

PymeSeguros

Revista online para corredores y corredurías

NÚMERO 141 ENERO 2025

www.pymeseguros.com

Francisco Lara,
presidente de Pelayo Seguros

AÑO DE TRANSICIÓN HACIA EL EQUILIBRIO TÉCNICO

Visión de experto

Timm Sprenger, CEO de Check24 España. "Los mediadores seguirán siendo fundamentales en Autos"

Punto de encuentro

Los jóvenes corredores suplen la falta de experiencia con formación e innovación

Más a fondo

El cambio climático pone en alerta al seguro

In situ

El seguro es clave para complementar la atención del dependiente



Staff

Directora

CARMEN PEÑA
carmen@pymeseguros.com

Periodista

AITANA PRIETO
aitana@pymeseguros.com

Área Comercial

CARMEN PARAMIO
616 468 849
carmen2@pymeseguros.com

Diseño y maquetación

ESTUDIO 9C

Fotógrafa

IRENE MEDINA

Banco De Imágenes

FREEPIK

PymeSeguros
Revista online para corredores y corredoras

Número 141 { Enero 2025 }
www.pymeseguros.com
ISSN 2173-9978
Difusión gratuita

C/ VALDECANILLAS, 84 - 3º B
28037 MADRID
TF: 91 367 04 46



06 Hablando claro

Francisco Lara, presidente de Pelayo Seguros. **Año de transición hacia el equilibrio técnico**



12 Visión de experto

Timm Sprenger, CEO de Check24 España. **Los mediadores seguirán siendo fundamentales en Autos**

Francisco Lara, presidente de [Pelayo Seguros](#)

Año de **TRANSICIÓN** hacia el equilibrio técnico

En el ramo de Autos, 2024 ha sido un año de transición hacia la recuperación del equilibrio técnico, que aún no se ha logrado a nivel sectorial. Para conseguirlo, una de las claves es reducir el coste de la siniestralidad, algo que se consigue con la aplicación de ciertas herramientas que aporta la tecnología. Para Francisco Lara, presidente de Pelayo Seguros, "la clave va a estar en saber elegir muy bien aquellos proyectos que permitan tener un retorno razonable de las inversiones que se realizan".



La tendencia en el ramo de Autos continúa al alza tras la sustancial revisión de primas a principios del año por parte de las aseguradoras. ¿Cómo valora la evolución que ha tenido el ramo de Autos en 2024?

Yo diría que el ejercicio 2024 ha sido un año de transición hacia la recuperación del equilibrio de la sostenibilidad técnica. El ramo viene de un periodo donde se ha producido una reducción continuada en las tarifas y un incremento de costes de siniestralidad, que llevaron a una pérdida del equilibrio técnico. Este año se ha buscado la recuperación del equilibrio técnico, pero, a nivel sectorial, todavía no se ha logrado. Cuando el conjunto del sector alcanza un 100% de margen técnico, no es sostenible a medio-largo plazo. Es deseable recuperar un equilibrio y una viabilidad económica que permita que el negocio sea sostenible a largo plazo.

¿Cree que la situación económica actual va a potenciar la concentración del negocio en pocas aseguradoras en Autos?

Si atendemos a lo que ha sido el comportamiento del mercado en los últimos ejercicios (no solo en las compañías de Autos, sino del sector en general), el proceso de concentración del sector es muy lento.

Pero hay que tener en cuenta que cada vez va a ser más necesario abordar ciertas inversiones que exigirán esfuerzos inversores significativos (tecnología, captación de talento...) y es posible que, si no hay procesos de concentración entre las aseguradoras, entre las compañías más pequeñas

No renunciamos a ninguna fórmula que nos permita añadir ritmo a nuestro potencial de crecimiento, más allá de la evolución orgánica

se buscarán vías de cooperación que permitan resolver los déficits que supone no tener determinada masa crítica para poder abordar ciertos proyectos que requieren mucho capital.

¿Cuáles son las previsiones para 2025 en este ramo, teniendo en cuenta la situación económica en la que estamos?

