

Visión prospectiva
de la industria de seguros

LOS RETOS DE LA INDUSTRIA DE SEGUROS

fasecolda
Federación de Aseguradores Colombianos

INS
Instituto Nacional de Seguros

pwc

Presentación

.....

Este es el primero de cinco eBooks en los que se compartirán los resultados del estudio **"Formación para el Futuro de la industria de seguros en Colombia"** realizado por PwC en 2020, para el Instituto Nacional de Seguros de FASECOLDA.

El propósito es incentivar procesos de transformación digital sostenibles en la industria; conectar y colaborar con sectores expertos en temas digitales y propiciar condiciones para la innovación, la productividad y el desarrollo de nuevos modelos de negocio

El estudio analiza las tendencias que están impactando a los diferentes actores como reaseguradoras, intermediarios y otros canales de comercialización y aborda de manera transversal los temas digitales y de analítica propios del sector.

Así mismo, identifica que la tecnología, la analítica de datos y la experiencia del cliente, son 3 frentes claves que impactan de manera importante la transformación digital del sector y las necesidades de formación actuales y futuras para los profesionales de la industria.

Los 5 eBooks son: 1. Los retos de la industria de seguros; 2. Tecnologías en rápida evolución, tendencias de negocio y tecnologías emergentes; 3. Casos de Uso: Tendencias que responden a los retos de la industria; 4. Ecosistema FINETCH en Colombia, innovación y adaptabilidad de las compañías de seguros, y 5. Los retos de formación del talento humano sectorial.

Índice

- 00 Introducción
- 01 Velocidad de cambio tecnológico
- 02 Dificultad de atraer y retener talento humano adecuado
- 03 Protección de datos sensibles y ataques cibernéticos
- 04 Cambios en los comportamientos del consumidor
- 05 Desastres naturales y conservación del medio ambiente
- 06 Adopción oportuna de estándares y regulación
- 07 Nuevos competidores y formas de competir
- 08 Menor rentabilidad de las inversiones en un escenario de altos costos de operación



Introducción

Tecnologías en rápida evolución como la analítica de datos, nuevas tendencias de negocio basadas en el comportamiento del consumidor y tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, configuran el ecosistema de innovación y transformación digital de la industria de seguros.

De acuerdo con el estudio de PwC¹, los líderes globales y locales de la industria aseguradora identificaron **8 principales retos** que enfrenta la industria aseguradora y por tanto tienen implicaciones en su cadena de valor.

En este eBook se presentan cada uno de los retos y algunas tendencias que responden a cada reto. Se pretende **compartir una visión prospectiva de las tecnologías y tendencias de negocio**, y a partir de éstas, contribuir a inspirar el emprendimiento de acciones que conduzcan a **determinar las capacidades de negocio que serán esenciales, estratégicas y diferenciadoras** para los próximos años en el país.

¹Formación para el futuro de la industria de seguros de Colombia, PwC, diciembre de 2019. CEO Survey Report -Foco industria seguros y el Insurance Banana Skins -Riesgos en seguros de PwC de 10 años hasta 2019

Principales retos de la industria de seguros

↑ Velocidad del cambio tecnológico

↑ Dificultad de atraer y retener al talento humano adecuado

↑ Protección de datos sensibles y ataques cibernéticos

↑ Desastres naturales y conservación del medio ambiente

NEW Cambios en los comportamientos del consumidor

↓ Adopción oportuna de estándares y regulación

↑ Nuevos competidores y formas de competir

↔ Menor rentabilidad de las inversiones en un escenario de altos de costos de operación

↑ El reto aumento en los rankings de los estudios en los últimos 3 años

↓ El reto bajó de puesto en los rankings de los estudios en los últimos 3 años

↔ El reto mantuvo su puesto en los rankings de los estudios

Fuente: Visión prospectiva de la industria de seguros, PWC 2019

En los últimos 10 años, PwC ha convocado anualmente de forma ininterrumpida a los líderes de la industria de seguros a nivel global para responder sobre lo que consideran son las preocupaciones y lo que serán los retos a enfrentar.

01

RETO

Velocidad de cambio tecnológico

Abandonar la dependencia de sistemas legados, para avanzar hacia el uso de tecnologías emergentes será el "viaje" que la industria deberá realizar para su integración a un ecosistema colaborativo, ágil y eficiente.

Pocos aseguradores están preparados para competir en la década que ha comenzado. La respuesta a los cambios disruptivos en la industria requiere la transformación de las compañías buscando agilidad, eficiencia y enfoque en las expectativas del cliente final.

Desde hace unos 10 años la industria aseguradora comenzó a ser uno de los sectores con mayor disrupción. El cambio tecnológico para enfrentar la transformación digital adquirió una velocidad acelerada, buscando alcanzar los avances de otros sectores que iniciaron la transición años atrás.

85%

El 85% de los CEOs manifestaron estar al menos algo preocupados por la velocidad en la que se está dando el cambio tecnológico en el sector

¿Qué implicaciones trae este reto?

- Dependencia de los sistemas legados donde el reto de mantenerlos y actualizarlos imprime riesgos para la continuidad de la operación y del negocio.
- Incertidumbre por los riesgos y dificultades de trasladar la información financiera de los clientes y de las compañías a nuevas plataformas o a terceros que pueden ayudar a complementar las operaciones.
- Integración de nuevas capacidades tecnológicas son frenadas por reglas de negocio o regulaciones que impiden probar diferentes alternativas.
- Las aseguradoras que han invertido en nuevas tecnologías, han comenzado por herramientas que ayudan a mejorar la experiencia del cliente y a reducir costos de la operación.
- Una segunda fase de modernización requiere inversiones de capital más altas y la atracción de recurso humano con habilidades que son más escasas. Por ejemplo, la implementación de tecnologías core de tercera generación basadas en la nube y la toma de decisiones basadas en analítica de datos.

