

# INDUSTRIA DE SEGUROS SE RENUEVA TRAS LA PANDEMIA

Con la mayor baja registrada en la prima directa desde 2014, la llegada del Covid puso a prueba al mercado asegurador, impulsando a los corredores y brokers a adaptar sus productos y su forma de llegar a los clientes, dado que las necesidades de los asegurados han cambiado. POR RITA NÚÑEZ B.

La industria de los seguros también se vio impactada durante 2020. La Asociación de Aseguradores de Chile detalló en su último Boletín Informativo, con cifras a diciembre de 2020, que la prima directa del mercado cayó un 14,9%, llegando a un total de 269,8 millones de UF. Esta es la mayor baja registrada desde 2014, cuando se llegó a una prima directa de 252 millones de UF. Y desde antes de la pandemia, "Chile vio afectado fuertemente el costo de los seguros de propiedad como consecuencia del estallido social y, en especial, de la cobertura de riesgos políticos", analiza Rodrigo Hoyl, miembro del Consejo Directivo del Centro de Derecho de Seguros y profesor de Derecho de Seguros de la U. de los Andes.

"En términos de ventas, la pandemia ha afectado en forma disímil a los brokers, dependiendo del nicho donde se desarrollen", explica Renato Lilienfeld, vicepresidente del Colegio de Corredores de Seguros & Asesores Previsionales de Chile. Los seguros complementarios de salud, por ejemplo, tuvieron un comportamiento sinistral hacia la baja, pues los usuarios postergaron visitas a médicos y tratamientos menos complejos, lo que implicó que los clientes solicitaran descuentos en las primas al renovar las pólizas.

Otro ejemplo que menciona Lilienfeld son los seguros de automóviles, que disminuyeron durante la cuarentena ya que muchos usuarios dejaron de usarlos. "En el área de propiedad como los segu-

ros de incendio, todo riesgo, también hemos visto que en algunos sectores económicos la pandemia ha afectado positivamente y en otros negativamente", acota.

Por ello, para Juan José de la Torre, Managing Partner Virtus Digital de Virtus Partners, las compañías han debido evolucionar su forma y puntos de contacto con los clientes, mientras muchos usuarios reevaluaron la necesidad de contar con seguros. Pese a ello, "el rol de los brokers se ha visto potenciado, al tratarse de canales de distribución en su mayoría digitales y a que disponibilizan recomendaciones basadas en el mejor valor", sostiene.

Con todo, "los desafíos vienen de la mano de la automatización, la digitalización de sus procesos

con los clientes y naturalmente de entender cómo el mercado puede ajustar sus productos, servicios y oferta en general, ya sea con los clientes personas naturales como con las entidades con las cuales tienen contratos colectivos", dice Guillermo Rebolledo, profesor de UEjecutivos en la Facultad de Economía y Negocios de la U. de Chile.

### Nuevas oportunidades

Para Rodrigo Hoyl, la pandemia impactó en multiplicidad de seguros y en los riesgos que cubren, por lo que la industria ha reaccionado "con soluciones que se ajusten a la realidad de los clientes corporativos, tomando en cuenta el índice de paralización de actividades, la historia siniestral, el compromiso de

### La recuperación pospandemia pasará por la evolución del modelo de negocios y de la experiencia del cliente.

largo plazo, entre otros".

Para Matías Calderón, gerente corporativo de Negocios Corredora de Seguros La Cámara, las oportunidades han estado en seguros de Cyber Risk, que cubren ataques cibernéticos, "debido a que por el teletrabajo, las empresas están más expuestas a ser atacadas por

los accesos remotos que tienen sus propios colaboradores". A ello se suman los seguros de Responsabilidad Civil de Directores y Ejecutivos (D&O).

El CEO de Aon Chile, Raimundo del Río, agrega que hay oportunidades en las áreas de Riesgos y Personas, con "nuevas formas de intermediación y manejo de riesgos, accesos a los mercados de seguros, productos de seguros, entre otros", mientras que Octavio Larraín, vicepresidente de THB Chile, recalca que la industria vive una transición hacia el foco de la prevención, a través del monitoreo, del IoT y todos los avances tecnológicos actuales.

