

**Prensa Capgemini**

*Paqui López/Ángeles García Molero*

Tel: +34(91)6577000

**Llorente y Cuenca**

*Ana Curto*

Tel: +34(91)5637722

**Según el Informe Mundial de Seguros 2012 (World Insurance Report), elaborado por Capgemini y EFMA**

## **La transformación de la gestión de pólizas es la nueva prioridad de las aseguradoras**

- El 93 por ciento de las europeas y el 67 de las norteamericanas aseguran que es su prioridad para los próximos dos años
- Los factores clave para llevar a cabo esta transformación son la mejora de la eficiencia operativa y la reducción de costes.

Madrid, 6 de marzo de 2012.- Tras haber experimentado una disminución de la rentabilidad como consecuencia de la crisis financiera global, las aseguradoras de todo el mundo están reorientando su modelo de operaciones, prestando especial atención a la reducción de costes y a la mejora de la eficiencia en sus procesos de negocio a través de la transformación del proceso de contratación y administración de pólizas. Esta es una de las conclusiones que se desprende del último Informe Mundial de Seguros realizado por Capgemini y EFMA.

El Informe Mundial de Seguros 2012 analiza cómo las aseguradoras revisan su negocio para identificar las oportunidades de mejora en su modelo de operaciones principal. El informe está basado en un estudio realizado en 19 países (Australia, Austria, Bélgica, Brasil, Canadá, Dinamarca, Francia, Alemania, Hong Kong, India, Italia, Países Bajos, Filipinas, Singapur, España, Suiza, Reino Unido, Estados Unidos y Vietnam). Mediante una exhaustiva

investigación, el informe presenta un exclusivo análisis de la eficiencia empresarial<sup>1</sup> y de la transformación en el proceso de contratación y administración de pólizas, llevado a cabo a partir de 71 entrevistas en profundidad a ejecutivos del sector asegurador.

El informe recoge tres conclusiones muy claras:

1. La eficiencia y la gestión de costes son dos palancas fundamentales para la rentabilidad de las aseguradoras.
2. Las aseguradoras señalan al proceso de contratación y administración de pólizas como su siguiente prioridad.
3. Invertir en varios de los sub-procesos dentro del proceso de contratación y administración de pólizas es clave para que las aseguradoras logren eficiencia empresarial en los próximos años.

**Los costes y la eficiencia son los dos aspectos críticos para la competitividad hoy en día:** a pesar de que los volúmenes de primas aumentan en algunos mercados, son pocas las aseguradoras que se encuentran en una posición que permite incrementar sus primas. Además, muchas aseguradoras se enfrentan a la difícil tarea de crecer cuando al mismo tiempo los clientes se centran cada vez más en el precio debido a la comoditización del sector.

Las aseguradoras, sobre todo aquellas de No Vida, necesitan alcanzar una rentabilidad sostenida y proteger sus márgenes en los próximos años reforzando los componentes clave de su actividad de suscripción. Adicionalmente, necesitan considerar las vías para minimizar los costes de siniestros, los costes de adquisición y otros costes operacionales, mientras hacen crecer al mismo tiempo su negocio. Las principales funciones operativas, tales como la contratación y administración de pólizas, ofrecen una de las pocas áreas en las que un ejercicio de revisión y transformación puede proporcionar tanto ahorro de costes como beneficios para el cliente.

**La revisión del proceso de contratación es la siguiente prioridad para lograr eficiencia operativa y de costes:** a nivel mundial, muchas de las aseguradoras líderes del mercado reconocen que no pueden seguir confiando en sus sistemas legacy de administración de pólizas, que actualmente limitan la flexibilidad comercial requerida e inhiben la capacidad de competir en un mercado centrado en el cliente.

---

<sup>1</sup> Eficiencia empresarial o *Business agility* es la habilidad para identificar, anticipar y responder a cambios específicos en las condiciones en las que se opera que impacten directamente en la capacidad del asegurador para conseguir un rendimiento sostenido.

La transformación en el proceso de contratación ha sido identificada como una prioridad para los próximos dos años por una gran mayoría de las aseguradoras europeas (93 por ciento) y estadounidenses (67 por ciento). Sin embargo, en la región Asia-Pacífico sólo el 36 por ciento de los encuestados indicó que era una prioridad clave, dado que los mercados de seguros se han liberalizado al sector privado durante la última década, lo que ha facilitado a muchas aseguradoras implantar para estos mercados sistemas de administración de pólizas (PA) modernos.

