

Industria aseguradora: ¿Qué es lo que viene?

El terremoto que afectó a la zona centro sur de Chile tendrá efectos importantes para su economía. Según estimaciones de las empresas de evaluación de riesgo AIR Worldwide y Eqecat, el pago que tendrán que realizar las compañías de seguros locales para cubrir los daños del terremoto podría ser el segundo más alto en la historia.

Ambas firmas proyectan que las aseguradoras desembolsarían entre US\$ 2 mil millones y US\$ 8 mil millones. El mayor monto pagado se produjo en 1994, cuando un terremoto en California (EE.UU.) provocó pagos por US\$ 22 mil millones.

Pese a tales cifras, es importante ser claros en que la industria local debería mantener índices positivos de solvencia. Las compañías locales tienen generalmente buenos programas de gestión de los riesgos del seguro y de transferencia de estos riesgos a reaseguradoras que a su vez, poseen programas de reaseguros tradicionales y programas de reaseguro para catástrofes.

Respecto el tema de reaseguros, es importante destacar que al igual que las compañías de seguros cubren parte de sus riesgos con las reaseguradoras, estas también tienen mecanismos de cobertura fundamentalmente la titulización de riesgos, técnica de financiación mediante la cual se transforma un activo inmovilizado, y generalmente ilíquido, en un instrumento financiero negociable.

Sin embargo, no todo será pasividad en la industria. Esta podría ser testigo de algunas tendencias de interés.

- El impacto generado por los daños provocados por el terremoto, podría generar que diversas compañías quieran fortalecer sus pólizas. Una situación similar debería ocurrir a nivel usuarios.
- Cabe destacar que la semana posterior al desastre, las empresas aseguradoras experimentaron un alza aproximada de 100% en sus consultas, tanto telefónicas como de internet. Si bien, la mayor parte correspondió a clientes que querían evaluar su situación, también correspondió a interesados en contratar y/o mejorar su respaldo.

- En ese sentido, una de las principales tendencias tendrá que ver con las estrategias de fidelización de clientes. Se prevé que las compañías deberán hacer esfuerzos orientados a mantener su cartera, en un contexto altamente competitivo.
- El modelo de gestión en la correduría de seguros está cambiando. La orientación del negocio de mediación de seguros hacia el cliente, a la satisfacción global de sus necesidades, hace que cada vez sea mayor la dependencia que el corredor tiene de su entorno natural de negocio, de su contexto operacional.
- Evolucionamos hacia una gestión orientada a procesos que se despliegan en un entorno diversificado de relaciones en el que la información va y viene en tiempo real, atendiendo a las necesidades del conjunto de reglas de negocio que configuran la actividad aseguradora. ebroker como eje transaccional de procesos de negocio e intercambio de información es nuestro reto para un futuro en el que la eficiencia debe ser la legítima aspiración de toda empresa de mediación de seguros independiente.
- *¿Las compañías podrían incorporar nuevos productos?* Si bien no es posible entregar proyecciones concretas, los avances en tal sentidos estarán supeditados al interés del público, por lo que es una situación probable.

Daniel Povedano, gerente responsable del área de seguros de **everis**