protagonistas





Basamos nuestra Correduría en la innovación, el cambio y la profesionalización.

Orientación comercial

Red Mediaria puede considerarse sin duda un caso de éxito y de estudio de un modelo de negocio en el ámbito de la mediación aseguradora.

Hemos querido acercaros esta experiencia empresarial a través de su consejero delegado Carlos Carrasco, una figura clave en el sector asegurador, quien generosamente nos ha abierto de par en par las puertas de la correduría y de su propias vivencias y trayectoria profesional.

Carlos, ¿cómo nace el proyecto RED MEDIARIA?

En 1.999 nacemos como Asociación con el nombre de Asfical y años más tarde decidimos cambiar nuestro nombre e imagen por Red Mediaria Asociación de Corredores.

Al principio, hablábamos de nuestra problemática con el trabajo diario, conversábamos sobre garantías y/o exclusiones del mercado, charlábamos sobre nuevos actores en el mercado (llámese banca, internet, líneas directas, etc) y aprendíamos unos de otros buscando puntos en común de nuestra





gestión. Como podéis imaginar, esa época amplió mi formación. Yo casi acababa de entrar a formar parte de la Correduría y charla tras charla, reunión tras reunión, aprendía de la mano de los mejores.

Desde bien pronto, como asociación, nos marcamos varios objetivos que debíamos de abordar, pero como alguno de los más destacados podemos citar una exigente y continua formación a todos los gerentes y empleados de cada una de las Corredurías, interlocución con la Compañías de Seguros para identificar las necesidades de ambas partes, adaptación de nuestras empresas a las exigencias que el mercado iba poniendo encima de la mesa y, como no, la consecución de confluir todos en una sola Correduría de Seguros.

A lo largo de los años, existieron altas y bajas en el seno de la Asociación, pero el carácter y la inquietud de la misma seguía intacto.

Nuestras exigencias con nosotros mismos no eran fáciles de cumplir (objetivos individuales internos, hablar todos el mismo lenguaje informático, una sola forma de hacer el trabajo diario, etc), y estas exigencias nos dieron la base de proyectos futuros.

Durante varios años, estuvimos estudiando la mejor de las opciones para confluir en una sola Correduría de Seguros y a finales del año 2013 (tras estudiar otras Corredurías que habían dado el paso que buscábamos) se presenta a todos los asociados un proyecto completo sobre el que empezar a trabajar. Meses más tarde, aquella ilusión de un grupo de amigos que se reunían para charlar del mercado, se hace realidad y nace Red Mediaria como Correduría de Seguros.

Como Consejero Delegado, explícanos cuál es el modelo de negocio de RED MEDIARIA y su apuesta de valor.

Nuestro objetivo fundamental de negocio es transformar nuestro actual modelo administrativo por un modelo púramente comercial. Esto se consigue con un equipo administrativo central que dé soluciones y evite distraer la vista de los puntos realmente fuertes de una Correduría: el asesoramiento profesional e independiente tanto en la venta como en la tramitación de un siniestro.

Desde un primer momento, centralizamos nuestros departamentos de administración en uno solo situado en nuestra central. Este departamento de administración está compuesto por tres personas y un responsable del departamento y su función es llevar absolutamente toda la administración (remesas, liquidaciones, devoluciones, etc.) de Red Mediaria, descargando a nuestros equipos de un trabajo que aporta muy





poco valor para que éstos puedan centrarse en el cliente y convertirse en oficinas puramente comerciales.

En el departamento de productos, contamos con un departamento técnico que estudia los productos existentes en el mercado poniendo en conocimiento de todos los socios y empleados los puntos fuertes, puntos débiles y puntos a mejorar de los productos comercializados. Con esta información, negociamos con distintas compañías la salida al mercado de productos exclusivos, productos que tengan una viabilidad en el futuro y que a su vez resuelvan ciertas exclusiones comunes en el mercado.

Además, a principios del año 2018 verá la luz nuestro departamento de productos técnicos, el cual, estudiará junto con los responsables técnicos de las Compañías, los productos que comercializaremos tanto en Responsabilidad Civil, Pyme, D&tamp;O, Transportes, Todo Riesgo Construcción, Decenal,

etc.

Desde mediados de este año, es una realidad nuestro departamento de siniestros común, un departamento formado por cuatro tramitadores y un responsable de departamento. A través de este departamento, se lleva el control de todos los siniestros de Red Mediaria, utilizando al máximo las posibilidades que ebroker pone a nuestra disposición para hacer un minucioso seguimiento de cada expediente y la utilización de tareas automáticas para tener informado al cliente en todo momento a través de mensajes SMS, cartas, emails, etc.

