

La Innovació en el Sector Assegurador

Luis Familiar Xaudaró
(lfamiliar@uoc.edu)
27 de Juny de 2016

Tutor/a: Pere Losantos

Treball Final de Màster
Curs 2015/16, semestre 2

Índex

Abstract/Resum	4
Introducció	6
Capítol 1: Marc Conceptual.....	8
Introducció	9
1. El sector Assegurador.....	9
1.1 Que cobreixen les asseguradores.....	9
1.2 Tipus de productes.....	9
1.3 Models Organitzatius.....	9
2. Definició de Companyia d'assegurances	10
2.1. Característiques de les entitats asseguradores.	10
2.2. Supervisió de les asseguradores a Espanya	10
3. Dades econòmiques	13
3.1 Primes	13
3.2 Sinistralitat.....	13
3.3 Resultat Tècnic	13
3.4 Eficiència	13
4. Economia.....	14
4.1 L' Economia Global.....	14
4.2 L' Economia Espanyola	15
4.3 L' Economia en el sector assegurador.....	16
5. El sector assegurador Europeu	17
6. El sector assegurador Espanyol	18
6.1 Competitivitat del mercat assegurador Espanyol.....	18
Capítol 2: Tecnologies de la Informació i la comunicació.	20
Introducció	21
7. Les TIC a l'empresa Espanyola	21
7.1 Distribució de l'empresa a Espanya per nombre d'empleats.	21
7.1 La connectivitat a Internet	24
7.2 Les xarxes socials	28
7.3 Computació en el núvol (“Cloud Computing”)	30
7.4 Mobilitat	31
7.5 Pàgina web Corporativa.....	31
7.6 Programari empresarial.....	31
7.7 Formació en TIC.....	31
7.8 Ciberseguretat.....	32
7.9.Comerç electrònic.....	32
8. Les TIC al sector assegurador	34

8.1 Internet en el Sector Assegurador.....	34
8.2 Xarxes socials en el sector assegurador.....	35
8.3 Computació en el núvol (“Cloud Computing”) al sector assegurador.....	36
8.4 Mobilitat al sector assegurador.....	37
8.5 Pàgina web Corporativa en el sector assegurador.....	37
8.6 Programari empresarial al sector assegurador.....	37
8.7 Formació TIC en el sector assegurador.....	38
8.8 Comerç electrònic al sector de les assegurances.....	39
Capítol 3: Anàlisi d’oportunitats i amenaces de les tecnologies en el sector assegurador.....	40
Introducció.....	41
10. Oportunitats de negoci i millora de l’ eficiència.....	41
10.1 Els sinistres.....	42
10.2 El Fraud.....	43
12.3 Reptes del sector assegurador.....	44
11. Amenaces pel sector assegurador.....	47
Conclusions.....	48
Referències Bibliogràfiques.....	51
Annexos.....	53
Annex 1.....	54
Normativa de les entitats asseguradores a Espanya.....	54
Annex 2.....	55
Funcions de la Direcció General D’ Assegurances i Fons de Pensions:.....	55
Annex 3.....	57
Rànquing Total Segur Directe per Grups.....	57

Abstract/Resum

► Abstract

The society is undergoing a change to communicate between them, and this change derives to a digital transformation of the society.

The insurance companies are conscious on this fact and try to adapt quickly to give answer to that society demand, these trends in insurance company suggest a change in order to provide different channels in a fast way, providing different devices for communicate with the Company.

Nowadays' consumer are constantly evolving since the rise of internet access and mobile devices to modify their habits, for this reason the insurance companies are constantly evolving.

The Internet influences will modify the way customers to communicate.

For give an answer to this demand, the insurance companies have to implant a multichannel strategy, have to be oriented to his customers or Stakeholders tries to adapt itself quickly the customers demand.

The evolution of insurance companies to a new model concept and the transformation of the traditional model in digital model, this begins to offer answers to these new requirements and will provide positive results for the company to be more efficient, develop their strategy in an internal transformation focused in digitalization and integration Technology knowledge and information.

The new generations will also be a major factor in this digital transformation, because new generations will have different trends of consumption.

This work seeks to understand how the information and communication technologies have influenced in insurance companies and how this affects to the behaviour and experience of consumers and which strategies should be adopted in this new context digital.

Key words : Innovation, Insurance, TIC, Internet, social Networks

► Resum

La societat esta immersa en un canvi en la seva forma d'actuar i comunicar-se que deriva cap a una transformació digital de la societat , el sector assegurador és conscient d'aquest fet i intenta adaptar-se com més aviat millor per donar resposta a aquesta demanda.

A conseqüència d'aquestes tendències el sector assegurador s'ha d'enfocar en proporcionar en poc temps diferents canals mitjançant diferents dispositius i pensar en un model multicanal eficient orientat cap als seus clients o grups d'interès.

L'evolució del sector cap a un model digital comença a oferir respostes a aquestes noves exigències que proporcionarà resultats positius a l'empresa en convertir-se en empreses més eficients, desenvolupen la seva estratègia en una transformació interna centrada cap a la digitalització i integració de les Tecnologies del coneixement i informació.

La demografia també tindrà un factor important en aquesta transformació, perquè moltes de les noves generacions deixaran d'utilitzar els canals tradicionals i utilitzaran els digitals, això és pel fet que les noves generacions tindran unes tendències diferents de consum, a causa del fet que aquestes generacions tenen formes diferents de pensar, actuar i comunicar-se el que determina la necessitat d'aquest sector per implantar la contractació de productes mitjançant els canals digitals.

El fet de transformar el model de negoci reportarà al sector oportunitats, eficiència i amenaces a causa de l'augment de la digitalització en el mercat.

Aquest treball busca conèixer com les Tecnologies de la informació i comunicació afecten el sector assegurador i com el fet de transformar el model de negoci reportarà al sector oportunitats, eficiència i amenaces a causa de l'augment de la digitalització en el mercat.

Paraules clau: Innovació, Asseguradores, TIC, Internet, Xarxes socials.

Introducció

En el present Treball Final de Màster pretenem realitzar un estudi sobre l'estat en el qual es troba el sector assegurador actualment en l'adaptació de les Tecnologies de la Informació i Comunicació (TIC) en el seu model de negoci, en ser un sector que sempre està en constant evolució a causa de la característica del producte que ofereix.

► Descripció del treball

Analitzem les característiques que té el sector assegurador i els canvis als quals ha estat sotmès per a determinar la integració de les Tecnologies de la Informació i Comunicació, en el seu model de negoci.

Ens centrarem en el sector de les assegurances tant en el territori espanyol, Europeu i internacional , la competitivitat del sector entre les diferents companyies que actuen en l'àmbit espanyol, les seves característiques en el mercat, la seva estructura i l'adaptació del model de negoci al nou entorn econòmic deguts a l'economia del coneixement, TIC i globalització comparat amb les empreses espanyoles i si aquestes ofereixen oportunitats de negoci i/o millora de l'eficiència al sector.

Desgranarem les principals eines que proporcionen les Tecnologies de la Informació i Comunicació i de quina forma afecten quan s'integren al negoci, el que ens ajudarà a determinar els avantatges i amenaces a les quals s'esposa aquest sector a conseqüència d'aquesta revolució tecnològica.

I, determinarem els reptes de futur que hauran de fer front a conseqüència de la necessitat d'adaptar-se a una societat cada vegada més tecnològica.

Per últim plantejarem la hipòtesi de què el sector assegurador té una mancança a l'hora d'adaptar l'ús de les TIC en el seu model de negoci, comprovant si donen resposta a les exigències dels seus clients o grups d'interès i si integrant-les sorgeixen noves oportunitats de negoci i/o eficiència al sector.

► Metodologia

El mètode de recerca que s'ha utilitzat ha sigut quantitatiu i qualitatiu per a poder avaluar de forma correcta l'objecte de l'estudi, s'ha realitzat una comparativa amb en termes generals de la implantació de les Tecnologies de la Informació i Comunicació a l'empresa espanyola dels deu sectors productius que representen prop del 75 % del total de les empreses de l'estat amb la implantació de les Tecnologies de la Informació i Comunicació en el sector assegurador.

Els temes principals que es comparen són:

1. Connectivitat a Internet
2. Les Xarxes socials
3. Computació en el núvol
4. Mobilitat
5. Pàgina web corporativa
6. Programari Empresarial
7. Formació en TIC
8. Ciberseguretat
9. Comerç electrònic

L'obtenció de dades per a fer l'estudi s'ha realitzat mitjançant consultes a Internet, mitjans de comunicació de Masses (MCM), diaris, i revistes Web que s'han utilitzat com una font de

documentació general, estadístiques oficials i dades secundàries d'estudis realitzats per consultories de l'objecte d'estudi.

Per arribar a les conclusions generals s'han analitzat les dades obtingudes en l'estudi el que ens ha permès donar resposta a les hipòtesis plantejades i motiu pel qual s'ha realitzat l'assaig.

Per aconseguir aquest objectiu, s'ha estructurat el treball en tres capítols principals:

En el primer capítol s'intenta oferir una visió global del sector assegurador, la seva normativa, i les principals magnituds que fan servir i la seva economia.

En el segon capítol es presta atenció a les Tecnologies de la Informació i Comunicació a l'empresa Espanyola i a les del sector assegurador.

En el tercer i últim capítol s'analitzaran les oportunitats i amenaces de les tecnologies en el sector assegurador i com afecten en la seva gestió.

Com a part final del treball es realitzarà un resum amb les principals conclusions obtingudes en aquest estudi.

Capítol 1: Marc Conceptual

Introducció

Oferir una visió general del sector, que s'entén per empresa d'assegurances , la seva normativa, la seva supervisió , tipus de productes ofereix i definir les principals magnituds d'anàlisis dels resultats econòmics del sector assegurador és l'objectiu d'aquest primer capítol.

1. El sector Assegurador

En un primer lloc ha de quedar clar que el sector de les assegurances forma part del sector financer com un subsector molt especialitzat on el seu principal objectiu és la cobertura del que s'anomena "riscs purs", per tant el que cobreix és a la persona que contracta l'assegurança davant d' una pèrdua futura o imprevista.

1.1 Que cobreixen les asseguradores

El riscs coberts pel sector poden ser molt variats com situacions poden donar-se a la vida dels ciutadans i de les institucions.

1.2 Tipus de productes

Els productes que ofereixen es divideixen en rams o línies de producte especialitzat, inicialment aquests productes es diferencien en vida i no vida.

► Productes No vida

En el ram de no vida trobem les assegurances de: Accidents, malaltia, assistència sanitària, dependències, actuacions, transports, incendis i elements naturals, agrari, robatori o uns altres, altres danys, RC nuclears, altres RC, crèdit, caució, pèrdues diverses, defensa jurídica, assistència, decessos, multirisc llar, multirisc comunitats, multirisc comerç, multirisc industrial, altres multirisc

► Productes vida

En el ram de vida ens podem trobar dues classes d' assegurances, vida individual i vida col·lectiu

1.3 Models Organitzatius

En l'àmbit intern organitzatiu les companyies d'assegurances poden utilitzar diferents models i estructurar diferents estratègies amb altres empreses, en aquest sentit podem trobar:

1. Aliances comercials entre bancs i companyies d' assegurances
2. Aliances estratègiques entre institucions financeres bancàries i companyies d' assegurances
3. Banca Universal , propietària de filials de negocis asseguradors i altres serveis financers
4. Conglomerats financers, que inclouen filials per a cada negoci però que actuen mitjançant una imatge comú o coordinada.

La gestió interna organitzativa es fonamenta en una optimització de la gestió comercial de la xarxa de les companyies amb les diferents unitats de negoci a part de facilitar les relacions amb diferents proveïdors de sistemes d'informació els quals ofereixen un valor afegit al sector assegurador.

2. Definició de Companyia d'assegurances

Primer de tot definirem el que s'entén com a companyia d'assegurança i que es pot definir com:

Una companyia d'assegurances o asseguradora és l'empresa especialitzada en l'assegurança, l'activitat econòmica del qual consisteix a produir el servei de seguretat, cobrint determinats riscos econòmics (riscos assegurables) a les unitats econòmiques de producció i consum.

La seva activitat és una operació per acumular riquesa, a través de les aportacions de molts subjectes exposats a esdeveniments econòmics desfavorables, per destinar el que s'ha acumulat, als pocs als qui es presenta la necessitat. Segueix el principi de mutualitat, buscant la solidaritat entre un grup sotmès a riscos.

Aquesta mutualitat s'organitza empresarialment, creant un patrimoni que faci front als riscos. L'efecte desfavorable d'aquests riscos, considerats en el seu conjunt, queda minorat substancialment, perquè, per a l'assegurador, els riscos individuals es compensen: només uns pocs assegurats els sofreixen, enfront dels molts que contribueixen al pagament de la cobertura. Això permet una gestió estadística del risc, des del punt de vista econòmic, encara que es conservi individualment des del punt de vista jurídic.

2.1. Característiques de les entitats asseguradores.

Les entitats asseguradores, per poder afrontar els riscos derivats de la seva activitat han de disposar dels recursos financers suficients i en conseqüència la legislació els imposa determinades restriccions.

1. Donada la conveniència que existeixi permanència i estabilitat en aquest sector, les normes legals solen prohibir que aquesta activitat pugui ser desenvolupada per persones naturals.
2. Per garantir la solvència de les empreses asseguradores, la legislació rebutja que aquestes empreses puguin exercir algun tipus d'activitat diferent de l'asseguradora.
3. L'exercici d'una activitat d'intermediació financera que ha d'inspirar la màxima confiança entre els assegurats i inversors comporta que aquestes entitats estiguin sotmeses a la tutela de l'Estat que les sotmet a control, tant per a començar la seva activitat com en el seu desenvolupament posterior.

2.2. Supervisió de les asseguradores a Espanya

L'evolució del sector assegurador ha d'estar recolzada per models de supervisió flexibles que facilitin la sana competència de les entitats i que es fonamentin en criteris de control intern d'autoregulació.

Un canvi fonamental en la concepció del model de regulació al món, té a veure amb la supervisió basada en mecanismes que permetin conèixer en tot moment la marxa de les entitats asseguradores, a partir de la informació que subministren als organismes de control.

► Solvència II

Un dels organismes de control que s'ha creat per aquest control és "Solvència II" que és una directiva que canvia les normes europees de les asseguradores per reforçar aquesta indústria i que planteja la necessitat de canvis fonamentals en la regulació del règim de solvència de les entitats asseguradores, operativa des de l'1 de gener 2016 i que es fonamenta en tres pilars que us detallem a continuació:

- Pilar I: Mesura d'actius, passius i capital.
- Pilar II: Procés de Supervisió.

-Pilar III: Requeriments de transparència.

En la taula 1 detallem els diferents pilars que integren Solvència II.

Taula 1: Solvència II



Font: Elaboració pròpia amb informació d' Internet.

El marge de solvència es determina, en l'actualitat, en funció del volum de primes o sinistres en determinats rams i en funció del volum de reserves matemàtiques o Capitals en Risc.

Els avantatges per al consumidor és que com més informació es rebí del mercat sobre les operacions que duen a terme les asseguradores, els consumidors més clar tindran quines d'elles són millors que les altres tant en productes com en preus i serveis i que precisament aquesta competència sana és el que pretén estimular Solvència II exigint més transparència al sector assegurador.

La Directiva de Solvència II atribueix a la Direcció general d'Assegurances i Fons de Pensions una sèrie de funcions, com l'aprovació prèvia pel supervisor de l'ús de determinats elements o l'aplicació de determinats ajustos i el seguiment i participació en els col·legis de supervisors d'entitats asseguradores i reasseguradores.

Per dur a terme les anteriors funcions la Sots direcció General de Solvència s'ha estructurat en dues àrees: Àrea d'autoritzacions i l'Àrea de col·legis de supervisors.

► Direcció general d' Assegurances i Fons de Pensions

La Direcció general d'Assegurances i Fons de Pensions és un òrgan administratiu que depèn de la Secretaria d'Estat d'Economia i Suport a l'Empresa i que consta adscrita al Ministeri d'Economia i Competitivitat conforme al Reial decret 672/2014, d'1 d'agost, que modifica el Reial decret 345/2012, de 10 de febrer, pel qual desenvolupa l'estructura orgànica bàsica del Ministeri. Per veure les funcions que corresponen a la Direcció general d'Assegurances i Fons de Pensions podeu veure l'annex 2.

► Estructura de la Direcció general d'Assegurances i Fons de Pensions



Font: Ministeri de Economia i competitivitat.

Hem de recordar que Espanya és l'únic país que manté dins del mateix òrgan la competència reguladora i la competència supervisora i tot això dintre de l'estructura del Ministeri d'Economia i hisenda.

Les entitats asseguradores de l'Espai Econòmic Europeu poden exercir la seva activitat en altres estats membres, bé en règim de dret d'establiment o bé en règim de lliure prestació de serveis, a través del que es coneix com a sistema de "passaport comunitari "en aplicació de les directives comunitàries, per aquest motiu implica necessàriament la col·laboració entre les autoritats de supervisió de cada estat, els qui hauran de complir amb les obligacions de notificació previstes en les Directives i desenvolupades en el Protocol General de col·laboració entre autoritats de supervisió d'assegurances dels estats membres de la Unió Europea, de març de 2008 (Protocol de Siena).

3. Dades econòmiques

Les principals magnituds d'anàlisi dels resultats econòmics del sector assegurador són les primes, la sinistralitat, el resultat tècnic i eficiència.

3.1 Primes

En les assegurances la prima és el cost de l'assegurança o l'aportació econòmica que ha de pagar un assegurat o contractant a una companyia asseguradora per la transferència del risc sota les cobertures que aquesta última ofereix als seus clients durant un determinat període de temps, aquesta pot ser mitjançant els següents esquemes: pagament únic, pagament anual, semestral, trimestral, bimestral, mensual.

3.2 Sinistralitat

Comptablement, es dona aquest nom a la valoració conjunta dels sinistres produïts (pendents i liquidats) amb càrrec a una entitat asseguradora.

Normalment, s'empra el terme per referir-se a la ràtio de sinistralitat, que equival a la proporció entre l'import total dels sinistres i les primes recaptades per una entitat asseguradora en un període de temps.

3.3 Resultat Tècnic

És la diferència entre les primes recaptades i l'import de les despeses que hi ha hagut per sinistres (pagats o pendents de pagament).

En la pràctica, ambdues partides es veuen incrementades per una altra sèrie de conceptes. Així, entre les despeses cal incloure les comissions, les despeses d'administració, les primes cedides a la reassegurança, etc., i entre els ingressos, les comissions rebudes de la reassegurança, l'import de sinistres a càrrec seu, els recobraments, etc., tot això emmarcat dins del contracte de l'assegurança que subscriuen tots i cadascun dels assegurats, siguin d'automòbils, incendi, vida, despeses mèdiques o qualsevol altre tipus de ram d'assegurança.

3.4 Eficiència

L'eficiència d'una companyia d'assegurances en la seva gestió tècnica, és l'índex de sinistralitat.

► Índex de sinistralitat

L'índex de sinistralitat és el resultat de dividir les primes rebudes entre el pagament de sinistres realitzats, convertint-ho en un percentatge.