La recuperación pospandemia, sin embargo, pasa por una evolución del modelo de negocios y de la experiencia que ofrecen a sus usuarios, dice Juan José de la Torre, y concluye que se trata de una oportunidad real de contribuir a la vida de sus clientes.



Conoce nuestra gama de programas de Seguros, que abarca:



[contacto@seguros lacamara.cl](mailto:contacto@seguros lacamara.cl)

[www.seguros lacamara.cl](http://www.seguros lacamara.cl)

(+56 2) 2 964 24 00

**CSLC**  
CORREDORA DE SEGUROS  
LA CÁMARA

AON:

# Soluciones innovadoras enfocadas en los Clientes y los Colegas, acordes con el nuevo escenario global

Con 50.000 colegas distribuidos en 120 países, la compañía líder global de servicios profesionales orienta su oferta en dos áreas: Riesgos y Personas. Inspirado en la innovación como eje central para resolver problemas de volatilidad y abordar los riesgos emergentes a nivel mundial, Aon Chile atiende con excelencia y altos estándares éticos la creciente demanda de las empresas en nuestro país por soluciones en este ámbito.

El mundo enfrenta una creciente volatilidad y nuevas amenazas. "En ese marco se inscribe la estrategia de Aon, Ayudar a los Clientes a Navegar en un Mundo Crecientemente Volátil: construir una fuerza de trabajo resiliente, repensar el acceso al capital y abordar los riesgos desatendidos", destaca Raimundo del Río, CEO de Aon Chile. El ejecutivo profundiza a continuación en los aspectos más relevantes de la oferta de la compañía ante los nuevos desafíos.

## En ese contexto, ¿qué productos en el área de Riesgos ofrece la compañía?

Nuestro negocio tradicional de asesoría en manejo de riesgos e intermediación de mecanismos de transferencia de riesgos, como los seguros, lo estamos abordando con estrategias y productos diferentes para la realidad que los clientes hoy enfrentan. Desde productos paramétricos que se diseñan a la medida para resolver temas, por ejemplo, relacionados con el cambio climático hasta desarrollos para ayudar a los clientes a gestionar el costo del aumento de los precios de los combustibles, para lo anterior el grupo Marine de Aon creó una nueva póliza que proporciona protección contra posibles aumentos significativos en los precios de los combustibles, principal insumo de una flota de barcos o aviones, ayudando así a los clientes a proteger sus balances. Ciertamente en esta área se pueden diseñar infinitas soluciones y expandirla para aquellos clientes cuyos resultados son fuertemente dependientes del precio de un producto determinado.

## ¿Por qué la innovación es tan fundamental en el diseño de estos nuevos productos de Aon?



Raimundo del Río,  
CEO de Aon Chile.

La innovación es un valor central y permanente para poder adecuarse con éxito a las nuevas realidades, la desarrollamos día a día. Inspirados en esa visión, Aon pone en manos de sus clientes soluciones como, por ejemplo, seguros de carga y logística para los envíos mundiales de vacunas Covid-19, proporcionando protección a las fallas de especificación de controles de temperatura.

## ¿A qué se refiere usted cuando habla de repensar el acceso a capital, y qué ofrece Aon en esa línea?

Hay que consignar que el mercado global de seguros, producto de pérdidas importantes en la industria por siniestralidades

inusuales, debido al cambio climático y a la violencia civil, entre otras causas, se ha ido endureciendo en términos de precios, capacidad financiera disponible y amplitud de coberturas. En ese marco, nuestra compañía ha creado soluciones muy innovadoras para los clientes, que apuntan a suavizar este problema, destacando cosas como capacidades financieras de acceso automático acordadas por Aon con los principales mercados de seguros del mundo, que nos permiten ofrecer a nuestros clientes capital adicional y a precios competitivos.

Otro ejemplo relevante son nuestras soluciones de Transferencias Alternativas de Riesgo, desarrolladas por nuestras áreas de reaseguros, que en conjunto con el mercado financiero global han estructurado esquemas de largo plazo para proteger bienes contra siniestros de alta severidad y baja probabilidad de ocurrencia.

