

ENTREVISTAS

#Daños

# RESALTAN TRANSFORMACIÓN EN DAÑOS

## Seguros especializados y tarifas a la baja, la tendencia

Luis Adrián Vázquez Moreno  
@pea\_lavm

El seguro de Daños en México comienza a vivir una transformación real: La estabilización de las tarifas, el crecimiento de los seguros especializados y el apremio por una mayor accesibilidad a coberturas, son señales claras de que el sector está reconfigurándose, explicó en entrevista con *El Asegurador*, Verence Mecalco Villa, Socia Responsable de Daños en Grupo Interesse, al hablar de las tendencias y desafíos del seguro de Daños ante el panorama cambiante.

Considera que dos tendencias marcan el ritmo: que las cuotas de mercado por fin se están estabilizando tras años de incremento, lo que permite mayor competencia y condiciones más atractivas para los asegurados y, la segunda, el auge de los seguros de especialidad.

Verence Mecalco explica que desde el año pasado se disparó la solicitud de cotizaciones para coberturas, como Responsabilidad Civil Cibernética, de Directores y Funcionarios (D&O), entre otras especializadas. Coberturas que antes eran impensables para empresas medianas, hoy ya forman parte de su inventario de riesgos.

Esta ampliación del mercado no sólo refleja una mayor conciencia, sino también un viraje hacia la modernización del portafolio empresarial, apuntó.

Mecalco agregó que estamos ante un mercado que aprende empujado por la realidad, en el que uno de los catalizadores de esta transformación es el impacto creciente del cambio climático, lo que obliga a replantear la manera de asegurar y de fortalecer coberturas.

Otro punto a resaltar, dijo, es que aun-

que este contexto ha impulsado la evolución de la cultura del seguro, hay una tarea pendiente: traducir el lenguaje técnico a uno comprensible para el asegurado. "Hay quienes creen que el seguro no paga, cuando lo que pasa es que no se entendieron las condiciones del contrato. La clave es informar con claridad qué sí y qué no cubre la póliza".



Verence Mecalco Villa

Y para eso, el gran reto está en la flexibilidad y cercanía con el cliente. Que el sector deje de diseñar productos desde su lógica interna y lo haga desde la experiencia del cliente, subrayó la directiva de Interesse.

"Muchas veces las aseguradoras se enamoran de su producto, de su raya na-

ranja, cuando el cliente necesita una estrella roja. Hay que adaptar los seguros al cliente y no al revés". Esto implica ser más flexibles, facilitar cotizaciones con datos más accesibles y eliminar la idea de que los seguros son caros, complicados o inútiles.

Al preguntarle sobre las amenazas de no avanzar en dicha transformación, Mecalco puntualiza que las ve como una gran oportunidad; sin embargo, advierte sobre una trampa: "No podemos volver esto meramente transaccional. El cotizador digital puede servir para personas físicas. Las empresas necesitan asesoría experta. Si se enfocan sólo en el precio, pueden caer en la frustración de que el seguro no les resuelva cuando lo necesitan".

"Lo que diferencia a un cliente frustrado de uno satisfecho es si entendió su cobertura y si el producto era realmente el que necesitaba", subrayó la directiva.

Finalmente, reflexionó sobre el papel de la Inteligencia Artificial (IA), aunque reconoce su utilidad. "La suscripción sigue siendo un arte. La IA todavía no puede comprender el riesgo con la profundidad que requiere una póliza de Daños bien hecha. Puede avanzar, pero aún no sustituye la sensibilidad del experto".

Para ella, el futuro ideal es uno donde la tecnología apoye, pero no reemplace, y donde la claridad en la oferta sea el verdadero diferencial del mercado.

Mecalco invitó a las empresas a que evalúen sus riesgos. Existen productos que están creciendo por la evolución del entorno. El D&O, por ejemplo, se está volviendo crucial ante la nueva cultura del reclamo. Hoy, cualquier decisión de un directivo puede tener consecuencias legales. No es un lujo, es una necesidad".

