



SOBRE SEGURO

Por **Javier García**

La seguridad es uno de los aspectos que más preocupa a aquellas personas o empresas encargadas de la organización de un evento o viaje de empresa: son responsables de lo que les ocurra a los asistentes a un congreso, convención, reunión o evento. Por eso garantizar la seguridad física de los participantes es primordial. Y no sólo eso: la integridad de todos los equipos materiales que permiten que un programa sea un éxito también forma parte de la responsabilidad del organizador.

Cuantas menos sorpresas haya, mejor. El deseo y la obligación de todo planificador es anticiparse a cualquier incidencia que se pueda producir. Para ello, es necesario identificar las posibles amenazas, valorar sus consecuencias y hacer uso de todas las herramientas a su alcance para evitarla a tiempo, es decir, antes de que se produzca. Esto no es tarea fácil: desde un vuelo cancelado a un pasajero que se enferma, pasando por un equipo que se estropea o un receptivo que no llega... las situaciones inesperadas que se pueden producir son tantas como momentos incluye el programa.

Todo puede estar bajo control

Las propias leyes marcan directrices que obligan al proveedor a ofrecer soluciones en caso de que se produzcan determinadas eventualidades. Sin embargo, no todo lo importante es obligatorio. Y no todo puede estar bajo control... o sí. Es aquí donde entran en juego las aseguradoras y sus servicios. Las compañías de seguros cuentan hoy con todo tipo de pólizas que cubren absolutamente cualquier imprevisto: desde accidentes, enfermedades o robos hasta la pérdida de vuelos o su cancelación, pasando por el reemplazo de materiales y equipos que no funcionan. Con la evolución de la sociedad, del mundo de la empresa y la tecnología, las pólizas también han evolucionado y las aseguradoras están creando nuevas coberturas para adaptarse a las necesidades de los clientes.

Porque desplazarse por el mundo es una actividad que tiende a crecer y que a su vez implica cada vez más riesgos, que han de ser previstos y ante los que hay que actuar, a ser posible con antelación para evitarlos o paliar sus posibles consecuencias, o resolverlos una vez acaecidos.

El desafío del organizador es dar con una cobertura personalizada que se adapte al cliente

Necesidades reales

En realidad no es posible asegurarlo todo, por eso el desafío para el organizador es dar con una cobertura personalizada que cubra los posibles incidentes que se puedan ocasionar y que, además, se adapte a las necesidades reales del evento y sus participantes.

En PUNTO MICE hemos querido darle voz a las empresas especializadas en la organización de eventos de todo tipo, desde ferias a reuniones corporativas, para saber qué les piden a sus aseguradoras y qué aspectos tienen en cuenta a la hora de contratar una cobertura. También hemos querido conocer de primera mano qué ofrecen las aseguradoras, que demuestran estar anticipando riesgos que han llegado para quedarse.

1. ¿Cree que las aseguradoras están al día de sus necesidades?
2. ¿Qué aspectos le preocupan más?
3. ¿Se siente satisfecho/a con el servicio de las compañías de seguros?



Agustín Pequerul, director técnico de eventos
Atlanta Travel & Corporate Events

“El cliente no siempre entiende la póliza de la misma forma que la aseguradora”

1. Las aseguradoras se van adaptando a medida que surgen nuevas necesidades, pero es muy difícil que lleguen a cubrir las inquietudes actuales de los clientes (falta de participantes en eventos o congresos, sucesos en terceros países que provocan anulaciones...). Hay ciertas coberturas que se deberían ampliar, por ejemplo, los servicios que el cliente pierde en destino por demora del medio de transporte. Asimismo, en caso de incidentes, la gestión de reclamaciones es demasiado complicada, los procesos no son ágiles y cada vez nos exigen presentar más documentación.

2. La seguridad y la puntualidad. Es imprescindible trabajar con compañías con garantías y que cumplan con

las normativas vigentes. Debido a la duración de las reuniones y eventos en la actualidad, los retrasos y cancelaciones provocan muchas veces un sobrecoste y viajes totalmente improductivos que se podrían evitar.