## En términos de Consultoría y Data y Analytics, ¿qué está desarrollando Aon?

En el campo de los datos y de sus análisis, Aon ha desarrollado en forma permanente herramientas que asesoran a los clientes respecto de su posición en variados temas, comparándose con pares de similar tamaño, riesgo o actividad.

En esa línea, destaco el Informe global de riesgo de ciberseguridad de 2021, "Equilibrar

el riesgo y las oportunidades a través de mejores decisiones", en medio de una realidad donde el riesgo cibernético amenaza globalmente, y en Latinoamérica crecientemente, a muchos clientes.

Por otra parte, Aon y Pentland Analytics publicaron un nuevo informe, titulado "Respecting the Grey Swan" ("Respetando al Cisne Gris"). Los "cisnes grises" son riesgos que están presentes por largos períodos en las empresas, a menudo conocidos, pero percibidos como altamente improbables, y por lo tanto las compañías no invierten los recursos suficientes para prepararse ante una situación de este tipo.

También destaco la Herramienta de calibración y evaluación de riesgos On Shore/Off Shore para clientes del Segmento de Energía (ORCA), que posibilita mejorar la comprensión del perfil de riesgo de una empresa en comparación con otros actores de esta industria.

Aon es una compañía con presencia global.

## ¿De qué manera dicha característica estimula la transferencia de conocimiento y de experiencias, y cómo eso se traduce en mejores productos y soluciones para sus clientes?

Este es un tema súper potente. Aon es una compañía global, y por lo tanto tiene clientes globales, a quienes, primero, atiende en todo el mundo de forma muy eficiente. Como segundo punto, pero en relación con el anterior, cabe señalar que Aon en el mundo está organizado según el tipo de actividad del cliente. De ese modo se genera una comunidad de expertos que comparten las mejores prácticas, independiente del país donde se encuentren las actividades de nuestros clientes.



Manuel Río, director  
de Health Solutions  
de Aon Chile.

## Well One, la app móvil que apoya el bienestar de las personas en el trabajo

En el último tiempo ha irrumpido con fuerza una forma distinta de hacer las cosas (con lo bueno y lo malo de ello), fenómeno acelerado por la pandemia global de Covid-19. Esto ha impactado en todos los aspectos de la vida y, por cierto, en la forma de trabajar, generando incertidumbre. "Las empresas, entendiendo esta nueva habitualidad, han buscado formas de relacionarse con sus trabajadores y de generar vínculos que permitan fortalecer el compromiso y motivación de sus equipos, lo que no ha sido fácil", afirma Manuel Río, director de Health Solutions de Aon Chile.

### ¿Qué está ofreciendo Aon frente a este nuevo paradigma?

El BIENESTAR es una de las variables claves para la motivación y productividad de los trabajadores. Aon, a través de su estrategia de Wellbeing, permite acompañar a las empresas en esta nueva normalidad, utilizando distintos mecanismos, siendo Well One el de mayor impacto. Well One utiliza la tecnología (una app en el teléfono), que permite estar cerca de los trabajadores a través de su teléfono móvil, generando contacto continuo, con información relevante y medición individual de cada usuario, impactando en las dimensiones emocional, social, financiera y física.

### ¿Qué prestaciones ofrece Well One para monitorear y mejorar cada una de estas dimensiones?

Estas dimensiones tienen actividades de gestión y comunicación en la plataforma y se conectan con la realidad de cada usuario, generando además un reporte consolidado del grupo de la empresa, para seguir visualizando los espacios de mejora e impacto en el avance del bienestar y de las estrategias de Beneficios de nuestros clientes con la asesoría y apoyo de Aon.

# ASESORÍA Y ORIENTACIÓN: EL ROL CLAVE DE LOS CORREDORES

Debido a la amplia oferta y a lo engorrosa que puede ser la búsqueda de una póliza adecuada, los brokers se convierten en un socio estratégico para encontrar un seguro.

POR CONSTANZA GARÍN L.

