

TRIBUNA

Higinio Iglesias López

Consejero Director E2000 Nuevas Tecnologías

23/01/2006  0    

Mediadores de Seguros, Entrevista: La Informática de los Corredores

Valore la evolución que han tenido los corredores en cuanto a herramientas informáticas.

El software que los corredores precisamos para desarrollar nuestra labor profesional/empresarial se encuentra, básicamente, dividido en dos niveles: Por un lado, el que atiende necesidades puramente organizativas como empresas de mediación que somos. Software de Gestión , CRM, contabilidad, mensajería, ofimática, etc.

Y por otro, el que tiene que ver con nuestra condición de parte de la cadena de distribución de las entidades aseguradoras. Software comercial para cálculo de ofertas, labores descentralizadas de, emisión, tratamiento de siniestros, consultas, etc.

La evolución en ambos casos ha sido desigual y condicionada por factores bien distintos.

En el primer caso, la evolución ha estado condicionada más por la estrategia empresarial de los proveedores de software especializado, que por las necesidades reales de los mediadores, tanto en el ámbito funcional como en el de la aplicación derivada de las nuevas tecnologías. Por otra parte, nos encontramos con un escenario en el que históricamente las aseguradoras han gobernado a su exclusivo criterio, y sectorialmente de forma heterogénea, el modelo tecnológico de relación con los mediadores. Desde que hace ya más de una década los corredores llenaron sus despachos de múltiples ordenadores, impresoras y modems cedidos por aseguradoras para tarificar, emitir y otras tareas centralizadas, hasta casi hoy, la evolución ha consistido en cambiar un conjunto de "cacharros informáticos", por un conjunto de páginas web. Pasamos de tener muchos ordenadores a tener muchos webs. Pero el término "muchos", con todas sus implicaciones, permanece constante.

La tecnología ha llegado para quedarse entre nosotros. Las nuevas tecnologías van a cambiar la forma de hacer y entender los negocios. Hoy por hoy, Internet es un espejo de la vida real.

¿Qué carencias informáticas tienen los corredores?

Carencias relacionadas con la racionalización de tareas, optimización de recursos e integración de procesos. Los recursos tecnológicos han de contribuir a racionalizar las tareas o flujos que día a día tiene lugar en el entorno de trabajo. Un corredor de seguros basa su actividad en los servicios que presenta a sus clientes sobre una base de datos acumulados que, en la mayoría de los casos, son compartidos mediante trabajo en grupo.

Eliminar la duplicidad de tareas y gestiones para un mismo fin, unificar los soportes de información, normalizar y definir protocolos de actuación en diversos ámbitos, contribuyen sin duda a soportar con menos recursos personales una mayor carga de trabajo. Pero no es posible sacar partido a la tecnología para racionalizar y optimizar un entorno de correduría de seguros si no se integran de forma eficaz todos los procesos que de forma separada tiene lugar.

Procesos de informática comercial, CRM, gestión, finanzas, mensajería, ofimática ? han de estar perfectamente integrados, sin perjuicio de que la base tecnológica que los soporte pueda resultar heterogénea. La palabra clave a corto plazo será : INTEGRACION DE PROCESOS, ella nos llevará hacia estados de racionalización y optimización.

Muchos corredores siguen viendo la inversión informática como un gasto más que como una oportunidad ¿Qué les diría?

El mundo de la mediación de seguros se mueve en unos márgenes de distribución (comisiones) cada vez más estrechos. Sin embargo, los clientes demandan cada vez un mayor valor añadido a la gestión del corredor, lo que deriva en un estado de competitividad extremadamente alto.

En un mercado extremadamente competitivo sólo sobrevivirán los modelos de negocio que sean capaces de optimizarse al máximo.

La tecnología es un buen aliado para ello.

Confundir las inversiones en tecnología con gasto corriente puntual es un error de consecuencias irreparables.

La tecnología ha llegado para quedarse entre nosotros.

Las nuevas tecnologías van a cambiar la forma de hacer y entender los negocios. Hoy por hoy, Internet es un espejo de la vida real. No entender ni asumir estos conceptos es, sencillamente, vivir fuera de la propia REALIDAD.

