



En Pelayo, es posible

Multirriesgos: “terreno mediado”

pelayo

Atrás quedan los tiempos de tarificación con el “manual de incendios”, hasta el punto de que siendo esta la garantía principal por la que en la mayor parte de los casos quedaría más afectado el riesgo, es la garantía menos “valorada” a la hora de la venta.

La incorporación de garantías adicionales en una misma póliza raya en los últimos tiempos el “overbooking” y no son pocos los casos en los que un mismo evento está asegurado por varias pólizas, en algunos casos sin relación alguna con el verdadero interés en juego y sin opción de eliminar esa cobertura, de percibir varias indemnizaciones, ni por supuesto de descontar su coste. En palabras más profanas: una “ensalada de garantías” no apunta necesariamente a cubrir lo que realmente necesita el cliente.

El mercado que mueven estos ramos sobrepasa ya los 9.000 millones de euros (21,3% de No Vida) donde la cuota de mercado está dominada por agentes (40,6%) y corredores (26,4%). Son ramos, en mi opinión, donde el consumidor quiere disponer de un mayor asesoramiento sobre la protección y valoración del riesgo, los eventos a que está expuesto, los límites o restricciones de cobertura en garantías complementarias, las exclusiones aplicables en función de la actividad, en definitiva, de un análisis pormenorizado previo a su elección o decisión de compra. Tal vez la excepción es Hogar, donde la bancaseguros supera ya el 26% de cuota y su venta ha entrado en una dinámica de muy poca diferenciación.

En el juego de a ver quién cubre más, hemos visto en los últimos años un extraordinario ajuste en la prestación, en el mejor de los casos al literal de la póliza, reflejado en los índices sectoriales de insatisfacción de los asegurados en la prestación.

La inflación penalizó fuertemente los costes medios y 2023 cerró en un 64,6% de siniestralidad. Aun así, la cuenta técnica del ramo fue del 4,1% y a cierre de marzo de 2024 está en más del doble (9,7%), fruto de la reacción de todas las entidades ante una situación de muy difícil sostenibilidad.

Es como si de ese virus de multicoberturas nos hubiéramos de vacunar todos, las compañías, los mediadores y los asegurados, con una buena dosis de realidad que



Fco. Javier Santos
 Director Comercial
 de Pelayo

se ha traducido en incrementos de tarifa absolutamente necesarios para ajustar los costes a los ingresos, para adecuar la tarifa a la prestación. Ha sido duro en modalidades como Hogar y traumático en Empresarial, donde la dificultad para encontrar coberturas ha llegado a doblar primas con serias dificultades para encontrarla.

Es obvio que tener en una sola póliza múltiples coberturas agiliza la contratación, pero no es menos cierto que facilita también la comoditización de la venta devaluando la capacidad de hacer trajes a medida de cada riesgo y derivando la contratación a criterios más de cantidad que de calidad.

Combinar las necesidades aseguradoras de segmentar los riesgos ofreciendo un pricing dinámico ajustado por garantía, la obligación del mediador de informar y asesorar adecuadamente al cliente sobre el alcance de las garantías contratadas, así como de las limitaciones o riesgos a que se expone, y la expectativa del asegurado de saber que su patrimonio está a salvo, es un triángulo cada vez menos equilibrado.

Este mercado sigue creciendo (un 6,8%), especialmente en Industrias (9,3%) manteniéndose por encima del 6% en Comunidades y Hogar. La propuesta de valor del mediador tiene toda su razón de ser cuanto más complejo es el riesgo y este es un claro ejemplo de segmentación en la distribución, donde el 67% de las primas se distribuye en el Canal Mediación, con especial foco en Comunidades, Comercio e Industrias.