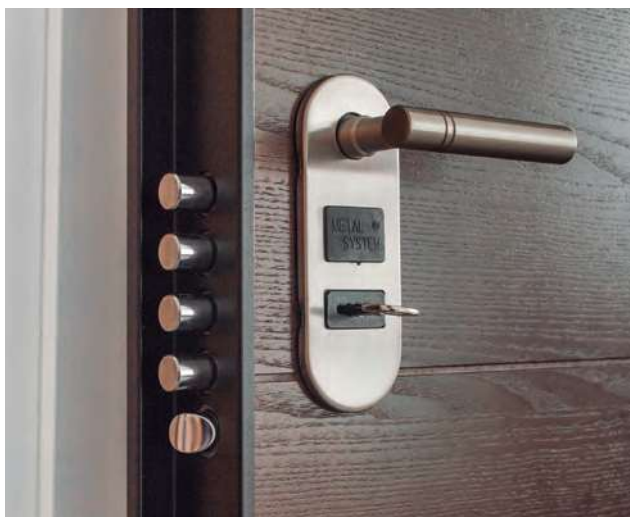


Las empresas de asistencia sacan pecho ante las eventualidades

MÁS QUE NADA, FENÓMENOS METEOROLÓGICOS CONCRETOS MARCAN LA AFECTACIÓN EN LA ASISTENCIA EN EL HOGAR. MÁS QUE LA SITUACIÓN ECONÓMICA, QUE SI REALMENTE CRECE COMO SE ESPERA INFLUIRÁ EN LOS SEGUROS DE HOGAR. UN AÑO MÁS HAY QUE HABLAR DE CÓMO LA TECNOLOGÍA EMPIEZA POCO A POCO A REVOLUCIONAR TODO. Y SE SUMA UNA CUESTIÓN QUE YA FORMA PARTE DE LAS VARIABLES QUE YA GESTIONAN ESTAS COMPAÑÍAS: EL TELETRABAJO Y SUS CONSECUENCIAS EN LA SINIESTRALIDAD.

Para empezar y poner en situación, hay varias circunstancias que han marcado la actividad en el último año y que van a derivar en el desarrollo del presente. Entorno económico, tecnología varía, fenómenos naturales y cambio de hábitos, entre otros. Todo influye en este tipo de negocio especial que debe atender a sus dos tipos de clientes.

Si para poner en antecedentes preguntamos primero cuál es la actual situación del sector de la asistencia hogar en España, Eduardo Rodríguez, director comercial y Marketing de Asitur, destaca varios aspectos relativos al amplio contexto, empezando por el entorno económico general, "con perspectivas favorables para los próximos años, que empujará a una recuperación del ramo de hogar lo que incidirá positivamente en la actividad de las compañías de asistencia". Y ya pone sobre alerta en cuanto a una 'novedad' asentada, la práctica del teletrabajo, "circunstancia que ya consideramos como una variable más que afecta a la siniestralidad



en el hogar. Sin llegar a los niveles del inicio de la pandemia, sí que es un hecho que se ha incrementado y que, en mayor o menor medida, tiene vocación de permanencia".

Unido a lo anterior menciona los efectos que el cambio climático tienen en su actividad: "Hemos pasado de unas épocas anteriores en las que, analizando el comportamiento histórico del clima era relativamente fácil predecir situaciones futuras, a una situación de los últimos años en donde nos vemos sorprendidos por eventos meteorológicos de difícil

previsión y con consecuencias importantes en la siniestralidad (por ejemplo, la tormenta Gloria de 2020 y el episodio de Filomena de hace un año)". Como siguientes factores que marcan el paso de la actividad de asistencia cita el "importante" proceso de transformación digital en el que el sector seguirá inmerso, la relevancia del tamaño, de gestionar un elevado volumen de negocio, y el esfuerzo por poner al cliente en el centro: "En Asitur lo tenemos muy claro desde hace tiempo:

nuestro foco fundamental y la razón de nuestro crecimiento es la apuesta permanente por la calidad del servicio y por alcanzar la excelencia en la experiencia de nuestros clientes".

