

Índice



Introducción

Pág. 06



El Sector:

Datos y Evolución Estadística

Pág. 08



Nuevas Tendencias:

Decesos y Servicios Funerarios

Pág. 14



Uso de las Nuevas Tecnologías:

Decesos y Servicios Funerarios

Pág. 24

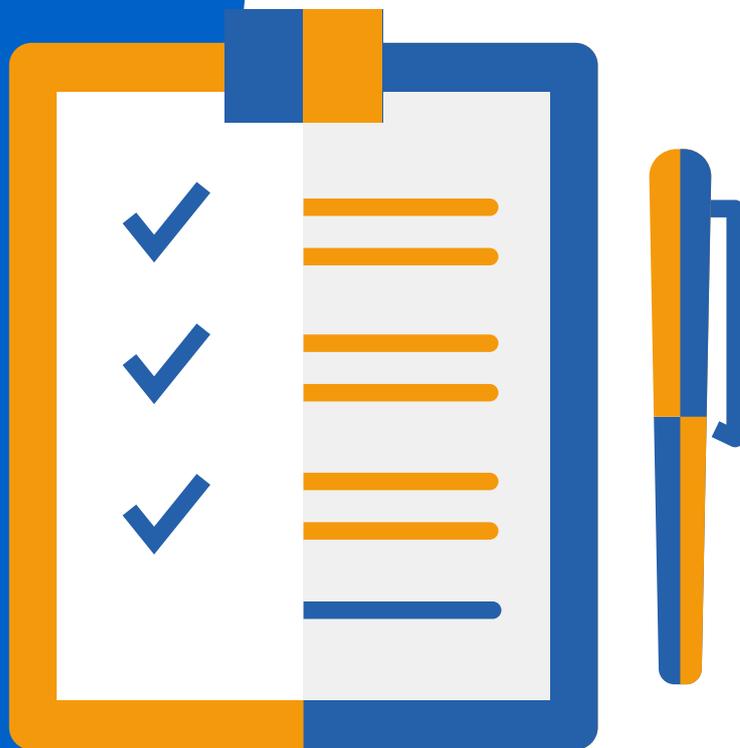


En Resumen

Pág. 31

A

Introducción



Andrés Romero Peña

Consejero Director General de
Santalucía



En Santalucía la innovación y la transformación digital son palancas clave para focalizar nuestros esfuerzos en dar las respuestas adecuadas a las exigencias y necesidades de nuestros clientes actuales y futuros. Vivimos tiempos de transformación social y digital y **es fundamental entender las necesidades de negocio actuales y futuras para mejorar la experiencia de cliente** o incorporar nuevas propuestas de valor en productos y servicios.

Como empresa líder y pionera en España en seguros de Decesos, en Santalucía analizamos permanentemente el mercado y las tendencias sociales a través de nuestro área de Innovación con el fin de estar alerta ante los avances que marcarán el futuro del sector.

En este sentido, en torno a la despedida de los seres queridos, publicamos este **I Informe Santalucía de Tendencias e Innovación en el Seguro de Decesos y Servicios Funerarios**, elaborado en colaboración con Vecdis, con el objetivo de impulsar la innovación, divulgar tendencias, nuevos

enfoques, líneas de trabajo y proyectos actuales y futuros que mostrarán una visión disruptiva en materia de Innovación en el sector Decesos.

El objetivo es compartir y poner foco en los principales cambios que prometen reinventar este ámbito desde una perspectiva diferente y muy actual. Como refleja el Informe, **concienciación ambiental y nuevas tecnologías marcarán los próximos cambios del sector**, tanto desde el punto de vista de las prestaciones de los seguros como de la propia prestación del servicio funerario, así como las nuevas demandas de las familias a la hora de despedir a sus seres queridos.

El valor de este radar de innovación de tendencias actuales y futuras es que nos permite mantenernos a la vanguardia del sector y seguir siendo protagonistas de sus cambios, preparándonos para lo que está por venir: uso de la **realidad virtual, realidad aumentada o inteligencia artificial...** tecnologías que, seguro, en pocos años, empezarán a tomar fuerza para mantener vivo el recuerdo de nuestros seres queridos.

1

El Sector: Datos y Evolución Estadística



Principales datos

El año pasado el mercado creció casi un 4%, y Santalucía fue el grupo que más aumentó en términos de primas, alcanzando una quinta parte de ese crecimiento.

Según datos de UNESPA¹, en la actualidad, aproximadamente **el 47% de la población en España cuenta con un seguro de Decesos.**

Este seguro sigue manteniendo una **mayor penetración en el sur de España**, con una cartera muy arraigada, especialmente en Andalucía y Extremadura.

Los índices de suscripción más altos se dan pasados los 45 años y muy especialmente a partir de los 65, ya que no se quiere dejar a los familiares las gestiones con funerarias o tanatorios en un momento tan sumamente delicado como es el fallecimiento de un ser querido.



Según datos de UNESPA, en la actualidad, aproximadamente el 47% de la población en España cuenta con un seguro de Decesos.

De acuerdo a los estudios realizados por Santalucía:

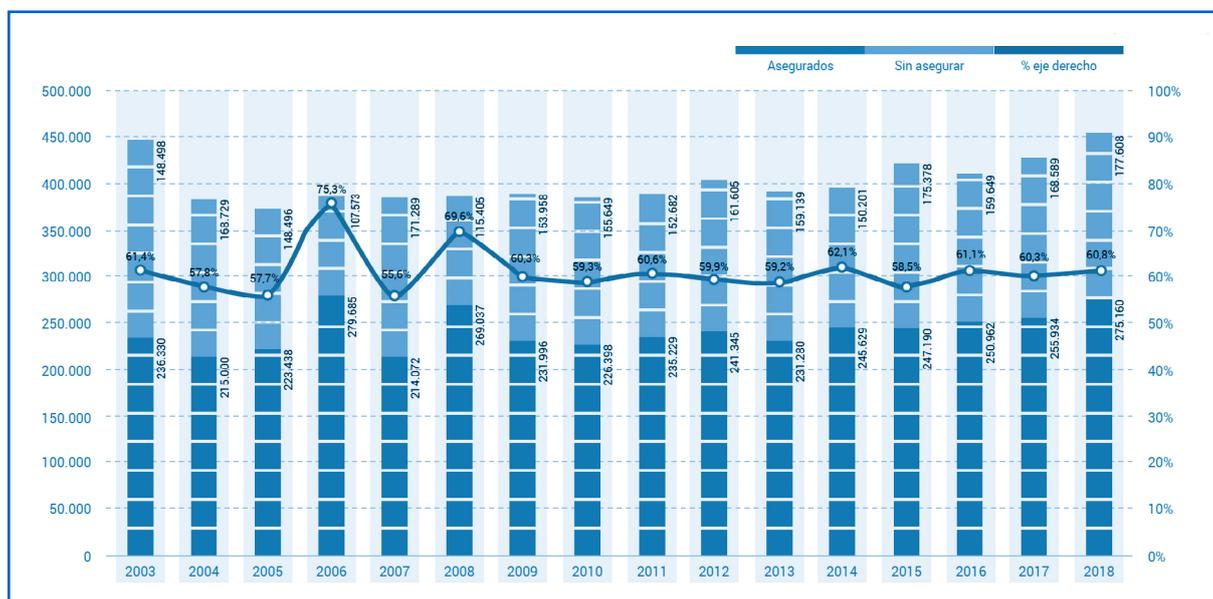
- ✔ **Las inhumaciones suponen el 60% frente al 40 % de las incineraciones y la tendencia muestra un incremento** de las incineraciones, sobre todo en las ciudades. En algunas de ellas, como Bilbao y Málaga, están ya presentes en el 80% de los fallecimientos.
- ✔ En zonas rurales permanece arraigada la ceremonia religiosa católica (misa corpore insepulto en la iglesia de la localidad).
- ✔ En las grandes ciudades se incrementan las ceremonias laicas, donde la tendencia es la adaptación de las instalaciones de los tanatorios en donde los familiares solicitan espacios libres de símbolos religiosos para proyectar imágenes, poner música, etc.
- ✔ Igualmente, se observa un **incremento importante de las ceremonias en capillas multiconfesionales.**
- ✔ En general también ha aumentado el acompañamiento musical durante la ceremonia de inhumación y/o incineración.
- ✔ **La edad media de contratación de un seguro de decesos está en 36 años**, según datos de la aseguradora.



