

DF

DIARIO FINANCIERO®

SUPLENTO

SANTIAGO DE CHILE
JUEVES 22 DE JUNIO DE 2023

20

CORREDORES DE SEGUROS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA INDUSTRIA

MÁS DIGITALIZACIÓN Y FLEXIBILIDAD: LO QUE VIENE PARA EL RUBRO DE SEGUROS



En los últimos años, las empresas aseguradoras han tenido que ajustar su oferta para responder a las nuevas necesidades del mercado, impulsadas por la transformación digital, la personalización de los productos y la seguridad de la información. "Parte de esos ajustes han incluido la incorporación de nuevas tecnologías que han permitido realizar una serie de trámites de manera remota, tales como la cotización y adquisición de los seguros, y la liquidación de los siniestros a través de canales digitales", detallan desde la Asociación de Aseguradores de Chile.

En la industria analizan que esto también ha significado el desarrollo de nuevos productos, como los seguros embebidos, junto al uso de la inteligencia artificial y el análisis de datos para mejorar la precisión en el

Los expertos coinciden en que las aseguradoras que operan en el país ya demostraron su capacidad para ofrecer soluciones ajustadas a cada contexto. Ahora viene una etapa de mayor tecnología, respuesta ante nuevas reformas y diseño de productos.

POR ANDREA CAMPILLAY C.

proceso de suscripción, tarificación, vista del cliente y distribución de los productos en los canales más adecuados.

Pero donde están las mayores inversiones es en una búsqueda por aumentar la calidad de las plataformas transaccionales, buscando disminuir los costos de

transacción y así tener mayor competitividad, observa Nicolás Williams, presidente de la Asociación Gremial de Corredores de Seguros de Chile (Acoseg).

Esta mirada, según Marta Calvo, gerente de División de Estrategia y Desarrollo de Negocio de Vida Security, responde a que la industria hoy tiene la urgencia de pensar la oferta "desde la perspectiva de qué necesidad estamos cubriendo, qué le estamos prometiendo al cliente, no solo el producto en sí".

Innovación para evaluar y mitigar riesgos

La aplicación de la tecnología y el análisis de datos para el desarrollo de productos y coberturas adaptados a los nuevos riesgos implica evaluar y comprender los cambios en el entorno. En ese sentido, la innovación desempeña un papel fundamental porque los riesgos

aumentan y las compañías deben ajustar las coberturas y los precios, dice Patricio Oelckers, gerente general y fundador de Viento Sur.

Una visión compartida por Miguel Alfonso, director comercial de In Motion, quien asegura que esta ha sido clave para que la industria de seguros se adapte a los cambios que ha traído la transformación digital al mercado, pues "ha permitido a las empresas aseguradoras utilizar nuevas fuentes de datos para mejorar su comprensión de los clientes y adaptar su oferta a sus necesidades específicas".

Aunque los expertos coinciden en que las aseguradoras nacionales ya han demostrado que son capaces de ofrecer soluciones ajustadas al contexto actual, aún existen desafíos que deben enfrentar.

"La agenda Open Finance es un desafío a medio pla-

zo, donde las aseguradoras tendrán que ajustar la arquitectura tecnológica y de negocio para operar en un entorno más competitivo y abierto, y con necesidad de adherencia a la agenda de ciberseguridad", explica Rogerio Galveas, socio de Consultoría en Seguros de EY, agregando que el impacto que tendrá la reforma a las isapres en los roles y oferta de productos de protección de salud por las aseguradoras es otra de las aristas a considerar.

Asimismo, los eventos climáticos extremos y el aumento de las reclamaciones relacionadas con desastres naturales pueden afectar la rentabilidad de las aseguradoras y requerir ajustes en sus estrategias de gestión de riesgos. "Superar estos desafíos requerirá adaptabilidad, innovación y enfoque en la satisfacción del cliente", concluye Oelckers.



"Cuando a las personas se les invierte financieramente, quieren un retorno. Cuando a las personas se les invierte emocionalmente, quieren contribuir."

Simon Sinek

PROBENEFIT 360

Un completo programa para:

- **Fidelizar** a tus colaboradores
- Mejorar su **bienestar**
- **Optimizar y focalizar** los beneficios de tu empresa



ventas@probenefit.cl

+56 2 22497300

www.probenefit360.cl

“LOS SEGUROS ESTÁN LEJOS AÚN DE LLEGAR A TODAS LAS PERSONAS Y EMPRESAS”

La industria de seguros actualmente atraviesa un período de ajustes relacionado con sus capacidades y precios. Por una parte, continúa la fusión de algunas compañías, lo que restringe el mercado, pero también se ha visto la entrada de nuevas firmas. “En general, las capacidades se han reducido y los precios han aumentado, los contratos de reaseguro han ido al alza en el mundo y Chile no es la excepción. En un mercado de tasas altas libres de riesgo para inversionistas, las tasas exigidas por los inversionistas de reaseguro son necesariamente más altas considerando que tienen un riesgo inherente a la actividad”, explica Nicolás Williams, presidente de la Asociación Gremial de Corredores de Seguros de Chile (Acoseg).

