

innovación y tecnología



El reto de la eficiencia en los procesos para las aseguradoras



Mª Teresa Martín Gimeno.
Senior Consultant
Financial Services
de Capgemini

LA ACTUAL SITUACIÓN DEL MERCADO obliga a las aseguradoras a potenciar la diferenciación con respecto a la competencia y mejorar la eficiencia en sus procesos si pretenden mantener la eficiencia en costes. Éste es uno de los parámetros decisivos que destaca el Informe Mundial de Seguros (World Insurance Report), elaborado por Capgemini y EFMA (European Financial Management & Marketing Association) en su cuarta edición.

La eficiencia operacional es fundamental para determinar la sostenibilidad a largo plazo de una entidad aseguradora, dada la importancia que los costes tienen en la operativa. Asimismo, se entiende por eficiencia empresarial la capacidad de una aseguradora de adaptarse de forma rápida y eficiente a los cambios en su entorno y así lograr una respuesta eficiente que permita mantener la ventaja competitiva.

De éste análisis se deduce que los indicadores de front-office inciden en la eficacia de los canales de distribución y la satisfacción del cliente, de forma que, impulsados eficientemente, tienen como objetivo mejorar la satisfacción del asegurado y aumentar la fidelidad a la aseguradora.

Por otro lado, de la evolución de los indicadores del Área de Siniestros se desprende una estrecha relación con respecto a la mejora en la obtención de resultados del negocio. Las principales entidades del mercado asegurador español están desarrollando políticas activas en la monitorización y gestión de procesos, que les permita un posicionamiento de liderazgo en el mercado. La orientación al cliente basada en una

gestión eficaz de procesos se convierte, cada vez más, en pieza clave para cualquier entidad.

Es por ello por lo que las aseguradoras necesitan una transformación en el modelo de siniestros si quieren mantener su imagen de marca y a la vez reconducir los resultados.

Según las propias compañías, los factores que provocan la necesidad de transformación del proceso de siniestros son: sistemas estables y procesos automáticos, mejora de la experiencia del cliente, gestión del fraude, sincronizar gestiones y procesos de siniestros y mejorar los servicios de los colaboradores. Para Capgemini, se desprenden las siguientes acciones necesarias para llevar a cabo la transformación de siniestros:

- **Consolidación de la plataforma:** la arquitectura orientada a servicios SOA ofrece una solución completa que permite reducir costes y mejorar la satisfacción de los asegurados proporcionando procesos más cortos y ágiles, a la vez que elimina procesos manuales.
- **Gestión eficiente del coste de siniestros:** existe la necesidad de enfrentarse a otros costes evidentes, como el coste de fraude, la gestión de recobros, el coste en siniestros judiciales o la gestión de reservas. La inversión en investigación del fraude tiene una alta rentabilidad, y la tecnología puede ayudar a aumentarla.
- **Toma de decisiones corporativas basadas en la información de siniestros:** apalancarse en el sistema de información de siniestros es una propuesta de valor para el negocio en la toma de decisiones corporativa.

Como conclusión cabe destacar que las aseguradoras españolas se han preocupado y se están preocupando actualmente por mejorar la calidad de servicio, racionalizar los costes medios, incrementar la velocidad de tramitación, unificar sus distintas operativas de siniestros, industrializar procesos y transmitir una imagen de marca solvente en sus actuaciones. 