

P. R. JESÚS RODRÍGUEZ | Director de Aenus Correduría de Seguros

# “El confinamiento aceleró, en líneas generales, el proceso de digitalización”

“Tenemos un equipo muy implicado, profesional y con una capacidad técnica importante, que ha estado sobradamente a la altura de las circunstancias”



El director de Aenus Correduría de Seguros, Jesús Rodríguez. | José Luis Fernández

Aenus es un actor destacado en la distribución de seguros. Jesús Rodríguez, su responsable, nos hace en estas líneas una síntesis de lo que ha sido un año tan complicado como el 2020 y de cuales son las perspectivas, en su opinión, para el futuro del sector de la distribución de seguros, en un entorno de pandemia y de crisis de muchos ámbitos de la economía.

**-¿Cómo afrontó Aenus el confinamiento?**

-A pesar de ser una actividad esencial, y por lo tanto durante el confinamiento se nos permitía tener las oficinas abiertas, decidimos tomar todas las precauciones y aplicar las medidas de seguridad para que la plantilla no corriera ningún riesgo, de tal manera que todos nosotros estuvimos teletrabajando desde nuestras casas. Desde el inicio del confinamiento, todos los empleados contaban ya en su vivienda con el soporte técnico necesario para prestar el servicio, y nuestros clientes no apreciaron ninguna diferencia en su atención, que se prestaba vía correo electrónico, vía telefónica o incluso vía web.

**-Todo esto habrá supuesto un trabajo añadido.**

-Hemos sido muy activos en la defensa de los intereses de nuestros clientes, algunos de los cuales han tenido una caída extraordinaria de su actividad. Las aseguradoras se han comportado de manera asimétrica en el tratamiento de estos casos. Ciertamente ha sido mucho trabajo, y lógicamente, ha requerido mucho esfuerzo, pero he de decir que tenemos un equipo muy implicado, profesional y con una capacidad técnica importante que ha estado sobradamente a la altura de las circunstancias.

**-¿Ha cambiado el tipo de producto que demandan los clientes, como consecuencia de la pandemia?**

-En un principio, se notó un fuerte incremento en la demanda de seguros de vida riesgo y decesos, cuestión que a medida que pasan los meses se ha ido estabilizando. Por otro lado, los seguros de salud han seguido teniendo una fuerte demanda, aun mas si cabe, pero en la línea que lo venían haciendo los últimos años. Como consecuencia

del aumento de la utilización de medios digitales y por ende la mayor exposición a los ataques cibernéticos, la demanda de seguros para la protección de estos ataques ha crecido exponencialmente.

**-¿Cómo está siendo afectado el sector de los seguros por la crisis económica causada la pandemia?**

-Como todos sabemos, el PIB en 2020 en España ha caído de manera importante, en torno a un doce por ciento, si bien es cierto que durante el 2021 se espera una recuperación sustancial, la cual, lógicamente, dependerá de la evolución de la pandemia. Está claro que, en este retroceso general de la economía, los seguros están siendo necesari-

amente afectados. No hay mucha duda que nuestro sector va en paralelo con el crecimiento económico.

Ciertamente no todos los ramos se han comportado de igual manera. Como le decía, algunos tipos de seguros han experimentado incluso crecimientos superiores a los esperados, pero hay otros como el se-

guro de automóviles y los destinados a las empresas, los cuales han tenido una caída importante en su facturación.

Con todo esto, es verdad que nuestro negocio no ha tenido, en términos generales, el mismo decrecimiento que algunos otros sectores

Pasa a la página siguiente

Viene de la página anterior

de la economía, algunos tan importantes como el turismo, pero no cabe duda de que probablemente la industria del seguro decrecerá este año, esperemos que en menor medida que lo ha hecho en 2020. En todo caso, será un año complicado.

**-¿Se reforzó la venta digital, ante el aumento de la demanda?**

-Si, el formato digital ya estaba implantado en la empresa, si bien se reforzó nuestra presencia en los medios digitales. Hemos acelerado las mejoras que teníamos previstas para los años 2020 y 2021, implantando nuevos procesos online de oferta e información de productos.

