

# 2020 – 2030 EL BRÓKER DE SEGUROS DE LA SIGUIENTE DECADA

Estamos terminando el segundo tercio de la década actual (2010-2020) y hemos sido espectadores de varias megatendencias o impulsores de cambio que están ocurriendo a nivel mundial, las cuales, al trastocar nuestra vida en múltiples aspectos, nos llevan a modificar nuestro estilo de vida y la manera de



hacer negocios. En el área de la tecnología hemos visto al menos cinco grandes impulsores:

**Movilidad:** los teléfonos celulares superan el número de personas en el planeta, además, la informática portátil y la generación de aplicaciones están en auge. Incluyen la capacidad de telecomunicación y permiten realizar cualquier función u operación en línea con bancos, seguros, manejo de fondos, etc., además de operaciones de compraventa de bienes y servicios.

**Medios o redes sociales:** miles de millones de personas en todo el mundo, participan activamente en las redes digitales. Hoy en día se han vuelto una referencia obligada para estar conectado con diversas comunidades de negocios, profesionales, sociales o familiares.

**Grandes bases de datos:** Internet se está expandiendo a un ritmo exponencial y nos ha conducido al concepto de big data (megabases de datos) y al de analytics (análisis de dichos datos). Esta gran cantidad

de información disponible permite a las organizaciones detectar y pronosticar comportamientos de consumo.

**Sensores:** los sensores tecnológicos pueden emular a tres de los cinco sentidos del ser humano: la vista, el tacto y el oído. De manera incremental, estos sensores se están integrando en cada vez más aparatos, surgiendo ahora la Internet de las Cosas (IoT, por sus siglas en inglés).

**Servicios basados en la localización:** nuestra ubicación es una parte importante del contexto actual y los sistemas en dispositivos tanto fijos como móviles, utilizando la localización, logran posicionarnos con coordenadas precisas (geoposición) para ofrecernos servicios para navegación GPS, ofertas en el lugar visitado, etcétera.

En el ámbito regulatorio también hemos observado megatendencias. En diversos campos del conocimiento vemos el surgimiento de normas de aceptación internacional, tal como la norma ISO 31000 de gestión del

riesgo, la cual es implementada de manera voluntaria en las organizaciones y apoyada por la gran mayoría de los países. Observamos una creciente supervisión por parte de autoridades locales e internacionales, así como un incremento en el número de institutos y asociaciones de participación voluntaria promoviendo mejores prácticas globales.

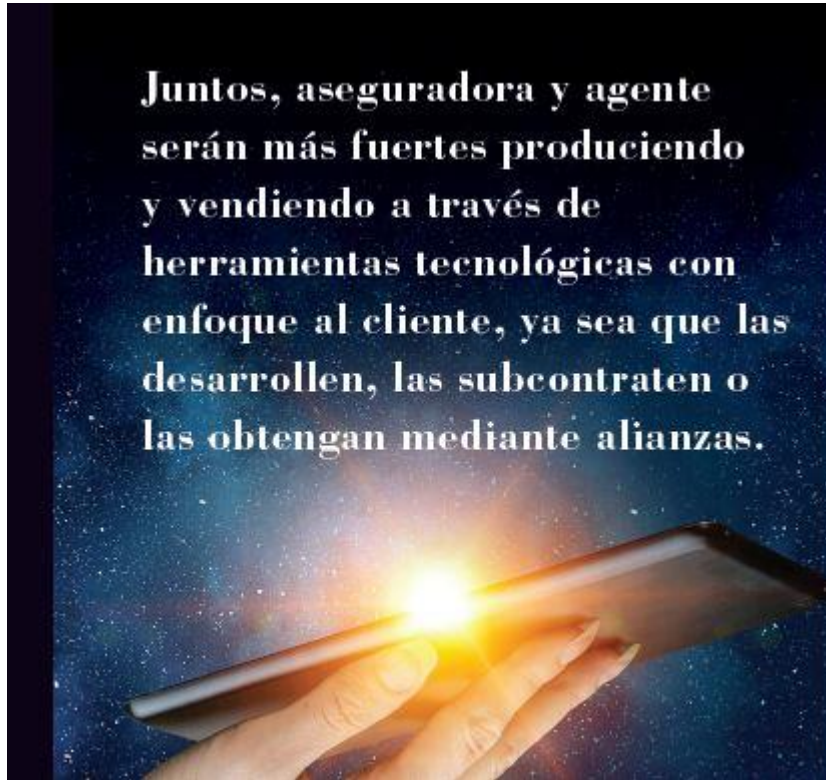
Los modelos de operación y de hacer negocios en la industria de seguros están evolucionando y comenzamos a ver una desintegración de la cadena de valor, lo cual trae nuevas oportunidades para las empresas llamadas Insurtech, que están redefiniendo la distribución de seguros —incluido el crecimiento de canales directos en personas y negocios pequeños y medianos— a través del uso de nuevas herramientas tecnológicas, por ejemplo: programas simuladores de conversación (chatbots), cadenas de bloques (blockchain), inteligencia artificial (AI) y automatización robótica de procesos (RPA). Se espera que las Insurtech ayuden al sector asegurador a mantener su crecimiento, reducir algunos gastos de operación y ofrecer protección de seguros a sectores de la población que hasta ahora no tienen acceso a este tipo de productos.

