

Nº 497 AÑO 2021

aseguradores

REPORTAJE

Filomena puso a prueba a la Mediación

REPORTAJE

El año en que nos acordamos del seguro de viaje



Año récord en multirriesgos

Photo by alevison.co



La confianza nos hace progresar

Cuanto más protegidos nos sentimos,
mayor confianza tenemos. Y cuando
transmitimos esa confianza a los demás,
hacemos que el mundo avance.

Know You Can

Entra en axa.es | Contacta con tu mediador



ADOP

Patrocinador
del Equipo
Paralímpico
Español



18



24



32

Acceda a la revista en
formato digital



- 04 **Desde el consejo:** Estándar EIAC, listo para facilitar la vida a los corredores
- 05 **Actualidad:** Javier Barberá, la mediación elige presidente
- 06 **Multirriesgos Hogar:** De la indemnización a aportar valor con nuevos servicios
- 10 **Multirriesgos Comunidad:** Casas aseguradas, vecinos tranquilos
- 14 **Multirriesgos Pymes:** El salvavidas de las empresas en dificultades
- 18 **Reportaje:** Filomena puso a prueba a la Mediación
- 23 **RSC:** #lasolidaridaddelagente sigue abierta
- 24 **Escuela de negocios:** CECAS revela las tendencias formativas del sector
- 26 **Escuela de negocios:** "¿Hacia dónde va la Previsión Social?"
- 28 **ICEA:** Balance 2020: mejor de lo esperado
- 32 **Reportaje:** El año en que nos acordamos del seguro de viaje
- 38 **Encuentro con...** Carlos Nadal, director comercial de SOS
- 40 **Entre Sectores:** El renting de vehículos resiste
- 44 **Puerta abierta a Europa:** Alemania, poca concentración y muchos mediadores
- 46 **Digitalización:** Códigos QR, vuelve un clásico de la tecnología
- 48 **Artículo MPM Software:** Teletrabajo, organizando la correduría a distancia
- 50 **Mundo PYME:** Medidas para resolver los problemas de solvencia de las pymes



Estándar EIAC, listo para facilitar la vida a los corredores



Tras años de desarrollo y pruebas, el sistema de intercambio de información entre corredores y aseguradoras ya listo para ahorrar mucho tiempo de gestión a los mediadores.

El 'viejo' sueño de que toda la información de un cliente remitida por las distintas aseguradoras tenga un mismo formato y case perfectamente con la que cada mediador tiene en su propio sistema ya es una realidad. El Consejo General ultima un plan de difusión para dar a conocer este avance entre los mediadores colegiados y asesorarles en su implantación.

Han sido más de 10 años de desarrollo hasta que, a principios del año pasado se dio el último empujón con la creación de la Comisión CIMA (Conectividad e innovación para la Mediación Aseguradora), que se ha encargado de compilar un formato digital del sistema EIAC que permitiera probarlo de cara a su lanzamiento definitivo. Pulidos los fallos, "todo mediador de seguros que quiera podrá estar conectado, con mayor rapidez y menos errores que con la operativa convencional. Eso ya se ha conseguido", afirma rotundo Reinerio Sarasúa, vicepresidente de la Comisión como representante del Consejo General, una de las instituciones que lo han impulsado.

Gracias igualmente al respaldo mayoritario que ha recibido de la industria aseguradora (equivalente al 80% del volumen de primas intermediado por corredores), entidades tecnológicas y la verificación técnica proporcionada por TIREA, la parte de este estándar de intercambio de información EIAC funciona ya desde las aseguradoras hacia los corredores. Sólo falta que sea bidireccional, algo en lo que se sigue trabajando, así como en otras mejoras. Sarasúa anuncia una nueva versión "a finales de año".

TODO EN WWW.CIMASEG.ES

Tanto las novedades que se incorporen al EIAC, como el calendario de implantación y los pasos a seguir para empezar a usarlo en los despachos de mediación se pueden consultar en la web www.cimaseg.es

¿Cómo adherirse?

Otra ventaja del sistema es que los corredores pueden adherirse en cualquier momento y tener acceso a las modificaciones que se hagan en el futuro con un único pago de 150 euros iniciales.

Sarasúa afirma que implementarlo es cuestión de "una serie de pasos que son sencillos". Aunque depende del grado de digitalización de cada correduría, el retorno es inmediato: "Con EIAC tienes la seguridad de que todo lo que te llega de la compañía está bien y se coloca donde tiene que ir". "La reducción de errores y el aumento de eficiencia es tremenda", insiste. Por eso, no tiene dudas de que "todo mediador profesional con visión de futuro dará el paso. El Consejo General se va a volcar para que así sea".



Javier Barberá, la mediación elige presidente

Javier Barberá ha sido elegido presidente del Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros para los próximos cuatro años, tras las elecciones en la institución celebradas el 12 de febrero. El Pleno del Consejo ha elegido también a los miembros de la Comisión Permanente.

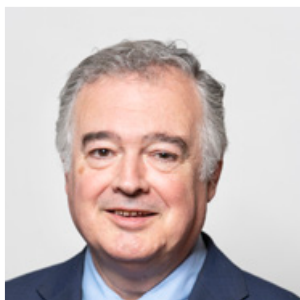
Javier Barberá Ferré, actual presidente del Colegio de Lleida, es socio fundador y consejero delegado de la correduría CMP. Segunda generación de mediadores, es colegiado desde 1983. En 2019 asumió la Presidencia del CECAS y en 2020 fue nombrado vicepresidente del Consejo General.

Ahora, al frente de la institución, apuesta por desarrollar un proyecto "basado en la claridad de objetivos, el trabajo compartido y la generosidad". "Este planteamiento -reconoce- va a exigir mucho realismo, alza de miras, compromiso individual e incluso alguna renuncia a corto plazo para obtener más y mejores resultados como grupo, a largo plazo".

"Tenemos una responsabilidad como representantes de la Mediación y vocación de liderazgo. Y vamos a desarrollarla desde un enfoque empresarial, definiendo con claridad las competencias y desarrollando todas las capacidades que nos otorgan nuestros estatutos".

COMISIÓN PERMANENTE 2020/2024

- **Javier Barberá**
(Colegio Lleida), presidente.
- **Javier García Gómez**
(Colegio Jaén), vicepresidente.
- **Álex Mestre**
(Colegio Tarragona), tesorero.
- **Zacarías Fernández Salgado**
(Colegio Badajoz), vocal.
- **Miguel de las Morenas**
(Colegio Zaragoza), vocal.



Javier García Gómez



Álex Mestre



Zacarías Fdez. Salgado



Miguel de las Morenas



De la **indemnización** a aportar valor con nuevos servicios

El Multirriesgo de Hogar es uno de los productos con mayor penetración en nuestro país 73,7% de los hogares, sólo por detrás de un seguro obligatorio como el de Autos 79,1%, según las cifras de UNESPA. Las aseguradoras son conscientes de lo importante que es este producto para los españoles y de su peso en las carteras de los mediadores. Por ello no dejan de innovar para añadir nuevas coberturas y servicios.



El Multirriesgo de Hogar ha cambiado mucho en los últimos años, evolucionando de un carácter meramente indemnizatorio hacia la prestación de servicios. Los asegurados no se conforman con cobrar el importe del bien afectado. Quieren que su compañía le acompañe a lo largo del proceso de reparación del daño.

Esta forma de entender el seguro de Hogar está estrechamente ligada al tipo de siniestros que se suelen registrar. Ignacio Gordillo, director de Hogar y Ocio de Axa, señala que los siniestros derivados de daños por agua siguen siendo los más habituales.

Se han incrementado los siniestros asociados al mayor uso de la vivienda

Julia Casanova, responsable del Departamento de Automóviles Particulares y Riesgos Particulares, Sinies-

tros Lesiones y Red Médico-Jurídica de Helvetia, explica que “los siniestros más frecuentes en los últimos años están asociados a los fenómenos meteorológicos, como consecuencia de las DANA tan importantes que hemos sufrido y que han afectado a gran parte del país”. Ante tales circunstancias, el cliente desea desentenderse y que la aseguradora —o el mediador— se ocupe de todo. Lo único que quiere es que todo vuelva al estado en el que se encontraba antes de ocurrir el siniestro.

La pandemia ha repercutido en los siniestros declarados. “Ha incrementado una tipología de siniestros asocia-

EL CLIMA SE CUELA EN CASA

Las consecuencias de las catástrofes climáticas afectan en forma de lluvias, vientos o terremotos. La gran nevada que trajo Filomena es un hecho puntual, pero quizá anticipe lo que puede venir como consecuencia del cambio climático.

Las aseguradoras se preparan ya. “Debemos adaptar nuestros modelos de tarificación y suscripción ante esta nueva realidad climática, con mayor recurrencia de eventos de intensidad y no necesariamente amparados por la cobertura del Consorcio de Compensación”, comenta José Carlos Campos.

José Carlos Campos
Dir. Multirriesgos de CASER



dos al mayor uso de la vivienda, como incendio, daños eléctricos y roturas de vitrocerámica. También un mayor uso de los servicios de asistencia, como bricolaje, electrodomésticos o asistencia informática derivada del teletrabajo”, detalla Casanova.

Para José Carlos Campos, director de Multirriesgos de Caser, “la frecuencia siniestral ha estado íntimamente relacionada con el mayor uso de la vivienda”. “Garantías como daños por agua, daños eléctricos, roturas, servicios de bricolaje y asistencias han aumentado sus frecuencias. Por el contrario, garantías como robo o atraco han disminuido”, puntualiza.

Con la pandemia ha cambiado también la forma de notificar y atender los siniestros. “Gracias a las videoperitaciones como opción, se aporta flexibilidad en cuanto al momento de intervención. Además, no se requiere la presencia física de un perito, por lo que hay un ahorro en desplazamiento y tiempo

Se imponen nuevas coberturas como la asistencia informática al teletrabajo

invertido, lo que permite una optimización de los recursos. Y los tiempos de respuesta en cuanto al cierre y entrega del informe pericial se reducen notablemente, lo que agiliza la tramitación del expediente”, se remarca desde Mapfre. La compañía hace hincapié además en la utilización de herramientas de identificación automática en la peritación de hogares durante la pandemia. Aun así, la presencia física de peritos y reparadores sigue siendo imprescindible en muchos casos, por lo que las aseguradoras han tenido que adoptar las

medidas oportunas de prevención de riesgos y equipamiento de protección.

Respuesta a la pandemia

El impacto de la pandemia también se ha dejado notar en el seguro de Hogar, que ha tenido que adaptarse a las particulares circunstancias de esta situación. Por ejemplo, las aseguradoras están atendiendo a las nuevas necesidades del hogar digital. “La pandemia ha convertido los hogares en lugares donde disfrutamos del ocio, teletrabajamos, hacemos



EL VALOR DE LA ASESORIA ESPECIALIZADA

Las aseguradoras reconocen el valor del mediador en la suscripción del Multirriesgo de Hogar. “Su asesoramiento es clave para que los clientes conozcan los riesgos y contraten las garantías y coberturas que mejor se adecúen a sus necesidades”, afirma Julia Casanova.

José Carlos Campos, de Caser, lo señala también como “fundamental al asesorar y ajustar la póliza de Hogar a las características concretas del asegurado”. Sin embargo, advierte, la figura del mediador se encuentra en plena evolución. “Los canales o vías de contacto del mediador con el cliente han variado, ganando relevancia un contacto digital, ágil y eficiente”, apunta.

Julia Casanova

Resp. Depart. Automóviles y
Riesgos Particulares de Helvetia



la compra, estudiamos... y todo online. Conscientes de esta situación y de las dificultades que conlleva, hemos añadido nuevas coberturas, con el objetivo de proporcionar asistencia informática al teletrabajo o las clases online y para que los clientes puedan usar el comercio y el ocio electrónicos de forma segura. Ofrecemos a los clientes recomendaciones que le permitirán optimizar el funcionamiento de su conexión, así como garantizar la seguridad de la información que maneje trabajando, a fin de evitar el robo de ésta, y asegurar la privacidad de contenidos e historial de navegación”, se explica desde Mapfre.

La compañía incluye también asesoramiento para la instalación y mantenimiento de la oficina en casa y ayuda para la configuración de herramientas de videoconferencia y trabajo en línea. Incorpora igualmente asistencia en el ocio online. Además, contempla la asistencia en compras online, con el fin de

proporcionar al asegurado una compra segura. “Se le facilita un informe sobre la web de comercio electrónico donde pretende realizar la compra, indicándole el riesgo asociado a efectuar transacciones comerciales en la misma”.

