

El Foro Inade celebró el pasado 10 de octubre una sesión de trabajo para tratar las perspectivas del sector asegurador en el entorno de recuperación económica

## Rigor técnico y legal ante un cliente más exigente

La jornada se desarrolló con la celebración de dos mesas de trabajo, de entidades aseguradoras y de corredores de seguros, en las que los ponentes expusieron los desafíos a los que se enfrentan en el corto plazo

Vigo (Pontevedra), 22 de octubre de 2013

El pasado 10 de octubre Fundación Inade acogió una jornada de trabajo bajo el título “Desafíos para la recuperación” en la que participaron los principales líderes del sector asegurador (entidades aseguradoras y corredores de seguros).

La jornada se desarrolló con la celebración de dos mesas de trabajo. La primera se centró en la posición de las entidades aseguradoras. Actuó como moderador de la misma Iván Novo Castro (Director Técnico de la correduría de seguros Ucoga Asesores, correduría de las cooperativas agrarias gallegas), y las entidades aseguradoras participantes fueron: AIG (Salvador de Jesús, Director de desarrollo de negocio), Allianz (Alfonso Román, Director de la división de desarrollo comercial), Generali (Juan Luis Caveró, Director de la división de empresas y centro de servicios compartidos), MM Globalis del Grupo Mutua Madrileña (Juan Carlos Monedero, Director del negocio de empresas), y Plus Ultra (Juan Aguilar, Director desarrollo de red y administración comercial).

De entre las reflexiones expuestas destacan que estamos ante un cliente más informado y más infiel, con una patología: “todo debe costar cada vez menos”, y en donde la era digital y las redes sociales influyen en sus comportamientos de compra. El sector asegurador ha reducido su volumen de negocio en estos últimos cinco años, y a pesar de su solvencia, recorta el margen técnico; los ponentes se preguntan: ante este panorama, ¿qué hacer?.

Los líderes de estas entidades aseguradoras consideran que se deben poner en marcha procedimientos para obtener la mayor información de cada cliente, para poder proporcionar los productos que mejor se adaptan a sus necesidades; para ello, hay que montar fuertes alianzas con los mediadores de seguros, pero sólo con aquellos con desarrollo de gestión empresarial y que demuestren su nivel profesional. Los que no alcancen un mínimo estándar no deben operar en el sector.

Hay que posicionarse en un área digital, el cliente debe poder contactar con su compañía y su mediador de seguros a través de diferentes instrumentos tecnológicos: hay que acercar el seguro a la casa del cliente. A su vez, los mediadores de seguros, deben ser más especialistas y apoyarse en las áreas técnicas y comerciales de las entidades aseguradoras. Los productos y los procesos deben estar más automatizados.

Además, se debe volver al rigor técnico, lo que garantizará el futuro de la actividad, ofreciendo un servicio de calidad, y disponiendo de recursos para nuevos proyectos. Pero también hay que tener un rigor legal, cumpliendo estrictamente la normativa vigente en materia de contrato de seguros, tanto en la contratación como en la renovación de la póliza y en la gestión de los siniestros.

Se coincide en afirmar asimismo que los ramos de accidentes, salud, decesos, vida y pensiones son los que se proyectan con mayor futuro; hay que especializarse también todo lo relacionado con la jubilación y las prestaciones sociales: los clientes de hoy demandarán soluciones de futuro, sobre todo teniendo en cuenta la reducción de las prestaciones públicas una vez llegada la edad de jubilación.

La segunda mesa de trabajo tuvo como protagonista a la mediación del seguro. La mesa estuvo moderada por el Director de Fundación Inade, Adolfo Campos Carballo. Las corredurías participantes fueron Alkora (Julio de Santos, Consejero Delegado), BVC Artai (Joaquín Huergo, Consejero Delegado), Espabrok (Silvino Abella, Presidente), Grupo Galilea Puig (Félix Serrano, Director de Operaciones) y Norbrok21 (María Ameijeiras, Presidenta).

Las corredurías coinciden en que durante los últimos cinco años han ido incorporando a sus volúmenes de negocio nuevas carteras, por adquisición, por fusión de empresas, adhesiones y operaciones de compraventa. A pesar de ello, no han experimentado un crecimiento significativo en el año 2012 respecto a 2008. Además de la situación económica que afecta a la ciudadanía, dos han sido los factores más influyentes en este descenso de negocio: la falta de rigor técnico, y la falta de rigor legal, alterado en gran parte por las actuaciones de los operadores de banca-seguros.

Como los desafíos más importantes a los que se enfrentan los corredores de seguros se citan un mayor conocimiento del cliente, para lograr tanto una mejor gestión de su programa de seguros como una mayor fidelización del mismo y continuar con la concentración del mercado incorporando corredores de menor volumen de negocio, amenazados por el nuevo escenario.

Los ponentes consideran vital mejorar el talento de los recursos humanos, invirtiendo en desarrollo tecnológico y proporcionando nuevos servicios al cliente. Se considera que hay que reorganizar y ajustar con eficacia las actuales estructuras obteniendo una correcta rentabilidad del negocio. Hay que proyectar las expansiones y no tener miedo a la internacionalización, ya que hay que adelantarse a las necesidades del cliente y si éste se expansiona, expansionarse con él.

Terminadas las exposiciones de las mesas redondas, se produjeron sendos debates entre los invitados y los casi ciento cincuenta asistentes. La jornada se enmarcó entre las que periódicamente desarrolla Fundación Inade, encaminadas a crear un espacio para el debate que permita conocer el entorno del riesgo y el seguro, para lo que cuenta con la colaboración de Aig, Allianz, Asefa, Asegrup, Axa, DAS, DKV Seguros, Generali, La Fe Seguros, MMGlobalis, La Previsión Mallorquina y Plus Ultra Seguros.

El Foro finalizó con un almuerzo profesional en el que los participantes pudieron intercambiar experiencias con los diferentes ponentes.

#### Fundación Inade

Fundación Inade, Instituto Atlántico del Seguro es una organización sin ánimo de lucro clasificada "de interés para el fomento de la economía de Galicia", inscrita en el Registro Único de Fundaciones de Interés Gallego con el número 2009/9 (25 de septiembre de 2009). Ejerce las funciones de Protectorado la Consellería de Facenda de la Xunta de Galicia.

#### Socios colaboradores

