

ACTUALIDAD:

El sector asegurador está experimentando una transformación significativa

Proyectando el futuro de este mercado en Chile, en EY señalan que es crucial que las empresas tengan capacidad de innovación para responder rápidamente a las demandas del mercado.

El mercado asegurador en Latinoamérica se expandió un 17,1% en 2023, hasta los US\$ 203.354 millones. Chile es el país que lidera la transacción de seguros respecto a su economía en la región, con un 4,7%, seguido por Argentina (3,2%) y Colombia (3,2%), según cifras de Mapfre Economics.

El sector asegurador está experimentando una transformación significativa impulsada por los riesgos geopolíticos y de ciberseguridad, enfrentando cada vez más riesgos emergentes relacionados con los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), y los avances referentes a las transformaciones tecnológicas —inteligencia artificial (IA) y *machine learning* (ML)— y las regulaciones (leyes *fintech*, de ciberseguridad, de protección de datos, etc.), al tiempo que realinea las estrategias de inversión y adapta las ofertas para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. En este contexto, es crucial para el éxito a largo plazo tener capacidad de innovación que permita responder rápidamente a las demandas del mercado.

En el ámbito de las tendencias emergentes del sector, desde EY Chile definen las siguientes:

—“La oferta de productos integrados (multiproductos) con base al momento de vida del asegurado viene siendo un diferencial para las aseguradoras, vinculado con una estrategia de canales de distribución cada vez más consultivos, ofreciendo mejores procesos de asesoramiento y venta a los clientes. La oferta de seguros de



Rogerio Galveas, socio de Consultoría en Seguros de EY.

vida y salud son una oportunidad en el sector dado el momento de Chile”, explica Rogerio Galveas, socio de Consultoría en Seguros de EY.

—“La adopción de tecnologías digitales está transformando la forma en que las compañías interactúan con sus clientes, mejorando la eficiencia operativa y ofreciendo experiencias más personalizadas con productos flexibles y sobre medida. Las aseguradoras están invirtiendo en plataformas digitales y herramientas de automatización para optimizar sus procesos y satisfacer las expectativas de los consumidores modernos.

—“La IA y la analítica avanzada están desempeñando un papel crucial en la transformación del sector de seguros. Estas



Estrategias de inversión

tecnologías están siendo utilizadas para mejorar la evaluación de riesgos, detectar fraudes y personalizar productos y servicios. La capacidad de analizar grandes volúmenes de datos en tiempo real permite a las aseguradoras tomar decisiones más informadas y basadas en datos”, añade el ejecutivo.

—Las aseguradoras están adoptando prácticas sostenibles y considerando los criterios ASG en sus decisiones de inversión y suscripción. La presión de los reguladores y los consumidores está impulsando a las compañías a integrar la sostenibilidad en sus estrategias empresariales.

—Las aseguradoras están

evaluando y buscando alianzas estratégicas, y colaborando con algunas *insurtechs* y otras empresas tecnológicas para desarrollar ecosistemas conectados (*e-commercial/marketplaces*). Estos apoyos permiten a las aseguradoras acceder a nuevas tecnologías, mejorar la eficiencia operativa y ofrecer productos y servicios innovadores con costos de adquisición de clientes más atractivos que en canales de distribución tradicionales.

DESAFÍOS CRÍTICOS

Además de las tendencias, el sector de seguros tiene desafíos críticos a tratar, tales como:

—Ciberseguridad y protección de datos. Con el aumento de la digitalización, las aseguradoras enfrentan un mayor riesgo de ciberataques y violaciones de datos. La protección de datos sensibles y la garantía de la privacidad de los clientes que requieren inversiones significativas son esenciales.

—Regulación y cumplimiento. El entorno regulatorio (leyes *fintech*, de ciberseguridad, y de protección de datos personales, etc.) para el sector de seguros es complejo y está en constante cambio. Las aseguradoras deben mantenerse al día con las normativas locales e internacionales, y garantizar el cumplimiento para evitar sanciones y proteger su reputación.

ESTRATEGIAS DE INVERSIÓN

Las aseguradoras están diversificando las inversiones en clases de activos alternativos para obtener mayores rendimientos y equilibrar las carteras. “Las aseguradoras están redefiniendo la protección al tener un mayor desempeño en áreas como la planificación patrimonial, los beneficios mejorados para los empleados y la cobertura integral de enfermedades críticas”, asevera Rogerio Galveas.

—El cambio climático está aumentando la frecuencia y gravedad de los eventos climáticos extremos, lo que representa un desafío significativo para las aseguradoras. La evaluación y gestión de los riesgos relacionados con este fenómeno requieren enfoques innovadores y una mayor colaboración entre las partes interesadas.

“Considerando el momento actual del sector, se entiende que las aseguradoras que adopten una estrategia de digitalización, innovación y sostenibilidad, y respondan a los desafíos críticos, estarán mejor posicionadas para prosperar en un entorno en constante cambio”, concluye Galveas.