



# Anticipando problemas

Las compañías aseguradoras, conscientes de las necesidades particulares de los viajeros profesionales y los asistentes a convenciones y congresos, no solamente han creado productos específicos para las empresas sino que intentan anticipar los riesgos que conlleva la realidad política, medioambiental y social.

Por **Rocío López Alemany**

**C**ancelaciones de vuelos, problemas de salud, robo de documentos o material de trabajo, pérdida de equipaje... son incidencias desafortunadamente comunes a las que se suman realidades que están condicionando sobremedida los viajes profesionales, tales como las catástrofes naturales o los atentados terroristas.

Ante esto nos planteamos ¿es importante contratar un seguro de viaje? La conclusión a la que llegamos tras hablar con los proveedores de este sector es rotunda: sí. Los seguros no pueden evitar las incidencias, pero sí paliar las consecuencias. Contratar una póliza que cubra todos aquellos aspectos que puedan preocupar al viajero no solamente es un modo de protegerle y reducir su estrés: también una manera de ahorrar dinero en caso de problemas, ya que solicitar una cobertura médica en casos graves en destinos como Estados Unidos o Japón puede trastocar más de un presupuesto.

### Viajar sin miedo

Como transmiten muchas aseguradoras, no se trata de inculcar miedo sino de viajar con responsabilidad. Por eso son varias las compañías que han creado productos específicos para las empresas en los que se incluye la suspensión del viaje sin coste, el reembolso de los gastos previos a la asistencia a un congreso cancelado, la pérdida de una conexión aérea o asistencia legal en caso de conflicto.

Precisamente una asistencia de calidad durante las 24 horas del día y en cualquier día de la semana es otro de los aspectos más valorados por los clientes.

La creciente oferta de seguros adaptados a los viajeros de negocios responde a un aumento de la demanda, fomentada por las cada vez más frecuentes huelgas de los transportistas o las nuevas exigencias de algunos destinos a la hora de recibir visitantes: seguros de salud o un carné de vacunas actualizado forman parte de estos nuevos requisitos.

Según los proveedores, es imperativo educar a las empresas para que tomen responsabilidades y sean conscientes de que las necesidades de sus representantes deben estar subsanadas incluso antes de que se produzcan. No obstante, parece ser una realidad que ya se han dado cuenta de ello: la seguridad del viajero se encuentra en el punto de mira y éste es un argumento cada vez más recurrente entre los clientes que demandan planes adaptados.

### Situaciones imprevisibles

Aunque los problemas más comunes están relacionados con cancelaciones, cuestiones de salud o accidentes en carretera, la lista de posibles situaciones que preocupan a las empresas no deja de aumentar.

En los últimos meses, los cambios políticos han entra-

do a formar parte de las inquietudes entre quienes requieren una póliza adecuada para sus representantes. En los casos más extremos pueden conllevar la repatriación de los viajeros. Con un seguro, éstos tendrán preferencia para abandonar el destino a la mayor brevedad posible.

### Preocupaciones permanentes

Las cancelaciones son lo que más preocupa a las empresas y no solamente por las posibles suspensiones por parte de los proveedores: la libertad para cambiar un programa de citas que incluya la anulación del viaje es especialmente valorada, tanto como una amplia cobertura médica que evite sorpresas en caso de que el representante deba acudir a un hospital. Por eso varias aseguradoras proponen cobertura de salud ilimitada.

La salud, seguridad, protección y bienestar del representante es responsabilidad de la empresa, por eso un seguro de viajes es en realidad un instrumento que facilita los negocios.

**Las cancelaciones y los problemas de salud siguen siendo los aspectos que más preocupan a las empresas**



## QUEREMOS SABER...

- ¿Qué aspectos relacionados con los viajes preocupan más a sus clientes?
- ¿Qué productos específicos para empresas/viajeros profesionales ofrecen?
- ¿Qué tipo de situaciones se pueden evitar contratando un seguro?

