ebroker insights

Nº9 / nov 2019

"El acuerdo entre EUROINS y ebroker aporta valor a los corredores"

Jeroen Van Leeuwen (COO de Euroins) e Higinio Iglesias (CEO de ebroker) son entrevistados por Juan Manuel Blanco para la edición Nº 17 de Actualidad Aseguradora de INESE, donde hablan del acuerdo entre EUROINS y ebroker.

Juan Manuel Blanco, INESE. Una de las líderes del seguro búlgaro, EUROINS, y ebroker vienen trabajando desde hace casi dos años en una alianza, que ahora se puede decir despega en el mercado español. Tendrá como base -según explican en esta entrevista conjunta los dos máximos responsables de ambas organizaciones, Jeroen van Leeuwen e Higinio Iglesias- el mejor servicio al cliente, tanto en la comercialización como en la resolución de los siniestros, y una sólida relación de confianza con el corredor. Como ambos coinciden, son las claves de un proyecto ilusionante que, sin duda, "aporta valor a nuestros clientes, los corredores de seguros"

¿Cómo surgió EUROINS?

JEROEN VAN LEEUWEN. - Es un grupo que se fundó hace 20 años en Bulgaria por un grupo de emprendedores que venían de la banca, las finanzas, la tecnología y la comunicación y que descubrieron que el seguro era un sector interesante y un buen negocio. En la actualidad, es una de las compañías más grandes del país en No Vida, aunque también tenemos una pequeña entidad de Vida.

¿En qué otros países están?

JEROEN VAN LEEUWEN. - Tenemos una presencia importante en Rumanía, que es un mercado más grande que el búlgaro, y también estamos en el norte de Macedonia, Grecia, Polonia, Ucrania y Georgia. La actividad en Grecia comenzó hace cuatro años y en Polonia este mismo año.

¿Qué fórmula eligieron para entrar en estos mercados?

JEROEN VAN LEEUWEN. – Normalmente comprando una compañía local, pero en Polonia y Grecia fue diferente, ya que las aseguradoras disponibles eran muy caras. Por eso, en ambos mercados estratégicos decidimos empezar bajo la fórmula de libre prestación de servicios. En Grecia la compañía se ha consolidado, y va a expandirse más allá de los seguros de Automóviles. Hemos abierto ya una sucursal en Atenas y es previsible que ocurra algo similar en Polonia.

"Con EUROINS hemos visto la oportunidad de ayudar a impulsar el negocio de los corredores con un papel de bisagra tecnológica entre los corredores y las aseguradoras" (Higinio Iglesias)

¿Y en España?

JEROEN VAN LEEUWEN. - La idea es hacer lo mismo que en Grecia. Hemos venido analizando el mercado español desde hace ya algún tiempo. Igual que en otros lugares, hemos encontrado dificultades para identificar una posible compra. Pero España es muy importante estratégicamente para un grupo como el nuestro y por eso estamos aquí, porque creemos en este mercado.

¿Cuál es el tamaño del grupo?

JEROEN VAN LEEUWEN. - La cifra total de negocio en Europa es de 330 millones de euros en primas. Tenemos unos 4.000 empleados en plantilla, además de una serie de colaboradores, agentes no exclusivos, corredores…. Más del 98% de nuestro negocio llega a través de corredores.

Aunque su objetivo es No Vida, también ha mencionado un pequeño negocio en Vida…

JEROEN VAN LEEUWEN. - Así es. Lo tenemos sólo en Bulgaria y a través de bancos. Normalmente son pólizas asociadas a préstamos o productos bancarios. Todavía es pequeño y nos gustaría desarrollarlo, pero siempre sobre bases sólidas. Hay que reconocer que en muchos mercados es difícil iniciar un negocio de Vida y ofrecer productos que sean buenos.

SOCIO DE CONFIANZA

¿Qué les llevó a firmar un acuerdo de colaboración con ebroker para que les representase y ayudase en la distribución de su seguro de Autos?

JEROEN VAN LEEUWEN. - Como empresa extranjera que entra en un mercado, necesitamos tener un buen contacto. ebroker ha demostrado que es un socio de confianza para nosotros y los corredores. Lo más importante siempre es el cliente y, para una compañía foránea que comienza, la única manera de llegar a él es a través de alguien que ya tenga la confianza de esos clientes. ebroker es el socio que nos puede hacer llegar a los corredores. Además, confiamos en que nos van a aconsejar bien sobre lo que es una buena idea y lo que no lo es, porque sabemos que les preguntarán a los corredores primero. Si reciben ese *feedback*, nos lo transmitirán.

¿Por qué decidió ebroker trabajar con EUROINS?