4. Economia

L'economia és una ciència social que estudia els processos d'extracció, producció, intercanvi, distribució i consum de béns i serveis. En sentit figurat, economia significa regla i moderació de les despeses; estalvi.

La paraula economia prové del llatí *oeconomía*, i aquesta al seu torn del grec *οικονομία* (*oikonomía*), que es deriva de la unió dels termes grecs *οίκος* (*oíkos*), que significa 'casa', *νόμος* (*nómos*), 'norma'.

El concepte d'economia engloba la noció de com les societats utilitzen els recursos escassos per produir béns amb valor, i com realitzen la distribució dels béns entre els individus.

4.1 L' Economia Global

El creixement mundial durant el segon semestre de 2015, va ser del 2,8%, va ser més feble del previst i va registrar una desacceleració important durant l'últim trimestre de l'any a conseqüència, en gran mesura, d'una moderació de l'activitat en les economies avançades, especialment a Estats Units, però també a el Japó i altres economies avançades d'Àsia.

El panorama és bastant divers als mercats emergents en tenir taxes elevades com les que tenen Xina i la majoria de les economies emergents d'Àsia, però amb greus condicions macroeconòmiques a Brasil, Rússia i altres països exportadors de matèries primeres.

A Estats Units, el creixement va disminuir a 1,4% sobre la base de la taxa anual en l'últim trimestre de 2015, degut probablement a la gran feblesa de les exportacions, la veritat és que la demanda interna final també va ser inferior i la inversió no residencial es va reduir.

En línies generals, la recuperació va ser conforme amb les previsions de gener a la zona de l'euro, on l'enfortiment de la demanda interna va compensar el debilitament dels impulsos externs.

Es pot dir que la recuperació mundial continua, però a un ritme cada vegada més lenta i fràgil en registrar un nou episodi de volatilitat als mercats mundials d'actius, el creixement ha perdut una mica d'ímpetu en les economies avançades, i les economies emergents i els països amb baixos ingressos continuen enfrontant vents en contra.

A més, diverses tensions d'origen no econòmic amenacen l'activitat econòmica.

Aquests factors no solament porten a revisar una vegada més a la baixa i en forma general les projeccions per al creixement econòmic en 2016 i 2017, sinó que també fan pensar que els resultats que podrien sorgir d'altres escenaris són alhora menys favorables, malgrat que aquest panorama als mercats financers en les economies avançades s'han recuperat gràcies a, un finançament dels preus del petroli, la moderació de les sortides de capital de Xina i les decisions preses pels principals bancs centrals que han contribuït d'una forma col·lectiva a millorar l'actitud dels mercats.

D'altra banda encara hi ha importants riscos que podrien fàcilment desencadenar una nova agitació financera.

Quins són els riscos?

Entre els purament econòmics, un risc important és la tornada de la turbulència financera, que perjudicaria la confiança i la demanda, en un cercle viciós i que no permetria recuperar als països industrialitzats o desenvolupats de la crisi que es va iniciar l'any 2008 i que han portat a reformes en la regulació en els seus sistemes financers amb la finalitat de prevenir la crisi de liquiditat i de solvència en els segments d'intermediació bancària i no bancàries, aquests problemes de liquiditat van afectar països altament endeutats i amb les finances públiques afeblides com ha estat el cas d' Irlanda, Portugal, Espanya, Grècia i Itàlia.

Una altra amenaça per l'economia global és el lent creixement que està tenint la recuperació econòmica i la falta de finançament perquè afecta directament en el consum i la inversió. [1]

► La Crisi en el Sector Assegurador

Analitzant el mercat a escala mundial, cap companyia d'assegurances ha estat víctima directa de la crisi del mercat creditici, encara que totes elles han sofert les conseqüències de les turbulències financeres.

Una de les conseqüències més greus que ha implicat la crisi econòmica per a les entitats asseguradores és que ha suposat, per totes elles sense cap excepció, una gran pèrdua de reputació, s'ha generat desconfiança perquè s'ha situat al sector assegurador com a còmplice del mercat financer el qual ha sigut el principal sector afectat i el que ha fet que es busqui una nova regulació perquè el mercat no torni a fer fallida com la crisi que es pateix des de l'any 2008.

En l'àmbit de la reputació del sector assegurador, s'hauria d'insistir en una adequada comunicació respecte a les diferències existents entre el negoci assegurador i el bancari. Les notícies sobre un augment de la morositat o insuficiència en els recursos propis que afectin entitats bancàries o caixes d'estalvis, no poden ser traslladades al sector assegurador.

La crisi econòmica ha generat desconfiança enfront de les asseguradores però aquesta ha hagut de buscar fórmules per a recuperar la confiança de la societat i clients utilitzant fórmules per a ser més competitiu, o bé oferint nous productes, productes més econòmics, o bé utilitzant les noves tecnologies com una estratègia general de negoci tant de forma interna com externa.

A causa de la crisi ha sorgit la necessitat de pensar en noves formes de regulació que siguin capaces de supervisar les institucions financeres i les grans corporacions.

4.2 L' Economia Espanyola

En el cas d'Espanya d'acord amb la informació disponible de l'any 2015, el PIB espanyol va créixer en un 3,2%, l'augment més gran del valor afegit que genera l'economia espanyola des de l'any 2007, i que afecta positivament a l'activitat i afavoreix la recuperació de l'ocupació. No obstant això, per primera vegada en aquest llarg període de crisi, es perceben senyals d'un canvi de tendència i millora que s'espera que millorin durant aquest any 2016.

L'evolució s'ha basat en una millora en la demanda interna i les prediccions del Fons Monetari Internacional (FMI) indiquen que aquesta millora és clau per al desenvolupament de l'economia i que ha de seguir progressant en el pròxim futur de forma positiva perquè és un dels factors que farà que els països surtin de la crisi.

Encara que l'índex de desocupació és el principal problema de l'estat espanyol i avui en dia el principal problema de la societat, (4.791.400 d'aturats), el primer trimestre del 2016 segons l'enquesta de població activa de l'Institut Nacional d'Estadística que podem veure a la taula 2 i indica que aquesta taxa suposa un 21% del total de la població activa en edat de treballar. Sembla que la millora de l'economia espanyola durant aquest any ha sigut degut a les mesures preses pel govern en el mercat de treball perquè hi ha hagut una petita variació en aquest cas, tot acompanyat per l'estabilització del sistema creditici i ajust fiscal a l'estat, el que sembla donar els fruits esperats de millora de l'economia.

Taula 2: Enquesta Població activa- 1 er Trimestre 2016

Enquesta de Població Activa- Trimestre 1/2016

	Valor	Variació
Ocupats (1)	18.029,60	3,29
Aturats (1)	4.791,40	-12
Taxa d' activitat (2)	59,29	-0,16
Taxa d' atur (2)	21	-2,78

(1) Valor en milers sobre el mateix període de l' any anterior

(2) Valor en %. Variació: diferencia respecte a la taxa del mateix període de l' any anterior.

Font: Institut nacional d' estadística

S'ha de destacar també la normalització dels mercats financers i la relaxació de les tensions sobre el deute públic dels països de la perifèria europea, que han alleujat els diferencials del deute sobirà Espanyol i que ha ajudat aquesta recuperació de l'economia espanyola.

4.3 L' Economia en el sector assegurador

Segons dades del Global market insurance Trends 2015 [Tendències del mercat assegurador global 2015] l'escenari per al sector assegurador no és favorable als països desenvolupats, per una banda els ingressos de les companyies asseguradores han tingut un descens important, les perspectives segueixen sent poc positives per la feblesa de la demanda d'assegurances, donat el baix creixement en les economies desenvolupades durant aquests anys, l'estudi indica que la indústria d'assegurances global creixerà en una mitjana de poc menys de 4% (en termes reals, és a dir, ajustat a la inflació: 3%) durant els pròxims dos anys (2015 i 2016), d'altra banda en l'àmbit global trobem que el mercat més gran d'assegurances de vida fora de la zona de l'euro per primes són , Estats Units, Japó, Regne Unit, tots ells experimenten un creixement positiu en les primes brutes després d'estar en un creixement negatiu durant l'any 2013 el que indica una millora en el sector, per altra banda els països amb una quota de mercat més gran d'assegurances de vida a la zona euro (França, Alemanya i Itàlia) també van experimentar un creixement positiu per segon any consecutiu durant l'any 2014.

Igual que en les assegurances de vida, hi va haver un creixement positiu en les primes de no vida bruts reals el qual va ser impulsat per un augment significatiu de les primes d'assegurances d'accidents i de salut, a Espanya i Portugal l'any 2014 va ser el primer any de creixement positiu des de l'any 2010, no obstant això, es va produir un descens continuat en les primes de no vida a Grècia i Itàlia, que marca el cinquè any consecutiu de disminució de les primes en aquests països.

Això en diu que encara no és favorable per a tots els països la recuperació del sector i aquest està tenint un creixement lent des de l' inici de la crisi.

5. El sector assegurador Europeu

En l'àmbit Europeu a l'any 2014 operaven 4.860 entitats i proporcionava ocupació a 1.000.000 de persones directament i indirectament a un altre milió d'empleats subcontractats contant també els intermediaris independents.

Les inversions de les asseguradores del Regne Unit, França i Alemanya, en conjunt, representen més del 60% de les inversions de tots els asseguradors europeus.

A 31 de desembre de 2014, la indústria asseguradora europea tenia gairebé 9.900 bilions d'euros invertits en bons, accions de la companyia i altres actius en nom de milions de futurs pensionistes i clients d'assegurances de no vida.

Això representa un creixement del 9,4% en comparació amb l'any 2013.

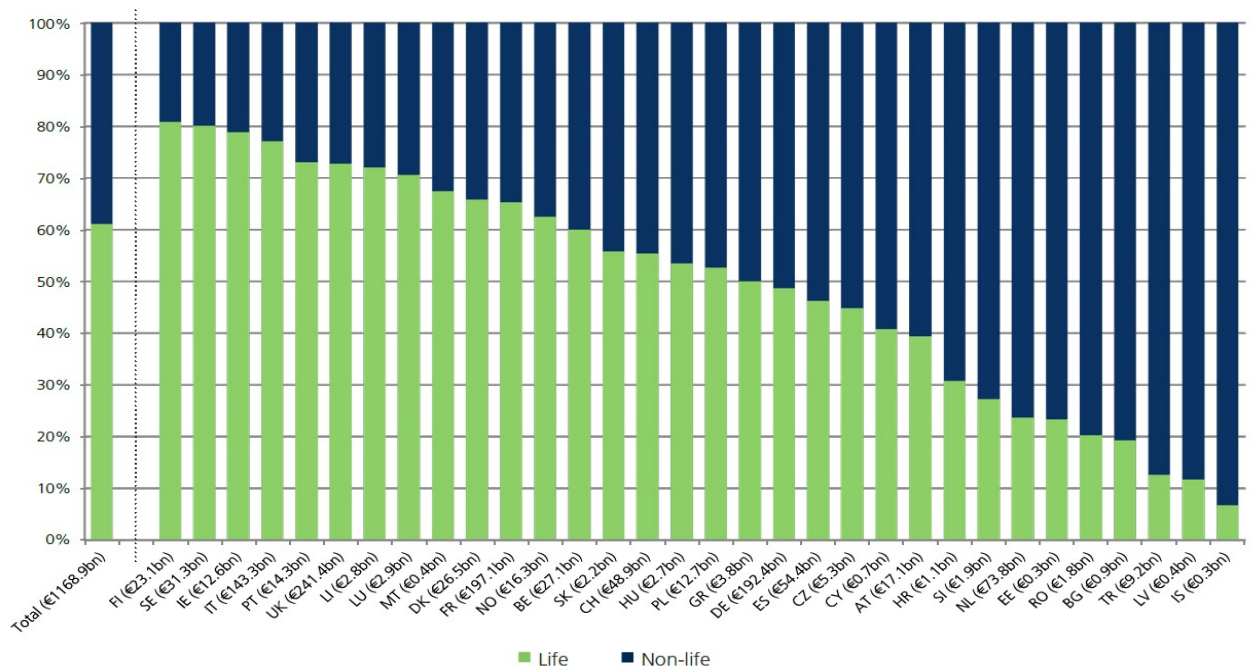
L'evolució de la cartera d'inversions de les asseguradores europees depenen bàsicament del negoci de vida, perquè les participacions d'inversió del compte de la indústria d'assegurances de vida suposen més del 80% del total.

Les primes brutes totals a Europa van augmentar un 3,5% en comparació amb 2013, i l'any 2014, la penetració de l'assegurança (primes brutes com a percentatge del PIB) va disminuir lleugerament en 0,06 punts percentuals en 2014 arribant al 7,46% en comparació amb el 7,52% de l'any anterior.

Amb una quota de 35% del mercat mundial, la indústria asseguradora europea és la més gran en el món, seguida d'Amèrica del Nord (29%) i Àsia (28%) [2].

En el gràfic 1 podem observar les primes brutes per país l'any 2014.

● Gràfic 1: Primes brutes per país l'any 2014.



Font: European Insurance - Key Facts August 2015 ['Assegurances a Europa- Dades clau d'agost de l'any 2015']

6. El sector assegurador Espanyol

El sector assegurador espanyol ha sofert una sèrie de canvis, tant en l'àmbit legislatiu com en un augment de la competència que han provocat canvis en l'entorn competitiu del sector i les formes de competir, avui en dia operen 215 entitats d'assegurances a Espanya, d'elles 183 són Societats Anònimes i 32 són Mútues, proporcionen ocupació directa a unes 50.000 persones, el 97% dels mateixos amb contracte indefinit, i faciliten treball indirectament, a altres 300.000.

Al mercat de les assegurances es realitzen contractacions indefinides tres vegades per sobre de la resta del conjunt de l'economia i la taxa de temporalitat d'aquest sector és del 3,1%, deu vegades més baixa que la taxa general.

Es tracta d'un sector estratègic per a la nostra economia, altament competitiu, que no consumeix recursos naturals i que requereix personal força qualificat i que actualment suposa un 5% del Producte interior brut.

El sector d'assegurances repercuteix en altres àrees de l'economia, per exemple, les asseguradores estan obligades a ser solvents, i això vol dir que han de disposar de grans reserves de diners per garantir el pagament de sinistres que puguin sobrevenir, aquests diners són invertits en fons, immobles, dipòsits, borsa, etc., és a dir que repercuteix de forma molt important en altres sectors financers.

Les últimes dades publicades per ICEA (Investigació Cooperativa entre Entitats Asseguradores i Fons de Pensions), registren que el sector assegurador comença a estar en una fase de creixement perquè el volum de primes durant els tres primers mesos de l'any 2016 s'ha situat en un 16,59 milions d'euros respecte l'any anterior el que es tradueix en un increment del 13,88% i suposa la continuïtat de la recuperació del sector a Espanya.

Per tant, no és d'estranyar que a Espanya el sector assegurador estigui immers en una transformació digital que ha d'aportar solucions eficaces al que demanda la societat actual, en aquest sentit el 75% de les asseguradores creu que la transformació digital revolucionarà el sector i millorarà la relació amb el client el qual cada cop utilitza d'una forma més activa els nous canals sorgits a conseqüència d'aquesta revolució tecnològica [2].

6.1 Competitivitat del mercat assegurador Espanyol

Respecte a l'evolució del mercat assegurador espanyol hem de dir que té un nivell competitiu molt elevat perquè el sector té molta capacitat per generar nous productes i canals de distribució, tot i que el sector al estar regit per unes normatives té poques eines per poder ser competitiu i es basa principalment en cobertures, preu i un enfocament cap a la rendibilitat tècnica.

► Principals companyies d'assegurances a Espanya

Els sis majors grups del mercat espanyol controlaven, al tancament del passat exercici, la meitat del mercat.

Normalment i durant molts anys la companyia asseguradora MAPFRE era un dels grups que liderava el mercat i que en aquesta ocasió s'ha vist superat en el mercat nacional per un altre grup, en aquest cas VIDACAIXA tal com podem observar en la taula 3.

Com podem observar a la taula els deu primers grups concentren el 64,66 % dels ingressos totals per primes d'assegurança directa a 31 de Març del 2016.

També observem que les vint primers grups concentren una quota del mercat del 80,46 %, si volem veure el tots els grups i la quota de mercat a l'estat espanyol podeu veure l'annex 3.

Taula 3: Grups líders d'assegurança directe

Grups líders per total assegurança directe per primes a 31 de Març del 2016

	Grup	Primes (en euros)	Creixement	Quota de Mercat	Quota de mercat acumulada
1	VIDACAIXA	2.343.774.232,00	65,84%	14,12%	14,12%
2	MAPFRE	1.790.535.598,71	-4,59%	10,79%	24,91%
3	GRUP MUTUA MADRILENYA	1.213.274.927,35	8,84%	7,31%	32,22%
4	ZURICH	1.162.127.612,62	36,04%	7,00%	39,22%
5	ALLIANZ	1.032.592.455,68	-2,53%	6,22%	45,44%
6	GRUP CATALANA OCCIDENT	774.108.788,75	39,41%	4,66%	50,11%
7	GRUP AXA	746.249.973,12	0,16%	4,50%	54,61%
8	GENERALI	695.245.718,93	6,89%	4,19%	58,79%
9	BBVA ASSEGURANCES	568.394.971,54	26,82%	3,42%	62,22%
10	GRUP CASER	404.886.426,06	10,57%	2,44%	64,66%
11	GRUP IBERCAIXA	377.704.903,13	61,07%	2,28%	66,93%
12	SANTALUCIA	348.926.228,23	6,98%	2,10%	69,04%
13	SANTANDER ASSEGURANCES	340.467.578,68	127,07%	2,05%	71,09%
14	SANITAS	299.271.970,81	2,57%	1,80%	72,89%
15	ASISA	264.661.899,31	0,33%	1,59%	74,49%
16	OCASO	258.399.586,37	2,58%	1,56%	76,04%
17	REALE	206.900.095,28	0,57%	1,25%	77,29%
18	GRUP LIBERTY	193.559.413,14	0,30%	1,17%	78,46%
19	LINEA DIRECTA	172.192.855,44	8,34%	1,04%	79,49%
20	GRUPO DKV ASSEGURANCES	160.630.858,26	5,15%	0,97%	80,46%

Font: Elaboració pròpia amb dades de ICEA(Informe N° 1415 : Evolució del Mercat Assegurador. Estadística a març 2016. Associació ICEA. Abril, 2016

Capítol 2: Tecnologies de la Informació i la comunicació.

Introducció

L'objectiu del present capítol és donar a conèixer la situació en què es troba la utilització de les TIC a l'empresa Espanyola i com les utilitza el sector assegurador.