Tomando en consideración este contexto tecnológico, regulatorio, de estandarización y globalización, es evidente que todas las profesiones deben adaptarse. No obstante, en este artículo nos referiremos



particularmente a la evolución que anticipamos tendrá el agente de seguros exitoso en la próxima década; quien al adaptarse a los nuevos tiempos, podrá continuar generando valor a sus clientes.

En este sentido enumeramos siete cualidades que un agente exitoso debe tener en la década 2020-2030:



### ***1. Asesor capacitado en la gestión de riesgos.***

Deberá continuar siendo una persona moral o una persona física que cuente con un conocimiento especializado que agregue valor al proceso de compraventa de seguros. Si bien nos encontramos ante un cambio en los patrones de compra, marcado principalmente por el estilo de los millenials y por una gran cantidad de información en Internet; el estudio continuo y formal, así como la certificación de conocimientos, será fundamental. Dentro del resultado de la encuesta aplicada

a profesionales de administración de riesgos en México, el 53% de los participantes consideraron como esencial la capacitación en riesgos emergentes por parte de los agentes.

El asesor que conozca realmente de seguros y fianzas, y su interrelación con el proceso de gestión del riesgo, además de conocimiento de finanzas tanto personales como de empresa, será indudablemente un aliado estratégico.

Debemos tener presente que los seguros y fianzas (en lo sucesivo utilizaremos “seguros” para referirnos a ambos instrumentos) son un instrumento para financiar el riesgo y aunque entender el tema es amplio y complejo, el agente profesional deberá ampliar sus capacidades de asesoría, para alinear el proceso de compraventa de seguros con el proceso de gestión del riesgo en su totalidad.

### ***2. Marca de servicio con experiencia y posicionamiento global.***

Un agente debe complementar su conocimiento técnico con experiencia y buena reputación, lo cual ayudará a formar un vínculo de confianza con su cliente. Tanto la experiencia como la reputación se pueden verificar con su historial de atención a empresas o personas, haciendo contacto con sus referencias. No debemos olvidar que será nuestro asesor de confianza y que la creación y protección de

nuestro patrimonio estará resguardado por las medidas que surjan de la implementación del proceso de gestión del riesgo completo, incluidas recomendaciones de seguros.

