



Vicente Fuertes, director comercial de Pelayo

Autos tiende a la **ESPECIALIZACIÓN** y concentración

Los próximos años se producirán cambios en el ramo de Autos. Por un lado, el nivel de concentración del negocio en pocas aseguradoras seguirá creciendo porque el negocio de Autos, con unos márgenes cada vez más reducidos, exige altos niveles de eficiencia y volúmenes que favorecen la especialización y concentración de compañías. Por otro lado, los nuevos modelos de transporte colectivo, van a implicar una necesidad de desarrollo de nuevos productos adaptados a esa realidad de uso del automóvil. Mientras tanto, las aseguradoras están apostando por segmentar mucho las políticas de tarificación. Una herramienta imprescindible, según Vicente Fuertes, director comercial de Pelayo, “para gestionar el negocio con criterios de rentabilidad, permanencia y diversificación”.

En 2016 Autos creció un 5% después del incremento de 2015. ¿Cree que este comportamiento tendrá continuidad en el tiempo?

2016 ha finalizado con buenos datos en el sector con un incremento en la facturación del 5,11%. Estos resultados han sido consecuencia, en gran medida, de los ajustes en prima que realizaron las compañías para prepararse al impacto del nuevo baremo de daños personales y al estrechamiento de los márgenes en general.

Nuestra previsión para este año y el siguiente es que el mercado continuará con estos ritmos de crecimiento, favorecidos por la buena marcha de la economía, que se traduce en un incremento del parque de vehículos.

Los 10 primeros grupos acaparan más del 85% de las primas de Autos. ¿Va a seguir creciendo el nivel de concentración?

Creemos que el nivel de concentración seguirá creciendo ya que un negocio como el ramo de Autos, con unos márgenes cada vez más reducidos, exige altos niveles de eficiencia y volúmenes que favorecen la especialización y concentración de compañías.

Pelayo está bien posicionada en Autos. ¿Tiene previsto escalar algún puesto en el ranking?

Nuestro plan estratégico para los próximos tres años se ha construido bajo el criterio de crecimiento rentable y diversificación. Perseguimos mejorar nuestra cuota de mercado sectorial, incrementar la diversificación y posicionarnos en aquellas zonas donde a día de hoy tenemos una menor presencia.

¿Cómo se está comportando el negocio de Autos en Pelayo este año?

El negocio de Autos se está comportando en línea con nuestras previsiones, mejoramos los ratios de diversificación, continuando con la mejora notable ya experimentada el año pasado en la evolución de la siniestralidad, y todo ello con una apuesta clara y decidida por la mediación profesional, aportando un valor diferencial tanto en coberturas exclusivas, como en un servicio de alta calidad para el asegurado.



En Pelayo perseguimos mejorar nuestra cuota de mercado sectorial, incrementar la diversificación y posicionarnos en aquellas zonas donde a día de hoy tenemos una menor presencia

¿Cómo se puede compatibilizar un incremento de la siniestralidad con un ratio combinado sectorial del 99% y que, según se dijo en la jornada de Perspectivas de ICEA, es difícil bajarlo de ahí?

En el caso de Pelayo la realidad tiene un componente distinto a lo que se plantea, ya que la siniestralidad se ha comportado mejor que el año anterior y la frecuencia de daños personales está bajando. La mejora de la calidad de la cartera y la constante lucha que hacemos contra el fraude son las que impulsan esta tendencia, que también continúa este año.

Tras un año de la entrada en vigor del Baremo de Accidentes, ¿qué valoración haría de él y de cómo está influyendo en el ramo de Autos?

Pelayo está convencida del valor añadido de la mediación

Últimamente se escucha que el desarrollo telemático del ramo de Autos va a hacer los seguros más a medida. Por lo tanto, dejará de ser una *commodity* y se necesitará en mayor medida el asesoramiento de un profesional para realizar una buena compra. En este sentido, Vicente Fuertes, director comercial de Pelayo, dice que “estamos convencidos del importante y necesario valor añadido que la mediación profesional aporta como elemento diferencial para el cliente”. Por eso, “estamos agradecidos a los corredores que trabajan con nosotros y valoran nuestra singularidad para con los

asegurados y la mediación. Les pedimos que lo sigan haciendo con mayor implicación, si cabe, y confianza para seguir avanzando en un modelo de negocio basado en la especialización, que permite un crecimiento rentable”.