3. El cliente final no siempre entiende la póliza de la misma forma que la aseguradora. Hay mucha 'letra pequeña' importante que debería ser transmitida a la agencia de forma clara, como en los casos de compensación económica por cancelación. Cuando esto sucede, los intermediarios siempre nos encontramos en una posición muy incómoda, incluso cuando hemos comunicado las condiciones al cliente.

Eduardo González, director comercial
Carlson Wagonlit Travel España

“El producto se adapta perfectamente a las necesidades”

1. En Carlson Wagonlit Travel España trabajamos con una aseguradora líder que ofrece todas las garantías. Además, existen distintos niveles de cobertura con distintos precios, por lo que el producto se adapta perfectamente a las necesidades del viajero y de su empresa.

2. La seguridad y la prevención son unas de nuestras máximas prioridades y preocupaciones. De hecho, este mismo año hemos ampliado nuestra

oferta firmando un acuerdo con International SOS que complementa la oferta que prestábamos en asociación con iJET. El cuidado de los viajeros forma parte del compromiso de CWT.

3. Hemos tenido incidencias, pero, gracias a que trabajamos con empresas líderes del sector que actúan con agilidad y que, como nosotros, tienen en su ADN el servicio al cliente, se han resuelto con celeridad y el cliente ha quedado satisfecho.





Martin Fox, director de operaciones
Barceló Congressos

“Falta conocimiento del sector”

1. Sinceramente creo que a las aseguradoras les falta conocimiento específico del mercado asociativo, nuestro principal segmento de negocio. Por un lado, hay que asegurar el congreso en nombre del promotor, pero tenemos que cubrir también los potenciales riesgos de los asistentes como, por ejemplo, los relacionados con el viaje y el alojamiento. Necesitamos productos más específicos que se adapten a las necesidades concretas de todos los actores que forman parte de cada evento.

2. La póliza más importante y útil para los organizadores es aquella que cubre la cancelación, reembolso y notificación de cambios. De esta forma, se cubre que un congreso sufra una cancelación, cambio de fechas o de sede y la reducción de su duración.

Otro aspecto importante es asumir la posible reducción del número de asistentes por motivos de huelga, catástrofes naturales u otros que pueda tener un efecto negativo, aunque no se produzca cancelación del evento.

3. Este servicio es todavía demasiado caro en España y, por lo tanto, poco contratado por nuestros clientes. En algunos mercados más maduros como el británico es mucho más económico y las coberturas son mayores.

Para algunos grandes eventos en los que nuestros clientes querían contratar seguro hemos depositado nuestra confianza en una consultora de riesgos y *broker* de seguros, que nos ha buscado el producto más adaptado.

Alisson Batres, directora
Organización (Guatemala)

“Necesitamos coberturas específicas según la tipología del viaje”

1. Depende de qué destino hablemos ya que no todos implican los mismos riesgos: de todos modos existe una Federación de Aseguradoras Latinoamericanas cuyas compañías asociadas se rigen por un programa específico y universal que se aplica a todos los aspectos relacionados con el turismo de empresas.

2. Sin duda lo que más nos preocupa a agencias organizadoras y clientes es la seguridad de los participantes en el destino donde se celebre el evento. En tipologías específicas como el turismo de aventura necesitamos pólizas que cubran la integridad física de los participantes.

3. Sí, son muy conscientes pero es muy distinto de un país a otro, sobre todo en América Latina. Hay países con más facilidades, en algunos incluso el seguro es gratuito para los turistas.

Rosario Martín, directora financiera
Doctaforum

“Son muchas las exclusiones y casi nadie lee la ‘letra pequeña’”

1. Yo creo que sí. Hoy en día se puede asegurar cualquier cosa, pero las exclusiones de los seguros son muchas y casi nadie lee la ‘letra pequeña’ para tenerlo claro.

