

## SEGUROS DE VIAJE: ANTÍDOTOS CONTRA EL TEMOR

Por **Cristina Cunchillos**

Las empresas tienen un deber de protección para con sus empleados que se extiende a los desplazamientos que éstos tienen que realizar por motivos de trabajo. Es su responsabilidad tomar las medidas necesarias que garanticen su seguridad y bienestar, así como ofrecerles el apoyo que puedan necesitar en caso de cualquier imprevisto, desde un accidente a la pérdida de material de trabajo o la cancelación de su vuelo. Contratar un buen seguro de viaje es esencial para ello. El coste de no incluirlo, en caso de darse un incidente, puede ser infinitamente mayor a la hora de resolverlo.

Si bien la responsabilidad última es de la empresa, le corresponde a la agencia de viajes negociar con las aseguradoras e insistir en la inclusión de determinadas coberturas en sus contratos.

### **Mercado al alza**

Cada vez se contratan más seguros de viajes. Con la mejora de la economía y el aumento del comercio global, los desplazamientos por trabajo son más frecuentes, a la vez que hay una mayor preocupación por la seguridad a nivel global. En algunos países como Francia, la contratación de un seguro es un requisito para los viajeros de fuera de la Unión Europea. Como consecuencia, el mercado de los seguros de viajes corporativos ha crecido considerablemente en los últimos años.

En España, la facturación por primas en seguros de asistencia de viaje, sobre todo vendidas a través de las agencias de viajes, alcanzó los 255 millones de euros en 2018, según el informe del observatorio sectorial DBK.

Se estima que este año el negocio crecerá en un 10 %, al igual que en los últimos tres años. La previsión para los próximos ejercicios es de un incremento anual entre el 8 % y 9 %.

### **Viajes en grupo**

Si bien cualquier desplazamiento por trabajo requiere una buena cobertura, cuando se trata de reservas para grupos ésta debe ser aún más amplia y, sobre todo, más flexible en cuanto a modificaciones y cancelaciones. El número final de asistentes a una convención nunca se ajusta al previsto inicialmente. Si el incentivo tiene como destino un país de riesgo o incluye en el programa actividades extremas, el seguro debe corresponder al nivel de exposición.

Confirmar la asistencia a eventos es lo más complicado y es casi inevitable que haya cambios de última hora. Por eso, contratar seguros que permitan estos cambios sin penalización para el cliente es lo más importante.

La asistencia médica es también esencial, pero puede encarecer las pólizas, sobre todo para viajes a destinos donde la sanidad es más cara, como es el caso de Estados Unidos.

**El número final de asistentes a una convención nunca es el previsto inicialmente**

### **Exigencias del cliente**

La integridad física es obviamente lo más relevante a la hora de solicitar protección, pero en el caso de desplazamientos profesionales la cobertura de robos o daños al equipaje que impliquen la pérdida de datos o material

de trabajo es también muy relevante. Cerrando el círculo de exigencias por parte de los clientes, la cobertura en caso de cancelación de vuelos es el tercer aspecto básico para el que



no siempre es fácil obtenerlas por parte del cliente final.

### Respuestas de las aseguradoras

Las aseguradoras buscan diferenciarse de la competencia más por su servicio al cliente o la introducción de innovaciones tecnológicas que por el contenido de su oferta. La mayoría cuenta con coberturas específicas para eventos y viajes grupales que incluyen cancelación, cambios en los asistentes o desperfectos derivados de la operación.

El futuro de la oferta pasa más por la personalización de cada póliza, con la ampliación del número de causas que permiten el reembolso en caso de incidencia. También por evitar los límites, descartando solo los destinos con alertas a nivel internacional, siendo Siria y Corea del Norte los que hoy por hoy son rechazados por la inmensa mayoría de las aseguradoras. Los proveedores compiten por una red de asistentes locales más amplia que permita ofrecer todos los lugares de mundo y en todas las condiciones posibles.

