



# 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 BICE VIDA, 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. "Para llegar a esto, se necesita 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 BICE VIDA, 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 BICE VIDA 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.

# LAS LÍNEAS QUE DEBE SEGUIR LA CAPACITACIÓN DE UN CORREDOR DE SEGUROS

Actualmente, en Chile existen dos formas de obtener el registro oficial para que alguien se desempeñe como corredor de seguros generales y de vida. Una es rendir y aprobar un examen frente a la CMF, que se fija dos veces al año, y la otra es realizar un diplomado en una institución aprobada también por la CMF y el Ministerio de Educación, explica Mónica Flores, coordinadora ejecutiva académica y administrativa del Colegio de Corredores de Seguros de Chile, una de las instituciones aprobadas para impartirlo.

Con respecto al proceso de formación, Flores resalta que los corredores "no son vendedores de seguros, son asesores de seguros", por lo que deben capacitarse tanto en aspectos técnicos y saber, por ejemplo, qué ofrecen las compañías, coberturas y exclu-

**Buscar herramientas que les permitan gestionar la diversidad de clientes y actuar como gestores de información es clave en el desempeño de estos profesionales, especialmente en un contexto marcado por la transformación digital.**

POR ANDREA CAMPILLAY

siones, entender el producto más adecuado para cada cliente y las nuevas normativas, así como también desarrollar habilidades blandas para poder empatizar con el cliente.

La capacitación no solo es relevante para quienes se están iniciando. Por esto, Oscar Harder Bustillos, gerente general

de Seguros de Harder & Harder, destaca las iniciativas del Colegio de Corredores, entidad que "frecuentemente organiza seminarios con destacados liquidadores y participantes del rubro".

Claudia Escobar, gerente comercial de Seguros CCS, destaca la labor de la Asociación Gremial de Corredores de Seguros de

Chile, porque desarrollan capacitaciones constantes en colaboración con diversas aseguradoras.

Para Sonia Veas, corredor de seguros y socia del Colegio de Corredores de Seguros de Chile, los profesionales de esta área "deben buscar herramientas que les permitan gestionar la diversidad de clientes, planes, productos, siniestros y compañías". También subraya el rol de gestor de información que debe cumplir, para mejorar su desempeño.

En un escenario marcado por la transformación digital, una de las principales fallas que los corredores están teniendo actualmente es "no entrar a la digitali-

zación y tener sistemas propios", apunta Harder, detallando que gran parte de los profesionales prefiere trabajar con una o dos compañías para usar los sistemas que estas tienen para organizarse, pero esto les impide crecer.

Para Escobar, dentro de los temas esenciales que deben incorporarse en las capacitaciones está la comprensión profunda de las tecnologías que impactan las operaciones y la distribución de seguros. "También deben familiarizarse con las modernizaciones de los sistemas y páginas web de las compañías aseguradoras para mejorar la experiencia del cliente", concluye.

## PUBLIRREPORTAJE



OSCAR HARDER E HIJA, CORREDORES DE SEGUROS

## Quieres dormir tranquilo... Con nuestra asesoría en tus seguros lo puedes lograr

**Protección integral ante los grandes riesgos y demandas a los que están expuestas las empresas.**

Dedicada principalmente a atender empresas, Harder & Harder es una Corredora de Seguros. Oscar Harder, su socio fundador tiene una experiencia en el Mercado de más de 35 años; y su hija, Geraldine Harder, más de 15 años en el rubro. Expertos en Seguros Generales, De Vida y Salud, Seguros de Incendio, toda el área Garantías (que reemplazan a las boletas bancarias, sin garantías de propiedades), Responsabilidad Civil de Empresas, de Productos, Responsabilidad Civil de Directorio (D&O), Empresas de Transportes, Grúas, Flotas de Vehículos, Perjuicio por Paralización, incluyendo Paralización por Impedimento de Acceso, Todo Riesgo de construcción, entre otros.

"Tenemos una de las bibliotecas más grandes del

país de Dictámenes y Oficios de la ex SVS desde el año 1960, sobre reclamos de indemnización de parte de asegurados resueltos por el Superintendente, al igual que los emitidos por la actual Comisión de Mercado Financiero (CMF). En nuestra biblioteca tenemos casi todos los libros sobre juicios arbitrales y Dictámenes en Chile, de los últimos 30 años, asistimos regularmente a los seminarios de la especialidad que se dictan en Chile", complementa su Gerente Comercial, Geraldine Harder.

Este material es de gran importancia, ya que con estos conocimientos son como abogados especialistas en seguros en su defensa ante un siniestro, pues sus presentaciones se hacen considerando todos estos respaldos cuando corresponde.



Geraldine Harder.



Oscar Harder.