### ***3. Cadena de valor tecnológica e interactiva.***

Un requisito indispensable será contar con tecnología avanzada de información y comunicación que permita a sus clientes tener una mejor experiencia de compraventa, comenzando con la cotización y siguiendo con la contratación, emisión, atención en caso de siniestro y renovación. Cualquier agente que se considere profesional no podrá sobrevivir en la próxima década sin las herramientas tecnológicas mínimas necesarias como son: página web interactiva con cotizaciones en línea, programas simuladores de conversación, capacitación en línea (videos, tutoriales, presentaciones, artículos editoriales, etc.); formas de contacto adicionales al teléfono y correo de oficina (celular, redes sociales, aplicaciones para celular, etc.); herramientas de análisis (analytics) que aceleren y faciliten la toma de decisiones; más otras herramientas que aparezcan y ayuden tanto a la interacción entre bróker-cliente como a la adquisición de seguros desde la casa, oficina o móvil.

### ***4. Agente ágil, eficaz y flexible.***

Un aspecto de suma relevancia siempre será la flexibilidad en su oferta de servicios, la cual irá de la mano con los desarrollos que lleguen a ofrecer las aseguradoras. El agente exitoso del futuro deberá ofrecer, en el momento, múltiples cotizaciones, cambios, análisis de sensibilidad en coberturas y precios, así como una especial relación de su oferta de seguros con el costo del riesgo de la persona o empresa.

Dentro de los tres principales servicios a ser esperados se encuentran (en orden de importancia): software para la automatización de procesos; eficiente proveeduría de coberturas de seguro para la organización; y análisis de riesgos, con herramientas de gestión de datos como big data y analytics. En este sentido, juntos, aseguradora y agente serán más fuertes produciendo y vendiendo a través de herramientas tecnológicas con enfoque al cliente, ya sea que las desarrollen, las subcontraten o las obtengan mediante alianzas.

### ***5. Verdadera comunicación sin fronteras.***

Una ventaja competitiva que seguirá siéndolo aún más en la próxima década, es ofrecer a sus clientes facilidad de localización y contacto, especialmente en situaciones de siniestro, emergencia, crisis y desastre. Contar con su colaboración y asesoría en esos momentos, será una prueba de fuego para mantener la relación comercial agente-asegurado.

### ***6. Socio de negocio con visión empresarial.***

Aunque ya no tendrá tanta relevancia debido a la similitud de ofertas en costos, el factor precio continuará siendo un elemento a considerar por los clientes para el cierre de negocios. Las aseguradoras por su parte tendrán una importante contribución en la definición del tipo y costo de los servicios que ofrecerá el agente, y él, aplicando una visión empresarial, deberá definir qué aseguradoras serán sus mejores socios para agregar valor a sus clientes. De la misma manera, el pensamiento estratégico, las

habilidades de comunicación, innovación y creatividad repuntan entre las principales a ser esperadas en el asesor.

### **7. Especialista en la venta y uso del producto.**

Ante la llegada de las Insurtech, desintegrando y automatizando secciones en la cadena de suministro de seguro, será necesario concentrarse mayormente en ventas y cada vez menos en servicios de correduría. Es decir, hacer que su potencial cliente tenga una mejor experiencia en la adquisición y uso del seguro. Esto llevará al agente a capacitarse y desarrollar nuevas habilidades y herramientas interactivas de ventas, que faciliten y mejoren la experiencia de su cliente durante el proceso, tanto en lo personal como a nivel empresarial.

Sin duda vienen tiempos con grandes retos profesionales que requerirán mucho esfuerzo para evolucionar y mantenerse actualizado. Entre los principales retos visualizados por los administradores de riesgos, se encuentran: oferta de servicios con valor agregado, especialmente a clientes con programas de seguros maduros; automatización de procesos y eficiencia en tiempos de respuesta, demostrando flexibilidad e innovación; oferta de servicios con una calidad estandarizada a nivel mundial; y protección y aprovechamiento de grandes cantidades de datos de clientes.



Lo mismo le sucederá al comprador, quien tendrá que estar a la vanguardia y, ambos, tendrán que evolucionar valiéndose de las nuevas herramientas tecnológicas y los recientes estándares de gestión del riesgo.

**Fuente: Libro Profesionales Seguros y Fianzas**