Los corredores trabajan ofreciendo paralelamente seguros de diversas compañías, por lo que cumplen un rol clave de asesoría dado su conocimiento del negocio. En ese sentido, en la industria el rol del broker es fundamental, dice Leonardo Torres, académico del Departamento de Control de Gestión y Sistemas de Información de la Facultad de Economía y Negocios de la U. de Chile. Ellos permiten orientar al



asegurado sobre las alternativas de cobertura más convenientes "y un apoyo en las distintas etapas incluyendo el momento en que se produce el siniestro", agrega.

Para Matías Calderón, gerente corporativo de Negocios de Corredora de Seguros La Cámara, la principal ventaja para los clientes es contar con un asesor especialista, que "le traduce el idioma de seguros a palabras menos técnicas y más claras", facilitando todo el proceso. También las compañías de seguro se ven beneficiadas al trabajar con brokers, agrega Calderón, pues "facilitan el buen entendimiento del cliente de lo que la compañía ofrece".

En esa línea, el vicepresidente del Colegio de Corredores de Seguros & Asesores Previsionales, Renato Lilienfeld, acota que este profesional debe ser un socio estratégico del cliente, capaz de buscar soluciones, "especialmente en los casos donde los productos empaquetados o estandarizados no son suficientes para ellos".

Además de lo anterior, Torres destaca otros servicios de los brokers, como informar sobre las condiciones del contrato y sus posibles modificaciones, asistir

al cliente durante la vigencia del contrato en caso de siniestro, remitir al asegurado la póliza correspondiente, verificar la identidad de los asegurados y la existencia y ubicación de los bienes asegurables, entregar a la compañía la información que posean sobre el riesgo propuesto, y, por último, remitir a la compañía las primas y documentos que reciban por las pólizas que intermedien.

## Más digitalización

Debido a los efectos del confinamiento, hubo una serie de cambios tanto en los procesos de asesoría, ventas, activación y operación de los seguros, a raíz de la incorporación de tecnologías digitales, involucrando procesos de prescripción, recomendación y firma de documentos", analiza Juan José de la Torre, Managing Partner Virtus Digital de Virtus Partners.

Sin embargo, el gran desafío que el ejecutivo ve para el sector es repensar sus modelos de negocio y la experiencia que ofrece a sus clientes "y aprovechar este impulso para realmente transformarse y crear nuevo valor".

## PUBLIRREPORTAJE

PRICE FORBES:

### Equipo de Energías Renovables altamente calificado para diseñar estrategias de riesgo que protejan los proyectos de sus clientes

Este corredor de (re)aseguros de Lloyd's global e independiente, dispone de un Equipo con una mentalidad comercial y técnicamente capacitado en este tipo de proyectos. En Chile y Latinoamérica ha ayudado a los clientes a gestionar el riesgo y a colocar programas de seguros para grandes proyectos de servicios públicos, tanto eólicos como solares y de almacenamiento.

El equipo de Energías Renovables de Price Forbes tiene una mentalidad comercial y está técnicamente capacitado, con experiencia directa en el desarrollo de proyectos de energía renovable, suministro de OEM (Original Equipment Manufacturer), financiamiento de capital y deuda, además de colocación de seguros transaccionales. Este corredor de (re)aseguros trabaja con clientes de todo el mundo, ayudando a acordar soluciones prácticas y a diseñar estrategias de riesgo que protejan sus proyectos. En Price Forbes entienden los requisitos de los prestamistas y ayudan a sus clientes a navegar en escenarios contractuales complejos, garantizando que los patrocinadores, inversores y prestamistas estén debidamente protegidos.

También entienden los desafíos regulatorios y los requisitos locales en

diversas ubicaciones globales; en dicho contexto, en América Latina ha ayudado a los clientes a gestionar el riesgo de los proyectos y a colocar programas de seguros para grandes proyectos de servicios públicos, tanto eólicos como solares y de almacenamiento en Chile, Argentina, México, América Central y El Caribe.