Desde Pelayo se aporta a los corredores “calidad en nuestros productos, compromiso y cercanía hacia ellos, estando siempre receptivos a sus necesidades y propuestas, a la mejora continua en nuestros productos, herramientas y procesos que incrementen nuestra oferta de valor y consolide las bases de una relación sólida y duradera.

El hecho de ser especialistas en Autos nos permite adquirir compromisos únicos en el sector. Eso nos diferencia claramente y nos posiciona sectorialmente”, explica Fuertes.

Al cierre del ejercicio 2016, los corredores suponían el 35% en la cartera de Autos, situándose en el 42% en nueva producción. “Los porcentajes se están incrementando, algo lógico teniendo en cuenta que es un canal en desarrollo y por tanto en crecimiento, dentro de la política de la multicanalidad por la que apostamos de forma decidida”, afirma el director comercial de Pelayo.

08

La valoración es positiva porque, a priori, se trata de un baremo de consenso entre los distintos agentes que participan en su posterior aplicación práctica. El impacto más visible, inicialmente, ha sido el incremento en las indemnizaciones a favor de los perjudicados por fallecimiento, en torno a un 70%. En los lesionados más graves (secuelas de más de 30 puntos) el incremento también es importante y posiblemente supere el 35%, pudiendo llegar a doblar en algunos casos las indemnizaciones que pudieran haber correspondido con el baremo anterior. Por el contrario, las lesiones más leves no han sufrido incremento.

Pelayo siempre ha destacado por incluir coberturas innovadoras y diferenciales para los clientes y una garantía de servicio de alta calidad y tiempo, que afianza nuestra relación con los mediadores

Una de las novedades más importantes del nuevo baremo ha sido la inclusión del sistema de cálculo del lucro cesante. ¿Cómo está influyendo en el ramo?

Con el nuevo Baremo se indemniza el lucro cesante a quien realmente lo sufre. El sistema persigue ser más justo. La nueva regulación del lucro como daño patrimonial supone un incremento de las indemnizaciones por este concepto, si bien limita los beneficiarios al no ser un perjuicio universal por ingresos netos del trabajo sin necesidad de demostrar el perjuicio real, como antes, sino restringido a quienes realmente acrediten que han sufrido, o sufrirán, el perjuicio.

¿Cree que el Baremo va a contribuir a reducir el fraude por lesiones en los accidentes de tráfico?

Mi opinión es que sí. La nueva regulación que hay de los siniestros de baja intensidad contempla la inexistencia de lesiones, cuando los daños materiales son muy leves y no hay transmisión de energía dentro del vehículo. Ello ayudará a que se reduzca el fraude en este tipo de accidentes, al limitar el acceso a las indemnizaciones si no se cumplen los criterios de causalidad legalmente establecidos. Es una satisfacción constatar que Pelayo ya se adelantó a la nueva ley, ya que tenemos más de 600 sentencias que confirman la inexistencia de lesión y, por tanto, de indemnización. También tenemos resoluciones con condena a los supuestos perjudicados por estafa, lo que genera efecto disuasorio para los potenciales defraudadores.

Con el Baremo ahora más que nunca es necesario que el ramo de Autos revise sus bases técnicas. ¿Cómo ha influido en el ramo y más concretamente en Pelayo?

En Pelayo, al igual que han hecho la mayoría de las aseguradoras del sector, nos hemos preparado para la entrada en vigor del nuevo baremo con una profunda revisión de las bases técnicas de nuestras tarifas. La consecuencia en Pelayo y en el mercado se ha traducido en una subida segmentada de los precios en el ramo de Autos.

Parece que las aseguradoras están apostando por segmentar mucho las políticas de tarificación. ¿Qué pros y contras tiene?