7. Les TIC a l'empresa Espanyola

En aquest apartat intentarem obtenir una visió global de la implantació de les TIC dels deu sectors productius que representen prop del 75% del total de les empreses que componen l'economia Espanyola i que es compon pels següents sectors:

- Indústria
- Construcció
- Venda i reparació de vehicles de motor
- Comerç Majorista
- Comerç minorista
- Hotels, càmpings i agències de viatge
- Transport i emmagatzematge
- Informàtica, telecomunicacions i Servicis audiovisuals
- Activitats Immobiliàries, administratives i serveis auxiliars
- Activitats professionals, científiques i tècniques

Es detallaran en termes generals els diferents factors que tenen en compte per a adaptar l'empresa al nou entorn digital i que es recullen en l'informe anual que desenvolupa l'observatori nacional de les Telecomunicacions i Sistemes d'informació.

7.1 Distribució de l'empresa a Espanya per nombre d'empleats.

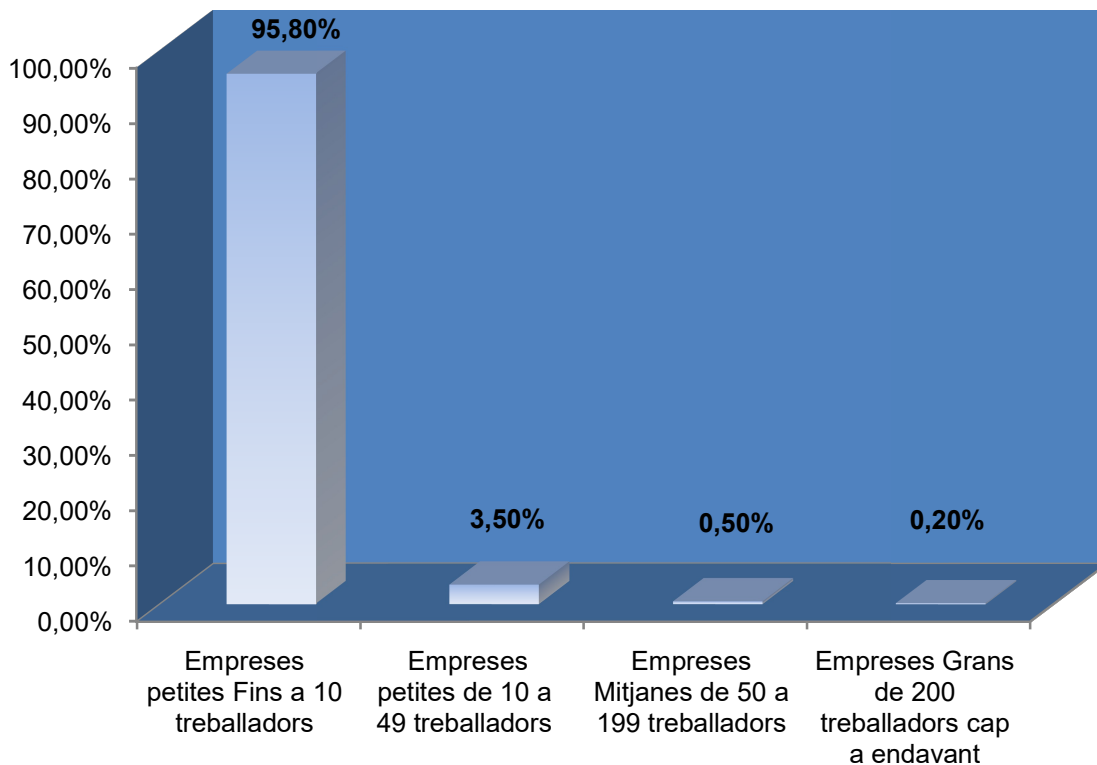
D'acord al Directori Central d'empreses (DIRCE), que elabora anualment l'Institut Nacional d'Estadístiques el nombre total d'empreses a Espanya hi ha l'any 2015 era de 3.186.878, un 2,2% més que l'any anterior.

Les petites empreses amb menys de deu treballadors representen 3.053.761 del total, el que suposà un augment del 2,2% respecte a l'any 2014, i que representa el 95,8% del total de les empreses, percentatge que no es modifica respecte l'any 2014, el percentatge restant que correspon al 4,2% es desglossa de la següent forma:

1. Empreses petites de 10 a 49 treballadors (3,5%)
2. Empreses Mitjanes de 50 a 199 treballadors (0,5%)
3. Empreses Grans de 200 treballadors cap a endavant (0,2%)

En el gràfic 2 veurem més clarament com es distribueix a Espanya l' empresa per nombre d'empleats.

- Gràfic 2 : Distribució de l'empresa a Espanya per nombre d'empleats.



Font: Elaboració pròpia amb dades de l'Ontsi

Un cop detallada la distribució de l'empresa a Espanya per nombre d'empleats, i per entrar en matèria i poder tenir una visió global de l'estat en què es troba la utilització de les TIC a les empreses espanyoles determinarem quina és la principal eina necessària.

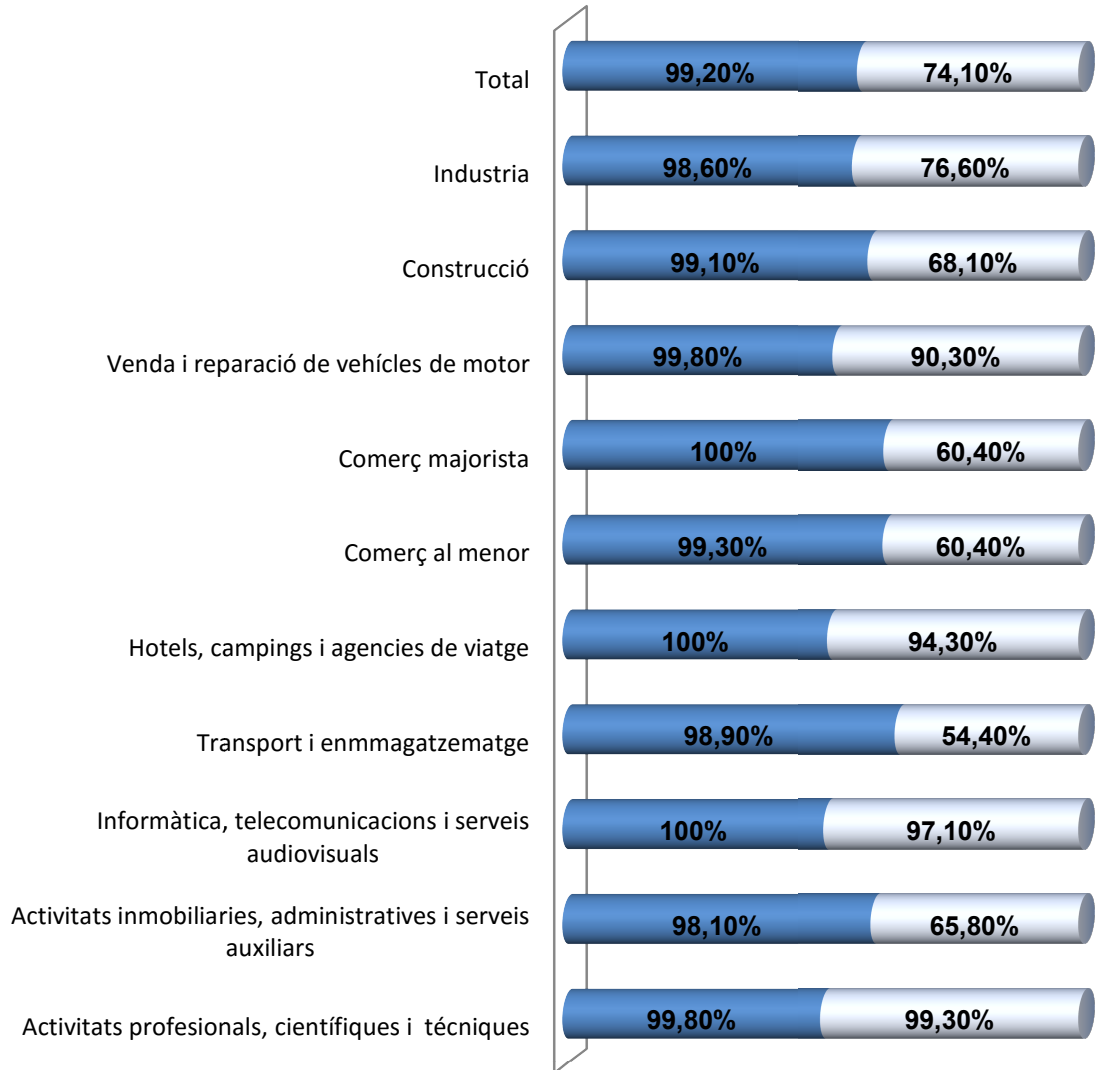
Primer de tot, una de les principals eines necessàries a qualsevol empresa és l'ordinador, podem dir que l'any 2015 el 99,2% de les pimes i grans empreses disposaven d'aquest equipament mentre que en les petites empreses només arribava a un 74,1%, la penetració d'aquest equipament respecte a l'any 2014 evidencia un augment de l'1,8%.

A les empreses de més de deu treballadors aquest equipament representa una penetració total del 100% però a les petites empreses només representa un 99,3% en sectors d'activitats professionals (científiques i tècniques) i un 54,4% en el sector del transport i emmagatzematge.

L'any 2015 el sector que va tenir un augment significatiu en la implantació d'aquest equipament va ser el de la construcció.

En el gràfic 3 podem veure el percentatge d'empreses que disposen d'ordinador a Espanya l'any 2015.

● Gràfic 3: Percentatge d'empreses que disposen d'ordinador a Espanya l'any 2015



Font: Elaboració pròpia amb dades de l'Ontsi

La telefonia mòbil compta també amb una implantació elevada, en les empreses amb deu o més empleats és utilitzada pel 96,1% respecte a les empreses de menys de deu treballadors on és utilitzada només pel 76,5%, superant la utilització de l'ordinador.

Per les empreses espanyoles existeixen diferents factors que determinaran l'evolució del seu negoci i aquestes són:

La connectivitat a Internet, les xarxes socials, computació en el núvol ("Cloud Computing"), mobilitat, pàgina web corporativa, programari empresarial, formació en TIC, ciberseguretat i comerç electrònic.

7.1 La connectivitat a Internet

El fet d'estar connectat a la xarxa és cada cop més important, principalment per les empreses a causa de què aquest s'està convertint en la porta d'accés a diferents serveis que contribueixen a la millora dels processos del negoci millorant la competitivitat i productivitat de les empreses.

Internet ofereix accés a noves oportunitats de negoci a les empreses tot i que això dependrà principalment dels serveis o productes que ofereixin.

Internet és una eina universal utilitzada de forma global per tots els països, analitzarem la utilització d'aquesta eina al món, a Europa i concretament a Espanya per veure el comportament dels Internautes i saber la taxa de penetració en els països on hi ha una adaptació per a poder accedir a aquest sistema de connexió.

► Internet en el món

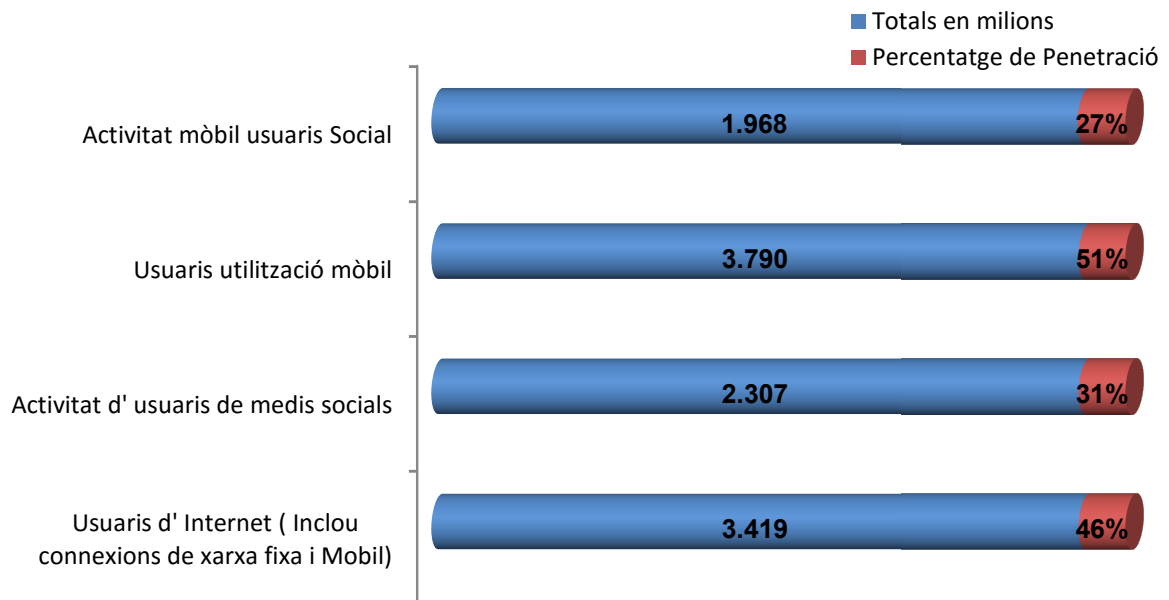
La penetració d'Internet a escala mundial és sorprenent, estem parlant d'un 46%, tenint en compte que hi ha al voltant de 3,5 milions d'usuaris d'Internet sobre una població mundial d'uns 7.395 Milions de persones.

- Indicadors Globals

En el gràfic 4 observem l'ús de dades al món al gener del 2016.

● Gràfic 4: Percentatge de penetració d'Internet al mon

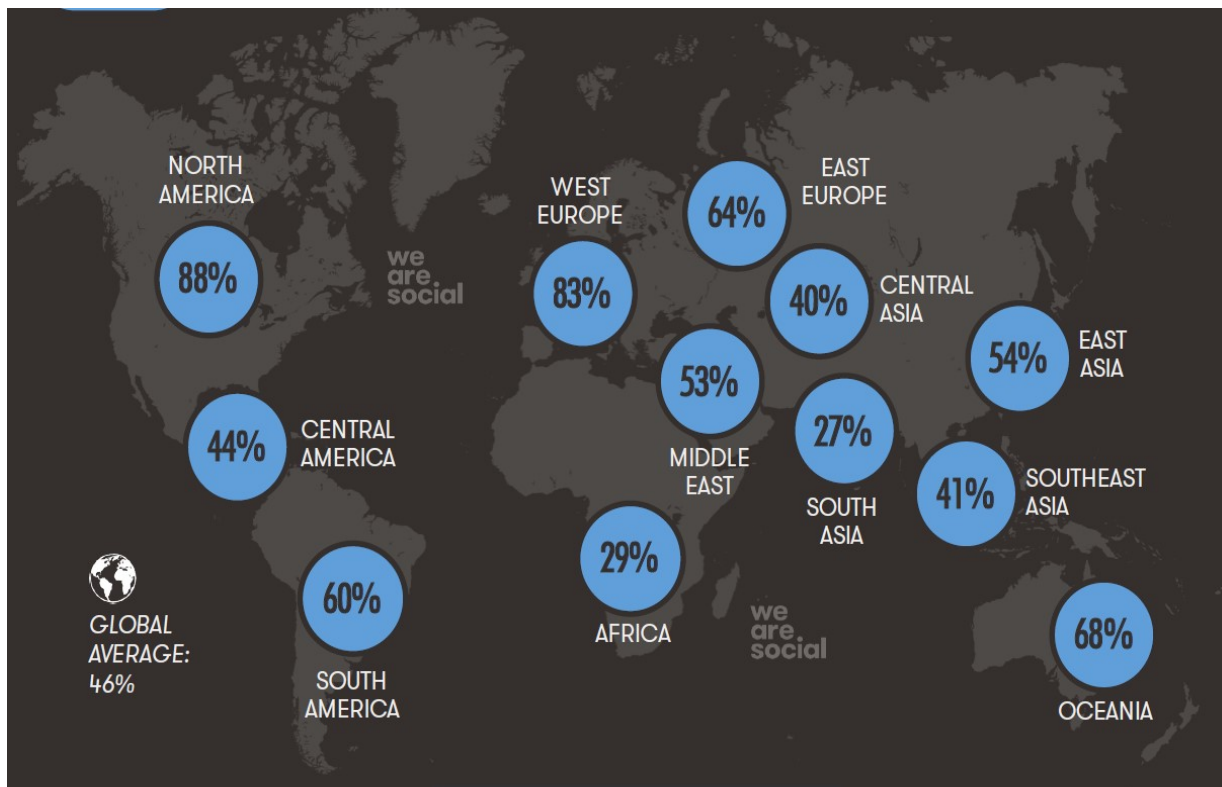
Total Població en milions	7.395
% Total Urbanització de la població a nivell mundial	54%



Font: Elaboració pròpia amb dades de we are social - Social, Digital i Mobile in Europe 2016 ['Social, Digital i mòbil a Europa 2016']

En el gràfic 5 observem les xifres regionals de penetració d'Internet per països, essent la mitjana global del 46%.

● Gràfic 5: Xifres regionals de penetració d'Internet per països



Font: We are social Social, Digital i Mobile in Europe 2016)-[‘Social, Digital i mòbil a Europa 2016’]

► Internet a Europa

A la unió Europea , la mitja d'usuaris d'Internet supera el 73%, dels quals els compradors en línia suposen prop del 20%, avui en dia el 42% de les llars europees disposen d'una comunicació de banda ample per accedir a Internet.

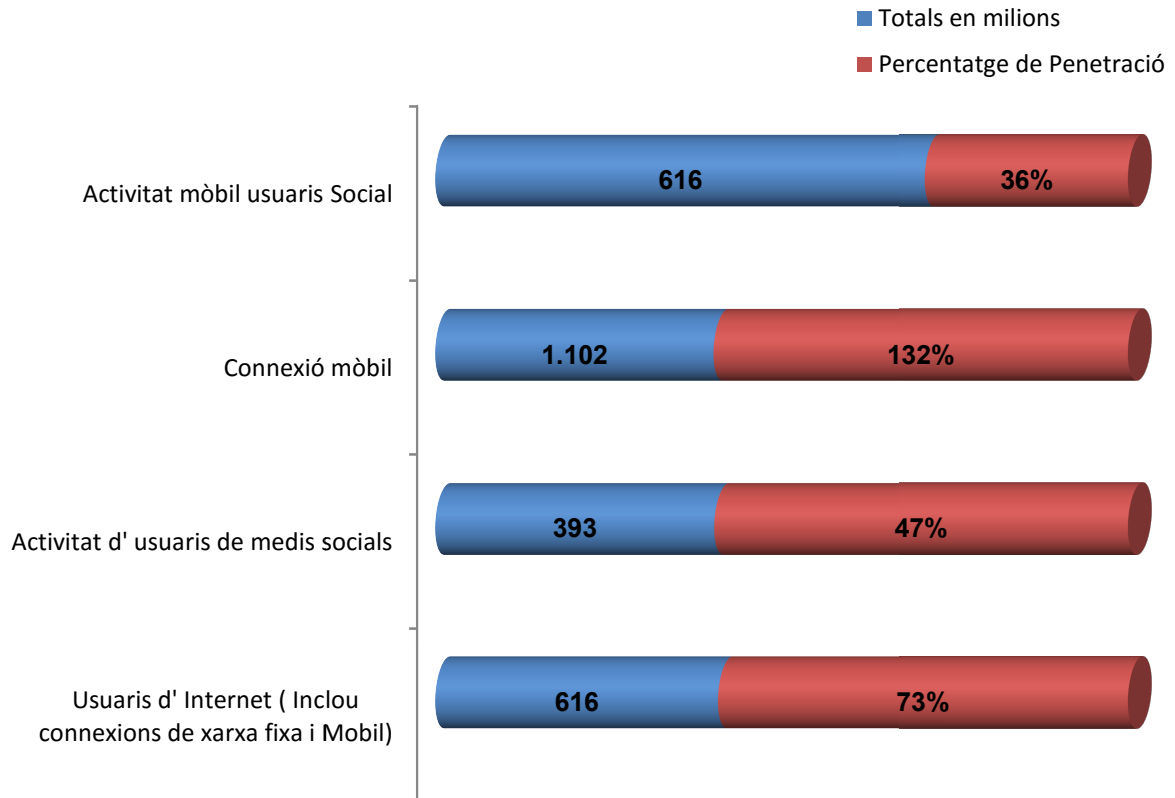
Mes del 70% dels internautes són actius ocupats i el seu nivell adquisitiu se situa entre el nivell mig alt per tant entre la població amb una major capacitat de consum.

