

Jaime Blanco, director de Daños Materiales y Energía
– Dirección Técnica de Empresas de Caser

La **VERSATILIDAD**, principal activo de Multirriesgo Pyme

A pesar de que la fuerte competitividad existente en Multirriesgo Pyme y el buen comportamiento de la siniestralidad están provocando que los márgenes técnicos se reduzcan considerablemente, el ramo cuenta con una ventaja intrínseca: la versatilidad de su producto. Como reconoce Jaime Blanco, director de Daños Materiales y Energía – Dirección Técnica de Empresas de Caser, “la elevada posibilidad de configurar garantías, coberturas, límites y sublímites permite hacer pólizas a medida de las necesidades de los clientes más exigentes o con espectros de actividades, procesos y localizaciones muy complejas de gestionar y asegurar correctamente”. “Aquellas entidades que no dirijan su oferta hacia esta dirección tendrán problemas a un corto-medio plazo”, sostiene.



¿Cómo calificaría el comportamiento del ramo de Multirriesgo en la modalidad de Industrias y Comercio, donde estarían las pymes, en 2016?

El ramo de Multirriesgo para Industrias y Comercio, y más concretamente Pyme, es una línea de negocio históricamente rentable y así lo ha sido en 2016, hasta el punto de que ninguna compañía generalista puede permitirse el detalle de no estar en ese nicho de negocio. Esto al final genera una enorme competitividad, lo que supone un reto para los que trabajamos en el ramo día a día. La competitividad siempre es sinónimo de un margen muy ajustado, lo que hace que midamos cada acción que realizamos en nuestros productos.

Respecto a las pymes, debido a nuestro actual tejido empresarial, son el motor principal de esta modalidad, sobre todo aquellas actividades dirigidas al sector terciario o de servicios, que son las que porcentualmente tienen mayor peso, al menos respecto al número de pólizas gestionadas.

¿Qué piensa que ocurrirá este año en el ramo Multirriesgo Pymes?

Para analizar un año hay que ver el anterior. 2016 en términos de indicadores macroeconómicos se comportó bastante mejor de lo esperado. De hecho, hubo una intensificación de la actividad económica y generación de empleo, lo que a la postre se tradujo, según datos de ICEA, en un incremento de primas del 2,4% si hablamos de Multirriesgo Industrias y del 1,7% para Multirriesgo Comercio a cierre del ejercicio.

Este año, según los mismos indicadores, vamos a seguir creciendo por la inercia de 2016, pero quizá sea un crecimiento más discreto, porque ya observamos en el último trimestre del año pasado una cierta desaceleración. Desde el punto de vista asegurador, se va a seguir generando una fuerte competencia entre las compañías, que vamos a defender nuestras cuotas de mercado.

¿Es cierto que se están ajustando las primas en Multirriesgo Pymes?

Sí, y se seguirán ajustando más. Toda compañía quiere conseguir un negocio que, a priori, sea rentable, revisando el histórico de cartera, porque cuando tienes un nicho de negocio que te ha funcionado bien quieres seguir apostando por esas familias de actividades, que permiten estirar un poco las tarifas y jugar con los márgenes que dejan. Simplemente por ello sabemos que va a haber una tendencia de ajuste en las primas, aunque no sea generalizado como hemos visto otros años. Se seguirá “premiando” a las operaciones basadas en actividades preferentes o con buenos créditos de siniestralidad según la fuente que ofrezca el negocio.

¿Cómo se ha comportado la siniestralidad en 2016 en esta modalidad?

Llevamos unos años marcados por una buena siniestralidad lo que, unido a la competencia del sector, hace que se estén reduciendo mucho los márgenes técnicos que, aunque en nuestro caso nos sitúa en porcentajes por debajo de la siniestralidad de equilibrio técnico, nos hace tener que esforzarnos a nivel de compañía por una adecuada optimización de costes.

Para Caser los dos últimos años han sido muy buenos en crecimiento de primas de Multirriesgo y resultado, por lo que las expectativas son muy buenas. A cierre de 2016 Caser ha tenido un crecimiento muy por encima del sector en Multirriesgo Industrial, que ha sido del 19%. Pero esto no nos tiene que llevar a desatender unos principios básicos en la suscripción, como la selección de riesgo y la adecuada tarificación en base a la exposición real de los riesgos de nuestras carteras.



