

Shift Claims Document Decisions

Avanzar en la tramitación de Siniestros mediante la toma de decisiones basada en la IA

El Reto

La gran mayoría de los siniestros incluyen datos no estructurados en forma de informes, fotografías, facturas, etc... lo cual puede conllevar serias dificultades para las aseguradoras. La práctica habitual ha sido revisar e interpretar de forma manual los datos no estructurados, y la mayoría de las iniciativas para simplificar la incorporación de este tipo de datos no son lo suficientemente precisas como para permitir una automatización de los siniestros. Este hecho se hace evidente cuando observamos que aunque la mayoría de las aseguradoras intentan automatizar la tramitación de los siniestros, solo el 7 % de estos se pueden tramitar de manera automática.

Esta cifra tan reducida tiene su origen en un problema identificado. Las aseguradoras a menudo utilizan motores de toma de decisiones basados en reglas de negocio, pero los datos no estructurados tienden a salirse del modelo debido a su formato y a un contenido que puede sobrepasar rápidamente la capacidad del sistema.

Algunos documentos, como los informes policiales o las notas manuscritas, no se ajustan necesariamente a plantillas estándar. Cuando sí lo hacen, no tiene por qué estar claro si estas plantillas son correctas, pertinentes y completas, incluso cuando el motor de reglas cuenta con tecnología OCR.

Puede que un motor de decisiones basado en reglas sea capaz de interpretar notas manuscritas, pero no podrá ponerlas en contexto. Es necesaria la intervención humana para validar el resultado de un formulario y decidir los pasos que se deben seguir a continuación. De esta forma, es inevitable que la tramitación del siniestro se ralentice y que se introduzca en él la visión subjetiva de la personas que toman las decisiones. Es necesario aplicar un nuevo enfoque para obtener una tramitación de siniestros más rápida, más justa y más coherente.

La Solución

Shift Claims Document Decisions permite a las aseguradoras contar con una toma de decisiones automatizada más precisa y rápida. Esta solución analiza de forma eficaz y precisa los datos no estructurados y utiliza los resultados del análisis para guiar la tramitación del siniestro hacia los siguientes pasos que deben realizarse. De esta forma, se puede avanzar con mayor rapidez al tiempo que se minimiza la necesidad de intervención humana, con lo que se obtienen resultados más coherentes y una mayor automatización.

Un buen ejemplo sería una aseguradora que recibe una factura de un taller mecánico dentro de un siniestro de automóvil. Document Decisions puede procesar dicha factura e identificar las partes del coche que presentaban daños y las que se sustituyeron. Puede priorizar acciones en función de los requisitos normativos de las autoridades y alertar a los tramitadores sobre irregularidades en el registro o en la facturación.

Puede incluso analizar el propio documento y detectar incoherencias que puedan apuntar a una alteración manual o mediante programas informáticos de la misma. Esto es posible gracias a que Document Decisions es más que un simple mecanismo de OCR. Esta solución utiliza modelos estadísticos de Inteligencia Artificial y Machine Learning entrenados con los tipos de documentos específicos utilizados en la industria de seguros. Al estar orientada 100% en seguros, esta solución puede detectar irregularidades y recomendar acciones que otras aplicaciones más generalistas pasarían por alto.

Análisis preciso y fundamentado

Con Shift Claims Document Decisions, las aseguradoras pueden acelerar el proceso de tramitación de siniestros al tiempo que reducen o eliminan el componente subjetivo. No es necesario que los tramitadores de siniestros empleen su tiempo en validar documentos o tomar decisiones por sí mismos. En lugar de

ello, Document Decisions proporciona un análisis preciso y fundamentado de todos los documentos de los siniestros — ya sean impresos, escritos a máquina o escritos a mano — y recomienda la mejor forma de proceder. De esta forma, se reducen los gastos y se acelera el tiempo de resolución.



OCR mejorado



Decisiones con IA



Detección de fraude



Automatización de Siniestros

Principales Características

Reducción de gastos y fugas

Analice de forma automática los documentos justificativos de los siniestros para calcular los costes, destacar los documentos legales y relacionados con el cumplimiento normativo e identificar oportunidades para acelerar el proceso. Con la ayuda de estos análisis y recomendaciones, el personal puede tomar decisiones con mayor rapidez, reducir los costes de las reclamaciones y mejorar los resultados.

Interpretación automática

Identifique e interprete todos los tipos de documentación durante la tramitación del siniestro, incluidos los presupuestos de reparación, los informes policiales, las pruebas de daños, los contratos de alquiler, los registros laborales, las facturas médicas y muchos otros. Analice todos los formatos, incluidos los documentos impresos, los formularios completados a máquina y las notas manuscritas.

Toma de decisiones en contexto

Detecte documentos fraudulentos que han sido alterados manualmente o mediante programas informáticos. Analice de forma automática a los proveedores y reparadores involucrados en los documentos del siniestro para asegurarse de que operan legalmente y no presentan irregularidades. Compruebe si los servicios prestados coinciden con los servicios abonados.

Acerca de Shift

Shift Technology ofrece las únicas soluciones nativas en IA, para la optimización y automatización de decisiones creadas específicamente para el sector asegurador. Shift Insurance Suite (conjunto de soluciones de seguros de Shift) ayuda a automatizar la tramitación de siniestros y agilizar la contratación de pólizas de manera efectiva mediante la gestión de varios procesos críticos a lo largo del ciclo de vida de la póliza. Shift ha analizado miles de millones de siniestros y ha recibido el galardón Global Claims Solutions for Insurance Market Leadership Award 2020 de Frost & Sullivan.