- Indicadors Europeus

Tal com podem observar en el gràfic 6, la utilització del mòbil és del 132% respecte a la població i l'ús de les xarxes socials mitjançant el mòbil és del 36% a Europa.

● Gràfic 6: Percentatge de penetració d'Internet a Europa

Total Població en milions	838
% Total Urbanització de la població a nivell mundial	73%



Font: Elaboració pròpia amb dades de we are social - Social, Digital i Mobile in Europe 2016 ['Social, Digital i mòbil a Europa 2016']

► Internet a Espanya

L'any 2015 el 79% de les llars espanyoles estaven connectats a Internet, segons els resultats de l'enquesta sobre equipament i ús de tecnologies de la informació i comunicació en les llars publicades per l'Institut nacional d' estadística.

Aquest indicador continua la seva tendència de creixement dels últims anys, i en l'últim any el percentatge de llars connectades a Internet ha crescut 4,6 punts percentuals.

- Indicadors Espanyols

Segons l'informe "Social, Digital i Mobile in Europe 2016"['Social, Digital i mòbil a Europa 2016'] a Espanya la taxa de penetració d'Internet és del 77% de la població, superior a la mitja del continent Europeu.

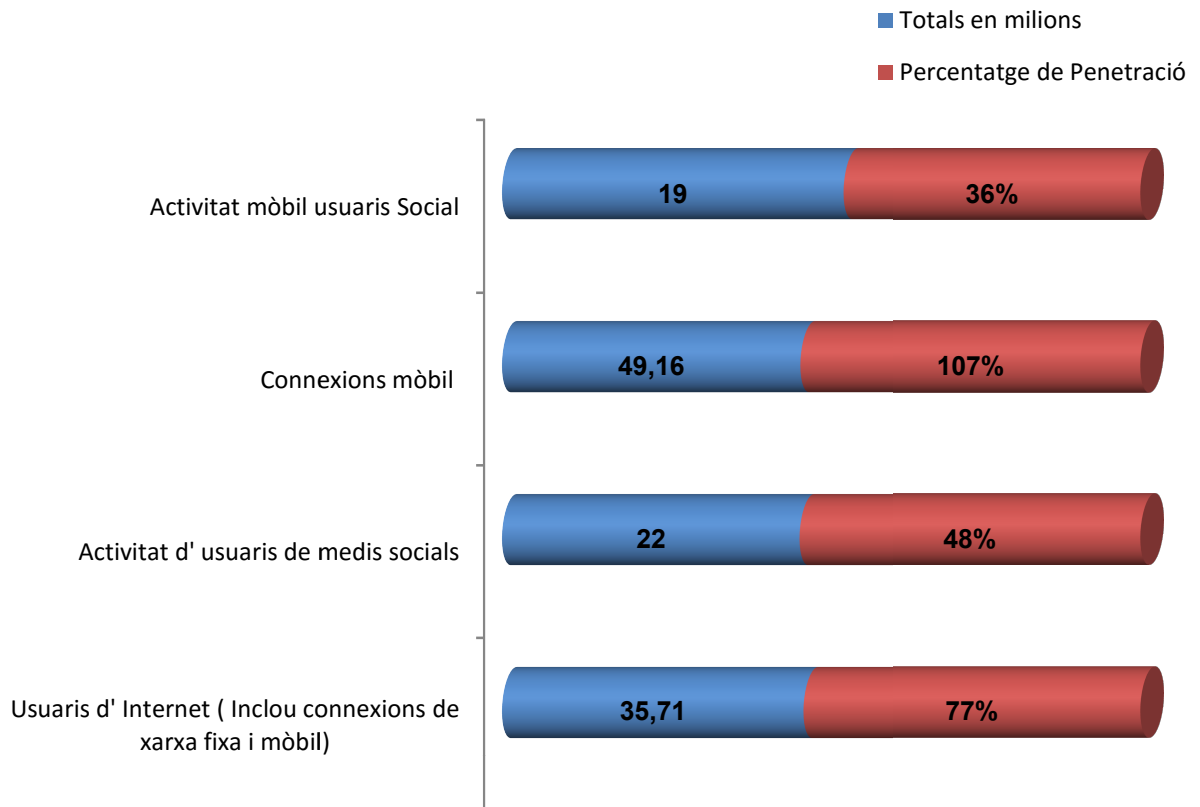
La taxa de penetració de connexions mitjançant el mòbil suposa un 107% i la utilització de les xarxes socials mitjançant el mòbil té una taxa de penetració del 41%.

En relació amb l'ús que els espanyols realitzen de l'accés a Internet, gradualment estan aconseguint els objectius plantejats per l'Agenda Digital per a Europa, gairebé 8 de cada 10 espanyols amb edat compresa entre els 16 i els 74 anys ha utilitzat Internet en els últims mesos i el 64% accedeix diàriament, amb ús extensiu de serveis com a banca en línia, xarxes socials, premsa digital o gestió de cites mèdiques, per esmentar els més destacats. Aquests indicadors són una mostra del creixent de l'espai que Internet està ocupant en la vida dels ciutadans espanyols, segons l'Informe La Societat de la Informació 2015 de la fundació telefònica.

En el gràfic 7 observem els indicadors espanyols d'ús.

● Gràfic 7: Percentatge de penetració d'Internet a Espanya

Total Població en milions	46,09
% Total Urbanització de la població a nivell mundial	80%



Font: Elaboració pròpia amb dades de we are social - Social, Digital i Mobile in Europe 2016 ['Social, Digital i mòbil a Europa 2016']

- Serveis utilitzat pels usuaris d' Internet

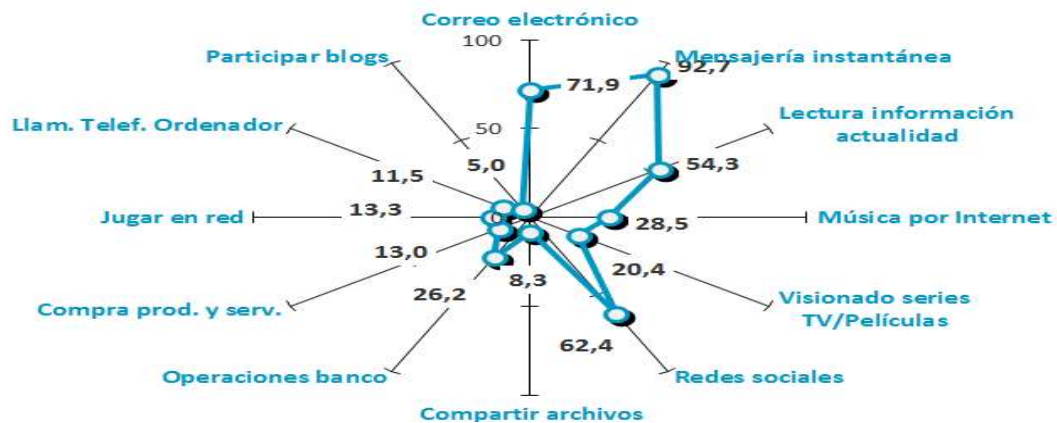
De les persones enquestades per l'Associació per a la Recerca dels Mitjans de comunicació (AIMC) s'extreuen els principals comportaments dels internautes espanyols i per a què fan servir la xarxa majoritàriament.

Ho podem englobar en:

1. Enviar i rebre missatgeria instantània (92%)
2. Us del correu electrònic (71,9 %)
3. Interactuar amb les xarxes socials (62,4%)
4. Consultar notícies d' actualitat a través d'Internet (54%)

La imatge 1 mostra els serveis utilitzats pels usuaris d'Internet en els últims mesos Febrer/Març 2016.

● Imatge 1: Serveis utilitzats pels usuaris d'Internet



Font: Ontsi

A part de veure els quatre principals usos que fan els internautes mitjançant Internet veiem que un 26,2% realitza operacions amb les entitats financeres i un 13% realitza compres de productes i serveis.

7.2 Les xarxes socials

Les xarxes socials son eines que les utilitzen milions de persones per a comunicar-se mitjançant Internet, en aquest canal comparteixen les seves experiències i connecten amb altres persones però no només és una eina d' ús particular, en l'àmbit empresarial també ofereix oportunitats perquè és un entorn on es poden donar a conèixer.

És un canal que ofereix informació a les empreses per a adaptar els seus processos de venda als nous comportaments de les persones, per tant les xarxes socials es configuren com una de les eines clau per a què les empreses desenvolupin amb èxit la seva transformació digital.

Un avantatge de les xarxes socials és el seu paper com a pont cap a la nova economia mòbil, l'accés a Internet mitjançant el mòbil no deixa de créixer essent les xarxes socials les més utilitzades pels usuaris, per això aquest canal representa una oportunitat única d'arribar al client per a donar a conèixer la marca i augmentar les vendes amb independència de la ubicació de l'empresa.

Aquest canal contribueix al creixement de l'empresa perquè permet una adaptació fàcil al nou entorn mòbil.

Internet ha generat noves empreses i noves formes de comunicació i màrqueting per part de les companyies, i unes d'elles ha sigut la proliferació de les xarxes socials, aquestes xarxes ofereixen la possibilitat de mostrar la personalitat de l'organització i donar la imatge de la importància que tenen cap als seus clients.

És evident que aquestes xarxes socials avui en dia són una de les formes per abordar les relacions amb els clients perquè l'ús per part dels usuaris en aquestes xarxes socials ha augmentat d'una forma considerable.

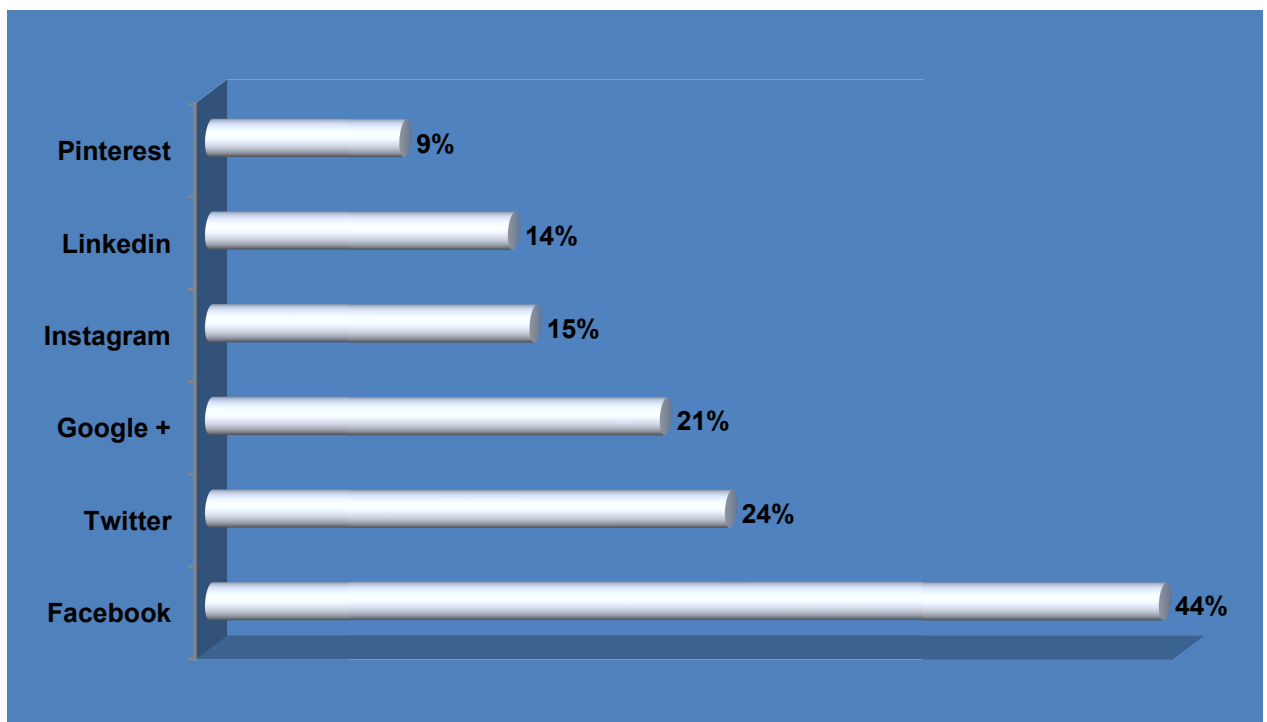
Un dels grans avantatges que ofereixen les xarxes socials és la seva capacitat de segmentació que permet orientar les campanyes i accions de màrqueting cap a segments concrets d'usuaris, incrementant així la seva efectivitat.

Per tant podem dir que aquest canal de comunicació és una plataforma que ens ofereix la possibilitat d'activar i millorar els processos de negoci i alhora ens permet retenir els clients que tenim perquè a través d'ells podem donar una bona visió de la companyia.

- Ús de les Xarxes Socials a Espanya

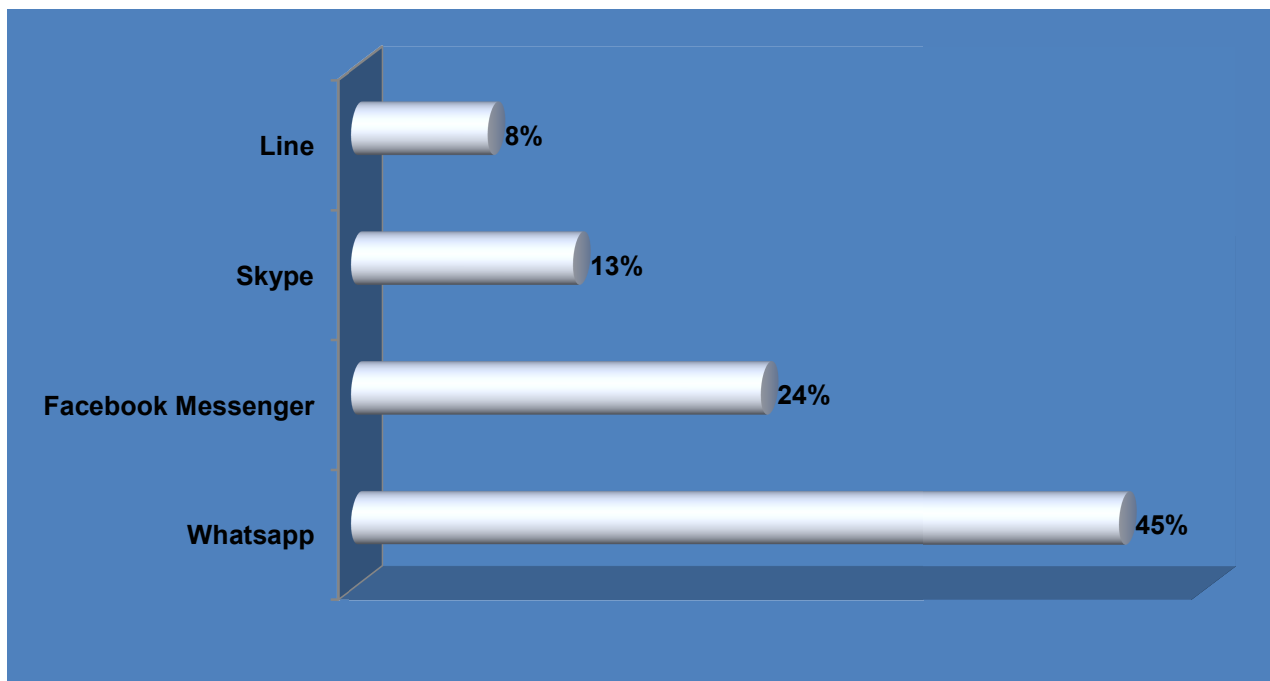
Per percentatge d'ús, les Xarxes Socials preferides a Espanya són Facebook 44%, Twitter 24% i Google + 21% que són les més utilitzades (veure gràfic 8), i l'ús de les aplicacions de comunicació més utilitzades a Espanya són Whatsapp 45%, Facebook messenger 24% i skype 13% (veure gràfic 9).[5]

● Gràfic 8: Percentatge d'ús de les principals xarxes socials a Espanya



Font: Elaboració pròpia amb dades de we are social - Social, Digital i Mobile in Europe 2016 ['Social, Digital i mòbil a Europa 2016']

● Gràfic 9 : Percentatge d'ús de les principals aplicacions de comunicació



Font: Elaboració pròpia amb dades de we are social - Social, Digital i Mobile in Europe 2016 [‘Social, Digital i mòbil a Europa 2016’]

En línies generals, les pimes espanyoles estan aprofitant adequadament el potencial ofert per les xarxes socials.

7.3 Computació en el núvol (“Cloud Computing”)

El terme computació en el núvol fa referència a una concepció tecnològica i a un model de negoci que reuneix idees tan diverses com l'emmagatzematge d'informació, les comunicacions entre ordinadors, la provisió de serveis o les metodologies de desenvolupament d'aplicacions, tot això sota el mateix concepte: tot passa en el núvol.

Es un nou concepte de negoci que consisteix en la possibilitat d'oferir serveis a través d'Internet permeten tenir tots els nostres arxius i informació al núvol sense dependre de la necessitat de tenir la capacitat suficient per emmagatzemar la informació.

- Avantatges de la computació en el núvol

1. Cost baix: productes gratuïts o pagaments mensuals fixos per utilització, sense costos addicionals, atès que no cal invertir en gran infraestructura, ni en llicències el que repercuteix directament en eliminar costos per l'empresa.

2. Accessibilitat: accés compartit i en temps real de tota aquella informació emmagatzemada i des de qualsevol part del món, sent només indispensable estar connectat a Internet.

3. Rapidesa: es guanya en velocitat perquè el desenvolupament d'una aplicació mitjançant la computació en el núvol, es pot completar en qüestió de dies a conseqüència de què les eines de treball es troben a la web i no és necessari descarregar-les per a la seva utilització el que fa que s'agilitzi el desenvolupament des del primer moment.

4. Seguretat: les companyies que disposen de computació en el núvol, compta amb

professionals molt preparats que creen productes cada vegada més potents i millorats i que presenten major seguretat i fiabilitat.