Las necesidades de los clientes se han reorientado por los nuevos usos del hogar (teletrabajo, educación a distancia...). Aumenta el interés en las coberturas de componentes electrónicos, además de incluir nuevos equipamientos en el contenido de la póliza.

Nuevas demandas del cliente

Otra de las consecuencias de la pandemia es la incertidumbre que se genera con esta situación. Las aseguradoras están respondiendo incorporando asesoramiento legal en las pólizas de Hogar. “Los clientes cuentan con un asesoramiento jurídico telefónico sobre cualquier situación relacionada o derivada del corona-

virus, como retraso en los pagos de hipoteca o alquiler, temas laborales, cuotas abonadas de servicios no prestados, etc.”, señala el responsable de Axa.

Campos indica que Caser contempla “servicios de ayuda al cliente relacionados con las restricciones de movilidad y cambios regulatorios, como servicios de orientación jurídica”.

El sector también está muy atento a las nuevas demandas de sus clientes. “Las principales innovaciones han sido en materia de servicios de valor añadido, así como el lanzamiento de productos nicho que permitan una mejor adecuación del producto a las necesidades reales del cliente, como en materia de alquiler, segundas residencias, cuidado de mayores, etc.”, detalla Campos.

Gordillo destaca la inclusión en sus productos del servicio de teleasistencia, sin coste añadido para el cliente. “Es el primer paso hacia la protección de nuestros mayores”, afirma.



SENTIRSE BIEN ACOMPañADO

Allianz Vida, seguros que te acompañan
en esos momentos en los que toca pensar
en los tuyos.

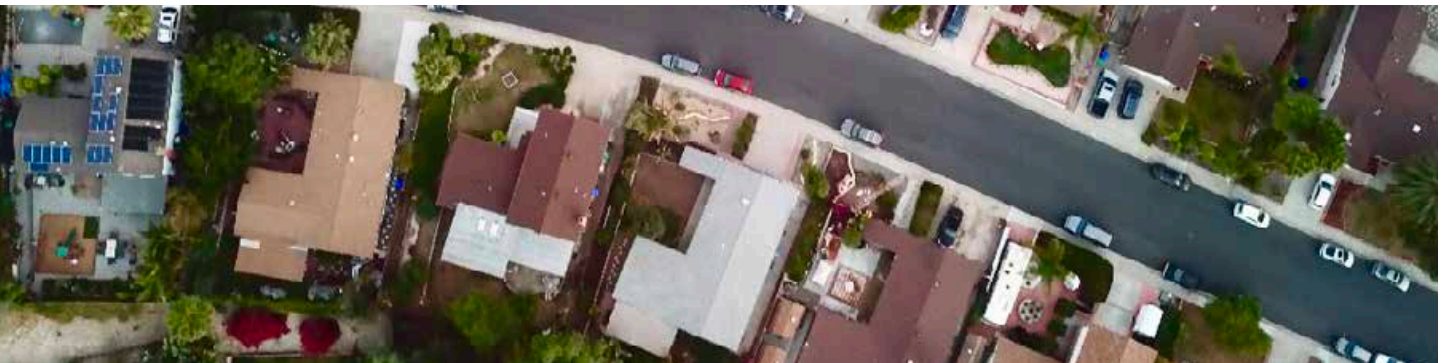
Allianz, déjanos apoyarte.



Multirriesgo para Comunidades de Propietarios

Casas aseguradas, vecinos tranquilos

La mayoría de la población española vive en ciudades de más de 30.000 habitantes. Y en estos entornos urbanos, casi el 85% de las personas reside en viviendas en altura. Estos datos explican el peso que tiene el Multirriesgo de Comunidades de Propietarios. En España hay alrededor de 850.000 comunidades aseguradas.



Aunque no sea obligatorio —en Madrid y en la Comunidad Valenciana—, es prácticamente imprescindible contar con una póliza Multirriesgo para las comunidades de propietarios. No en vano, las aseguradoras atendieron casi 1,4 millones de siniestros en 2018 (últimos datos disponibles). La frecuencia siniestral se sitúa por encima del 160% y el coste de estos percances ascendió hasta casi 500 millones de euros. Las incidencias más frecuentes fueron daños por agua (61,9%) y fenómenos atmosféricos (14,4%) y responsabilidad civil.

“En los últimos años, se aprecia un aumento significativo de los siniestros

por causas meteorológicas, normalmente lluvia o viento. Y este año, excepcionalmente, también por nieve”, puntualiza César Crespo, subdirector general de Negocio de Mutua de Propietarios.

Impacto de la pandemia

La pandemia también se ha dejado notar en la siniestralidad del seguro de Comunidades. “Durante el confinamiento, en abril y mayo, se produjo temporalmente un descenso significativo del número de siniestros. Los más habituales durante ese periodo fueron los que afectaron a calderas, aparatos

electrodomésticos, daños eléctricos y de fontanería, en los que aumentó la frecuencia por un incremento del uso, al estar mucho más tiempo en casa. En junio y julio, sin embargo, se declararon muchos siniestros no comunicados en los meses anteriores, recuperando la siniestralidad niveles similares al año anterior”, detalla el responsable de Mutua de Propietarios.

Además, la atípica situación que vivimos ha obligado a adaptarse para dar respuesta ante dichos percances. “El uso cada vez mayor de la telepepitación ha facilitado enormemente el acceso de nuestros profesionales a los riesgos asegurados, sin poner en peli-

ESENCIAL EN CASO DE SINIESTRO

"Algunas de las novedades introducidas son los daños por goteras y filtraciones, servicio telefónico para la conservación de edificios ITE y posibilidad de reparación de avería sin necesidad de sufrir un daño por agua", **Ignacio Gordillo, director de hogar y ocio de Axa.**

César Crespo, subdirector general de Mutua de Propietarios, "La videoperitación ha sido una herramienta decisiva durante el estado de alarma, por las restricciones de movilidad que imposibilitaban las peritaciones presenciales y con la actividad de reparación muy limitada. Mutua de Propietarios multiplicó por cinco el uso de la videoperitación y gracias a este servicio, hemos podido seguir realizando la gestión pericial con bastante normalidad."



gro su salud y tampoco la de los asegurados", afirma Laura Villasevil, directora de Negocio del Área de Automóviles y Particulares de Allianz.

Mapfre reconoce asimismo que "la videoperitación ha sido una herramienta decisiva durante el estado de alarma, por las restricciones de movilidad que imposibilitaban las peritaciones presenciales y con la actividad de reparación muy limitada".

Crespo especifica que Mutua de Propietarios multiplicó por cinco el uso de la videoperitación. "Gracias a este servicio, hemos podido seguir realizando la gestión pericial con bastante normalidad, protegiendo a asegurados y peritos y, adicionalmente, mejorando los tiempos de resolución de siniestros". Además, remarca que la peritación telemática "ha repercutido en una mayor resolución de incidencias, así como

La teleperitación ha facilitado enormemente el acceso de nuestros profesionales a los riesgos asegurados

en un incremento de la calidad de servicio y satisfacción percibida por los asegurados".

La compañía también tomó otras medidas como respuesta a la

pandemia. "Ampliamos los motivos para la consideración de siniestro urgente. Además de los tradicionales criterios de riesgos sin suministro de agua, electricidad o desprotegidos, consideramos como urgentes todos los siniestros en los que se tenía que garantizar la habitabilidad de los domicilios de los asegurados. Garantizamos la realización de todas las reparaciones urgentes, realizándolas con un estricto protocolo de seguridad, que incluye las medidas de protección necesarias para preservar la salud. Y también reforzamos la comunicación con clientes y mediadores. Incrementamos las llamadas a los asegurados, informando detalladamente del estado y situación de sus siniestros y de las alternativas de intervención según la gravedad y urgencia del siniestro".



LA GRAN NEVADA QUE AFECTÓ A LA PENÍNSULA

El ejercicio ha arrancado con un acontecimiento poco frecuente: la gran nevada que trajo la borrasca Filomena. "Normalmente, se reciben pocas declaraciones por daños por nieve, pero en enero de este año se han multiplicado por doscientos los siniestros registrados. Junto a los habituales daños como rotura de árboles otros efectos han venido propiciados por el viento que ha empeorado la situación. También se han recibido numerosos siniestros por filtraciones producidos al derretirse la nieve. Y, en menor medida, daños provocados por caída de nieve o hielo desde tejados y voladizos. El segundo efecto de Filomena han sido los daños provocados por el viento. Se han registrado cuatro veces más que los habituales en los últimos años, sin contar 2020, en el que tuvimos la borrasca Gloria", detalla **César Crespo**.

Aunque puede que todavía no hayan aflorado todos sus daños. "A diferencia de otras tormentas o ciclogénesis, que provocan daños de agua o viento y son visibles de forma inmediata, los daños por nieve como los que produjo Filomena pueden tardar tiempo en ser detectados. Por ejemplo, la nieve de los tejados puede terminar generando filtraciones al derretirse y convertirse en agua. Es algo que tardaremos en saber. Si a ello añadimos que estos daños pueden producirse en segundas viviendas, y tanto la Covid-19 como las inclemencias meteorológicas están dificultando los desplazamientos a ellas, podemos encontrarnos con siniestros que serán detectados dentro de un tiempo", explica **Laura Villasevil, directora de Negocio del Área de Automóviles y Particulares de Allianz**.



Nuevas coberturas

La innovación también juega un papel importante en este ramo. Ignacio Gordillo, director de Hogar y Ocio de Axa, destaca algunas de las novedades introducidas en sus pólizas, como "daños por goteras y filtraciones, servicio telefónico para la conservación de edificios ITE y posibilidad de reparación de avería

sin necesidad de sufrir un daño por agua".

La responsable de Allianz pone el acento en la incorporación de novedades como la cobertura de control de plagas, la posibilidad de acceder en condiciones ventajosas a servicios como la inspección técnica de edificios y la certificación energética.

Mutua de Propietarios se ha centrado en recordar a sus asegurados al-

gunas de las coberturas de sus pólizas, "como la posibilidad de una segunda opinión médica, para que los copropietarios puedan acceder a un consultorio médico telefónico; la cobertura de los impagos de comuneros por enfermedad grave o pérdida de empleo; o la RC de la Junta de Gobierno de la comunidad en un momento en que tienen que tomar más decisiones sin el respaldo directo de una reunión de vecinos".

helvetia.es

**Asegura.
Tu futuro.**



**Únete a
nosotros.**

simple. claro. helvetia 
Tu aseguradora suiza



El salvavidas de las empresas en dificultades

En nuestro país hay cerca de 2,9 millones de pymes, que generan más de 10 millones de empleos, por lo que su papel en la economía y en la sociedad es indiscutible. El seguro Multirriesgo es así esencial para garantizar su continuidad en caso de siniestro. Y más aún en una situación como en la actual pandemia.



La Covid-19 está golpeando con dureza a toda la sociedad. Las pérdidas humanas son incontestables, pero a éstas hay que añadir el descalabro económico que está causando esta crisis. Y las empresas que más están sufriendo son las pymes.

Las entidades aseguradoras conocen esta situación, por lo que están tratando de aliviar la presión a la que están siendo sometidas dichas compañías. “Fuimos consciente de la vulnerabilidad de este colectivo desde el primer momento. Por eso, diseñamos una serie de medidas

con el objetivo de ayudarlas en esos complicados momentos. Dotamos 60 millones de euros a la devolución de primas a nuestros clientes pymes y autónomos y destinamos 55 millones a adelantar facturación a los proveedores y a apoyar a nuestros mediadores, en su mayoría autónomos y pymes. Por otra parte, pusimos en práctica una política de renovación que minimiza o suprime los incrementos de precios, incluso revirtiéndolos en ocasiones para ayudar a los clientes. Y también permitimos el pago fraccionado mensual sin recargo, que ha sido una ayuda muy

importante en estos momentos”, detallan desde Mapfre.

Por otra parte, la entidad ha impulsado la iniciativa #HoyPorTi, de la mano de Gopick, Barrabés.biz y Emergya. El objetivo es reactivar la continuidad de los negocios de pymes y autónomos que han sufrido una paralización en su actividad comercial como consecuencia de las medidas para controlar la propagación de la Covid-19. “Ponemos a disposición de las pymes y autónomos, de forma gratuita, un espacio digital a través de la plataforma para facilitarles el contacto

PYMES AFECTADAS

La borrasca Filomena también afectó a las pymes. “Sobre todo, el impacto fue en daños a las edificaciones, por el peso acumulado de la nieve en toldos, tejados, etc.; así como daños por impacto, debido a la caída de árboles.