Son muchos los beneficios y prácticamente no existen contras, salvo el esfuerzo constante por innovar y desarrollar nuevas herramientas que nos permitan optimizar nuestros procesos. La segmentación es una herramienta imprescindible para gestionar el negocio, pero no debemos olvidarnos de trabajar con una visión integral del cliente.



Desde Pelayo centramos nuestros esfuerzos en una correcta segmentación, tanto desde la perspectiva del precio, como del producto, en una gestión más eficiente de nuestra cartera y con una visión alineada a nuestra segmentación de clientes que se basa en criterios de rentabilidad, permanencia y diversificación.

En los lesionados más graves posiblemente se llegará a doblar, en algunos casos, las indemnizaciones que pudieran haber correspondido con el baremo anterior

Se dice que el cliente es infiel por naturaleza. ¿Qué está haciendo Pelayo para fidelizar al cliente?

El ser una mutua implica, necesariamente, una clara decisión en mantener unos altos índices de satisfacción de nuestros clientes y mediadores, para ello trabajamos en que la “visión cliente” esté siempre presente en todos los procesos de la compañía.

En el contexto actual de estrechamiento de márgenes, poder disponer de un valor del cliente, basado en su rentabilidad, permanencia y diversificación, y llevar a cabo acciones de fidelización en base a dicho valor es prioritario para nosotros.

Además Pelayo siempre ha destacado por incluir coberturas innovadoras y diferenciales para los clientes y una garantía de servicio de alta calidad y tiempo que afianza nuestra relación con los mediadores, como prescriptores de nuestros productos.

¿Cómo va a influir en el ramo los coches compartidos y la menor necesidad de tener coche en propiedad?

El impacto más visible del baremo, inicialmente, ha sido el incremento en las indemnizaciones a favor de los perjudicados por fallecimiento, en torno a un 70%

Si damos un repaso a los nuevos modelos de transporte que se están desarrollando como por ejemplo los vehículos de transporte colectivo, motos y coches de alquiler eléctricos, vemos que su uso está creciendo rápidamente, principalmente en las grandes ciudades.

Su influencia en los seguros, a día de hoy es pequeña, pero sin duda alguna va a tener un impacto importante en el negocio asegurador. Va a implicar una necesidad de desarrollo de nuevos productos adaptados a esta nueva realidad de uso del automóvil.

Se habla de que la telemática va a revolucionar los seguros. Pero ¿hasta qué punto esto va a ser verdad a medio plazo en el seguro de Autos?

Desde Pelayo, monitorizamos cualquier desarrollo y avance relacionado con esta tecnología porque consideramos que es una realidad a la que las compañías, tarde o temprano, tendrán que hacer frente. Estar al tanto de los avances y de las apuestas firmes de desarrollo por parte de los fabricantes y empresas tecnológicas es una tarea que ya realizamos y que nos dará pistas sobre si debemos comenzar a desarrollar modelos de negocio que aporten más valor a nuestros asegurados y que complementen a esta tecnología.

En una jornada de ICEA se dijo que el 18% de las compras de los seguros de Autos ya ocurre en el canal puramente digital y el 58% es híbrido digital (que busca en digital y contrata por otros canales). ¿Cómo se está posicionando en este aspecto Pelayo?

Dentro de nuestro plan estratégico, en Pelayo ya estamos realizando un rediseño de nuestro canal de Venta a Distancia, de manera que se facilite la accesibilidad a la compañía por cualquier canal que el cliente elija, constituyéndose en una verdadera alternativa completa de contratación y servicio, y configurando una oferta multicanal y *cross channel* que contribuya al posicionamiento de calidad de Pelayo.

¿En qué medida se está facilitando la contratación online a los corredores?

Pelayo tiene un aplicativo especializado para el corredor, que le permite de forma autónoma la contratación online, proporcionando una herramienta virtual sencilla en usabilidad, ágil y muy eficaz para la gestión de las contrataciones.

Adicionalmente somos una de las aseguradoras con mayor conectividad con los diferentes sistemas y plataformas de contratación que existen en el mercado actualmente.

CARMEN PEÑA
FOTOS: IRENE MEDINA