La nueva ola de transformación digital en el escenario pospandemia es otro de los factores que está impactando a la industria local,

Para Nicolás Williams, presidente de Acoseg, corredores y aseguradoras se están esforzando por mejorar la cobertura y experiencia de compra, pero se requiere del trabajo conjunto entre más actores para entregar mejores experiencias y para disminuir los costos de distribución. POR ANDREA CAMPILAY

con cambios tecnológicos que deberían modificar sustancialmente los mercados en los próximos años, basados en modelos de riesgos predictivos con mayores capacidades, así como en ofertas más personalizadas, de contratación online y con experiencia de usuario apoyada fundamentalmente en canales digitales.

En esa línea, Williams plantea que hasta el momento las innovaciones en esta materia vienen del exterior y que se debe considerar que la experiencia de compra hoy es compleja, con plataformas cerradas y problemas operativos.



“Tanto las compañías como los corredores estamos trabajando en mejorar eso, pero es necesario que esos esfuerzos sean mayores y considerando a más actores del mercado con los que, en conjunto y en búsqueda de una mayor satisfacción de los asegurados, generemos resultados palpables para ellos”, señala.

A su juicio, uno de los principales desafíos de la industria es ser capaces de mejorar la oferta de soluciones utilizando tecnología que les permita acercar los seguros a los clientes finales sin grandes costos de transacción, a lo que podrían sumarse nuevos desafíos en materia de salud “si es que finalmente hay un traspaso importante de personas a Fonasa que luego busquen complementar sus coberturas con seguros privados”. Eso, a su juicio, sería “la mayor oportunidad de crecimiento” que experimente la industria.

Mientras tanto, dice que hay que trabajar en disminuir brechas porque “los seguros están lejos aún de llegar a todas las personas y empresas, en especial por los costos de distribución”. Frente a eso, plantea que los seguros embebidos, la Ley Fintech y la generación de plataformas de contratación simplificadas pueden ayudar a aumentar de manera importante los niveles de penetración del mercado.

SEGUROS

UN MUNDO
SURA DIGITAL
PARA DISFRUTAR DEL
MUNDO REAL
Asegúrate de vivir

En nuestros canales digitales puedes

-  Cotizar y contratar
-  Pagar tu seguro
-  Denunciar siniestros
-  Realizar autoinspección de tu auto
-  Descargar pólizas


Videollamadas
con ejecutivos


Asistente
virtual MAX

seguros.sura.cl |  +56 9 9404 1806

   @segurosSURACL



CAPITAL HUMANO: LAS COMPETENCIAS QUE HOY REQUIERE EL CORRETAJE

Hay una falsa creencia de que la función del corredor de seguros se enfoca únicamente en la venta del servicio. La formación que tienen y el rol que cumplen es mucho más integral, en una industria que es muy competitiva, según plantea Sebastián Ozimica, vicepresidente de la Asociación Gremial de Corredores de Seguros de Chile (Acoseg).

Quiénes la desempeñan son más bien asesores, y su gran función es mediar entre los clientes y las compañías aseguradoras, explica Danilo Naranjo, director y fundador de Wingsoft.

“Los corredores asesoran a los clientes en la selección de pólizas adecuadas, comparan opciones, facilitan la contratación del seguro y brindan servicios adicionales relacionados con la gestión y atención a reclamaciones de seguros”, señala.

Hoy es vital que los profesionales dedicados a este rol no solo tengan habilidades de venta y negociación, sino que dominen temas digitales, sepan gestionar riesgos y cargas laborales y estén actualizados ante los cambios normativos.

POR PAULINA SANTIBÁÑEZ T.

Para lograrlo de forma eficiente en un rubro “cambiante, competitivo y exigente”, como describe Ozimica, la capacitación debe ser constante, con foco en saber adaptar la oferta a los requerimientos de los asegurados, “dejando atrás las ofertas tipo no adaptables”.

Según Naranjo, actualmente

hay opciones que incluyen programas de formación con foco en desarrollo de habilidades de ventas y negociación, gestión de tiempo y prioridades, comunicación y servicio al cliente, tecnología y liderazgo. Tomar estas oportunidades ayudará “a fortalecer el capital humano y garantizar un servicio de calidad en la indus-

tria”, agrega el ejecutivo.

Habilidades digitales

Ozimica plantea que mientras siga aumentando la penetración de seguros en el país, se requerirán más colaboradores preparados, sobre todo en áreas digitales y analíticas.

La evolución tecnológica, la gestión de riesgos y los cambios normativos son tres aristas a considerar al tomar programas de actualización, dice Naranjo, y añade que también es muy importante que los profesionales tengan

cada vez más herramientas para gestionar la carga de trabajo, que no es menor en este rubro, junto a la presión por alcanzar los objetivos de ventas.