1. UNESPA. Informe Estamos Seguros 2018.

Disponible en: <http://www.unespa.es/notasdeprensa/enterramiento275000personasen2018/>

Datos del sector



Evolución histórica de los fallecimientos en España y el papel del seguro de decesos.
Fuente: UNESPA. Informe Estamos Seguros 2018.

En 2018 el sector asegurador se hizo cargo de la gestión del 60,8% de los fallecidos del país, según el “Informe Estamos Seguros 2018” de UNESPA.

A lo largo de los últimos quince años, los fallecimientos asegurados se han mantenido estables, oscilando entre el 55,6% del 2007 y el 62,1% de 2014; las dos únicas excepciones con porcentajes más altos fueron los casos de los años 2006 (con un 75,3%) y 2008 (69,6%).

Hay que destacar que esta estabilidad se ha hecho más firme en tiempos recientes, entre 2016 y 2018 especialmente, cuando sólo ha oscilado un 0,8% (61,1% en 2016, por un 60,3% en 2017; y un punto intermedio en 2018, 60,8%).

Sin embargo, **la penetración social del seguro ha experimentado una tendencia de cambio al alza desde 2011** (cuando contaba con una cuota de mercado del 41,5%) hasta el pasado año, que alcanzó un 45%.

Para entender mejor este aumento en la contratación de este seguro, es necesario recurrir a la media de edad de los interesados.

Año	Penetración social (%)
2018	45%
2016	44,50%
2015	44%
2013	44%
2011	41,50%

LA PENETRACIÓN SOCIAL DEL SEGURO DE DECESOS





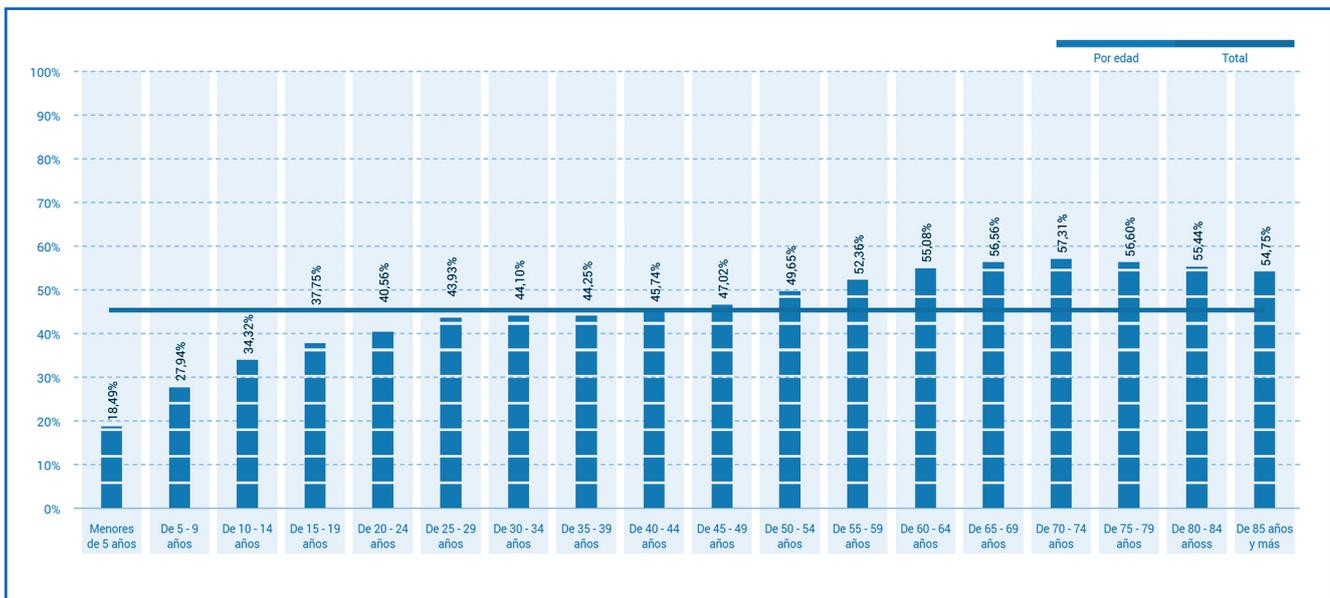
Las pólizas de decesos son contratadas mayoritariamente por las generaciones más mayores.

Así, según datos de UNESPA, la penetración de este seguro supera la media en todas las franjas de edades por encima de 40 años; en el extremo contrario, las franjas más jóvenes quedan lejos de esos valores medios, especialmente los menores de 20 años.

Si relacionamos estas observaciones con que España cuenta con una población cada vez más envejecida, puede entenderse claramente la causa del aumento de penetración del seguro de decesos.

Por otra parte, la franja comprendida entre los 20 y los 40 años puede considerarse como el público objetivo para las aseguradoras. Se encuentran cerca de la media de penetración y empiezan a tener poder adquisitivo como para contratar este tipo de seguro.

Ofrecer servicios innovadores a este segmento de la población, supondría un paso importante para la captación de estos nuevos asegurados



Penetración social del seguro de decesos, por tramos de edad.

Fuente: Fuente: UNESPA. Informe Estamos Seguros 2018 junto con ICEA y el Instituto Nacional de Estadística

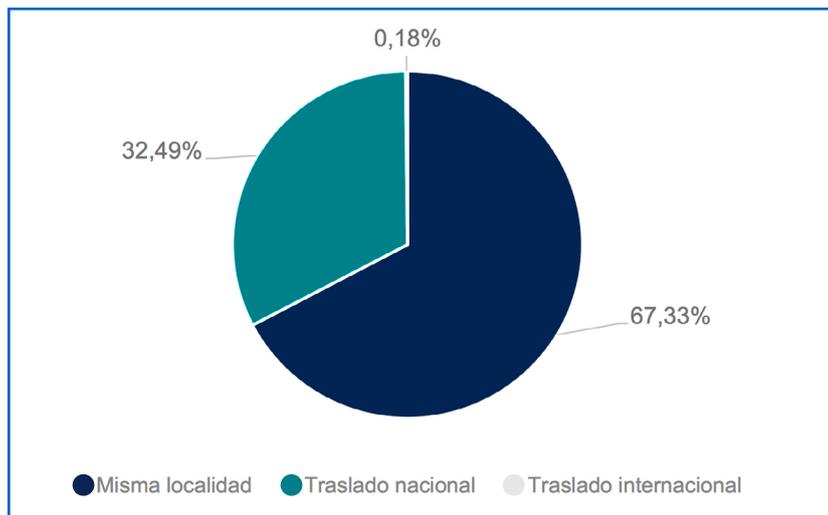


Por otra parte, también es interesante destacar los datos de UNESPA sobre la distribución de sepelios con dependencia de: si el fallecido ha de ser trasladado (dentro del territorio español o en el extranjero), o si el funeral será en la misma localidad del fallecimiento.

En los resultados generales del pasado año 2018, se puede apreciar que más de dos tercios de los sepelios se realizaron en la misma localidad de fallecimiento, mientras que el resto requirieron un traslado nacional.



De acuerdo a estas mismas cifras, los traslados internacionales son residuales en nuestro país: solamente un 0,18% del total.