Los tomadores de decisión se enfrentan al reto de decidir qué es más viable: Comprar, alquilar, complementar con terceros o desarrollar nuevas tecnologías.

De acuerdo con la encuesta anual de PwC, (22nd Annual Global CEO Survey), los CEOs fueron preguntados por su nivel de preocupación frente a la velocidad del cambio tecnológico. (algo preocupado" ó "muy preocupado)

Los resultados evidencian que entre los años 2013 y 2019, la preocupación ha venido aumentado consistentemente, tanto a nivel global como en Colombia. Es así como el porcentaje de preocupación en el año 2013 fue de 19%, mientras que en el año 2019 fue de 42%.

En la mayoría de los años analizados, la preocupación de los CEOs colombianos ha sido superior a la global. En 2019 el 78% de los CEOs colombianos manifestaron estar preocupados por la velocidad del cambio tecnológico, en tanto el porcentaje global se ubicó en 69%.

En 2019 los CEOs de Colombia manifestaron que la velocidad del cambio tecnológico es un tema de relevancia en sus agendas

78%

La Inversión Digital

Un asunto de importancia es por supuesto el nivel de inversión que el sector asegurador ha realizado en materia de transformación digital.

Las 11 aseguradoras más grandes están destinando, en promedio, recursos por \$12.000 millones anuales a desarrollos digitales tales como la creación de apps, productos con inteligencia artificial y big data, entre otros.

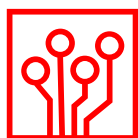
Inversión en Tecnología 2018

cop\$ millones



Fuente: <https://www.larepublica.co/finanzas/inversion-promedio-en-tecnologia-de-las-aseguradoras-es-12000-millones-al-ano-2831546>

Tendencias Tecnológicas que responden al reto:



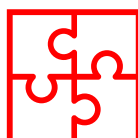
Ecosistemas
API



Cloud



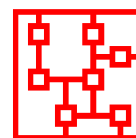
Nuevas formas
de trabajo



Economía de
Plataforma



Inteligencia
Artificial
(AI)



Tecnología de
registros
distribuidos
(DLT)



Soluciones
apalancadas
en drones

02

RETO

Dificultad de atraer y retener talento humano



Foto por Clayton Cardinali

Las compañías requieren de un personal con capacidades cada vez más digitales, analíticas y con la disposición a implementar nuevas formas de trabajo que les permitan entrar en un ciclo continuo de innovación.

Por la especialización de la industria y el interés de las nuevas generaciones de participar en la transformación tecnológica, el reto se centra en que la industria de seguros sea capaz de atraer, formar y retener el talento humano suficiente para abordar el cambio con éxito.

En la medida en que la transformación digital de la industria se acelera, las habilidades más demandadas evolucionan, las expectativas del talento humano crecen y surgen oportunidades para la automatización de algunos procesos transaccionales y de servicio.

De acuerdo con la encuesta de PwC a los CEOs de la industria en 2013, el porcentaje de CEOs preocupados por este asunto fue de 35% y ascendió al 79% en 2019. Para el caso de Colombia, el porcentaje ascendió desde el 67% en 2013, hasta el 78% en 2018. En 2019 descendió al 55%, que aunque menor sigue siendo significativo.

79%

El 79% de los CEOs globales manifestaron estar preocupados por la disponibilidad de talento humano con habilidades claves para la industria

¿Qué implicaciones trae este reto?

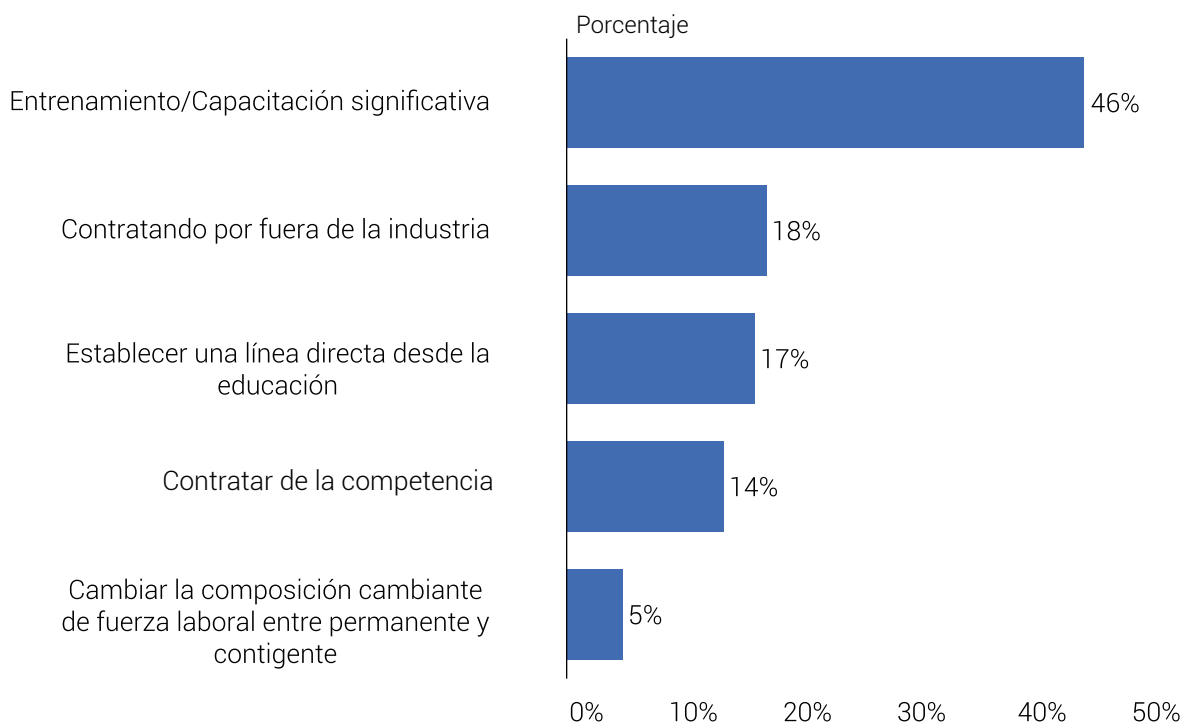
- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Los líderes de la industria de seguros están muy preocupados por la falta de habilidades de su equipo de trabajo y la forma como las compañías están respondiendo a la innovación cuando se comparan con otras industrias.• Existe una percepción que los jóvenes más talentosos del mercado, estarían más interesados en trabajar en otras industrias como la banca y las empresas de tecnología antes que en el sector asegurador. | <ul style="list-style-type: none">• Una preocupación particular es que la demanda empieza a ser más urgente para el tipo de roles técnicos en los que escasean las habilidades requeridas – como data scientists, actuarios, arquitectos de TI y especialistas regulatorios.• Los CEOs de seguros, mayoritariamente, han optado por el desarrollo interno de las habilidades esenciales para la transformación (upskilling). |
|---|---|