### Katia Estace Gil: Directora de Travel de AON Risk Solutions

#### “La salud es la principal preocupación del viajero”

Cada vez más nos encontramos con que los clientes necesitan tener la tranquilidad de que la cancelación de un viaje no les supondrá gastos extra y la demanda va en esa dirección, en solicitar amplias garantías de cancelación por un lado y amplios márgenes de cobertura médica por otro, dado que la sanidad suele ser muy cara en destinos como Estados Unidos o Japón.

Desde AON ofrecemos una variada gama de seguros de asistencia en viaje, entre ellos los denominados Corporate o Business travel, a través de los que intentamos cubrir la mayoría de las situaciones que puedan afectar a un viajero de negocios: desde la cancelación de una cita que conlleve la suspensión del viaje a las incidencias de salud o pérdida de equipaje.

La contratación de un seguro, más que evitar situaciones que puedan ocurrir, lo que hace es paliar las consecuencias de las mismas, sobre todo las relacionadas con la salud. Esta es la principal preocupación de un viajero y de la empresa que organiza su desplazamiento cuando se organizan programas lejos del entorno habitual. Las incidencias médicas, la pérdida de equipajes o la propia cancelación del viaje encabezan la lista de las preocupaciones antes de emprender un viaje.



### Óscar Esteban: Director Comercial y Marketing de ERV

#### “Un seguro evita que un incidente arruine un viaje”

Es muy común sufrir incidencias durante un viaje, ya sea en forma de pérdida o desperfectos en el equipaje, enfermedad, retrasos en los vuelos... La mayoría de estas eventualidades son ajenas al viajero y pueden ser difíciles de resolver en el extranjero, por eso lo que una compañía aseguradora aporta es asistencia personalizada que ayude a evitar que estos incidentes arruinen el viaje.

Nos caracterizamos por ofrecer una amplia variedad de productos que se adaptan a las necesidades de los distintos viajeros incluyendo siempre las mejores garantías. Nuestro producto destinado a profesionales es ERV Business Star, especializado en desplazamientos de negocios e incluyendo asistencia médica ilimitada. ERV también cuenta con un producto específico para congresos que incluye la cancelación y el seguro de viaje para los congresistas.

Cada vez son más los viajeros que empiezan a ser conscientes de la importancia de contratar un seguro de viaje cuando viajan fuera de su país. Los seguros más solicitados por las empresas con las que trabajamos son los que incluyen coberturas de anulación de viaje y asistencia sanitaria. Esta última es una de las garantías que más preocupa a las empresas y a sus representantes cuando se desplazan al extranjero.



## QUEREMOS SABER...

- ¿Qué aspectos relacionados con los viajes preocupan más a sus clientes?
- ¿Qué productos específicos para empresas/viajeros profesionales ofrecen?
- ¿Qué tipo de situaciones se pueden evitar contratando un seguro?

### Verónica Herrando: Directora Comercial Europ Assistance

#### “Contamos con acuerdos con los mejores hospitales del mundo”

Los aspectos que más preocupan son la asistencia médica y la repatriación. Además, nuevas tendencias están generando nuevas necesidades: uno de cada cinco viajeros de negocios hace *bleisure* (añade días de vacaciones a sus viajes de negocios) cada año. Contar con el respaldo de una aseguradora especializada no solamente hace que el viajero tenga cobertura sino que evita desembolsos innecesarios y acordes a la política de gastos.

En Europ Assistance contamos desde 1980 con una línea de seguros de viajes corporativos que se adapta al perfil del desplazamiento, momento y circunstancia, teniendo también en cuenta la situación de los países de destino. También se adaptan a las necesidades de la empresa: desplazamientos frecuentes a lo largo del año, estancias permanentes en el extranjero, viajes cortos y temporales, etc.