También se han producido daños por helada y rotura de tuberías, aunque en menor medida”, afirma Juan Cuervo, de Allianz. Por otra parte, hace hincapié en no confundir los daños por anegamiento y filtraciones de agua motivados por el deshielo con los de inundación y anegamiento del terreno. “Éstos últimos los cubre el Consorcio de Compensación, mientras que de los primeros se encarga la póliza Multirriesgo”, especifica.



con sus clientes y la continuidad de sus negocios”.

Juan Cuervo, director de Negocio del Área de Empresas y Reaseguro de Allianz, explica que su compañía “ha centrado todos los esfuerzos en dar soporte y apoyo a sus clientes y contribuir a paliar en la medida de sus posibilidades el impacto de la pandemia sobre el día a día de sus negocios”.

Adaptación a la pandemia

Las aseguradoras están dotando a sus Multirriesgos con coberturas y servicios que atienden a las nuevas necesidades de sus clientes. Por ejemplo, Axa ha incorporado servicios de desinfección mediante distintas técnicas frente a la Covid-19. Además, ha potenciado todos sus servicios digitales. Mapfre ha pues-

La pandemia ha fortalecido el papel del mediador como consultor

to a disposición de sus clientes soluciones de verificación para comercios. “Proporcionan una gran cantidad de información —reconocimiento de imágenes, geolocalización, configuración de espacios— y permiten agilizar los trámites, tanto en la contratación como en la peritación de siniestros posteriores. No sólo supone un avance en la digitalización, sino también una respuesta a las demandas de las pymes y autónomos durante la situación que vivimos”, se explica. También ha re-

modelado su tarifa, “ofreciendo más agilidad en la contratación y mayor competitividad de precios”, añade. Además, ha impulsado su herramienta ‘Empresas 360’, “para identificar mejor los riesgos y ayudar al cliente en la gestión de los mismos”.

La pandemia ha provocado un aumento del interés de las pymes por los riesgos cibernéticos. “Todos hemos tomado mayor conciencia de que la digitalización ha llegado para instalarse en nuestros hábitos. Esto tiene innumerables ventajas, pero



LA MEDIACIÓN SALE FORTALECIDA DE LA PANDEMIA

Susana García, directora de Pequeña Empresa y Profesionales de Axa, cree que la mediación se ha consolidado con la pandemia como un profesional con el que poder consultar a la hora de contratar un seguro. Y en el caso de la pyme, aún más. Saben el tipo de actividad y dimensión del negocio, sus necesidades y el seguro es el que mejor se adapta a ellas". Además, considera que la Mediación "ha redoblado su importancia. El mediador se ha convertido en un gran aliado al que consultar o pedir ayuda ante todas aquellas necesidades que los clientes han tenido con respecto a sus seguros", apunta.



Del mismo modo, **Juan Cuervo, director de Negocio del Área de Empresas y Reaseguro de Allianz**, coincide en que "tanto el sector como la Mediación han sido un ejemplo de capacidad de adaptación inmediata a las nuevas circunstancias del mercado que ha traído la Covid-19", gracias al esfuerzo invertido en la digitalización en los últimos años. "Hay aspectos de la forma de relacionarnos y de dar servicio a los clientes que ha cambiado. Es esencial que continuemos el camino de la digitalización", añade.



nos exige también salvaguardar los negocios, los datos de los clientes, etc. Nuestra solución para este tipo de riesgos incluye gran cantidad de medidas preventivas encaminadas a evitar y prevenir los ataques que podemos sufrir", comenta.

Disminuyen los robos

La pandemia apenas ha incidido en cuanto a los siniestros que más afectan a las pymes. "Los más frecuentes son daños por agua, incendio y daños eléctricos", detalla Susana García, directora de Pequeña Empresa y Profe-

sionales de Axa. Cuervo también añade de la rotura de cristales y el robo.

Sin embargo, sí se aprecian algunas consecuencias de la situación generada por la Covid-19. "Durante el confinamiento, y debido a la paralización de la actividad empresarial, se ha notado una disminución importante de los siniestros de daños eléctricos y robo, aunque se ha mantenido, e incluso incrementando, la siniestralidad en incendios", reseña el responsable de Allianz. Asimismo, García apunta que se ha constatado un aumento en los siniestros derivados de la falta de

mantenimiento, debido a los cierres y paros obligatorios.

También ha habido que adaptar la forma de atender los siniestros. "Se ha potenciado mucho la videoperitación. En un escenario de movilidad reducida, ha resultado especialmente útil. Además, para aquellas reparaciones que hacían necesaria la intervención de un reparador, hemos extendido cartas de autorización a los reparadores, para poder resolver lo antes posible el siniestro, siempre con un protocolo rigurosos de medidas de protección", explica García.



En Caser, queremos comunicarnos contigo

Es el momento de emprender y somos tu mejor opción.

El apoyo en las nuevas tecnologías, el servicio global, la presencia en todo el territorio y nuestro apoyo constante, hacen de Caser todo un referente de la Mediación Profesional.

 ¿ACEPTAS?



TU VIDA | TU SALUD | TU HOGAR | TU AUTO | TUS PENSIONES | TU EMPRESA

901 41 0 707 | agentesycorredores.caser.es



Filomena puso a prueba a la Mediación

La borrasca Filomena atravesó España entre el 6 y el 11 de enero, dejando a su paso una nevada histórica, especialmente en la zona centro del país, y temperaturas que hacía décadas no se conocían. Según la AE-MET, ha sido la mayor tormenta de nieve en España de los últimos 50 años. Ante la avalancha de siniestros que se declararon en los días posteriores, la Mediación, soportó una carga de trabajo inusual al ayudar a agilizar las tramitaciones y defender los derechos de sus clientes.

En enero se batió el récord de tramitación de siniestros

La enorme cantidad de nieve que trajo Filomena a principios de este año hizo que muchos automovilistas desprevénidos quedasen atrapados en las carreteras durante horas, que se suspendieran los servicios de transporte público en superficie y se produjeran multitud de daños materiales, sin mencionar las siete personas que fallecieron en distintos puntos del país.

La borrasca dejó sin suministro eléctrico a muchos pueblos de Madrid, Castilla-La Mancha y Cataluña. Algunos vecinos permanecieron sin luz, agua caliente y calefacción hasta tres días. La normalidad no empezó a recuperarse en zonas como Madrid o Toledo hasta una semana después, y los estragos causados en el arbolado de la capital todavía son plenamente visibles a día de hoy.

Avalancha de llamadas

Por todo ello, según el Observatorio Asitur Focus, en enero se batió el récord de tramitación de siniestros de hogar de toda la historia de la compañía, con 10.760 expedientes abiertos sólo el día 22.

Los numerosos siniestros sufridos en los hogares, las comunidades y los vehículos produjeron una avalancha de llamadas a las aseguradoras y a los mediadores, que, por lo general, supieron estar a la altura de las circunstancias.

El papel de los mediadores profesionales fue clave a la hora de agilizar la tramitación de cualquier siniestro y al hacer valer los derechos de sus clientes, además de aportar cercanía y trato humano. "Un mediador profesio-

nal -explica Elena Jiménez de Andrade, presidenta del Colegio de Mediadores de Seguros de Madrid- atiende de manera personalizada a cada asegurado y muestra empatía con sus problemas, con lo que se establece una relación de confianza para un asunto tan delicado como la gestión de un seguro o la tramitación de un siniestro". A su juicio, la nevada puso de manifiesto la necesidad de contar con un mediador profesional en el momento de contratar un seguro ya que "informa y asesora previamente sobre siniestros de este tipo, a la vez que asume la representación y defensa de los intereses de los clientes".

Más daños de los previstos

Filomena ha dejado daños cuantiosos. El sector asegurador está gestionando un volumen de siniestros enorme que, en su mayoría, están cubiertos debido a que las pólizas no suelen contemplar exclusiones por nieve o temporales de estas características. La presidenta del Colegio de Mediadores de Madrid resalta el enorme esfuerzo que las compañías de seguros están haciendo, "con servicios durante las 24 horas, teléfonos de urgencias, y utilizando nuevas tecnologías como la videooperación para intentar acortar todos los plazos y que las indemnizaciones vayan más rápidas".

José Enrique García, presidente del Colegio de Mediadores de Seguros de Toledo, otra de las zonas más afectadas por el temporal, también afirma que el cliente ha podido comprobar que la figura del mediador se

José Enrique García



"La actuación de las aseguradoras ha sido bastante efectiva, aunque se podría mejorar la comunicación entre los tramitadores, peritos y el mediador"

Elena Jiménez de Andrade



"Las indemnizaciones, ya sean del Consorcio o de la compañía aseguradora, responden a la existencia de un contrato de seguro firmado"



EL TOP TEN DE DAÑOS POR FILOMENA

Los siniestros de particulares mostraron una mayor frecuencia y los de empresa una mayor intensidad.

PARTICULARES

- Rotura y caída de árboles
- Rotura de toldos y pérgolas
- Congelación de tuberías
- Daños a vehículos estacionados y atrapados en la nieve
- Asistencia en hogar, comunidades y en carretera

EMPRESAS

- Hundimiento de tejados y cubiertas
- Paralización de la actividad por falta de suministro eléctrico
- Heladas

- El seguro de Multirriesgo de Hogar abarca 76% de todos los siniestros
- Multirriesgo de Industrias y Pyme suponen 50% del coste total estimado
- Madrid representa 78% de los siniestros y 84% del coste total

hace fundamental en unas circunstancias tan adversas como las que se han vivido, ayudando a dar una solución satisfactoria a los siniestros sufridos y, también, para que “el cliente no se encuentre solo y desamparado, sino arropado en todo momento y con la tranquilidad de que su mediador vela por sus intereses”. Resalta que la forma en que los mediadores han mostrado su valía profesional ante el cliente se ha fundamentado en dos características principales que van ligadas a la propia profesión: la cercanía y proximidad, además de la agilidad de respuesta y del asesoramiento, “basado todo en el conocimiento y la experiencia”.

Medidas excepcionales

El presidente del Colegio de Toledo confirma que las aseguradoras han estado ágiles ante el extraordinario temporal. “Han respondido con medidas excepcionales y protocolos de actuación para atender el aluvión de siniestros que se venía encima”. Considera que pudo haber compañías que hayan actuado mejor que otras, y que eso se ha notado más en aquellas que trabajan de una forma más asidua con mediadores que en aquellas que tienen muchos canales de distribución y “no están tan acostumbradas a tratar con canales más profesionalizados”. Aun así, reconoce que, en líneas generales, la actuación de las aseguradoras ha sido “bastante efectiva”, aunque apunta que “se podría mejorar la comunicación entre los tramitadores, peritos y el mediador”.

A pesar de que la borrasca Filomena no ha sido catalogada como catástrofe natural, podría discutirse cuál debería ser el papel del Consorcio de Compensación de Seguros ante eventos extremos como éste que, quizá, con el cambio climático, sean cada

vez más frecuentes. El Consorcio es un organismo público regulado por un estatuto que indica qué se cubre y qué no. Aunque el fenómeno meteorológico de la nieve no entra dentro de sus competencias, sí cubre otras, como las inundaciones, los embates del mar, las tempestades ciclónicas, los terremotos o las erupciones volcánicas.

La presidenta del Colegio de Mediadores de Madrid explica que los asegurados perjudicados por la nevada deberían dirigirse a su compañía, “que atenderá su reclamación, pues suele ser una cobertura habitual en las pólizas”. Hace hincapié en que las indemnizaciones, ya sean del Consorcio o de la compañía, responden a la existencia de un contrato de seguro firmado, que es el que garantiza que uno u otro reparará el daño causado. “Lo importante es tener un seguro que ayude a evitar los problemas, con independencia de quién vaya a indemnizar; en caso contrario, si no se tiene un seguro, se está a expensas de otros factores, como la declaración de zona catastrófica, que conlleva un reparto de ayudas de un modo discrecional”. Por todo ello, recomienda contratar siempre un seguro y que éste “sea a través de un mediador profesional de confianza”.