José Enrique Viniegra, director de Negocio de HomeServe Asistencia, valora que en el último año la evolución del sector asegurador ha continuado estando marcada por el Covid-19 y la meteorología. "En concreto, por la borrasca Filomena durante el primer trimestre del año, aunque por lo general ha sido un año de escasas lluvias y pocos fenóme-

Eduardo Rodríguez (Asitur)

El teletrabajo es una circunstancia que ya consideramos como una variable más que afecta a la siniestralidad en el hogar. Sin llegar a los niveles del inicio de la pandemia, es un hecho que se ha incrementado y en mayor o menor medida tiene vocación de permanencia

nos atmosféricos frecuentes frente a la tendencia de años anteriores. Por todo ello, sigue siendo importante contar con planes robustos de continuidad y protocolos de emergencia que nos permitan anticiparnos y dar respuesta a situaciones extraordinarias”, insiste.

Coincide en que en ese escenario la comunicación y la atención al cliente juegan un papel relevante: “En HomeServe seguimos introduciendo mejoras y avances en el proceso de gestión y prestación del servicio. La tecnología y la digitalización nos están ayudando a tener una mayor trazabilidad del servicio y del mapa de comunicaciones del cliente. Hemos introducido nuevas herramientas y sistemas que nos permiten una comunicación en tiempo real y una mayor analítica de datos para poder anticiparnos y dar al cliente la respuesta que espera de nosotros”.

Siniestros

Tras un 2021 de nuevo raro, difícil de asimilar por la sociedad y con cambios que han llegado casi por la fuerza, el panorama de los siniestros y de los servicios ha variado en consecuencia.

José Enrique Viniegra (HomeServe) precisa que el pasado año la tipología de siniestro que más ha aumentado está relacionada con daños por

agua, más allá del citado impacto de la borrasca Filomena. “Por otro lado, empezamos a ver nuevas tipologías de servicios vinculadas con mantenimientos en el hogar y dispositivos eficientes como pueden ser paneles solares y puntos de recarga de vehículos. En HomeServe desde hace años contamos con técnicos especializados en esta tipología de instalaciones para dar una solución al cliente”.

En el caso de Asitur, Eduardo Rodríguez confirma que la compañía cerró un ejercicio histórico por volumen de servicios prestados. “En el total de multirriesgos hemos realizado más de 1,6 millones de intervenciones lo que supone un incremento superior al 5% respecto de los servicios prestados en 2020. Han crecido los ramos de hogar (6%), comunidades (0,2%), y pymes (7%), mientras que comercios ha descendido un 6,5%”, señala. Además, por lo que se refiere a Hogar exclusivamente “y sin tener en cuenta las nuevas compañías incorporadas a nuestra cartera, los siniestros han crecido un 5%, aunque la evolución respecto de 2020 ha sido distinta según el tipo de siniestro. Así, han crecido los siniestros de daños agua (10,6%), robo (8,9%), responsabilidad civil (4,8%) y roturas (3,8%), mientras que han descendido respecto de 2020 los siniestros de cristales (-0,2%), daños eléctricos

(-5%) y daños extensivos (-10,5%)”. También llama la atención sobre el crecimiento del 6,7% en los servicios de valor añadido, con incrementos en prácticamente todas las modalidades; los más reclamados por los asegurados fueron los servicios de bricohogar, envío de profesional, cerrajería urgente, reparación de electrodomésticos y electricidad de emergencia.

Una de las consideraciones para todo este ejercicio es qué ocurrirá si se mantienen las previsiones sobre la situación económica y si afectará o no a los siniestros registrados. Eduardo Rodríguez (Asitur) puntualiza que el entorno económico “es uno de los factores que afectan a la evolución del ramo de hogar, pero no el único. De hecho, la evolución acumulada del PIB en los dos últimos años ha sido de una bajada del 6% (descenso del 10,8% en 2020 y subida del 4,8% en 2021), mientras que en ese mismo periodo las primas de hogar han crecido un 7,7% (2,9% en 2020 y 4,8% el año pasado). Las perspectivas del ramo para este año 2022 son de un crecimiento entre el 4,5% y el 5%. Pero ¿qué ocurre con los siniestros? En este caso, la variable del entorno económico ni siquiera es la que más pesa. Evidentemente, una mejora de la situación económica, como la que se espera que haya en 2022, conlleva un mayor número de

José Enrique Viniegra (HomeServe)

Empezamos a ver nuevas tipologías de servicios vinculadas con mantenimientos en el hogar y dispositivos eficientes como pueden ser paneles solares y puntos de recarga de vehículos