*"La transformación del proceso de contratación y administración de pólizas tiene una importancia crítica para las aseguradoras que se enfrentan al difícil contexto económico actual y a un entorno competitivo, donde las oportunidades para mejorar los márgenes y el crecimiento son difíciles de encontrar", asegura Ricardo Cruz-Estadao, Vicepresidente de Servicios Financieros de Capgemini. "En estas condiciones, observamos que las aseguradoras están modernizando sus sistemas de gestión y administración de pólizas para conseguir mayor dinamismo en sus operaciones y que reducir los costes operativos. Este camino está sirviendo para optimizar la eficiencia, de forma que mejore el tiempo de comercialización, y se incremente la satisfacción del consumidor y mejorando la prestación de servicios".*

Según el informe, el 69 por ciento de las aseguradoras encuestadas ha afirmado que la capacidad de optimizar la eficiencia operativa es sumamente importante a la hora de tomar la decisión de transformar los sistemas de administración de pólizas y el 66 por ciento ha dicho que la reducción del coste total de propiedad (relacionado con la compra de equipos o programas informáticos, aspectos como reparaciones, mantenimiento, actualizaciones, servicios y soporte, redes, seguridad, formación de usuarios y costes de licencias) es esencial. Mediante la transformación del Sistema de Administración de Pólizas, las aseguradoras pueden alcanzar una reducción de los costes operativos mejorando el coste total de propiedad hasta un 40% y un 30% el coste imputado por póliza. Las aseguradoras también pueden mejorar su rentabilidad reduciendo la ineficiencia de sus procesos de negocio y tecnológicos hasta un 30%. Mediante la transformación de estos sistemas, las aseguradoras pueden afrontar mejor los retos que presenta el mercado actual, incluyendo cuestiones de regulación (Solvencia II, LOPD), satisfacción de clientes y mediadores, falta de flexibilidad de sistemas legacy y lentitud en el lanzamiento de nuevos productos al mercado (disminuyendo el tiempo de comercialización de los productos hasta en un 60%).

**La encuesta muestra que la inversión en varios sub-procesos del proceso de contratación y administración de pólizas está dando sus frutos:** el Modelo de Eficiencia Empresarial<sup>2</sup> muestra que, en promedio, el sector asegurador ha progresado más en la consecución de eficiencia empresarial en ciertos indicadores de las funciones consideradas más de back-office relativas al proceso mencionado, incluyendo la emisión de certificados de cobertura y contratos de póliza, el mantenimiento de los contratos de pólizas, la emisión, la gestión y cobro de recibos y las renovaciones de pólizas.

*“La eficiencia de negocio es un aspecto crítico para que las aseguradoras avancen, ya que se enfrentan a la evolución de las tendencias sociales, regulatorias y tecnológicas”*, afirma Patrick Desmarès, Secretario General de Efma.

El informe revela que las nuevas áreas de atención dentro del proceso de contratación a corto y medio plazo consisten en ganar eficiencia en el análisis y suscripción de riesgos para reducir la probabilidad de una selección de riesgos adversa. También destaca el foco de atención sobre la eficiencia empresarial en la tarificación y cotización que permita mejorar a las aseguradoras la capacidad de ofrecer modificación online de tarifas tanto en sus canales tradicionales como en los no tradicionales.

Para más información sobre el World Insurance Report 2012, visite [www.capgemini.com/wir12](http://www.capgemini.com/wir12)

### **Acerca de Capgemini**

Con alrededor de 120.000 empleados en 40 países, Capgemini es uno de los principales líderes en servicios de consultoría, tecnología y outsourcing del mundo. El Grupo Capgemini ha alcanzado unos ingresos globales de 9.700 millones de euros en 2011.

Capgemini en colaboración con sus clientes, crea y proporciona las soluciones tecnológicas y de negocio que mejor se ajustan a sus necesidades y que conducen a alcanzar los resultados deseados.

Siendo una organización profundamente multicultural, Capgemini ha desarrollado su propia forma de trabajar, la Collaborative Business Experience™, basada en su modelo de producción Rightshore®.

*Rightshore® is a trademark belonging to Capgemini*

---

<sup>2</sup> El Modelo de Madurez en Eficiencia Empresarial de Capgemini mide hasta qué punto son flexibles las aseguradoras (su “madurez” en términos de eficiencia) en determinados indicadores de la cadena de valor.

### **Sobre la Unidad Global de Servicios Financieros de Capgemini**

La división de Servicios Financieros de Capgemini cuenta con una amplia experiencia en la industria, ofrece servicios innovadores y una distribución global de productos de nueva generación para servir a la industria financiera. 18.000 profesionales conforman esta especialización desde la que sirve a unos 900 clientes en todo el mundo. Capgemini colabora con bancos líderes, seguros y compañías del mercado de capitales para crear un valor tangible.

Más información en [www.capgemini.com/financialservices](http://www.capgemini.com/financialservices)

### **Sobre EFMA**

La Asociación Europea de Marketing Financiero, creada en 1971 por banqueros y aseguradores, está especializada en marketing financiero y distribución. Hoy día más de 3000 compañías en 130 países son miembros de Efma incluyendo el 80% de las multitud de recursos, bases de datos, estudios, artículos, noticias y publicaciones financieras.

EFMA también ofrece oportunidades para hacer contactos a través de grupos de trabajo, comunidades online y reuniones internacionales.

Para más información: [www.efma.com](http://www.efma.com)