Tenemos un departamento de formación, que recibe todas las demandas de cada oficina y nos convoca periódicamente a cursos especializados.

Tenemos un departamento de marketing que desarrolla todas las campañas que desde las oficinas trabajarán (planificación, desarrollo, estrategia, seguimiento y medición de los resultados).

Actualmente tenemos en el mercado una página web especializada en un producto de Vehículos Clásicos, la cual está teniendo una grandísima aceptación, y antes de finales de año, saldrá a la luz otra página dedicada exclusivamente a Obras de Arte. Consideramos que, además de tener una web general de lo que es Red Mediaria, el cliente necesita identificarse con el producto en concreto que está buscando y debemos alejarlo de otras distracciones, por lo que seguimos la estrategia de hacer webs exclusivas dedicadas el producto que busca el cliente.

¿Por qué una Correduría debería integrarse en Red Mediaria?

Porque sabemos lo que hacemos, porque hemos sufrido lo mismo que ellos, porque conocemos sus inquietudes y sus problemas diarios. Porque juntos tenemos más fuerza.



Si todo lo anterior lo intentan hacer solos, posiblemente caigan en la rutina diaria y lo dejen aparcado sin conseguir los objetivos marcados.

Red Mediaria les da soluciones, les guía y les apoya para cambiar su modelo de negocio.

Desde un punto de vista personal, ¿por qué decidisteis dar el paso en ese momento?

Son varios los factores que nos han hecho dar este paso, pero podemos destacar alguno de los puntos en los que basamos nuestro proyecto:

- a) Rivalidad de los competidores. Consideramos que la rivalidad actual entre competidores es altísima y máxime cuando, la competencia de precios que hemos sufrido y seguimos sufriendo hace que la continuidad de una empresa basándose única y exclusivamente en esto, sea sumamente inestable, reduzca sus ingresos, aumente sus gastos y como consecuencia su rentabilidad se verá afectada.
- b) Amenaza de nuevos competidores. En el mercado de los seguros la entrada de nuevos competidores se ha convertido en una amenaza permanente, ya que año tras año se están incorporando nuevos operadores al mercado, tales como compañías aseguradoras extranjeras o entidades financieras que han encontrado en los seguros una nueva forma de conseguir ingresos adicionales.

Además hay que añadir otros competidores como:

- -Posicionamiento de los grandes brokers en provincias que antes estaban fuera de su campo de actuación.
- -Fusión de otras asociaciones en corredurías, franquiciando su modelo a nivel nacional.
- -Compra por parte de grandes corredurías nacionales de pequeñas corredurías locales.
- -Y mención aparte merece el nuevo fenómeno de competidores como los Comparadores, Plataformas de seguros on-line de Internet; y compañías de venta directa sin mediadores, con un despliegue publicitario impresionante.

Ante estas amenazas tienes dos opciones, o te quedas mirando como, poco a poco, se hacen con el mercado, o te posicionas en un nivel más alto para competir de tú a tú con ellas.

c) Poder de negociación de los clientes. El cliente (con gran acierto) cada vez está más informado en relación al seguro y por ello tiene mayor poder de negociación de su contrato, tanto en garantías como, por supuesto, en precio. Esto, unido a los dos puntos anteriores, hace que tengas que diferenciarte aún más dentro del sector asegurador.

Por todo ello, se decide dar un cambio de nuestro sistema de trabajo, pasando de ser oficinas administrativas llenas de cargas asumidas, a transformarnos en oficinas puramente comerciales, combinando un asesoramiento profesional con el ofrecimiento de productos que completen las necesidades de nuestros clientes.

Tener un buen proveedor de sistema de gestión es una pieza clave para alcanzar tus objetivos.

En este punto, estamos en continuo contacto con ebroker para conseguir la excelencia administrativa y comercial.

El sector de la mediación

Tu responsabilidad en Red Mediaria te permite tener una posición de observador privilegiado del sector. ¿A qué retos principales crees que se enfrenta el corredor de seguros en el futuro próximo?