5. Estructura multi usuari: tots els usuaris poden beneficiar-se i fer ús de la mateixa aplicació, amb la possibilitat que cadascun la personalitzi al seu gust.

En aquest sentit les empreses espanyoles amb més de deu treballadors ha comprat algun tipus de servei de computació en el núvol en un 13% mentre que les empreses petites les que tenen menys de deu treballadors aquesta adquisició de servei és del 2,2% a l'any 2015.

Els serveis de correu electrònic, emmagatzematge de fitxers i servidors de bases de dades són els més adquirits per les pimes i grans empreses de més de deu treballadors , mentre que a les empreses petites de menys de deu treballadors destaca la compra de programari financer o comptable, el correu electrònic i l'emmagatzematge de fitxers.

7.4 Mobilitat

La mobilitat dels treballadors fa que les empreses adaptin l'accés i una forma de fer-ho es facilitant dispositius amb connexió o accés remot a través d'Internet als recursos de l'empresa com correu electrònic, documentació o aplicacions corporatives.

Les empreses saben que aquest és un element clau en la gestió de la mobilitat dels seus treballadors, essent les empreses de més de deu treballadors les que faciliten en un 61,7% aquest accés als recursos empresarials (correu electrònic, documentació i aplicacions corporatives) , en canvi a les empreses de menys de deu treballadors es redueix fins al 23,7%.

7.5 Pàgina web Corporativa

Tenir una pàgina web corporativa de l'empresa dona representació a la xarxa per tant és indispensable la seva implantació perquè ofereix oportunitats a les empreses.

Depenent del tipus d'empreses aquestes incorporaran una funcionalitat o un altre, a Espanya la implantació de la web corporativa suposa en les grans pimes el 76,6% l'any 2015 i suposa un augment de 8 dècimes més que l'any 2014, podem afirmar que l'evolució és creixent, respecte a les petites empreses perquè aquestes situen la seva implantació en un 27,8% l'any 2015, el que suposa un descens de 9 dècimes menys que l' any 2014.

7.6 Programari empresarial

El programari de gestió Empresarial (ERP) com els de gestió amb la relació amb els clients (CRM) tenen una baixa implantació en les empreses Espanyoles.

El programari de gestió Empresarial (ERP) esta implantada al 44,5% de les empreses amb més de deu treballadores, en canvi el programari de gestió amb la relació amb els clients (CRM) esta implantada en un 36,7%.

En les empreses amb menys de deu treballadors la implantació d' aquestes eines és molt baixa no arribant al 10%.

Aquest tipus de programari és el que té menys presencia en les empreses espanyoles perquè la seva utilització no és tan generalitzada com la resta de solucions que ofereixen les TIC.

7.7 Formació en TIC

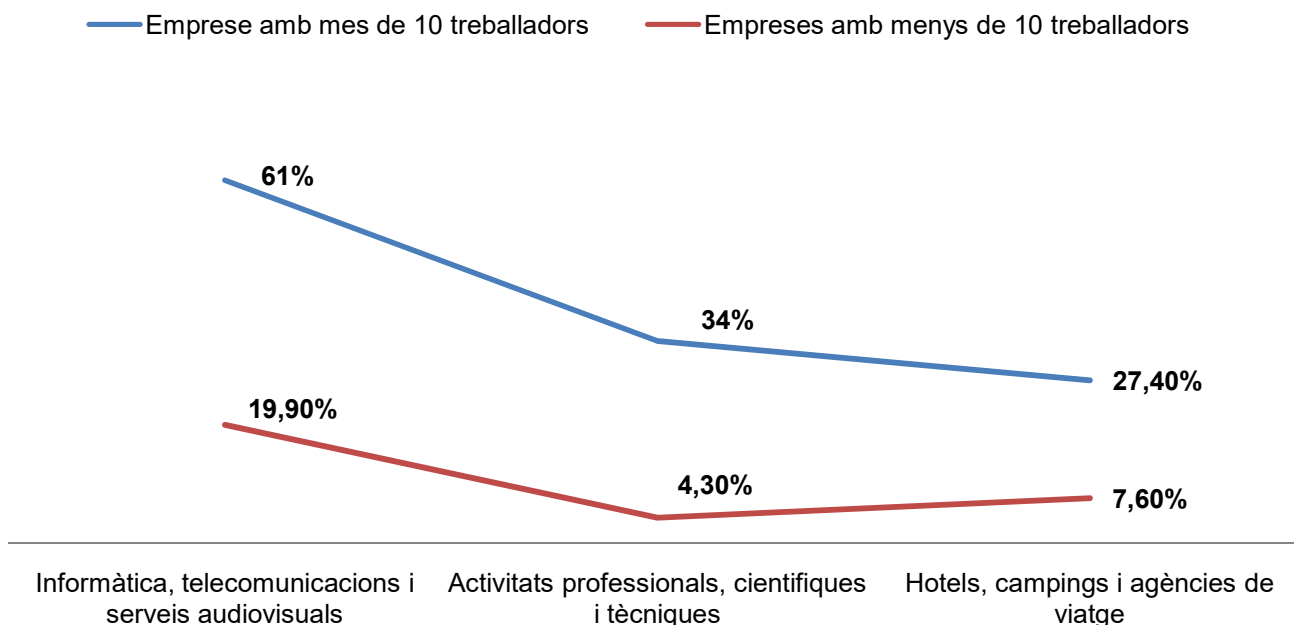
La formació en TIC és un factor important a tenir en compte en les organitzacions, principalment per als seus treballadors que seran els encarregats d'utilitzar-les per a portar a terme la seva feina.

En aquest cas trobem que és un factor que les empreses no tenen en compte i ho podem comprovar en el seu baix percentatge, a les grans empreses només el 22,4% facilita formació

per part de l'organització disminuint en mig punt respecte l'any 2014, essent aquesta xifra inferior en les petites empreses on el percentatge és del 3,6%.

En el gràfic 10 veurem els principals sectors que ofereixen una major formació als seus treballadors en percentatge.

Gràfic 10: Principals sectors que ofereixen una major formació als seus treballadors (%)



Font: Elaboració pròpia amb dades de l'Ontsi

La formació en TIC és un factor important a l'hora d'implantar noves eines de gestió a l'organització i primordial si es vol treure el màxim rendiment dels treballadors i les noves tecnologies.

7.8 Ciberseguretat

Es pot definir com la protecció d'actius d'informació, a través del tractament d'amenaques que posen en risc la informació que és processada, emmagatzemada i transportada pels sistemes d'informació que es troben interconnectats.

A Espanya només el 37% de les pimes i grans empreses i un 10,1% de les petites empreses disposa d'una política de seguretat TIC definida, és un percentatge petit a la vista del fet que l'evolució es decanta per la utilització de les noves tecnologies en els processos i comunicacions.

Aquest fet és preocupant a causa del fet que és necessari tenir una protecció adequada davant de possibles atacs externs i donar una seguretat a les dades dels clients o a les pròpies de l'organització.

7.9. Comerç electrònic

Tot i que té un percentatge molt baix en els pròxims anys la compra de productes en línia per part del consumidor augmentarà degut principalment a les noves generacions i farà que el percentatge de vendes per Internet sigui considerat important dins de les empreses.

Les vendes per Internet només representen un 17,6% per les grans empreses i un 3,6% a les petites empreses, la tendència és que la majoria dels consumidors utilitzaran aquest medi per a

realitzar compres de productes en canviar els hàbits, gustos i actituds de les generacions futures.

8. Les TIC al sector assegurador

Una vegada hem vist els factors que determinaran l'evolució del seu negoci amb l'implantació de les TIC dels deu sectors productius que representen prop del 75% del total de les empreses de les empreses espanyoles, analitzarem les TIC al sector assegurador i de quina forma les estan integrant en el seu model de negoci.

8.1 Internet en el Sector Assegurador

Internet ofereix encara avantatges competitius de posicionament estratègic a moltes companyies asseguradores però també es pot convertir en una amenaça perquè si no s'adeqüen amb rapidesa a les demandes de la societat en la nova forma de consumir i comunicar pot derivar en que aquestes siguin menys eficients o competitives que la resta de companyies.

En els últims anys, el sector assegurador ha incrementat l'ús de les noves tecnologies com a continuació de la seva estratègia general de negoci perquè principalment el producte que ofereix és adequat per aquest medi, perquè pot donar informació del producte, això genera una promoció del producte, venda i fins i tot gestionar l'atenció al client un cop s'ha produït la venda mitjançant serveis postvenda (fidelització, informació i transacció).

És un medi en el qual es pot captar i atendre la demanda del client amb molt d'èxit aportant un avantatge competitiu que queda reflectit en l'eficiència i rapidesa en els processos, això fa que repercuteixi directament en poder abaixar preus i ser més competitiu en les tarifes oferides en els productes el que fa que aquest fet es converteixi en el seu element diferenciador perquè repercuteix directament en el preu.

A Internet podem mesurar quasi tot, el que permet plantejar de forma molt ràpida canvis o plans de millora a processos que no funcionen adequadament a part de poder detectar al moment modificacions en el comportament i necessitats dels usuaris.

Segons l'últim Informe Mundial d'Assegurances (World Insurance Report 2016), de la consultora Capgemini, realitzat en col·laboració amb l'Associació Europea de Màrqueting Financer (EFMA) indica que els joves espanyols entre 15 i 34 anys estan entre els més insatisfets en la relació amb les asseguradores convencionals. Si en l'àmbit internacional solament un 33,9% dels integrants d'aquest col·lectiu diu tenir una experiència de client positiva, a Espanya, aquest grup és encara més reduït i amb prou feines abasta al 22,1%.

Hem de tenir en compte també la demografia perquè les persones que ara tenen entre 18 i 30 anys el que es coneix com la Generació Y, ja no vol lligams innecessaris ni clàusules abusives i tampoc desitja pagar per allò que no utilitzarà, ni tan sols està disposada a perdre el temps llegint i signant contractes desmanegats i interminables per tant és important que aquestes empreses s'actualitzin perquè aquesta generació Y i sobretot la generació Millennials són les que estan més disposades a adquirir una pòlissa a companyies tecnològiques i startups en lloc d'adquirir-la a una asseguradora tradicional, el que deriva en una amenaça emergent per a les asseguradores tradicionals.

La generació del Mil·lenni o el que es coneix com generació "Millennials" és la generació dels joves que l'any 2000 van arribar a la vida adulta i que ara comencen a tenir un nivell adquisitiu per poder adquirir béns de valor com cotxes, hipoteques, etc..i que seran bens assegurables, l'utilització d'Internet, el mòbil, els mitjans socials, etc.. són eines molt utilitzades per aquests joves els quals compren, fan transaccions, comparteixen productes i serveis, és una forma de vida que fa més global el mercat. Segons Accenture, el 94% dels joves del mil·lenni són usuaris de la banca en línia cosa que ens dona a entendre que son més propensos a realitzar contractacions o consultes mitjançant aquests medis que de forma tradicional [3].

Hem d'entendre que moltes d'aquestes companyies asseguradores tenen una forma d'actuar clàssica el que suposa tenir punts de venda denominats agents o corredors que ofereixen l'assessorament, venda i servei postvenda, la irrupció d'Internet ha fet que la majoria

d'aquests punts de venda disminueixi, aquesta disminució de centres físics ha fet que directament repercuteixi en un benefici directe per la companyia la qual obté directament una disminució de cost i això és a causa del fet que la forma d'adquirir el producte i assessorar-se (recerca d'informació) per part de la població està canviant i inclinant cap a la contractació, recerca d'informació i comunicació mitjançant Internet o el que es coneix com web 2.0, això ha generat la creació d'un canal web per part de les companyies que dona resposta i assessorament al client durant les 24 hores oferint d'aquesta forma un servei permanent i adaptant-se als canvis que demanda la societat de forma ràpida.

Tal com trobem en el treball realitzat per Marta Rodríguez Carreiras (2003/2004) anomenat Internet en el sector assegurador en el qual nomena el cas de Línia directa Asseguradora, comenta que aquesta entitat és una de les principals companyies que a l'any 1999 va començar la seva marxa mitjançant Internet i va ser la primera companyia que va possibilitar la contractació d'assegurances d'automòbil a través de la seva web, essent les seves principals característiques la capacitat d'innovar, la constància que té en l'aplicació de les últimes tecnologies i l'especialització en l'assegurança d'actuacions gestionant a través de canals directes, la qual cosa els ha permès adaptar tots els processos i els sistemes de tarifes a les característiques especials de l'automòbil, tenint una evolució a Internet molt positiva, fins al punt que Línia Directa es va convertir en l'asseguradora de referència en tot el relacionat amb les assegurances en Internet [4].

8.2 Xarxes socials en el sector assegurador.

Una de les prioritats que han de tenir les companyies d'assegurances és relacionar-se amb les persones, això els ofereix un valor afegit i diferenciador respecte a la competència, una de les vies per poder arribar a aquesta relació amb les persones i que existeixen en l'actualitat són les xarxes socials on a través d'elles poden atendre les peticions dels seus clients, generar o a subministrar continguts d'utilitat i interès als seus clients (generalment relacionats amb els seus productes), i que a llarg termini a través d'aquesta relació continuada en el temps es pot anar construint la fidelitat del client cap a la marca.

Mes de la meitat de les marques (54,5%) d'assegurances ofereix atenció al client mitjançant les xarxes socials més conegudes com Twitter i Facebook.

"L'anàlisi d'onze de les principals empreses que operen al nostre país mostra que aquest sector és el tercer més desenvolupat quant atenció al client a través de mitjans socials, situant-se solament per darrere de banca i telecomunicacions.

Malgrat això, la majoria de les asseguradores no realitza una promoció activa d'aquests canals, ni ofereix un horari específic de contacte.

Solament un 27% de les marques analitzades té una intenció clara d'atendre en aquests canals i fa promoció d'ells com a part de la seva estratègia multicanal" [6].

Això ens indica que només un 27% de les companyies d'assegurances a Espanya estan utilitzant les xarxes socials no només per oferir els productes que ofereixen sinó també per interaccionar amb el client donant respostes de forma immediata a les preguntes dels seus clients, i també implementat iniciatives de fidelització.

Per tant és important que aquestes empreses evolucionin i utilitzin aquests canals en benefici propi no utilitzant-les només com a un canal de màrqueting, en aquest entorn canviant en el qual estan immerses totes les companyies és important centrar l'estratègia i alienar-la per a obtenir un resultat favorable perquè si no és així l'empresa que aconsegueixi adaptar-se ràpidament serà el que tindrà un avantatge competitiu i serà una amenaça per la resta.

Moltes companyies asseguradores estan adaptant els seus models de negoci al nou entorn econòmic, el qual està marcada per les baixes rendibilitats a les quals han estat sotmeses durant aquests anys, a causa del fort increment de la regulació i la sobre capacitat de molts mercats.

A part també en molt poc temps han esdevingut molts canvis en la forma de vida i de consum de la societat, això ha fet que totes les empreses hagin desenvolupat estratègies en el sector en el qual actua per a ser més competitiu i adaptar-se a aquests nous canvis.

D'una banda, hi ha hagut una ràpida evolució en el camp de les tecnologies i comunicacions el que ha portat a les companyies a ser més eficients i adaptar el seu servei a les demandes dels seus clients, això a fet que converteixin els canals telemàtics en un dels pilars claus per arribar a obtenir l'èxit empresarial.

El sector assegurador ha sigut conscient de l'importància que té per al seu desenvolupament tenir un gestor documental que li permeti realitzar diferents accions com pot ser contractar una assegurança mitjançant l'Internet com el fet de poder relacionar-se directament amb proveïdors i clients.

La forma de gestionar per part de les asseguradores s'ha vist modificada gràcies a la incorporació de solucions tecnològiques a l'empresa perquè suposen un valor afegit i diferenciador per a aquestes companyies, i que ha acabat essent una eina de treball bàsica per a poder dur a terme la seva activitat.

L'elevada aplicació d'aquestes TIC ha permès que augmentin la qualitat de servei ofert tant a clients com a altres empreses, això a fet que les direccions de les organitzacions hagin començat a invertir en les noves tecnologies perquè constitueixen un benefici per al desenvolupament de la gestió del negoci al proporcionar una nova forma de comunicació, el que ofereix una forma de comunicació més ràpida i directa amb el client, agents i proveïdors, i que es veu reflectit en una millora de tot el servei en general de la companyia [7].

Les companyies asseguradores saben que les noves tecnologies aplicades a les necessitats de l'empresa poden suposar dues coses:

Una eina de productivitat.
Una plataforma de serveis.

El fet d'utilitzar els sistemes informàtics desenvolupats en concret per les companyies ha fet que els tràmits administratius que abans tenien un gran component presencial disminueixi i també repercuteixi en una major mobilitat dels treballadors el que ofereix un avantatge per a la companyia perquè hi ha un intercanvi de coneixement entre diferents treballadors d'altres països.

Per tant les TIC són i continuaran sent una eina a l'alça en aquest sector i serà indispensable per mantenir un canal de comunicació que proporcioni una òptima gestió, manteniment i detectant possibles problemes, dubtes o millores en el producte contractat, actualment dins del sector assegurador la seva prioritat és accelerar els seus plans de conversió digital les quals ha estat impulsades per un augment creixent de les tecnologies d'Internet de les coses, eines d'informació, analitzar la informació i de la distribució digital.

8.3 Computació en el núvol ("Cloud Computing") al sector assegurador

Un dels beneficis que repercuteix directament a l'organització és el fet que adoptar els serveis en el núvol redueixen els costos, millora la productivitat i la satisfacció del client.

El sector assegurador, pot aprofitar aquests beneficis que ofereix la computació en el núvol per millorar la seva productivitat a través de la convergència entre les tecnologies núvol i la col·laboració dels seus empleats que permetran poder crear aplicacions compartides des de qualsevol dispositiu i en qualsevol lloc.

Un exemple d'aquesta convergència el podem trobar en les plataformes de servei en les quals els clients poden gestionar reclamacions i veure l'estat en el qual es troba la gestió o més concretament en la gestió de sinistres d'automòbils mitjançant el núvol mitjançant una plataforma col·laborativa agilitza i optimitza la gestió.

8.4 Mobilitat al sector assegurador

La internacionalització de les empreses ha fet que les persones tingui més mobilitat que abans i el sector assegurador és conscient de què aquest és un element clau per tant facilitar l' accés als recursos de l'empresa és una prioritat.

Per a donar accés als treballadors les empreses asseguradores disposen d'intranets i extranets que donen accés a totes les aplicacions que necessiti el treballador depenent del perfil que tingui dins de l'organització.

- Intranet i extranet

L' ús d'intranets està desenvolupant una forma directa de comunicació entre els diferents departaments de la companyia perquè posa a l'abast de tota l'organització o entitat qualsevol tipus d'informació o dades que els diferents caps o directius de l'organització vol que es difongui de forma ràpida.

Un exemple és que pot compartir informació de la companyia, protocols, informació de nous productes, etc. mitjançant aquest medi.

D'altra banda les extranets no estan molt esteses en el sector perquè és una forma de compartir informació amb persones externes de la companyia.