Riesgos extraordinarios

El presidente del Colegio de Toledo asegura que el Consorcio es un organismo que funciona “francamente bien”, y añade que, de hecho, “somos la envidia de muchos países por tener una institución como ésta”. Pero, también considera que se debería estudiar -teniendo en cuenta ya la experiencia que se ha tenido con Filomena- el considerar riesgo extraordinario la nieve. “Hemos sufrido en nuestras propias carnes la intensidad tan desproporcionada de la nevada que ha caído en la

Carmelo Vega



“Los condicionados particulares y generales podrían mejorarse y adaptar algunas coberturas con el coste de prima que se considere”

José María Campabadal



“Las compañías son cada vez más eficientes en la tramitación de este tipo de siniestros, ya que los efectos climáticos son cada vez más frecuentes y los mecanismos de atención están cada vez más testados”

Diego Bacigalupe



“Durante Filomena pusimos a disposición de los clientes un servicio telefónico 24 horas, además del contacto por mail, la app y las redes sociales”



zona centro. En Toledo, llevaba sin caer un copo de nieve cinco años y, de golpe, en 48 horas ininterrumpidamente, cayó un metro de espesor. Es perfectamente entendible que se ocasione el caos absoluto que tuvimos, con una gran cantidad de daños. Por eso, creo que estas circunstancias se deberían incluir dentro de las coberturas del Consorcio”.

Los mediadores tuvieron que emplearse a fondo en los días siguientes al temporal. Hay muchos ejemplos de actuaciones profesionales. Es el caso de Carmelo Vega, socio director de Ponce y Mugar, miembro de Cojebro, que, para dar una respuesta más rápida a sus clientes durante el temporal de nieve, generaron un formulario específico de contacto, habilitando también la posibilidad de comunicación con ellos a través de redes sociales y WhatsApp. Vega señala que las aseguradoras han ofrecido una buena respuesta ante esta situación excepcional pero, a su juicio, habría que mejorar la accesibilidad a los operarios de asistencia y a peritos para evaluar daños,

a pesar de que reconoce que se está intensificando la videoperitación para acelerar los trámites. Desde su correduría, optaron por aportar reportajes fotográficos de los daños para una mejor evaluación de los mismos. Está convencido de que el seguro está perfectamente preparado para este tipo de acontecimientos extraordinarios, aunque también apunta que “los condicionados particulares y generales podrían mejorarse y adaptar algunas coberturas con el coste de prima que se considere”.

Coordinación

José María Campabadal, director de Campabadal Correduría de Seguros, destaca la acción rápida y la coordinación entre clientes, corredores y aseguradoras en los momentos más críticos. Apunta que las compañías son cada vez más eficientes en la tramitación de los siniestros, ya que “los efectos climáticos son más frecuentes y los mecanismos de atención están cada vez más testados”. En este tipo de si-

niestros, prosigue, el contrato de seguro adquiere una gran importancia y la labor del corredor es fundamental en la redacción y en la amplitud de las coberturas del mismo. “En nuestro caso al pertenecer a una asociación como Cojebro, nuestra capacidad de negociación de productos aseguradores es muy amplia y basada en la técnica y la profesionalidad. Al mismo tiempo, la implantación territorial nos hace más fuertes en la coordinación y atención de los siniestros de esta importancia. Lógicamente, es fundamental el análisis de la evolución de los riesgos y la búsqueda constante de soluciones aseguradoras para nuestros clientes”.

Diego Bacigalupe, de Aspuru Correduría de Seguros, cuenta que, durante la nevada, puso a disposición de los clientes su servicio telefónico 24 horas, además del contacto por mail, la app y las redes sociales. Está convencido de que el seguro está preparado para hacer frente a estos siniestros, y tiene claro que la póliza “se debe hacer correctamente y contratar las coberturas adecuadas”.

#lasolidaridaddelagente sigue abierta



En diciembre, el Consejo General de Colegios de Mediadores de Seguros puso en marcha la campaña solidaria, #lasolidaridaddelagente. El objetivo es recaudar fondos para la compra de alimentos y así, ayudar a las personas afectadas por la Covid-19. La iniciativa sigue abierta a más donaciones en lasolidaridaddelagente.com.

Tanto para el Consejo General como para el sector de la Mediación, el bienestar de la sociedad y de las personas que la conforman es uno de sus valores principales, por este motivo tiene el compromiso de implicarse con la realidad social y económica de cada momento y aportar todo su apoyo.

La campaña, promovida por el Consejo e impulsada por los agentes de seguros, nació para concienciar sobre las consecuencias sociales y económicas provocadas por la crisis derivada de la pandemia de la Covid-19, con el fin de recaudar fondos para los Bancos de Alimentos. En las últimas semanas, con la llegada de la tercera ola de la pandemia, el aumento de los contagios, el descubrimiento de nuevas cepas de la Covid-19 y la llegada del temporal Filomena, ha



hecho que las condiciones se agraven y que sea fundamental la ayuda de todos.

Los agentes de seguros pueden ayudar a esta causa impulsando donaciones a la Federación de Bancos de Alimentos (FESBAL), donando un euro por cada póliza nueva que hacen.

La campaña está impulsada por los agentes, pero cualquier aportación ayudará a la compra de alimentos para las personas que lo necesitan. De hecho, varias entidades, como Arag, Fiat y Toyota Insurance Services se han unido como colaboradores durante este período de tiempo.

La institución colegial sigue animando a participar tanto al sector como a toda la sociedad; "En momentos de crisis la colaboración de todos es fundamental para seguir adelante y aunque ya hemos avanzado, es importante que las donaciones no paren y podamos ayudar, a través de la compra de alimentos, a todas aquellas personas que lo necesitan".





CECAS anticipa las **tendencias formativas** del sector



Un informe de CECAS, la Escuela de Negocios del Seguro, anticipa las habilidades y conocimientos que serán aún más importantes para los profesionales en un futuro inmediato muy influido por la tecnología y la digitalización.





El año pasado el sector asegurador generó 750.000 empleos directos e indirectos; de ellos, más de un 10% corresponde a agentes y corredores de seguros. La irrupción de la pandemia ha acelerado, cómo en muchos otros ámbitos, una digitalización que ha cambiado la forma de trabajar dentro y fuera de las empresas; también, la relación con el cliente.

Algunos de los cambios impuestos por los confinamientos y las medidas sanitarias se diluirán con el tiempo, pero hay pocas dudas de que dejarán huella, incluso cuando la situación de emergencia sanitaria se dé por superada. Con el fin de detectar las tendencias y necesidades laborales de cara al futuro, CECAS ha elaborado, a petición de la Comunidad de Madrid, un estudio que trata los ámbitos de la Administración, los Seguros y las Finanzas.

El trabajo ofrece una serie de recomendaciones a la hora de elaborar los planes formativos que formarán a los profesionales del futuro:

- Incluir en casi cualquier especialidad aspectos que favorezcan la interacción con clientes, compañeros y superiores, como la empatía.
- La gestión de riesgos y conflictos mantendrá su demanda actual.
- Otros temas con mucho potencial, desde el punto de vista del empleo, son los relacionados con el cumplimiento normativo, la ciberseguridad, la protección de datos y, en general, con la seguridad y consistencia de la información que manejan las empresas.

- Un enfoque muy demandado también es la creación de los contenidos de los cursos profesionales para plataformas tecnológicas que funcionan como ecosistemas, como en el caso de SAP.
- Favorecer una mayor capacidad de comunicación por parte de los candidatos, tanto oral como escrita: capacidad de expresión de ideas con claridad y orden, comunicación no verbal, etc.
- Los cursos deben tener un enfoque más práctico, que persiga la aplicación casi inmediata del conocimiento adquirido en los respectivos puestos.
- Ofrecer programas de prácticas más flexibles y adaptados a las necesidades o requisitos de las empresas.
- Es cada vez más importante la formación específica sobre tratamiento y análisis de datos.
- Cubrir la demanda de profesionales que acrediten certificados oficiales para evitar que se conviertan en una barrera de entrada al mercado laboral: PMP (Project Management Professional), certificado Mifid, gestión del cambio, etc.

El informe confirma, asimismo, la tendencia y la importancia que ha adquirido el trabajo 'por proyectos', que supone la incorporación de límites (de recursos, de tiempo, de información) a cada subtarea y el consiguiente fomento de la responsabilidad y la capacidad de auto-organización para ejecutarlas de acuerdo a dichos parámetros.

LA VISIÓN DEL EXPERTO

"Ya conocemos las ventajas de la formación online, y más en estos tiempos convulsos, pero la clave es que podamos minimizar los inconvenientes; hay que hacer una formación menos impersonal, de calidad y, sobre todo, saber motivar la autodisciplina y constancia de nuestros alumnos para que no se sientan solos"

"Como profesor, es un privilegio poder contar con un catálogo de cursos muy completo y actualizado, así como tener acceso a un gran número de alumnos con distinto nivel profesional y procedencia. Me siento muy respaldado por CECAS, como Escuela de Negocios de Seguros más importante de España".



Luis de Mauricio
Profesor Grupo A de
CECAS



Francisco Delmas
Inspector de Hacienda
Profesor de CECAS



"¿Hacia dónde va la Previsión Social?"

La Ley 11/2020, de Presupuestos Generales del Estado (PGE) para 2021 ha introducido importantes novedades en el entorno tributario, orientadas básicamente a lograr mayor recaudación. Una de las más llamativas ha sido la reorientación del beneficio fiscal en las aportaciones a los sistemas privados de pensiones. Esa 'reorientación' es un eufemismo y se concreta en una reducción notable en el umbral de aportaciones que se pueden hacer al sistema individual con la finalidad de aumentar la recaudación del IRPF. Dicho umbral pasa, en general, de 8.000 a 2.000 euros por ejercicio.

Por otra parte, se mantiene el límite de 5.000 euros anuales para las primas a seguros colectivos de dependencia satisfechas por la empresa, que ya existía.

Pero, ¿cómo se ha llegado hasta aquí?

Informe AIReF

Todo nace con el informe 'Evaluación del Gasto Público 2019. Estudio sobre los beneficios fiscales', publicado en julio de 2020 por la Autoridad Independiente de Responsabilidad Fiscal (AIReF), que apunta cómo "para las rentas altas, los planes de pensiones son el tercer producto con mayor aceptación", por lo que concluye que "el diseño actual del beneficio no parece ser suficientemente atractivo para incentivar el ahorro a largo plazo y se añade que las comisiones aplicadas absorben en su totalidad el ahorro fiscal".

El gobierno reduce los beneficios fiscales a las pensiones sin cambiar el modelo que critica

En aplicación de este dictamen, el Gobierno decide reducir los beneficios fiscales en las aportaciones a la previsión social complementaria, sin cambiar el modelo que se critica; tampoco propicia que cambie el modelo de aportaciones, puesto que señala como un problema el que no se hagan aportaciones sistemáticas. Adicionalmente sí, como se subraya, las comisiones son un problema, que pueden serlo, podría haberse recomendado una bajada de las comisiones de gestión y depósito, estableciendo comisiones de éxito.

El segundo factor a tener en cuenta es el Pacto de Toledo de 2020. Incluida en su último informe, la recomendación nº16 se refiere a los sistemas complementarios y señala, entre otras consideraciones, que "(...) Consciente del



insuficiente e insatisfactorio recorrido que estas fórmulas han tenido hasta la fecha, la Comisión reafirma su apuesta por impulsar su implantación efectiva, atendiendo a la recuperación de los salarios y al fortalecimiento de la negociación colectiva, para lo que mantiene la recomendación de dotar de estabilidad al actual modelo de previsión social complementaria”.

Es decir, reclama estabilidad, lo contrario a lo que resulta en la ley de PGE, y añade que, en esta línea, hay que impulsar, de forma preferente, “los sistemas sustentados en el marco de la negociación colectiva, de empleo, que integran el denominado segundo pilar del modelo de pensiones, y que prioritariamente habrán de ser sin ánimo de lucro”. Se da pie así a crear entidades públicas, como marca la LPGE, que “deben permitir desarrollar un sistema de aportaciones suficiente, eficaz y duradero, en un porcentaje de la base de contingencias comunes u otros criterios objetivos, y con fórmulas específicas de apoyo a los salarios más bajos o a las carreras profesionales más vulnerables, incorporando la solidaridad en determinadas contingencias”.

Ley de Presupuestos Generales del Estado

Finalmente, respecto a los mecanismos de ahorro individual, se señala que su gestión debe ser más transparente que hasta ahora, de manera que los costes de administración no comporten rendimientos negativos para los ahorradores.