El Costo de Capacitar

El Foro Económico Mundial estima que el costo de capacitar a los empleados desplazados por la automatización en las nuevas habilidades requeridas para ejercer otros roles asociados a la nueva organización costará alrededor de USD24,000 por colaborador, siendo esta financieramente la mejor alternativa al compararse con la indemnización del trabajador o el costo de encontrar nuevos trabajadores con las nuevas habilidades que demanda el uso de nuevas tecnologías.

“El costo de capacitar se estima en \$24.000 dolares por colaborador”

¿Cuáles de las siguientes estrategias es la más importante para cerrar brechas potenciales dentro de su organización?



Fuente: Tendencias de talento 2019 – Mejorando para un mundo digital PwC

Tendencias Tecnológicas que responden al reto:



**Nuevas formas
de trabajo**



**Economía
Colaborativa**



**Inteligencia
Artificial
(AI)**



**Robótica de
servicios**



Dado el tipo de información sensible que maneja la industria aseguradora de sus clientes, la tarea de proteger los datos y evitar intrusiones de agentes externos o internos es cada vez más relevante.

La tendencia de mantener las compañías conectadas a internet y permitir el acceso a cierto nivel de información mediante las API, es un riesgo que claramente debe ser minimizado. La reputación de una compañía o de la industria podría verse seriamente afectada por noticias sobre 'hacking' de los sistemas o el mal uso de la información.

La amenaza de una violación de los protocolos de seguridad puede implicarle a las aseguradoras pérdidas materiales generadas por cortes o interrupciones en el servicio, pérdida de registros, fuga de información, robo de propiedad intelectual, sanciones, así como daño reputacional.

Aunque en Colombia y América Latina en particular, la preocupación por ataques cibernéticos es menor en comparación con otras regiones, es importante anticiparse a la materialización de incidentes por la apertura tecnológica de las compañías.

Según la encuesta global de PwC en 2018 sobre "El Estado de la Seguridad de la Información", donde participaron cerca de 9,500 ejecutivos en 122 países, se encontró que la protección de los datos sensibles a ataques cibernéticos es un riesgo latente y llama la atención por la falta de implementación de estrategias, programas y protocolos de seguridad y cuidado de la información.

44%

El 44% de los CEOs manifestaron que no cuentan con una estrategia de seguridad de la información en sus compañías.

48%

El 48% de los CEOs manifestaron que no tienen un programa de sensibilización a sus colaboradores relacionado con la seguridad de la información.

54%

El 54% de los CEOs manifestaron que no conocen sobre la existencia de un proceso formal de respuesta a incidencias relacionadas a fuga de información.

¿Qué implicaciones trae este reto?

- La industria aseguradora es poseedora de un volumen significativo de datos valiosos, el cual es muy atractivo para los "cibercriminales", quienes están política o económicamente motivados a hacerse de dicha información para desestabilizar la operación de la aseguradora, solicitar dinero por el rescate de la información u obtener ganancias por su venta en el mercado negro.
- El impacto de una fuga o exposición de datos sensibles de clientes puede ser aún mayor para las aseguradoras si la regulación las hiciera merecedoras de fuertes multas o sanciones por no contar con los estándares mínimos de seguridad.
- Las compañías líderes en protección de datos han evolucionado de tareas reactivas y asociadas al cumplimiento de una lista de chequeo hacia métodos avanzados impulsados por la analítica predictiva.
- Por otro lado, analizar este riesgo en otras industrias y poder ofrecer seguros especializados para sus clientes es una gran oportunidad para el sector asegurador. Por esta razón, algunas aseguradoras han comenzado a recolectar y analizar información relacionada con exposición de información sensible y ciberataques y desarrollar las capacidades para poder competir en la protección de este nuevo riesgo.

Tendencias Tecnológicas que responden al reto:



Analítica de datos



Ecosistemas API



Inteligencia Artificial (AI)



Identidad digital

04

RETO

Cambios en los comportamientos del consumidor



Foto por Jed Owen

Los consumidores han evolucionado y exigen los últimos avances tecnológicos para todas las industrias: contenido en línea, personalización, atención omnicanal y respuestas inmediatas.

