

25 Noviembre, 2024

# Construir relaciones más allá de la cobertura

pelayo



**Emma Ruiz de Azcárate**

Directora de Clientes y Marketing de Pelayo

En el sector asegurador, la retención y fidelización de clientes son claves para construir relaciones duraderas y de confianza. En Pelayo Mutua de Seguros, estamos convencidos de que una fidelización efectiva parte de entender en profundidad las necesidades de nuestros clientes y ofrecerles un servicio que vaya más allá de la simple cobertura.

La relevancia social del seguro es inmensa y, lamentablemente, no siempre es percibida en su verdadera dimensión. Las coberturas de un seguro representan, para muchos clientes, un respaldo frente a situaciones difíciles, pero el seguro es mucho más que eso. Es un mecanismo de solidaridad y apoyo social que protege el bienestar, la seguridad y la tranquilidad de las personas y sus familias. Sin embargo, como sector, aún debemos hacer un esfuerzo por comunicar de manera más clara y transparente el verdadero alcance de nuestras coberturas y el impacto positivo que tienen en la sociedad. Los clientes deberían poder comprender no solo qué cubren sus pólizas, sino también la importancia de esa cobertura como un compromiso de protección y acompañamiento.

El gran impacto del sector asegurador en la sociedad viene, además de por su propia actividad, por el elevado porcentaje del PIB que representa y la cobertura que da a situaciones complicadas, así como por su amplia cadena de valor. La posibilidad de influir en proveedores, clientes y empleados a través de acciones de sensibilización es muy

importante. Observamos que los clientes cada vez tienen más en cuenta este tema, aunque todavía no sea determinante para la compra, y el consumidor más joven tiene unos parámetros de valoración distintos en los que cobra mucha más importancia el impacto social.

En Pelayo, trabajamos activamente en un plan de fidelización orientado a fortalecer esa relación de cercanía y compromiso con nuestros clientes. Este plan se centra en dos pilares fundamentales: la mejora continua y la creación de valor. A través de un análisis constante del feedback que recibimos, buscamos mejorar aquellos aspectos que nuestros clientes nos señalan como prioritarios. Las opiniones y sugerencias que nos comparten son esenciales para optimizar cada punto de contacto y garantizar que estamos cumpliendo con sus expectativas. Desde los canales de atención hasta la agilidad en la gestión de siniestros, cada detalle cuenta en la experiencia de cliente y en nuestra capacidad para fidelizar.

**Fidelizar en el sector asegurador es un desafío que requiere ofrecer algo más allá de la cobertura económica: se trata de construir relaciones auténticas y de añadir valor a la sociedad.** Es un camino en el que tenemos mucho por mejorar, pero en el que estamos comprometidos a avanzar cada día, escuchando y acompañando a nuestros clientes en cada etapa de su vida.

En Pelayo sabemos que nuestros clientes son el corazón de nuestra compañía. Cada acción, cada iniciativa y cada mejora que impulsamos tiene como objetivo fortalecer esa confianza que depositan en nosotros. La fidelización no es solo una estrategia, sino una responsabilidad que asumimos con orgullo, escuchando y respondiendo a las necesidades de quienes eligen compartir con nosotros algo tan esencial como su tranquilidad y la de sus seres queridos. Trabajamos cada día para ser más que un proveedor de seguros: queremos ser ese apoyo cercano y confiable, conscientes de que nuestra misión es cuidar lo que más valoran en su vida.