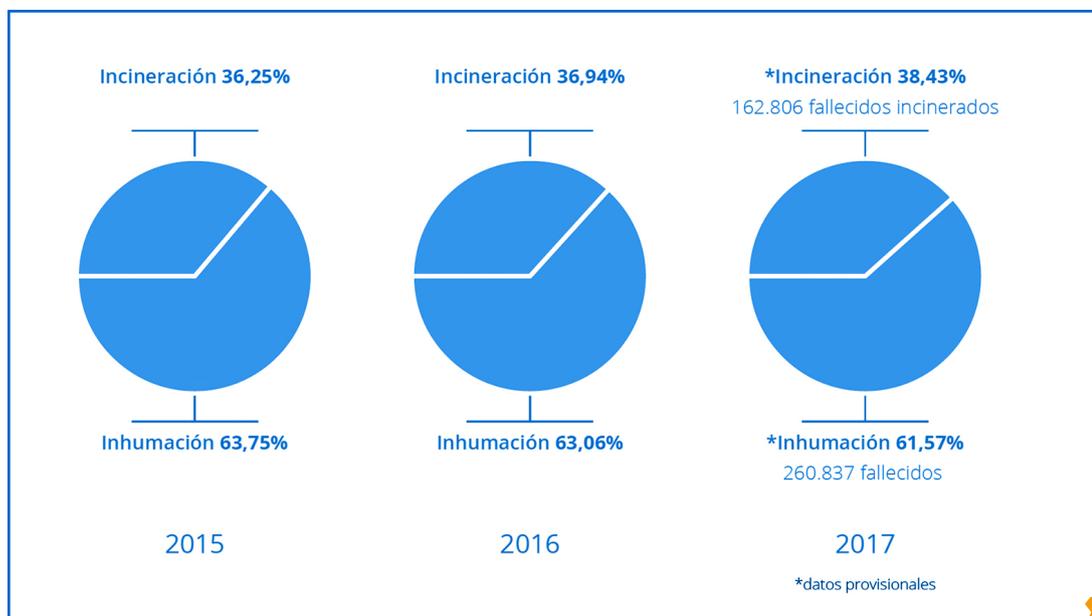
Tabla/Gráfico: Distribución de los sepelios atendidos por el seguro de decesos en 2018
Fuente: UNESPA. Informe Estamos Seguros 2018.



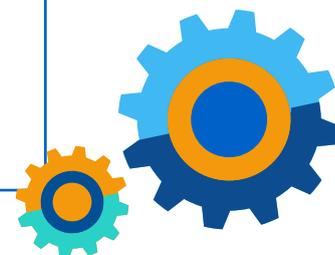
Al igual que ha ido en aumento la penetración social del seguro de Decesos, la elección de ser incinerado ha ido ganando aceptación sobre la inhumación tradicional. Esta tendencia no va a cambiar, sino que se va a acentuar más, ya que se prevé que en 2025 se alcancen el 60% de incineraciones como la elección preferida por la población.



De un 16% de incineraciones realizadas en 2005 se ha pasado a un 38,43% en 2017. Esto supone un crecimiento constante, como muestra el hecho de que entre 2015 y 2016 el incremento llegó al 0,75%, y entre 2016 y 2017 alcanzó casi el 1,5%, es decir, un aumento sostenido en el tiempo.



Incineración vs inhumación
Fuente: Panasef



No obstante, también hay que tener en cuenta la gran diferenciación entre el mundo urbano y el rural. Las capitales de provincia españolas están en torno al 50% de incineraciones, aunque existen capitales de provincia que superan el 70%.

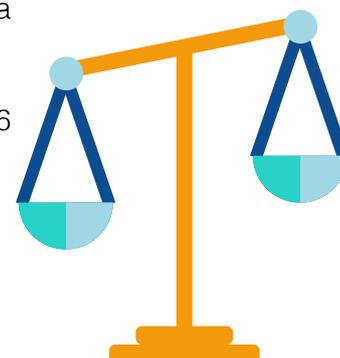
El seguro juega un papel protagonista en los sepelios en España. **El pasado año, el sector se hizo cargo del entierro de 275.160 personas, es decir, el 61% de los fallecidos en el país.** Esta es una de las conclusiones que se desprenden del Informe.



El seguro de Decesos es, tras el de automóviles, el producto asegurador con mayor capilaridad en España. No en vano, 21,76 millones de personas de los 46,73 millones de residentes en el país están protegidas por una de estas pólizas, de acuerdo con datos recabados por ICEA. Representan el 46,6% de la población.

Como en el mercado hay 8,36 millones de pólizas, existe una media de 2,6 asegurados por contrato.

Este dato refrenda el carácter familiar del producto.



2

Nuevas Tendencias: Decesos y Servicios Funerarios



Sostenibilidad y celebraciones personalizadas

El mundo funerario se encuentra inmerso en una etapa de apuesta por las **nuevas tendencias demandadas** por los propios usuarios. Estas tendencias vienen marcadas por la **concienciación social** y **los nuevos estilos de vida** que la sociedad está adoptando mayoritariamente. Entre los ejemplos más claros está la concienciación por el **equilibrio ecológico del medio ambiente**, tanto a la hora de llevar a cabo inhumaciones como cremaciones, así como el uso posterior que se hace de las cenizas.



Los nuevos estilos de vida se ven definidos principalmente en la forma de recordar a los seres queridos una vez han fallecido, ya sea a través de redes sociales o sitios conmemorativos.

Además, durante la celebración de los funerales **se buscan nuevos formatos** en los que el duelo sea lo más llevadero posible, apostando, por ejemplo, por el uso de mascotas presentes en el rito o la celebración del funeral en los lugares deseados por los fallecidos.

Funerales ecológicos

En los últimos años, el número de cremaciones está acortando distancias con las inhumaciones tradicionales.

Una de las características de la sociedad actual es su concienciación respecto al medio ambiente, y la apuesta por los funerales ecológicos está cogiendo fuerza. En 2010 en Estados Unidos, el 43% de los mayores de 40 años preferían un entierro ecológico que tuviera en cuenta el impacto que éste iba a tener en el medio ambiente. En 2015, este número aumentó hasta el 64%.



Los enterramientos tradicionales, no son biodegradables y muchos de los que ahora optan por una vida 100% ecológica también eligen, para su muerte, un funeral de este tipo.

1 Cementerios naturales

A principios de los 90, en el Reino Unido se había llegado a un alto número de cremaciones, lo que supone un incremento de la contaminación, alejándose de

la sensibilidad ambiental de buena parte de la población. Por otra parte, también había mucha especulación con los paisajes naturales y los colectivos ambientalistas buscaban nuevas formas de conservar algunas de estas áreas naturales. De aquí nació la idea del **cementerio natural: un espacio que permite reducir la cantidad de cremaciones y contribuye a la conservación de los paisajes naturales.**

Para que un cementerio sea considerado natural, debe cumplir ciertas características:

- ✔ **El entierro tiene que hacerse directamente en la tierra:** normalmente, el cuerpo se envuelve en un sudario de fibras naturales o en un ataúd de materiales como el cartón o las fibras vegetales. Encima de las fosas no se colocan losas ni de hormigón ni de ningún otro material que no sea respetuoso con el medio ambiente.
- ✔ El cuerpo no tiene que estar embalsamado: nada hay más orgánico que un cuerpo humano, por lo que **en los cementerios naturales no se permiten los productos conservantes tóxicos en los cuerpos difuntos.**
- ✔ **La zona de entierro se tiene que conservar según el entorno:** una vez celebrado el entierro y pasados unos meses, en los cementerios verdes se restaura la superficie de cada tumba con plantas autóctonas.
- ✔ El monumento es el espacio natural: **en los cementerios verdes** no se usan monumentos funerarios individuales, sino que **se apuesta por la conmemoración comunal.** El mejor recuerdo es el que se asocia con el entorno natural en su conjunto, con su belleza y su biodiversidad.
- ✔ **Optimización en el uso de la tierra:** los elementos de diseño que ocupan el paisaje silvestre son mínimos, así se consigue que se puedan albergar más enterramientos en una misma área, cosa que no ocurre en los cementerios convencionales.



2 Férretos ecológicos

Los barnices, fibras sintéticas, metales y demás componentes necesarios para fabricar ataúdes tienen un impacto negativo sobre el medio ambiente, provocando que las maderas que se usan contribuyan a la deforestación.

Una de las opciones que están empezando a hacerse notar es la de la fabricación de ataúdes respetuosos con el medio ambiente. Es el caso de una empresa hawaiana, que utiliza solo madera de su entorno, de origen responsable, con carpintería y pegamento no tóxico para la fabricación de los ataúdes.