Ozimica cree que discutir sobre estos temas y que las empresas tomen acción para capacitar a su fuerza laboral es clave, considerando el entorno tan cambiante en el que se desenvuelven. “Saber de seguros era suficiente hace algunos años, pero hoy es el mínimo esperado para poder competir en este mercado”, concluye.

PUBLIRREPORTAJE

EDUARDO RIQUELME SANCY, DIRECTOR DE GRUPO INSUREX, EN LOS 10 AÑOS DE LA EMPRESA:

“La receta de nuestro éxito se basa en la experiencia de los socios, calidad de servicio, equipos de excelencia y buen ambiente laboral”

Este 2023 Grupo Insurex cumple una década de existencia, aniversario que encuentra en franco crecimiento a esta compañía de reconocido prestigio en el mercado asegurador chileno. Hoy, con 25 colaboradores, intermedia una prima de alrededor de UF 200.000 por concepto de intermediación de seguros y otras UF 250.000 de prima en intermediación de reaseguros. Eduardo Riquelme Sancy, profesional con 17 años de experiencia en el mercado de seguros y reaseguros, aborda en esta entrevista las claves de dicha consolidación y los desafíos que vienen.

“Desde un comienzo quisimos transformarnos en un referente para nuestros clientes, generando relaciones de largo plazo, a través de comprender sus riesgos, sus dolores y ser realmente una Gerencia Externa de Seguros, brindando acompañamiento en cada etapa de su contratación; evaluación de riesgos, transferencia correcta de riesgos a las aseguradoras, coberturas idóneas para cada actividad asegurada, gestión y asesoría en siniestros, la correcta emisión de las pólizas y su cobranza”, afirma Eduardo Riquelme Sancy.

¿En qué se ha traducido ese objetivo trazado desde el inicio?

Incorporamos mejoras en todos los procesos de suscripción de las pólizas, logrando una venta del seguro -el cual es otorgado por las compañías de seguros-, en forma transparente, profesional y con información clara de las coberturas y contratos de las pólizas, atención de postventa personalizada y

disponible en todo momento, generando así diferenciación frente al retail y la banca.

Al cumplir 10 años este 2023, ¿en qué pie está hoy Grupo Insurex?

Actualmente nuestras líneas de negocios son las Áreas de Seguros de Empresas, Seguros de affinity o Masivos, Áreas de Vida y Salud, incorporando también beneficios tangibilizadores a nuestras pólizas, a través de Asistencias de Nichos. Hemos incorporado nuevas tecnologías de ventas online (Modelo InsurTech), dando origen al área de Corredor Digital de Seguros para ciertos clientes que no tenían acceso a los mercados de seguros. Principalmente, micro, pequeñas y medianas empresas que ahora con nosotros pueden conseguir pólizas en solo minutos y presentarlas a sus mandantes públicos. En esa línea, a comienzos de 2023 creamos la



Eduardo Riquelme Sancy, Director de Grupo Insurex.

Gerencia de Innovación y Tecnología, para acelerar nuevas iniciativas de seguros digitales, abordar nuevas problemáticas y tendencias, y acelerar nuestra transformación digital interna.

Las claves del éxito

¿Cuáles diría usted que son las claves del éxito de Grupo Insurex en estos 10 años?

La consolidación de Grupo Insurex, se debe en gran parte a la visión innovadora de los socios fundadores, aunando conocimientos en seguros especializados, es decir, a la medida de los clientes

(Seguros de ingeniería y construcción, Equipos Móviles, Seguros de Garantías, Responsabilidad Civil, Property Comercial e Industrial, Líneas Financieras), y en seguros de Affinity, que masifican soluciones que existen en el ámbito individual; por ejemplo, seguros de cesantía, desgravamen, de escolaridad, seguros masivos con asistencias (Legales, Asistencias al Robo, Telemedicina, Psicológicas, Funerarias).

Además, gran parte de esta consolidación se debe a la incorporación de nuevos colaboradores de gran talento, compromiso y con ganas de crecer, que se enfocan en la calidad del servicio al cliente y que tienen el ADN de Grupo Insurex: un equipo con mística y preparado para grandes desafíos, quienes incluso han llegado a Gerencias dentro del Grupo.

Fomentamos el buen ambiente laboral y la cultura de la meritocracia, para que los colaboradores puedan desarrollarse, crezcan y se sientan parte de este gran proyecto.

¿Qué desafíos vienen hacia el futuro para el Grupo?

Queremos seguir potenciándonos con una planificación estratégica que nos permitirá duplicar nuestra operación en los próximos 3 años, a través de la mayor especialización de seguros y reaseguros de nicho y con la implementación de soluciones digitales para canales masivos que el mercado de seguros actual no ha sido capaz de abordar.

En medio de la contingencia que el país atraviesa en materia de previsión de salud, las personas están buscando una protección a la medida y accesible, y los usuarios del sistema público están optando cada vez más por contratar seguros para mejorar sus prestaciones.

POR PAULINA SANTIBÁÑEZ T.