Nuestro mercado es muy competitivo y eso hace complejo realizar previsiones a corto y medio plazo. No obstante, no creo que aumente de forma relevante el número de operaciones puesto que hemos visto que el parque automovilístico tiene una variación muy pequeña. Por eso, el crecimiento vendrá más por el aumento del precio medio de la tarifa, más que en el número de asegurados.

Preveemos que, en 2025, seguirá la situación de mercado actual. Eso llevaría a un crecimiento del ramo del 5 o 5,5%. En parte, motivado por el aumento del precio medio de las operaciones, manteniendo la tendencia de 2024. Eso nos debería de llevar a completar este periodo de recuperación del equilibrio técnico en el que se encuentra ahora el mercado de seguros de Autos.

¿Cómo influye en el ramo el alto envejecimiento del parque de vehículos?

Claramente es perjudicial para el ramo. Por un lado, porque tener un parque automovilístico con una alta edad media, genera una mayor probabilidad de tener averías y eso su-





pone una mayor frecuencia en asistencia en viaje y unos mayores costes de siniestralidad. Por otro lado, el hecho de que el ritmo de renovación sea más lento, también supone que determinados elementos de seguridad en la conducción que incorporan los vehículos nuevos, se vayan incorporando de manera más lenta al conjunto del parque automovilístico y, por tanto, mayor número de siniestros.

Por lo tanto, parece evidente que no mantener una renovación continua de los vehículos e incluso tener controlado una tendencia de reducción de la edad media de los mismos, supone una presión al alza de la frecuencia de la siniestralidad del ramo.

Entiendo que eso hace subir las primas...

Esa es una de las consecuencias. Si estamos hablando de que el conjunto del sector se encuentra con un margen técnico del 100% y decimos que eso no es sostenible a corto y medio plazo, si hay factores, bien por parte de la frecuencia, por parte de los costes, de la inflación... que siguen presionando los costes de siniestralidad, parece inevitable ese ajuste en las primas.

Últimamente, se están adhiriendo a los seguros de Autos

Es importante que seamos capaces de seguir avanzando en una segmentación y personalización de la prima



diferentes complementos como la geolocalización a la hora de comunicar un siniestro, entre otros. ¿Va por ahí el ramo?

Indudablemente sí. Hay un conjunto de elementos que la tecnología pone a nuestra disposición, como la geolocalización o las diferentes alternativas de comunicación que tenemos con los clientes, que aporta mucho en la mejora de la experiencia de cliente y de operación de nuestra red de proveedores. A eso hay que añadir la eficiencia que aporta. La clave va a estar en saber elegir muy bien aquellos proyectos que permitan tener un retorno razonable de las inversiones que se realizan.

Casi la mitad de los asegurados, según un informe de Capgemini, quiere una única póliza que les cubra con independencia de su medio de transporte. ¿Qué está haciendo el sector al respecto?

La idea es muy atractiva, pero dudo que esa sea una preocupación real para la mitad de los asegurados. En Pelayo hacemos un seguimiento de la oferta que existen en el mercado y de las posibles necesidades o demandas de nuestros clientes y, hoy por hoy, no tenemos identificado que realmente esa sea una necesidad real.

Es verdad que hay iniciativas que buscan más soluciones complementarias, bien sea en los seguros de Automóvil o incluso los seguros de Hogar, para dar cobertura aseguradora a las nuevas soluciones de movilidad personal (bicicletas, monopatines...) buscando una protección jurídica frente a responsabilidad ante terceros a la espera de que la nueva regulación acabe de fijar las soluciones aseguradoras para ese tipo de vehículos.



¿Sería un seguro complementario al seguro de Automóviles?

Hasta ahora, lo que hemos visto son soluciones complementarias a seguros más convencionales como el de Autos u Hogar. Es verdad que en el mercado empieza a haber soluciones específicas de aseguramiento para este tipo de vehículos, pero claramente va a ser la nueva ley sobre circulación de vehículos a motor la que definitivamente fije la necesidad de buscar soluciones concretas para este tipo de vehículos.

