

THE COMPUTER

SAYS

YES



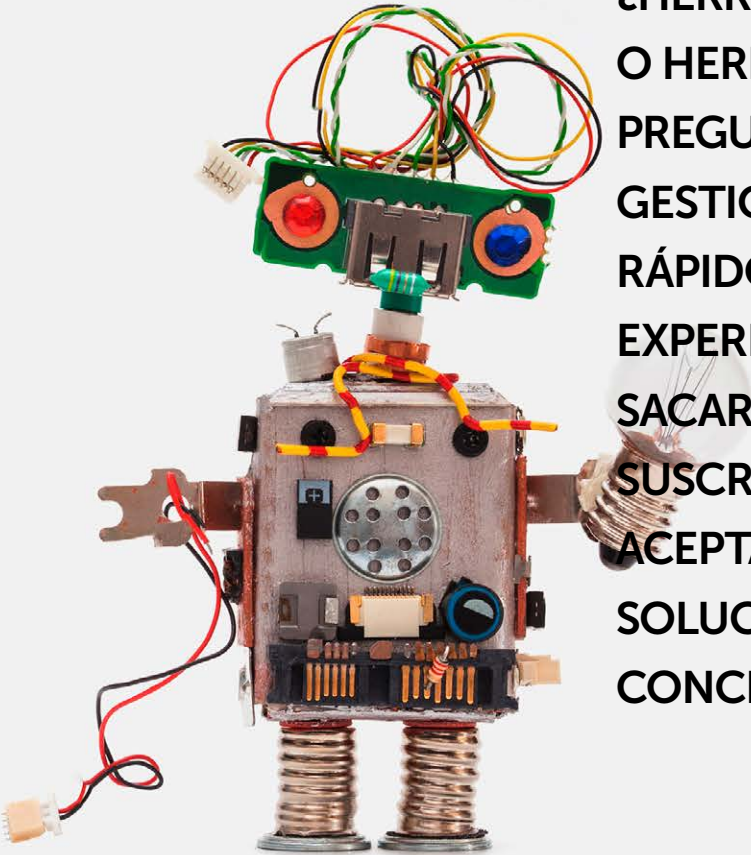
FRISS



EL AVANCE DE LA SUSCRIPCIÓN AUTOMATIZADA

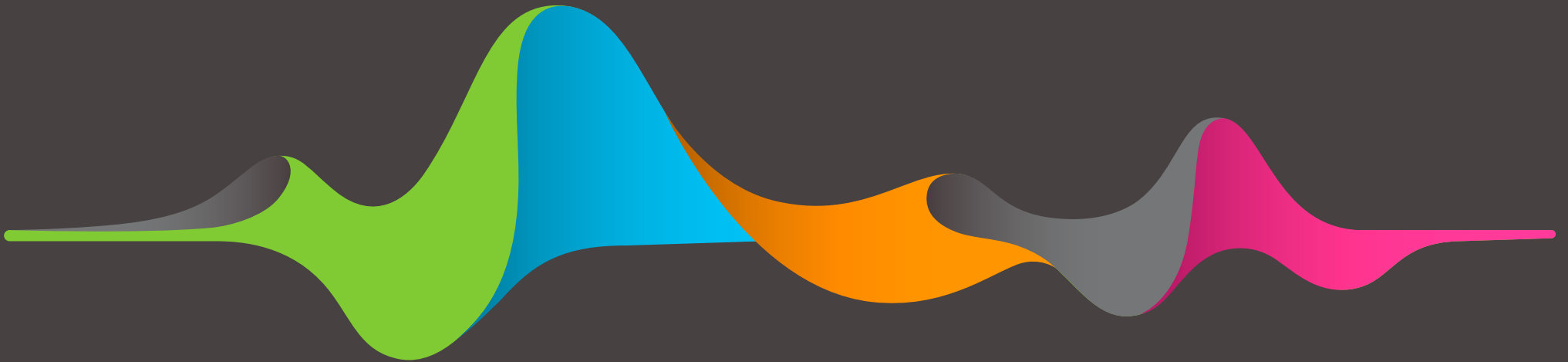
# ESTRUCTURA DE LA SECCIÓN:

- ¿DEMASIADO BUENO PARA SER VERDAD? \_\_\_\_\_ 4
- ACEPTACIÓN AUTOMATIZADA: ¡HÁGALO! \_\_\_\_\_ 5
- RECHAZO AUTOMATIZADO: ¡NO LO HAGA! \_\_\_\_\_ 5
- CAJA BLANCA: RESULTADOS EXPLICABLES \_\_\_\_\_ 6
- ¿HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES \_\_\_\_\_ 6
- O HERRAMIENTA DE APOYO PARA LA TOMA DE DECISIONES?
- PREGUNTAS CLAVE PARA LA EVALUACIÓN \_\_\_\_\_ 7
- GESTIÓN DEL FLUJO DE TRABAJO \_\_\_\_\_ 7
- RÁPIDO RETORNO DE INVERSIÓN \_\_\_\_\_ 8
- EXPERIENCIA DEL CLIENTE MEJORADA \_\_\_\_\_ 8
- SACAR MÁS PROVECHO DE SUS ASEGURADORES \_\_\_\_\_ 9
- SUSCRIPCIÓN COMERCIAL – ESTANDARIZADA \_\_\_\_\_ 9
- ACEPTACIÓN PERSONALIZADA \_\_\_\_\_ 10
- SOLUCIÓN LISTA PARA USAR \_\_\_\_\_ 11
- CONCLUSIÓN \_\_\_\_\_ 12





*La evaluación automatizada del riesgo ayuda a las aseguradoras de muchas maneras; sin embargo, hay limitaciones que usted necesita considerar.*



# ¿Demasiado bueno para ser verdad?

*Un cliente visita su sitio web e ingresa su información. El ordenador toma una decisión rápida: aceptación o rechazo. Sus empleados no tuvieron ninguna intervención en el proceso. ¿Demasiado bueno para ser verdad?*

*De hecho, así es. La toma de decisiones completamente automatizada no es una buena idea, especialmente cuando la aceptación o rechazo se deja a criterio de un ordenador. Puede dañar su reputación, y tampoco es aconsejable desde el punto de vista legal o moral.*



# Aceptación automatizada: ¡Hágalo!

Los beneficios de la aceptación automatizada superan los riesgos. Si un equipo toma la decisión incorrecta al aceptar a un nuevo cliente, la empresa asume el riesgo.

No existe ningún potencial para el daño a la reputación o acción legal por rechazo discriminatorio. Mejor aún, la rápida aceptación conduce a una mayor satisfacción del cliente, menores costos y mayor rentabilidad.



# Rechazo automatizado: ¡No lo haga!

Los sistemas que automáticamente pueden rechazar a un cliente dejan a la aseguradora expuesta a un riesgo considerable. Veamos un ejemplo:

Una empresa escandinava fue llevada a la corte acusada de discriminación. El solicitante vio rechazada su solicitud y no se le proporcionó ninguna explicación. Fue sólo después de que el caso llegó a la corte que supo por qué: su solicitud fue rechazada por el sistema computarizado porque vivía en una zona rural y originalmente hablaban una lengua diferente.

El resto de los otros criterios, tales como la solvencia e historial de pagos, eran perfectamente adecuados, y a cualquier otra persona le habrían aprobado el préstamo. La aseguradora debió enfrentar una fuerte multa por discriminación. Mientras que obviamente no era la intención de la aseguradora rechazar a un buen cliente, al final lo hicieron porque su sistema no cuenta con un ser humano para verificar los resultados.



# Caja blanca: Resultados explicables

En este ejemplo, la aseguradora fue capaz de determinar cómo cometió el error, pero no todas las herramientas automatizadas para la toma de decisiones funcionan de esta manera. Algunas evaluaciones se realizan dentro de lo que llamamos una "caja negra". Estas decisiones no pueden ser rastreadas, y no es algo que desee enfrentar en la corte. Se prefiere un enfoque de "Caja blanca", donde la toma de decisiones es rápida y se puede precisar exactamente cómo se tomó la decisión.

## ¿Herramienta para la toma de decisiones o herramienta de apoyo para la toma de decisiones?

La inteligencia artificial (IA) avanza cada vez más y podría, eventualmente, hacer posible el rechazo automatizado pero, hasta entonces, es imprudente la toma de decisiones completamente automatizada. En cambio, debe considerar que la inteligencia artificial ayuda a la toma de decisiones automatizada. El uso de la inteligencia artificial como soporte permite la toma de decisiones más eficaz, eficiente y precisa. A medida que avanza la IA, el asesoramiento automatizado será más confiable y el factor humano será menos relevante.