En el país hay más de 11 millones de personas que cuentan con algún seguro de salud, de acuerdo con el balance más reciente de la Asociación de Aseguradores de Chile, y existe un interés creciente por seguros complementarios por parte de las personas afiliadas a Fonasa, según han detectado en la industria.

Todo apunta a una mayor protección, en medio del escenario de cambios que atraviesa el país en materia de previsión de salud. Desde BICE Vida, por ejemplo, han detectado un aumento en la cantidad de afiliados y beneficiarios del seguro público que a su vez están contratando uno complementario, asegura su gerente de Transformación Digital, Natalia Drullinsky.

"Al indagar con nuestros

POR QUÉ TOMAR Y CÓMO ELEGIR UN SEGURO DE SALUD COMPLEMENTARIO



clientes que optan por Fonasa y seguro complementario, vemos que eligen esta opción ya que les brinda un nivel de protección de salud adecuado a sus necesidades a un precio accesible", cuenta la ejecutiva sobre la principal motivación de las personas para optar por este formato.

Danilo Naranjo, director y

fundador de Wingsoft, señala que este flujo de afiliados a los seguros complementarios se debe a la mejora en la calidad de atención, a tener una cobertura más amplia y una mayor tranquilidad financiera. Y su proyección es que seguirá aumentando en el futuro, impulsado por factores económicos y políticas de salud

El rol de la asesoría

Al estar expuestos a un contexto económico cambiante, los expertos hacen un especial llamado a que las personas se asesoren al momento de escoger cualquier tipo de seguro. Principalmente porque la clave de este servicio es que sea óptimo a las necesidades de cada cliente, dice Drullinsky: "Las personas que no se asesoran adecuadamente pueden terminar contratando un seguro que no se ajusta a su realidad y necesidades, y, quizás, no al precio correcto".

Un buen ejemplo, dice, es al comparar entre el seguro complementario y el catastrófico. La ejecutiva explica que el primero busca cubrir un porcentaje pre-determinado de la cobertura de la isapre o Fonasa, con deducibles y topes, o sea que "cubre un monto máximo por prestación y tope anual". El seguro catastrófico, en tanto, cubre gastos mayores provocados por enfermedades graves o accidentes y por ello "generalmente el tope anual es mucho mayor que el de un seguro complementario".

Naranjo también subraya que el asesoramiento es primordial para la toma de decisiones informadas, y añade que la falta de este puede favorecer a las limitaciones en la red de proveedores y a una posterior dificultad en la gestión de reclamaciones.



15 AÑOS

Acompañándote en el camino a la cima

Somos parte de



Asociación Gremial de Corredores de Seguros de Chile A.G.

Estamos para acompañarte en tus emprendimientos y asegurar tu negocio con nuestra gama de seguros.

Seguros para empresas

Seguros de crédito y garantía

Seguros para personas

Seguros de vida y salud

Seguros agrícolas



LA RENOVACIÓN TECNOLÓGICA DE LA INDUSTRIA DE SEGUROS EN CHILE

La transformación digital ha ido tomando más espacio en la industria aseguradora; de hecho, según datos de la Asociación de Aseguradores de Chile (AACh), cuando en 2008 se impulsó la póliza electrónica del SOAP solo se vendieron 113.760 seguros de esa forma, mientras que en 2022, 6.849.216 (99,5% del total) de estas pólizas fueron comercializadas electrónicamente.

“Este proceso de transformación digital ha ido ampliándose a otros seguros que se ofrecen en el país, haciendo que ya no sea necesario visitar una sucursal para cotizar, contratar o cobrar un seguro”, evidencian desde el gremio.

Javier de la Maza, director de la Asociación Gremial de Corredores de Seguros (Acoseg), cree que es muy importante observar el cambio de cultura en la industria de seguros y cómo la rápida adopción de tecnologías puede beneficiar a los clientes, además de posibilitar una mayor eficiencia operativa, lo que se traduce en la mejora de los servicios.

“Hoy todos los esfuerzos se centran en la optimización de los procesos, desde aplicación de inteligencia artificial (IA) en las inspecciones de riesgos, siniestros o manejo de Data Science en la suscripción, como también en la aplicación de la tecnología en los canales de ventas, hoy

Desde hace un tiempo las aseguradoras han comenzado a digitalizar sus operaciones para una mejor gestión y seguridad. Hoy, tecnologías como el IoT, blockchain y la inteligencia artificial son claves para su funcionamiento.

POR CLAUDIA POBLETE

liderados por la omnicanalidad de los corredores de seguros”, plantea De la Maza.

Coincide Nicolás Deino, director ejecutivo para la Industria Financiera de Accenture Chile, quien cree que el sector ha visto una oportunidad para beneficiar y satisfacer a sus clientes, gracias al uso de datos: “Más data crea más oportunidades. En ese sentido, acceder a fuentes de Big Data, por ejemplo, es una nueva fórmula que tienen las aseguradoras para poder escuchar a los clientes, crear un servicio que les beneficie y ofrecer ese servicio de forma personalizada”.