Se pide una gestión más transparente de los mecanismos de ahorro individual

Así llegamos a la LPGE, que limita el umbral de aportaciones a la Previsión Social de manera notable, a expensas de que las empresas efectúen contribuciones empresariales de hasta 8.000 euros, aunque, con carácter general, cabe pensar que no se van a producir, al menos por ese importe y menos aún en el contexto de crisis derivado de la COVID-19.

El entorno actual apunta dudas e incertidumbres de a dónde se llegará con la Previsión Social ¿Funcionará el esquema de segundo pilar? ¿Se desarrollarán los planes de empleo de adscripción, como sucede en el Reino Unido? ¿Cómo funcionará esa entidad pública que se va a crear? ¿Será más eficiente? ¿Qué comisiones tendrá? ¿No será un elemento de competencia para las gestoras tradicionales?

En definitiva, se abren muchas incógnitas y habrá que estar atentos a la evolución de la cuestión.

El Seguro en 2020: mejor de lo esperado

El sector asegurador cerró el pasado año con un comportamiento mejor que el conjunto de la Economía del país, aunque registró una caída del 8,3% en la facturación. Esta caída responde al desplome de los ingresos por primas en el seguro de Vida (-20,8%), que no pudo compensar en su totalidad por el crecimiento del 1,1% de las primas No Vida, según las estadísticas de ICEA y UNESPA.



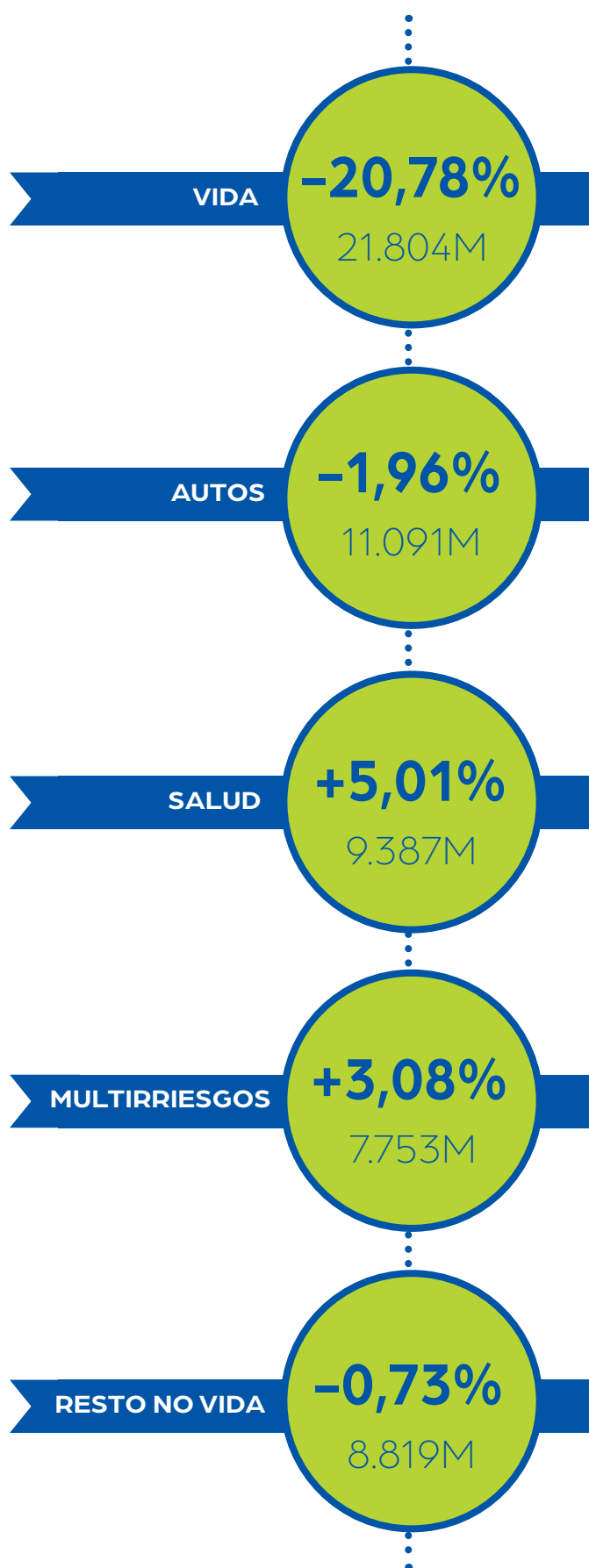
El ramo de Salud se consolida como el motor de crecimiento del sector, manteniendo un año más tasas en torno al 5%. Por el contrario, se confirma el difícil momento en Autos, que de nuevo ve caer la facturación global del ramo.

En el balance anual de la industria, la presidenta de UNESPA, Pilar González de Frutos, valora la ayuda que el sector ha tenido con los clientes menos favorecidos, “otorgando coberturas inicialmente no cubiertas, dando facilidades de pago, creando el mayor seguro colectivo de la historia en favor del personal de centros sanitarios e incrementando, más que manteniendo, su nivel de servicio”.

Mirando a 2021. pese a la pretensión del Ejecutivo de impulsar los planes de pensiones de empleo, “no se espe-

ran avances notables en materia de previsión social en el ámbito de las empresas”, debido al agotamiento de las mismas, “centradas en el objetivo de sobrevivir”, y porque no se han anunciado medidas para la construcción de este pilar de ahorro.

En la jornada de presentación de estos datos, el director general de Seguros y Fondos de Pensiones, Sergio Álvarez, apuntó a la gestión de la crisis sanitaria como un desafío global. Pero también lo serán el entorno de bajos tipos de interés, la gestión del riesgo de longevidad, la concentración del mercado, el diseño de productos para nuevos riesgos, la creciente importancia de los criterios de sostenibilidad o la transformación digital.



No Vida acelerará el crecimiento en 2021

José Antonio Sánchez, director general de ICEA, adelanta una previsión de crecimiento del 3% en No Vida, mientras que Vida seguirá cayendo, condicionado por los bajos tipos de interés y los cambios en la fiscalidad de los planes de pensiones.

Vida

Con más detalle, en Vida Ahorro se aprecia un incremento del interés por los unit linked. En Vida Riesgo, Rodrigo Galán, presidente de Ibercaja Vida, pronostica que la facturación crecerá entre el 2,5% y 3,5% en 2021.

Salud

Enrique de Porres, consejero delegado de Asisa, vaticina una ralentización en el incremento del número de asegurados de Salud. Se moderará el crecimiento de las primas y aumentará la rentabilidad por el descenso de la siniestralidad por la pandemia.

Multirriesgos

Hugo Serra, director general adjunto a la Presidencia del Grupo Catalana Occidente, adelantó una previsión de crecimiento del 2% en las primas de Hogar en 2021, con un aumento de la siniestralidad por un mayor uso y por la inclusión de nuevas garantías. En Comercios, se espera una "leve caída en precio" y un descenso de la demanda del 7%, con estabilidad en la siniestralidad. Y en Industrial, se endurece el mercado, con caída de la facturación por los cierres e incremento de la siniestralidad.

Autos

José Manuel Inchausti, CEO del Área Territorial Iberia de Mapfre estima que el volumen de primas en Autos podría recuperarse, aunque el crecimiento no superará este año el 1%. Uno de los desafíos es el aseguramiento de la movilidad personal y las soluciones de pago por uso.

Grupos aseguradores líderes en 2020

VIDA



Vidacaixa: 7.125 millones (-16,8%)
Mapfre: 1.512 millones (-30,6%)
Zurich: 1.436 millones (-24,3%)

NO VIDA



Mutua Madrileña: 5.418 millones (+2,9%)
Mapfre: 5.161 millones (+0,1%)
Allianz: 2.369 millones (-3,2%)

AUTOS



Mapfre: 2.174 millones (-3,6%)
Mutua Madrileña: 1.577 millones (+0,9%)
Allianz: 1.399 millones (-6,9%)

SALUD



Adeslas: 2.855 millones (+6,2%)
Sanitas: 1.439 millones (+3,2%)
Asisa: 1.247 millones (+3,6%)

MULTIRRIESGO



Mapfre: 1.382 millones (+4,9%)
Catalana Occidente: 686 millones (+3,8%)
Mutua Madrileña: 617 millones (2,3%)

TOTAL

Vidacaixa: 7.144 millones (-16,8%)
Mapfre: 6.673 millones (-9%)
Mutua Madrileña: 5.526 millones (+1,3%)
Catalana Occidente: 3.019 millones (-1%)
Allianz: 2.998 millones (-12,6%)



**Siempre a punto
para tus clientes**

Comercio Plus

Porque sabemos lo importante que es tu comercio para ti, te ayudamos a protegerlo con un seguro a la medida de tu negocio, que se adaptará perfectamente a las necesidades de tu actividad y ofreciéndote la cobertura necesaria.

www.plusultra.es



El año en que nos acordamos del **seguro de viaje**

El seguro de Viaje ha adquirido gran protagonismo a raíz de la crisis provocada por la Covid-19. Las entidades se han adaptado con rapidez a la nueva situación, incluyendo múltiples coberturas para dar respuesta a las nuevas necesidades derivadas de la pandemia.



En marzo de 2020, el mundo se detuvo por completo. Todas las actividades pararon, pero quizá no exista ningún sector que se haya resentido tanto como el de los viajes. De la noche a la mañana. Y si nadie se desplazaba, ¿quién iba a necesitar un seguro de Viaje?

Los datos son demoledores. En 2020 se produjeron 91,6 millones de pernoctaciones en hoteles, un 73,3% menos que un año antes, según el Instituto Nacional de Estadística. España fue el tercer país de Europa en el que más cayó la actividad aeroportuaria, con un 72% menos de vuelos y un descenso del 70% en el número de

pasajeros, según las cifras de la Organización Europea para la Seguridad de la Navegación Aérea (Eurocontrol).

“La pandemia ha frenado en seco los viajes. Esto ha afectado directamente a la contratación de seguros de Viaje”, reconoce Luis Higuera, head of Travel Sales de Europ Assistance. Como explica Carlos Nadal, director Comercial y de Negocio de SOS Seguros y Reaseguros, los efectos de la pandemia se han dejado notar tanto en los viajes particulares de ocio como en los desplazamientos laborales por cuenta de una empresa, lo cual se ha traducido en la “casi desaparición del

seguro para ocio y un descenso muy importante en business travel”, detalla.

Respuesta ágil

El sector asegurador, lejos de quedarse paralizado ante este escenario tan complicado, ha reaccionado con agilidad, ofreciendo nuevas coberturas y servicios. “La población es ahora más consciente que nunca de la importancia de contar con un buen seguro, que le ofrezca la tranquilidad necesaria al emprender un viaje. Los seguros se han adaptado en tiempo récord para dar respuesta a la demanda a raíz de



VIAJES MÁS BREVES, MÁS PRÓXIMOS Y MÁS PROTEGIDOS

Las restricciones de movilidad y el temor al contagio están modificando la manera de viajar, apostando por desplazamientos de menos días y a destinos más cercanos.

“Los únicos viajes que hemos visto durante la pandemia fueron en verano y dentro de nuestra geografía nacional. A tal efecto, lanzamos un producto de asistencia en viaje adaptada a esta necesidad”, explica Carlos Nadal (SOS Seguros y Reaseguros).

Manuel López (InterMundial) destaca la presentación de ‘Go Easy’, “un seguro diseñado para viajes de corta distancia, que incluye las garantías Covid-19 y al que, además, añadimos coberturas específicas para este tipo de desplazamientos, como la asistencia a vehículos en caso de avería, el envío de un coche de sustitución o la cobertura de los gastos de reparaciones”. Este seguro está diseñado para viajes de hasta 34 días y es válido para todo el territorio nacional, extendiéndose también hasta Gibraltar, Portugal, Andorra y el sur de Francia.

Óscar Esteban (Ergo) señala que los viajeros también se están amoldando “a los nuevos requerimientos de algunos destinos, como disponer de un seguro de asistencia para poder desplazarse a ellos, o coberturas más amplias en caso de asistencia médica o cuarentena”.