# Preguntas clave para la evaluación

Los sistemas automatizados pueden determinar quién debe ser aceptado y qué solicitudes necesitan seguir siendo evaluadas. Pueden hacerlo casi al instante al responder tres preguntas principales:

**1 ¿Quién es este solicitante?**

**2 ¿Puedo aceptar a este solicitante?**

**3 ¿Deseo aceptar a este solicitante?**

Si tenemos luz verde, como ocurre en el 75% al 80% de los casos, la solicitud puede ser aceptada inmediatamente. Si el sistema encuentra alguna señal de alarma o no puede responder todas estas preguntas, indicará qué tipo de evaluación adicional es necesaria. A partir de este punto, el personal puede investigar en la medida en que sea necesario y determinar si una solicitud será aceptada.

# Gestión del flujo de trabajo

Mientras que el soporte automatizado es ideal para la aceptación inmediata, es también una potente herramienta de flujo de trabajo. En tanto más investigación sea necesaria, el sistema puede dar lugar a una revisión manual.

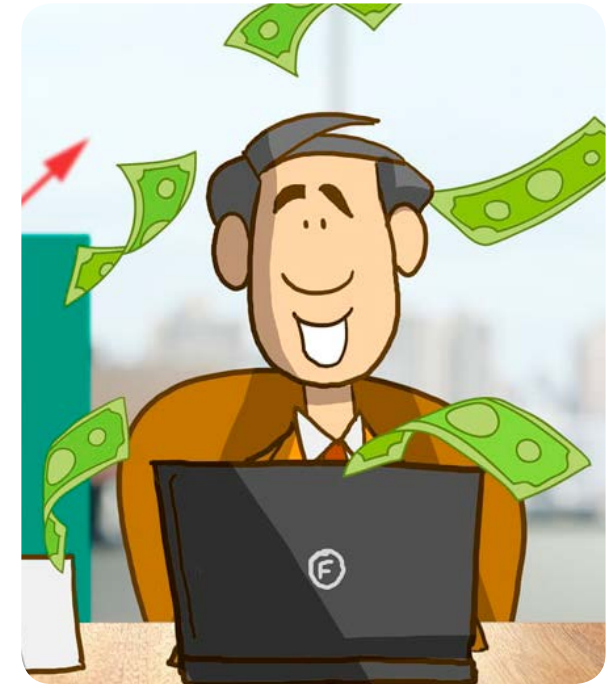
También puede apoyar esa investigación al almacenar toda la información necesaria en una ubicación central, aumentando la eficiencia del revisor. El sistema puede activar diferentes flujos de trabajo basados en los resultados iniciales, como el envío de casos más arriesgados a los más altos funcionarios. Los sistemas automatizados pueden también unir los puntos e identificar a los clientes que pueden ser parte de una red criminal organizada o un terrorista del crimen organizado.



# Retorno sobre inversión (ROI) dentro del año

El soporte automatizado para la toma de decisiones es muy valioso. Generalmente, la inversión se recupera dentro del primer año, a menudo más rápido. Las aseguradoras pueden sorprenderse cuando ven el valor que perdían antes de automatizar la evaluación de riesgos. Considere este ejemplo:

*Durante un estudio una importante aseguradora utilizó un sistema automatizado para reevaluar a los clientes que ya había aceptado. Se encontraron con que casi el 35% de los riesgos aceptados habrían sido identificados en el sistema automatizado. De ese grupo, el 90% produjo una rentabilidad negativa en solo 2 años. Con la detección automatizada del riesgo, estas pólizas habrían sido rechazadas.*



