

SHIFT

El problema del ratio combinado: reducir la diferencia entre los costes de los siniestros y las primas mediante la IA

Jeremy Jawish

El primero de una serie de comentarios sobre el problema del ratio combinado al que se enfrenta el sector asegurador

Resumen ejecutivo

Según el informe EY 2024 Global Insurance Outlook, se prevé que 2024 plantee retos particulares a las aseguradoras de la UE. "El aumento de los costes (incluidos los mayores costes de capital) y la caída de la demanda serán una combinación peligrosa, especialmente en el contexto del estancamiento del crecimiento de las primas durante las últimas décadas."¹

Las aseguradoras que pueden generar eficiencia en los procesos y, al mismo tiempo, reducir las pérdidas por siniestros se encuentran en la mejor posición para mejorar los ratios de siniestralidad hasta en 3-6 puntos.

Las soluciones tecnológicas basadas en IA ya están demostrando su capacidad para proporcionar a las aseguradoras los medios necesarios para abordar los factores que provocan la crisis del ratio combinado, desde la suscripción hasta los siniestros.

El sector asegurador se enfrenta a un periodo en el que los costes de los siniestros están superando a las primas por un margen significativo. De hecho, según GlobalFleet Europe, los costes de los siniestros de automóviles no han dejado de aumentar en toda Europa desde 2019, y en España el coste de los siniestros se disparó un 7,6 % solo en 2021.

Las aseguradoras se enfrentan entonces a la difícil disyuntiva de repercutir estos costes a los asegurados y arriesgar la retención de clientes y la posición competitiva o absorber los costes adicionales en detrimento de la agilidad operativa o la inversión estratégica a más largo plazo. Tras los últimos años de circunstancias ya difíciles, las operaciones ya están saturadas después de absorber el impacto del covid y la mayoría de las aseguradoras optarán por repercutir el coste. Sin embargo, particularmente en el mercado español, Fish sugiere que, como respuesta, "es probable que los consumidores opten por niveles de cobertura más bajos", lo que se traducirá en un menor crecimiento de las primas y en lagunas de protección.²

A pesar de tener un sólido conocimiento de los factores causantes del problema, atajarlo está resultando difícil. España recaudó 11,35 millones de euros en primas de automóvil en 2022, la cifra más alta registrada desde 2010.³

Entre los culpables de este aumento se encuentra el incremento de los tipos de interés, que hace subir el coste de los siniestros, tanto de automóviles como de daños personales, incluido el precio de los materiales, la energía y los servicios asociados. Por supuesto, la crisis del coste de la vida está provocando más fraude, lo que añade aún más presión. Por todas estas razones, los principales actores del sector se han retirado de los ramos de automóviles.

A escala mundial, la situación no es muy diferente. Por ello, las aseguradoras deben tratar de reducir los gastos de siniestralidad y gestionar mejor los pagos de siniestros, lo que ha resultado difícil ante estos factores macroeconómicos en ciernes.

El enigma de la automatización

Dado que aumentar las primas o encontrar formas menos costosas de liquidar los siniestros puede resultar difícil, el sector ha buscado otras formas de mejorar los índices de siniestralidad. Entre estas estrategias destacan las mejoras de los procesos que entran en la categoría general de "automatización de los siniestros". Hacer que el proceso de tramitación de siniestros sea más eficiente es claramente una forma de reducir el coste de los siniestros. Sin embargo, también sabemos que no hay una única solución al problema y que la automatización de los siniestros por sí sola no es suficiente.

La automatización de los siniestros debe ser estratégica e ir acompañada de una detección eficaz del fraude y el riesgo en la suscripción y los siniestros. El sector sabe desde hace tiempo que, si no se aplican las estrategias de mitigación adecuadas, la automatización de los siniestros es propensa a introducir mayores cantidades de fraude en el proceso. La sabiduría convencional sitúa ese aumento en hasta un 30%. Cuando esto ocurre, las aseguradoras compensan cualquier mejora de la eficiencia con un aumento de las pérdidas por fraude en los siniestros.

En la batalla por mejorar los ratios combinados, las aseguradoras deben pensar más allá de la automatización o el fraude. Empezando por el punto de venta, las aseguradoras pueden mitigar el riesgo de suscribir pólizas defectuosas. Pueden abordar la subrogación y la recuperación de forma diferente. Pueden aplicar técnicas y tecnologías modernas, como la inteligencia artificial (IA), tanto al ciclo de vida de las pólizas como al de los siniestros para mejorar los ratios combinados, lo que es bueno para las aseguradoras y sus asegurados.

Evitar pérdidas futuras durante la suscripción

La detección eficaz del fraude con el apoyo de la IA (más información al respecto más adelante) ha demostrado ser una forma valiosa de reducir el coste de los siniestros y mejorar los ratios combinados. Pero, ¿y si hubiera oportunidades de influir en los ratios combinados mucho antes en el ciclo de vida de la póliza? Hemos descubierto que la IA puede desempeñar un papel importante durante el proceso de solicitud y en el punto de venta.

Comprender su riesgo de suscripción es fundamental para minimizar la fuga de primas resultante de diversos factores de tergiversación. Los datos de Shift indican que la fuga de primas puede reducirse significativamente mediante el uso del análisis de IA en el proceso de suscripción.

Sin embargo, quizá sea más impactante la capacidad de descubrir a estafadores sofisticados y organizados que representan un riesgo futuro significativo en el proceso de siniestros. El gaming de agentes y mediadores, el hiperendoso y el secuestro de pólizas son algunos de los tipos de estafas que afectan negativamente a los ratios combinados, tanto desde el punto de vista de las pérdidas por siniestros como de las primas devengadas.