El seguro de Viaje es una herramienta imprescindible al planificar los desplazamientos

la pandemia. En este sentido, la asistencia médica, que siempre ha sido fundamental, cobra ahora una nueva dimensión para los viajeros que nos llaman preocupados por saber si estarán cubiertos en el caso de contagiarse por coronavirus. Además, ganan protagonismo necesidades como la prolongación de estancia en caso de cuarentena, la cobertura de los gastos derivados de la realización de la prueba de diagnóstico del coronavirus (PCR), así como la cancelación por diagnóstico positivo”, afirma Manuel López, CEO del Grupo InterMundial. Para atender esta demanda, el bróker ha lanzado ‘Pasaporte Sanitario’. “Si la prueba da resultado positivo, podrá recuperar los gastos de cancelación; y en caso de diagnóstico negativo, el asegurado cuenta con un certificado que le permitirá afrontar los requisitos de entrada en el destino”, precisa.

Óscar Esteban, director Comercial y de Marketing de Ergo Seguros de Viaje, destaca que sus productos cubren la Covid-19 como enfermedad grave y ofrecen cobertura de asistencia médica ante el riesgo de contraerla en destino. Además, queda cubierta la anulación del viaje o reembolso de vacaciones, pudiendo anular el desplazamiento en caso de que el asegurado, su acompañante o algún familiar enferme. Sus pólizas también incluyen prórroga de alojamiento hasta 14 días para casos de Covid-19 positivo que deban guardar cuarentena en destino, ofreciendo billete de regreso al viajero

en caso de haber completado los 14 días de cuarentena. Además, se cubren los servicios perdidos en caso de contraer la enfermedad, como excursiones o alojamiento.

Del mismo modo, Higuera especifica que Europ Assistance introdujo inmediatamente la Covid-19 como una enfermedad común más, “algo que aplica a todo nuestro catálogo de productos y coberturas, sin diferenciar esta enfermedad de ninguna otra”, comenta. Carlos Nadal señala que SOS Seguros y Reaseguros ha incluido “diversas coberturas y servicios relacionados con la Covid-19, con el fin de dar más seguridad a los pocos clientes que han viajado”.

¿Y tras la Covid-19?

La pandemia tal vez marque un antes y un después para el seguro de Viaje. “La necesidad de seguridad sanitaria en los próximos años reforzará, aún más si cabe, la importancia de incluir el seguro de Viaje en los desplazamientos. Además, será necesario poner el foco en aspectos como la especialización y la flexibilidad para poder dar respuesta a las necesidades concretas de cada tipo de viajero”, comenta López.

Higuera coincide en el pronóstico. “La pandemia ha colocado la seguridad médica a la hora de viajar como una de las principales preocupaciones. El seguro de Viaje es una herramienta imprescindible al planificar los desplazamientos y el viajero ha tomado con-



ciencia de la necesidad y las ventajas que aporta ir asegurado, lo cual indica que el ratio de conversión será elevado”, augura.

Esteban considera que “el seguro de Viaje será uno de los de mejor futuro cuando llegue el despegue de los desplazamientos”. “El nuevo contexto reforzará la venta de estas pólizas, dado que los viajeros, más que nunca, desearán viajar protegidos frente a la nueva situación que estamos vivien-

La asistencia médica, que siempre ha sido fundamental, cobra ahora una nueva dimensión para los viajeros



YO GANO, TÚ GANAS

Aseguradoras y Mediación presentan una relación en la que todos ganan, incluso más allá de la producción de negocio. Los mediadores se benefician al incluir seguros de Viaje en su oferta, puesto que así “complementan su portafolio y protección para sus clientes”, comenta Luis Higuera (Europ Assistance).

Óscar Esteban (Ergo) añade la posibilidad “de garantizar gran parte de los viajes gracias a nuestras coberturas Covid-19”.

Manuel López (InterMundial) destaca el enriquecimiento que ofrecen los mediadores a las entidades, gracias a su experiencia. “Gracias a los más de 25 años de experiencia dedicados al sector turístico y a nuestro día a día en contacto permanente con los viajeros, ponemos a disposición de las aseguradoras un profundo conocimiento de las necesidades, comportamientos, preferencias y tendencias de los usuarios, que repercuten en la creación de los productos más completos y adecuados a cada situación”, expone.

Una muestra del interés mutuo en esta relación es la estrecha colaboración existente entre aseguradoras y Mediación “para sobrellevar los peores momentos de la pandemia y actualmente nos centramos en ofrecer a los mediadores cursos de formación de nuestros productos y de las nuevas coberturas Covid-19”, anota Esteban.

Del mismo modo, Carlos Nadal (SOS Seguros y Reaseguros) señala que su compañía ha realizado webinars con Colegios de Mediadores del todo el país y algunas asociaciones de mediadores. “Durante 2021, vamos a continuar introduciendo el tema de cómo afecta la vacunación al viaje internacional”, adelanta.



¿QUÉ HACEMOS ESTE VERANO?

Con las precauciones que conlleva hacer pronósticos en una situación como la actual, las aseguradoras confían en que el panorama comience a aclararse a partir de este verano. Carlos Nadal (SOS Seguros y Reaseguros) cree que todavía habrá que “esperar algunos meses para que podamos ver el inicio de viajes a nivel europeo” pero que “si el ritmo de vacunación es acelerado, a partir de este verano podemos ver un incipiente cambio de tendencia”.

Óscar Esteban (Ergo) prevé también “una dinamización paulatina de los viajes de medio y largo recorrido”. En todo caso, avanza, “nuestros productos ya están preparados para garantizar a los viajeros coberturas Covid-19. Ahora sólo cabe esperar a que se minimicen algunas restricciones y, sobre todo, las cifras de contagios mejoren. Tanto el canal corredores como el de agencias pueden ya ofrecer nuestros seguros de Viaje con las mejores coberturas”, apunta.

Luis Higuera (Europ Assistance) también confía en que 2021 “será el año de la recuperación. Pero la coyuntura actual nos indica que esto no se va a producir tan rápido como todos deseamos. Por eso, hemos puesto las expectativas a partir del verano y de un modo gradual, siempre muy condicionado a la evolución de la vacunación, que llevará a que los viajeros traspasen nuestras fronteras. Pero lo que está claro es que el viajero, sea cual sea su destino, busca protección aseguradora”, especifica.

do y para cubrir futuros riesgos que podrán darse a raíz de este contexto, o cualquier otro nuevo que surja. Lamentablemente, hemos tenido que vivir una situación de este calado para que el viajero aumente su concienciación sobre la necesidad del seguro de Viaje”, explica.

Apuesta por la Mediación

En este ‘redescubrimiento’ del seguro de Viaje jugará un papel muy importante la Mediación. Las aseguradoras reconocen el valor añadido que ofrece un mediador especializado. “El mediador es clave en todo el proceso de asesoramiento al cliente, tanto particular como empresa. Y lo será especialmente cuando se vuelvan a reactivar los

viajes y tenga que concienciar al cliente de que necesita, más que nunca, una protección aseguradora que incluya coberturas ligadas a la Covid-19”, declara Nadal.

Igualmente, el responsable de Europ Assistance afirma que “los últimos acontecimientos ayudarán al mediador a asesorar a los clientes que deseen hacer un viaje y pondrán de relieve la necesidad de recomendar la conveniencia de su contratación”. Además, considera que “el mediador es el que mejor conoce al cliente, sabe sus preocupaciones y necesidades y tiene su confianza para recomendarle la mejor protección en sus viajes, tanto para él como para su familia”. Así pues, señala que distribución mediada constituye un “canal prioritario” para su compañía.

Por su parte, Esteban indica que la relación de Ergo con los mediadores “es más cercana y fuerte que nunca”. “Nuestros mediadores, como intermediarios de las empresas y cada vez de más agencias de viajes, son base de nuestro negocio. Y estamos tratando de dar respuesta a sus necesidades con nuevas coberturas, para que sus clientes y colectivos puedan despegar en un año tan complicado”, añade.

Desde el punto de vista de la Mediación, el CEO de InterMundial remarca la profesionalidad de este canal. “Gracias a la independencia de trabajar con diferentes aseguradoras, somos capaces de ofrecer el asesoramiento personalizado que necesitan los clientes, acompañándolos durante toda su experiencia con el seguro”, comenta.



Tú y tus clientes,
nuestro compromiso.
Hablar nos acerca.

pelayo[®]



Carlos Nadal
Director
comercial
de SOS

La adaptación de sus productos a la situación por la pandemia ha marcado el devenir de SOS SEGUROS Y REASEGUROS en un 2020 “muy especial”. Y esta volverá a ser la estrategia comercial de la compañía este año, según afirma su director Comercial y de Negocio, Carlos Nadal. Destaca además el potencial de crecimiento de los seguros de viaje y de defensa jurídica que, además, “aportan valor a los clientes en momentos difíciles”. Y valora el servicio “muy cercano y profesional” que la compañía ofrece al corredor.

**¿Qué balance general puede hacer-
nos del pasado ejercicio?**

Ha sido un ejercicio muy especial para una aseguradora especializada en viajes. La facturación en primas ha tenido un descenso moderado, pero el resultado técnico ha tenido un comportamiento muy bueno. Como es obvio, las primas de nuestro canal de Mediación han sufrido el descenso esperado

tras el inicio de la pandemia, pero el canal de reaseguro aceptado ha mantenido un nivel muy bueno.

En 2020, Santalucía se ha convertido en único accionista de vuestra entidad. ¿Qué representa esa operación?

Santalucía ya era accionista en un 75%. Con este nuevo paso nos integramos aún más en el Grupo y po-

dremos aprovechar las sinergias de pertenecer a un grupo líder. Mientras que nosotros, SOS, seguimos comercializando seguros de viaje y defensa jurídica para particulares y empresas, y somos una reaseguradora líder en el ámbito de la asistencia en viaje a personas, el anterior accionista, a través de su filial española ofrece los servicios de asistencia médica y seguridad a las empresas con operaciones inter-



"Hemos incluido la Covid-19 como una enfermedad más y esta cubierta en los viajes"

nacionales. Nuestro compromiso con el corredor profesional sigue intacto y estoy convencido que saldrá reforzado.

¿Cuáles son las líneas principales de la estrategia comercial para 2021?

Volveremos a poner el foco en la adaptación de nuestros productos, como hicimos en 2020. La pandemia nos ha obligado a actualizar los productos y servicios de forma muy rápida, seguramente como nunca lo habíamos realizado. Esta tendencia va a continuar.

Hemos introducido muchos cambios este pasado año. Por ejemplo, hemos incluido la Covid19 como una enfermedad más y por tanto cubierta en los viajes. También hemos introducido más motivos de anulación y algunos ligados a la Covid19. Adicionalmente se ha creado un nuevo asesoramiento médico individualizado. También se ha introducido una nueva garantía, con una indemnización por la diferencia del coste por el cambio de billetes para el traslado del asegurado hasta su domicilio en caso de regreso anticipado por estado de alarma o cierre de fronteras.

¿Qué potencial de crecimiento veis en estos productos a medio plazo?

Cuando el temporal pase, las cifras del seguro de viaje volverán a repuntar y alcanzaremos en 2022 unas cifras parecidas a 2019. El seguro de viaje en

nuestro país tiene aún poca penetración si lo comparamos con otros países de nuestro entorno económico. Y eso afecta tanto al seguro de viaje de ocio como en business travel. Las personas volveremos a viajar, tanto por ocio como por obligación laboral y estoy convencido que esta terrible pandemia nos servirá para concienciar mucho más a las personas que viajan. No vale la pena poner en riesgo la salud durante un viaje por una prima de seguro muy asequible.

Los servicios de defensa jurídica se anticipan como una de las nuevas demandas futuras ¿Cuál es vuestra oferta en ese campo?

Sin duda. Comercializamos seguros de defensa jurídica para particulares y pymes. Ya sea por el canal de corredores como a través de reaseguro aceptado. En ambos casos hemos tenido un número mayor de prestaciones de servicios. Así, hemos resuelto más de 57.000 consultas jurídicas telefónicas, 77.000 tramitaciones documentales y más de 51.000 expedientes de defensa jurídica. Hemos realizado webinars con Colegios para explicar la infinidad de nuevas casuísticas jurídicas a raíz de la pandemia. Es por tanto para nosotros un ramo estratégico.

¿Por qué consideráis que los corredores deben apostar por estas líneas?

Básicamente por tres razones: por su potencial de crecimiento, porque

aportan valor a sus clientes en momentos difíciles, ya sea relacionados con un viaje o con un problema jurídico, y porque que tienen una retribución, en forma de comisión, que no es nada despreciable.

La pandemia está revelando la importancia del asesoramiento del mediador como valor para el cliente...