El ejecutivo de Accenture también destaca al Blockchain dentro de las tecnologías relevantes en la industria de seguros: “Se ha convertido en uno de los grandes aliados del sector en materia de ciberseguridad, pues permite a las

La digitalización de este sector permite mejoras significativas en la eficiencia operativa, en tanto se reducen la carga de trabajo manual y los costos, y se acortan los tiempos de respuesta.

aseguradoras crear contratos inteligentes que se ejecutan automáticamente, lo que se traduce en que pueden rastrear reclamos y actualizar condiciones”.

Mayor eficiencia

Para Gonzalo Ugarte, cofundador y director de Tutenlabs, la digitalización de esta industria permite mejoras significativas en la eficiencia operativa, en tanto se reducen la carga de trabajo manual y los costos, y se acortan los tiempos de respuesta. Además, permite entregar un servicio mucho más personalizado a los clientes y acelera el proceso productivo, permitiendo el desarrollo de nuevos productos y el aprovechamiento de nuevas oportunidades de negocio. “Tecnologías como la analítica de datos y la IA ayudan a detectar posibles fraudes y riesgos, protegiendo de forma íntegra la privacidad de clientes y todos los involucrados”, asegura Ugarte.

Desde la AACh explican que algunas compañías, a través del uso de aplicaciones, permiten al asegurado reportar su si-

nistro con su celular mediante el envío de fotografías. Con estos antecedentes, un colaborador de la compañía valida la información e indica si, de acuerdo con las condiciones establecidas en la póliza, el seguro brinda cobertura.

“Este proceso de liquidación de siniestros será aún más expedito gracias a tecnologías como la automatización. Más pronto que tarde, los archivos digitales serán analizados mediante algoritmos programados, que permitirán, en un menor tiempo y con mayor precisión, procesar adecuadamente los datos y determinar si procede o no el pago del seguro”, dicen en el gremio.

Patricio Oelckers, gerente general y fundador de la corredora de seguros Viento Sur, refuerza que estas tecnologías efectivamente están ayudando a la industria a identificar patrones, tendencias y comportamientos que permiten tomar mejores decisiones.

“Antes, el análisis de riesgos era más subjetivo y ahora tenemos información en tiempo real que nos ayuda a comprender mejor los riesgos para evaluarlos de manera más precisa y personalizada”, explica Oelckers y agrega que “por eso es que hoy día es muy importante ver a las entidades aseguradoras como partners estratégicos en el crecimiento del negocio”.

EXPERTOS ANALIZAN LOS CAMBIOS QUE ESTÁN VIENDO EN EL SECTOR TRAS MAYOR INCORPORACIÓN DE IA

El reporte Accenture Technology Vision 2023 señala a la inteligencia artificial (IA) generativa como una de las tendencias que definirá el futuro de las empresas para la próxima década, que no solo impulsará la creatividad y la innovación, sino que marcará el comienzo de una nueva era de inteligencia empresarial.

Esto es transversal a todas las industrias e incluye a la de los seguros, que está acelerando su transformación siguiendo los pasos del mundo fintech, observa Nicolás Deino, director ejecutivo para la Industria Financiera de la consultora. En esa línea, cree que la IA está permitiendo poner la gestión de siniestros en manos del asegurado, guiando el proceso de forma remota y digital para que las aseguradoras puedan acelerar la suscripción y gestión de siniestros.

Una evaluación de riesgos más precisa, mejor detección de fraudes y avance en los procesos de suscripción y gestión de siniestros es parte de lo que la tecnología está aportando al rubro de los seguros.

POR AIRAM FERNÁNDEZ

Danilo Naranjo, director y fundador de Wingsoft, coincide en que algunas empresas ya están utilizando esta tecnología para mejorar la personalización, eficiencia y experiencia del cliente. Sin embargo, dice que muchas están en etapas iniciales de exploración y evaluación de su aplicación, y que por ahora la industria camina hacia una mayor automatización de procesos,



una evaluación de riesgos más precisa y mejor detección de fraudes.

Lo que vislumbra Gustavo Brey, co-founder de Ingenia, en relación con la IA generativa -una rama de la IA que se enfoca

en la generación de contenido original- es que de momento no hay grandes pasos, solo algunas empresas encarando proyectos.

“La mayor cantidad de empresas de seguros sigue buscando digitalizar la experiencia con los clientes y ofreciendo mecanismos de conexión business-to-business para potenciar la venta y el cross-selling. Independientemente de esto, entiendo que las posibilidades tienen que ver con la mejora en la experiencia de cotización y compra, la generación de nuevos productos de seguro más personalizados y que evolucionen junto al cliente, aprovechando la posibilidad de evaluar más información, y por supuesto seguir incorporando chatbots con IA generativa, lo que puede permitir agilizar procesos tediosos como las reclamaciones o siniestros”, detalla.

Deino añade que, si bien el sector asegurador ha sabido sumarse de buena manera al desarrollo tecnológico, aún queda mucho camino por recorrer ante el surgimiento y masificación de otras herramientas, como el metaverso.

