

Adolfo Fernández, director técnico actuarial de Reale Seguros Generales

Reale **APUESTA** por el negocio de pymes

Desde hace unos años, Reale está apostado por el negocio de pymes. Para potenciarlo, ha montado internamente un equipo específico de comerciales que preparan las ventas con los mediadores de seguros y adaptan las pólizas a lo que ellos dicen. En esta línea, a mediados del año pasado, lanzaron al mercado un seguro de ciberriesgo para cubrir las necesidades de las pequeñas y medianas empresas. “Hemos sabido hacer un producto con una serie de coberturas y con los precios bastantes ajustados. Los corredores están muy interesados en él porque es un riesgo de mucha actualidad”, indica Adolfo Fernández, director técnico actuarial de esta aseguradora.



¿Cómo calificaría el comportamiento del ramo de Multirriesgo en la modalidad de industrias y comercio en 2015?

En Reale el comportamiento ha sido muy bueno porque hemos cerrado con un crecimiento por encima del 5%, mientras que el sector lo ha hecho al 1-1,5% (en comercio creo que no ha llegado a un 1% y en empresas el 1,3%). La razón de estos resultados está en que hace unos años hemos apostado por este negocio y montamos internamente un equipo específico de comerciales que preparan las ventas con los mediadores de seguros. Algo que ha sido muy apreciado por la mediación. Además, ofrecemos una cercanía a los mediadores (saben que pueden llamar cuando quieran y te van a encontrar) y adaptamos las pólizas a lo que ellos nos dicen. Todo esto nos ha llevado a ser competencia de las grandes aseguradoras.

En la jornada de Perspectivas del Seguro de ICEA, se dijo que la siniestralidad en industrias había crecido. ¿Qué se va a hacer para controlarla? ¿Se espera una subida de primas en esta modalidad?

Efectivamente, hay un repunte de la siniestralidad, pero no es del todo alarmante. Yo lo achaco más bien a que ya “hemos pasado una pequeña parte de la crisis”, al menos en las empresas y en los comercios, y es normal que existan los siniestros. Pero no es un repunte realmente importante.

En cuanto a la subida de primas, no creo que ese pequeño repunte de siniestralidad se vaya a paliar con primas. Todas las compañías estamos mirando al sector industrial y al comercio como fuente de negocio. Eso significa que va a seguir la competencia y va a ser muy difícil subir precios.

“En las modalidades de comercio e industria Reale ha cerrado 2015 con un crecimiento por encima del 5%”

¿Cómo se espera que se comporte la modalidad de industrias y comercio este año?

En los últimos 5 años ha habido una pérdida de empresas y de comercios. En 2010 había 3,3 millones de empresas y en 2015 quedaban 3,1 millones de empresas. Por lo tanto, en esos cinco años se han perdido 400.000 compañías. Sin embargo, la tendencia de los dos últimos años es a incrementar negocio.

¿Existe mucho infraseguro en las pólizas de la modalidad de industrias y comercio de Multirriesgos porque los capitales se hayan quedado obsoletos? ¿Los asegurados tienen claro cuál es la regla proporcional que se aplica en caso de infraseguro?

No. En los últimos años tanto el IPC como el IPRI han estado prácticamente a 0. Con lo cual, los capitales no han quedado en ningún momento desfasados.

Por otro lado, creo que los clientes saben que en caso de siniestro, si tienen infraseguro, se les aplicará la regla proporcional. Contamos con una red de mediación muy profesional y son los que asesoran al cliente. Ellos son los primeros interesados en que el seguro esté bien hecho. Por eso, no creo que haya grandes infraseguros.

¿Existe mucho fraude en la modalidad de industrias y comercio?

Yo diría que el fraude no es mayor ahí que en el de otros ramos. Es más, hace años cuando se producía una crisis en el ramo de industrias se incrementaba el número de incendios fortuitos. Pero en esta última crisis lo que ocurre, a mi parecer, es que el negocio es del banco, el empresario no gana nada con prender fuego a una empresa porque la indemnización se la queda el banco. Mi teoría es que se prefiere continuar con el negocio y mantener unos ingresos para subsistir.

¿En qué consiste el modelo de negocio de Reale en la modalidad de industrias y comercio de Multirriesgos?

“Todas las compañías estamos mirando al sector industrial y al comercio como fuente de negocio. Eso significa que va a seguir la competencia y va a ser muy difícil subir precios”

Los corredores están más habituados al negocio de empresas

En Reale, entre el 65 y el 70% del negocio de comercio e industria llega a través de los corredores porque, según Adolfo Fernández, “están más habituados a este tipo de riesgos. Están más informados y saben cómo hacerlos”. Para ayudarles a realizar bien su negocio, desde Reale se les proporciona “claridad y transparencia en los contratos y en las garantías; precios competitivos; agilidad de respuesta y en dar soluciones (algo fundamental para los corredores); capacidad técnica y actitud comercial por parte de la compañía, que nos diferencia de lo que existe en el mercado; contamos con un equipo interno con comerciales que trabajan codo a codo con los corredores; rapidez en la gestión y tramitación de los siniestros; y disponibilidad y accesibilidad al personal interno de la compañía, sea el gerente, el director técnico o el consejero delegado”.