Por otra parte, **aparecen los ataúdes de cartón**, que además de ayudar al mantenimiento del medio ambiente, ofrecen la opción de acceder a un féretro más barato que los tradicionales.



3 Alternativas al entierro tradicional

En Estados Unidos, más concretamente en el estado de Washington, se ha aprobado recientemente que, a partir de mayo de 2020 el cuerpo de los fallecidos pueda ser utilizado para crear abono. Ya existe una iniciativa para llevarlo a cabo que utiliza **el proceso de ‘reducción orgánica natural’ para incorporar de manera natural los restos humanos al suelo**.



Destaca otra iniciativa similar, pero más sofisticada, de una empresa italiana que ha creado unos contenedores con forma de huevo, fabricados con material biodegradable, en el que se introduce al difunto en posición fetal. La cápsula se entierra, y sobre ella se planta un árbol, que cuenta con un marcador geográfico para que los amigos y familiares del difunto puedan encontrarlo y cuidarlo.

Algo más atrevida es la propuesta de **una empresa que ha diseñado un traje de cuerpo completo que puede cultivar hongos específicamente criados para descomponer el cabello, la piel y las uñas**. Las esporas de estos llamados “hongos infinitos” pasan a formar parte de la tela del traje corporal, lo que acelera la descomposición de manera significativa.

Finalmente, destaca **otra propuesta empresarial que ha desarrollado un método de enterramiento mediante congelación criogénica**. El nitrógeno líquido cristaliza el cuerpo y se desintegra en partículas, que son secadas por congelación, selladas dentro de un ataúd biodegradable y enterradas en una tumba poco profunda, donde se convierte en suelo rico en nutrientes.

Cremaciones (y posterior uso de las cenizas)

Como se ha comentado anteriormente, **las cremaciones están ganando el pulso a las inhumaciones** en los últimos años, y se prevé que en menos de 10 años ya sean mayor en número. Es por esto por lo que cada vez surgen más iniciativas que permitan ofrecer productos más novedosos y cercanos a las necesidades que demandan los usuarios.

Muchas de las innovaciones siguen la estela de lo destacado en el punto anterior: el cuidado del medio ambiente importa. Incluso se han empezado a desarrollar normativas que **pretenden poner límite a los elementos contaminantes**



producidos en el proceso de cremación, como por ejemplo la Comunidad Valenciana, cuya Conselleria de Sanidad ha intentado restringir las formas de llevar a cabo las cremaciones y los materiales que se pueden utilizar.

1 Una cremación diferente: hidrólisis

Una técnica similar a la cremación y que respeta al medio ambiente, es la hidrólisis, que ayuda a evitar el enterramiento tradicional utilizando calor, presión, agua y agentes químicos básicos para reducir los restos humanos a fragmentos óseos y elementos esenciales.

2 Urnas respetuosas con el medioambiente

Las urnas biodegradables son una de las principales apuestas de aquellos que quieren hacer una despedida de sus seres queridos pensando en el impacto que esto tendrá en el medio ambiente.

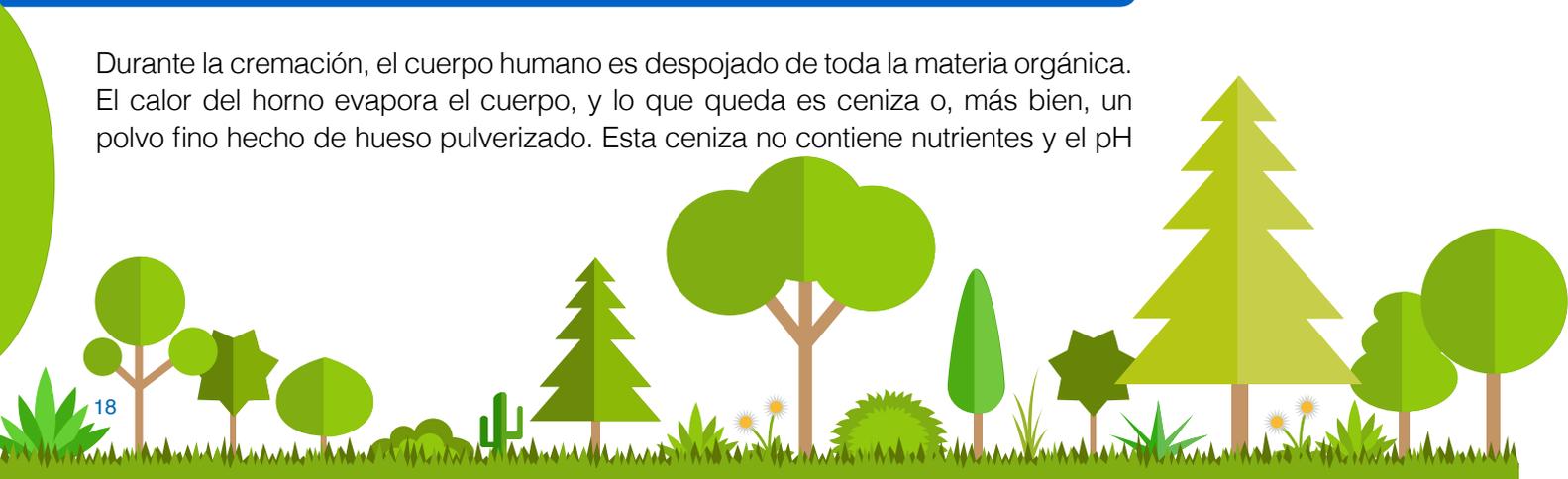


Existen urnas que permiten que los restos reposen en el mar o en bosques, respetando sus ecosistemas.

Es el caso de la propuesta de un estudio de diseño holandés, que ha creado una **urna sostenible a través de una mezcla de bioplásticos formados a partir de aguas residuales y las propias cenizas** para crear no solo un recipiente para los restos humanos, sino un objeto que puede ser devuelto a la naturaleza como un todo. El proyecto utiliza un método para convertir las bacterias que se encuentran en las aguas residuales en polihidroxialcanoato o PHA, un bioplástico que funciona como plástico normal, pero que es completamente biodegradable: pequeños organismos en el suelo pueden alimentarse del material, lo que significa que se descompone como la madera.

Si se quiere un menor impacto todavía, hay una compañía que ofrece una solución para que las cenizas, introducidas en una urna biodegradable, se conviertan en un árbol.

Durante la cremación, el cuerpo humano es despojado de toda la materia orgánica. El calor del horno evapora el cuerpo, y lo que queda es ceniza o, más bien, un polvo fino hecho de hueso pulverizado. Esta ceniza no contiene nutrientes y el pH



puede ser dañino para las semillas. La gran innovación de esta propuesta ha sido la construcción de una urna biodegradable que podría mantener las cenizas y las semillas separadas durante el período de gestación de la planta. Cuando el sistema de raíces crezca lo suficiente, el agua disolverá la parte superior de la cámara, permitiendo que las **raíces y minerales se mezclen con cenizas humanas y surja la planta**.

Además, existe una **incubadora de árboles conectada y diseñada específicamente para trabajar junto a la urna biodegradable**. La urna está incorporada en la incubadora y conectada con sensores a ella. Los usuarios pueden monitorizar el crecimiento de la planta y revisar consejos de mantenimiento. La incubadora viene con un sistema de riego automático incorporado que es activado por un sensor colocado en la superficie del suelo. Otros sensores son capaces de detectar la exposición a la luz, la conductividad eléctrica y monitorizar la humedad, así como la temperatura en la atmósfera y el suelo.



3 Conversión de cenizas en diamante

Hoy en día ya parece común el hecho de que al fallecer un ser querido y ser incinerado, **las cenizas se conviertan en una joya para llevar siempre consigo**. Las iniciativas que permiten convertir las cenizas en diamantes están bastante extendidas por todo el mundo. Permiten **crear diamantes que brillan igual que uno natural**. El proceso implica calentar el carbono extraído de los restos a temperaturas extremas y colocarlo en una prensa de diamantes especializada. Una vez cortado y pulido, el diamante se puede grabar con láser con un “identificador único”.