La digitalización ha permeado todos los rincones de la economía y la sociedad en los últimos años, se habla incluso de la cuarta revolución industrial. Ante esto el reto está en volver a conocer los clientes y cómo mantener la relación comercial en un mercado altamente innovador y competitivo.

Las tendencias globales y tecnológicas están cambiando los comportamientos de los clientes y alterando la dinámica como compiten las aseguradoras. La supervivencia dependerá de la capacidad para usar la información, enfocarse en el cliente y materializar las oportunidades.

En estudios de compra conducidos por PwC, cerca del 73% de los clientes señalan que la experiencia es el factor fundamental durante la toma de decisión de compra de un seguro. 43% pagarían más por obtener una mejor experiencia.



El 73% de los clientes aseguran que la experiencia es el factor fundamental en la toma de decisión de compra de un seguro

La encuesta a CEOs de la industria de seguros evidencia dos acciones inmediatas que deben ser consideradas. El 74% consideraron que es importante "satisfacer las necesidades cambiantes del cliente con nuevas ofertas", en tanto el 42% consideraron que es pertinente "mejorar las interacciones y crear relaciones de confianza".

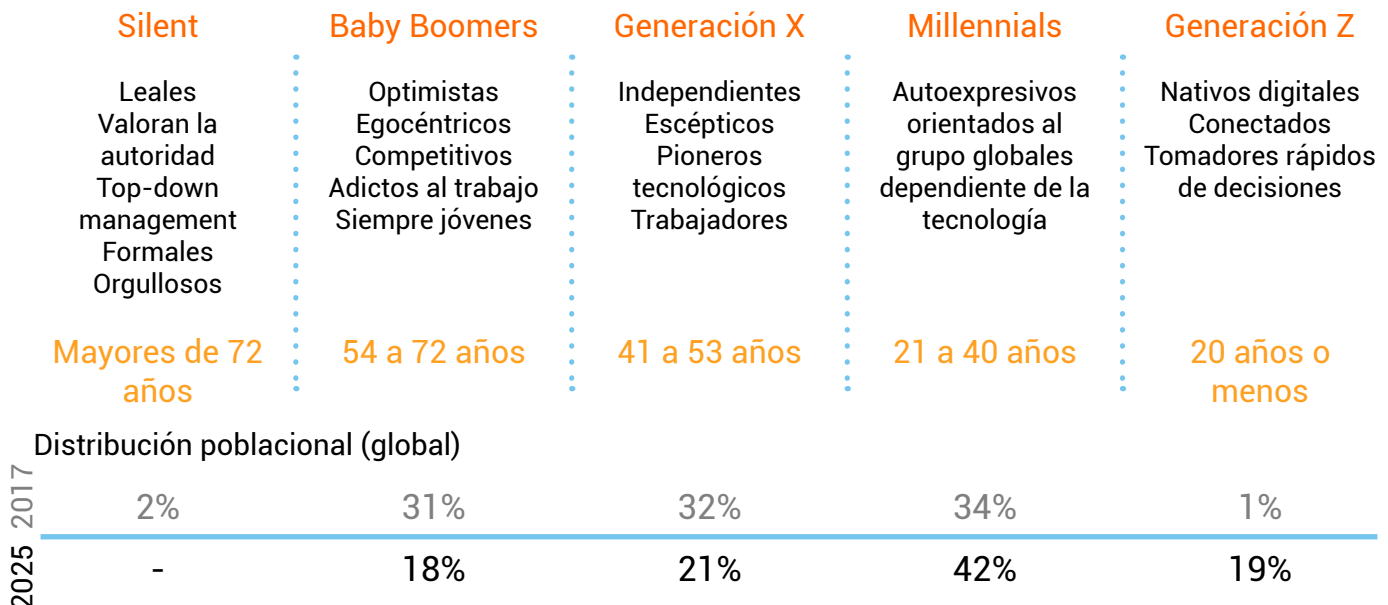
¿Qué implicaciones trae este reto?

- La tecnología y en especial el acceso al internet y las interacciones en redes sociales le permiten al consumidor estar mejor informado y empoderado en el proceso de toma de sus decisiones. Esto ha replanteado las nociones de valor y lealtad existentes en las industrias.
 - Los consumidores quieren que las aseguradoras entiendan bien sus necesidades y sean capaces de ofrecerles productos que se ajusten a sus requerimientos, de la misma manera en que lo han venido haciendo los online retailers y demás industrias altamente centradas en el cliente.
- Exigen, entre otras, opciones, conveniencia, transparencia, velocidad y flexibilidad a un precio competitivo.
- El reto está en lograr que las compañías se centren en los clientes, diseñar productos menos complejos y a precios más convenientes, y ofrecer una experiencia continua a través de los canales de distribución.
 - Una mala experiencia aparta clientes de una manera rápida y viral.

el reto:

5 generaciones, un mismo momento!

¿Satisfacerlas a todas? ¿Con cuál comenzar?



Fuente: Rainmaking Insurance. Conferencia Sabine VanderLinden - Innovación digital y evolución global de las InsurTech, como parte de InsurTech Colombia 2019

Los resultados de una encuesta realizada por PwC muestran la fuerte invasión de tecnologías digitales en cada rincón de la vida de los consumidores.

Casi un 75% de los encuestados tienen hasta 3 aplicaciones de salud o fitness en sus dispositivos móviles.

Las aseguradoras tienen la oportunidad de atraer nuevos clientes si logran desarrollar productos y servicios que respondan a estas necesidades digitales.