A cambio, desde la aseguradora se pide a los corredores que transmitan a los clientes quién es Reale y que asesoren bien al cliente en cuanto a las garantías del producto que están comprando. “No queremos, explica Fernández, que se encuentren con que han pedido una cosa y les cubre otras circunstancias distintas. Si el servicio no se presta correctamente, somos nosotros los que quedamos mal”.



En comercio nos dirigimos al cien por cien de las compañías. Y en pymes vamos al 95% de todas las empresas del sector, principalmente a las pymes medias bajas. No solemos entrar en grandes riesgos.

¿Qué porcentaje del negocio de Reale representa Multirriesgo y más concretamente la modalidad de industrias y comercio?

En el total del negocio de Reale, el 35% corresponde a Multirriesgo y de esta cifra el 30% es para comercio e industria. Una cifra que sigue al alza porque desde hace dos años y medio estamos apostando por el segmento de las pymes. Nuestro crecimiento en estas modalidades en los últimos años estaba en torno al 5 o 6%.

7 de cada 10 ataques de ciberriesgos se producen en pymes y comercio. Por eso, sacó Reale su seguro ‘Reale Ciber Seguridad’. ¿En qué medida esta cobertura se está añadiendo en la modalidad de industrias y comercio de Multirriesgos?

Sacamos este seguro porque en Reale queríamos estar posicionados en un producto innovador. Es el primero que existe en el mercado con estas características. Es muy especial porque no solamente es un producto tradicional, en el que contratas la póliza y recibes la prestación cuando se tiene el siniestro, sino que desde el momento en el que pagas la prima, puedes hacer uso del servicio porque tiene una serie de garantías que te permite hacer análisis de ficheros internos para ver cómo tienes que manejar tus datos. Por



eso, digo que es completamente diferente a lo que existe en el mercado. Lo sacamos a mediados de 2015 y aún se está viendo cómo se desarrolla el riesgo cibernético. Por eso, seguramente iremos adaptando la póliza a nuevas necesidades que vayan surgiendo.

Los corredores están muy interesados en este producto porque es un riesgo de mucha actualidad. Para cubrir las necesidades de las pequeñas y medianas empresas hemos sabido hacer un producto con los precios bastante ajustados con una serie de coberturas. Se puede elegir entre las 3 variedades que tenemos.

¿Se puede decir que la evolución del ramo de Multirriesgos estará ligada a la inclusión del servicio de seguridad digital con informe pericial tecnológico, la localización y el bloqueo de dispositivos móviles, seguimiento y borrado de la marca o nombre...?

Creo que es un aspecto más que tenemos que tener en cuenta de la evolución de este tipo de seguros. Pero el ciber no lo concibo como un servicio añadido a una póliza de Multirriesgos porque así el cliente no la aprecia. Por eso, creemos que este tipo de seguro tiene que estar en una póliza complementaria y aparte, para que realmente se aprecie. La garantía de ciber es tan sumamente importante como para mantenerla independiente.

¿Por dónde va la demanda de los clientes?

Sobre todo, por el tema del ciber y las amenazas que supone para el sistema informático de las empresas y para la base de datos de clientes. Algo que puede causar un gran daño a las empresas. En este sentido, ahora mismo no hay muchas soluciones en el mercado. Cada vez que se conozcan más y que se sufran más esos riesgos, se va a producir una mayor demanda de este tipo de seguros. Hay que tener en cuenta que el comercio electrónico cada vez se está introduciendo más en las pymes. Eso las hace concienciarse de que necesitan más seguridad a la hora de realizar esas ventas.

Generalmente, es el corredor de seguros el que pregunta a sus clientes (los comercios) sobre los problemas que pueden tener para poder determinar sus necesidades y comunicárselas a la aseguradora para que cree un producto que las cubra. ¿En qué porcentaje los productos que diseña Reale provienen de demandas de los corredores?

Todo el diseño de los productos o bien viene por la demanda de las necesidades del cliente directamente o bien por la demanda de nuevas prestaciones que nos puedan llegar a través de los mediadores en general (corredores y agentes). Para nosotros es básico y esencial que nos transmitan qué es lo que demandan los clientes y con qué problemas se encuentran. A veces estos se descubren cuando se tiene algún siniestro porque es cuando te das cuenta de que se necesita una determinada garantía. Nosotros intentamos llevar, en la medida de lo posible, estas necesidades a nuestros seguros. Hacemos los productos con ellos, los trabajamos con ellos, los testamos con ellos y después lo sacamos al mercado.

¿Los corredores piden muchas pólizas a medida en la modalidad de industrias y comercio de Multirriesgos?

Depende del tipo de empresa. Normalmente las empresas medianas altas sí requirieren pólizas a medida. Nosotros tenemos una póliza que puede denominarse “paquetizada” con garantías muy estándar que sirven para la mayoría de los comercios y pymes. Pero algunas pymes medianamente grandes (entorno al 10%), en función de su tipología de actividad y del tipo de cobertura que quieran, piden cosas específicas y hay que adaptarse a ellas. Para eso, tienes que tener un sistema informático que te lo permita y nosotros contamos con él.

“En el momento que pagas la prima ‘Reale Ciber Seguridad’, puedes hacer uso del servicio de análisis de ficheros internos para ver cómo tienes que manejar tus datos”

CARMEN PEÑA

FOTOS: IRENE MEDINA