4 Pasar a la eternidad en forma de vinilo

En Reino Unido, existe una empresa que permite tener las **cenizas del ser querido compactadas en un disco de vinilo**. La compañía toma las cenizas y las presionan en 30 discos, cada uno con 24 minutos de audio en total (12 minutos en cada cara). **Se puede grabar algo original como un mensaje o una canción favorita**, y los discos vienen con ilustraciones y etiquetas estándar que incluyen el nombre, fecha de nacimiento y fecha de fallecimiento.



5 Descansar en el espacio exterior

Tener los restos cremados descansando en el espacio es una posibilidad real en Estados Unidos, a través de una empresa especializada en el **lanzamiento de restos humanos a una altitud de aproximadamente 24.000 metros, usando globos**. Una vez alcanzada esta altura, un gran disparo hacia el espacio exterior permite alcanzar los 100.000 metros, y un robot lanza las cenizas a la atmósfera, grabando un pequeño fragmento de video para mostrar a amigos y familiares en el funeral.



6 Ayudar a crecer a las plantas marinas

En la línea con el cuidado del medio ambiente, hay quienes quieren que sus restos sirvan para proteger ecosistemas submarinos frágiles, por lo que existe la opción de amarrar el cuerpo a una “bola de arrecife”. La pelota imita el material del arrecife y permite que la vida marina se adhiera a él. Para ello, se usa una mezcla especial que se combina con los restos cremados. Una vez que se ha sumergido en el océano, **la vida marina habita la “bola de arrecife” y permite que los hábitats marinos más frágiles prosperen.**



7 Cenizas en fuegos artificiales

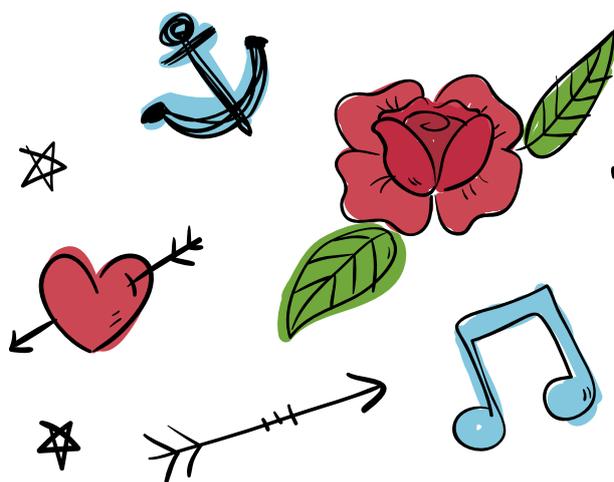
En Valencia, hay iniciativas que ofrecen entre sus servicios el **lanzamiento de las cenizas de un difunto en un espectáculo pirotécnico** a partir de 300 euros, pudiendo elegirse entre diferentes modalidades.



8 Acompañar a los seres queridos en forma de tatuaje

En muchos foros de Internet relacionados con funerales se incluyen referencias a consumir las cenizas de los seres queridos, viéndolo como una forma de vivir dentro de otra persona. Históricamente, esta práctica se origina en tribus como los Yanomami del Amazonas, cuyas razones no difieren de las que se alegan en la actualidad: se cree que el espíritu del difunto vivirá dentro de ellos. Pero como esta práctica no parece muy saludable, se está llevando a cabo una alternativa que igualmente deja las cenizas dentro del cuerpo sin perjudicarlo.

Se trata de los **tatuajes especializados que contienen las cenizas de un ser querido**. Este método combina una pequeña porción de restos cremados con tinta de tatuaje tradicional. El proceso, esencialmente, es el mismo al que se somete alguien para hacerse un tatuaje. Lo importante es que las cenizas deben manipularse adecuadamente, en un ambiente estéril cuando se mezclan con la tinta del tatuaje.





Más allá de los funerales

El mundo de los funerales va más allá de lo que pasa con el cuerpo del fallecido. Y son muy diversas las formas de intentar mantener en el recuerdo a las personas fallecidas y de ayudar a los seres queridos a superar el trance.

1 Métodos terapéuticos: el uso de mascotas

Cada vez hay más funerarias que tienen perros de terapia como parte de sus servicios.

El uso de estos **perros de duelo** en funerarias es una extensión de los servicios de terapia de perros que se ofrecen en otros contextos. Los adultos y los niños, a los que les cuesta hablar abiertamente sobre la pérdida de un familiar o ser querido, comparten sus sentimientos con los perros, que brindan una presencia tranquila y amorosa a los que sufren. Los **perros de terapia** están siendo reconocidos rápidamente como una parte vital de los servicios ofrecidos por las funerarias.



2 Funerales más cercanos

Una de las tendencias más asumidas por los expertos es que, en el futuro más próximo, **las personas tenderán a alejarse de la tradición, pasando del ‘funeral tradicional’ a los ‘rituales conmemorativos’**.

En lugar de centrarse en un cliente estándar, las funerarias se deberán focalizar en productos altamente personalizados para cada cliente y sus familias.

Además, el aumento de las cremaciones y el crecimiento de opciones de urnas y recipientes conmemorativos permitirá que los funerales sucedan en

una mayor variedad de ubicaciones, a la vez que cambiará la línea de tiempo de cuándo ocurre la celebración/conmemoración. Por ejemplo, en Reino Unido, las cremaciones directas, sin ritos funerarios previos están aumentando en los últimos años, lo que muestra que **la opción de la celebración posterior es una posibilidad real**.

Por otra parte, otra nueva tendencia que marcará la forma de proceder de las funerarias es que las familias quieran ser parte más activa del proceso.

3 Redes sociales y webs conmemorativas para recordar a los seres queridos

En la actualidad, la vida digital tiene casi tanta importancia como la vida física para muchas personas.

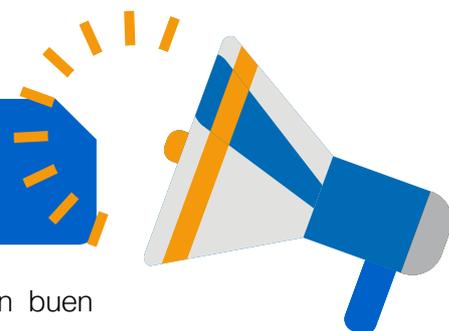
Las felicitaciones de cumpleaños, por ejemplo, han dejado de ser un buen momento para realizar una llamada y han pasado a ser un mero mensaje en un muro de las redes sociales.

Una red social creada por un grupo de emprendedores españoles que vive en San Francisco, junto con una empresa catalana, busca ocupar este espacio en el mundo funerario.

El funcionamiento es básicamente el de **una red social con múltiples redes sociales integradas**, redes privadas que funcionan a modo de **muros o tableros en los que compartir contenido**. Simplemente hay que crear un tablón privado destinado a recibir mensajes para el ser querido desaparecido, y se podrá invitar tanto a familiares como a amigos a unirse a este modo de recuerdo conjunto. Estos recuerdos se ordenarán cronológicamente como en cualquier otro tipo de red social. Esta red social ofrece, además, distintos niveles de privacidad, por lo que se podrán dejar testimonios que sean de carácter público o privado.

Entre las redes sociales, aquella que ha hecho una apuesta un tanto diferente ha sido Snapchat, cuyos filtros son bien conocidos.