## Experiencia del cliente mejorada

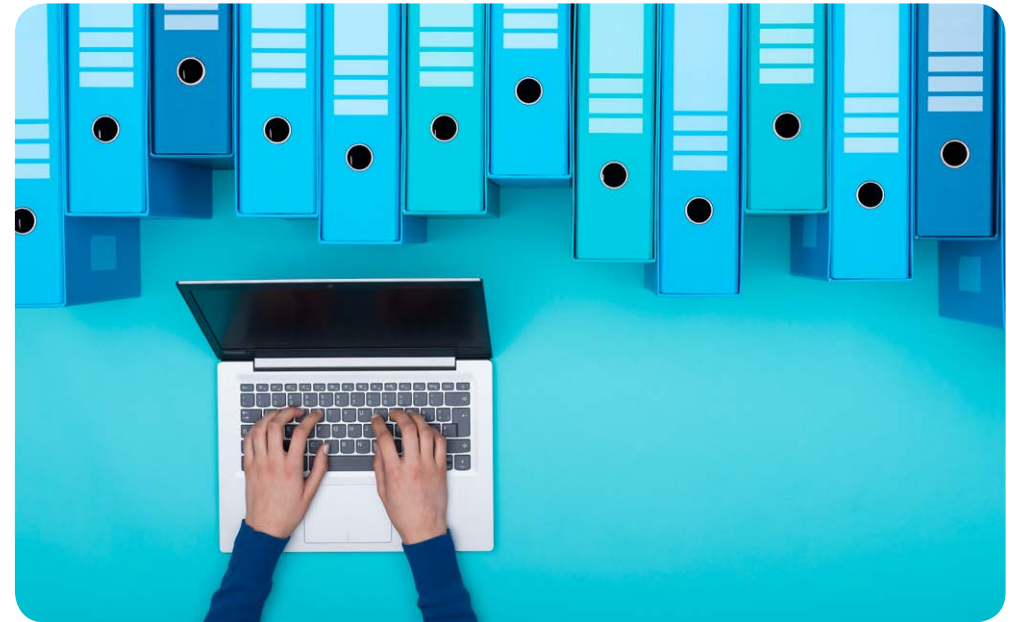
Los clientes ahora pretenden comprar todo en línea, y la contratación de un seguro no es la excepción. Se logra una ventaja importante mediante el apoyo automatizado a la toma de decisiones directamente en el procesamiento. Los riesgos a los que se dan "luz verde" se aceptan fácilmente sin la intervención de un asegurador. Resulta que, estas cuentas representan la gran mayoría de las solicitudes, lo que redunda en una gran cantidad de clientes felices.



# Sacar más provecho de sus aseguradores

Cuando los clientes más adecuados reciben una aceptación instantánea, los aseguradores pueden invertir su tiempo en la evaluación del riesgo real.

Mayoría de las solicitudes marcadas para revisión realmente necesita atención adicional. A menudo, un asegurador puede aceptar la póliza agregando condiciones adicionales, cláusulas de exclusión o ajustes a la prima o, si es necesario, pueden rechazarla por completo. ¡Y disfrutarán su trabajo aún más porque, de repente, se ha vuelto más interesante!



## Suscripción comercial – estandarizada

Los aseguradores comerciales pasan una buena cantidad de tiempo compilando ofertas.

Cuando un sistema automatizado aprueba una solicitud, el asegurador puede entonces centrarse en calcular una prima adecuada y en la redacción de las condiciones o cláusulas de exclusión. El sistema puede almacenar estas ofertas (y cómo se calcularon) y, en poco tiempo, proporcionar un marco objetivo para que todos los aseguradores presenten ofertas coherentes.



# Aceptación personalizada

Al evaluar las solicitudes de las personas, es poco probable que sea necesario realizar una evaluación individual. Esto se refiere principalmente al riesgo que ofrece, el historial de siniestros, cualquier registro relacionado, etc. Si el sistema no identifica ninguna objeción para aceptar la póliza y no es necesario que el asegurador realice ninguna evaluación adicional, se presenta una oferta estandarizada.

El número de variantes del producto puede ser un factor de complicación para la configuración del sistema. En ocasiones, se toma una decisión para hacer una oferta personal, por ejemplo, por medio de cláusulas de exclusión. Esto requiere mayor papeleo y conlleva el riesgo de que algo podría ir mal en el caso de un siniestro. Aunque la configuración del sistema automatizado para la evaluación del riesgo a menudo conlleva un poco más de tiempo debido a la gran cantidad de variantes, el beneficio es mayor. No sólo en relación con el resultado de la cartera, sino también con respecto a los costos del proceso de aceptación, satisfacción del cliente y satisfacción de los empleados.

*Si el sistema no identifica ninguna objeción para aceptar la póliza y no es necesario que el asegurador realice ninguna evaluación adicional, se presenta una oferta estandarizada.*