Los ciberriesgos, la internacionalización y los cambios legislativos son las principales demandas que afronta el ramo

Caser apuesta por la cercanía al mediador y la generación de confianza mutua

Multirriesgo Industrial es un producto relativamente complejo, “en el que siempre intervienen factores que mejoran o agravan el riesgo, y por ello la suscripción se tiene que manejar con un cierto rigor”. De ahí que desde Caser tengan claro que en sus mediadores debe primar la profesionalidad. “Nuestra apuesta se basa en la cercanía al mediador y la generación de confianza mutua”,

ratifica Jaime Blanco, director de Daños Materiales y Energía – Dirección Técnica de Empresas.

Por ello, a los corredores que trabajan Multirriesgos con Caser, tiene muy claro que el aspecto principal que les exige es la reciprocidad, para a partir de ahí ser capaces de mejorar como compañía. Para conseguirlo, se les ofrece “un porfolio de productos competitivos, con una remuneración en consonancia

al esfuerzo en la intermediación que se realiza y con una interlocución directa que permita un fácil entendimiento”.

La red de distribución de la compañía está ampliamente diversificada, hasta el punto de que en Multirriesgo Industrial el porcentaje de negocio que reciben de los mediadores es del 50%, correspondiendo la otra mitad a la bancaseguros. Y aunque este último canal ha sido por el que tradicionalmente han comercializado sus productos, una parte muy importante de los recursos actuales de la compañía se están destinando a la red de mediación. “Hay que reconocer que se trata de un colectivo con una gran profesionalidad y que, aunque nos enfrentemos a un horizonte lleno de retos, seguirán siendo actores de referencia en el futuro”, sostiene Blanco.



Según los datos de la jornada de perspectivas de ICEA, Comercio e Industrias han crecido en 2016. ¿Eso se debe a que la economía está remontando y se están creando más empresas o a las diferentes acciones que están realizando las aseguradoras?

Ambas cosas. Sin duda que la incentivación en la actividad económica converge directamente sobre el parámetro de cálculo de nuestras pólizas Multirriesgo, a través de aumentos en las sumas aseguradas, facturación, número de empleados..., lo que genera más primas.

En segundo lugar, esa actividad económica intensificada genera una nueva demanda que provoca un aumento en la oferta, bien en nuevos proyectos empresariales bien a través de la creación de nuevas empresas o ampliación de las existentes, produciéndose el mismo efecto y la suscripción de nuevas pólizas sobre los nuevos riesgos que emergen en el mercado.



Otro tema importante es la profesionalización de las distintas redes de distribución, que lleva ya varios años persiguiendo el aumento del valor cliente, empezando por la prescripción de coberturas desatendidas hasta la fecha en Multirriesgo Industrial, como la de Pérdida de Beneficios. También es importante el correcto asesoramiento que permita la suscripción de los riesgos sin incurrir en situaciones no deseables para nadie de infraseguro ni de inexactitudes, que generen pólizas que no sean un fiel reflejo de la realidad.

Por último, existe una tendencia en las compañías de incorporar nuevas coberturas, algunas de ellas a modo de servicios para el asegurado, que en mayor o menor medida contribuyen a generar un mayor nivel de prima. Me refiero a coberturas de asistencia, defensa jurídica, reclamación de daños, y en cuanto a garantías, extensiones de cobertura tanto en daños materiales, pérdida de beneficios o incluso en la propia responsabilidad civil, con coberturas más complejas antes solo disponibles por el propio ramo puro.

Los seguros Multirriesgos de empresas han presentado una buena rentabilidad media del 13,5% en los últimos 8 años. ¿Qué se está haciendo para que esto sea así?