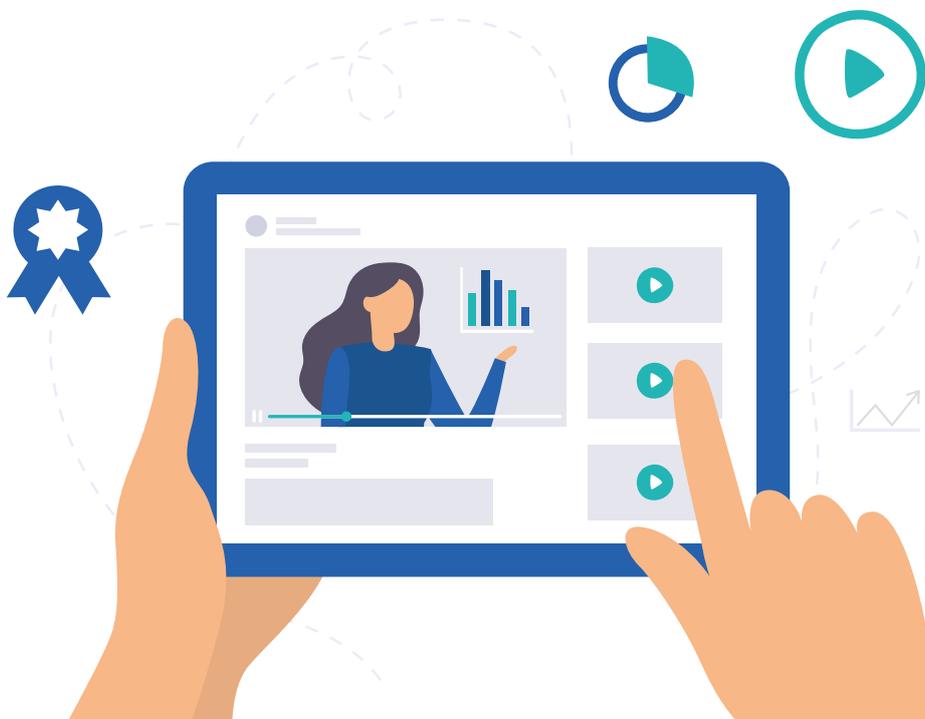
Los geofiltros funerarios son un ejemplo de cómo Snapchat se ha introducido en la intimidad de nuestras vidas. La gente puede crear plantillas para revisar sus fotos y videos temporales con el fin de conmemorar un momento significativo de sus vidas.



Snapchat ofrece filtros bajo demanda para ocasiones como bodas, cumpleaños y graduaciones, pero puede crear geofiltros para prácticamente cualquier cosa.

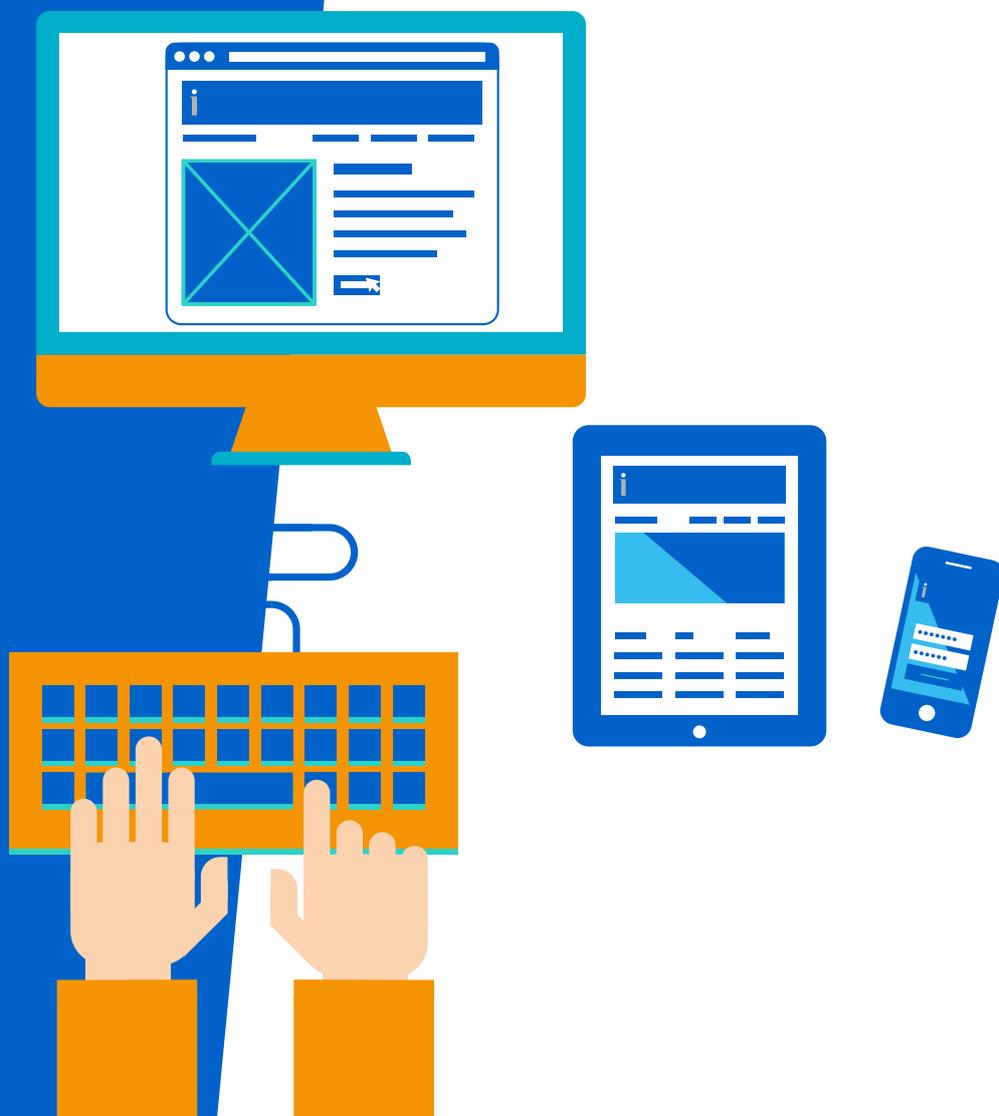
El fundador de la compañía que se dedica a crear geofiltros para utilizar en Snapchat afirma que las peticiones de geofiltros para funerales han ido en aumento. Desde que recibió su primera petición fúnebre, la empresa ha hecho un buen número de geofiltros para funerales, y poco a poco va convirtiéndose en otra forma de celebración de un funeral.

Este geofiltro se puede conseguir mediante pago. La empresa solicita qué se quiere, con qué color, texto y diseño y con un pago extra, también se puede obtener una pequeña caricatura del difunto en el geofiltro.



3

Uso de las Nuevas Tecnologías: Decesos y Servicios Funerarios



Testamentos online y otras tecnologías

Las nuevas tecnologías están cambiando el paradigma de muchas industrias. Y la de los seguros de Decesos no es ajena a estos cambios. Muchos productos, procesos, servicios y costumbres están viendo cómo la aplicación de estas tecnologías abre la puerta a un mejor acercamiento a las necesidades de los usuarios.

Testamentos online y otros documentos



Una de las mejoras más factibles y que más aprecian los clientes es la facilidad para crear testamentos de forma online.

En este sentido, habría que diferenciar dos tipos de opciones: los testamentos online con validez legal, y los “testamentos” que sirven para que los familiares conozcan mejor al fallecido, más emocionales. Gracias a estas nuevas opciones, las personas interesadas pueden dejar constancia de recomendaciones y mensajes posteriores al fallecimiento.

1 Recomendaciones y comunicaciones

Existen diversas iniciativas que cubren esta posibilidad. Un ejemplo de ello son las **plataformas de planificación online que ofrecen una manera fácil de descubrir, almacenar y compartir las preferencias de los clientes para el final de sus vidas**. Su objetivo es empoderar a las personas para vivir de acuerdo con sus valores hasta el momento final. Estas plataformas hacen todo el trabajo administrativo para el cliente y cubren todos los temas necesarios para tomar decisiones al final de la vida: **desde atención médica, hasta temas legales e incluso ideas para la celebración de un futuro funeral**.

Otro ejemplo interesante es una plataforma que facilita a las personas capturar y almacenar de forma segura sus momentos significativos, **mensajes personalizados futuros**, así como toda su información importante para su posterior distribución, a amigos y familiares, cuando se haya estipulado. Todos los mensajes **se guardan en “cajas fuertes” separadas y designadas a diferentes “herederos”**, y estos tendrán acceso a los contenidos cuando sea el momento adecuado. Los usuarios pueden elegir entre tres tipos de mensajes: los desencadenados por una fecha específica, un evento específico (como la boda de una hija) o una ubicación concreta (que el ser querido tendría que programar previamente para su envío).