Cambios en el estilo de vida

Una forma de vida cada vez mas digital



Fuente: Global Consumer Insight Survey PwC 2019

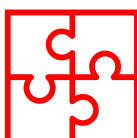
Tendencias Tecnológicas que responden al reto:



Analítica de datos



Economía Conductual



Economía de Plataforma



Ludificación



Realidad aumentada



Economía Colaborativa



05 RETO

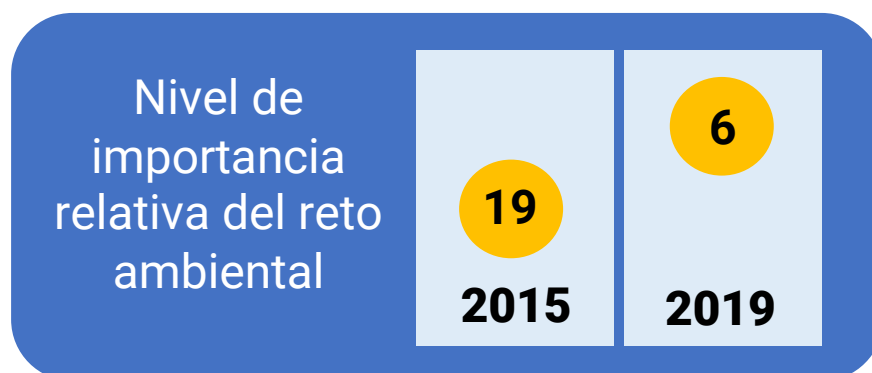
Desastres naturales y conservación del medio ambiente

La disputa política y comercial por la extracción, conversión y disposición de los recursos naturales y su impacto en el cambio climático son fenómenos que ya están empezando a tener un impacto fundamental en la manera en que las personas viven y las compañías hacen negocios.

El cambio climático ya está pasando de ser visto como un riesgo del largo plazo a ser considerado un tema mucho más urgente por la industria de seguros.

La frecuencia y la severidad de este tipo de eventos se ha más que doblado en los últimos 10 años y se espera que siga incrementando en la medida en que lo sigan haciendo las temperaturas globales.

En los estudios analizados se evidencia una particular preocupación sobre la importancia de los riesgos relacionados al medio ambiente en los CEOs latinoamericanos. El cambio climático entra en el Top 5 de los riesgos más importantes sólo en esta región, en los últimos años se observa un aumento en la importancia del reto ambiental.



Fuente: Insurance Banana Skins 2015, 2017 y 2019 / CSFI, Encuesta CEO de Seguros 2018, 2019

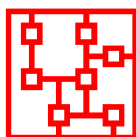
¿Qué implicaciones trae este reto?

- Empieza a ser cada vez **más preocupante el impacto económico que traen consigo los eventos climáticos extremos**, tales como huracanes, tifones, inundaciones, sequías e incendios forestales.
 - Aunque ya existen productos de seguros para mitigar el impacto de algunas de estas catástrofes, éstos **aún no han sido probados completamente para determinar la correcta determinación del valor de las primas** (p.e. inundaciones). Por otro lado, riesgos tales como la ocurrencia de incendios forestales siguen creciendo sin contar con los modelos adecuados para medir esta exposición.
 - La mayoría de los CEOs evaluados señalaron que, como consecuencia del cambio climático, **muchos de los riesgos derivados de los desastres naturales y cambios en el medio ambiente serían muy difíciles o imposibles de asegurar**.
- Esto se vuelve un reto para la sostenibilidad de los seguros tradicionales, **haciendo que las aseguradoras empiecen a preguntarse si es mejor concentrarse en la prevención que en la indemnización**.
- **Existen barreras para la inclusión del cambio climático como variable relevante en la toma de decisión sobre portafolios de inversión**. Aún hacen falta cambios en políticas, tecnologías o en demografía que permitan que los inversionistas institucionales logren incorporar el tema en sus valoraciones.

Tendencias Tecnológicas que responden al reto:



**Soluciones
apalancadas
en drones**



**Tecnología de
registros
distribuidos (DLT)**



**Internet de las
cosas (IoT)**



**Realidad
aumentada**



**Analítica
de datos**

06

RETO

Adopción oportuna de estándares y regulación



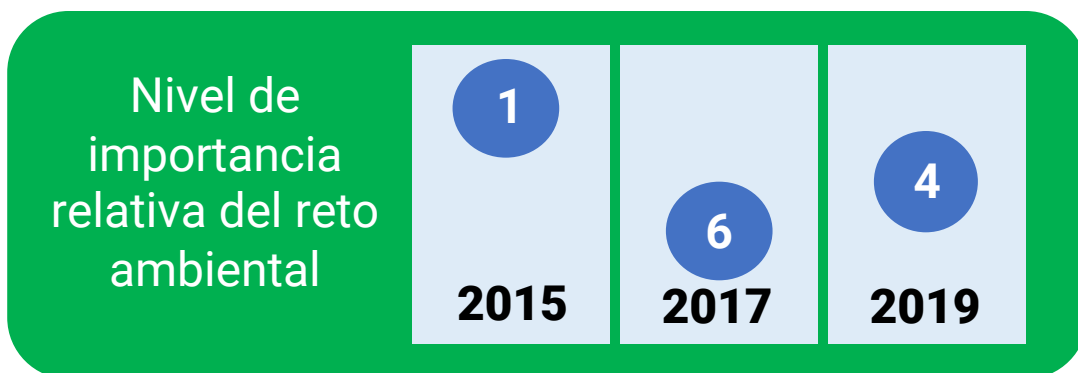
Foto por Martín Sánchez

La tarea de abordar e implementar estas nuevas normas regulatorias, en el plazo establecido, se ha convertido en un desafío para las aseguradoras de todo el mundo.