Adicionalmente, exponen al liquidador siniestros similares resueltos que esencialmente reflejan en la conclusión el espíritu del legislador, lo que les ayuda a sacar adelante el proceso de liquidación.

Geraldine Harder, agrega que estos servicios de asesoría y defensa no tienen costo para sus clientes. "Nuestro negocio es, considerando que la vigencia de las pólizas es generalmente de un año, estamos a prueba, pero cuando tuvo un siniestro, aún más, cuando fue complejo ganarlo, y se logró, continuarán con nuestros servicios, ese es nuestro negocio, asistirlo eficientemente durante la vigencia del contrato..."

Por otro lado, complementa Oscar Harder, actualmente las empresas están expuestas a

grandes riesgos y demandas. "Nuestra propuesta es explicar claramente toda la gama disponible de Seguros para protección integral de nuestros clientes, como Responsabilidad Civil de Empresa, Resp. Civil de Productos, Incendios, Transportes, Protección Financiera, etc. Analizamos los riesgos y coberturas para que frente a un siniestro la empresa continúe desarrollando sus negocios de manera tranquila, incluso, manteniendo sus Costos Fijos y Utilidades por un periodo mientras se le indemniza. Cuando ocurre a satisfacción y se acaba el problema, un apretón de manos, un abrazo y los agradecimientos. Ello es impagable".

<https://www.segurosharder.cl/>



## PUBLIRREPORTAJE

PRESIDENTE DEL COLEGIO DE CORREDORES DE SEGUROS DE CHILE A.G., LEOPOLDO BRICEÑO MUÑOZ

# “El verdadero valor del Corredor es cumplir con la normativa vigente de forma seria, profesional y personalizada para el servicio de los asegurados”

Para el personero, los Corredores de Seguros son los garantes de las decisiones que deben tomar los clientes frente a determinados riesgos.

Con más de una década liderando el Colegio de Corredores de Seguros, Leopoldo Briceño es enfático al afirmar que la entidad cumple un rol fundamental entre sus socios, ya que provee de todas las herramientas necesarias en forma colectiva para que el Corredor pueda desarrollarse individualmente en óptimas condiciones, entendiendo los altos costos que esto conlleva a lo largo de su carrera.

“Hemos creado un ecosistema tal que los proveemos de información actualizada del mercado, asesoría legal interna y externa defendiendo sus intereses y extendiéndolo a los intereses de sus clientes, Capacitación y



“El Colegio es de todos aquellos que han decidido servir a las personas y asegurados, proporcionándoles la mejor asesoría correspondiente para cubrir sus necesidades”, afirma Leopoldo Briceño.

Formación continua, sistemas tecnológicos de Gestión y Administración de Cartera así como un Multicotizador de productos, para la realización de un trabajo más rápido y eficaz acorde con los tiempos actuales, destacando la importancia de la representación ante instituciones públicas y privadas”, comenta el Presidente.

En efecto, la capacitación programada durante el año corresponde a las necesidades de la industria y de los Corredores de Seguros, quienes adquieren herramientas indispensables y actualizadas para el desarrollo de la profesión.

Así, el Colegio cuenta con profesores profesionales expertos en cada materia del Seguro, desde la Introducción al Seguro hasta la formación de Corredor de Seguros certificado por la CMF.

“Realizamos en un nivel superior, cursos, charlas, seminarios y capacitaciones durante todo el año para los socios sin costo y para

quienes no lo son con valores asequibles”, detalla Briceño.

Además, la entidad se ocupa de preparar a Asesores Previsionales que deban revalidar conocimiento y a quienes por primera vez se presentan a la prueba frente a la Superintendencia de Pensiones, para obtener el nombramiento.

Dispone, en concreto, del Diplomado para Formación de Corredores de Seguros Generales y Vida, autorizado por la CMF, para el nombramiento oficial.

Asimismo, sus cursos y Diplomados se dictan a través de su plataforma tecnológica “Aula Virtual”, donde cada año se realizan más de 700 hrs. de capacitación, con un profesor en vivo y más de mil egresados.

El Colegio está en proceso de certificación como OTEC, para llegar a más personas interesadas, incluyendo las instituciones públicas y privadas. “Este será uno de nuestros grandes aportes a la sociedad”, asegura Leopoldo Briceño.

SEMINARIO INTERNACIONAL DE SEGUROS XI VERSIÓN

Los desafíos de una nueva era en la industria:

## Regulación, Nuevas Estrategias y Riesgos Climáticos:

La industria de seguros enfrenta retos crecientes derivados de la innovación tecnológica, el cambio climático, coberturas paramétricas y las dificultades regulatorias asociadas a la conducta de mercado y protección a los asegurados.