Grabar los deseos finales y la información importante para que pueda ser compartida con los seres más cercanos y queridos es otra iniciativa innovadora. El usuario puede utilizar el sitio web para almacenar recuerdos y mensajes especiales y registrar su historia de vida para las generaciones futuras. En cuanto a la planificación del funeral, esta misma plataforma permiten a los usuarios diseñar su futuro servicio fúnebre: desde **canciones favoritas hasta lecturas de despedida**.

2 Testamentos online

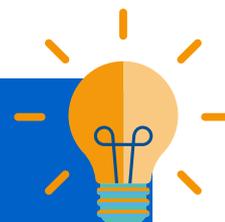
La opción de crear testamentos online cuenta con el freno de que su validez legal no siempre es comprobable. En España una empresa se convirtió en 2012 en la primera plataforma digital que permite realizar los trámites del testamento de forma online. Para ello, la empresa ha optimizado parte del proceso de realización del testamento, por ejemplo, en la contratación se utilizan canales digitales.

En Reino Unido, una compañía ofrece un servicio web que guía a los usuarios a través del proceso de redacción de un testamento, en donde legan su patrimonio, incluida la elección de tutores para los dependientes y la selección de los ejecutores de las últimas voluntades. La plataforma ayuda a los usuarios a través de las diferentes etapas. El proceso de redacción del testamento se simplifica al estar estructurado como una serie de preguntas para que el usuario responda con la información necesaria, gracias al uso de tecnología. Una vez que el usuario ha completado el proceso de preguntas y respuestas y ha pagado por el servicio, puede descargar, imprimir y firmar el documento redactado (en presencia de sus testigos) para que el documento adquiriera valor legal.

Otras tecnologías

1 Realidad Virtual y Realidad Aumentada

El uso de la Realidad Virtual o la Realidad Aumentada está comenzando a asentarse como una alternativa para mantener vivo el recuerdo de los seres queridos.



Los usos que se pueden dar a las imágenes proyectadas mediante Realidad Virtual o Realidad Aumentada van desde la presentación de fotos o vídeos a los asistentes a un funeral de fotos, hasta el almacenamiento de momentos emotivos con nuestros seres queridos para su posterior visionado.

La implantación de la Realidad Virtual y la Realidad Aumentada como una

práctica en velatorios, entierros o funerales, aún se encuentra en etapas iniciales de exploración, de ahí que los usos más habituales sean muy básicos, aunque no por ello menos diversos.

Una de las prácticas más extendidas es la **asociación de imágenes de los difuntos con sus lápidas o sus lugares de reposo**. El modo en que funcionan este tipo de aplicaciones es mediante la asociación de una o varias imágenes del difunto con su sepultura, de modo que la aplicación móvil proyectará en nuestro terminal dichas fotografías cuando lo enfoquemos a la lápida en cuestión. El objetivo, por supuesto, es que el recuerdo y la imagen de nuestros seres queridos permanezca en nuestra memoria. Cabe destacar que para reconocer la lápida correcta estas aplicaciones hacen uso de otras dos tecnologías auxiliares: **el posicionamiento por GPS**, para verificar que la posición del usuario en el momento de hacer uso de la aplicación y la del lugar de enterramiento se corresponden, y el reconocimiento de imágenes, que tiene como finalidad reconocer la lápida correcta en el momento en que el móvil enfoca a la misma.

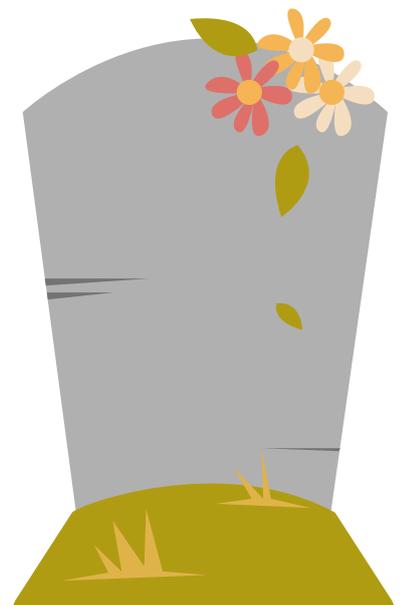


Este tipo de prácticas, casi inéditas en el mundo occidental, se están extendiendo con rapidez en países del este asiático donde confluyen dos circunstancias: la presencia de la tradición confuciana que obliga a los hijos a venerar a sus padres y el elevado coste del suelo.

Algunas aplicaciones, como la de una empresa hongkonesa, permiten establecer un lugar de veneración del difunto en cualquier lugar a elección del usuario, incluso fuera de un camposanto. Cuando el familiar visita ese lugar, puede **utilizar la realidad aumentada para proyectar en su smartphone, no solo las imágenes del fallecido sino también de su lápida**. Gracias a este tipo de aplicaciones los familiares de los fallecidos pueden seguir cumpliendo con sus obligaciones para con ellos, al tiempo que no pagan el coste de una sepultura tradicional.

Otra de las aplicaciones analizada con Realidad Aumentada es la distribución de imágenes del fallecido entre los asistentes a un sepelio. La principal diferencia con los usos antes mencionados es que, mientras que en los casos anteriores la experiencia era individual y no ligada en el tiempo al fallecimiento del ser querido, en este caso se trata de una experiencia colectiva y desarrollada, principalmente para el momento del entierro. Algunas aplicaciones móviles permiten a los familiares cercanos distribuir entre los asistentes al funeral una imagen de naturaleza similar a las descritas en anteriores párrafos, con el fin de que todos tengan presente una imagen en vida del difunto.

El uso de la Realidad Virtual o Aumentada tiene como objetivo preservar un recuerdo de la imagen del fallecido. El siguiente paso en este campo, no solo es la proyección de imágenes estáticas o recuerdos reales, sino la **creación de avatares virtuales con los que interactuar**.



Si en los supuestos anteriormente descritos, la Realidad Aumentada o Virtual contaban con la ayuda de tecnologías como la geolocalización por GPS o el reconocimiento de imágenes, en la creación de avatares virtuales se combinan con la Inteligencia Artificial.

Las interacciones con avatares de seres queridos recreados mediante Inteligencia Artificial y Realidad Virtual están empezando a conocerse como **resurrecciones virtuales**. La idea detrás de la resurrección digital **es crear una Inteligencia Artificial única que adopte la personalidad de nuestro ser querido**. Para ello la Inteligencia Artificial accede a mensajes, mails, vídeos, fotografías o, en definitiva, cualquier tipo de documento relacionado con el difunto, para adaptar su “personalidad” a la del difunto.

El avatar replicaría la voz, las expresiones faciales, la vestimenta e incluso la voz del difunto, todo ello con el fin de crear una experiencia que simule mediante Realidad Virtual, una experiencia con el ser querido.

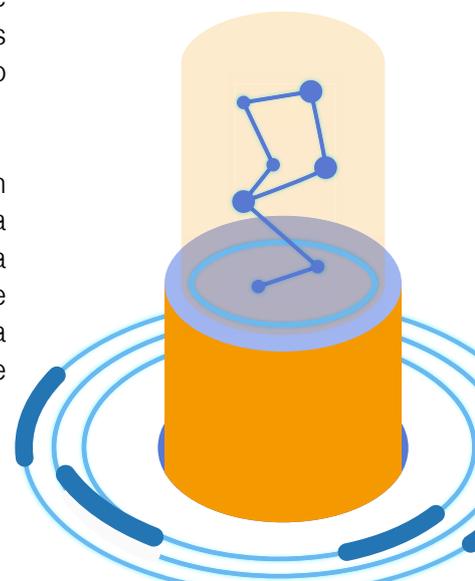
La experiencia puede ser potenciada si al uso de gafas de Realidad Virtual se añaden tecnologías como trajes que registren los movimientos del usuario o guantes con sensores que permitan simular la sensación del tacto en el usuario. Son varias las startups que están desarrollando aplicaciones de este tipo en Europa y Estados Unidos. Incluso el MIT (Massachusetts Institute of Technology) tiene un equipo trabajando en esta idea.

2 Inteligencia Artificial

El uso de la Inteligencia Artificial para crear avatares de nuestros seres queridos ya fallecidos no se limita al diseño a través de modelos 3D se amplía a otros entornos. Ya hay algunas startups que están intentando adoptarlo para el día a día, mediante el uso de la Inteligencia Artificial: el Reconocimiento del Lenguaje Natural, el Deep Learning o el Machine Learning.