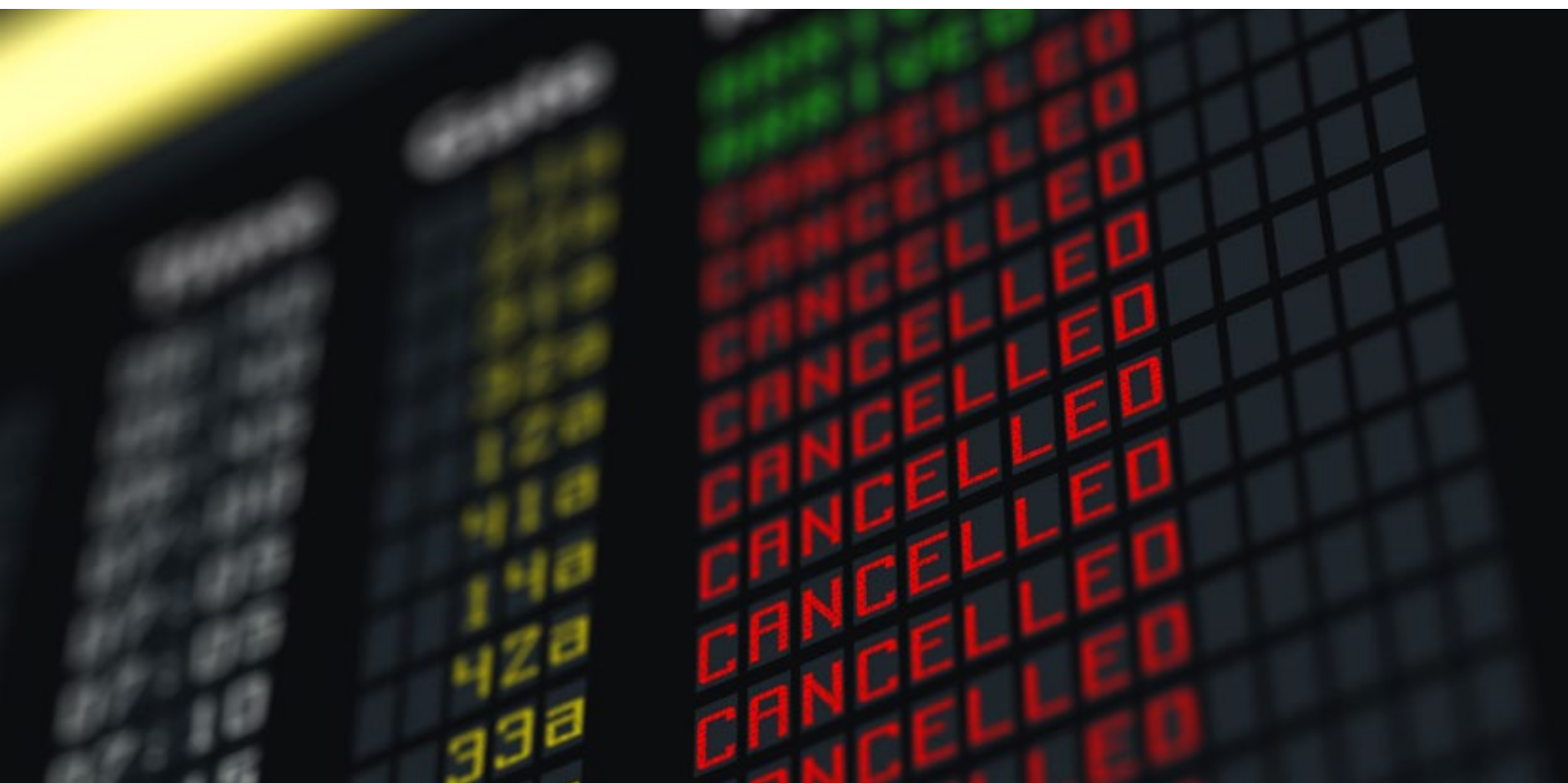
esperan disponer de cobertura. No obstante, cabe destacar que no siempre los deseos del cliente se ven reflejados en la póliza finalmente contratada. Por ejemplo, la cobertura completa en caso de anulación de una operación suele tener un coste tan alto que el organizador se ve obligado a rebajar sus expectativas.

La agencia debe contar con el máximo de información posible para negociar una buena cobertura, ya que forma parte de su trabajo garantizar que todo lo necesario esté cubierto. Sin embargo, en este punto suele producirse fricción con el proveedor: la aseguradora exige pruebas de muchos de los aspectos negociados y

### Las aseguradoras se diferencian más por la tecnología y el servicio que por sus pólizas

La tecnología diferencia a los actores de una oferta cada vez más adaptada a cada viajero y operación. El seguimiento de incidencias en tiempo real, la tramitación automatizada de las reclamaciones reduciendo los plazos de reembolso o la comunicación constante por todos los canales posibles en caso de incidencia forman parte de los elementos diferenciadores.