COLEGIO DE CORREDORES DE SEGUROS & ASESORES PREVISIONALES DE CHILE

JUEVES 17 DE OCTUBRE 2024

HOTEL TORREMAYOR, RICARDO LYON 322, PROVIDENCIA SANTIAGO DE CHILE

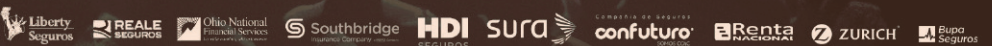
ORGANIZA:



PATROCINA:



APOYAN:



INFORMACIONES: secretaria@colegiodecorredores.cl | 2 29548300 | 9 96412395

www.colegiodecorredores.cl | www.seminariocolegiodecorredores.cl



Curso  
Preparando prueba  
**Asesor Previsional**  
Segundo semestre 2024

Inicio  
**19 de agosto 2024**  
Clases lunes y miércoles de 9:30 a 12:30 hrs

51 hrs.  
cronológicas



Capacitación para reforzar los contenidos contemplados en el programa de la prueba de asesores previsionales ante la Superintendencia de Pensiones.

ASISTENCIA ACADÉMICA  
Teléfonos: 2 2247 0460 – 2 2954 8300 - 9 9641 2395  
Correo: secretaria@colegiodecorredores.cl

¡Estudia con nuestros Programas y Cursos Online!

Inicio  
**22 de julio 2024**

Diplomado

**Corredor de Seguros Generales y Vida**

Aprobado por:



ASISTENCIA ACADÉMICA  
Teléfonos: 2 2247 0460 – 2 2954 8300 - 9 9641 2395  
Correo: secretaria@colegiodecorredores.cl

WWW.COLEGIODECORREDORES.CL



¡Estudia con nuestros Programas y Cursos Online!



adaptación al mundo virtual y la integración de herramientas tecnológicas a la industria de seguros ha traído beneficios tanto para las compañías como para vendedores, asesores y clientes del rubro, mejorando la calidad de los servicios.

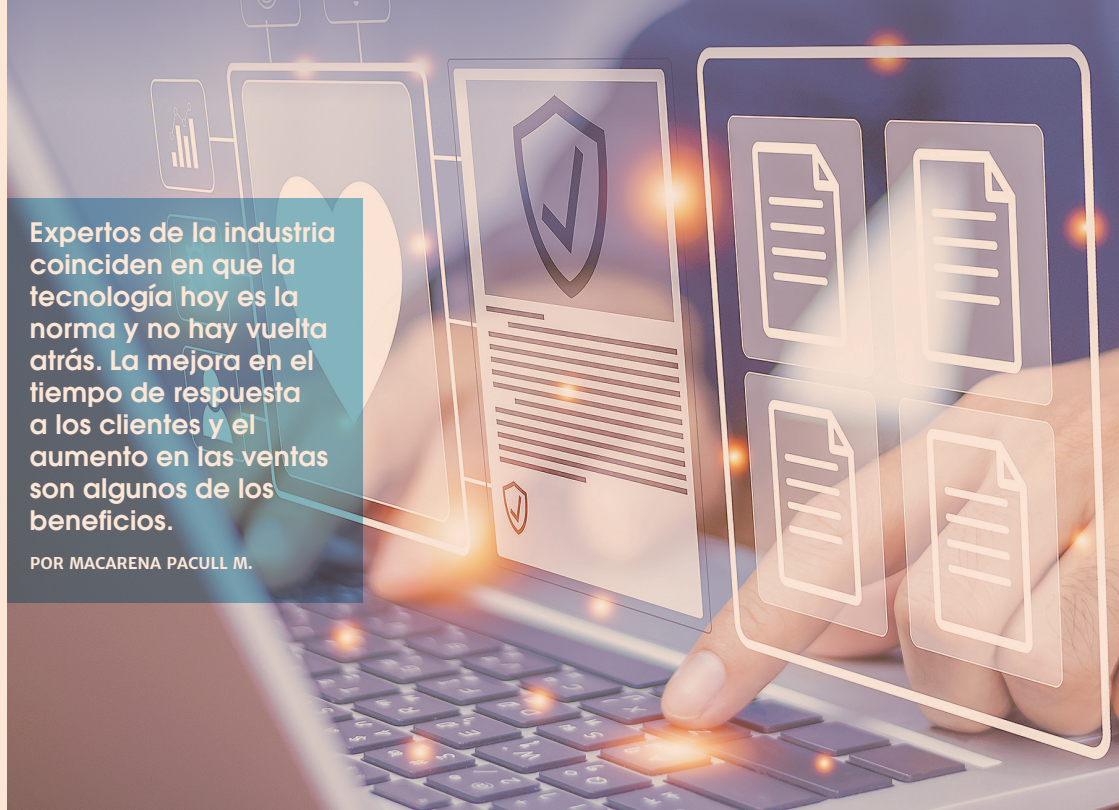
“La tecnología ha llegado para quedarse. Al corredor natural o jurídico le ha ayudado a optimizar tiempo y a mantener un orden administrativo con la generación de pólizas, endosos y renovaciones, entre otros”, afirma Carlos San Martín, corredor de seguros y socio del Colegio de Corredores de Seguros de Chile. Según indica, uno de los beneficios se refleja en la rapidez para responder las solicitudes de los clientes, “lo que lleva a generar más ventas”, asegura.