La idea es que una Inteligencia Artificial capaz de leer o visualizar documentos relacionados con la vida del difunto, realice un análisis de la personalidad del mismo. El resultado de este análisis es una serie de tipologías de comportamientos, expresiones verbales, costumbres, actitudes y todos los rasgos que conforman una personalidad, que puedan ser replicados o simulados por una Inteligencia Artificial.

Los inicios de esta tecnología pueden trazarse hasta 2014 con la creación de una startup norteamericana que, mediante Inteligencia Artificial, examina todos los datos disponibles de un fallecido. Desde sus redes sociales, hasta sus mails, pasando por sus hábitos de sueño, su actividad, sus datos de geolocalización y un largo etcétera. Aunque el programa aún se encuentra en fase beta, más de 45.000 personas se han registrado como sujetos de



pruebas y se especula que unas 40 personas ya tienen su avatar digital.

Más avanzado parece el proyecto de otra startup norteamericana, que anunció que el escritor Andrew Kaplan será recreado en un avatar virtual llamado AndyBot. La idea es que el código de AndyBot, que por supuesto es una Inteligencia Artificial que ha analizado todos los datos disponibles de Kaplan, quede inmortalizada en la nube, permitiendo interacciones con usuarios a través de smartphones y asistentes virtuales como Alexa o Google Home.



En el caso de los avatares digitales, la intención de los desarrolladores no solo es preservar la memoria del fallecido, sino que los familiares y amigos puedan interactuar con una Inteligencia Artificial del mismo modo que lo harían con su ser querido.

Por tanto, no hablamos de recuerdos en este caso, sino de preservación e inmortalidad.

No podemos acabar esta sección sin referirnos a las actuales problemáticas a las que se enfrenta la inmortalidad virtual en la forma de avatares digitales. Los expertos opinan que la recopilación de los datos del difunto, que servirán para dar forma a la Inteligencia Artificial, debería tener lugar antes de su fallecimiento. De no ser así podría atentarse contra su derecho a la privacidad.



3 Blockchain

El Blockchain y las tecnologías desarrolladas a partir de su invención, como los Smart Contracts o los registros distribuidos, están revolucionando la gestión burocrática en muchos sectores.

Gracias a su carácter inalterable y transparente, los trámites legales pueden acelerarse en gran medida si se utilizan los Smart Contracts apropiadamente.

En el momento del fallecimiento de una persona, se inicia un proceso burocrático mediante el cual se derivan diversos procedimientos legales como actas de defunción, herencias o seguros de vida.

Una de las facilidades y ventajas que ofrece Blockchain y los Smart Contracts con respecto a los sistemas burocráticos tradicionales, es que la ejecución de un Smart Contract es inmediata. Incluso, se pueden programar eventos que activen esos contratos.

En un proceso de herencia, por ejemplo, **se podría programar qué ha de suceder una vez se verifique el fallecimiento de una persona**. Cuando éste se produjese y la red Blockchain verificase el fallecimiento, se iniciaría de manera automática un proceso mediante el cual, se notificaría a las partes implicadas y se procedería a ejecutar las actuaciones descritas en la herencia en cuestión.

Como podemos imaginar, una aplicación de este tipo reduciría ostensiblemente los tiempos de espera y los trámites necesarios para la transmisión de herencias, proporcionando una significativa reducción de costes.

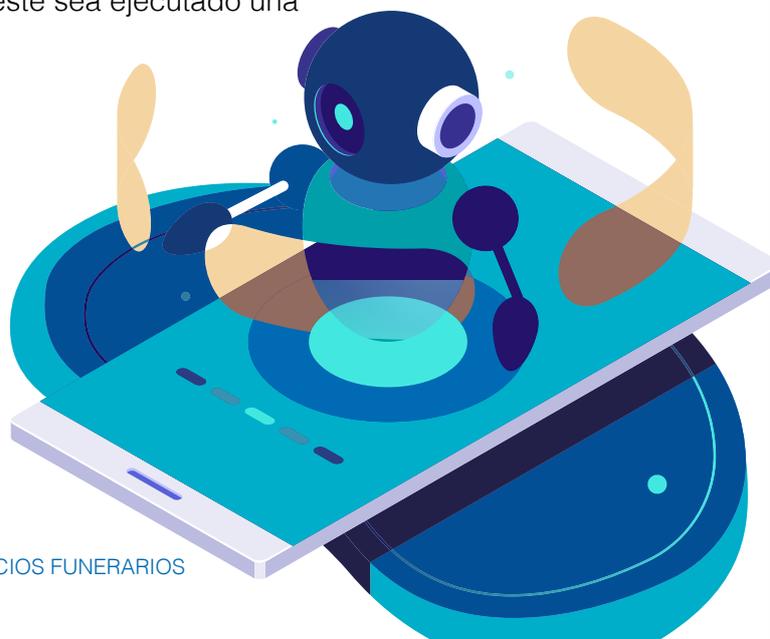
No obstante, algunos de los problemas asociados actualmente con las sucesiones permanecerían. Por ejemplo, en España es necesaria la intervención de un notario cuando se celebra un contrato. El notario ha de dar fe, no sólo de cuándo se redacta el documento sino de cuándo y dónde es depositado. En principio, a nivel técnico no habría ningún impedimento para que el proceso de subida de una herencia al Blockchain, no fuera supervisado en todo momento por un notario, sin embargo, a nivel legal, hasta ahora, no se ha establecido ningún protocolo o regulación al respecto.

Por supuesto, otro de los problemas sería que la ejecución de un contrato inteligente sólo podría ser automática en el caso de que todas las partes estén de acuerdo. De no ser así, y como ocurriría con una herencia convencional, la ejecución del contrato debería paralizarse hasta la consecución de un acuerdo.

El Blockchain y los contratos inteligentes no solo servirían para ejecutar herencias de manera automática, ya que un Smart Contract también se podría utilizar para almacenar una serie de especificaciones.

Un ejemplo de esta tendencia es una compañía que pretende **crear un Blockchain en el que participen empresas funerarias, aseguradoras y otras empresas del sector**, para proporcionar al cliente una visión completa de sus opciones para preparar su funeral.

Así, el cliente podría contratar a una empresa para que organizara su funeral, almacenar dicho contrato en un Smart Contract y que este sea ejecutado una vez se notifique su fallecimiento.



4

En Resumen



Este I Informe de Tendencias en el Seguro de **Decesos** y Servicios Funerarios trata de aportar una visión actual y disruptiva sobre la evolución de los diferentes modelos de negocio y servicio en torno a uno de los momentos más sensibles de la vida de las personas y sus familias.

Con este informe, **hemos tratado de mostrar las principales palancas de negocio y servicio que proponen evolucionar el Deceso** hacia una nueva dirección, nunca vista hasta ahora en la sociedad occidental.

Según lo estudiado, la sociedad es cada vez más sensible a otro tipo de despedidas muy diferentes a las tradicionales.

La concienciación social y los nuevos estilos de vida van a impulsar, sin duda, **este cambio** que aún está dibujándose.

Nos encontramos ante diferentes iniciativas que irán perfilando las nuevas formas de despedida de los seres queridos, sin que ninguna aún haya tomado ventaja sobre el resto.

Este proceso, vendrá acompañado por la digitalización del mundo físico y por la transformación de los negocios. **La sociedad está inmersa en una metamorfosis continua y requiere que las empresas estemos alerta ante cualquier tipo de necesidad latente.**

Desde el área de Innovación de Santalucía, la observación y el seguimiento de estas nuevas tendencias, forman parte de la base de la mejora de nuestros productos y servicios para los clientes.

En conclusión, en los próximos años, veremos cómo se materializan en productos y servicios las distintas soluciones aquí mostradas y daremos testimonio del interés mostrado por los clientes y por la sociedad a estas innovaciones.

santalucía
■ ■ ■ ■ SEGUROS ■ ■ ■ ■

www.santalucia.es

29 OCTUBRE 2019