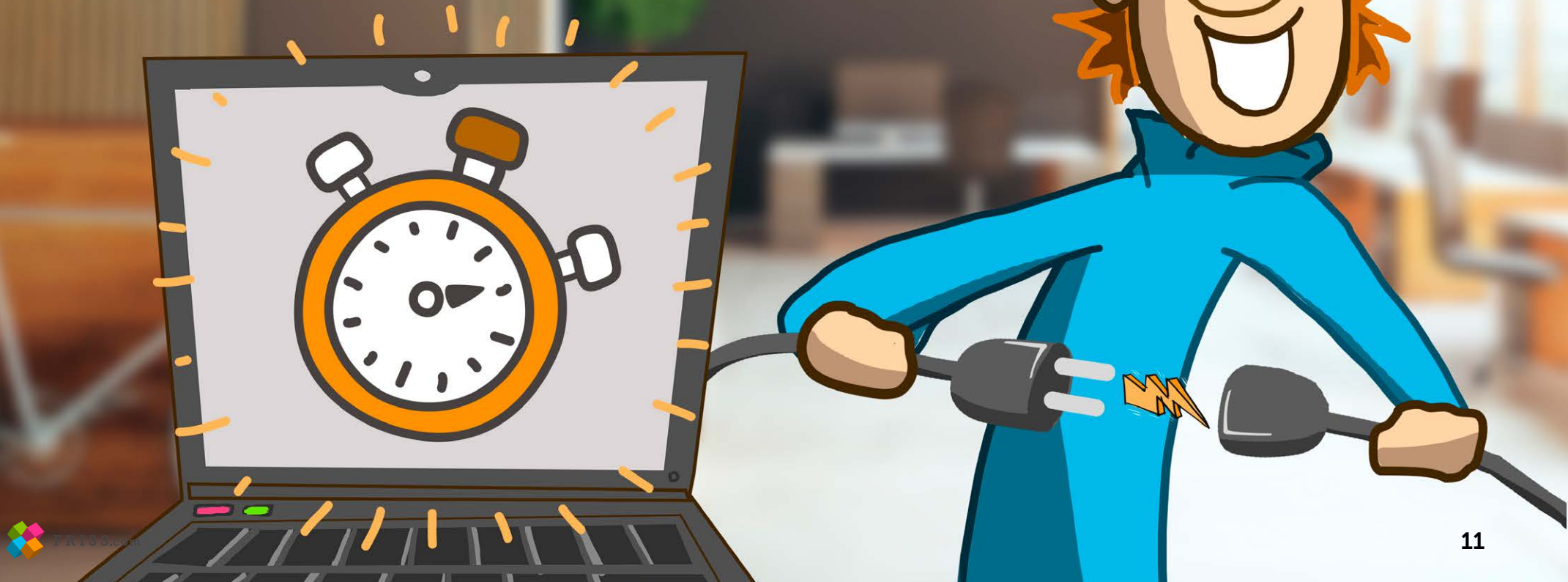




# Solución lista para usar

El software como un servicio (SaaS) puede ofrecer una solución lista para usar, lo que significa que está casi listo para hacer su trabajo ni bien se lo instala. A menudo, los riesgos comerciales pueden ser evaluados de forma estandarizada, lo que significa que una buena evaluación del riesgo de una empresa puede generalmente hacerse muy rápidamente basada en reglas de negocio uniformes. Basado en el número de productos y variantes ofrecidas, la configuración para la evaluación de líneas personales puede llevar un poco más de tiempo.

La disponibilidad de datos es una cuestión clave: ¿tiene suficiente información para obtener un cuadro completo del solicitante? Los servicios de software comienzan con una completa integración de fuentes de datos y además se apoyan en aquellas fuentes externas que la aseguradora considera necesarias.





# Conclusión

Ahora ha aprendido que la evaluación automatizada del riesgo no es un proceso independiente. Con unos pocos ajustes organizacionales, puede lograrse una reducción del "arduo trabajo" y le permitirá a su personal a enfocar su atención donde realmente es necesario. Hay mucho valor en el tiempo ahorrado a través de casi todos los procesos de aceptación y, sin duda, se ahorra un montón de dinero evitando clientes riesgosos.

El apoyo automatizado para la toma de decisiones fue sólo un tema de tendencia hace unos años, pero las aseguradoras han comenzado a darse cuenta de su verdadero valor en dólares. Usted sabe que está realizando negocios más rápido y debe decidir rápidamente si usted puede y desea hacer negocios con ellos. Los procesos internos se simplificaron, y la satisfacción del cliente y del empleado han mejorado mucho. La inteligencia artificial mejora aún más la automatización, garantizando su continuo desarrollo y sostenibilidad.



# ACERCA DE FRISS

FRISS tiene un enfoque de detección del fraude y del riesgo 100% automatizado para las aseguradoras de Seguros Generales en todo el mundo. Las soluciones de detección utilizan Inteligencia Artificial para suscripciones, siniestros, y la Unidad de Investigación Especial ha ayudado a más de 150 aseguradoras a hacer crecer sus negocios. FRISS detecta el fraude, mitiga los riesgos y apoya la transformación digital. La implementación del sistema en las aseguradoras se realiza dentro de los 6 meses, con proyectos a precio fijo y un retorno de la inversión dentro del primer año. Las soluciones FRISS ayudan a reducir la ratio de pérdida, permiten el crecimiento de una cartera rentable y mejoran la experiencia del cliente.