Cada compañía tiene su propia estrategia y en algunos casos observamos en algunos grupos aseguradores directrices muy centradas en crecimiento y ganancia de cuotas de mercado, y en otros casos saneamientos de distintas líneas de negocio sobre operaciones captadas en un pasado, a veces no muy lejano. Es cierto igualmente que hay líderes en nuestro mercado que tienen un potencial enorme, jugando con estrategias muy agresivas en la captación de nuevo negocio al disponer de unos márgenes elevados que reciben de sus propias carteras bastante maduras y por ende rentables. Todo ello hace que veamos que tenemos recorrido y que se mantenga la competitividad en el sector.

Estamos en un mundo cambiante y los riesgos a los que nos enfrentábamos en algunos casos han cambiado o han aparecido nuevos. ¿Por dónde va la demanda de los clientes?

A mí se me ocurren principalmente tres tipos de demanda. La primera, relacionada con los ciberriesgos. Las estadísticas nos confirman que las pymes son el nicho de empresas más expuestas a sufrir ciberataques, lo que crea una demanda y una oferta, que actualmente es compleja, y parte de un servicio de análisis, prevención y asesoramiento, una total cobertura en cuanto a los daños ocasionados por el ataque y la propia Responsabilidad Civil derivada del mismo y finalmente la restitución y la recuperación de la pérdida de datos.

La internacionalización de las empresas, debido a la crisis que tuvimos que hizo que las compañías se vieran en la necesidad de mirar hacia fuera y que se unió al fenómeno de la globalización. A nosotros como aseguradores, para reducir en lo posible la pérdida de clientes, nos ha hecho valorar unos ámbitos de cobertura distintos; la exposición de riesgo, el marco legal y la gestión de la prestación son, entre otros, aspectos muy distintos si los comparamos con nuestro mercado local.

Por último, nos enfrentamos a cambios legislativos, como el nuevo baremo de valoración de daño corporal, que mucho más allá de afectar al ramo de Automóviles con las reclamaciones derivadas de los accidentes de tráfico, se toma como hecho análogo la seguridad de ámbito laboral, lo que ha generado una preocupación en el sector por incrementar el sublímite por víctima de nuestras pólizas, tanto del ramo puro de RC como de aquellas que dentro del Multirriesgo Industrial tienen la cobertura contratada.

¿De qué modo se están mejorando los seguros Multirriesgo para pymes?

La reducción elevada de los márgenes, por la gran competencia existente, es la principal amenaza de Multirriesgo Pyme





En 2017 se seguirán “premiando” las operaciones basadas en actividades preferentes o con buenos créditos de siniestralidad

Precisamente, Caser Pyme está construido sobre una segmentación de la oferta adaptada a las diferentes tipologías de riesgos. ¿Realmente es rentable tanta segmentación?

A nosotros nos está funcionando y es una apuesta que tenemos desde hace varios años. A nuestra red de ventas le genera confianza el propio producto segmentado y está en una posición de salida envidiable, porque facilita el acercamiento al cliente. La propia segmentación para que tenga éxito tiene que cumplir con varios parámetros: que exista una demografía de riesgos, de empresas suficiente para construir y desarrollar el producto y obtener retorno de él; que el mercado potencial de esos riesgos esté disperso por toda la geografía; y que el producto segmentado esté alineado con las redes de comercialización de nuestra compañía.

¿A qué problemas se enfrenta la modalidad de Multirriesgos Pyme?

La amenaza principal es la reducción tan elevada de los márgenes con los que finalmente estamos trabajando a nivel de todo el sector. Es habitual que debido a la elevada competencia se suscribe en la mayoría de los casos riesgos llevados a tasas puras de frecuencia más gastos, lamentablemente sin considerar la tasa relativa a intensidad, disponible para cubrir los siniestros de elevada severidad, que desgraciadamente vemos que se producen en nuestras carteras de pólizas.