HIGINIO IGLESIAS. - Cuando nos propusieron este modelo de colaboración, detectamos una oportunidad para hacer cosas diferentes. En este momento, existe un cierto temor a cuál va a ser el papel del corredor de seguros en algunos ramos como Autos y hemos pensado que era interesante proponer a una aseguradora que viene con ideas nuevas, que plantea

una forma de cooperar en los modelos, en los procedimientos, en la forma de hacer las cosas. Pensamos que hay un espacio importante para la innovación.

LA IMPORTANCIA DE PAGAR LOS SINIESTROS A TIEMPO

Para Jeroen van Leeuwen, uno de los factores más importantes para asentarse en el mercado de manera sólida es demostrar que los siniestros se pagan a tiempo.

"Nosotros hacemos todo lo posible por pagar los siniestros en plazo. Nos gustan ser responsables y garantizar a nuestros clientes, y por supuesto a todos los corredores con los que trabajamos que los siniestros se van a atender bien y rápido".

¿En qué sentido?

HIGINIO IGLESIAS. - ebroker es una plataforma tecnológica, pero hace tiempo que venimos defendiendo la idea de que el papel de la tecnología en el mundo de los negocios y del corredor va a evolucionar de una manera muy decidida a través de los servicios. ebroker tiene que ser más que software, tiene que intentar aportar a sus clientes, los corredores, oportunidades de negocio, una visión en la relación con las aseguradoras. Hoy se habla mucho de conectividad, de servicios de intercambio de información, de estándares, … Creemos que las tecnológicas podemos hacer algo más por nuestros clientes que ofrecer software; podemos intentar que ese software tenga un contenido de servicios, de oportunidades de negocio.

¿Y con EUROINS ven la posibilidad de ir más allá?

HIGINIO IGLESIAS. - Así es. Hemos visto la oportunidad de desarrollar esta idea, ayudar a impulsar el negocio de los corredores con un papel de bisagra tecnológica entre ellos y las aseguradoras. Les hemos trasladado cuáles son las necesidades del corredor y, a partir de ahí, apoyamos esa relación. Para nosotros, un acuerdo así implica aportar valor a los clientes. Pensamos que hay espacio para desarrollar un proyecto juntos. No es fácil porque, en un mercado tan consolidado como el español, implantar unas ideas nuevas cuesta, pero confiamos en que vaya bien.

EUROINS, ¿les escucha mucho más que otras aseguradoras del mercado?

HIGINIO IGLESIAS. - Todo el mundo está condicionado por su historia. No es lo mismo cambiar las dinámicas que ya tienes, que desarrollarlas de cero con modelos distintos. EUROINS nos escucha y, como tiene que hacer todo de nuevo, podemos aportarle ideas que en otros ámbitos son difíciles. El mercado es multicanal; todo el mundo tiene ya sus modelos de desarrollo en multicanalidad así que, cuando empiezas a trabajar con una entidad que tiene que construir sus modelos de distribución, intentas que el canal que defiendes y en el que crees tenga mayor relevancia en estos orígenes.

"Todos y cada uno de nuestros productos deben ser rentables. Para eso, hay que fijar el precio de una forma adecuada y asegurarse de que se cuenta con la confianza tanto de clientes como de corredores"
(Jeroen van Leeuwen)

ebroker conoce muy bien el mercado de Londres, pero ha apostado, en vez de traer nuevas soluciones de allí, por una aseguradora de Bulgaria…

HIGINIO IGLESIAS. - Ha habido experiencias en el mercado español de operadores aseguradores extranjeros que no han llegado a buen término. Esto es así porque, para operar aquí, creo que hay que ser una compañía de seguros de corte tradicional, a la que vemos más recorrido que experiencias basadas

en actividades muy de nicho, de rentabilidades muy acotadas a negocios concretos. Tiene más sentido que un colectivo de corredores intente abrir camino con entidades que tienen esquema de compañía tradicional que con otro tipo de operadores. Desde luego, esta es una visión muy particular y el tiempo nos dará o quitará la razón. En todo caso, me parece que teniendo un buen ratio de solvencia, y EUROINS lo tiene, y sobre todo teniendo una actitud de apostar por corredores y por hacer las cosas bien, el buen servicio al cliente, con las coberturas que este necesita en cada momento, está garantizado.

¿Por qué han decidido entrar con Autos y qué pasos van a seguir dando?

JEROEN VAN LEEUWEN. - Entramos con el seguro del Autos porque es el más grande dentro de particulares. Es un producto que conocemos y hemos demostrado ya que somos capaces de llevarlo a diferentes mercados europeos porque, aunque todos son de la UE, cada uno tiene su regulación. Añadimos algunas coberturas como accidente del conductor, de los pasajeros… Luego, una vez que hayamos conseguido establecernos, quizá transfiramos el negocio a una sucursal.