La mayoría de los directivos encuestados manifestaron la frustración que les genera el costo y la distracción que implica el cumplir con los requerimientos regulatorios, y advirtieron los efectos potencialmente perjudiciales en cuanto a capital, protección del cliente y disponibilidad de productos.

Una preocupación específica es el riesgo que la nueva regulación saque del juego a las aseguradoras tradicionales por las vulnerabilidades de sus sistemas legados. La regulación podría retar la capacidad de las empresas más antiguas para adaptarse en un momento en que la industria se esfuerza por transformarse.

Aunque en años anteriores había disminuido la percepción que representaba este riesgo, en el 2019 vuelve a posicionarse como uno de los principales retos de la industria debido a la introducción, a partir del 2017 de nuevos estándares y regulaciones.



Fuente: Insurance Banana Skins 2015, 2017 y 2019 / CSFI, Encuesta CEO de Seguros 2018, 2019

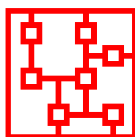
¿Qué implicaciones trae este reto?

- La regulación es considerada uno de los principales riesgos por parte de los CEOs y directivos del sector asegurador en el mundo, por la introducción de nuevas áreas de regulación, tales como IDD (Directiva de Distribución de Seguros) y la GDPR (Reglamento General de Protección de Datos) en Europa y varios estándares de conducta a lo largo del mundo, junto con las nuevas normas contables, particularmente IFRS 17 y Solvencia II.
 - IFRS 17 se ha convertido en un reto para las aseguradoras. Muchos directivos consideran la medida, que cambia la forma en que las aseguradoras valoran y reportan sus pasivos, como costosa e innecesaria, y que el esfuerzo dedicado a su implementación podría desenfocarlos de problemas prioritarios, como la velocidad de transformación que requiere la industria en otros aspectos de negocio. PwC estima en 33 meses el esfuerzo requerido para que una aseguradora pueda adoptar la norma y hacerla compatible con su operación. Dentro de los beneficios competitivos se encuentra un aumento en la eficiencia, modernización y refinamiento del negocio y exploración de nuevos mercados.
 - Es importante que el regulador permita que las economías emergentes que han tomado fuerza en los últimos años a nivel global y Latinoamérica (como gig economy) puedan brindar a los consumidores los tipos de productos que han venido desarrollando.
- La SFC se encuentra analizando la evolución en el sector asegurador.
- En algunos casos, brindando nuevas oportunidades para las aseguradoras en la innovación de nuevos productos.

Tendencias Tecnológicas que responden al reto:



Analítica de datos



Tecnología de registros distribuidos (DLT)



Cloud



07 RETO

Nuevos competidores y formas de competir

Los nuevos competidores digitales y modernas organizaciones ágiles y con bajo costo de operación, están rompiendo paradigmas y ganando terreno a los jugadores ya establecidos.

Mediante el despliegue exitoso de nuevas experiencias al cliente final, fuertes reducciones en tarifas y costos de los servicios financieros, y una rápida reacción e implementación a las cambiantes necesidades del mercado, estas iniciativas ganan cada día más adeptos y no solamente en los segmentos desatendidos.

Nadie duda del éxito potencial de las Insurtechs, la pregunta es si lo alcanzarán como competidores o como socios de los jugadores tradicionales. Las Insurtechs pueden dejar de representar una amenaza para las aseguradoras tradicionales si se empiezan a ver como socios de negocio, y se capitalizan las innovaciones y aprovechan sinergias.

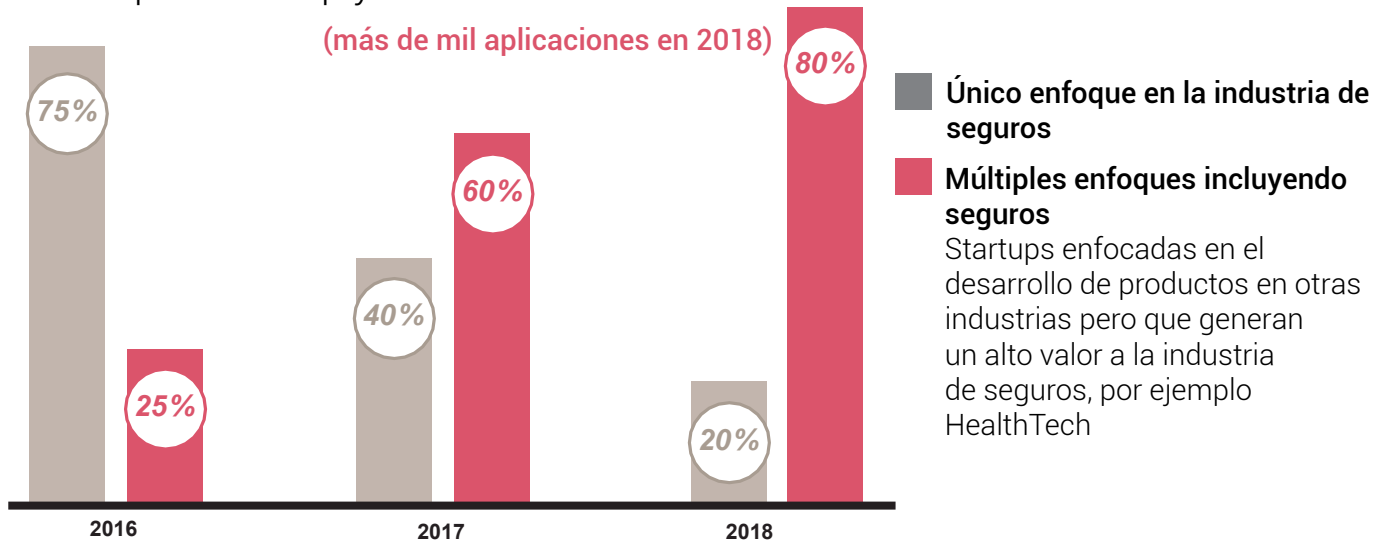
La disrupción en seguros está siendo impulsada por startups que innovan por fuera de la industria.