Primordialmente al estancamiento y la falta de adaptación. Son muchos colegas del sector con los que tengo la oportunidad de charlar y cambiar puntos de vista, y en repetidas ocasiones me sorprende que Corredurías con carteras pequeñas no tengan claro que el sector ha cambiado, que la fidelidad de los clientes ya no es tal y que los nuevos actores del mercado han llegado para quedarse.

profesionalización. No hablando de productos complejos ni de nichos de mercado concretos, sino de productos "cotidianos" como puede ser el de automóviles. No podemos insultar a la inteligencia de los clientes. Como cualquiera de nosotros, la gran mayoría de los clientes buscan un asesoramiento, depositar la confianza en un profesional que les haya explicado las diferencias del mercado, que esté a su lado cuando realmente necesita solventar un problema por pequeño que sea. Esto requiere estudio, estudio y más estudio, porque las compañías cambian y los productos también y aquello que creíamos conocer varía.

¿Cómo va a afrontar Red Mediaria estos retos?

Desde hace muchos años ya habíamos previsto esto y por ello, basamos nuestra Correduría en la innovación, el cambio y la profesionalización.

Hace unos días, empezaba un curso sobre nuestro sistema de gestión que impartí a nuestros empleados: "como decía Albert Einstein, LOCURA es hacer lo mismo una y otra vez esperando obtener resultados distintos.".

Como decía anteriormente, hemos cambiado el modelo de trabajo de nuestras oficinas, pasando de oficinas administrativas a oficinas comerciales. Para ello, debes tener claro lo que necesitas: invertir en formación, y no una forma-



ción sobre un producto concreto, sino una formación global y continua (no solo hay que hacer formación porque lo exija la Ley) que te permita cambiar las actitudes y aptitudes de tu equipo en actitudes y aptitudes proactivas.

Sin olvidarnos de nuestros orígenes, hemos dado un cambio en nuestro modelo de negocio.

Estamos adaptándonos a nuevas formas de venta, como por ejemplo venta online.

Tener un buen proveedor de sistema de gestión es una pieza clave para alcanzar tus objetivos. En este punto, estamos en continuo contacto con ebroker para conseguir la excelencia administrativa y comercial.

Tenemos claro cuál es nuestro camino y los pasos que debemos dar en los próximo 5 años para la consecución de nuestro objetivos.

¿Cómo se está preparando Red Mediaria para la inminente entrada en vigor de la nueva IDD?

Desde hace tiempo, Red Mediaria, viene estudiando los distintos borradores de la nueva Ley que han ido surgiendo y ha ido informando a todos sus integrantes de las novedades que esta dispone. Son muchos los campos a los que nos tenemos que enfrentar y dar solución, pero por citar alguno de los más relevantes, destacaríamos el asesoramiento que la nueva Ley indica que debemos hacer a nuestros clientes, con un estudio previo de las necesidades de nuestros clientes, un comparativo del producto que solicita, un asesoramiento de por qué el que le presentamos se ajusta más adecuadamente a su persona, etc. Esto es algo que ya veníamos haciendo, pero esta vez, debe hacerse por escrito. Desde Red Mediaria, ya llevamos tiempo trabajando en este sentido, recogiendo, a través de nuestro departamento técnico diferencias, exclusiones, garantías diferenciadores de las distintas Compañías, etc.

Además, uno de los puntos que abordamos gracias a ebroker es la digitalización. A partir de la entrada en vigor de la nueva IDD será clave utilizar con la máxima diligencia las herramientas de digitalización puesto que exige conservar en formato duradero toda la documentación de la póliza durante 6 años una vez haya expirado o anulado la misma. Sin un buen proveedor informático, el coste será elevadísimo o inviable.

Carrasco CORREDURÍA DE SEGUROS

Carlos compatibiliza su responsabilidad como consejero delegado de Red Mediaria con la dirección de la Correduría Carrasco.

Una actividad que como en el caso de los viñedos tiene una gran tradición familiar, remontándose al año 1989, cuando su abuelo Cayo y su padre Jose Antonio, que había sido delegado de Mapfre en Aranda de Duero y comarca, ponen en marcha la correduría con el afán de poder ofertar a sus clientes otras alternativas y soluciones.

En 1999, recién licenciado en derecho, Carlos Carrasco se incorpora a la correduría. En la actualidad lidera un equipo con una gran experiencia y con perfiles muy bien definidos para cada cada uno de los departamentos, a los que se apoya con formación específica y una clara orientación comercial.

«Mi equipo se diferencia en su profesionalidad, viven la Correduría como si fuese suya, se preocupan por la buena marcha de la empresa y se adaptan a los cambios sin necesidad de insistir». Por tradición, Carrasco Correduría se ha cimentado sobre el seguro de automóvil, hogar, pyme y agrario, si bien, desde hace ya unos años, la dirección de la empresa busca posicionarse muy claramente como especialista en seguros de Responsabilidad Civil para empresas, autónomos y particulares. «Es un producto que nos apasiona y cuanto más conoces, más quieres ahondar y dominar».