Por su parte, la expectativa de Brey es que a medida que aumente la confianza en la tecnología, seguirá evolucionando el proceso de suscripción, que a su juicio, es el más crítico en el rubro.

PUBLIRREPORTAJE

Principio de las INSURTECH: flexibilidad, modularidad y escalabilidad para la industria aseguradora

La industria aseguradora en Chile se encuentra desafiada en varios aspectos como son: el cumplimiento normativo, la nueva realidad de comportamiento de los asegurados, y las tendencias de mercado. Estos aspectos hacen que las organizaciones se pregunten si están preparadas para enfrentar tales desafíos, los que se deben asumir de forma acelerada, robusta, manteniendo el foco en la experiencia del cliente y mejorando los tiempos de ejecución de los procesos. Para dar respuesta a estas inquietudes, la tecnología juega un papel relevante con la incorporación de las Insurtech que permiten acelerar la implementación de soluciones, explorando nuevas fuentes de datos y tecnologías bajo un principio de flexibilidad, modularidad y escalabilidad, en tiempo y forma sobre lo solicitado por el regulador y los clientes.

Por ello, en NTT DATA hemos realizado un estudio denominado Insurtech Global 2023, en el cual se identifican retos específicos de la industria aseguradora y cómo podemos darles solución. El primero se refiere al cambio climático, que en diversas partes del



Por Carolina Catalán Rodríguez
Project Leader
Insurance in NTT
DATA Chile

mundo se ha transformado en un gran riesgo debido a las magnitudes de catástrofe natural a las que se puede llegar, ámbito en el que las aseguradoras deben conseguir Sostenibilidad con soluciones que, a través de un aprendizaje automático y análisis estadístico, puedan

predecir y mitigar el riesgo de catástrofes de este tipo, con soluciones basadas en Data como la IA y Modelos Predictivos.

El segundo reto se refiere al eje de las estrategias de las aseguradoras, es decir, el foco en los clientes buscando constantemente lograr una atención personalizada y la retención de los asegurados, para lo cual es importante segmentar a los clientes de modo de ofrecer productos a su medida basados en una Distribución Inteligente de los esfuerzos y recursos de las organizaciones.

El tercer punto guarda relación con los Riesgos Digitales a los que están expuestas las organizaciones, debiendo invertir en soluciones tecnológicas que permitan la prevención ante ataques cibernéticos, y hacerlo con una mirada de futuro.

El cuarto reto tiene que ver con la implementación de soluciones digitales que permitan la automatización de tareas no esenciales en los productos por suscripción, apuntando a modelos bajo demanda para llegar a segmentos más amplios de ahorro mediante Modelos de automatización.

Y el último reto se da después de la pandemia, donde el comportamiento de las personas cambió hacia una Atención Digital, para lo que las aseguradoras deben estar preparadas a nivel tecnológico y de arquitectura para poder brindar respuesta a nuevos canales de atención de manera ágil, segura y con alta efectividad en resolver la necesidad del asegurado, por lo que la habilitación de canales remotos se vuelve mandatorio.

La evolución del mercado asegurador viene de la mano de la tecnología, donde algunas de las soluciones que son fundamentales para enfrentar este contexto vertiginoso son: integraciones de soluciones y la analítica predictiva para promover la personalización y la toma de decisiones. Las aseguradoras han entendido que deben adaptarse a nuevos modelos, además de incorporar dentro de su gestión ámbitos que eran lejanos a la industria como son la ciberseguridad o la sostenibilidad, aspectos que cada vez toman más relevancia.

LOS DESAFÍOS QUE ENFRENTAN LAS INSURTECH EN CHILE

Los últimos dos años han sido bastante complejos para el ecosistema de las insurtech. El término que nace de la combinación de las palabras en inglés "insurance" y "technology" y que define a empresas que tienen a la innovación en el centro del proceso asegurador en Chile y en América Latina en general. La falta de financiamiento y una ola de despidos, sumadas al incierto

Aunque a nivel mundial estas compañías han resentido la incertidumbre económica, las oportunidades para su crecimiento en Chile existen, en un escenario que podría aportar mayor competitividad a la industria.

POR FRANCISCA ORELLANA

ambiente económico, ha golpeado a la industria que hoy tiene el desafío de aumentar su impacto, competencia y servicios.

"A fines de 2021 vimos como grandes insurtech estadounidenses como Lemonade, Hippo, Oscar y Root perdieron hasta el 80% de sus valoraciones bursátiles en pocos meses, porque no están siendo capaces de entregar el valor que prometen en un determinado



Líderes en Servicios de Calidad de Software en la industria aseguradora

Nuestros servicios acompañan proyectos de transformación digital:

- Pruebas funcionales y no funcionales
- Automatización
- Performance
- Integración continua



Para más información de nuestros servicios, escanea este código QR para acceder a nuestro sitio web.