Las **"Insurtechs"** están ampliando sus ofertas de productos más allá de los seguros, impulsando cambios hacia modelos de negocio más generalistas.

Programa de Aceleración para Seguros de StartupBootCamp y PwC

Perfil de los participantes en el Programa de Aceleración para Seguros de StartupBootCamp y PwC



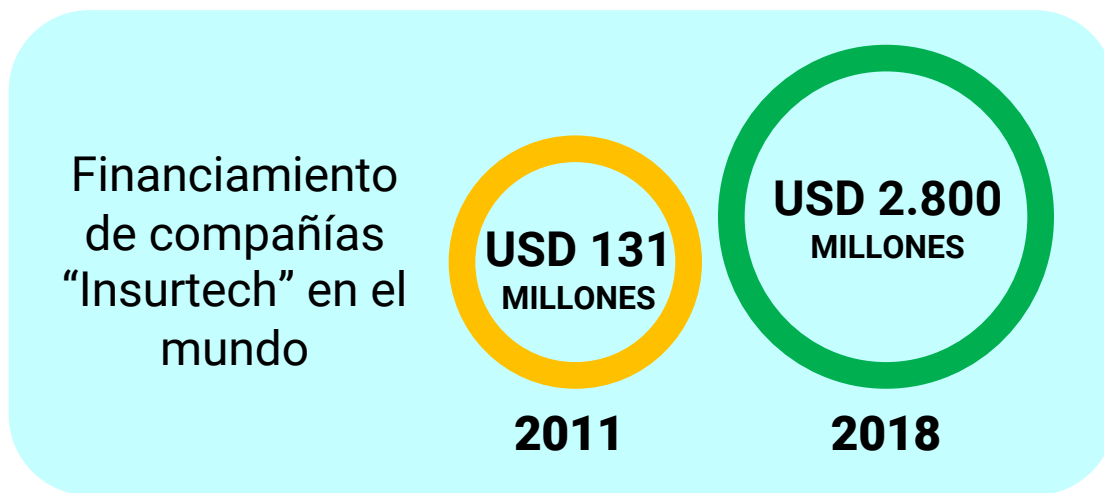
Fuente: Visión prospectiva de la industria de seguros, PwC 2019

¿Qué implicaciones trae este reto?

- Los cambios en los mercados de seguros y en los canales de distribución, junto con **la entrada de nuevos competidores de otras industrias**, es una preocupación compartida por la mayoría de los CEOs de las compañías aseguradoras en el mundo.
- Industrias que han sido aliadas y clientes de seguros están cambiando dramáticamente debido a **los avances tecnológicos y las economías de plataforma**, ocasionando una nueva vertiente de productos, servicios e información que transforma la manera como se calculan los riesgos implícitos en estas.
- Nuevos jugadores en seguros como **las grandes compañías de tecnología y las Insurtechs** han sido fuente de disrupción en el sector. Estas últimas **han sido vistas por muchos como una amenaza para el sector tradicional**, otros las consideran como un desafío que es beneficioso para las compañías tradicionales si éstas logran coordinar esquemas de colaboración y co-creación.
- **Muchos consideran que la verdadera amenaza para los jugadores tradicionales viene por parte de las Big-Tech y demás gigantes de la tecnología** (p.e. Amazon, Google), a quienes la digitalización les ha dado acceso a nuevas formas de distribución que rompen diametralmente la cadena de valor existente.

Según el reporte insurtech en el 2011 hubo apenas 50 inversionistas en el espacio tecnológico de seguros; en 2018 las operaciones superaron las 400 y grandes tecnológicas de base digital como Google, Alibaba, Tencent, Baidu y Rakuten hicieron inversiones en todo el planeta particularmente en el sector asegurador.

Estimaciones de la Industria de Seguros



Tendencias Tecnológicas que responden al reto:



08 RETO

Menor rentabilidad de las inversiones en un escenario de altos costos de operación



Foto por Ibrahim Rifath

Los movimientos de los mercados globales y la disminución de las tasas de interés han provocado una disminución en los rendimientos de los portafolios de inversión y la gestión de tesorería de las aseguradoras.

El aumento de los costos de la operación core de seguros, ha puesto en jaque a las aseguradoras, quienes tendrán que buscar la manera de mejorar el desempeño de su función original.

El desafío de reducir, o al menos lograr contener los costos, continúa creciendo a medida que las nuevas presiones afectan a la industria: Competencia, cumplimiento, tecnología, mayores reclamaciones, etc.