Por supuesto. Un corredor que trabaja el seguro de viaje ayuda a sus clientes a elegir capitales asegurados y garantías opcionales que determinarán si el seguro contratado está adaptado o no al viaje concreto que su cliente va a realizar. En defensa jurídica, exactamente lo mismo. No necesitará el mismo seguro una pyme que un profesional autónomo, por ejemplo.

¿Cuáles son vuestras principales herramientas de fidelización?

Ofrecemos al corredor un servicio muy cercano y profesional, resolviendo toda la casuística que sus clientes, ya sean particulares o empresas, puedan encontrarse. Así, por ejemplo, en business travel ponemos a disposición del corredor pólizas innominadas y con gastos médicos muy elevados. Todos nuestros productos los puede gestionar mediante una plataforma muy sencilla y efectiva.

"Ponemos a disposición del corredor pólizas innominadas y con gastos médicos muy elevados"



El renting de vehículos gana terreno

.....

El sector del renting de vehículos cerró 2020 con una facturación de 5.965 millones de euros. Los estragos de la Covid-19 han afectado negativamente a este negocio, como a tantos otros, aunque la caída ha sido inferior a la del conjunto de la economía, al registrar un descenso de ingresos del 5,53%.

Las causas principales de esta reducción se encuentran en la moratoria en los pagos y las ampliaciones de contratos, que han sido algunas de las medidas de flexibilidad que han adoptado las diferentes compañías de renting para dar respuesta a las necesidades de sus clientes, necesidades surgidas por el confinamiento y posterior reducción de la actividad. Además, se ha reducido la venta de vehículos de segunda mano, porque las compañías disponen de menos coches usados, debido a la extensión de los contratos. Como indica el presidente de la Asociación Española de Renting de Vehículos, José-Martín Castro, “la pandemia y la crisis económica que se ha generado a raíz de la misma ha impactado en todos los ámbitos, y mucho más en las grandes decisiones de consumo, como lo es el automóvil”.

En total, el parque de vehículos de renting alcanzó los 743.388 vehículos, lo que supone un incremento del 4,46% sobre 2019. El sector ha seguido sumando nuevos clientes, con un incremento del 15,77%, es decir, 30.240 más que al cierre de 2019. El número total de clientes se eleva a 221.936. En palabras de José-Martín Castro, “el renting ha superado uno de los ejercicios más difíciles de su historia, con datos muy positivos de parque de vehículos y nuevos clientes. Ha tenido capacidad de transformación y resiliencia en una situación muy complicada”.

EVOLUCIÓN DEL PARQUE POR TIPO DE CLIENTE

	2020	2019
Empresas pequeñas (1-4 vehíc.)	171.476	154.997
Medianas (5 a 24 vehíc.)	129.487	126.570
Grandes (más de 24 vehíc.)	330.946	342.858
Personas físicas	111.479	87.191
TOTAL	743.388	711.616



MATRICULACIONES POR TIPO DE PROPULSIÓN

	Renting	Total	% renting/s total
Gasolina	57.975	428.987	13,5
Diésel	107.457	399.045	26,9
BEV-Eléctrico puro	4.423	19.909	22,2
EREV-Eléctrico autonomía extendida	0	5	-
PHEV - Híbrido enchufable gasolina	7.504	22.139	33,9
PHEV - Híbrido enchufable diésel	281	1.210	23,2
HEV - Híbrido no enchufable gasolina	19.642	112.774	17,4
HEV - Híbrido no enchufable diésel	9.420	27.801	33,9
GLP - Gas licuado petróleo	1.193	11.423	10,4
GNV - Gas natural vehicular	1.372	5.273	26,0
FCEV - Hidrógeno	5	7	71,4
TOTAL	209.272	1.028.573	20,3

Los particulares, el 15% del total

Las personas físicas (autónomos y particulares) siguen siendo las que más impulsan el crecimiento del renting, tanto en parque como en número de clientes. Así, aportan 24.288 vehículos más al parque de renting y 23.188 clientes. Este segmento ya supone el 15% del total de vehículos en renting y el 48,21%, de los clientes. El grupo de las pequeñas empresas (con hasta cuatro vehículos) aumentó su parque en 16.479 unidades y sus clientes, en 7.143.

Las empresas medianas se mantienen con un incremento de 2.917 unidades, pero 53 clientes menos. Y la gran em-

presa redujo su parque de vehículos en renting un 3,47%, como consecuencia, principalmente, de la reducción de actividad de las empresas de rent a car.

En cuanto a las matriculaciones, en 2020 se registraron 209.272 unidades, lo que supone una caída del 30,91%, en relación con el cierre de 2019. El peso del renting en el total de matriculaciones en España se sitúa en un 20,35%, frente al 20,22%, de 2019. Como indica Castro, "el renting ha seguido ganando peso en el mercado total, matriculando uno de cada cinco vehículos en España".

En cuanto a la inversión en compra de vehículos, ésta se situó en 4.356,10 millones de euros, un 26,74% menos que



en 2019. Este menor descenso que en las unidades matriculadas se justifica por el necesario esfuerzo económico para adquirir vehículos dotados de energía alternativas.

Empatía del seguro

En cuanto al seguro, Castro afirma que les consta que ha existido una gran empatía por parte de las aseguradoras que trabajan con las empresas de renting para dar respuesta a la difícil situación. La ampliación de contratos que el renting ha tenido que realizar a sus clientes “ha supuesto una negociación implícita de todos los servicios que incorpora el contrato de renting”, y añade que “las aseguradoras han tenido la respuesta adecuada y han dado el apoyo necesario, mostrando su sensibilidad por la situación vivida. Además, durante las semanas más difíciles del confinamiento, en las que la movilidad estaba limitada, las aseguradoras han hecho grandes esfuerzos para dar cobertura a los vehículos, en unas circunstancias muy complicadas. Han dado soporte a las entradas y retiradas de los vehículos al taller, proporcionando vehículos de sustitución... La situación requería el compromiso de todas las partes, para seguir dando un servicio de calidad a los clientes y estar más cerca de ellos que nunca, y creo que todos lo han entendido así”.

Para este año, el sector del automóvil en general, y el renting en particular, tienen numerosos retos que asumir. Según Castro, en 2021 se recuperará el crecimiento en las matriculaciones, siguiendo la tendencia de los últimos meses, y el renting continuará ganando clientes y peso. “Previsiblemente, el parque de vehículos se mantendrá en cifras de incremento similares a las de 2020.

Descarbonización

También, será un año clave para seguir avanzando en el proceso de descarbonización, en el compromiso con alcanzar una movilidad limpia, segura y conectada y en seguir siendo socios indiscutibles de sus clientes para lograr una sociedad socialmente más responsable”. En este sentido, pide al seguro que no olvide que el renting matricula uno de cada tres vehículos eléctricos, y que dar servicio a ese parque exige cambiar determinados protocolos de servicio para que el cliente siempre se sienta acompañado.

En cuanto al vehículo conectado, Castro indica que abre un mundo de posibilidades, donde quizá se empiece a hablar de un seguro más flexible o a medida. “Creo que, en esta transición tecnológica del sector nos quedan años apasionantes de colaboración para centrarnos en lo que nos mueve a todos: dar el mejor servicio a las personas”.



EL RENTING DE VEHÍCULOS EN ESPAÑA

	2020	2019
Parque vehículos	743.388	4,46%
Facturación (millones €)	5.964,63	-5,53%
Compra vehículos	209.272	-30,90%
Inversión en nuevos vehículos (millones €)	4.356,10	-26,70%

* Variación año

El negocio en la palma de tu mano

seg elevia

insurance cloud platform

Avanza en el camino de la excelencia en gestión, implementando un nuevo modelo de correduría orientada a una gestión cliente-céntrica en un mundo digital.



segElevia va más allá de un ERP convencional. Es una plataforma tecnológica en la nube que crece en función de las necesidades de tu negocio.

Lideramos el desarrollo de un creciente ecosistema de aplicaciones integradas con nuestras soluciones.

Solicita una demostración
gratuita en mpm.es



eEvidence **FORCEMANAGER** **Lleida.net**
Mensagia\ Signaturit ...

mpm | insurance
software solutions



Alemania,

Poca
concentración
y muchos
mediadores

El Seguro alemán es, por volumen de primas, el sexto más grande del mundo y el tercero en No Vida. En 2019, alcanzó un volumen de primas de 244.000 millones de dólares, de los que 142.000 correspondieron a No Vida y 102.000 a Vida.



El ramo de No Vida con mayor recaudación fue Salud y Accidentes, con el 37,8% del total. En segundo lugar se encuentra Autos, con un 23,2%, e Incendio y Otros Daños a los Bienes, con un 22,1%. RC representa el 9,2%, según datos de la OCDE.

En cuanto a siniestralidad, el dato de ratio combinado en No Vida se situó en 2018 alrededor del 90%.

Las perspectivas en Vida ahorro y rentas vitalicias tradicionales no son muy halagüeñas, según el informe 'Panorama Económico y Sectorial 2021' de Fundación Mapfre, y ello se debe al entorno de bajos tipos de interés en el que ha quedado sumida Alemania y toda la economía de la Eurozona y que se va a prolongar a consecuencia de las medidas de expansión monetaria adoptadas por la pandemia. A pesar de ello, el DAX alemán se recuperó de la fuerte caída que experimentó en abril y cerró

2020 con una ligera revalorización, lo que puede estimular el desarrollo de productos Unit Linked.

Casi 200.000 mediadores

El mercado asegurador alemán es el menos concentrado de toda Europa, al menos en Vida, ya que las diez primeras compañías sólo manejan el 47% del negocio, muy lejos del siguiente país con menor concentración, que es Italia, donde las diez primeras superan el 62% del total del ramo. En No Vida, es el segundo país con menor concentración, tan solo superado por Francia. Las diez primeras compañías acaparan el 52% del mercado, según EIOPA.

El mercado alemán es el segundo con mayor número de mediadores del Espacio Económico Europeo, sólo por detrás de Italia, y ello a pesar de reducir su número en los últimos años debido



a factores relacionados con la edad, los cambios en las prácticas del registro y los requisitos reglamentarios a los profesionales, según el 'Observatorio Europeo de Intermediarios de Seguros', elaborado por CGPA Europe. A 1 de julio de 2020, la Cámara de Comercio e Industria alemana tenía registrados 196.914 mediadores de seguros, unos 3.500 menos que el año anterior.

Tipologías profesionales

La Mediación alemana está constituida por tipologías profesionales que no coinciden con la clasificación española. Están los asesores de seguros, los corredores a título de actividad complementaria, los agentes a título de actividad complementaria, los corredores propiamente dichos, los representantes de seguros y los agentes.

Los más abundantes son los corredores a título de actividad complementaria, de los que había más de 117.000 en 2020. Le siguen los corredores, con algo más de 46.000, los representantes de seguros (cerca de 28.000) y los agentes a título de actividad comple-

mentaria (unos 4.700). Los agentes y los asesores de seguros tienen una presencia testimonial, con 152 y 326 efectivos, respectivamente.

Perdida de agentes

Los distribuidores de seguros que ha experimentado la reducción más significativa son los agentes: en julio de 2019 había 119.392 inscritos y en el segundo trimestre de 2020 eran 117.695. A 30 de junio de 2020 había 46.073 corredores inscritos, frente a 46.412 un año antes. Se trata del cuarto trimestre consecutivo de bajada, aunque es menos marcada que en el caso de los agentes. Las únicas categorías de distribuidores que crecen son la de agentes de seguros a título de actividad complementaria y los agentes de seguros a secas, aunque su presencia es mínima.

La cuota de mercado de los mediadores se mantiene estable, tanto en Vida como en No Vida, llegando a pasar por sus manos el 75% del negocio en ambas áreas y constituyendo, por tanto, un canal de distribución ineludible en la venta de seguros en Alemania.

Oliver Passolt
IberAssekuranz Brokers
Correduría de Seguros



Concentración

El mercado alemán es uno de los más importantes del mundo. Cuenta con 83 aseguradoras de vida, 46 de salud, 204 de daños / accidentes y 29 reaseguradoras. Da empleo a casi 500.000 personas.

Los agentes de seguros detentan entre el 38% y el 57% de las nuevas contrataciones según el ramo, mientras que la cuota de los corredores oscila entre el 26 y el 29% y la cuota de la banca es residual salvo en vida.