2. La seguridad: actualmente, se están produciendo muchos robos en sede de eventos. Los asistentes dejan sus pertenencias en la sala (ordenadores, tabletas...), porque no van a salir con todas ellas a tomar un café. Esto es algo que no se puede evitar y es un problema porque nadie se hace cargo de ello, ni la sede, ni nosotros... Obviamente el asistente no entiende por qué no está protegido en estos casos.

3. Hasta ahora han respondido a nuestras expectativas: cuando hemos tenido algún percance como que un asistente se ponga enfermo fuera de España o siniestros en sedes, la aseguradora ha respondido satisfactoriamente.

LA VOZ DE LAS ASEGURADORAS

1. ¿Qué nuevos riesgos existen que antes no se cubrían?
2. ¿Qué es lo que más preocupa a las empresas cliente?
3. En cuanto a producto, ¿qué es lo más novedoso que ofrecen?



Pablo Moreno, subdirector general de negocio Europ Assistance España

“Hay nuevas inseguridades que están surgiendo relacionadas con Internet”

1. Actualmente, además de los riesgos tradicionales y financieros, nos enfrentamos a diario con nuevas inseguridades relacionadas con el envío y recepción de datos, peligros asociados a la tecnología y nuevos delitos que están surgiendo en los entornos de Internet, sobre todo, aquéllos enmarcados en el ámbito de los viajes de negocios.
sobre todo las prestaciones que se refieren a la salud. Otros factores son la pérdida o retraso de equipaje, las demoras en los viajes o el regreso anticipado cuando un familiar es hospitalizado o fallece.
2. La salud, el cuidado y una compañía que tenga capacidad de respuesta en situaciones complejas son los factores que más preocupan en el momento del viaje. Las empresas que tienen contratados seguros para sus empleados expatriados, por ejemplo, procuran cubrir
3. Como novedad hemos creado un seguro de asistencia en viaje integral para expatriados, familiares y empleados de las empresas cliente con cobertura durante el desplazamiento profesional. Esta póliza combina garantías de asistencia de Europ Assistance y mejoras relacionadas con la salud de Generali, con cinco grupos de cobertura: asistencia médica y repatriación, equipajes, asistencia legal, servicios de información e indemnizatorias.





Ignacio Tutuni, gerente comercial
Assist-Med (Argentina)

“Una de las principales necesidades de las empresas es cuidar la tecnología que el viajero lleva consigo”

1. Tenemos un compromiso: el de cubrir cualquier eventualidad que pueda surgir durante un viaje ofreciendo soluciones que respondan de manera exacta a lo que el viajero o grupo necesita en ese momento.

Una de las necesidades principales del viajero corporativo que se ha desarrollado con el tiempo es cuidar la tecnología que lleva consigo (*smartphones*, tabletas, ordenadores, cámaras fotográficas y de vídeo...). Teniendo en cuenta esta preocupación generalizada, creamos hace dos años la línea SmartTrip, nuestra gama de productos Premium, que protege al viajero ante el robo de sus equipos tecnológicos. Otra de las pólizas cuya demanda está aumentando es la que incluye una cobertura más amplia en caso de

enfermedad y la que protege ante el *late arrival* y consiguiente pérdida de otros servicios contratados. Nosotros asumimos las penalizaciones por cambios y los nuevos billetes que pueda generar este trastorno. También atendemos a perfiles de viajeros de negocio que antes no se tenían en cuenta, como puede ser a la futura mamá ante emergencias relacionadas con el embarazo (hasta la semana 32 de gestación).

2. Toda empresa que envía a sus empleados al exterior necesita tranquilidad y una compañía aseguradora sólida, con soluciones concretas ante las eventualidades que puedan surgir para que el representante pueda centrarse en cumplir sus tareas, sin preocuparse por nada más.