Esta especialización nace de la necesidad de dirigir a la empresa hacia un campo que no muchos dominan, y que en opinión de Carlos Carrasco no se debe vender a través de una web. «El mediador tiene que ser capaz de conocer perfectamente a su cliente (situación personal, financiera, patrimonial, etc.) para poder asesorarle, dirigir el camino de sus pasos en la contratación de un seguro que proteja aquello que tanto sacrificio le ha costado o le puede costar. Y esto, no se consigue con un cuestionario en internet».





Tengo una familia estupenda, una mujer que me comprende, me apoya y me ayuda, 3 hijos maravillosos (Daniel, Carmen María y Lucía del Mar), 2 trabajos que me apasionan (seguros y vinos), un nuevo proyecto que me entusiasma con unos socios que no me los merezco de lo buenos que son (profesional y personalmente), tengo salud y unos amigos que nunca fallan.

Sin duda, soy feliz.

Carlos Carrasco

Provienes de una familia de viticultores de gran tradición. ¿ Qué representa para ti la cultura del vino y que te ha aportado como empresario?

Es la vida misma. Cada año, ves nacer, crecer, reproducirse y "morir" al viñedo. Son como tus hijos a los que debes cuidar, mimar y proteger.

El vino te enseña a esforzarte, a trabajar en equipo, a trabajar con un ser vivo, es un sacrificio continuo, un duro trabajo que, bien hecho, te recompensa con lo mejor que cada vid puede dar: sus frutos.

Nuestra bodega, Abadía de Acón, me ha dado la posibilidad de conocer nuevas realidades fuera de las paredes del seguro, conocer nuevas culturas ya que el 65% de nuestra producción la vendemos en el extranjero, nuevas formas de pensar, de trabajar, de vivir.

Lo mejor del mundo del vino, son las relaciones personales que haces, bien a través de los importadores, bien alrededor de una mesa disfrutando de una buena copa de vino en compañía de buena gente.

Son dos mundos muy diferentes el vino y los seguros. En uno, ofreces a los clientes algo tangible, algo que pueden poner en uso en el mismo momento de comprarlo, algo sobre lo que pueden hablar sin grandes conocimientos y sin palabras técnicas. En el otro, se necesitan los conocimientos oportunos para poder transmitir a tus clientes que es algo necesario para cubrir sus necesidades en un posible daño futuro.

Ambos dos son apasionantes y exigentes a la vez.

Diversificar tus negocios te permite abrir la mente, no estar tan centrado en uno solo que no sabes muy bien si hay vida fuera del él. Además, el cambio de una actividad mental como es la de los seguros, a una actividad física como es la bodega, te permite descansar física y mentalmente. De hecho, siempre recomiendo a mis co-

legas de profesión (seguros) que si tienen oportunidad hagan la vendimia. Para mí son parte de mis vacaciones y disfruto de ellas al máximo posible.

¿Cómo compatibilizas ambos mundos?

Como podéis imaginar se trata de dos mundos totalmente diferentes. En uno buscas la tranquilidad de tus clientes, proteger su patrimonio, asesorar según sus necesidades y buscar las mejores soluciones que existan en el mercado. En el otro, buscas hacerles descubrir el placer de un producto, la satisfacción en el mismo momento en el que disfrutan de tu vino. Pero en ambos casos se unen dos cosas: la enseñanza y el contacto con la gente. La enseñanza porque intentas transmitir tus conocimientos para una mejor comprensión del producto que estás poniendo al alcance de sus manos. El contacto con la gente, porque lo más maravilloso del mundo es la comunicación con otras personas, otras culturas, otras ideas y llegar a demostrarles que lo que de verdad importa detrás de un producto son las personas y la confianza en que lo que te ofrecen es lo mejor.

Un elemento fundamental para poder dedicar el tiempo suficiente a ambas pasiones es el equipo humano que tengo en ambos dos negocios, ya que, como es lógico, estar dedicado a uno de ellos te hace no estar al 100% en el otro, y tienes que estar completamente seguro que ambos, los dejas en las mejores manos.

Pero el elemento primordial es la familia. Tengo la compañía y el consejo de mi padre, el apoyo de mi madre cuando necesito una sonrisa, a mis dos hermanos que luchan por nuestra pasión común que son nuestros vinos y a mi esposa y mis hijos que me apoyan y dan ánimos para seguir luchando, recompensándome con una sonrisa cuando llego a casa.