Los seguros de asistencia en viaje son multicoertura, cubriendo desde la anulación del viaje, ya iniciado o no, a la asistencia médica, pasando por la repatriación, regresos anticipados, pérdida de equipajes, retrasos, accidentes y un largo etcétera de garantías que hacen que el viajero pueda disfrutar sintiéndose respaldado. En Europ Assistance contamos con acuerdos con los mejores hospitales y proveedores en todo el mundo.



### Javier Selma, Responsable de la división Corporate de InterMundial

#### “La empresa quiere sentir que todo está bajo control”

Lo que más preocupa a nuestros clientes es la asistencia, aunque es importante distinguir entre seguro de asistencia en viaje y seguro de cancelación. El primero protege frente a las incidencias ocurridas durante el viaje, tales como un problema médico, un accidente, pérdidas, robo o demora de equipajes, pérdidas de conexiones o de servicios contratados o repatriación. El seguro de cancelación cubre a la empresa en caso de anulación del viaje o interrupción durante en el transcurso del mismo.

El producto por excelencia de nuestra división Corporate es Pack Business Travel, un catálogo de seguros especialmente diseñados para viajes corporativos que incluye, entre otros muchos, seguros de anulación y de asistencia en viajes, seguros de asistencia a eventos y de cancelación de congresos y seguros específicos para pérdida de conexiones y problemas operativos.

El perfil de Corporate es un cliente exigente con los servicios que contrata y busca productos que sean lo más completos posible. Le preocupa la pérdida de servicios y conexiones por problemas como los retrasos en el medio de transporte o el *overbooking*. También exige que el seguro incluya amplias coberturas médicas y cubra accidentes, además de asistencia profesional durante las 24 horas del día. Empresa y viajero quieren sentir que todo está bajo control y, sobre todo, en buenas manos.



## QUEREMOS SABER...

- ¿Qué aspectos relacionados con los viajes preocupan más a sus clientes?
- ¿Qué productos específicos para empresas/viajeros profesionales ofrecen?
- ¿Qué tipo de situaciones se pueden evitar contratando un seguro?

### Fernando Sena, Gerente Regional de Comunicaciones Institucionales “Hay clientes que aún no perciben este servicio como una clave”

Los escenarios que se pueden evitar contratando una asistencia. Antes de salir de viaje, el primer escenario posible es la cancelación del vuelo por causas mayores: con nuestro producto “Any Reason” se evita la pérdida total del pasaje y estancia. Durante el viaje, se pueden evitar los desembolsos ya que los costes médicos en el extranjero son a veces inasumibles por el viajero.

Disponemos de un producto Corporate que cuenta con una amplia variedad de coberturas y que fueron diseñadas exclusivamente para enfrentar situaciones de emergencia y asistir en cualquier imprevisto. Los servicios que se brindan abarcan desde una evacuación sanitaria en avión hasta una simple consulta médica, o incluso dar soporte tecnológico: uno de los servicios más requeridos por los ejecutivos que se encuentran en funciones.

Hay dos tipos de clientes, el que conoce la importancia de salir del país con asistencia médica y el que aún no percibe este servicio como un añadido clave. Actualmente el 50% de la sociedad todavía no concibe la asistencia médica como el tercer paso para decidir donde viajar (si ponemos en primer lugar la compra del vuelo y en segundo la reserva del hotel). En cuanto a los que salen del país con asistencia médica, la tendencia está en la búsqueda de un

servicio cada vez más ágil y customizado, por ejemplo adaptado a la realización de actividades de aventura o ante la vivencia de posibles atentados o catástrofes naturales.



# “We HAVE to be at IMEX America.”



#### HURRY, IT'S YOUR LAST CHANCE

Don't miss your amazing opportunity to be at IMEX America. With business, networking, education, innovation and ROI on the agenda, this is one event that can change your year and career.

**Come meet us in Las Vegas—register now!**

THE *pulse* OF THE MEETINGS INDUSTRY.  
[REGISTER.IMEXAMERICA.COM](http://REGISTER.IMEXAMERICA.COM)

**imex**  
america

OCTOBER 18-20, 2016  
LAS VEGAS