3. Además de Smart Trip, nuestros productos incluyen una prestación muy importante: la sustitución de la persona que se desplaza, lo que permite que la empresa pueda reemplazar a su representante cuando éste no pueda cumplir su objetivo por motivos de salud, haciéndonos cargo del billete y de los gastos de hotel de quien viaja en su lugar durante cinco días. Asimismo, hemos lanzado un servicio de alquiler de teléfonos móviles en Estados Unidos: Rental Phone permite estar online durante el viaje y permite llamar de forma ilimitada a todo el país y a hijos de Argentina.



Ana Dueñas Vinuesa, directora general
ERV Europea de Seguros de Viaje

“Cada vez hay más desplazamientos a destinos de riesgo para trabajar en proyectos puntuales”

1. En los últimos tiempos, las complicaciones del viajero han ido variando, en muchas ocasiones por cuestiones ajenas al asegurado. Nubes volcánicas, accidentes, situaciones excepcionales como terremotos o huelgas de los medios de transporte... Estas circunstancias han cambiado el enfoque de los seguros, que ahora ofrecen cobertura ante estas situaciones. Existen nuevos riesgos relacionados con la seguridad del viajero. Cada vez hay más desplazamientos a destinos de riesgo para trabajar en proyectos puntuales. En nuestro caso, ofrecemos cobertura para este tipo de viajes.

2. Su objetivo principal es que sus empleados viajen con la máxima seguridad y que, en caso de sufrir cualquier problema durante el viaje, puedan contar con la ayuda de una empresa especializada, con cobertura mundial y que les ofrezca una respuesta ante cualquier situación. Es muy importante para ellos disponer de un especialista que resuelva de manera urgente situaciones imprevistas que puedan vivir sus empleados. Por otro lado, como es lógico, otro de sus objetivos es evitar gastos inesperados que puedan derivarse de un problema de sus trabajadores durante el desplazamiento. Si un empleado sufre un accidente o un problema médico,

los costes de una hospitalización en destinos de Asia o Estados Unidos son muy elevados. Sin duda, contar con un seguro de viaje aporta tranquilidad a la empresa ante estas situaciones.

3. Para desplazamientos de negocios contamos con Business Star, un seguro realmente competitivo que cubre gastos médicos ilimitados en el extranjero. Gracias a esta cobertura, si el profesional desplazado sufre cualquier accidente o enfermedad, está cubierto en todos los gastos médicos, quirúrgicos o de hospitalización que sean necesarios sin límite de ningún tipo. El producto cuenta además con coberturas como pérdida o demora de equipaje, recuperación de datos en caso de daños/ fallos en el equipo informático, cobertura ante retrasos, repatriación, responsabilidad civil o indemnización por secuestro...



Javier Ruz, responsable de Business Travel
Intermundial

“A las empresas les preocupa no estar al día de los nuevos riesgos y cómo cubrirse ante ellos”

1. El mero hecho de incrementar el número de viajes y a más países es en sí mismo un aumento del riesgo. El nacimiento de nuevos conflictos o situaciones de inestabilidad política, incluso el propio clima, pueden generar repentinos problemas de movilidad o incluso derivar en catástrofes. También destacaría la expansión y nuevas formas de delincuencia y terrorismo, la evolución de enfermedades y la expansión de los brotes, así como fenómenos geológicos impredecibles.

2. Precisamente estar al día de los nuevos posibles riesgos, qué posibilidades existen de cubrirse ante ellos y cómo. También preocupa saber cuál es la protección adecuada en cada caso y el coste, así como conocer bien la operativa en caso de incidencia y el modo de proceder más adecuado. A su vez, tienen en cuenta hasta dónde se puede reclamar.

3. Lo mejor que podemos ofrecer es el trabajo conjunto y el análisis de cada caso, con la mayor racionalización y simplificación del coste en la solución más adaptada. Existen productos específicos como seguros de anulación propios para el *business travel*, que permiten cancelar sin justificación; seguros de accidentes contratables por sí solos o para reforzar coberturas u otros seguros para la celebración de eventos y protegerse de cancelaciones.

