

Martín Navaz, Presidente de ADECOSE

“Mientras el bróker siga cuidando su mayor asset, que no es otro que hacer de los problemas del cliente nuestros problemas, la evolución será la correcta”

Inmersas en una vorágine de cambios constantes provocados por la transformación digital, las corredurías adecúan sus servicios a las necesidades del momento. Junto a Martín Navaz, presidente de ADECOSE, analizamos las claves que han llevado a los mediadores a posicionarse como expertos asesores en respuesta a los cada vez mayores, requisitos del mercado.

1. La figura del bróker está cambiando. En los últimos tiempos, está pasando de ser intermediario/proveedor de seguros a un importante socio de negocio capaz de abarcar mucho más. ¿Cómo describiría el cometido que están adquiriendo?

Este cometido lo tomamos como un termómetro de la capacidad de adaptación, más que demostrada, del bróker. La mediación es un negocio particular y no nos podemos permitir que el cliente sea un mero elemento de la ecuación; él es nuestra razón de ser y lo tenemos que colocar en el centro de nuestras preocupaciones y tener la capacidad de responder a todas sus demandas, las cuales son cada vez más altas. Ahora bien, sí es verdad que a raíz de esa relación contractual pueden surgir nuevas oportunidades de diversificación del negocio que algunos ya han detectado y están sabiendo sacarle rendimiento.

2. ¿Cómo se han convertido los brókeres en agentes esenciales que proporcionan conocimiento experto? ¿A qué se debe esta evolución?

Nuestra evolución como expertos es consecuencia de los cada vez mayores requisitos del mercado. Vivimos un momento en el que se generan nuevas necesidades de manera muy rápida y nosotros tenemos que encontrar soluciones para cubrir esas exigencias. Además, el consumidor está cada vez más dotado de medios e información, por lo que nosotros tenemos que responder a sus expectativas de manera ágil y solvente, y lo más importante, de forma permanente.

3. ¿Qué importancia tiene contar con el asesoramiento experto en el campo de los grandes riesgos?

“Intentar abarcarlo todo no es recomendable si no se tiene una estructura empresarial de grandes dimensiones y/o se tienen los conocimientos suficientes para asesorar bien a tu cliente”

Tiene toda la importancia. En este tipo de riesgos, el cliente lo que más valora es la calidad del servicio y la profesionalidad del mediador y son los brókeres los que tienen un conocimiento

profundo del mercado, no solo desde el punto de vista de la formación sino desde el de la experiencia. Además, es su obligación conocer a la perfección a su cliente para darle las mejores soluciones aseguradoras de la mano de las compañías líderes del sector.

4. Los clientes cada vez son más exigentes. ¿Hay que llegar a dar respuesta a todo? ¿Están preparadas las corredurías para prestar un análisis completo?

Las corredurías deben estar preparadas para prestar un análisis completo en los ramos en los que son especialistas, es lo que se espera de ellas. Sin embargo, intentar abarcarlo todo no es recomendable si no se tiene una estructura empresarial de grandes dimensiones y/o se tienen los conocimientos suficientes para asesorar bien a tu cliente.

5. ¿Cómo considera que se está trabajando la satisfacción del cliente? ¿Es el acompañamiento un paso más en los servicios de los brókeres actuales para diferenciarse de la competencia?

Para las corredurías de ADECOSE, la satisfacción del cliente debería ser una de sus prioridades, ya que como hemos comentado anteriormente, el consumidor es cada vez más exigente y valora fundamentalmente la calidad del servicio. No vale solo con encontrar la mejor opción para cubrir el riesgo, debemos hacer una labor de acompañamiento, adelantarnos a futuras necesidades y gestionar satisfactoriamente los problemas que puedan acontecer. Esto lo que hace es elevar la ratio de fidelización con respecto a los demás mediadores.

“Hoy por hoy, los retos a los que nos tenemos que enfrentar son las nuevas exigencias normativas procedentes de Europa, lo que implica mayores obligaciones y responsabilidades, así como la feroz competencia de la banca-seguros”

6. ¿Qué peso tienen las nuevas tecnologías analíticas en la apertura al mercado internacional en este proceso? ¿Qué otros factores están influyendo en este cambio?