¿Qué destacaría del Anteproyecto de Ley sobre Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos a Motor?

El hecho de que incorpore la necesidad de aseguramiento obligatorio de la nueva movilidad, porque surge de la necesidad de dotar de una mayor seguridad jurídica y de cobertura a los usuarios de este tipo de vehículos y las responsabilidades que puedan tener ante terceros.

Otro hecho positivo es que la transposición de la directiva comunitaria viene a establecer una ampliación de la cobertura de protección del seguro obligatorio de vehículos, teniendo en cuenta determinadas situaciones o eventos que hasta ahora no estaban claramente recogidos.

Va a incorporar una cobertura adicional al mercado y a los usuarios y eso es positivo. Aunque el hecho de que haya esa mayor cobertura pueda suponer hacer frente a unos mayores costes de siniestralidad y a un impacto en las primas, lo valoro como positivo.



En el mercado hay una capacidad limitada de determinados proveedores, que son fundamentales en la prestación de los servicios

La experiencia de cliente requiere una parte de sorpresa en el servicio. ¿Cómo se puede hacer en el seguro de Autos, que está tan focalizado al precio?

Los clientes quieren que se cumplan cada uno de los compromisos que las aseguradoras han pactado. Que, a la hora de la verdad, cuando tengamos que hacer frente a las coberturas o prestaciones a las que nos hemos comprometido con nuestros clientes, lo hagamos con la calidad y la agilidad necesaria. Además, se valora mucho la adecuada comunicación de cómo está evolucionando la solución de un siniestro.

¿A qué desafíos se enfrenta el ramo de Autos?

Tiene varios retos por delante. Entre los más inmediatos están los modos de uso y propiedad de los vehículos. Eso supone un cambio de escenario al que las aseguradoras tendremos que adaptarnos y buscar las mejores soluciones para nuestros usuarios.

Por otro lado, creo que en el mercado hay una capacidad limitada de determinados proveedores que son fundamentales en la prestación de los servicios.

También hay una serie de factores que generan una presión continua en los costes de siniestralidad, tanto los que tienen que ver con los incrementos de costes de siniestralidad como de los que vienen derivados del ajuste de las indemnizaciones establecidas por el baremo de daños personales. Creo que es un reto importante para las compañías de seguros porque tenemos que ser capaces de buscar soluciones técnicas y actuariales, que nos permitan adaptarnos de forma continua a esos movimientos y hacerlo de la forma más segmentada y personalizada posible de forma que sea



lo más sostenible a nuestra base de clientes.

Otro reto importante para el sector es ver cómo somos capaces de incorporar todo el potencial de las innovaciones tecnológicas y en concreto de la inteligencia artificial en nuestros procesos de negocio, en nuestras operaciones y hacerlo de una forma económicamente sostenible.

¿Por qué en Pelayo se opta por la especialización en Autos?

No creo que nosotros optemos por una especialización en Autos. Es verdad que el peso específico del ramo de Autos sigue teniendo una importancia relevante. Pero en el negocio de Mutua Pelayo y del conjunto del Grupo, el peso específico de otros ramos diferentes de Autos, es cada vez mayor.

¿Pelayo tiene previsto escalar algún puesto en el ranking del ramo de Autos?

No nos preocupa demasiado el ranking. Nuestro objetivo es hacer crecer nuestro negocio. Hacer crecer nuestra base de clientes y hacerlo de forma rentable, generando valor al cliente, a nuestra red de proveedores, pero también a la propia compañía.

No renunciamos a ninguna fórmula que nos permita añadir ritmo a nuestro potencial de crecimiento, más



En 2025, se prevé un crecimiento del ramo de Autos del 5 o 5,5%, motivado, en parte, por el aumento del precio medio de la prima

allá de la evolución orgánica. En ese sentido seguimos consolidando acuerdos que nos permitan, sobre todo, distribuir nuestros productos a través de operadores no tan habituales o convencionales en el mercado asegurador. Estamos dispuestos a explorar cualquier fórmula corporativa que nos permita avanzar en esa capacidad de crecimiento. Creo que hemos acreditado en el pasado ser una entidad muy flexible en la búsqueda de alguna fórmula que permita conciliar necesidades o intereses diferentes.