(2) 2381 4000



Av. Providencia 2286, oficina 202, Providencia, Santiago de Chile.



www.testgroup.cl

PUBLIRREPORTAJE

LA VISIÓN DE TRANSFORME, CONSULTORA EXPERTA EN INNOVACIÓN DIGITAL:

El impacto de la Inteligencia Artificial que promete revolucionar la industria de seguros

Imagine un seguro complementario de salud administrable en una aplicación móvil, que ajusta su prima o cobertura todos los días según su estilo de vida. Si usted camina una cierta cantidad de pasos y compra comida sana, ese día usted obtiene un descuento en su seguro. Genial, ¿no? Productos como estos ya están apareciendo en el mercado, y es fundamental que las aseguradoras desarrollen una estrategia y hoja de ruta de Innovación Digital para sumarse a esta revolución.

La consultora McKinsey en su reporte "Insurance 2030 - The impact of AI in the future of insurance", predice que al 2030 la industria de los seguros personales estará dominada por productos personalizados gracias a la Inteligencia Artificial (IA).

¿Qué tecnologías relacionadas con IA tendrán un gran impacto en la industria en los próximos años?

- Internet de las Cosas: ya está en relojes, teléfonos, autos, alarmas, sensores del hogar, cámaras, refrigeradores, etc. Estos datos permitirán a la IA personalizar productos, detectar fraudes, calcular primas dinámicas, etc.
- Grandes Modelos de Lenguaje: los chatbots conversacionales como ChatGPT mejorarán sustancialmente la experiencia de los clientes, a través de herramientas como solicitudes de reembolso por WhatsApp, proceso de contratación y cierre de productos, cotizadores



Foto generada por DALL-E.

automatizados, etc.

- Herramientas de productividad para colaboradores: los softwares empresariales están incorporando asistencia en redacción de correos, análisis de planillas Excel, generación automática de presentaciones, minutas de reuniones automatizadas, reconocimiento óptico de caracteres para encontrar datos en imágenes escaneadas en PDF, etc.

Guillermo Beuchat Beroiza, director de Transforme y académico de IA en la U. de Chile, complementa: "Para adoptar oportunamente estas tecnologías es fundamental una estrategia y hoja de ruta de Innovación Digital, que considere un diagnóstico de los datos y el desarrollo de productos que apalanquen dichos datos con Inteligencia Artificial. En Transforme desarrollamos las capacidades para enfrentar este desafío".

www.transforme.cl

11%

DE LAS INSURTECH
DE LA REGIÓN SON
CHILENAS.

464

INSURTECH
HAY EN
LATINOAMÉRICA,
SEGÚN EL INFORME
LATAM INSURTECH
JUNET 2023.

plazo de desarrollo", comenta Andrea Triat, directora ejecutiva de la asociación gremial InsurteChile.

Pero, además, está la crisis mundial y un menor acceso a capital, que afecta a muchas industrias. "Las insurtech han tenido en los últimos tres a cuatro años un acceso a capital que les permitió a muchas de ellas crecer, expandirse y buscar escala a nivel regional e incluso global, mediante adquisicio-

nes, inversión en nuevos desarrollos y contratación de capital humano, que implica un determinado ratio de gastos", añade Triat. Esto implica que si no han alcanzado las ventas o las eficiencias esperadas no podrán seguir quemando el capital disponible en el ritmo que traían, lo que las ha llevado a hacer ajustes, por ejemplo, a nivel de recursos humanos.

Pese a ello, la ejecutiva considera que hay oportunidades. Si bien Chile es un mercado pequeño, explica que "somos exportadores netos de insurtechs, es decir, tenemos la capacidad de desarrollo tecnológico para la industria aseguradora, eso es conocimiento, innovación y buenas capacidades profesionales para exportar".

De hecho, el reciente estudio de Latam Insurtech Jounet 2023, arrojó que hay 464 insurtech en la región, donde 58, equivalente al 11%, provienen de Chile, por detrás de Brasil, México y Argentina. "Es una cifra mejorable, ya que Chile cuenta con mayor desarrollo en digitalización respecto a países comparables de la región, por lo que el potencial que presenta en la industria es bastante relevante", dice Francisco Labarca, docente de Finanzas de la Facultad de Economía y Negocios de la U. del Desarrollo.

Juan Medina, director regional de alianzas para vertical de

seguros de In Motion, destaca que en términos de inversión total Chile está bien posicionado y es la cuna de un unicornio muy importante como es Betterfly. "Aunque la cifra no se puede considerar baja, tiene bastante por crecer, considerando la alta competitividad tecnológica del país en la industria de seguros y su penetración que, aunque no es de las mejores, sigue siendo la más alta de seguros en Latinoamérica frente al PIB", añade.

Crecimiento

¿Cómo se viene el año? La directora ejecutiva de InsurteChile cree que en el segundo semestre estas empresas terminarán de ajustar los temas de caja, con una menor disponibilidad de capital y la desaparición de algunas de ellas. "No obstante, dada una mejor perspectiva económica, espero que el volumen de este ajuste no sea tan grande, de manera que mantengamos un crecimiento anual como en los últimos años, en que hemos estado por sobre el crecimiento promedio de la región", destaca Triat.