Los riesgos materiales e inmateriales son cada vez mayores, por eso se requieren respuestas cada vez más amplias.



### ÓSCAR PICÓN

Gestor de Incentivos y Eventos Internacionales en World Business Travel (España)



**“Las aseguradoras nos piden cada vez más que presentemos documentación que en muchos casos es muy difícil de localizar”**

#### **¿Qué aspectos tienen más relevancia a la hora de negociar con las aseguradoras que cubren sus operaciones en grupo?**

En nuestro caso trabajamos habitualmente con la misma compañía de seguros ya que tenemos unas tarifas negociadas. En su día se tuvieron en cuenta sobre todo la cobertura en cuanto a gastos de cancelación, cobertura médica dentro y fuera de España e indemnizaciones en cuanto a cancelaciones por parte de las compañías de transporte. Algo muy importante que a día de hoy seguimos negociando es la obligación de contratar el seguro en el momento de la confirmación del viaje combinado. Una realidad de nuestra industria es que en los viajes en grupo, la contratación del seguro y la confirmación del viaje por parte del cliente no se producen necesariamente el mismo día, debido a que muchas veces trabajamos con grandes empresas donde el asistente final no puede confirmar, o no se sabe quién asistirá, hasta el último momento.

#### **¿Siente que entienden sus necesidades o las problemáticas a las que se enfrentan o hay aspectos en los que deberían mejorar?**

Siempre se puede mejorar. Cada vez más, nos solicitan que presentemos más documentación de cada caso, y, en muchos de éstos, se trata de documentación que es muy difícil de localizar. Como intermediarios que somos, en la gran mayoría de los casos, éstos acaban siendo trámites muy largos, que generan muchas horas de trabajo e investigación y no siempre llegan al éxito.

#### **¿Qué destinos o tipo de operaciones se están descartando en este momento al no conseguir suficiente cobertura o ser ésta demasiado cara?**

Sí que nos hemos encontrado casos en los que el cliente desea contratar una póliza que le cubra la totalidad de los gastos de cancelación en el caso de anular por cualquier motivo o causa no justificada. Estas pólizas sí que suelen tener un precio muy elevado por lo que finalmente el viajero se acaba decantando por una opción más económica y en muy pocos casos acaban contratando lo que desean desde un principio.

### ÓSCAR ESTEBAN

Director Comercial y de Marketing, ERGO Seguros de Viaje (España)



**“Los únicos destinos que no estarían cubiertos son aquéllos sobre los que pesa alguna sanción internacional”**

#### **¿Qué coberturas ofrecen a los organizadores de convenciones e incentivos?**

Actualmente disponemos de una póliza para eventos como congresos, que se caracteriza por ser un seguro especialmente diseñado para la organización de este tipo de eventos y que incluye coberturas en caso de cancelación del congreso, cambio de fechas, reducción en la duración o cambio de sede, etc. Además incluye un completo seguro para los congresistas, con coberturas como asistencia sanitaria, gastos de anulación por la no asistencia al congreso, robo o deterioro del equipaje, repatriación, responsabilidad civil... y así hasta más de una veintena de garantías.

#### **¿Cómo ha evolucionado su oferta?**

Nos centramos en la adaptabilidad de coberturas y límites, configurando las pólizas a medida de cada viaje y destino. La tecnología nos ayuda a crear una oferta más personalizada, permitiéndonos ofrecer un servicio 24 horas en todos los canales, mejorando la experiencia del cliente. Por ejemplo, a través de nuestra *app* ERV Travel & Care ofrecemos alertas en tiempo real al usuario, que puede informarse sobre los riesgos en destino, la seguridad, el sistema sanitario o la red de hospitales en su zona. En nuestra plataforma de siniestros *online*, el viajero puede comunicar su siniestro las 24 horas, obteniendo su reembolso en un máximo de cinco días.