Mentre que una intranet és accessible només per a les persones que són membres de la mateixa empresa o organització, una extranet proporciona diversos nivells d'accessibilitat als forans.

Per accedir a una extranet has de tenir un nom d'usuari i contrasenya vàlids i d'acord a aquesta informació, es decideix que parts de la intranet pot veure.

Les extranets ajuden a estendre l'abast de les aplicacions i els serveis basats en intranet, assegurant l'accés a empreses i usuaris externs , a part enllacen clients, proveïdors, socis o comunitats d'interès.

8.5 Pàgina web Corporativa en el sector assegurador

Com hem vist anteriorment tenir una pàgina web és un factor molt important per les empreses, en el sector assegurador també és necessari tenir presència però a part de tenir presència mitjançant l'ordinador és important que també es tingui presència des del dispositiu mòbil, en aquest sentit el 62,5% de les asseguradores disposen d'una pàgina web que s'adapta a la resolució dels dispositius mòbils, un percentatge per sota de la rellevància que aquest paràmetre pren en l'era de la web 2.0.

Avui en dia el 75% de les companyies d'assegurances ofereix en els seus portals contractació en línia tot i que l'eficiència comercial i de servei a través del canal web és molt reduïda, aquest fet permet un ampli marge de millora i innovació per aquestes companyies que encara no han intensificat la seva presència a Internet [2].

8.6 Programari empresarial al sector assegurador

La millora en el pla intern de les companyies també esta força vinculat en l'ús de les noves tecnologies perquè aquestes han permès establir quadres de comandament, automatitzacions i millores en el seguiment de l'estratègia, activitat i resultats de l'empresa.

Per tant moltes companyies asseguradores destinen grans quantitats de diners en el desenvolupament i adquisició de solucions que cobreixin les seves necessitats però no només hem de pensar en la inversió en eines internes per a proporcionar una millor productivitat i adequar l'empresa a noves tecnologies sinó que també s'ha de pensar en l'ensenyament i formació dels treballadors perquè facin un bon ús d'aquestes noves eines de gestió.

La constant evolució de les tecnologies de la informació segueix proporcionant importants oportunitats de millora i d'eficiència en la gestió dels sistemes i ha fet que la majoria de les companyies d'assegurances s'hagin centrat en els següents àmbits d'actuació:

1. Promoure nous sistemes transaccionals per als processos de gestió de la cartera.
2. Desenvolupament d'aplicacions de suport per al procés de gestió de l'activitat comercial.
3. Desenvolupar plataformes integrades per a la gestió centralitzada de tasques tècniques i administratives.
4. Aconseguir una major eficiència i control de costos de la infraestructura tecnològica.

► Proveïdors de sistemes de la informació per les asseguradores.

L'ús de les TIC ha fet que empreses que fabriquen programari de tecnologia documental s'adaptin mitjançant els sistemes de gestió documental a les necessitats de les companyies del sector de les assegurances i ofereixen solucions fàcils i senzilles d'utilitzar perquè repercutixin directament en un benefici econòmic per a elles.

En aquest sector trobem les empreses Audatex i Tirea les quals ofereixen aquest tipus de solucions.

► Audatex

Audatex, és una societat internacional de serveis utilitzada per la unitat d'assegurances d'automòbils que proporciona una eina per la gestió de les valoracions de danys als automòbils, i inclou els costos dels diferents components dels automòbils, temps de muntatge i desmuntatge, danys en la carrosseria del vehicle, etc. és una base de dades que consulten els perits per facilitar la seva feina i realitzar-la de forma àgil i precisa.

► Tirea

Tirea (Tecnologies de la informació i xarxes per les entitats d'assegurances S.A), és una societat espanyola participada pel sector assegurador que presta serveis de valors afegit al sector assegurador, facilita l'intercanvi d'informació entre companyies sobre clients, sinistres, etc. per prevenir el frau i sota la legislació vigent garanteix el correcte ús de les dades i la seva privacitat.

És una de les més grans iniciatives de cooperació del sector assegurador a Europa per la realització d'un projecte de millora comú.

Ofereix aplicacions i una xarxa de comunicacions que faciliten l'intercanvi d'informació el que fa que repercuti en un valor per al sector.

Principalment els seus objectius són ajudar a millorar el negoci de les entitats a través de la tecnologia, incrementant l'eficiència operativa, agilitzant el flux d'informació, prevenir el frau, reduir costos en comunicacions, i aprofitar les sinergies que es produeixen entre els diferents serveis que ofereixen optimitzant els recursos i oferint solucions al sector assegurador.

8.7 Formació TIC en el sector assegurador

Un element clau en qualsevol empresa són els seus treballadors i que aquests estiguin el més capacitats possible per a poder a dur a terme la tasca que l'empresa li ha encomanat, per tant és important que aquesta estigui integrada en l'estratègia de la companyia, el sector assegurador sap que la capacitació del personal que treballa en aquestes entitats és un factor important per al desenvolupament del seu negoci.

A causa dels canvis que s'han produït en el sector a conseqüència de la crisi econòmica i la nova regulació (Solvència II) és necessari que els treballadors estiguin capacitats per a donar

resposta a aquestes noves exigències i que hi hagi una formació adequada per a poder posar en marxa d'una forma ràpida l'adaptació d'aquests canvis.

La formació en línia mitjançant cursos que proporciona la mateixa companyia és una solució adaptada a aquestes necessitats perquè permet realitzar els cursos d'una forma àgil i sense necessitat de desplaçaments el que facilita la realització dels mateixos, un benefici d'aquesta formació en línia és la facilitat per a aprendre al disposar en molts casos de recursos audiovisuals i multimèdia a part de la generació dels certificats en el moment de finalitzar el curs i que t'acredita com que has realitzat el curs.

8.8 Comerç electrònic al sector de les assegurances

La venda per Internet, és un canal més per comercialitzar els productes de les asseguradores, és un canal que va en augment a causa de les noves tendències i que haurà d'integrar-se en els pròxims anys en el model digital de les empreses.

Avui en dia trobem asseguradores que només utilitzen aquesta via per comercialitzar els seus productes, el que es coneix com companyies de baix cost o "low cost" i ofereixen un preu inferior al de la resta d'asseguradores que encara no utilitzen aquest canal de venda gràcies a la reducció del cost que suposa la utilització d'aquesta plataforma.

Segons el Rànquing de presència a Internet d'entitats asseguradores d'innovació asseguradora patrocinat per Fujitsu (2015), el qual analitza 64 asseguradores del sector, indica que el 71,9% de les asseguradores (46) ofereixen un pressupost en línia de les quals només un 45,3% finalitzaria el procés de contractació per Internet [21].

Del gruix analitzat és un percentatge baix les empreses que ofereixen aquest tipus de contractació, tot i que el principal canal de distribució d'aquests productes continua essent el cara a cara mitjançant els mediadors, agents externs i corredors pel fet que encara hi ha una desconfiança en la contractació en línia d'aquests productes.

Però tot i que encara no està generalitzat en totes les companyies l'adquisició del producte mitjançant aquest canal, saben que han d'adaptar-se com més aviat millor perquè en poc temps pot desbancar la venda tradicional i ser un dels principals canals de venda a causa dels nous hàbits i formes de pensar de les generacions futures.

Capítol 3: Anàlisi d'oportunitats i amenaces de les tecnologies en el sector assegurador.

Introducció

L' objectiu d' aquest tercer i últim capítol és analitzar les oportunitats i amenaces de les tecnologies en el sector assegurador i com afecten en la seva gestió.

10. Oportunitats de negoci i millora de l' eficiència

Un cop estudiat l'estat en el qual es troba a data actual la utilització d'Internet, xarxes socials i la forma en què s'adapten les noves tecnologies a aquestes empreses , podem dir que els factors clau pel seu futur són:

1. Els nivells de solvència i la seva adaptació al nou barem d'accidents que ha entrat en vigor aquest any 2016.
2. L'expansió del negoci a Internet i la seva capacitat d'assumir canvis fins i tot en l'estil de vida dels clients.

Tot i que realment es pot determinar que d'aquests dos aspectes comentats anteriorment el que té més importància en aquestes entitats està en l'expansió del negoci d'Internet.

De la informació obtinguda sobre les tendències de la societat i l'evolució del sector podem, dir que el model de negoci d'aquestes organitzacions ha de patir encara una transformació i no s'ha adaptat de forma ràpida a aquestes noves exigències de la societat ni a les oportunitats que genera Internet.

Podem afirmar que aquest és un sector tancat hermèticament on difícilment facilita informació, actuant en la majoria dels casos de forma tradicional i utilitzant els diferents canals de comunicació (telèfon, apartats de correu, etc.) i de venda en establiments físics mitjançant mediadors o utilitzant campanyes de venda telefònica però no ha implementat encara una venda en línia o la majoria d'elles encara ha desenvolupat aquest canal de venda ni canals de comunicació per facilitar la comunicació amb els clients o grups d'interès.

Les noves tecnologies són una eina en alça en aquest sector i són indispensables per mantenir un canal de comunicació que propiciï una òptima gestió, manteniment i detecció de possibles problemes, dubtes o millores en les assegurances contractades i que milloren el funcionament intern de l'organització a part de facilitar la venda i agilitat en l'assegurament i obtenció del producte.

Les companyies asseguradores, des de les de més recent creació fins a les més històriques, necessiten millorar la seva connexió amb els clients facilitant-los canals de comunicació molt més dinàmics i fluids per així ajudar internament al fet que els gestors puguin exercir amb facilitat les seves activitats de venda i serveis postvenda.

Internet ha generat noves empreses i noves formes de comunicació i màrqueting per part de les companyies, i unes d'elles ha sigut la proliferació de les xarxes socials , aquestes xarxes ofereixen la possibilitat de mostrar la personalitat de l'organització i donar la imatge de la importància que tenen cap als seus clients, s' ha d'analitzar de forma quantitativa la interacció que hi ha entre aquestes empreses i els clients, però hem pogut comprovar que tot i ser un canal que ofereix moltes possibilitats com la detecció del frau o saber els gustos dels treballadors moltes asseguradores no interaccionen de forma activa al pensar que les xarxes socials van més encaminades a ser un canal de màrqueting que de comunicació, és un error que s'ha de modificar perquè adaptant correctament i utilitzar de forma activa aquests canals generaran un valor afegit a la companyia la qual obtindrà informació privilegiada dels gustos dels seus clients o grups d'interès el que podrà utilitzar per adaptar els productes i personalitzar-los.

Comunicar i fer-ho d'una forma adequada i agradable, que sigui pròxima als usuaris és necessari per al correcte i òptim desenvolupament de l'activitat de l'empresa que fins ara han

resultat poc atractius per als clients, la comunicació en aquest sector segueix essent una assignatura pendent que avui en dia encara no ha trobat la solució adequada tot i tenir les eines necessàries per a posar-hi solució.

L'adaptació a les noves tecnologies és una altra assignatura pendent d'aquest sector igual que la comunicació amb els seus clients, públic objectiu o grups d'interès, no es troba encara prou desenvolupat per a tenir una comunicació activa mitjançant les diferents eines que avui en dia proporciona Internet i el mòbil com hem pogut observar la seva utilització va en augment, segons l'informe de la informació 2015 de la fundació Telefònica per tant és important integrar-les en el model de negoci al més aviat possible per a poder extreure el màxim benefici.

El sector en els pròxims anys haurà d'adaptar-se a una sèrie de reptes que la tecnologia ha generat i és que evoluciona cap a un món connectat les vint-i-quatre hores on tothom té accés a informació de forma ràpida i fiable on poder realitzar comparatives a l'hora de contractar una assegurança, per a donar resposta a aquesta demanda, observem que han aparegut diferents pàgines web com www.Rastreator.com o www.Acierto.com que permeten demanar preus aproximats dels productes d'assegurances en diferents companyies amb tan sols introduir les dades mínimes que totes les companyies necessiten per a calcular el preu del producte, aquestes eines permeten a l'usuari veure quina d'aquestes companyies té la millor oferta i fer una comparativa gràcies a la informació que faciliten aquests comparadors d'assegurances de forma ràpida i fàcil.

També podem dir que la millora en el pla intern de les companyies també està força vinculat en l'ús de les noves tecnologies perquè aquestes permeten establir quadres de comandament, automatitzacions i millores en el seguiment de la seva estratègia, activitat i resultats de l'empresa que han derivat en una transformació de la gestió de sinistres el que ha portat a la proliferació de serveis d'empreses que ofereixen diferents solucions a les asseguradores amb la finalitat de què aquestes tinguin una adaptació fàcil a les noves tecnologies però que encara no s'està produint de forma eficient.

En definitiva, la transformació del sector assegurador està proporcionant noves oportunitats per a la innovació en el camp de la informació, tot això s'ha de realitzar mitjançant una combinació de processos tecnològics flexibles i adaptables que permetrà a les asseguradores rebre informació en un temps real i que afectarà directament en l'eficiència de la gestió d'una forma positiva.

10.1 Els sinistres

Un sinistre és, en la terminologia d'empreses d'assegurances, l'ocurrència d'un succés emparat en la pòlissa d'assegurances, començant les obligacions a càrrec de l'assegurador. Les mateixes en la major part dels casos és el pagament d'una quantitat de diners, podent tractar-se també d'una prestació de serveis, assistència mèdica, jurídica, reparació d'un dany, etc.

El sinistre es pot definir també com l'avaria, destrucció fortuïta o pèrdua important que sofreixen les persones o la propietat, i la materialització de la qual es tradueix en una indemnització.

► Transformació de sinistres

La relació entre la satisfacció del client amb el servei prestat i la retenció del mateix és cada vegada més vinculant, per aquest motiu és molt important desenvolupar una estratègia on l'eix principal sigui el client i que s'ha de veure reflectida també en el servei postvenda del producte.

El procés de sinistres és el que té una major càrrega emocional en la relació entre el client i l'asseguradora i ha de suposar un dels factors més importants on invertir tant en l'àmbit tecnològic com en la relació entre proveïdors i clients perquè és on es veu realment el producte que s'ha adquirit i que ha de derivar en una solució per al client.

Per aquest motiu es fa necessari dur a terme una profunda transformació de la gestió dels sinistres i aquesta ha d'orientar-se a:

1. Aprofundir en els aspectes més emocionals del mateix per millorar l'experiència del client i potenciar el vincle entre el client i asseguradora.
2. Transformar l'organització cap a un model preventiu que permeti que el client sigui conscient de la importància d'anticipar-se a l'ocurrència d'un sinistre i tenir una major qualitat de vida.
3. Desenvolupar sistemes analítics predictius per detectar possibles casos de frau en temps real.
4. Implantar aplicacions mòbils traient el màxim partit als avantatges d'aquesta tecnologia perquè el client pugui donar avis al moment del sinistre i consultar el seu estat de tramitació posterior.
5. Incorporar professionals externs dins de la cadena de valor de la tramitació del sinistre mitjançant l'engedada de portals col·laboratius, amb l'objectiu de resoldre els sinistres amb la màxima qualitat de servei i al més aviat possible i oferir d'aquesta forma una resolució àgil i de qualitat.
6. Estudiar per part de l'organització el benefici d'externalitat els processos mitjançant un proveïdor adequat que pugui respondre als estàndards de qualitat així com comprometre's al compliment de compromisos d'atenció, tant en terminis com en nivell del servei, per arribar a una millora de l'eficiència i de la reducció de costos

La forma de gestionar els sinistres en una asseguradora és un dels factors més importants a tenir en compte per part de l'organització perquè aquest ha de ser un dels pilars de l'estratègia de negoci i ha d'estar vinculada en la satisfacció del client, i eficiència, per tenir èxit en aquest camp ha d'entendre aquests canvis i preparar-se per donar resposta a aquesta nova tendència digital dels clients actuals i futurs [8].

10.2 El Frau

Frau significa, engany, malícia, conducta il·lícita la intenció de la qual és causar perjudici a un tercer on s'evidencia la intenció de la persona de sostreure's als deures d'obligació o legals. És el mitjà pel qual s'aconsegueix un resultat prohibit a través d'actes que de vegades no contrarien les paraules de la llei, però que sempre són contraris al seu sentit.

► El frau en el sector assegurador

El frau, és un dels grans problemes de les companyies d'assegurances, i adopta múltiples formes perquè comprèn totes les accions que realitzen els assegurats per obtenir un benefici que no els correspon.

Per aquest motiu les companyies d'assegurances estan augmentant recursos per a la lluita contra el frau, incorporant una major vigilància del possible frau des de l'obertura de l'expedient i durant la tramitació el que fa que des de la gestió de sinistres ja s'utilitzin eines per a determinar si el sinistre declarat és real o es pot considerar com un frau.

L'augment d'aquests recursos són a conseqüència de què en els últims anys ha crescut considerablement aquesta pràctica, sobretot des que va començar la crisi, el frau a Espanya s'ha multiplicat, sent les dificultats financeres i la mala situació dels negocis les que solen impulsar a cometre-ho per part de les persones que tenen una assegurança contractada.

Amb l'avanç de la tecnologia el sector assegurador està utilitzant diferents eines per a poder lluitar contra el frau, el que ha fet que moltes empreses desenvolupin diferents programes perquè sigui més fàcil detectar per part de l'asseguradora aquesta pràctica que a causa de la crisi ha anat en augment.

Com hem comentat anteriorment TIREA ofereix solucions al sector assegurador i en matèria de frau observem que hi ha una solució que es SENDA (Servei de Normalització i detecció d'anomalies), amb l'objectiu de detectar i prevenir el frau mitjançant aquesta plataforma tecnològica que facilita la seva detecció analitzant informació i comparant-la amb l'aportada per altres entitats el que fa que hi hagi una cooperació entre les diferents entitats del sector per a combatre el frau.

La utilització d'Internet i les xarxes socials com una eina per detectar el frau és una de les mesures que les companyies asseguradores comencen a integrar en la seva nova forma de gestió perquè es pot obtenir informació de les persones que reclamen una indemnització consultant els perfils i fotografies en facilitar informació molt útil a l'hora de demostrar un engany, això els ajudarà a reduir el frau i repercutirà directament en un benefici per la companyia al tenir noves eines per lluitar contra aquesta pràctica.

12.3 Reptes del sector assegurador

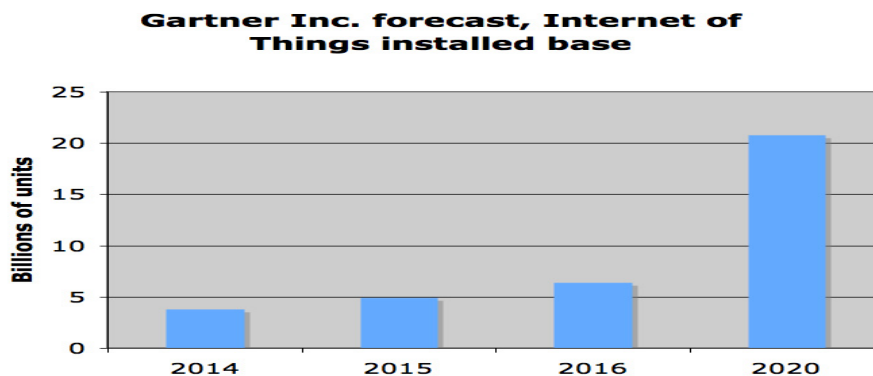
Un dels reptes als quals haurà d'enfrontar-se en els pròxims anys el sector assegurador és en l'ús de les tecnologies, com hem comprovat encara aquesta utilització no està essent efectiva per aquest sector tot i que han aparegut empreses que ofereixen solucions, de forma interna encara no s'ha efectuat aquest canvi el qual prendrà una importància en un futur, l'optimització i automatització dels processos generaran una eficiència al sector que derivarà en una màxima rendibilitat gràcies a la reducció de costos.