La globalización y las tecnologías no solo han cambiado las necesidades del cliente, sino que también han supuesto un revulsivo en el proceso de compra. Estamos en pleno proceso de cambio generacional y en el mundo asegurador ya hay consumidores que demandan comprar sin desplazamientos de manera rápida, fácil y segura. Pero también siguen existiendo los que prefieren un trato de tú a tú más personalizado, por lo que los mediadores nos tenemos que adaptar a este binomio para abarcar ambos perfiles. El problema es que requiere muchos medios y recursos, no siempre al alcance de todos.

7. ¿Qué importancia tiene la innovación?

La innovación es sustancial para desarrollar nuevas tecnologías y llegar a esos nuevos usuarios, pero también cobra importancia a la hora de diseñar productos para las nuevas necesidades del mercado. Hay determinados productos que ya se han asentado, sobre todo los que son sencillos y fáciles de gestionar, pero todavía queda un largo recorrido. La innovación y la digitalización también pueden mejorar los procesos, tanto en la relación entre mediador-cliente como en la

gestión interna de la propia correduría.

8. Además, contar con conocimiento experto, equipos especializados en cada materia, se está convirtiendo en algo imprescindible para desarrollar negocio. ¿Cómo afrontan este reto las corredurías?

Efectivamente. Al ser un cliente más exigente y estar mejor informado, el grado de conocimiento del corredor tiene que ser más alto, es por ello que las grandes corredurías cuentan con departamentos ad hoc para cada riesgo con expertos en la materia. Las pequeñas y medianas corredurías no tienen esa capacidad, por lo que lo inteligente en este caso es “abarcarse poco y bien” y especializarse en ramos concretos.

9. ¿Qué trascendencia tiene la formación en todo este tema?

La formación es una pieza clave en el mundo asegurador ya que se ponen en juego muchas cosas. En nuestro caso, los corredores no solo debemos quedarnos con la formación reglada. Tenemos que estar formándonos continuamente como otras muchas profesiones liberales, y más aún cuando el mundo que conocemos hoy puede ser mañana distinto.

“En un futuro lejano, aunque no tanto, la digitalización tendrá que estar incorporada en nuestro ADN. De no ser así, no habrá futuro del que hablar”

10. ¿Qué opina de las adquisiciones/fusiones de nuevas líneas de negocio que se están empleando para ampliar el ámbito de sus actuaciones? ¿Qué aportan al sector?

Estos nuevos comportamientos son el resultado de los nuevos desafíos del mercado que hemos comentado anteriormente. Muchas veces estas fusiones/adquisiciones se deben al interés de llegar a un nicho al que antes no tenían acceso, algunos de ellos motivados por la falta de especialización, otros por la dificultad de llegar a ellos. En otras ocasiones o simplemente se busca una expansión geográfica y/o hacer crecer el volumen de negocio.

Estos acuerdos intensifican la competencia y dificultan de manera considerable la supervivencia del pequeño corredor. De todas formas, el canal corredor sigue estando muy atomizado.

11. ¿Cómo cree que evolucionará la figura del bróker en los próximos años? ¿A qué retos se están enfrentando?

Mientras que el bróker siga cuidando su mayor asset, que no es otro que hacer de los problemas del cliente nuestros problemas, la evolución será la correcta. El asesoramiento, la profesionalización, la eficiencia, la independencia y la capacidad de adaptarnos a los nuevos tiempos nos hacen, y nos harán siempre, ser la opción más atractiva.

Hoy por hoy, los retos a los que nos tenemos que enfrentar son las nuevas exigencias normativas procedentes de Europa, lo que implica mayores obligaciones y responsabilidades, así como la feroz competencia de la banca-seguros.

12. ¿Y en un futuro más lejano?

En un futuro lejano, aunque no tanto, la digitalización tendrá que estar incorporada en nuestro ADN. De no ser así, no habrá futuro del que hablar.

Martín Navaz es Ingeniero Industrial por la ETSEI de Barcelona, PADE por el IESE y Corredor de Seguros Titulado. Tras ocupar el puesto de Director en Cataluña en La Estrella Seguros, desde 1990 es Socio Fundador de Grupo CONFIDE y Presidente & CEO de Confide Correduría de Seguros y Reaseguros SA. En 2005 fue nombrado Presidente de ADECOSE (Asociación Española de Corredurías de Seguros), cargo que renovó el pasado mes de abril, y miembro BIPAR. Además, desde 2018 ejerce de Vocal de la Junta Consultiva de Seguros de la DGSFyP.