

“

Es como sacarse la espina de algo que tratamos de hacer hace mucho tiempo y no nos fue bien. Tenemos la convicción profunda de que tenemos algo único”, resume Sebastián Valin, CEO de Compara

Online, sobre la decisión de la firma por retomar su expansión en Brasil, tras el fracaso del primer intento, hace 10 años. Se nota entusiasmado mientras habla con **Pulso** desde Miami por Meet: la reconquista del gigante sudamericano se hará con inteligencia artificial, un proyecto en el que Compara Online lleva trabajando un par de años y que hoy es su principal apuesta para seguir creciendo en América Latina.

“Siento que he tenido la suerte de estar dos veces en una *startup* en mi vida. En 2009, cuando partió Compara, y ahora, que es como una segunda *startup*, de mucha adrenalina. Ese es el nivel de cambio”, agrega el fundador de Compara Online sobre la relevancia del plan Brasil. En 2022, la firma decidió retomar las operaciones en ese país, donde se mantenían con una pequeña actividad. Y comenzaron a desarrollar un modelo de inteligencia artificial que promete convertirse en la llave para finalmente conquistar ese mercado, el mayor de América Latina. Si todo sale bien, van por México.

Valin (40) asegura que la IA de Compara Online puede mezclar atención humana con artificial con una calidad tal que el cliente no siente la diferencia. Así, la plataforma permite a los usuarios personalizar sus búsquedas y obtener resultados mucho más precisos y adaptados a sus necesidades.

Y eso en el negocio de vender seguros o productos financieros es crucial. Valin explica que en los 15 años de la *startups* se han dado cuenta de que una venta, se cierra y es mejor, si va acompañada. A eso él lo llama “proceso consultivo”, ya que el comprador requiere y valora que se hagan cargo de todas sus dudas. De eso se dieron cuenta a los seis meses de lanzar Compara Online, cuando pasaban los días y no lograban cerrar ningún negocio. Él mismo tomó el teléfono y empezó a llamar a quienes cotizaban en la página. “Ahí aprendimos que eso era una necesidad de los clientes”, dice. Por eso abrieron *call centers* en todos los mercados donde operan. El cliente cotiza y a los pocos minutos suena su teléfono, le llega un whatsapp o un correo ofreciendo asistencia para terminar la compra. Hoy están achicando sus centros de llamados.

“En los últimos dos años hemos estado invirtiendo muy fuerte y reemplazando varios de esos elementos con inteligencia artificial y eso es lo que nos envalentó mucho para Brasil”, explica y hace un paréntesis en la conversación para alertar de que la irrupción de la IA no es algo que vaya a suceder, sino que ya está pasando. Ellos mismos ya han reemplazado personal por tecnología. “No es una cosa paulatina, es bien fuerte el nivel de cambio en que se puede hacer más con menos personas. Hemos visto cómo varias cosas que antes se hacían con personas y gestión se empiezan a reemplazar por tecnología. Los talentos se quedan y pasan a

Compara Online busca su revancha en Brasil

Hace 10 años, la *insurtech* fundada por Sebastián Valin entró a ese país con ganas de comerse ese mercado. Pero el negocio fracasó y la operación se mantuvo hibernando. En 2023, la *startup*, que además tiene operaciones en Colombia, decidió volver a la mayor economía de América Latina usando IA. Aquí, su fundador revela el disruptivo rol que las nuevas tecnologías tendrán en la empresa. “Hemos visto cómo varias cosas que antes se hacían con personas y gestión se empiezan a reemplazar”, revela.

Un reportaje de FERNANDO VEGA



Sequía inversora en startups

Son tiempos complicados para los emprendedores que necesitan financiamiento. El sector ha acusado los efectos de la incertidumbre y la inflación global con pocas operaciones grandes y muchas rondas para fases iniciales. En el mercado de las *startups* se habla de una sequía, pero Valin dice que ya está comenzando a verse una mejora.

Él sabe de lo que habla: En 2009 cuando partió con Compara Online, se convirtió en uno de los emprendedores que más capital ha levantado en Chile al captar US\$ 30 millones en

esa y otras dos rondas de inversión. Además, cada semana atiende a jóvenes que como él en su día iniciaron una *startup*, para asesorarlos o darles consejos. Eso lo hace a través de Daedalus Ventures, la firma de capital de riesgo que controlan Cristóbal Piñera Morel y el abogado Juan Turner.

“Sigue habiendo fondos que tienen plata para seguir invirtiendo, pero los fondos se mueven así, por ciclos. Hoy se ve que hay cada vez más movimiento, y una de las razones es precisamente la inversión en inteligencia artificial”, explica.

otro equipo o producto. Esto está pasando mucho más rápido de lo que cualquier persona en Chile puede creer”, advierte.

Autos, el corazón del negocio

El plan de Brasil considera entrar fuerte a los seguros automotrices, un mercado que, según cifras de la consultora GlobalData, será de US\$ 68 mil millones el 2027, con tasas de expansión de 7% anual. “Hoy lo hacemos con muy buena espalda, más canas, con un muy buen negocio, mejor equipo y tecnología. Todo eso nos da mucha más confianza”, dice Valin.

Actualmente, Compara Online es controlada por el mismo Valin, además de los fondos de inversión Kaszek Ventures, Ribbit Capital e IFC, del Banco Mundial, que entraron en diferentes rondas de inversión.

El empresario cuenta que en 2014 les costó mucho relacionarse con las aseguradoras en Brasil, algo que en Chile también les pasó cuando partieron. Su “norma” interna de cobrarle la misma comisión a todas las firmas, independiente de su tamaño o exigencias, fue algo difícil de instaurar, así como desintermediar la venta para que el cliente al final elija lo que más le conviene.

“El único premio de consuelo es que no fuimos solamente nosotros y este año volvemos de vuelta a la carga con Brasil. Nunca cerramos Brasil. Se mantuvo con una operación bien chiquitita, medio hibernando todo este período, y este año, envaletonados por lo que hemos construido y la inteligencia artificial, decidimos que estratégicamente vamos de vuelta. Estamos muy convencidos de que podemos hacer algo supergrande”, declara.

— Por qué Brasil siempre ha sido tan complicado para los chilenos?

—Es difícil, es muy difícil Brasil. Creo que la historia y no solamente de *e-commerce*, *startups* o *fintechs*, sino que empresarial chilena, está llena de casos de chilenos que no han tenido éxito allá. Incluso para grandes empresas, ya consolidadas, tampoco fue fácil al principio. Para nosotros, Brasil fue muy difícil. No fuimos los únicos en todo caso. En el 2014 en Brasil había 30 comparadores, había mucha competencia y no pudimos ejecutar de forma exitosa allí el negocio habíamos construido en Chile.

La “Booking” de los seguros

La venta de seguros automotrices es hoy el principal producto de Compara: explica el 98% de todas sus ventas que ya alcanzan los US\$ 60 millones anuales y la idea es sumar los nuevos productos y categorías.

La fuerte inversión en tecnología y cambio tecnológico busca que la empresa se convierta en el “Booking de los seguros”, una plataforma que permita comparar y elegir los mejores precios en coberturas de todo tipo, productos bancarios y de finanzas, entre otros. Actualmente, la plataforma está posicionada como uno de los comparadores más importantes de la región con más de un millón de seguros contratados y 65 mil pólizas activas. Solo en Chile son uno de los cinco mayores vendedores de seguros y el 97% de la industria trabaja con ellos. Valin asegura que para este Cyber vendieron como nunca antes. ●