¿Tienen diferentes exigencias las corredurías pequeña y medianas que las grandes? ¿En qué sentido?

En cuanto a lógica de negocio, los conceptos "grandes" y "pequeños" no deberían de implicar importantes diferencias cuando la tipología de negocio es la misma. De hecho se conocen casos de corredurías pequeñas/medianas mucho mejor dotadas tecnológicamente que otras de las llamadas grandes.

En cuanto al nivel de especialización en ciertos entornos de negocio (transportes, crédito, canal bancario, ?), si pueden existir importantes diferencias que resultan tan evidentes como innecesaria su explicación.

Por último, a nivel de infraestructuras (logística de red, equipamientos hardware, telecomunicaciones, ?) resulta evidente la diferencia entre "grande" y "pequeño". .

¿Qué importancia tiene las tecnologías en los nuevos productos aseguradores?

Las nuevas tecnologías permiten a las aseguradoras reducir tanto los costes internos como externos que afectan al producto en su factor precio. Es decir (o así debería de ser) , menores costes, menor precio. Producto más competitivo.

También resultaría posible personalizar la oferta (producto) a parámetros singulares en la relación con el corredor. Resultados de siniestralidad, objetivos de ventas, etc. En resumen: Reducción de costes y flexibilidad en personalizar la oferta.

En Estados Unidos se está tarifando en Automóviles, teniendo en cuenta los kilómetros que se hacen y los sitios por los que se viaja. ¿Cuándo cree que se podrá hacer eso en España? ¿Qué se necesita para sea una realidad? ¿Y quién ha dicho que esto no se hace actualmente en el mercado español?

Actuarialmente las tarifas de autos en España están zonificadas. Que el criterio o criterios de zonificación puedan estar trasnochados, es otra historia.

Parece razonable que en el futuro (¿?) existiese un criterio de zonificación de tarifas en el ámbito de la UE. Pero por ahora, esto es mucho hablar. Ya nos iría bien si fuésemos capaces inicialmente de "zonificar" la legislación en el espacio UE.

Las últimas normas legales exigen nuevos requerimientos. ¿Hasta qué punto será imprescindible una buena herramienta informática? ¿Qué novedades habrá en este aspecto?

Resulta evidente que si los corredores han de cumplir ciertos requisitos legales que inciden especialmente en la forma de manejar la información en el entorno de trabajo, las herramientas informáticas pueden y deben de facilitar mucho la labor. Protección de datos, regulación de libros-registro, información estadístico-contable, obligaciones de facturación con aseguradoras y obligaciones generales contables, no son más que procesos que han de ser ejecutados conforme a un conjunto de reglas. La informática se ha inventado, entre otras cosas, para eso.

¿Qué cambiará para los corredores con la implantación de la nueva Ley de Mediación en el tema

informático?

La futura nueva ley parece ser que obligará a los corredores a una oferta plural para cada propuesta comercial que presenten a sus clientes. En este momento se pretenden 3 opciones por oferta de seguro.

Los llamados Multitarificadores enfocan la ventaja de su servicio en este sentido. Una única herramienta informática para obtener simultáneamente de varias aseguradoras, con una sola introducción de datos, varias ofertas comparadas.

Otras cosa distinta es que el Multitarificador en si mismo supone un nuevo proceso separado que necesariamente ha de estar integrado en la gestión del corredor globalmente.

Otra ley conflictiva es la de Protección de Datos. ¿Piensa que los corredores están cumpliendo con la Ley de Protección de Datos? ¿Qué sería necesario, desde el punto de vista informático, para que lo hicieran?

Creo que si. Pienso que hay una importante percepción por parte de los corredores de que la LOPD es algo con lo que no se puede jugar.

Cumplir con los requisitos a que en materia de protección de datos están obligados los corredores es un "todo" en el que los requerimientos informáticos tan sólo son "una parte" Como ha de comportarse un software para cumplir su papel en el contexto de "parte" de un "todo" es algo un tanto complejo de describir en unas líneas.

En nuestra organización E2000, que disponemos de un software propio de gestión, EBROKER, ello ha supuesto una importante auditoría de consultora especializada de muchas decenas de folios.

¿Qué presupuesto informático sería necesario para que un corredor cumpliera con todas sus exigencias?

Depende.