Labarca proyecta que en el mediano plazo "se visualiza un mayor desarrollo de la mano de empresas en etapa de madurez en donde se logre tener una mayor participación en la región". ¿Hacia qué sectores? Triat explica que las insurtech en Chile se han

desarrollado principalmente en canales de distribución digital y en procesos operacionales de liquidación de siniestros o suscripción de riesgo, especialmente en autos. Las oportunidades entonces están en el segmento de pymes, así como también en la prevención de siniestros con Internet de las Cosas.

Rogerio Galveas, socio de Consultoría en Seguros de EY, acota que "como estrategia de mantenimiento y crecimiento, en tiempos de Open Finance/Open Insurance hay una oportunidad de enfocarse en nuevos ecosistemas, de forma de generar nuevos modelos de negocios, colaborando con otros proveedores basados en API's que permitirán interoperabilidad y agilidad en integraciones de negocio".

Por otro lado, Nicolás Deino, director ejecutivo para la Industria Financiera de Accenture Chile, destaca que "el comportamiento de los clientes ha cambiado y exigen soluciones innovadoras". A nivel de oferta, hay más competitividad para afrontar nuevos modelos de negocio.

Esa mayor competitividad se traducirá en mejores productos en cuanto a calidad y precio, dice Labarca, pues las insurtech pueden aportar "en otorgarle una mayor transparencia a la industria, lo cual sin duda lograría aumentar la participación de esta en el país".

PUBLIRREPORTAJE

Transformando la gestión de siniestros y asistencias con Tutenlabs

De la mano de un equipo profesional de alto nivel y probada experiencia, Tutenlabs es una empresa líder en soluciones de transformación digital para diversos sectores. En el caso de la industria de seguros, está revolucionando las experiencias de cliente, diseñando soluciones de software que les permitan autogestionar sus siniestros sin pérdidas de tiempo. Todo ello, con un claro propósito: armonizar la vida de todos aquellos que ofrecen, gestionan y contratan servicios, asegurando la eficiencia operativa y la calidad en la experiencia del cliente.

"En el momento de la verdad para los clientes —cuando se enfrentan a un siniestro o necesitan una asistencia urgente— la experiencia suele resultar escasamente satisfactoria. Procesos poco expeditos, falta de información y baja visibilidad de los casos, son algunos de los obstáculos más comunes que terminan por impactar negativamente la relación con el cliente, afectando la renovación de pólizas, planes, y, sobre todo, la imagen de la empresa", afirma Gonzalo Ugarte, Director & Co-Founder de Tutenlabs.

Ante dichos desafíos, "en Tutenlabs nos dedicamos a revolucionar estas experiencias a través de la transformación digital. Para ello diseñamos soluciones de software que permitan al cliente autogestionar sus casos, sin pérdidas de tiempo", agrega el ejecutivo. Se trata de Soluciones de Workflow Management, que posibiliten a los equipos de servicio al cliente acceder a toda la información con un solo clic; que otorguen visibilidad completa de los casos; y que garanticen procesos fáciles y rápidos, con trazabilidad de punta a punta

para todos los actores involucrados.

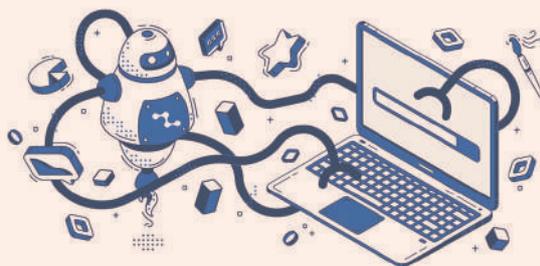
Tutenlabs ha desarrollado una sólida propuesta de valor, que hoy le permite ser uno de los líderes en soluciones para la transformación digital en diversas industrias, digitalizando, optimizando y simplificando procesos operativos, entregando visibilidad, agilidad y la mejor experiencia de cliente.

Sus soluciones permiten cubrir todo el ciclo de vida de los siniestros, dejando en el pasado los problemas comunes derivados de la gestión análoga. Y no solo eso, ya que además la empresa ofrece un sistema de vanguardia que permite incorporar de forma íntegra la gestión de asistencias y garantías extendidas, optimizando así los flujos de trabajo, mejorando la experiencia del cliente y generando nuevas fuentes de ingreso.

Gonzalo Ugarte finaliza: "El propósito es claro: armonizar la vida de todos aquellos que ofrecen, gestionan y contratan servicios, asegurando la eficiencia operativa y la calidad en la experiencia del cliente".

www.tutenlabs.com

tutenlabs



Soluciones inteligentes que revolucionan la gestión de siniestros y asistencias



Gonzalo Ugarte,
Director & Co-Founder
de Tutenlabs.

Las Soluciones de Workflow Management de Tutenlabs, posibilitan a los equipos de servicio al cliente acceder a toda la información con un solo clic; otorgan visibilidad completa de los casos; y garantizan procesos fáciles y rápidos, con trazabilidad de punta a punta para todos los actores involucrados.