

Rumbo hacia un Sistema de Información Gremial del sector asegurador

La utilidad de los sistemas de información es incuestionable. Una empresa, no importa su tamaño o actividad, los usa para mejorar su operación, minimizar costos y aumentar sus ganancias.

Por:

Carlos A. Varela R.

Director Cámara Técnica de Automóviles
FASECOLDA

A medida que el negocio se especializa, los sistemas de información se hacen más necesarios. En actividades complejas, el uso racional de este tipo de sistemas permite a los administradores contar con una herramienta que facilita el conocimiento del estado del negocio en tiempo real. Por tal motivo, la oportunidad y la calidad de la información se convierten en una ventaja competitiva para cualquier empresa o, por el contrario, no contar con este tipo de herramientas puede convertirse en el origen de múltiples desventajas para el negocio.

El seguro es un negocio muy especializado. Se requiere de sistemas de información robustos y confiables, que permitan a los diferentes estamentos de la organización realizar su trabajo de manera ágil y productiva. La contabilidad, el seguimiento de las ventas y de los siniestros, son apenas una parte de

la enorme tarea que desempeñan estos sistemas en nuestro industria.

A pesar de que estos conceptos no son ajenos a ningún nivel de la organización, es común encontrar una enorme cantidad de problemas al momento de trabajar de manera efectiva y eficiente con estos sistemas, especialmente, en el negocio del seguro. Los orígenes de los problemas son múltiples y, nos referiremos a dos que son importantes en esta actividad: el primero se refiere a que una parte importante del recurso informático que se utiliza en la atención de los requerimientos del ente supervisor. Es imposible en la actualidad pretender responder de manera adecuada a las exigencias de información de los reguladores, si no se cuenta con un sistema mediante el cual se entreguen los datos solicitados. El segundo apunta a que a pesar de que nuestro negocio puede

estandarizarse (de ahí que pueda sistematizarse), se nos olvida frecuentemente que parte relevante de la actividad aseguradora es dinámica, es decir, existe una permanente búsqueda por nuevos productos, que respondan a un entorno cambiante. Esto le imprime un reto adicional a la empresa y a sus sistemas de información, que deben estar siempre abiertos al cambio.

A este reto, se suma uno adicional. Es un desafío que han superado otros actores del sistema financiero como los bancos y que hemos llamado “Sistemas de Información Gremial”. En la actualidad el sector asegurador está experimentando un cambio, que lo llevará a compartir información de manera sectorial para enfrentar problemáticas comunes, pero también posibilitará conocer de una mejor forma el comportamiento del mercado. A este llamado se han incorporado paulatinamente las aseguradoras que operan en el país. Al final, estas herramientas serán indispensables en la administración del negocio y sus beneficios nos llevarán a preguntarnos por qué no lo habíamos hecho antes.

¿Qué es un “Sistema de Información Gremial”?

Son sistemas en los cuales varios actores del mercado suministran información, con el propósito de tener datos de mercado que permitan tomar decisiones estratégicas. Este tipo de sistemas tienen una serie de características particulares, que lo hacen diferente de otros entre las cuales se encuentran:

Los actores de mercado suministran la misma información: las compañías se ponen de acuerdo sobre el tipo de información a entregar. La misma debe ser homogénea no sólo en contenido sino en periodicidad y en calidad, de manera que

el procesamiento de los datos sea fluido y el resultado confiable.

El sistema entrega información de mercado: en la mayoría de los casos estos sistemas procesan la información que entrega cada agente del mercado y la consolida en un agregado. Rara vez los sistemas permiten consultas entre las compañías.