El Equipo de Price Forbes trata con los mercados de seguros y reaseguros locales e internacionales para negociar y ofrecer los mejores términos y precios posibles. Asimismo, fomenta la colaboración en las primeras etapas del concepto inicial del proyecto y en las etapas de viabilidad, para ayudar a garantizar que los riesgos del contrato se coloquen donde debiesen estar. Luego, el Equipo negocia una solución de seguro personalizada que funcione para los proyectos, los accionistas del proyecto y los prestamistas.

Price Forbes proporciona coberturas en las etapas iniciales, como D&O y responsabilidades de obras iniciales; cobertura para transporte marítimo y de carga; retraso en la puesta en marcha; construcción, operaciones; e interrupción del negocio. Además, la compañía trabaja con sus equipos de especialistas internos para brindar cobertura para riesgos cibernéticos, riesgos políticos, frustración de los contratos y riesgos de contraparte.

Con clientes que van desde desarrolladores de energía solar y eólica a pequeña escala hasta grandes empresas de servicios públicos nacionales y offshore, los wordings patentados de Price Forbes son fáciles de comprender para el cliente y se adaptan a cada riesgo.

[www.priceforbes.com](http://www.priceforbes.com)

PRICE FORBES



En diversos países de América Latina, Price Forbes ha ayudado a los clientes a gestionar el riesgo y colocar programas de seguros para grandes proyectos eólicos, solares y de almacenamiento.

#### Tipos de riesgo en proyectos de energía limpia:

- Eólica: Onshore
- Eólica: Nearshore y Offshore
- Solar
- Almacenamiento y baterías

#### Price Forbes brinda asesoramiento especializado en gestión de riesgos a:

- Propietarios de proyectos
- Inversores de capital
- Prestamistas
- Instituciones multilaterales e instituciones financieras de desarrollo
- Gerentes de proyectos, propietarios, ingenieros

# HABILIDADES BLANDAS SON ESENCIALES EN LOS PROFESIONALES DEL SECTOR

**Especialización y conocimiento de las pólizas y cláusulas son importantes, pero también lo son la empatía y la escucha activa, dicen en el rubro, donde la asesoría es parte integral del negocio.** POR CLAUDIA MARÍN

“El factor humano seguirá siendo predominante. Las máquinas, los robots podrán reemplazar ciertos procesos repetitivos, pero no la capacidad analítica de las personas”, dice Renato Lillienfeld, vicepresidente del Colegio de Corredores de Seguros & Asesores Previsionales de Chile. Y es que, en el rubro de los brokers de seguros, la asesoría juega una parte fundamental del negocio y, para ello, “las competencias que deben tener las personas para asesorar a los clientes deben ir más allá de lo técnico: empatía, escucha activa, proactividad, y

muchas más”, agrega Lillienfeld. Se trata de un negocio de confianza, en el que el desarrollo humano y profesional es clave. Para Rodrigo Hoyl, miembro del Consejo Directivo del Centro de Derecho de Seguros y profesor de Derecho de Seguros de la U. de los Andes, “a los asesores les compete de modo especial abrir horizontes sobre nuevas coberturas, aconsejar, proponer. Son una pieza fundamental del desarrollo económico de cada país”.

**Conocimiento del cliente**  
Lillienfeld detalla que la primera y más importante competencia que se requiere en un corredor

de seguros es el conocimiento cabal de las líneas en que desea desenvolverse. “Nadie pide que sea un experto en todos los ramos, pero si desea especializarse, por ejemplo, en Incendio de condominio, deberá tener claros todos los requisitos y cláusulas de las diferentes compañías para el adecuado asesoramiento del cliente, tener conocimiento cabal de deducibles, límites de aseguramiento si cubre o no los riesgos políticos, entre otros”.

“La claridad que debe tener el corredor de seguros ha de ser

Las competencias que deben tener los brokers de seguros para asesorar a los clientes deben ir más allá de lo técnico.

lo suficientemente razonable como para guiar al tenedor de la póliza no solo al momento de la compra, sino también en cualquier momento en que el asegurado tenga alguna inquietud respecto de la cobertura”, acota Leonardo Torres, académico del Departamento de Control de

Gestión y Sistemas de Información de la Facultad de Economía y Negocios de la U. de Chile.