Retos a corto plazo

→ ASITUR

Eduardo Rodríguez, director comercial y marketing

“Los nuevos retos tienen que ver con la adaptación a las nuevas realidades que vamos conociendo de un tiempo a esta parte. Por un lado, las consecuencias del cambio climático que provoca un aumento del número de fenómenos graves, y que afecta no solamente a su frecuencia sino también a la intensidad que tienen. Las compañías de asistencia tendremos que saber gestionar bien la combinación de años en los que ocurre un gran fenómeno grave (como las conocidas “Gloria” y “Filomena”) con otros años en los que no se da un acontecimiento tan puntual pero sí una sucesión de eventos más frecuentes y menos intensos que afectan de manera importante a la siniestralidad. Por otro lado, como hemos comentado antes, deberemos tener presente el fenómeno del teletrabajo como una variable más que afectará a la siniestralidad y a la demanda de otro tipo de servicios relacionados con averías y mantenimientos de los sistemas eléctricos, las asistencias tecnológicas, los servicios de manitas, etc.

Seguiremos avanzando en todo lo relacionado con la digitalización del servicio y la automatización de aquellos procesos en los que la intervención humana no aporte valor. Pero en Asitur también sabemos que nuestro trabajo tiene un componente personal importante y que no todas las tareas son digitalizables. Atendemos a personas que han tenido un problema, en ocasiones grave y de urgente resolución, y la interacción en estos casos requiere de una empatía muy humana con el cliente. En el momento que ocurre el siniestro, una parte de la relación entre el asegurado y la aseguradora se ve afectada y nuestro trabajo consiste, más que en reparar el siniestro, en reparar esa relación.

Por lo demás, el respeto al medio ambiente es y seguirá siendo cada vez más, una estrategia fundamental sobre la que se asiente toda nuestra actividad y nuestra forma de gobernarnos como empresa moderna y comprometida con el cuidado de nuestro planeta”.

→ HOMESERVE ASISTENCIA

José Enrique Viniegra, director de Negocio

“Uno de los retos a los que nos enfrentamos a corto plazo es seguir innovando e introduciendo mejoras en nuestro proceso de digitalización. Queremos seguir estando a la vanguardia, evolucionando al ritmo que lo hace el mercado y analizando toda la información disponible para adaptarnos a las necesidades del cliente y darles la respuesta que esperan de nosotros.

Adicionalmente, creemos que la sostenibilidad va a marcar las estrategias empresariales y los comportamientos de los hogares. En HomeServe, nuestra estrategia se centra en ayudar a los hogares a ser más eficiente favoreciendo el autoconsumo y el ahorro, y ya contamos con redes y servicios que dan respuesta en este nuevo escenario”.

riesgos asegurados, un mejor nivel de aseguramiento y, por lo tanto, una mayor siniestralidad y un incremento en el uso de los servicios de valor añadido”. Pero deja claro que a todo ello se suman otros factores que inciden en la evolución de la siniestralidad del hogar, “como el uso que se hace de los mismos (mayor que antes de la pandemia por el efecto del teletrabajo) y, sobre todo, las condiciones climáticas”.

HomeServe no ha experimentado durante el último año una variación significativa a los datos registrados en otros ejercicios, a pesar de la situación sanitaria. “Si bien es cierto que el incremento de contagios en estas primeras semanas del año ha reducido levemente la actividad al no poder acudir a muchos domicilios en los que se encontraban personas con Covid, esta pequeña variación no creemos que afecte al número total de siniestros registrados”, señala José Enrique Viniegra. Y más centrado en la situación económica, afirma que “la mayor concienciación que existe entre la población sobre el uso del seguro hará que los usuarios sigan recurriendo a su compañía para resolver las incidencias que se produzcan en su hogar buscando soluciones, incluso en los casos no cubiertos, por una cuestión de confianza y facilidad. Además, en HomeServe ya hemos vivido otros periodos de desaceleración económica y la tendencia fue el aumento de la reparación frente a la indemnización dado que se mejora la atención y servicio al cliente, y es más coste-eficiente”.

El peso de la domótica

Hace pocos años parecía que la domótica y todo lo que genera a su alrededor iba a suponer un cambio radical en los hogares pero lo cierto es que no ha evolucionado tan rápido como se esperaba. Aun así se sigue considerando fundamental para el futuro, no solo por cuestión de comodidad.