¿Qué está haciendo Pelayo para fidelizar al cliente?

Estamos activando, cada vez más, la diversificación de nuestro negocio para potenciar el tener clientes con una relación más global, donde su ratio de número de pólizas con Pelayo sea mayor. Pensamos que eso va a aportar una mayor estabilidad y fidelización de nuestros clientes.

Además, trabajamos de forma continua en la mejora de la relación de nuestros clientes con la compañía, desde la contratación hasta que se produce la necesidad de prestar un servicio o de atender un siniestro.

En un momento como el actual, creemos que es muy importante que seamos capaces de seguir avanzando en una segmentación y en una personalización



LOS CORREDORES SON UN CANAL ESTRATÉGICO

Francisco Lara, presidente de Pelayo Seguros, afirma que a los corredores “les ofrecemos estabilidad. Somos una compañía muy predecible en la evolución de nuestros precios. No somos una entidad de grandes bandazos en nuestra estructura de precios. Además, somos estables en nuestros modelos retributivos y en la calidad de servicio que prestamos a los clientes”. A cambio,

les pide “estabilidad y la posibilidad de cerrar acuerdos que sean sostenibles a largo plazo. En donde ambos socios, corredor y compañía, seamos capaces de generar negocios que sean estables y rentables para ambos”.

La cuota de los corredores en el total del negocio de Autos de Pelayo Seguros es bastante estable. “Estará en torno al 30-31%. Y el nuevo negocio generado los

últimos años oscila entre un 30-40% dependiendo de determinadas condiciones coyunturales. Aproximadamente, un tercio de nuestro negocio está distribuido a través de los corredores y nuestra apuesta estratégica es que siga manteniendo ese peso específico en el conjunto de nuestro negocio porque para nosotros es un canal estratégico”, señala Lara.

de los precios de nuestros seguros. Tanto en la incorporación de nuevos clientes como en la renovación de nuestra cartera. De manera que sea compatible con esa fidelización, ese mantenimiento en la vida media de los clientes con Pelayo.

¿Como se compatibiliza la personalización de tarifas con la mutualización del seguro?

La clave está en ser capaces de mantener esa mutualización, que es la base del negocio asegurador, con una capa de personalización del precio y de la tarifa. En el negocio de Autos, como en otros ramos, hay una frecuencia de siniestros de alta cuantía que necesariamente tiene que estar cubierta por esa mutualización del riesgo. Pero luego hay otra capa de coste de siniestralidad en la que la personalización del precio a ese perfil del riesgo, forma parte de esa base de gestión aseguradora.

Algunos corredores se quejan de que hay una tendencia generalizada a bajar la comisión al corredor en el ramo de Autos, para mejorar la rentabilidad de la compañía. ¿Qué opina al respecto?

En Pelayo, nuestros modelos de retribución a corredores son estables y no están sujetos a coyunturas que tengan que ver con el margen técnico del negocio.

Por otro lado, los corredores dicen que padecen las quejas de sus asegurados por las subidas de primas de la cartera y tienen que dedicar más tiempo a labores de retención y fidelización. ¿Qué puede decir sobre eso?

Es inevitable si queremos recuperar el equilibrio técnico del ramo de Autos. Hemos acostumbrado a nuestros clientes a un mercado donde se producía una reducción continua en las tarifas. Cambiar ese contexto y esas expectativas que tenían nuestros clientes ahora es difícil y eso está suponiendo un gran esfuerzo de explicación y, por tanto, de tiempo, obviamente de los corredores, pero también del resto de nuestros canales de distribución propios.

CARMEN PEÑA / FOTOS: IRENE MEDINA