

"CREO QUE SUPIMOS ENFRENTAR MUY BIEN LA PANDEMIA"

El grupo italiano Reale entró al mercado latinoamericano con la apertura de una empresa en Chile hace tres años y medio. Ni el estallido social ni la pandemia les golpearon tanto como hubieran esperado. Ya tienen nueve sucursales en el país y buenos números, a un mes de que el año termine. Y aunque los desafíos son grandes, su director general es optimista, "pero prudente" frente a los meses por venir.

Incertidumbre. Aojos del director general de Reale Seguros en Chile, Oscar Huerta, esa es la palabra que, por ahora, define mejor lo que vendrá en 2021, no sólo para la compañía sino para la industria aseguradora y también para las economías de todo el mundo.

Pese a las dudas, Huerta es optimista. La razón está en los buenos números de la empresa -que acaba de abrir su novena sucursal en Vitacura-, en un escenario que al principio no parecía favorable, y donde el ramo de seguros de vehículos registró una baja de 13% a septiembre, dice Huerta sobre la base de cifras propias y de datos de mercado recabados por la Asociación de Aseguradores de Chile (AACh). También, por el difícil momento que atraviesa el sector automotor, con ventas que cayeron 43% en términos acumulados a septiembre y en comparación al mismo período del año pasado, según un informe de la Asociación Nacional Automotriz de Chile.

"En un mercado que está creciendo de esa manera, nosotros tenemos un crecimiento de 21%, lo que quiere decir que estamos 34 puntos arriba", señala el ejecutivo español, refiriéndose a los seguros de autos, uno de los que la empresa comercializa.

Respecto de los resultados

generales, Huerta dice que en los primeros nueve meses del año crecieron 33%: "Estamos muy satisfechos, y creo que eso es una muestra de que supimos enfrentar muy bien la pandemia y las consecuencias del estallido social".

-¿Era lo que esperaban?

-Es un poquito menos, pero igual son números buenos y con distintas lecturas. A nivel general es apenas 4% menos de lo que teníamos previsto. En el segmento de autos sí nos pegó un poco más, pues estamos 10% por debajo de lo previsto. Pero en otros ramos venimos un 7% por encima. El plan de negocios de este año lo hicimos en septiembre de 2019 y fue aprobado apenas diez días antes del estallido social. Por eso insisto en que después de dos crisis sin precedentes en el país, donde hubo mucha afectación por la caída de las ventas de autos y por las cancelaciones de seguros ante la situación económica, estar sólo 4% abajo lo consideramos un éxito.

También crecimos en cuota de mercado y, al cierre de septiembre, nuestra participación de mercado en seguros generales era de 2,7%; en no autos, 1,5%; y en autos, 6%, en tres años y medio.

-¿Por qué en no autos el número es considerablemente más bajo?



Oscar Huerta,
director general
de Reale
Seguros en
Chile.

-Porque hay algunas líneas de negocios en las que todavía no participamos. Por ejemplo, todavía no hacemos cascos marítimos ni cascos aéreos, no hacemos programas de D&O y E&O, no hacemos SOAP, que es un seguro de amplia penetración. Pero los haremos en el futuro.

-¿A qué estrategias recurrieron durante la pandemia?

-Al inicio tuvimos una avalancha de peticiones de corredores y clientes en términos de aplazamiento de pagos, renegociación de contratos y prácticamente acogimos el 97% de esas peticiones para flexibilizar pagos de primas y ajustar las condiciones a las circunstancias transitorias. Por ejemplo, muchos clientes tenían sus autos estacionados y no los movían, o muy poco. Lo que hicimos fue ofrecer alternativas para ampliar nuestra gama de planes y

que pudieran optar por productos de menor costo. Una tendencia general percibida en el mercado era que algunos pensaban que por tener el auto en casa ya no tenían que asegurarlo, pero eso también era un riesgo. Ante eso, ampliamos la gama de deducibles para incorporar a los seguros, por ejemplo, de 5 UF a 50 UF, como para decirle al cliente: si no estás moviendo el auto, la probabilidad de que choques y tengas que pagar el deducible es prácticamente cero; y sin embargo, tu cobertura permanece completa en caso de robo o pérdida total, o en caso de que un terremoto derrumbe el techo del estacionamiento y afecte tu vehículo. Eso funcionó muy bien.

-¿Qué desafíos vislumbra para el próximo año en la industria?

-Hoy lo que hay es una tremenda incertidumbre. En el segmento de

"Una tendencia general percibida en el mercado era que algunos pensaban que por tener el auto en casa ya no tenían que asegurarlo, pero eso también era un riesgo" comenta el ejecutivo.

no autos, a principios de año hubo un fuerte aumento de los costos de reaseguros asociados a los riesgos políticos por el estallido social, que costó más de US\$ 1.200 millones a la industria aseguradora. Y en autos, a partir de mayo algunas compañías empezaron a ser muy agresivas en precios, lo que puede traer consecuencias negativas a futuro en términos de siniestralidad. Pero en general, los desafíos serán definidos por la velocidad o gradualidad en que se dé la recuperación económica. También hay que ver si es que esa recuperación va a tener una forma de W, porque estoy convencido de que a finales del próximo verano estaremos entrando en la segunda ola de la pandemia, que ojalá no sea tan dura como la que está viviendo Europa. Eso, lógicamente, afectará la economía, el consumo y a la industria aseguradora.

-La AACh estima que para 2021 el crecimiento de la industria de seguros generales será de 15,8%. ¿Qué opina?

-Esas previsiones me parecen optimistas. Especialmente en autos prefiero ser más prudente. Espero que sea un buen año, pero también sé que el mercado afrontará un desafío importante en términos de crecimiento y competencia, en un entorno donde, además, la forma de operar tiene que cambiar, a la par de cómo está cambiando la mentalidad de los consumidores.

Facebook
<https://www.facebook.com/BrandCornerDF>

Twitter
https://twitter.com/DF_BrandCorner

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