L'augment d'objectes i tecnologies connectats entre ells digitalment, com a ecosistemes intel·ligents per a la llar, 'wearables' i drones, robots i vehicles és una amenaça per al futur de les asseguradores si no s'aconsegueixen adaptar per tant és molt important que transformin els models tradicionals del negoci d'assegurances i comencin a buscar solucions per a poder donar resposta a aquesta revolució tecnològica, l'avanç en interfícies humanes, 'wearables' i màquines intel·ligents permetran a la tecnologia convertir-se en un "membre de l'equip" perquè col·labori juntament amb els empleats per tant és important implementar a l'organització aquesta tecnologia.

L'any 2020 segons la consultora Gartner (empresa dedicada a la investigació de la tecnologia), indica que hi haurà a prop de 21 bilions de persones amb l'Internet de les coses instal·lat, a causa del fet que cada vegada més prolifera la utilització d'aquests dispositius per part de la societat [09].

En el gràfic 11 podem observar la tendència que ha tingut des del 2014 i la previsió del 2020.

●Gràfic 11: Evolució de l'Internet de les coses



Font: canadianunderwriter.ca

A la vista de les dades no és d'estranyar que el sector es plantegi una estratègia prioritària per donar resposta a aquest augment de la utilització de l'Internet de les coses.

Aquest tipus de dispositius facilitaran informació en temps real a les asseguradores que podran ser utilitzats per a realitzar millores en la gestió o saber el comportament dels seus clients.

La utilització dels telèfons intel·ligents i la utilització de les aplicacions mòbils ha canviat la nostra forma de comunicar-nos, per tant no és d'estranyar que el sector assegurador es comenci a adaptar a aquest fet creant solucions adaptades a aquestes noves necessitats, una forma d'adaptar-se és desenvolupant aplicacions mòbils que permetin gestionar serveis mitjançant aquests dispositius.

► Aplicacions mòbils producte no vida (automòbil)

En el sector dels automòbils trobem aplicacions per a notificar accidents, a través d'aquestes aplicacions, el conductor es posa en contacte amb tots els implicats en la gestió del sinistre (asseguradora, tallers, grua, etc.) per a notificar un sinistre, també permet presentar la declaració amistosa d'accidents digitalment, com hem comentat anteriorment hi han empreses que ofereixen solucions a les asseguradores i aquestes estan començant a desenvolupar aplicacions per a donar resposta a aquesta nova forma de gestionar, actualment trobem una aplicació anomenada iDEA desenvolupada per TIREA com model únic per totes les companyies asseguradores que permet gestionar de forma telemàtica la declaració europea de sinistres tenint la mateixa validesa i avantatges en la tramitació del sinistre que en el format paper amb l'avantatge de què la companyia tingui la informació d'una forma àgil i eficient [10].

La innovació tecnològica en els automòbils reduirà la sinistralitat perquè els vehicles incorporen cada vegada més desenvolupaments tecnològics i això té un impacte directe en el sector assegurador, més concretament en el compte de resultats perquè l'índex de sinistralitat és reduïda.

► Drons

La utilització dels drons pot agilitzar la gestió dels sinistres, això és a conseqüència d'adaptar correctament aquests dispositius amb el model de negoci i que reporta directament un estalvi per la companyia.

Una companyia asseguradora de la República Txeca (Ceská Pojistovna) utilitza aquest innovador aparell per a donar un ús en la seva gestió, principalment per les pèrdues grans i complexes o en llocs on la inspecció és molt difícil o arriscada, aquesta utilització d'aquesta tecnologia dona al client un nou servei.

El fet és aprofitar-ho per a treure el millor profit perquè amb les dades que ofereixen els drons permeten realitzar taxacions, inspeccions i rebre informació per a documentar les reclamacions d'una forma fàcil i efectiva el que repercuteix en una agilització dels sinistres.

Principalment la seva utilització és per a revisar grans Superfícies o pèrdues complexes en terrenys de difícil accés o que tenen un risc elevat per al personal de la companyia, el funcionament és fàcil, el dron realitza gravacions de vídeo en alta definició (HD) de tot el vol i explora els voltants del lloc del sinistre realitzant una gravació detallada o fotografies que arriben en format de fotografies digitals i vídeo 4k (ultra HD), aquesta foto documentació s'adjunta a l'expedient del sinistre corresponent i amb aquestes dades es determina la quantia dels danys per a procedir a la indemnització corresponent.

De moment amb aquesta nova practica la companyia ha aconseguit estalviar més de 20.000 euros en costos de sinistres amb una projecció de futur d' estalvi en els pròxims anys de 200 i 500 mil euros el que permet un estalvi optimitzant els recursos gràcies a aquests nous dispositius en agilitzar els processos [20].

► Estratègia Multicanal

Un altre repte de les asseguradores és que han de començar a pensar en una estratègia multicanal per no perdre quota de mercat tot i que com hem pogut comprovar la utilització dels canals digitals i xarxes socials per part d'aquestes entitats encara no està integrada per la baixa interacció que tenen, però ho han de tenir en compte perquè avui en dia els clients utilitzen diferents canals de comunicació en els diferents dispositius que existeixen en el mercat.

► La pòlissa electrònica

Amb l'augment de la utilització de la tecnologia cada cop són més les persones que la utilitzen per a realitzar gestions de contractació o de comunicació amb les empreses, els nous hàbits de conducta fa que els molesti desplaçar-se per a realitzar gestions, per aquest motiu des de les asseguradores han iniciat des de l'any 2014 projectes de contractació i comunicació tecnològica.

Un d'aquests projectes de contractació és posar fi al paper en els processos el que és beneficiós per al futur alhora d'estalvi de costos, per poder portar a terme és necessari trobar una solució que pugui ser utilitzada per tots els canals de venda (en línia, per telèfon, etc..) i que garanteixi el lliurament de la pòlissa al client per a poder disposar posteriorment d'ella, per poder dotar a les asseguradores en facilitar aquest nou requeriment per part de la societat, aquestes ja estan començant a implantar la pòlissa electrònica la qual té la mateixa validesa que una pòlissa impresa però amb l'avantatge de què ofereix major rapidesa, accessibilitat i seguretat en quedar custodiada per la mateixa asseguradora.

La pòlissa digital busca simplificar els processos, i garantir la custòdia de la pòlissa, la legislació indica que aquesta ha d'estar a la disposició del client en un suport durador, però les asseguradores poden complir aquesta premissa a través de la custòdia en línia, la certificació de continguts i de processos de signatura, així com a través d'un dipòsit notarial o amb la custòdia d'un tercer de confiança.

► Grans dades "Big Data"

Per últim l'obtenció de grans dades "Big Data" presenta oportunitats per al sector assegurador, inicialment com una via per reduir riscos a través de prediccions de comportament i de les necessitats dels clients.

Les dades provenen directament dels assegurats i dels sistemes d'informació propis de les companyies (clients, proveïdors, sinistres, productes, cobrament, etc..), a Espanya, el 25% de les empreses del sector financer i assegurador estan aplicant solucions en aquesta línia.[24]

El Big Data facilita la segmentació, la fidelització, la gestió multicanal, una política de preu més dinàmica "pricing", la protecció dels sistemes informàtics i la detecció del frau, entre altres aplicacions.

En relació amb els càlculs que necessiten avaluar les empreses asseguradores, destaca l'avantatge que poden fer-se comparacions molt ràpid amb tot tipus de dades estiguin relacionades o estructurades o no entre elles.

El Big Data unit a l'Internet de les Coses transformarà el sector assegurador, a causa de la proliferació d'objectes amb sensors que serveixen per registrar dades que facilitarà conèixer millor als clients.

11. Amenaces pel sector assegurador

No tot haurien de ser avantatges pel sector assegurador, a conseqüència de l'augment de les noves tecnologies i Internet sorgeixen amenaces que poden afectar a l'activitat de l'empresa.

► Grans Plataformes d' Internet

La proliferació de les grans plataformes d' Internet com Amazon o Google tenen un paper important en el sector, aquestes empreses digitals són una amenaça pel fet que tenen més experiència en la gestió i interpretació de la informació del consumidor que els permet oferir serveis amb un alt valor afegit que les empreses d'assegurances tradicionals

► Ciberseguretat

Els delictes relacionats amb la ciberseguretat causen unes pèrdues de 14.000 milions d'euros anuals a les empreses que operen a Espanya.

“En el cas del sector assegurador, l'estudi “Situació del mercat d'Assegurances 2016 a Europa, Orient Mitjà i Àfrica (EMEA)” de Marsh posa de manifest que, al costat del risc polític i el terrorisme, la ciberseguretat serà un dels principals desafiaments als quals haurà d'enfrontar-se.

En aquest sentit, assenyala l'informe, les organitzacions són cada vegada més conscients de la seva vulnerabilitat als ciberatacs i l'aprovació del nou Reglament Europeu de Protecció de Dades donarà lloc a una major demanda d'assegurances de ciberrisc” [18].

Per aquest motiu la ciberseguretat ha de ser una preocupació de primer ordre pels qui exerceixen una activitat empresarial i afecta a totes les empreses independentment de la seva mida, avançar-se i fer una implantació adequada a l'organització evitarà aquests ciberatacs el que repercutirà en un benefici per l'empresa en disminuir les pèrdues que deriven d'aquests delictes.

Conclusions

La societat es troba immersa en un canvi social en la seva forma de comunicar i actuar que deriva en una transformació digital de la societat, el sector assegurador ho sap i per aquest motiu intenta adaptar el seu model de negoci tradicional a un model de negoci digital.

L'objectiu del treball era avaluar si el sector assegurador té mancances a l'hora d'implantar les TIC en el seu model de negoci i si aquestes donen resposta a les exigències dels seus clients o públic objectiu, a part de determinar si ofereixen oportunitats de negoci i/o eficiències en integrar-les en el seu model.

Per a poder donar resposta a la hipòtesi plantejada s'ha fet una comparativa amb la implantació de les TIC dels deu sectors productius que representen prop del 75% del total de les empreses de l'estat amb la implantació de les Tecnologies de la Informació i Comunicació en el sector assegurador.

Primer hem fet una explicació del sector de les assegurances tant en el territori espanyol, Europeu i internacional, la seva normativa, la seva supervisió, la competitivitat del sector entre les diferents companyies que actuen en l'àmbit espanyol, les seves característiques en el mercat, la seva estructura i l'adaptació del model de negoci al nou entorn econòmic deguts a l'economia del coneixement, TIC i globalització el que ens ha permès acotar l'estudi.

En segon lloc s'han analitzat quins són els principals factors que determinaran l'evolució del negoci en les empreses espanyoles i les del sector assegurador, d'on de l'estudi empíric s'extreuen dades que són útils per analitzar l'estat en el qual es troba actualment l'evolució en la implantació dels principals factors en aquest sector.

Per últim s'ha analitzat el sector assegurador del qual hem extret dades per determinar si integrant les TIC i nous dispositius en els seus processos interns sorgeixen oportunitats de negoci i/o eficiència i si aporten o no resultats positius al sector.

La metodologia que hem utilitzat ens ha permès donar resposta a les hipòtesis plantejades en extreure dades concretes i informació amb les quals hem pogut avaluar l'objecte de l'estudi i arribar a donar resposta a les hipòtesis plantejades inicialment.

Els resultats obtinguts posen en relleu que hi ha un retard per part del sector assegurador a l'hora de la implantació de les tecnologies digitals en el seu model de negoci, tot i que s'ha de destacar que estan començant a avançar en aquest camp desenvolupant l'ús de les tecnologies en els seus processos i adaptant-se a les noves exigències de la societat.

► El sector assegurador té mancances per adaptar les TIC en el seu model de negoci?

Adaptar-se a un client cada cop més tecnològic, és una necessitat d'aquesta nova economia del coneixement sorgida per la revolució tecnològica actual i futura, que permet a les empreses del sector oferir nous serveis, per fer-ho primer de tot han de realitzar una transformació del seu model de negoci i no totes s'adapten amb rapidesa perquè no s'han anticipat a les noves necessitats sorgides.

L'adaptació de diferents factors que determinen l'evolució del seu negoci no estan encara del tot desenvolupades, per exemple trobem canals de venda mitjançant Internet no adaptats a les noves exigències del mercat perquè no permet la contractació en línia en algunes asseguradores del sector, la poca comunicació i interacció amb els seus clients o grups d'interès, l'adaptació del negoci digital davant amenaces sorgides del nou entorn tecnològic per la vulnerabilitat als ciberatacs (Ciberseguretat), són factors claus en el futur pel sector assegurador i que cal començar a integrar en el sector per ser una empresa digital.

S'està produint una transformació generalitzada en el comportament de la societat, impulsada per la globalització, l'accés a les noves tecnologies, la difusió de dispositius mòbils, la informàtica del núvol i l'evolució del que es coneix com l'Internet de les coses que combina la

informàtica amb diferents productes com la vestimenta, domòtica, etc. que fan que el sector assegurador encara tingui mancances perquè no dona resposta a aquestes noves necessitats sorgides.

► **Donen resposta a les exigències dels seus clients o grups d'interès?**

El sector assegurador fins ara podia sobreviure amb un nombre limitat de punts de contacte per a vendre el seu producte i oferir els serveis posteriors (renovació de pòlissa, tramitació del sinistre, etc.) mitjançant el cara a cara, el que va portar a un nivell baix de digitalització del sector el qual només guardava les dades necessàries per a analitzar-les posteriorment i oferir productes amb els resultats tècnics obtinguts , mentre que altres sectors industrials ja fa temps que ofereixen un servei integral als clients, el que fa que el client exigeixi a les asseguradores contactar i ser contactat a través dels nous dispositius mòbils, això ha forçat al sector assegurador a començar un procés de transformació.

L'evolució ràpida en la societat alhora de la utilització de les noves tecnologies i l'aparició de noves tendències fa que aquest sector no tingui una resposta ràpida a les exigències dels seus clients de forma adequada com seria d'esperar pel tipus d'empresa que és, això és degut principalment a la falta d'inversió en el desenvolupament d'eines que proporcionarien una satisfacció als seus clients, proveïdors o grups d'interès i a la lenta transformació per a adaptar-les a l'organització.

Les xarxes socials esdevenen una de les eines clau per a les empreses del sector assegurances per a la seva transformació digital.

La nova economia mòbil fa que aquestes companyies comencin a desenvolupar eines per donar resposta a la nova demanda però que encara no es troba desenvolupada de forma generalitzada en el seu nou model de negoci digital.

► **Sorgeixen noves oportunitats de negoci i/o eficiència al sector implantant les TIC?**

Internet genera noves oportunitats de negoci que han d'aprofitar-se, per tant no és d'estranyar que el sector tingui una estratègia prioritària per donar resposta a aquest augment de la utilització de les Tecnologies i nous dispositius connectats entre ells.

La incorporació de noves eines basades en aquestes noves oportunitats, Internet, l'Internet de les coses, TIC, telèfons intel·ligents, etc. fa que es puguin optimitzar els processos per agilitzar la gestió, i afecta directament en el resultat econòmic de l'empresa.

La utilització de nous dispositius faciliten informació en temps real a les asseguradores que podran ser utilitzats per a realitzar millores en la gestió dotant d'una major eficiència en la resolució dels sinistres que influeixen directament en una reducció de temps i en un menor cost per a l'empresa.

Saber el comportament dels seus clients mitjançant l'Internet de les coses ajudarà a crear campanyes o productes adaptats a les necessitats reals dels clients.

Per tant l'obtenció de grans dades "Big Data" esdevindrà una eina clau en el sector per a dotar de coneixement a l'organització que definirà els productes un cop analitzades les dades i que canviarà definitivament les regles de comunicació entre l'empresa i els clients.

Podem afirmar que efectivament el sector assegurador encara té mancances en la implantació de les TIC, en la comunicació amb els seus clients o grups d'interès, en el seu nou model de negoci, i que tot just comença a desenvolupar una transformació digital aprofitant les noves oportunitats de negoci que ofereix aquesta revolució tecnològica, que els permetrà oferir productes adaptats a les noves necessitats, a part de proporcionar una millora de l'eficiència en integrar-les en els processos del negoci que repercutiran directament en els seus resultats tècnics.

Els beneficis potencials que s'extreuen de l'estudi són:

1. Ens ajuda a determinar les mancances a l'hora d' implantar les TIC a l'organització.
2. Podem extreure informació per determinar l'estratègia que s' ha de portar a terme al detectar els punts febles.
3. Es pot aplicar a totes les organitzacions tot i que esta centrat en el sector assegurador.
4. Observem que les TIC i els nous dispositius que estan sorgint actualment ofereixen oportunitats de negoci que es poden aprofitar.
5. Observem que la integració en els processos dona una eficiència al negoci que repercuteix en un resultat tècnic positiu que es el principal objectiu de qualsevol entitat al maximitzar el seu benefici reduint els costos.
6. Evidencia la falta d'adaptació per part del sector assegurador a l'hora de donar resposta als nous hàbits de la societat.

Com a recomanació podem dir que el sector assegurador ha de focalitzar la seva estratègia en la nova economia mòbil que és la que està evolucionat d'una forma espectacular pel fet que la seva implantació supera a la de l'ordinador per tant en aquest cas hauria de començar a donar solucions tecnològiques al més aviat possible perquè si no els succeirà el mateix que ha ocorregut en la integració de les TIC les quals les estan implantant amb retard a l'organització.

Personalment opino que pel tipus de productes que ofereix el sector assegurador i que és un sector especialitzat que forma part del sistema financer, que hauria d'haver-se avançat a l'hora d'implantar les TIC en els seus processos, són empreses que estan tancades hermèticament que fins ara no havien de comunicar-se amb els clients, però que a causa de l'evolució de la societat en la seva forma de comunicar i els canvis en els hàbits han fet que hagin de reestructurar els seus processos per a poder donar resposta el més ràpid possible a aquests nous requeriments derivats de les noves tecnologies.

El fet d'haver realitzat el treball, m'aporta coneixements que em conduiran a poder gestionar correctament les implicacions d'aquesta nova economia del coneixement sorgida arran de la revolució tecnològica actual i futura, en obtenir dades per promoure projectes i línies d'actuació que creïn valor a l'empresa, en detectar els punts febles que s'han de millorar utilitzant les TIC.