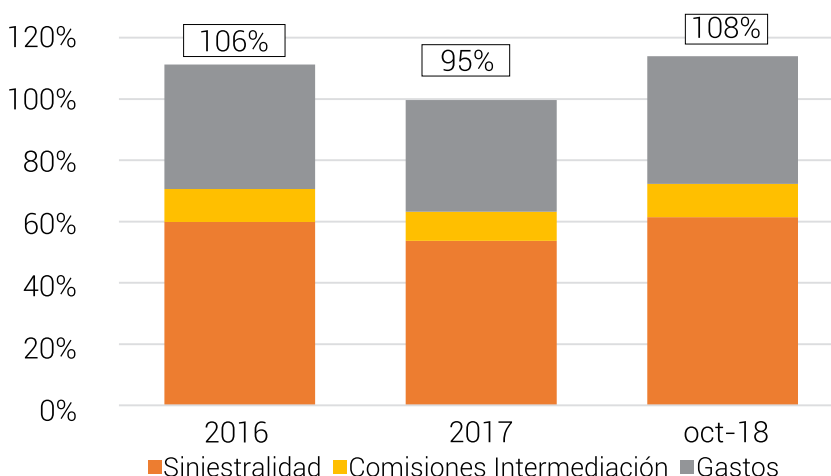
Los CEOs de seguros consideran urgente y prioritario lograr una reducción en los costos asociados a la operación de seguros e identificar nuevos segmentos de clientes, productos y servicios que permitan una mayor penetración de mercado.

Los gastos representan alrededor del 40% del índice combinado de la industria de seguros en Colombia. Es la porción en donde más control y oportunidad tienen las compañías para volver más eficiente el mercado.

Estimaciones de la Industria de Seguros

Índice Combinado Total Mercado

Los gastos representan alrededor del 40% del índice combinado de la industria de seguros en Colombia. Es la porción en donde más control y oportunidad tienen las compañías para volver más eficiente el mercado.



Fuente: Visión prospectiva de la industria de seguros, PWC 2019

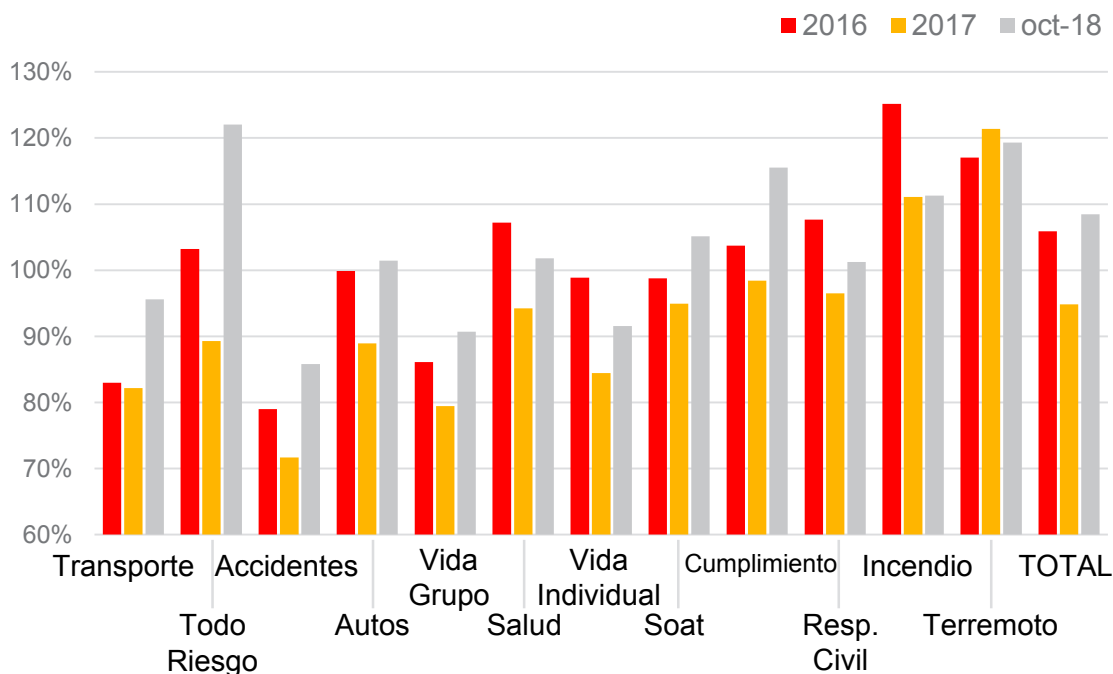
¿Qué implicaciones trae este reto?

- Aunque el nivel de capital de las aseguradoras no es una dificultad para las aseguradoras y de alguna manera motiva la exposición a mayor riesgo, **las condiciones de mercado están volviéndose más frágiles y las tasas de interés de las inversiones cada vez menos rentables**. Los resultados financieros de la tesorería se reducen en un mercado con alta liquidez.
- La dependencia de un escenario de baja rentabilidad de las inversiones** que contrasta con la dinámica histórica previa a la crisis financiera en 2008, presiona a los directivos a vigilar otras variables que afectan el índice combinado, **principalmente volcándose a buscar eficiencias en la gestión de riesgos y eficiencia de la operación**.
- Hay mucho **escepticismo sobre la probabilidad** de la industria de lograr **reducción en los costos dada la dependencia a sus sistemas legados y una cultura empresarial burocrática** que ha conseguido reducciones solo en situaciones de consolidación de negocios.
- Quienes son **responsables de tomar decisiones de inversión desconocen el valor agregado que tiene integrar el componente ambiental en su estrategia de negocio**. En buena medida de eso depende, y cada vez más, la sostenibilidad de las inversiones en un mediano y largo plazo.

El aumento del índice combinado en el último año evaluado en todos los ramos de seguros representa una oportunidad para buscar eficiencias en la gestión de seguros.

Evolución Índice Combinado de la Industria por Ramo

Mercado Local 2016 - 2018



Fuente: Visión prospectiva de la industria de seguros, PWC 2019

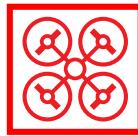
Tendencias Tecnológicas que responden al reto:



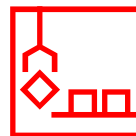
Inteligencia Artificial (AI)



Analítica de datos



Soluciones apalancadas en drones



Robótica de servicios



Realidad aumentada

