

**BRAND
CORNER**
WWW.DF.CL

PATROCINADO POR
Reale Seguros

LA RESILIENCIA DE LA INDUSTRIA ASEGURADORA Y LOS DESAFÍOS DE CARA A UN FUTURO INCIERTO

El estallido social fue el primer golpe que vivió el sector y quizás el más duro, pues con él aumentó el número de siniestros y los reaseguradores catalogaron a Chile como un país con problemas políticos, lo que hizo subir las primas en medio de la crisis provocada por la pandemia.

Los últimos dos años han sido complejos para la economía local. La industria aseguradora no se quedó fuera de los desafíos, y Oscar Huerta, director general de Reale Seguros, va más allá: probablemente el último tiempo ha sido el momento de mayor crisis para el sector, plantea. Y es que con el estallido social vino una ola de vandalismo y destrucción que los afectó aumentando el número de siniestros, “lo que causó pérdidas de poco más de US\$ 1.500 millones, provocando que los reaseguradores internacionales catalogaran a Chile de una manera diferente y cambiaran ciertas condiciones a partir del 1 de enero de 2020”, explica Huerta, detallando que hubo incrementos importantes en los precios de seguros de property y eso obligó a las compañías aseguradoras que operan en Chile a cobrar una tasa mínima por riesgos políticos en cualquier póliza donde estuviera asociado el riesgo de incendio.

Luego de esto, cuando se empezó a normalizar el mercado, llegó la pandemia, lo que supuso un quiebre importante para toda la industria, aumentando la delincuencia y la siniestralidad por robo, especialmente en las regiones de Antofagasta, Metropolitana y, recientemente, en la Araucanía, agrega el ejecutivo. “La percepción popular es que las aseguradoras ganan mucho dinero porque los autos no salen y no hay accidentes”, pero esta no es la realidad pues la movilidad nunca se redujo más de un 30% en el país y “un tercio del mercado corresponde a flotas, las que nunca dejaron de operar”, subraya. Con todo lo anterior, Reale Seguros no se quedó fuera de los desafíos y, ante el quiebre del flujo de caja de sus clientes, hubo peticiones de aplazamiento de pagos y renegociaciones de contrato. “Fuimos en apoyo

y aprobamos el 97% de las peticiones que se nos hicieron de renegociación de condiciones y aplazamiento de pagos para mantener a los clientes con nosotros”, destaca Huerta.

En los momentos más álgidos de la pandemia, empresas aseguradoras comenzaron estrategias comerciales agresivas en lo relacionado a precios, sobre todo en lo relacionado a automóviles, ya que muchas personas dejaron de salir y transitar en vehículo. “Se mal informó y se transmitió una sensación de que no era necesario seguir pagando el seguro, cuando el riesgo de que te roben el auto o lo incendien, siempre está, muevas o no el vehículo”, opina el ejecutivo.

Es por eso que la firma adoptó una política enfocada al cliente, es decir, “si no se usa, aumentar el deducible para pagar menos y seguir protegido en caso de siniestros como los antes mencionados o reducir los precios a los clientes que circulan menos”. Por otro lado, Reale Seguros mantuvo la continuidad operativa en todo momento, incluso, la disponibilidad del servicio de su contact center en los 10 meses que lleva el 2021, ha sido de un 99,9%, según datos de la firma. Para lograr este desempeño la labor de los trabajadores es fundamental, destaca Huerta. El ejecutivo cuenta que con el estallido social ya habían probado el funcionamiento del teletrabajo y desde abril de 2020 casi el 100% de los colaboradores realizó sus labores de forma remota “con lo que intentamos reducir el impacto de los traslados, protegiéndolos a ellos, sus familias y la sociedad en general. De hecho, recién en mayo 2021 empezamos a implementar el plan retorno seguro, donde algunos colaboradores comenzaron a retornar en sistema de turnos”.

Responsabilidad Social

Reale Seguros lleva más de 190 años en el mercado italiano, más de 30 en



el español, y en Chile ya cumplieron cuatro años de operación. Con todo este tiempo de funcionamiento a nivel de grupo, han sido testigos de múltiples desastres naturales, guerras, y otros acontecimientos en los que han mantenido su promesa de servicio. “Una pandemia sin precedentes como la que estamos atravesando ha permitido que nuestro rol de aseguradora salga a relucir. Es así como en 2020, gracias a la contribución de Reale Foundation, de casi \$100 millones, entregamos donaciones directas de elementos de seguridad e higiene a 20 instituciones”, destaca el director general de la compañía. Durante este año la aseguradora aumentó el aporte a través de los fondos que entrega Reale Foundation para el proyecto Escuela de Formación para el Ingreso a la Educación Superior (EFIES) de Formando Chile, un programa de apoyo a estudiantes que están ad portas de egresar. “Reale Seguros, está en permanente búsqueda de aportar a la sociedad y a su vez, continuar con la operati-

dad del negocio, para que nuestros socios estratégicos puedan saber que siguen contando con nosotros en cualquier escenario”, comenta Huerta.

Proyecciones

Haciendo un balance, el ejecutivo dice que al cierre de agosto de 2021 la firma penetró un 5,2% del negocio objetivo de los 767 corredores con los que ya producen: “Para el 2Q 2021, la participación de mercado es de 2,5% del total de seguros generales en Chile, con un 5,0% de participación en auto versus 1,4% de participación en ramos varios, para un 2,9% en los ramos en que operamos”. Además, añade que los lazos comerciales con los más de 767 corredores con los que trabajan se han mantenido firme y han ido creciendo en medio de este contexto complejo. “Para ellos, hemos realizado capacitaciones de temas tecnológicos y hemos estado permanentemente reforzando nuestros canales de comunicación, además implementamos un nuevo club de beneficios para clientes, herramienta con la que esperamos poder cooperar en su generación de negocios”.

En los cuatro años de operaciones en el país, Reale Seguros ya cuenta con 296 colaboradores, nueve sucursales y más de 40 mil asegurados. “En tanto, en 2022 vamos a cumplir con nuestro objetivo primario de alcanzar el breakeven, cumpliendo el plan de negocios comprometido con los accionistas”, dice Huerta. Con todo, el ejecutivo cree que la industria aseguradora en su conjunto -más allá de Reale- es muy resiliente porque está regulada y es muy solvente. Sin embargo, alerta que el sector ahora está enfrentando el mayor desafío de toda su historia y no por la pandemia, sino que por las rentas vitalicias, área en la “que se discute una expropiación de facto y que puede terminar con la insolvencia de alguna de las compañías”.

“Reale Seguros está en permanente búsqueda de aportar a la sociedad y continuar con la operatividad del negocio para que los socios sepan que siguen contando con nosotros”, destaca Oscar Huerta, director general de la aseguradora.

Diario Financiero
<https://www.df.cl>

LinkedIn
<https://www.linkedin.com/company/realeseguros/>
Web
www.reale.cl
Facebook
<https://www.facebook.com/RealeSegurosChile/>