Autos en España es uno de los ramos más competitivos…

JEROEN VAN LEEUWEN. - Estamos acostumbrados a trabajar en mercados muy competitivos. Un ejemplo es Rumanía en los dos últimos años, y aun así estamos entre las aseguradoras más rentables, aunque esto no quiera decir que la rentabilidad sea muy alta. Lo mismo pasa en Bulgaria, donde el mercado ha tenido una fase muy dinámica, pero sobrevivimos porque supimos competir y aprender de las dificultades.

¿Y cómo lo hicieron?

JEROEN VAN LEEUWEN. - Una de nuestras normas es que todos los productos deben ser rentables. Para eso, hay que fijar el precio de forma adecuada y asegurarse de que se cuenta con la confianza de clientes y de corredores, lo que pasa, entre otras cosas, por pagar los siniestros rápidamente.

¿Están preparados para ese profundo cambio que viene en el seguro de autos?

JEROEN VAN LEEUWEN. - Somos un grupo muy tecnológico. Tenemos una compañía tecnológica propia; algunas entidades del grupo se dedican a la

venta de coches y a la reparación, por lo que seguimos muy de cerca sus avances. Estamos tan preparados como cualquier compañía alemana o inglesa para afrontar los cambios del mercado.

EIAC Y EUROINS

Como explica Higinio Iglesias, "la interoperabilidad de información entre EUROINS y el corredor para el desarrollo del negocio, ha sido uno de los pilares fundamentales en los que se ha asentado el proyecto. EUROINS ha tenido claro desde el primer momento la importancia de la conectividad y el uso del EIAC; tanto es así que el alcance definido de integración es muy ambicioso y abarca la totalidad de los procesos, hasta conseguir lo que podríamos definir como 'conectividad ideal', todos ellos basados 100% en el estándar EIAC".

"Un ejemplo del grado de aplicación de EIAC, es que EUROINS es, hoy en día, una de las pocas compañías que intercambia información en recibos de forma bidireccional", concluye el CEO de ebroker.

¿Van a entrar a cubrir los nuevos sistemas de movilidad?

JEROEN VAN LEEUWEN. - En cada país de la UE se está dando una solución diferente a este tema, pero, sí, estaremos ahí ofreciendo esa cobertura. En Holanda hay patinetes eléctricos y se abrió un debate, pero las aseguradoras dijeron que, si tienen dos ruedas y un motor, necesitan un seguro obligatorio. Pero este verano los políticos decidieron aplazar la decisión, así que ahora el patinete eléctrico en

Holanda no existe. Es una solución imaginativa pero no creemos sea la más acertada.

Además de Autos, ¿tienen pensado entrar en otros ramos No Vida?

JEROEN VAN LEEUWEN. - Más adelante. Dependerá de la respuesta de los corredores, pero, probablemente, comercializaremos Hogar, Accidentes, …

SOLIDEZ Y ESTABILIDAD

¿Qué objetivos de crecimiento se han marcado en España?

JEROEN VAN LEEUWEN. - No prevemos una cuota muy grande a corto plazo porque sólo se conseguiría tirando los precios y eso no contribuye a que el mercado esté sano. Queremos un crecimiento sólido y estable, sin prisa. Estamos aquí para quedarnos.

¿Ebroker va a seguir a EUROINS en todos sus planes de desarrollo?

HIGINIO IGLESIAS. - Sí. Nosotros estamos muy ilusionados con este proyecto porque pocas veces a una comunidad de corredores se le puede brindar la oportunidad de cooperar con una aseguradora a medio y largo plazo, desarrollar un proyecto donde uno, como distribuidor, encaje en esa política, pueda decir qué piensa y eso se traslade a la propuesta de mercado.

Somos conscientes de que lanzar este proyecto requiere un esfuerzo y unos tiempos, pero, si EUROINS se siente cómoda y cree que somos un buen socio, nosotros estamos dispuestos a jugar la partida. Nos ha gustado también mucho su idea apostar por el medio plazo, con unos objetivos prudentes porque normalmente eso no sucede. Se suele tener mucha prisa por llegar rápidamente a grandes cifras, lo que no siempre lleva a buen puerto.

¿Participa ebroker en el desarrollo de los productos de EUROINS?

HIGINIO IGLESIAS. - Ellos nos escuchan, les damos nuestras opiniones, les decimos qué creemos que es lo mejor para la comunidad de usuarios. Obviamente, el asegurador es ellos y tienen que valorar las decisiones porque son quienes asumen los riesgos y los que pagan los siniestros, pero, hasta este momento, nos tienen en cuenta e incorporan muchas de las ideas que proponemos.
En la medida en que las propuestas vayan teniendo resultado, la cooperación futura puede ser mucho más estrecha y amplia.

ebroker lleva ya dos años colaborando con EUROINS. ¿Por qué lo anuncian ahora?