“Sin ninguna duda, los dispositivos IoT y la mayor concienciación social

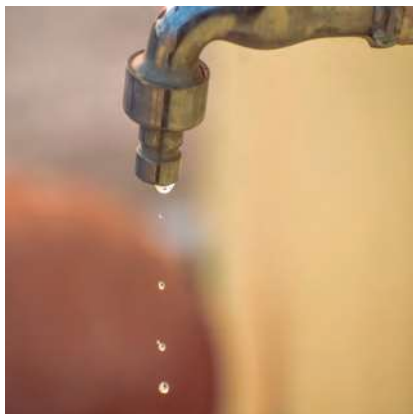
José Enrique Viniegra (HomeServe)

Sin ninguna duda, los dispositivos IoT y la mayor concienciación social con la sostenibilidad y el ahorro en el hogar abren un amplio abanico de posibilidades para el negocio de la asistencia en el hogar

con la sostenibilidad y el ahorro en el hogar abren un amplio abanico de posibilidades para el negocio de la asistencia en el hogar. Los clientes buscan mayor comodidad y seguridad en su vivienda y nosotros tenemos que ayudarles en este sentido haciendo la vida más fácil. La tecnología IoT nos ayudará a anticiparnos a los riesgos y mejorar la prevención y detección de un posible siniestro, a la vez que generamos patrones de conducta para optimizar los consumos del hogar”, sostiene José Enrique Viniegra (HomeServe).

En relación con el hecho de que los hogares estén incorporando aparatos tecnológicos que aumentan la seguridad, Eduardo Rodríguez (Asitur) reafirma que “la implantación de la domótica en los domicilios llevará indudablemente a una reducción de la siniestralidad. Una casa equipada con tecnología del IoT es una casa más eficiente y menos propensa a sufrir averías y siniestros. Cada vez existe un mayor número de dispositivos que previenen la ocurrencia de siniestros o bien ayudan a minimizar sus efectos. Los más habituales, las alarmas, pero junto a ellas empezamos a ver otros de tecnología más avanzada como los sensores de agua, de humo, incluso sensores en las tuberías que pueden evitar una rotura de la misma”. Pero advierte: “Dicho esto, también hay que reconocer que el proceso de domotización

de los hogares va a un ritmo lento y pasará tiempo hasta que se puedan ver sus efectos en la siniestralidad. En el mercado no existe un estándar para conectar la casa, sino que cada fabricante ha adoptado su propia solución. Hasta que no se estandaricen estas soluciones será complicado conectar los dispositivos a las empresas de asistencia”.



También es cierto que en este proceso de domotización incide la relación entre el coste del seguro y el coste de los dispositivos tecnológicos. “Teniendo en cuenta que la prima media de un seguro de hogar se ha situado el año pasado en 247 euros, la incorporación a la póliza de soluciones de conectividad haría que se encareciera mucho el seguro”, explica el responsable de Asitur, para agregar que la poca madurez de la red 5G en España tampoco favorece el proceso

de incorporación de las tecnologías de IoT en los domicilios.

“En cualquier caso, el concepto del seguro de Hogar irá cambiando. La verdadera relevancia de la domotización en la casa del futuro tiene que ver con la capacidad que tiene esta tecnología para reducir la siniestralidad y cambiar el modelo de asistencia al hogar, pasando de un modelo eminentemente reparador a otro más orientado a la prevención. Y es en este ámbito de la prevención en el que las empresas de asistencia tenemos que jugar un papel importante, convirtiéndonos en la plataforma a la que se conecten todos los dispositivos inteligentes de forma que podamos adelantarnos al propio siniestro y ofrecernos soluciones reparadoras antes incluso de que se vayan a producir los eventuales daños”, agrega Eduardo Rodríguez.

Las empresas de asistencia han evolucionado con la sociedad y se han anticipado a las necesidades. Se han mostrado de nuevo esenciales en un año 2021 muy convulso marcado por Filomena y numerosos eventos y siniestros que las han puesto a prueba. Lejos de quejarse sacan pecho y aventuran nuevos ejercicios en los que seguirán incorporando servicios para mejorar la vida de los clientes y prestar la atención adecuada, apoyándose en la tecnología y su inversión en innovación.

Eduardo Rodríguez (Asitur)

La verdadera relevancia de la domotización en la casa del futuro tiene que ver con la capacidad que tiene esta tecnología para reducir la siniestralidad y cambiar el modelo de asistencia al hogar