No es lo mismo una solución para una correduría con 1 oficina y 1 usuario, que para una correduría con 1 oficina y 10 usuarios, ni que para una correduría con 10 oficinas y 10 usuarios por oficina. En protección de datos, quién, cuántos, desde dónde, a dónde, de qué manera, es decir, el entorno y circunstancia de accesibilidad tiene mucha importancia y condiciona la respuesta.

Otra ley conflictiva es la de Protección de Datos. ¿Piensa que los corredores están cumpliendo con la Ley de Protección de Datos? ¿Qué sería necesario, desde el punto de vista informático, para que lo hicieran?

Creo que si. Pienso que hay una importante percepción por parte de los corredores de que la LOPD es algo con lo que no se puede jugar.

Cumplir con los requisitos a que en materia de protección de datos están obligados los corredores es un "todo" en el que los requerimientos informáticos tan sólo son "una parte" Como ha de comportarse un software para cumplir su papel en el contexto de "parte" de un "todo" es algo un tanto complejo de describir en unas líneas.

En nuestra organización E2000, que disponemos de un software propio de gestión, EBROKER, ello ha supuesto una importante auditoría de consultora especializada de muchas decenas de folios.

¿Qué opina de la creación del Sistema Unificado de Intercambio de Información entre Aseguradora y Correduría de seguros (Siac)? ¿Por qué no acaba de salir a delante?

SIAC es un proyecto importante.

Que las entidades aseguradoras a través de un único interlocutor (TIREA), que representa más del 80 % de las entidades que operan en el mercado español, ponga en marcha de común acuerdo con un amplio sector representativo de la mediación, un proyecto para estandarizar el intercambio electrónico de datos entre ambos, es si duda una iniciativa rigurosamente necesaria e imprescindible.

Aseguradoras y mediadores deben de intercambiar información mediante modelos estandarizados.

La necesidad de acceder e intercambiar información de forma estandarizada entre ciudadanos, empresas e

instituciones es algo que está en la base conceptual de la definición de Sociedad de la Información; y hemos de decidir si queremos estar dentro o al margen de esta realidad social.

Posiblemente SIAC tenga que mejorar en muchos aspectos, pero sólo mejora aquello que camina y aporta cierta experiencia sobre su utilidad.

Recientemente E2000, como organización de corredores, ha apostado por SIAC y nos hemos comprometido con este proyecto. Y nos hemos comprometido con hechos. Más de 50 corredores de nuestro colectivo ya han formalizado su adhesión al servicio y a través de nuestro software ebroker están en disposición de comenzar a transaccionar información tan pronto como las aseguradoras adheridas estén preparadas para ello. Nuestra parte del trato está cumplida.

Qué importancia va a tener la firma electrónica en los próximos años? ¿Por qué?

No creo que sea correcto hacer este planteamiento en términos de futuro.

La firma electrónica junto al sellado de tiempo, cifrado de datos, etc., forman parte de un conjunto de elementos que vienen a representar de forma global la seguridad en la red.

El desarrollo y consolidación de las operaciones de comercio electrónico con consumidores finales, B2C, y las operaciones de red entre empresas, B2B, pasan obligatoriamente por asentar un entorno de seguridad física y jurídica que garantice la confianza de todas las partes que intervienen en los procesos.

La entidad pública empresarial RED.ES a través del Observatorio de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, en sus informes "La microempresa española en la Sociedad de la Información" y "Estudio sobre comercio electrónico B2C", ponen de manifiesto que la desconfianza del consumidor supone el 61,80 % de las razones de rechazo a las operaciones comerciales a través de redes informáticas.

¿Qué novedades informáticas aparecerán en un futuro próximo para los corredores?

Entiendo que el reto a corto plazo será la integración de procesos. Las distintas soluciones informáticas que atienden a diferentes procesos de negocio de una correduría deben de estar integradas en un "único todo" transparente para el corredor y su organización laboral.

El corredor debe de percibir la tecnología que compra (informática) como una inversión útil con un claro reflejo en su cuenta de resultados.

Además, debe de ser sencilla, intuitiva, fiable, transmitir sensaciones positivas.

Su valoración

Promedio (0 votos)

0 Comentarios

 **Añadir comentario**