Pero no solamente hemos avanzado en el modelo de oferta, nuestra estructura y medios digitales de gestión de nuestro negocio están en un proceso importante de mejora, al objeto de adaptarnos a los nuevos tiempos y con el fin último de prestar el mejor servicio a nuestros clientes en un entorno tan competitivo como es el de los seguros.

**-¿Cómo fue la vuelta y la adaptación a la nueva normalidad?**

-En el momento en que pudo volver a circular normalmente, después de dos meses y medio de confinamiento, abrimos de nuevo al público las oficinas, guardando todas las medidas de seguridad, cumpliendo los protocolos técnicos y sanitarios como la instalación de mamparas, el uso de geles hidroalcohólicos, guardando debidamente la distancia social... y, sobre todo, aplicando el sentido común.

**-A raíz de lo ocurrido estas semanas con la borrasca Filomena y dado que cada vez estos fenómenos son más habituales, ¿cómo podemos estar tranquilos los consumidores con respecto a nuestro patrimonio asegurado, cuando surgen estos problemas?**

-Principalmente contratando la póliza de seguro con un profesional. Lo que estamos viviendo últimamente y que ha afectado de una forma muy especial en Madrid, donde la nieve ha causado unos daños importantísimos, demuestra la utilidad del seguro. Todos esos daños están cubiertos en la mayor parte de las pólizas de daños que existen en el mercado.

**-¿Y quién cubre esos daños?**



Oficina de Aenus Correduría de Seguros en Zamora. | José Luis Fernández

# “Las últimas nevadas demuestran la utilidad del seguro”

“Los seguros de salud han tenido una fuerte demanda durante la pandemia”

-Como le digo, con carácter general, los seguros de daños cubren todos los fenómenos climatológicos, en algún caso, como es la nieve, sin ningún tipo de restricción de intensidad y por lo tanto la cobertura se extiende a todo el daño económico causado. Otra cosa serán las consecuencias que parece que podemos tener debido al deshielo. En estos casos y para este tipo de contingencias, las inundaciones, en España contamos con un organismo público, el Consorcio de Compensación de Seguros, que solo existe en este país y que

he de reconocer, está muy bien gestionado. Debo insistir en la importancia de tener una póliza de seguros que responda eficazmente y para ello es necesario contar con el asesoramiento que prestamos los mediadores de seguros profesionales.

**-Aenus está presente en Zamora, Salamanca y Madrid. ¿Cómo beneficia esta experiencia al cliente?**

-La expansión hacia otros territorios como son Salamanca y Madrid, donde estamos teniendo un crecimiento muy importante, nos

“

La expansión hacia otros territorios nos aporta dimensión y conocimiento de otros mercados

Generalmente, los seguros de daños cubren todos los fenómenos climatológicos

En este retroceso general de la economía, los seguros están siendo afectados

aporta además de dimensión, conocimiento de otros mercados, en algunos aspectos más avanzados. Este conocimiento lo vamos intercambiando entre todo el equipo, creando sinergias entre todas las oficinas, al objeto de tener más y mejores herramientas en orden de ofrecer lo mejor a cada cliente.

**-Hace un año que se publicó la adaptación a España de la Directiva Europea sobre distribución de seguros. ¿Cómo corredería, en que os ha afectado en vuestro trabajo?**

-Esta nueva ley pone el foco en la protección al consumidor y la transparencia, de forma que no solo ha de ser informado del producto que contrata, sino incluso de los datos relacionados con el distribuidor de seguros, en nuestro caso de la corredería, y, además, ha de recibir esta información antes de la contratación.

Para el cumplimiento de la ley, hemos adaptado todos los mecanismos que tenemos de comunicación e información previa al cliente. Solo de esta forma tenemos la seguridad de que nuestros asegurados conocen plenamente el producto que contratan y cual es nuestra independencia.

| Zamora  | Madrid   | Salamanca   |  |
|---|--|---|--|
| Av. Príncipe de Asturias 17, 1ºB<br>49012 Zamora<br>980 67 11 40<br>zamora@aenus.es | C/ Doctor Esquerdo 144 1º<br>28007 Madrid<br>91 564 39 01<br>madrid@aenus.es | C/ Ponferrada 16<br>37003 Salamanca<br>923 18 72 93<br>salamanca@aenus.es | C/ La Reja 2, 1ºD<br>37001 Salamanca<br>923 26 86 23<br>salamanca@aenus.es |