#### **¿Qué destinos o situaciones no están cubiertos por los seguros que ofrecen?**

En cuanto a destinos, están cubiertos todos los que hayan sido notificados por el asegurado en el momento de contratar la póliza, sea en España, Europa o cualquier otro destino del mundo. Nuestro producto para desplazamientos de negocios cubre además destinos de riesgo y guerra, con una pequeña sobreprima. Los únicos destinos que no estarían cubiertos son aquéllos sobre los que pesa alguna sanción internacional, como por ejemplo, Corea del Norte o Siria.

### ISABEL MARTÍNEZ

Directora General de Grupos y Grupos (México)



**“Es nuestra responsabilidad cuidar de que cada cobertura sea la adecuada según el destino al que se viaja”**

#### **¿Qué aspectos tienen más relevancia a la hora de negociar con las aseguradoras que cubren sus operaciones en grupo?**

Desde luego son varios los aspectos que se revisan al contratar un seguro, pero donde hay más inquietud por parte de los clientes es en tener muy claro qué les cubre el seguro, la vigencia y, por supuesto, el coste. Como organizadores de eventos y conociendo todo lo que puede acaecer durante el viaje con un grupo, siempre les recomendamos evaluar a qué país se está viajando, el tipo de viaje que es, si van a practicar algún deporte durante el programa, el límite de días para la contratación del seguro, si viajan con familias, etc... para tener todos los elementos que permitan una mejor negociación con la aseguradora.

#### **¿Siente que entienden sus necesidades o las problemáticas a las que se enfrentan o hay aspectos en los que deberían mejorar?**

Considero que en la actualidad las diferentes aseguradoras son amigables en este sentido, existen seguros de viaje multirriesgo para grupos que ofrecen a los participantes y al organizador una mayor tranquilidad antes del viaje gracias al seguro de cancelación y a garantías tan importantes como la cobertura de gastos médicos en el extranjero, la asistencia y repatriación, pérdida de equipaje, etc. El seguro de cancelación de viaje cubre la anulación del mismo por cualquier suceso repentino, imprevisto o ajeno a nuestra voluntad, lo que desde luego es un respiro para todos.

#### **¿Qué destinos o tipo de operaciones se están descartando en este momento al no conseguir suficiente cobertura o ser ésta demasiado cara?**

Para muchos de los clientes es ya conocido que en Estados Unidos y Canadá el costo en caso de recurrir a servicios sanitarios suele ser elevado y por consiguiente la cobertura de la póliza para viajar a estos destinos debe ser amplia en este sentido. Nuestra responsabilidad es cuidar de que la póliza sea siempre la adecuada, según el destino al que se viaje.

#### **¿Qué coberturas ofrecen a los organizadores de convenciones e incentivos?**

Si un evento se cancela o modifica se cubre el precio de la entrada y, si el participante asegurado no puede asistir, se gestiona el reembolso o cambio de billete en favor de un sustituto. Además de las coberturas habituales como la asistencia médica para asistentes y familiares, la asistencia ante demora, pérdida o robo de equipaje o tarjeta de crédito o ante posibles daños a terceros, también cubrimos los daños a dispositivos móviles, la recuperación de datos o el asesoramiento informático e incluso la asistencia jurídica.

#### **¿Cómo ha evolucionado su oferta?**

Entre los desarrollos más significativos destacan los reembolsos de manera proactiva ante retrasos en viaje, los pagos digitales realizados directamente a tarjetas de débito y la automatización de las reclamaciones. Estas innovaciones han simplificado la gestión, garantizado una respuesta rápida a nuestros clientes y facilitado el reembolso. Pronto se incluirá también el seguimiento en tiempo real del retraso de vuelos, trenes, conexiones perdidas e incluso pérdida de equipaje. En 2020, está prevista la integración GDS total en nuestra *app* AgentMax que ofrecerá la máxima flexibilidad y eficiencia a nuestros agentes en su experiencia de venta.

#### **¿Qué destinos o situaciones no están cubiertos por los seguros que ofrecen?**

Contamos con más de 800.000 proveedores médicos y realizamos más de 10.000 repatriaciones médicas al año. Sólo en casos extremos, como en un país que atravesase un conflicto bélico, puede verse reducida o interrumpida la asistencia. Del mismo modo, las situaciones que impliquen una actividad delictiva como un secuestro pueden contar con una cobertura limitada. Nuestros equipos ofrecen otro tipo de soporte como la atención psicológica posterior o a los familiares.