Para Claudia Escobar, gerente comercial de Seguros CCS, su aporte se ve reflejado principalmente en el desarrollo de tareas rutinarias. “Ahora dedicamos más tiempo a la atención al cliente y a negociar con las compañías las mejores condiciones para quienes han confiado en nosotros”, asegura, y añade que, hace unos años, al menos en su compañía no pensaban que podrían llegar a tener un equipo de programadores dedicado a desarrollar soluciones tecnológicas adaptadas específicamente al rubro. “Hoy es una realidad”, acota.

## ACTORES DEL RUBRO ANALIZAN EL IMPACTO DE LA DIGITALIZACIÓN EN LAS OPERACIONES DIARIAS

Expertos de la industria coinciden en que la tecnología hoy es la norma y no hay vuelta atrás. La mejora en el tiempo de respuesta a los clientes y el aumento en las ventas son algunos de los beneficios.

POR MACARENA PACULL M.



Con el avance de la innovación y la cada vez mayor digitalización “se puede gestionar en línea con las diferentes compañías, lo que nos permite entregar cotizaciones de un día para otro, o incluso el mismo día”, añade Geraldine Harder Blanco, gerente comercial de Seguros Harder & Harder.

San Martín considera que el big data y la inteligencia artificial serán parte del mercado de los seguros en el corto y mediano plazo y advierte que “los corredores deben estar preparados para estos cambios”. Según el experto, la industria avanza a eliminar paradigmas sobre los que se ha desarrollado el sistema de las corredoras en los últimos 40 años.

Además de contribuir a un manejo de datos de forma inmediata y efectiva para dar respuestas más rápidas a los clientes, la posibilidad de digitalizar la información contribuye a las metas globales de sostenibilidad y a reducir la contaminación, analiza Harder, porque el uso de papel es menor.

Se trata de una oportunidad para la industria, apunta Sonia Veas, socia del Colegio de Corredores de Seguros de Chile, pero se requieren más corredores y técnicos profesionales mejor capacitados en este tema, sobre todo para atender clientes y asegurados que cada día están más instruidos en materia tecnológica.

### PUBLIRREPORTAJE

## 50% de condominios están desprotegidos ante un inminente sismo

Muchos ya olvidaron que hace 14 años fue el último gran terremoto en Chile y que los científicos advierten que hay suficiente acumulación de energía sísmica para un evento cercano.

Desde el sector de seguros afirman: “la mejor inversión para los propietarios de condominios en Chile es contratar el seguro adicional contra sismos”.

Claudia Escobar, gerente comercial de Seguros CCS, habla con datos en la mano sobre la conveniencia de tomar previsión:

“En un país como Chile, donde los grandes sismos son una amenaza con 10 años de recurrencia, según expertos, contar con una póliza complementaria contra sismos no es un lujo, es un acto de responsabilidad de los administradores de comunidades”.

Escobar explica que de acuerdo a un sondeo realizado por la corredora de la que forma parte, sobre un universo de 1.457 comunidades a nivel nacional, solo el 52% (754) tiene contratado una protección adicional en caso de este tipo de



Claudia Escobar, gerente comercial de Seguros CCS.

catástrofes.

“Si esto se extrapola al total de edificios habitacionales y comerciales en el país, deja en evidencia que hay muchos bienes desprotegidos. Y la consecuencia directa es que los daños producto de un sismo serán pagados en su totalidad por los copropietarios”, advierte.

Actualmente, la Ley de Copropiedad 21.442 obliga a las comunidades a contratar un seguro contra incendio, pero no el seguro adicional contra sismos.

Si quieres una asesoría para **proteger 100% de tu comunidad y patrimonio**

**CONTÁCTALOS POR ESTOS MEDIOS**



+56 2 2833 8715



seguros@seguroscs.cl



También puedes escanear este código QR para contactar al equipo de **Seguros CCS**.



—Pretender ahorrar dinero dejando la propiedad sin esta protección es un error. Lo indicado sería que una comunidad exija a su comité de

copropietarios o al administrador contratar este adicional sin demora— recomienda.

El seguro adicional contra sismos cubre los daños causados por un terremoto, incluyendo los daños por consecuencia de un incendio, cuyo origen es este hecho. Un incidente de esta índole no está cubierto por la póliza obligatoria.

“En Seguros CCS contamos con planes flexibles y precios competitivos, para proteger la inversión patrimonial que tanto valor tiene para sus propietarios”, concluye Escobar.