En un entorno de mercado 'duro' los corredores necesitan tecnología y personal especializado para afrontar las exigencias crecientes de sus clientes y la regulación. Se estima que la inversión en digitalización y tecnología puede llegar a representar hasta el 10% de su facturación anual. Esto les lleva a estudiar modelos alternativos; una opción que está ganando peso son las sociedades independientes, llamadas "Assekurateur". También se encargan de liquidar siniestros, algo que permite la ley y que les ha hecho ganar reconocimiento.

A todo ello se suma una tendencia a la concentración y consolidación del segmento medio de corredurías (entre 30 y 50 millones de facturación), movimientos que se prevé continúen en 2021 entre las primeras 20 o 30 corredurías.

CUOTA POR CANAL

NO VIDA (%)



VIDA (%)



● Intermediarios ● Bancos ● Venta directa ● Otros



Código QR, vuelve un clásico de la tecnología

Los códigos QR poseen múltiples aplicaciones para los mediadores y son de gran utilidad para dar servicio y proporcionar información a los clientes. Crearlos es fácil, hay variedad de generadores de código QR disponibles en Internet, muchos de ellos gratuitos



Los QR (Quick Response Code en inglés) son códigos de barras bidimensionales que pueden suministrar gran cantidad de información. Integran datos codificados y actúan como un enlace que permite a los usuarios acceder a una página web, un documento o un archivo multimedia. Una tecnología que se ha popularizado al sustituir durante la pandemia a los soportes de papel para evitar contagios indeseados.

Aunque pueda parecerlo, no es una tecnología reciente. Los códigos QR fueron inventados hace ya más de veinte años. Originalmente

se diseñaron en Japón para la industria del automóvil, pero rápidamente los profesionales del marketing los adoptaron para la promoción de sus productos. Ahora su uso se ha extendido y se pueden encontrar en la restauración sustituyendo a las tradicionales cartas de papel, en programas de televisión, en el transporte, en las etiquetas de ropa, en celebraciones de eventos, en carteles y folletos, como forma de pago... y todavía les queda un gran potencial por explotar.

En el sector asegurador sus aplicaciones son múltiples. Un

código QR plasmado en cualquier soporte permite al cliente acceder a la información de su mediador sobre pólizas, comparar productos, resolver dudas o consultar cómo realizar gestiones. Impreso en la tarjeta de visita, incorpora directamente los datos a la lista de clientes del móvil y remite al que la recibe a la cartera de productos o a la web de la empresa. Y además son personalizables, se pueden adaptar al diseño de la propia marca cambiando sus colores, su forma e incluso añadiendo el propio logotipo.



7 VENTAJAS DE USAR QR

1. Su uso se ha simplificado, ya no es necesario descargarse una aplicación para acceder a su contenido.
2. Para descifrarlos y acceder a la información solo hace falta un móvil o una tablet.
3. Son fáciles de usar y de crear a través de las distintas aplicaciones que existen en Internet, la mayoría de ellas gratuitas.
4. Simplifican procedimientos remitiendo directamente al usuario a la información y a los productos de una empresa.
5. Transmiten innovación, despiertan el interés y ahorran impresiones en papel.
6. Se pueden utilizar sobre casi cualquier soporte: pantallas, tarjetas, folletos, marquesinas, etc.
7. Los resultados que ofrecen estos códigos son medibles de forma inmediata.

Los mejores generadores de códigos QR gratuitos

Crear un código QR es relativamente fácil, con una simple búsqueda en Google se puede encontrar variedad de generadores QR que le ayudarán en el proceso. Estos son los mejores y además son gratuitos:



QR- Code Studio

Permite generar códigos QR personalizables, se puede elegir el tamaño del código QR, el color, las leyendas, etc. Cuenta con un sistema muy sencillo, por lo que es fácil de manejar.



Mono QR-Code

Es uno de los más populares. Millones de personas ya han creado códigos QR con esta herramienta. Sus características incluyen una vida útil interminable con escaneos ilimitados, códigos QR de alta resolución y un diseño potente.



QR Code Generator

Muy simple y fácil de usar, sólo hay que es-

cribir los datos que se quieren convertir en código QR y pulsar sobre la opción de Generar código QR para que se cree como una imagen en formato PNG. También se puede personalizar.



Bytescout BarCode Generator

Un generador de QR más avanzado. Permite crear códigos a partir de listas de entradas, indicando en cada una la información a codificar. Ofrece muchos ajustes para personalizar y genera los códigos QR en diferentes formatos.



QFuse

Permite potentes análisis. Se puede realizar un seguimiento de la actividad de los usuarios, descargar informes completos y realizar exploraciones por ubicación geográfica, tiem-

po y tipo de dispositivo. Puede integrar aplicaciones de terceros.



Scanova

Puede medir la actividad de escaneo. Incluye, generación de prospectos, 23 tipos de códigos QR visualmente atractivos, capacidad de ver el número de escaneos por fecha, ubicación y tipo de dispositivo, además de obtener códigos dinámicos.



Unitag QR

Crea encuestas móviles y disfruta de numerosas funciones como la geolocalización, las llamadas con un solo clic y los formularios. Es intuitivo, inmediato, y el contenido es dinámico y rastreable.



Teletrabajo, organizando la correduría a distancia



Las circunstancias por todos conocidas y relacionadas con el COVID-19 han colocado al teletrabajo en el centro de atención. El entorno online y plataformas como SegElevia ponen a disposición de la Mediación la posibilidad de trabajar desde un lugar distinto al habitual con la misma facilidad y eficiencia que siempre.

Blog de la Correduría Inteligente de MPM Software
www.correduriainteligente.com

A continuación, vamos a detallar algunos conceptos, herramientas y consejos asociados a la forma en que muchos de los profesionales de la Mediación desarrollaran su actividad

Teletrabajo, ¿qué es?

El teletrabajo es una forma de organización del trabajo basada en el desempeño de la actividad asociada al puesto de trabajo sin la presencia física del trabajador en la empresa. Engloba una amplia gama de posibilidades y así la mayoría de las actividades relacionadas con el sector servicios pueden teletrabajar, a tiempo completo o parcial.

El trabajo se realiza en un lugar distinto y alejado las oficinas o centro habitual, enfocándose en la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Cómo organizar el teletrabajo en la correduría de seguros

La Mediación afronta el reto del teletrabajo con herramientas muy potentes que permiten realizar prácticamente la



totalidad de las rutinas diarias y procesos habituales, con la excepción, obviamente, de los contactos personales ineludibles, que, sin duda, también pueden retrasarse o realizarse por medios alternativos.

Los procesos de captación, producción, bienvenida, facturación y siniestros se deben redefinir para que los equipos puedan realizarlos de manera descentralizada y a distancia.

Para que el teletrabajo funcione es importante que todos los colaboradores y empleados sigan conectados a la organización.

En la práctica, esta adaptación de procesos para trabajar a distancia tiene dos retos: por un lado, tecnológico y, por otro, de comunicación.



Soluciones tecnológicas para el teletrabajo

El reto de trabajar a distancia significa principalmente disponer de acceso fácil al correo electrónico, a la intranet de la correduría, y a los programas de gestión que se utilicen habitualmente. Y gestionar el acceso al teléfono.

Las tareas del teletrabajo se dividen en 3 tipos:

1. Tareas directamente relacionadas con la gestión de la empresa y del propio negocio. Es la parte principal e imprescindible. Por ejemplo, las labores de cotización, generación y seguimiento de campañas, alta de pólizas, gestión de siniestros y la parte de cobros y recibos.

Estas tareas se integran en el sistema de gestión de la correduría. Acceder a distancia será más o menos complicado según sea la estructura tecnológica de la misma. Aquellas que tienen una solución “cloud” serán las que puedan hacer frente a esta incidencia de manera más rápida y fácil. En cambio, las que no tienen soluciones en la nube deberán buscar programas que emulen la aplicación o permitan acceso remoto a través de un proceso de identificación previo.

2. Tareas de soporte, genéricas y complementarias del punto anterior, realizadas habitualmente con programas de ofimática y herramientas colaborativas. Comunicaciones puntuales a clientes, contacto con peritos y proveedores, seguimiento de proyectos...

Los principales sistemas de ofimática de Microsoft o Google permiten a las dos el trabajo en remoto para equipos. Ambas gestionan correo, calendario, chat interno, repositorio de documentos a distancia con distintos niveles de usuarios.

Además, las dos disponen de paquetes de trabajo ofimático (procesador de textos, hoja de cálculo, diseño de presentaciones) que incluyen el trabajo colaborativo a distancia, de manera que se pueden crear documentos y desarrollarlos en tiempo real con varias personas conectadas desde distintos sitios.

3. Soporte de comunicación. Procesos de comunicación directa con clientes, peritos y compañías hechas vía teléfono, whatsapp, chat o similar.

Los procesos de captación, producción, bienvenida, facturación y siniestros se deben redefinir para realizarlos de manera descentralizada y a distancia

El acceso al teléfono depende de que la empresa disponga de una centralita virtual, que permita derivar llamadas de manera fácil a distintos teléfonos según sea el motivo de la llamada. Actualmente ya es un sistema muy extendido, y depende de la flexibilidad de programación de la centralita

La comunicación

El teletrabajo lleva intrínseco el distanciamiento. La localización del trabajador en un lugar alejado del resto de compañeros o equipo implica la necesidad de establecer unos canales de comunicación muy parecidos a los que ya están implementados en la actualidad para dialogar con el cliente.

Para mantener la cohesión de las áreas de trabajo es importante establecer unas rutinas de comunicación que se puedan seguir a distancia. Hay que mantener contacto habitual y seguido con todo el equipo, para solventar sus dudas y potenciar la sensación de que el trabajo sigue siendo colectivo.

Para ello la correduría se puede apoyar en herramientas como Teams de Microsoft o Hangouts. A destacar todas las aplicaciones y programas que facilitan la realización de videoconferencias, mensajería instantánea, envío de documentos y otros. GotoMeeting, Skype e incluso Whatsapp se engloban en esta tercera tipología de actividades asociadas al teletrabajo.



Medidas para resolver los problemas de solvencia



El presidente de la Confederación de la Pequeña y Mediana Empresa (CEPYME), Gerardo Cuerva, ha demandado un paquete de medidas para ayudar a que las empresas puedan resistir esta situación de crisis derivada de la Covid-19.

La organización urge inyectar capital en las empresas a través de un paquete de diferentes medidas destinadas específicamente a solventar problemas concretos y diferentes de liquidez. En este sentido, se propone:

- Favorecer la entrada de capital en las empresas, por ejemplo, con préstamos participativos o incentivar fiscalmente la inversión en las pymes.
- También son necesarias ayudas directas en algunos ca-

sos y en otras medidas fiscales como ampliar aplazamientos de impuestos, reducir moras o vacaciones fiscales para algunas empresas o facilitar la fusión de microempresas y fomentar el crecimiento del tamaño empresarial.

“Urge inyectar capital a través de diferentes medidas”

- La condonación de los créditos ICO podría ser una buena solución para la fase de la recuperación. En el momento en el

que se haya recuperado la actividad, esta medida podría servir para reducir el sobre endeudamiento, mejorar el balance de las empresas y prepararlas para la recuperación.

- No se puede simplificar pues no hay una solución aislada para un problema tan complejo. “Las medidas se deben complementar unas a otras y adecuar a diferentes fases”, indica Cuevas.

El presidente de CEPYME concluye que se debe actuar ya con un paquete de medidas que palíen realmente los problemas de solvencia de las pymes: “es esencial para ayudar a que el tejido productivo resista esta crisis, pero también para que nuestras empresas no pierdan competitividad frente a las empresas europeas”.

Preparados para la formación de la nueva ley

Nueva pedagogía y recursos

Amplia oferta formativa

Adaptación Nivel I, Nivel II y Nivel III



Defensa Jurídica

Tranquilidad es contar con un asesoramiento eficaz y cercano en todo momento

SOS Seguros y Reaseguros le ofrece un completo Seguro de Defensa Jurídica en el que un equipo multidisciplinar de abogados dará una solución ágil y eficaz a sus problemas legales, incluyendo los gastos de defensa y reclamación, también para cuestiones relacionadas con internet.

SOS Seguros y Reaseguros, S.A.U.
Grupo Santalucía
Madrid
Ribera del Loira, 4-6, 2ª planta
28042 Madrid, España
Telf. (+34) 91 572 4300
Fax (+34) 91 359 0667

www.internationalsos.es