Compaginar ambos mundos (familia y trabajo) es duro y difícil y tienes que esforzarte para que la balanza esté en un continuo equilibrio.



RED MEDIARIA Y LA TECNOLOGÍA

¿Qué papel juega la tecnología en la estrategia empresarial de RED MEDIARIA?

Fundamental. Es una de las mayores preocupaciones cuando quieres dar el salto a una gran correduría. Confluir las distintas formas de trabajo en una sola, distintas formas de información en una sola, distintas formas de administración en una sola y distintas formas de comercialización en una sola, no es tarea fácil.

Si no vas de la mano de un gran equipo tecnológico, tus preocupaciones se harán realidad.

Como principio básico de nuestra Correduría está ir consolidando los pasos que vamos danto para no tener que retroceder y esto conlleva sacrificio y tiempo. Fruto de esa consolidación, y del sistema de gestión, en nuestras oficinas se ha reducido al máximo las tareas administrativas, se gestionan mejor las ofertas que trasladamos a nuestros clientes, con un seguimiento automático y riguroso de las mismas y la información recibida por la compañías de seguros, se está unificando gracias al lenguaje EIAC y a la adaptación al mismo de ebroker haciéndolo más sencillo y rápido.

¿Por qué RED MEDIARIA decidió implantar ebroker como solución tecnológica? ¿Cuáles fueron los factores determinantes a la hora de elegir esta solución frente a otras opciones de mercado?

Una de las decisiones que adoptamos hace años en la Asociación es hablar todos un mismo lenguaje informático. Esta decisión nos llevó a ponernos en manos de una empresa de asesoramiento en sistemas de gestión y le encomendamos la tarea de identificar entre 4 proveedores de sistema de gestión, qué programa se adaptaba mejor a nuestras necesidades. El resultado fue ebroker.

Sin duda, el acierto en la elección no hubiese sido tal si ebroker no nos hubiese abierto las puertas para avanzar en nuestro modelo de negocio futuro, pero sus responsables entendieron que debían dar el paso a una solución para adaptarse a una realidad, la fusión de corredurías y/o administración de estas. Fruto de ese camino conjunto y al esfuerzo de sus técnicos, podemos decir a día de hoy que esa adaptación ya es una realidad con ebroker multiempresa.

Este sistema nos permite trabajar en un solo programa con varias Corredurías diferentes al mismo tiempo que nos permite la administración de otras carteras sin tener que buscar parches para solventar distintos escenarios.

¿En qué medida crees que ebroker puede contribuir en el desarrollo de las distintas corredurías integradas en RED MEDIARIA?

Es fundamental que las corredurías que quieran asociarse a Red Mediaria utilicen nuestro sistema de gestión. Lo que hacemos desde Red Mediaria es demostrarles que a través de ebroker y nuestro sistema de gestión de cada uno de los departamentos de su Correduría, el cambio de modelo de su negocio de administración a comercial, se hace

con un criterio bien definido y sopesado.

Con ebroker encontrarán un sistema fácil, completo y adaptado a las nuevas realidades y necesidades.

¿Conoces las distintas capacidades y funcionalidades que ebroker va incorporando: BI, EIAC, conectividad, gestión de campañas de marketing ...?

Por supuesto. Gracias a esa continua comunicación que ebroker hace a sus clientes, estamos informados en todo momento de las mejoras y novedades que implantan en su/nuestro programa. Como sistema de gestión, ebroker no solo se centra en dar una solución a los departamentos de administración, sino que engloba el devenir completo de una Correduría de Seguros, desde la gerencia de la misma hasta la comercialización de los productos que venda la Correduría.

¿Qué le pedirías a ebroker en el corto plazo?

No solo se lo pediría a ebroker, sino a todas las compañías de seguros. La adaptación a un único lenguaje (EIAC) es el futuro en la unificación de los datos. Estos procesos nos hacen ser más ágiles y por lo tanto más efectivos. Y no solo hablo de procesos de administración, sino también en procesos en siniestros, porque no olvidemos que el principio básico de toda Correduría es la atención personalizada y profesional a la hora del siniestro de nuestros clientes.







redmediariaseguros.es

983 347 219

Acera de Recoletos, núm 10 Valladolid



ebroker.com

902 830 500

Agustín Bravo, 17, Bajo, Esquina con calle C 33120 Pravia

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