Referències Bibliogràfiques

- [1]Fondo Monetario Internacional (FMI) (2016)-Perspectivas de la economía Mundial - <http://www.imf.org/external/spanish/>
- [2]Cortina, J.L (2016) 2016, Año Clave para el sector asegurador. - www.cincodias.com
- [3]Capgemini- comunicado de prensa (2016) -Los millennials españoles, los más insatisfechos con sus aseguradoras: sólo el 22% define como positiva la experiencia con su compañía- www.es.capgemini.com
- [4]Rodriguez, M (2004), Internet en el Sector Asegurador – Universitat de Barcelona
- [5]Special reports digitals in 2016 –(2016) www.wearesocial.com.uk
- [6]Inese Noticias Mercado (2015) . Mas de la Mitad de las empresas de seguros responde a sus clientes en redes sociales - <https://www.inese.es>
- [7]Olivares, Julio A (2011) –Tribuna de opinion- El sector asegurador pone la tecnología al servicio de sus clientes.
- [8]Everis (2014)- Tendencias y oportunidades en el sector Asegurador en un entorno cambiante. – www.everis.com
- [9]Canadian Underwriter (2015) - Gartner predicts 20.8 billion Internet of Things units by 2020- www.canadianunderwriter.ca
- [10] Unespa- Nota de prensa (2015)- Las aseguradoras lanzan una ‘app’ para presentar partes de automóviles – www.unespa.com
- [11]European Insurance - Key Facts August 2015 [‘Assegurances a Europa- Dades clau d'agost de l'any 2015’]- <http://www.insuranceeurope.eu>
- [12]Kioskea (2014) Intranet y extranet - <http://es.ccm.net/>
http://www.fico.com/en/wp-content/secure_upload/FICO-Gartner-Newsletter-New-Strategies-for-fighting-insurance-fraud.pdf
- [13]Vicente, L.M- El fraude en el sector asegurador - <https://glarusiberica.wordpress.com/>
- [14]Fico-Gartner-Newsletter (2011) – New Strategies for fighting insurance fraud - <http://www.fico.com>
- [15]Icea (2016) - Informe N° 1415 : Evolución del Mercado Asegurador – www.icea.es
- [16]Ramón Albiol (2016)-Comunicar sin considerar a las personas, ¿es posible? - <https://www.helvetia.com/es/blog/es/overview.html>
- [17] Industria y utilities (2105) – La tecnología marca al sector seguros - <http://www.ciospain.es>
- [18] Noticias seguros (2016) – Ciberseguridad una prioridad para el sector asegurador - <http://corredoresymediadores.xenasegur.es/>
- [19]ONTSI (2015) - Análisis sectorial de la implantación y uso de las TIC en las empresas españolas- <http://www.ontsi.red.es>
- [20] Il Bollettino n. 3–Hrbek Tomas/Volajnik Tomas-Drones use speeds claims Handling – www.generali.com
- [21] Merino P.P (2016) -4 Claves de la Presencia en Internet de las compañías de Seguros en España <http://ecommerce-news.es>
- [22] Gonzalez. E. (2015) – Semana del seguros 2015- La póliza electrónica y el fin del papel- www.rastreator.com
- [23] Lopez. I (2014) –Formación innovadora para un nuevo sector seguros -<http://cincodias.com>
- [24] Innovacion Seguros (2015) –Las oportunidades del Big data en el sector asegurador- <http://blogmapfre.com>

Pàgines web

<http://www.ine.es/>
<http://www.imf.org/>
<http://www.tirea.es/>
<http://www.audatex.es/>

Conceptes Generals

<https://es.wikipedia.org/>
<https://www.fundacionmapfre.org>

Normatives

Llei 50/1980- BOE-A-1980-22501-Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro - <https://www.boe.es/>

Llei 20/2015 -BOE-A-2015-7897- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras. - <https://www.boe.es/>

Real decret: BOE-A-1998-27047-Real Decreto 2486/1998-Real Decreto 2486/1998, de 20 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados. - <https://www.boe.es/>

Real decret 6/2004-BOE-A-2004-18908-Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados.- <https://www.boe.es/>

DGSFP -(www.dgsfp.mineco.es)

Solvencia II:

Blog sobre Bussines Intelligence- Solvencia II: Qué es y cómo afecta a los consumidores (2016) - <http://www.lantares.com>

Unespa (2016) -¿Qué es Solvencia II? - <http://www.unespa.es>

Annexos

Annex 1

Normativa de les entitats asseguradores a Espanya

A Espanya, l'assegurança es regeix pel Reial decret Legislatiu 6/2004, de 29 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'ordenació i supervisió de les assegurances privades, aprovat pel Reial decret 2486/1998, de 20 de novembre, i per la Llei 50/1980, de 8 d'octubre, de Contracte d'assegurances.

D'altra banda tenim una nova Llei 20/2015, de 14 de juliol, d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats asseguradores i reasseguradores, coneguda com LOSSEAR, que esta en vigor des de l' 1 de gener.

Aquesta legislació regula l'activitat de les assegurances i reassegurances privades en el nostre sistema jurídic i fixa les noves exigències de capital de les asseguradores en funció dels riscos que assumeixen i del control sobre ells. Aquests nous requisits de capital (la Llei duplica l'exigència de solvència, segons els càlculs realitzats per Assegurances) no suposaran un minvament important per a les asseguradores espanyoles, que segons les anàlisis realitzades per Assegurances i EIOPA (Autoritat Europea d'Assegurances i Pensions de Jubilació) compten amb capital suficient per cobrir les seves noves necessitats.

L'accés a les activitats de les entitats asseguradores espanyoles estarà supeditada a la prèvia obtenció d'autorització administrativa del Ministeri d'Economia i Hisenda la qual ha de ser tramitada davant la Direcció general d'Assegurances i Fons de Pensions.

Annex 2

Funcions de la Direcció General D' Assegurances i Fons de Pensions:

1. La preparació i impuls de projectes normatius en les matèries de competència de la direcció.
2. La coordinació de les relacions en l'àmbit de les assegurances i reassegurances privades, mediació d'assegurances i reassegurances i plans i fons de pensions amb les institucions de la Unió Europea, amb altres Estats i amb organismes internacionals, d'acord amb el Ministeri d'Afers exteriors i de Cooperació.
3. La protecció administrativa als assegurats, beneficiaris, tercers perjudicats i partícips en plans de pensions mitjançant l'atenció i resolució de les reclamacions i queixes presentades contra les entitats i subjectes sotmesos a la seva supervisió.
4. La contestació a les consultes formulades en matèria d'assegurances i reassegurances privades, mediació en assegurances i reassegurances privades i gestores i plans i fons de pensions.
5. La realització d'estudis sobre els sectors d'assegurances i reassegurances privades, mediació d'assegurances i reassegurances privades, i plans i fons de pensions.
6. L'anàlisi de la documentació que han de remetre les entitats asseguradores i reasseguradores, els mediadors d'assegurances i reassegurances privades i les entitats gestores de fons de pensions, a la Direcció general d'Assegurances i Fons de Pensions per facilitar el control de la seva solvència i activitat.
7. La supervisió financera, mitjançant la comprovació dels estats financers comptables, l'anàlisi econòmica financera, la revisió del compliment normatiu, i la revisió i avaluació dels regs i de la solvència de les entitats asseguradores i reasseguradores i grups d'entitats asseguradores i reasseguradores.
8. La supervisió per inspecció de les operacions i de l'activitat exercida per les persones i entitats que actuen al mercat d'assegurances i reassegureu-vos, de la mediació d'assegurances i reassegurances privades i dels plans i fons de pensions i de les entitats gestores dels mateixos. Comprendrà la revisió comptable, la revisió de la valoració d'actius i passius, la revisió del compliment normatiu general i la revisió i avaluació dels riscos i de la solvència.
9. El seguiment per qualsevol mitjà encomanat a la Direcció general d'Assegurances i Fons de Pensions, de les persones i entitats enumerades en el paràgraf 6), ja sigui previ o després de la inspecció, incloent els procediments de mesures posteriors, i fins i tot la intervenció.
10. La comprovació dels càlculs actuàrials aplicats en les operacions d'assegurances i reassegurances, i pels plans i fons de pensions i entitats gestores de fons de pensions.
11. El seguiment i la realització de càlculs financers en relació als actius i passius d'entitats asseguradores i reasseguradores, als mediadors d'assegurances i reassegurances privades, i als plans i fons de pensions i entitats gestores de fons de pensions
12. El seguiment i la participació en els grups i comitès internacionals o de l'Autoritat Europea d'Assegurances i Pensions de Jubilació. Especialment el seguiment actiu dels Estàndards, Directrius i Recomanacions.
13. El seguiment i participació en els Col·legis de Supervisors, derivats del règim de Solvència II d'entitats asseguradores i reasseguradores.

14.Els procediments d'autorització per al càlcul del capital regulatori basats en models interns o paràmetres específics.

15.La classificació dels fons propis d'entitats asseguradores, i els fons propis complementaris, d'acord amb la normativa de Solvència II.

16.Els procediments de les autoritzacions i comunicacions inicials relatives al govern corporatiu en el nou règim de solvència aplicables a les entitats asseguradores i reasseguradores.

17.Els altres procediments d'autorització derivats del règim de solvència basat en risc (Solvència II).

18. El control del compliment dels requisits precisos per a l'accés i l'ampliació de l'activitat asseguradora i reasseguradora privades.

19.El control dels requisits exigibles als administradors, socis i directors de les entitats que realitzen aquesta activitat i a les altres persones físiques i jurídiques subjectes a la regulació d'assegurances privades.

20.El control en matèria de fusions, agrupacions, cessions de cartera, transformacions, escissions i altres operacions entre entitats asseguradores, i les iniciatives sobre mesures i operacions que comportin una millora en l'estructura sectorial o en la d'alguns dels seus rams; sense perjudici de les funcions atribuïdes a la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència.

21.El control previ per a l'accés a l'activitat de mediació en assegurances i l'acompliment de les altres funcions de vigilància previstes en la regulació de la mediació.

22.La supervisió de les conductes i pràctiques de mercat de les persones i entitats asseguradores i reasseguradores, mediadors d'assegurances i reassegurances privades, que operin al mercat d'assegurances.

23.El control del compliment dels requisits que han de complir els plans i fons de pensions conformement a la regulació de Planes i Fons de Pensions.

24.El control del compliment dels requisits precisos per a l'accés a l'activitat per entitats gestores de fons de pensions.

25.La participació i col·laboració amb organismes i institucions, en relació amb l'activitat desenvolupada en el marc de la previsió social complementària.

26.El seguiment i la participació en l'elaboració de la normativa europea o internacional referida a plans i fons de pensions i a les entitats gestores.

27.La supervisió de les conductes i pràctiques de mercat de les persones i entitats que operin en relació amb els plans i fons de pensions, així com de les entitats gestores de fons de pensions

Annex 3

Rànquing Total Segur Directe per Grups

	Grup	Primes (en euros)	Creixement	Quota de Mercat	Quota de mercat acumulada
1	VIDACAIXA	2.343.774.232,00	65,84%	14,12%	14,12%
2	MAPFRE	1.790.535.598,71	-4,59%	10,79%	24,91%
3	GRUP MUTUA MADRILENYA	1.213.274.927,35	8,84%	7,31%	32,22%
4	ZURICH	1.162.127.612,62	36,04%	7,00%	39,22%
5	ALLIANZ	1.032.592.455,68	-2,53%	6,22%	45,44%
6	GRUP CATALANA OCCIDENT	774.108.788,75	39,41%	4,66%	50,11%
7	GRUP AXA	746.249.973,12	0,16%	4,50%	54,61%
8	GENERALI	695.245.718,93	6,89%	4,19%	58,79%
9	BBVA ASSEGURANCES	568.394.971,54	26,82%	3,42%	62,22%
10	GRUP CASER	404.886.426,06	10,57%	2,44%	64,66%
11	GRUP IBERCAIXA	377.704.903,13	61,07%	2,28%	66,93%
12	SANTALUCIA	348.926.228,23	6,98%	2,10%	69,04%
13	SANTANDER ASEGURANCES	340.467.578,68	127,07%	2,05%	71,09%
14	SANITAS	299.271.970,81	2,57%	1,80%	72,89%
15	ASISA	264.661.899,31	0,33%	1,59%	74,49%
16	OCASO	258.399.586,37	2,58%	1,56%	76,04%
17	REALE	206.900.095,28	0,57%	1,25%	77,29%
18	GRUP LIBERTY	193.559.413,14	0,30%	1,17%	78,46%
19	LINEA DIRECTA	172.192.855,44	8,34%	1,04%	79,49%
20	GRUP DKV ASSEGURANCES	160.630.858,26	5,15%	0,97%	80,46%
21	PELAYO	153.297.820,61	44,20%	0,92%	81,39%
22	MUTUALITAT DE LA ABOGACIA	151.950.926,80	12,08%	0,92%	82,30%
23	ASSEGURANCES RGA	148.940.589,70	-16,64%	0,90%	83,20%
24	FIATC	139.918.622,77	3,02%	0,84%	84,04%
25	GRUP MARCH	135.731.851,33	324,73%	0,82%	84,86%
26	NATIONALE NEDERLANDEN	121.748.567,76	-10,77%	0,73%	85,59%
27	AVIVA	119.321.624,18	-51,95%	0,72%	86,31%
28	AEGON	107.581.926,16	6,05%	0,65%	86,96%
29	GRUP ABANCA	105.987.237,63	643,01%	0,64%	87,60%
30	HELVETIA ASSEGURANCES	90.594.566,80	-0,67%	0,55%	88,14%
31	GRUPO ACM ESPANYA	89.874.863,58	58,93%	0,54%	88,69%
32	MGS ASSEGURANCES	73.692.687,64	1,14%	0,44%	89,13%
33	HNA	71.586.215,20	26,97%	0,43%	89,56%
34	PREVISIO SANITARIA NACIONAL	62.865.536,82	31,30%	0,38%	89,94%
35	ANTARES	61.776.404,82	6,61%	0,37%	90,31%
36	IMQ	57.493.261,47	0,69%	0,35%	90,66%
37	MEDITERRANI VIDA	56.113.512,87	1,49%	0,34%	91,00%
38	AMA AGRUPACIO MUTUAL ASEGURADORA	53.587.932,80	4,74%	0,32%	91,32%
39	BNP PARIBAS CARDIF	50.759.096,96	9,56%	0,31%	91,63%
40	ASISTENCIA SANITARIA COLEGIAL	47.618.967,29	1,63%	0,29%	91,91%
41	GRUP KUTXABANK	45.996.979,55	5,86%	0,28%	92,19%
42	LAGUN ARO	43.925.291,13	-7,18%	0,26%	92,45%
43	CNP	41.997.372,42	-13,04%	0,25%	92,71%
44	CESCE	38.259.101,67	-9,21%	0,23%	92,94%
45	GES ASEGURANCES	34.950.036,39	5,87%	0,21%	93,15%
46	GRUP METLIFE	29.815.104,00	2,22%	0,18%	93,33%

47	ASSEGURANCES EL CORTE INGLES	29.495.072,64	-34,43%	0,18%	93,51%
48	PREVENTIVA	27.128.519,35	-1,18%	0,16%	93,67%
49	ALMUDENA	26.015.832,62	2,49%	0,16%	93,83%
50	SOLUNION ASSEGURANCES	25.086.867,81	3,54%	0,15%	93,98%
51	ARAG	24.908.271,00	7,41%	0,15%	94,13%
52	MUTUA DE PROPIETARIS	21.591.414,14	2,24%	0,13%	94,26%
53	CIGNA LIFE	19.992.052,40	1,95%	0,12%	94,38%
54	FOSUN INSURANCE GROUP	16.541.246,46	18,31%	0,10%	94,48%
55	MUTUA GENERAL DE CATALUNYA	16.196.183,49	1,26%	0,10%	94,58%
56	PATRIA HISPANA	15.060.540,19	2,08%	0,09%	94,67%
57	CAIXA D' INGENIERS VIDA	14.450.653,01	107,92%	0,09%	94,75%
58	MERIDIA	14.124.687,90	3,75%	0,09%	94,84%
59	MMT SASSEGURANCES	13.132.105,17	11,58%	0,08%	94,92%
60	ASEFA	12.900.691,52	-17,91%	0,08%	95,00%
61	LA UNIO ALCOYANA	11.839.140,28	7,27%	0,07%	95,07%
62	MUTUA TNERFENYA	10.878.385,31	6,41%	0,07%	95,13%
63	PREMAAT	10.457.263,84	3,25%	0,06%	95,19%
64	CAIXA DUERO	9.763.689,00	1,33%	0,06%	95,25%
65	LA PREVISIO MALLORQUINA	9.552.693,84	2,71%	0,06%	95,31%
66	SOLISS	8.934.922,76	8,81%	0,05%	95,37%
67	ERV	8.304.871,00	9,64%	0,05%	95,42%
68	IMQ DE ASTURIES	7.925.361,45	-10,98%	0,05%	95,46%
69	ACUNSA	7.914.288,00	1,54%	0,05%	95,51%
70	BARCLAYS VIDA Y PENSIONS	7.676.754,00		0,05%	95,56%
71	ATOCHA	7.009.971,74	1,87%	0,04%	95,60%
72	LEGALITAS	6.657.703,90	7,39%	0,04%	95,64%
73	MUTUALITAT DE LLEVANT	5.796.145,80	11,87%	0,03%	95,67%
74	ASEGURADORS AGRUPATS	5.303.841,91	17,93%	0,03%	95,71%
75	MURIMAR	5.264.140,85	9,96%	0,03%	95,74%
76	MUSSAP	4.528.564,76	-5,35%	0,03%	95,77%
77	PURISIMA CONCEPCIO	4.508.717,82	5,31%	0,03%	95,79%
78	DAS	4.354.073,84	27,93%	0,03%	95,82%
79	MUTUAL MEDICA	4.104.917,14	13,75%	0,02%	95,84%
80	ATLANTIDA	4.080.592,33	0,54%	0,02%	95,87%
81	ASOCIACIO EUROPEA	3.864.876,48	7,25%	0,02%	95,89%
82	MUTUAVENIR	3.674.603,63	4,82%	0,02%	95,91%
83	VITAL ASSEGURANCES	3.540.605,67	-1,72%	0,02%	95,93%
84	AGRUPACIO SANITARIA	3.047.422,72	29,73%	0,02%	95,95%
85	MILLENNIUM	2.607.362,10	-39,29%	0,02%	95,97%
86	MUTUAPESCA	2.249.605,60	19,52%	0,01%	95,98%
87	HCC	2.135.829,21	21,18%	0,01%	96,00%
88	CREDIT ANDORRA	2.016.667,00			
89	AIOI NISSAY DOWA	1.503.756,21	6,89%	0,01%	96,00%
90	ASSEGURACES " MUTUOS MARITIMOS DE VIGO"	1.207.039,52	20,28%	0,01%	96,01%
91	MUTUASPORT	484.203,43	83,41%	0,00%	96,01%
92	GRUPONOVO BANCO	155.081,00	-86,55%	0,00%	96,02%
93	BANC PASTOR	61.683,41	409,87%	0,00%	96,02%

Quota (%)	96,02%
------------------	---------------

Font: Elaboració pròpia amb dades de ICEA(Informe N° 1415 : Evolució del Mercat Assegurador. Estadística a març 2016. Associació ICEA. Abril, 2016