

EL MANEJO DE LA INFORMACION ANTE LA GLOBALIZACION

Las nuevas oportunidades conllevan a la incertidumbre, el riesgo y la necesidad de contar con nuevas herramientas para ser competitivos.

La tecnología y el manejo adecuado de la información serán las claves para lograr un mejor desempeño y una ventaja competitiva en un mercado de seguros cada día más globalizado, aseguró Fred R. Macon, Presidente de Insurance Services Office, Inc., ISO, durante el Miami Insurance Rendezvous realizado el pasado mes de enero.

"La globalización es un hecho en el mercado de seguros estadounidense", dijo Macon. En efecto, un 10% del volumen de primas vendidas en este país, casi US \$60 mil millones, corresponde a aseguradoras extranjeras, a la vez que la tercera parte de la capacidad de reaseguro corresponde a compañías cuya casa matriz está en el extranjero.

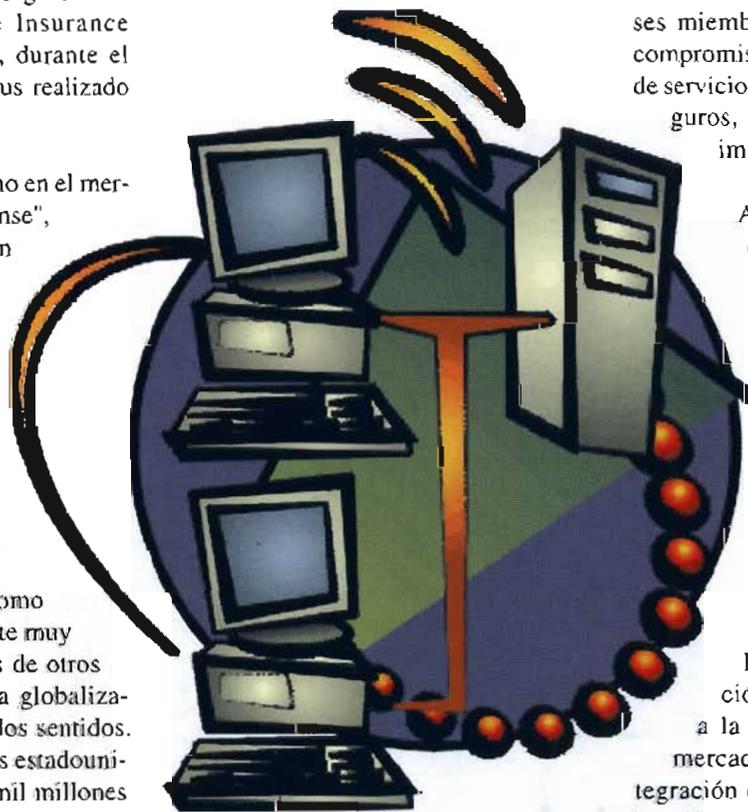
"Un mercado tan grande como el nuestro es indudablemente muy atractivo para aseguradores de otros mercados maduros. Pero la globalización también funciona en dos sentidos. Hoy en día, las aseguradoras estadounidenses suscriben casi \$18 mil millones de dólares en primas de no-vida en mercados extranjeros", señaló.

La globalización, aunada a las reformas de seguros y de seguridad social realizadas en los últimos años, mejorarán el clima de negocios en los mercados emergentes y contribuirán a la entrada de

compañías extranjeras, sin importar el país de origen. Así mismo, la extensión del GATS a través de las negociaciones de servicios financieros realizadas en diciembre de 1997, con lo cual 102 países miembros de la OMC adquirieron compromisos frente a la liberalización de servicios financieros, incluidos los seguros, también será un factor muy importante.

A nivel mundial, el experto estadounidense destacó varias tendencias importantes, como el crecimiento de los mercados emergentes y la caída del proteccionismo y la privatización de compañías estatales, tan evidentes en América Latina, especialmente en Brasil y Argentina. "Se observa, además, una mayor competencia a todo nivel, tanto en los mercados menos desarrollados (debido a la eliminación de monopolios estatales y a la privatización) como en los mercados maduros, a raíz de la integración del mercado europeo y la liberalización del mercado japonés", agregó.

De otra parte, el alto ejecutivo destacó el potencial de América Latina. Según estimaciones de CNA Worldwide, este mercado, que en 1997 registró un volumen de primas de US \$36 mil millones, casi



que se triplicaría en el año 2010, alcanzando los US \$90 mil millones. Varios factores contribuirán a este notable crecimiento, tales como un entorno más estable de seguros, el final de la hiperinflación, un crecimiento económico promedio del 3% (casi el doble de los años 80) y un mayor ingreso per capita que se traducirá en un aumento en la demanda por seguros.

La globalización y la liberalización, sin embargo, también tienen sus desventajas. "Las nuevas oportunidades conllevan a la incertidumbre, el riesgo y la necesidad de contar con nuevas herramientas para ser competitivos. Ya no se puede contar con un reaseguro respaldado por el gobierno para evitar la insolvencia. Los aseguradores deben decirle adiós a la estabilidad y certeza propias de tarifas fijadas por el gobierno. Ahora hay nuevos competidores, con capital extranjero y métodos de operación diferentes", explicó.