HIGINIO IGLESIAS. - Iniciamos las conversaciones hace un par de años y llevamos uno lanzando los procesos, creando la relación entre los corredores y la compañía, resolviendo problemas que surgen a la hora de hacer operativo el modelo… Llevamos un año largo engrasando el modelo. Ahora nos interesa contarlo y que se conozca. Estamos en un momento importante. Hemos despegado y hay que alcanzar la velocidad de crucero.

LA TECNOLOGÍA EN EL FUTURO DEL CORREDOR

Higinio Iglesias está a favor de encontrar espacios de colaboración entre corredores y compañías en los nuevos modelos de negocio. En un momento en el que sólo se habla de la digitalización y de cómo ésta puede acabar con la intermediación, lo que a su juicio es un mensaje muy "desalentador", prefiere proyectos que tengan que ver con la cooperación, con construir un futuro juntos.

"Todo el mundo habla de tecnología, de transformación digital, y plataformas como la nuestra están en la base de lo que los corredores pueden entender como necesidad de transformación digital. Puede ayudar a los corredores a completar un proceso de adaptación al nuevo mercado. La tecnología es un medio para que tú como empresa puedas transformarte, y no solamente es un problema de software, sino de servicios asociados, de cómo dotas a la tecnología de una capa de servicios… Nuestro papel en el futuro del corredor va mucho más allá de ser un proveedor de software. El software acabará siendo algo gratuito; le pasará lo que a la música. El valor del software acabará estando en torno al servicio y las capacidades profesionales que pongas. Si los profesionales de tecnología no somos capaces de entender esto, posiblemente no nos transformemos digitalmente nosotros mismos por muy digitales que seamos como compañías".

"No prevemos alcanzar una cuota muy grande a corto plazo porque sólo se conseguiría tirando los precios y eso no contribuye a que el mercado esté sano. Queremos un crecimiento sólido y estable, sin prisa. Estamos aquí para quedarnos"
(Jeroen van Leeuwen)

EUROINS ha elegido en España el canal corredor como medio de distribución descartando la venta directa. ¿Por qué?

JEROEN VAN LEEUWEN. - Los corredores están en continuo contacto con el cliente. Son una fuente permanente de información para decirnos qué servicios y cambios en los productos tenemos que implementar. Nosotros les ofrecemos un producto que les vale y que añade valor a su cartera. Respecto a la renuncia al canal directo, creo que los clientes prefieren tener capacidad de elección antes que pasar por una única compañía de seguros. Incluso si buscan por Internet, preferirán un corredor porque saben que de esta forma tendrán la posibilidad de un asesoramiento profesional sobre la mejor opción de aseguramiento.

Además, le ofrece un contacto personal y el cliente sabe que, si pasa algo, sabrá qué hacer, responder a sus dudas. El canal de corredores nos ofrece la mejor interlocución con el cliente.

Esa apuesta ¿seguirá a futuro?

JEROEN VAN LEEUWEN. - Por supuesto porque, a pesar de que tenemos algo de banca seguros en Bulgaria para Vida, creemos absolutamente en el papel del corredor.

¿Prefieren algún perfil de bróker?

JEROEN VAN LEEUWEN. - Nada en cuanto a tamaño. Creemos en los corredores que informan bien al cliente y que se aseguran de que compra lo que necesita.

¿Por qué cualidades diferenciales quiere ser reconocido EUROINS?

JEROEN VAN LEEUWEN. - Habrá que verlo con el tiempo y en la práctica. En 3 años podremos responder a esta pregunta con más exactitud porque ya los clientes nos habrán dicho qué es lo que valoran de nosotros y cuáles son nuestros puntos fuertes.

De todas formas, queremos aportar valor al cliente y al corredor.
También, somos muy flexibles porque no somos muy grandes; podemos reaccionar rápidamente si hay que cambiar algo. Y, además, pagamos rápido los siniestros.

Esto es algo que clientes y corredores valoran mucho…

JEROEN VAN LEEUWEN. - Sin duda. La única forma de asentarnos en el mercado en un par de años como un actor de confianza para corredores y clientes es que, durante ese tiempo, demostremos que pagamos nuestros siniestros a tiempo.

www.ebroker.es | info@ebroker.es

902 830 500
Agustín Bravo
33120 Pravia | Asturias | España

Copyright © 2019
E2K Global Business Solutions S.A.
Todos los derechos reservados.