Por otro lado, hay que ser positivos y la versatilidad que te da un producto Multirriesgo Pyme no la encontramos en ningún otro producto de nuestra Dirección de Empresas, principalmente por la elevada posibilidad de configurar garantías, coberturas, límites y

10

En Caser nos está funcionando muy bien establecer un portafolio de productos Multirriesgo con unas coberturas muy segmentadas a un nicho de negocio. Suscribimos con el objetivo de que los proyectos y pólizas generen de primeras un valor añadido a la cadena de distribución, es decir, queremos facilitar la comercialización. Además, cuando tenemos un producto segmentado generamos un segundo valor que es el que percibe el solicitante o tomador. Creemos que destacar las coberturas propias de un nicho de negocio, establecer definiciones y terminología adaptada a la realidad de la actividad y apostar por una modularidad en la selección de la amplitud de cobertura son las bases por las cuales estamos obteniendo un destacable éxito en nuestro mercado.

sublímites, que te permite hacer pólizas a medida de las necesidades de nuestros clientes más exigentes o con espectros de actividades, procesos y localizaciones muy complejas de gestionar y asegurar correctamente. Aquellas entidades que no dirijan su oferta hacia esta dirección tendrán problemas a un corto-medio plazo. Es uno de los retos a los que nos enfrentamos, la versatilidad de la oferta y preparar nuestros sistemas para que se adapte a ella, sin necesidad de interacciones manuales.

¿En qué consiste el modelo de negocio de Caser en la modalidad de Multirriesgo Pymes?

Nuestro modelo de negocio se basa en escuchar a nuestras redes de comercialización, qué es lo que quieren, y siempre exigen estar a un nivel igual o superior que la competencia que se encuentran en el mercado. Apostamos por estar muy cerca de la red de mediación, para escuchar lo que demanda el mercado. Esto nos obliga a estar en constante revisión y ajuste de nuestros productos y mejorar nuestra oferta en aquellos aspectos que nos diferencie en el mercado.

Nuestro modelo de negocio no creemos que sea muy diferente al de nuestros competidores y pasa por completar los distintos niveles de una cartera en forma de pirámide, con un riesgo masa en la base y perfiles de operaciones más relevantes en forma ascendente. Si conseguimos tener una pirámide totalmente equilibrada nos va a dar equilibrio, fortaleza y estabilidad que nos permita afrontar con suficiente garantía y seguridad el futuro y los distintos planes de negocio a los que nos enfrentamos.

El seguro de Multirriesgo incorpora el internet de las cosas (IOT) con servicio de conectividad y tecnología de hogar inteligente para permitir al cliente estar en permanente contacto y hacer seguimiento de lo que sucede en su hogar. ¿Para cuándo se utilizará el internet de las cosas en el seguro de las pymes?

En Caser ya tenemos un proyecto en el ramo de Hogar que ha incorporado esta tecnología de IOT. En Pymes creo que está a punto de aterrizar, porque el espíritu y el impulso que le hace al tomador confiar en el IOT es el mismo para un propietario de una vivienda que el de una industria, y no es más que mejorar la prevención. Además, hay mucho avance tecnológico en cuanto a la conectividad de sensores, medidas de PCI asociadas a esta red inteligente... A ello se suma que ya existen profesionales que son capaces de atender estas incidencias que se pueden generar. Nuestro reto será ver cómo lo integramos en nuestras pólizas de seguros.

El futuro del negocio, según se dijo en la jornada de ICEA, pasa por la digitalización, la optimización de procesos a través del uso de las tecnologías móviles (smartphone, tablet) a todos los niveles del proceso de negocio (mediadores/usuarios) y uso del IOT que facilitará la interacción con el usuario y la recolección de datos. ¿Qué piensa al respecto?

La digitalización es un proyecto que estamos acometiendo todas las compañías de seguros y en nuestro caso es una de las directrices de nuestro actual Plan Estratégico. Pensamos que la digitalización no está asociada en ningún caso a una transferencia de roles hacia terceros sino todo lo contrario; se trata de un vehículo para ser más eficientes y nos tiene que ayudar a mejorar y lograr un cumplimiento en nuestros ratios de servicio, gestión de las incidencias con total prioridad sean del tipo que sean, avances en la multicanalidad, segmentación horizontal de nuestros asegurados para conocerles mejor, etc.

*Aitana Prieto
Fotos: Irene Medina*



La segmentación genera un valor añadido a la cadena de distribución, genera confianza y facilita su comercialización, porque facilita el acercamiento al cliente