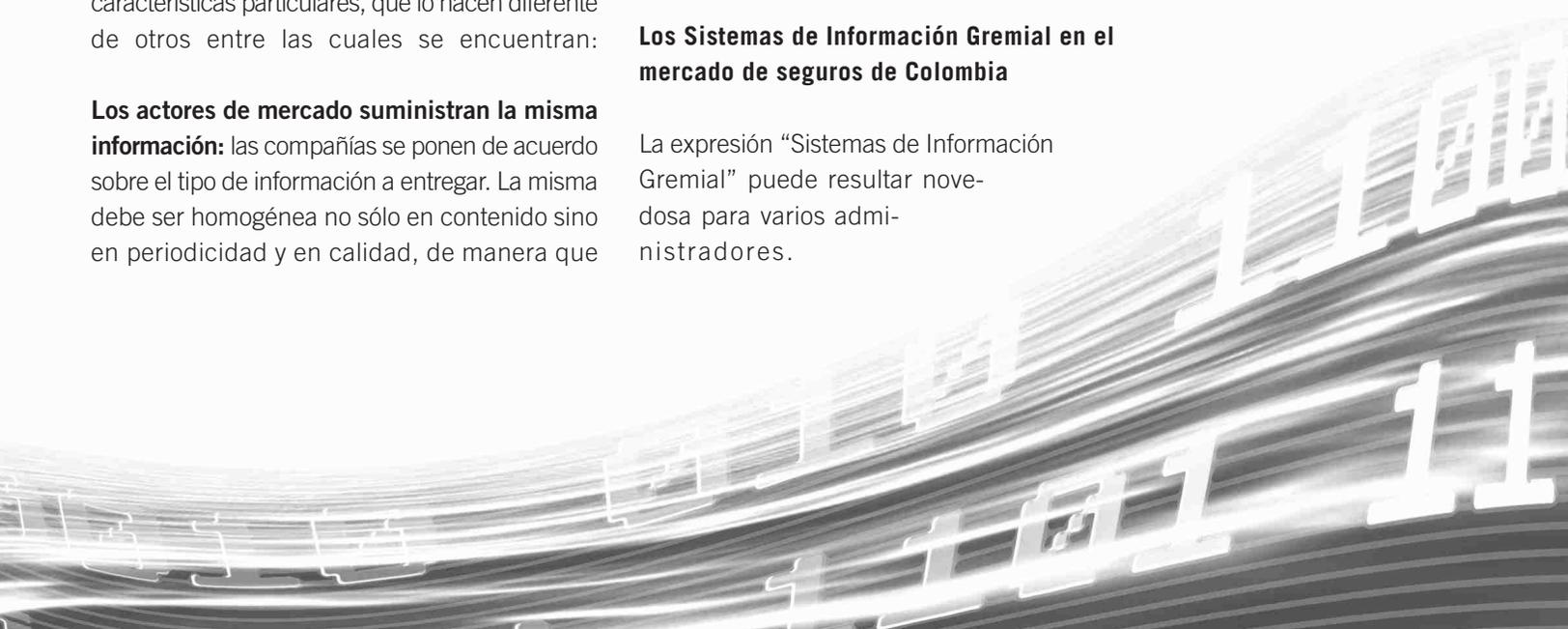
El sistema es fuente de análisis de información: una vez se establece el sistema, se cuenta con una poderosa herramienta para el análisis de lo que acontece en el mercado. La agregación de la información ofrece un panorama a los agentes del mercado, que antes sólo se podía abordar en el campo de la especulación y la opinión de ciertos expertos. Este es, sin lugar a dudas, uno de los incentivos de mayor fuerza en el momento de decidir conformar un Sistema de Información Gremial.

La experiencia muestra que entre más complejo sea el mercado, más utilidad se encuentra en sistemas de información que consolidan datos de los diferentes actores del mismo. Si bien la opinión de expertos es de gran provecho, la misma se potencializa cuando se cuenta con datos cuantitativos que respaldan o cuestionan diferentes hipótesis del comportamiento de mercado, en especial, cuando se trata de negocios dinámicos.

Los Sistemas de Información Gremial en el mercado de seguros de Colombia

La expresión “Sistemas de Información Gremial” puede resultar novedosa para varios administradores.

» “Sistemas de Información Gremial” llevarán al sector a enfrentar proactivamente problemáticas comunes pero, también, posibilitarán conocer mejor el comportamiento del mercado.



Sin embargo, este tipo de sistemas se han conformado desde hace ya varios años en el sistema financiero colombiano y en varios mercados de seguros en la región.

Un Sistema de Información Gremial o sectorial nace de la necesidad compartir datos entre los agentes del mercado, con el propósito de solucionar, como lo hemos mencionado, problemáticas comunes. En Brasil, por ejemplo, el sector asegurador ha implementado el proyecto “Fronteras”, con el propósito principal de enfrentar el fraude en el ramo de automóviles. En este proyecto, las aseguradoras comparten información de los automotores que tienen una póliza vigente, que se cruza permanentemente con los datos de vehículos que atraviesan peajes ubicados en la frontera del país o en fronteras de los estados del mismo.

En Argentina la industria aseguradora ha implementado, por intermedio de CESVI Argentina, una serie de proyectos, con los cuales se enfrenta el fraude al seguro.

Colombia no ha sido la excepción. El mercado asegurador colombiano ha compartido información desde hace varios años. FASECOLDA, CESVI Colombia, INIF y SUBOCOL desde sus inicios han recopilado, procesado y presentado información a sus grupos de interés para la toma de decisiones. Sin embargo, alcanzar el nivel de desarrollo que actualmente se tiene en relación con la información de nuestro negocio no ha sido tarea fácil y aún falta mucho por hacer. Es por ello que se hace necesario hacer un alto en el camino y reflexionar respecto a cuál será el rumbo que habremos de tomar hacia el futuro en relación con estos sistemas de información. Fruto de esta reflexión nacerán las decisiones estratégicas que deberemos poner en marcha en pro de un profundo conocimiento del negocio que redundará en mejores márgenes.

El futuro

En varias oportunidades en Fasecolda se ha reflexionado sobre los Sistemas de Información Gremial. La primera conclusión en casi todos estos ejercicios es invariablemente la misma: es indispensable integrar a aquellas compañías que aún no reportan a estos sistemas. La misión parece

simplemente lograr un compromiso de las compañías para el envío de los datos, pero infortunadamente es mucho más complejo que eso.