Shift ha descubierto que los índices de siniestralidad de las redes organizadas superan el 500% de media. Si las aseguradoras identifican y previenen ese riesgo antes de que forme parte de su cartera de negocio, la oportunidad de mejorar su ratio combinado aumenta significativamente. El análisis de Shift indica que las aseguradoras que adopten este enfoque pueden eliminar millones en futuras pérdidas por siniestros y, al mismo tiempo, reducir los gastos operativos asociados al fraude posterior y mejorar las posibilidades de ganar más de la prima emitida en el conjunto de la cartera.

“ Shift ha descubierto que los índices de pérdidas de las redes organizadas superan el 500% de media.”

Reducción del impacto del fraude en las reclamaciones mediante IA

Todos sabemos que el fraude en las aseguradoras cuesta miles de millones de libras al año al sector de seguros de daños y accidentes. Implementar una mitigación eficaz del fraude basada en IA es solo una de las formas en que las aseguradoras pueden influir positivamente en su ratio combinado mediante la eficiencia de los procesos y una mejor gestión de los pagos de siniestros. Shift ha publicado recientemente el informe 2023 Claims Fraud Benchmark Report, en el que se muestra el impacto que la detección del fraude mediante IA puede tener en los resultados de una aseguradora. El análisis de Shift de millones de siniestros indica que las aseguradoras de seguros generales son capaces de detener con éxito un incremento de 50.000 euros por cada 1.000 siniestros analizados utilizando la detección de fraude en siniestros impulsada por IA. Las aseguradoras de motor podrían conseguir un incremento de 35.000 euros por cada 1.000 siniestros analizados mediante IA. Esto significa que una aseguradora de motor que procese tres millones de siniestros anuales podría generar casi 100 millones de euros en ahorros por fraude en siniestros. En última instancia, las estrategias eficaces de mitigación del fraude pueden representar una mejora del ratio combinado de 1 punto.

Hacer del recobro una prerrogativa

“ El uso de múltiples soluciones complementarias basadas en IA puede tener un impacto aún mayor, reduciendo entre 3 y 6 puntos su ratio combinado. ”

Las estimaciones del sector cifran en más de 16.000 millones de euros anuales el coste de las oportunidades de cobros perdidas o ignoradas. Por desgracia, es fácil entender por qué. Identificar y aprovechar las oportunidades de recobro puede ser un proceso tedioso, lento y muy manual. Para muchas aseguradoras, la recuperación se considera un proceso de "máximo esfuerzo". Pero, con los vientos económicos en contra a los que se enfrenta el sector asegurador, todos los procesos deben reexaminarse con el objetivo explícito de mejorar los ratios combinados.

Al analizar el impacto potencial que pueden tener las estrategias de recobro impulsadas por la IA, la propia investigación de Shift ha demostrado que las aseguradoras pueden recuperar hasta un 7% adicional del valor total de un siniestro cuando se aplica la IA al problema, lo que supone un ahorro final que las aseguradoras pueden aprovechar para mitigar el aumento de los índices de siniestralidad y los problemas de rentabilidad, y representa una mejora aproximada de dos puntos en el ratio combinado.

La IA como multiplicador de fuerzas

Está claro que la IA puede aplicarse individualmente a varios procesos a lo largo del ciclo de vida de las pólizas y los siniestros para ayudar a las aseguradoras a mejorar sus ratios combinados. Y mientras que mejorar los ratios combinados en unos pocos puntos puede significar la diferencia entre sufrir pérdidas, alcanzar el equilibrio o reportar beneficios, el uso de múltiples soluciones complementarias impulsadas por IA puede ser aún más impactante, recortando entre 3 y 6 puntos de su ratio combinado. Se trata de una propuesta de valor muy potente.

Conclusión

“ El uso de múltiples soluciones complementarias impulsadas por IA puede ser aún más impactante, recortando entre 3 y 6 puntos de su ratio combinado. ”

El problema del ratio combinado al que se enfrentan actualmente las aseguradoras no va a desaparecer pronto. Es un problema desalentador que tiene a muchos preguntándose a dónde vamos a partir de aquí. Sin embargo, si pensamos detenidamente en los diversos procesos que afectan al ratio combinado de una aseguradora, hay medidas que se pueden tomar ahora para reducir el impacto de estas fuerzas externas mediante una potente combinación de eficiencia de procesos y gestión de pérdidas por siniestros. La IA ha demostrado su eficacia para detectar actividades sospechosas en los siniestros, acortar los ciclos de investigación y evitar el pago de siniestros fraudulentos. También estamos viendo lo que la IA puede hacer para mejorar significativamente la recuperación. Por último, la IA puede ayudar a las aseguradoras a empezar con un libro de negocios limpio, evitando la fuga de primas y futuros costes de siniestros. Por separado, estos enfoques son increíblemente valiosos. En conjunto, tienen un valor incalculable.

1: 2024 Perspectivas mundiales de los seguros de EY: https://www.ey.com/en_uk/insurance/global-insurance-industry-trends

2: Perspectiva de Fitch para el sector asegurador español: <https://www.fitchratings.com/research/insurance/spanish-insurance-outlook-2023-01-12-2022>

3: <https://www.statista.com/statistics/772209/insurance-direct-from-cars-insured-spain/>



Jeremy Jawish
CEO y Cofundador
de Shift Technology