Aunque Rodrigo Hoyl comenta que la oferta de capacitación “no es demasiado amplia”, Torres señala que la Comisión para el Mercado Financiero es la entidad que estipula las materias para calificar como corredor de seguros, así como los centros autorizados para impartirlas, que son la Escuela de Seguros, el Colegio de Corredores de Seguros A.G. y el Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux.



## PUBLIRREPORTAJE



An Amwins Group Company

# THB Chile se alinea con los cambios del mercado de seguros

**Entre las soluciones innovadoras destaca el Co-watch, que permite registrar la trazabilidad de las personas para mantener la continuidad operacional.**

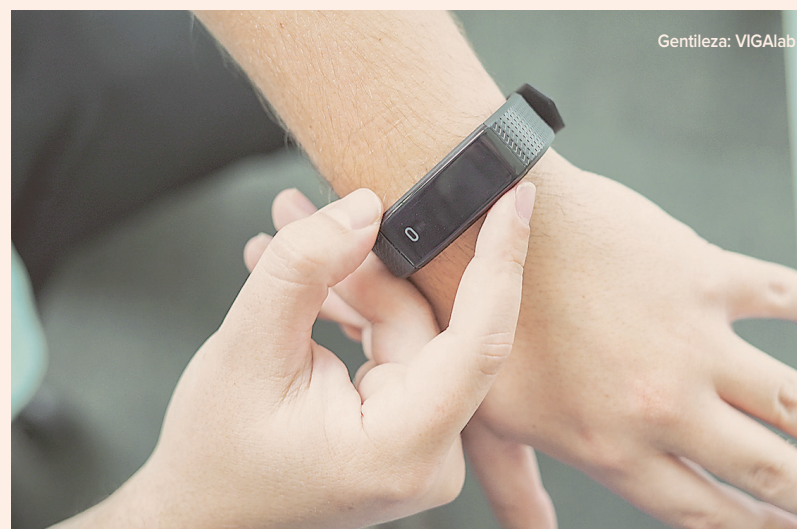
Los acontecimientos vividos dentro y fuera de nuestro país durante los últimos dos años han influido en la economía mundial. En el caso de la industria de seguros y reaseguros, los cambios tienen que ver con la forma de ser intermediada y administrada, al igual que con su esencia, porque hoy la incertidumbre pre-pandemia deberá transformarse en datos y proyecciones que permitan predecir y evitar riesgos. En consecuencia, la integración de las tecnologías a través de Internet se presenta como un poderoso aliado.

En ese contexto se inscribe una de las más recientes e innovadoras soluciones desarrollada por VIGALab SpA en alianza con THB Chile, como es el Co-watch, una solución validada y orientada a la salud de las personas y que consiste en una pulsera inteligente que registra datos de temperatura y contactos estrechos que luego



Octavio Larraín, Vicepresidente de THB Chile

son visualizados mediante un dashboard web, donde se obtiene la información para rastrear un posible brote con sólo 3 clics, registrando un 95% de efectividad. Pero hay más, como enfatiza Octavio Larraín, Vicepresidente de la compañía: “En la línea del monitoreo a través del IoT, estamos desarrollando otras alianzas que nos permitirán monitorear a distancia, por ejemplo, posibles fugas y cortocircuitos,



Gentileza: VIGALab

entre otros riesgos”.

De la mano con lo anterior, THB Chile realizará durante el segundo semestre el lanzamiento de una nueva aplicación que permitirá hacer levantamientos de información, monitoreo y control en tiempo real de los distintos riesgos identificados. “Tendremos la gestión de riesgo al alcance de un smartphone, apoyando así la gestión de seguridad de nuestros clientes con el fin de

disminuir la probabilidad de materialización de sus riesgos para mantener su continuidad operacional”, agrega Octavio Larraín.

Entre las innovaciones tecnológicas de la compañía se encuentra, también, la póliza de Cyber que se complementa con un testeo constante de la vulnerabilidad de ser atacado. Junto con ello, se compara la seguridad con un score y un benchmark universal, identificando posibles soluciones.