El compromiso político no basta. Es necesario que la compañía se convenza de los beneficios de formar parte del sistema, de manera que se generen los incentivos necesarios para superar todos los obstáculos que se presentan en la adecuación del envío de la información. Pertenecer a un sistema puede comprometer inicialmente una cantidad considerable de recursos, representado en tiempo, personas y dinero. Es claro para Fasecolda que sólo un juicioso análisis de la relación costo-beneficio a favor de la compañía, la moverá a formar parte del sistema. Cuando se habla de Sistemas de Información Gremial, la reducción de los costos de transacción y el impacto negativo en el fenómeno de asimetría de información deberían ser incentivos suficientes para abordar la penosa tarea de adecuar los sistemas internos para reportar al sistema gremial.

Frente a este punto, se desprende un corolario: permanecer por fuera de estos sistemas, es decir, no suministrar información, es condenarse a navegar en un océano sin brújula alguna; es sentenciarse a desaparecer. No es una exageración. Los beneficios de estos sistemas permiten mantener competitiva la compañía en el mercado. No estar en los sistemas no sólo se traduce en una desventaja, sino en una inferioridad de criterio sobre el negocio y en un estado de vulnerabilidad latente que tarde o temprano la compañía deberá pagar.

La segunda conclusión es que es hora de empezar a articular los sistemas existentes. Aun cuando no todo el mercado participa en los Sistemas de Información Gremial, existe un alto porcentaje del mismo que sí lo hace. Ya sea por Fasecolda, CESVI, INIF y/o SUBOCOL, el sector ha iniciado el reporte a sistemas. La madurez relativa de estos sistemas nos invita buscar la forma de trabajar de manera conjunta en el análisis de datos.



Es decir, es el momento de que articulemos de manera adecuada los análisis de cada una de estas fuentes, de modo que los resultados de unos puedan sustentarse en los resultados de otros. Si la información se entrega de manera articulada, se podrá hacer un mejor análisis porque se cuenta con diferentes perspectivas del negocio. Esto es absolutamente claro en el ramo de automóviles, que cuenta con un nivel de información compartida muy grande. Se deberán superar grandes barreras, como el hecho que no todas las aseguradoras están en todos los proyectos (con excepción de Fasecolda, que reúne a la totalidad de las compañías), pero es claro que deberemos avanzar hacia esta integración (total o parcial). Los beneficios serían inconmensurables.

No todo es automóviles

Generalmente, los mercados se comportan de manera racional. En el caso del seguro en Colombia, desde hace varios años las aseguradoras iniciaron la consolidación de información en el ramo de automóviles. Proyectos como CESVI, INIF y SUBOCOL son prueba de ello, lo mismo que el sistema Benchmark de Automóviles de Fasecolda. Esto en razón de que es un ramo que aporta cerca del 18% del total de las primas y presenta una alta retención.

Conocer la problemática de la reparación de vehículos, enfrentar el fraude y contar con sistemas ágiles de consulta del historial de siniestros de los asegurados se volvieron temas prioritarios en varias compañías de seguros. Estas iniciativas se fueron dando a medida que las compañías entendían la necesidad de reaccionar ante las diferentes amenazas que suponía no contar con este tipo de sistemas.

Esta misma racionalidad del mercado nos ha estado indicando que es hora para que otros ramos inicien el proceso de compartir información. Y esta necesidad es cada vez más urgente. Fasecolda e INIF han iniciado este camino. Ramos como SOAT, transporte y los seguros de vida han comenzado el intercambio de información.

El miedo a compartir información

Nuestro gran reto es acabar con el miedo a compartir información. Para ello, es conveniente preguntarnos si en el intercambio de información está realmente el gran secreto que no queremos revelar a la competencia.

Las tasas de la competencia pueden averiguarlas en el mercado. Es más, varias aseguradoras cuentan con cuadros muy sofisticados y actualizados de los precios y tasas que ofrecen en el mercado sus competidores. No nos debe sorprender que respecto a nuestra siniestralidad, la competencia tenga un análisis muy aproximado a la realidad. Si esto es así, ¿por qué tanta resistencia a compartir información? Si bien esta posición resulta tremendamente polémica, creemos que es necesario hacernos estas preguntas y responderlas a la luz de un análisis frío y objetivo.

Las épocas de tratar a la información como un 'secreto de Estado' ya pasaron, son anticuadas y no responden a la tendencia de globalización. La fortaleza de una compañía está en su habilidad para crear nuevos negocios, identificar nichos de mercado, diseñar nuevos productos, minimizar sus costos, mejorar los procesos de suscripción, depurar su portafolio, así como tener a las personas calificadas para esta actividad.

No se trata de mostrarle todos los números de la compañía al mercado, ni mostrar todos los portafolios. Se trata de restarle miedo a suministrar información y, al hacerlo, tener plena conciencia de qué es lo que la compañía de seguros desea a cambio.