### JOSÉ LUIS TIRADOR

Director de Negocio Directo & Digital para la Región Sur de Europa, de Allianz Partners



**“Pronto se incluirá el seguimiento en tiempo real del retraso de vuelos o pérdida de equipaje”**

### KATHRINE ALBRECHT

Gerente Eventos MICE de Andes Tours (Colombia)



**“No descartamos ningún destino: siempre encontramos la compañía idónea para cada lugar”**

#### **¿Qué aspectos tienen más relevancia a la hora de negociar con las aseguradoras que cubren sus operaciones en grupo?**

Para nosotros los dos aspectos más importantes son la cobertura económica y la red de especialistas que se ocuparán de cubrir los servicios que se contratan. Con respecto a la cobertura económica, se deben reconocer las diferencias de los costes entre los distintos países, para así garantizar que los clientes estén totalmente cubiertos. Con respecto a la red de especialistas, es importante que ésta ofrezca total seguridad o, lo que es lo mismo, que exista la seguridad de que tienen la capacidad de solucionar cualquier inconveniente, enfermedad o accidente que se presente.

#### **¿Siente que entienden sus necesidades o las problemáticas a las que se enfrentan o hay aspectos en los que deberían mejorar?**

Hay oportunidades de mejora. Por ejemplo, en los grupos de incentivos o convenciones es muy común tener cancelaciones o cambios en la lista de participantes. Hoy en día en que todas las acciones deben ser inmediatas es necesario contar con una compañía que tenga la habilidad de hacer cambios hasta última hora, sin que éstos afecten ni al presupuesto aprobado por el cliente, ni al funcionamiento del servicio durante el viaje. El dinamismo en la respuesta y una asesoría de calidad por parte de las empresas que venden seguros de viaje es un factor decisivo que condiciona nuestra elección.

#### **¿Qué destinos o tipo de operaciones se están descartando en este momento al no conseguir suficiente cobertura o ser ésta demasiado cara?**

Nosotros no descartamos ningún destino por falta de cobertura y siempre encontramos una compañía de asistencia que sea la idónea para cada lugar. Con respecto a los costes, hay destinos como Estados Unidos donde la medicina es muy costosa y debemos ser muy cuidadosos en lo que respecta a la cobertura económica de las pólizas.

#### **¿Qué coberturas ofrecen a los organizadores de convenciones e incentivos?**

Disponemos de dos tipos de seguros concebidos especialmente para los organizadores de eventos. Por un lado, un Seguro de Asistencia con tres categorías (Eventos Basic, Eventos 3.000 y Eventos Plus), que protege a los asistentes frente a cualquier imprevisto incluyendo asistencia médica, pérdida de equipajes, demora de viaje, gastos de anulación, indemnización por accidentes... y muchas más coberturas. Por otro lado, nuestro Seguro de Responsabilidad Civil ayuda en casos en los que, de manera involuntaria, el evento resulte responsable del daño a terceros, animales o cosas.

#### **¿Cómo ha evolucionado su oferta?**

Hemos desarrollado un seguro único que cubre los viajes de negocios en cualquier lugar del mundo: Businesstravel. Permite cancelar hasta por 22 causas diferentes, incrementar los gastos médicos o añadir más coberturas y es totalmente personalizable. Además de contar con coberturas como las cancelaciones o la asistencia médica, ofrece otras novedades creadas específicamente para que los viajeros no tengan que preocuparse de nada mientras viajan, como terapia de crisis, envío de un sustituto profesional en caso de repatriación o gastos de secuestro.

#### **¿Qué destinos o situaciones no están cubiertos por los seguros que ofrecen?**

Desde InterMundial trabajamos para garantizar riesgos que históricamente han quedado fuera de la cobertura de una póliza y que están directamente relacionados con problemas de fuerza mayor como el terrorismo, las guerras, las manifestaciones, los movimientos populares, los disturbios, la conmoción civil, el sabotaje, los disturbios civiles o el levantamiento. Contamos con una Garantía de Fuerza Mayor única en el mercado.

### MANUEL LÓPEZ

CEO de Grupo InterMundial (España)



**“Contamos con una Garantía de Fuerza Mayor única en el mercado”**