LITORALPRESS

Fecha: 04-11-2024
Medio: Diario Financiero
Supl. : Diario Financiero - Inserto
Tipo: Noticia general
Título: LOS CAMBIOS QUE TRANSITA LA INDUSTRIA ASEGURADORA EN DIGITALIZACIÓN Y TALENTO HUMANO

Pág. : 3
Cm2: 282,4

Tiraje: 16.150
Lectoría: 48.450
Favorabilidad: No Definida

LOS CAMBIOS QUE TRANSITA LA INDUSTRIA ASEGURADORA EN DIGITALIZACIÓN Y TALENTO HUMANO

El ingreso de más tecnologías ha transformado oferta del sector, y también su operación y la experiencia de sus clientes. Esto va de la mano con un cambio en los perfiles de los talentos que hoy se reclutan.

Con la transformación digital, la industria de seguros ha mejorado su eficiencia operativa y la experiencia de sus clientes, pero también han llegado nuevos desafíos y oportunidades en materia de capital humano. La gerenta de transformación digital en BICE VIDA, Natalia Drullinsky, explica que las aseguradoras ahora pueden automatizar algunos de sus procesos, lo que reduce costos y acelera los tiempos de respuesta, mientras que desde la óptica de los clientes, destaca que las plataformas digitales les permiten gestionar sus pólizas, hacer consultas y reportar siniestros desde cualquier lugar, lo que se traduce en una experiencia "más transparente y conveniente".

Para el head of affinity cluster sur (Argentina, Chile & Perú) de WTW, Juan Reymond, el proceso de digitalización que hoy vive la industria ciertamente la está redefiniendo, al permitir una experiencia de consumo más fluida y personalizada, gracias a innovaciones como el llamado "embedded insurance", que permite que los seguros se integren directamente en otros productos y servicios, facilitando que los consumidores accedan a coberturas justo cuando las necesitan, sin pasos adicionales.

"Esta tendencia viene impulsada por una gran inversión a nivel mundial y responde a las expectativas cada vez más altas de los clientes, quienes, influenciados por sectores como el e-commerce, buscan experiencias rápidas, intuitivas y sin fricciones", expresa Reymond.

En este escenario de renovación, la industria se ha visto obligada a definir un nuevo tipo de talento capaz de acompañar estos procesos. El gerente de operaciones de Marsh, Christopher Sokorai, tiene una mirada crítica al respecto: "Creo que hemos sido lentos como industria en hacer un match entre lo que demandamos de capacidades de nuevo talento y lo que terminamos contratando", asegura, y añade que, en general, se sigue priorizando la experiencia en seguros y mercados, más que en tecnología e innovación. "Ahí las insurtechs tienen una gran ventaja dada la flexibilidad y por su mindset del 'deber ser' de estas empresas", complementa.

Sobre la base del estudio Insurance Baseline, la client account lead senior manager de Accenture, Jessica Arancibia, destaca la creciente demanda de programadores, analistas de datos y expertos en ciberseguridad que puedan apoyar la implementación de IA, automatización y ciberseguridad en la industria. "Estos perfiles técnicos se consideran esenciales para manejar nuevas herramientas digitales, analizar grandes volúmenes de datos y proteger la integridad de los sistemas digitales frente a amenazas emergentes", sostiene la ejecutiva.