LA IMPORTANCIA DE LA INFORMACION

En un mercado cada día más competitivo, la información abre la puerta al creci-

miento y a la rentabilidad, ya que le permite a los aseguradores conocer los mercados y los clientes, lo que se traduce en una mejor evaluación del riesgo y en la fijación de precios más apropiados.

"Mientras más información se tenga, mejor", dijo Macon. "Por eso es importante contar con la mayor cantidad de información sobre primas y siniestros, para así poder calcular mejor los pagos futuros de siniestros. Una mejor información significa que uno será más competitivo y que dispondrá de mejores herramientas para la toma de decisiones, el diseño de pólizas y la definición de tarifas", explicó.

Bases de datos

Las bases de datos, ya sea a nivel empresarial o sectorial, son imprescindibles para un óptimo manejo de la información. Como han observado los aseguradores estadounidenses, los datos arrojados por una base de datos que reúne la información sobre muchos aseguradores permite hacer cruces de información, detectar tendencias y hacer proyecciones hacia el futuro.

"Dicha información, al trabajar con datos de muchas compañías, arroja datos mucho más acertados que los que podría dar una compañía por sí sola", explicó Macon.

Cuando la información se usa para fijar primas, se descubren tendencias muy interesantes. "Por ejemplo, en EE.UU. se ha descubierto que es tres veces más probable que un conductor joven tenga un accidente que un conductor mayor, o que alguien que se ha accidentado recientemente tiene un 40% más de probabilidad de accidentarse de nuevo, comparado con alguien que no lo haya hecho recientemente", comentó.

Sin embargo, como aclaró Macon, no basta con tener la información "en bruto", ya que de la calidad de la información que se ingresa al sistema dependen los resultados. Para hacer análisis de siniestros, por ejemplo, se requiere que la información recolectada (de muchas aseguradoras y quizás miles o millones de pólizas) sea ingresada en formatos estandarizados y que la cobertura de las pólizas sea bastante similar.



**REASEGURADORA
PATRIA, S.A.**

**REASEGURO EN TODOS
LOS RAMOS Y MODALIDADES**

Periférico Sur No. 2771
Fax: 595 0768 y 681 1883

10200 México, D.F.
Télex: 017-71-297

Apdo. P. M-7836
Tel. 683 4900



De otra parte, señaló, hay que hacer ciertos juicios profesionales para saber qué información debe ser analizada. Citó como ejemplo el uso de la información para hacer proyecciones sobre costos futuros.

"Hay que analizar las tendencias: los cambios en el valor de los siniestros, la frecuencia de los mismos, las exposiciones, etc. También hay que evaluar los deducibles, los límites de las pólizas, los eventos extraordinarios e, incluso, las tendencias en jurisprudencia", explicó.

Las variables que se utilicen dependerán de la información que se está analizando. "Por ejemplo, los actuarios deben considerar los cambios externos. Si se trata de autos, por ejemplo, deben examinar los límites de velocidad, las condiciones de las carreteras, la densidad del tráfico, los precios de la gasolina y los conductores ebrios", explicó.

Ahora bien, el hecho de que los aseguradores contribuyan a una base de datos centralizada no implica que las compañías tengan acceso a la información de la competencia, ya que los resultados que se sacan son agregados y se tienen controles muy estrictos sobre la confidencialidad.

**El fraude le
cuesta a los
aseguradores
estadounidenses
20 mil millones
de dólares y a
los europeos,
10 mil millones.**

Detección del Fraude

Una buena información también sirve para combatir el fraude, que se ha convertido en una seria amenaza para los aseguradores a nivel mundial. "Los aseguradores estadounidenses pierden US \$20 mil millones al año en los ramos de no-vida, mientras que los europeos pierden, como mínimo, unos US \$10 mil millones".

"La información sobre riesgos, siniestros, números de identificación vehicular, doctores y abogados, entre otros elementos, cuando se analiza en conjunto, le permite a las autoridades, investigadores y aseguradores detectar tendencias en casos de accidentes y robos falsos, siniestros médicos falsificados, especialmente en el área de riesgos profesionales", explicó.

Igualmente, es posible detectar las actividades de grupos delictivos y del crimen organizado. Al respecto, comentó, "Se puede buscar un denominador común utilizado por dichos grupos. Por ejemplo, accidentes individuales reportados por diferentes personas que reciben tratamiento médico de un mismo profesional. O de defraudadores que cambian su nombre una y otra vez pero que utilizan el mismo médico o abogado".

Para finalizar, Macon explicó que ISO se encuentra desarrollando una base de datos que agrupará información sobre toda clase de siniestros, que los aseguradores alimentarán y consultarán. "También se está estudiando la forma de poder trabajar con organizaciones internacionales para combatir el fraude. Un sistema llamado ISO Claims Search hará cruces y analizará los siniestros para detectar el fraude", agregó.

"La información es la clave de la competitividad, ya sea en los mercados maduros o en los mercados emergentes. Permite evaluar el riesgo acertadamente, fijar las tarifas de acuerdo con este riesgo, controlar los costos y brindarle al consumidor una mezcla óptima de precio y servicios", concluyó. 