



TECNOLOGÍAS Y CUSTOMIZACIÓN DE PRODUCTOS: LO QUE VIENE PARA EL MERCADO ASEGURADOR

En el último tiempo, las empresas aseguradoras han tenido que ajustar su oferta para enfrentar los nuevos y constantes retos que está imponiendo el contexto actual, los que incluyen la necesidad de adaptarse a las tecnologías emergentes, a las demandas cambiantes de los clientes, el impulso de la sustentabilidad y el reforzamiento de la ciberseguridad.

Las tendencias actuales en el mercado reflejan una creciente conciencia sobre la protección de inversiones significativas y la adaptación a los nuevos desafíos de seguridad ante la realidad que vive el país, define la gerente comercial de Seguros CCS, Claudia Escobar.

En ese contexto, la ejecutiva apunta que las acciones incluyen la necesidad de adaptación rápida a las tecnologías emergentes y la capacidad de ofrecer productos accesibles para los clientes, en medio de un entorno económico fluctuante. "Esto implica un enfoque en la creación de productos que no solo respondan a las necesidades actuales, sino que también anticipen futuros cambios regulatorios y de mercado", explica. La clave, indica,

Frente a los nuevos y constantes desafíos que está imponiendo el contexto actual, las firmas aseguradoras han tenido que ajustar sus productos y servicios, para responder a las necesidades emergentes de la sociedad.

POR SOFÍA PREUSS

es la integración de herramientas avanzadas que permitan optimizar tanto los tiempos de gestión como las coberturas ofrecidas".

Nuevos conceptos

Los expertos coinciden en que la realidad de hoy ha significado el desarrollo de nuevas alternativas de atención dentro del mercado. "Hoy, las personas exigen productos y servicios personalizados y de acuerdo a cómo vayan cambiando sus necesidades y expectativas", sostiene la gerente de Transformación Digital de BICEVIDA, Natalia Drullinsky.

De tal manera, define que la data, junto a la inclusión de nuevas tecnologías, son elementos fundamentales para ofrecer una mejor experiencia al cliente y gestionar los riesgos de manera más efectiva. "La inteligencia artificial y data analytics son herramientas

fundamentales hoy en la industria, para desarrollar nuevos productos y servicios cien por ciento personalizados", explica la ejecutiva.

Junto con ello, la customización de los productos se ha vuelto algo esencial en el mercado. "Hoy, las personas exigen tecnología para evaluar de manera correcta e individual el

"Hoy, las personas exigen productos y servicios personalizados y de acuerdo a cómo vayan cambiando sus necesidades y expectativas", explica la gerente de Transformación Digital de BICEVIDA, Natalia Drullinsky.

riesgo subyacente. La adaptación de los riesgos por el cambio climático y la innovación tecnológica se pueden abordar con la creación de nuevos productos que incluyan los cambios", apunta el corredor de seguros y socio del Colegio de Corredores

de Seguros de Chile A.G, Carlos San Martín. Un ejemplo de ello, dice, fue el Seguro Covid, "que tuvo una gran demanda en su momento".

La gerente comercial de Seguros CCS indica que han buscado el desarrollo de artículos que respondan a las necesidades emergentes de la sociedad. "Un ejemplo claro es nuestro enfoque en la creación de seguros que se pueden contratar de manera online con procesos simplificados, permitiendo a los clientes obtener cobertura de manera casi instantánea, con solo un clic", explica, y detalla que este tipo de herramientas no solo mejora la experiencia del usuario,

"sino que también nos posiciona favorablemente en un mercado competitivo, respondiendo a la demanda de soluciones rápidas y accesibles".

Desafíos

Los ajustes son algo diario en el

rubro, analiza la gerente comercial de Seguros Harder & Harder, Geraldine Harder, y por ello plantea que el reto principal para los profesionales del sector apunta a mantenerse en constantes procesos de capacitación, "asistiendo a diferentes seminarios nacionales e internacionales para abordar las últimas tendencias del mercado".

En la misma línea, la gerente de Transformación Digital de BICEVIDA afirma que los próximos desafíos están relacionados a la disrupción tecnológica, el upskilling y la ciberseguridad. En ese sentido, es fundamental la capacidad de quienes participan en la industria de mantenerse continuamente actualizados en

los rápidos cambios que se están produciendo.

"Ante el avance de las nuevas tecnologías, la industria de seguros debe avanzar hoy en la capacitación de sus colaboradores para trabajar en conjunto con ellas", dice.