



Enrique Sánchez, de Mutuavenir: "No es sencillo encajar en los seguros de daños lo sucedido con el Covid-19"

Reconocido y apreciado en el sector en Navarra, **Enrique Sánchez Sola** (Pamplona, 1963) no se atreve a pronosticar cómo se comportará el mercado a corto y medio plazo, aunque intuye un estancamiento en algunos ramos aseguradores. Lo que sí ha percibido el director de sucursal de Mutuavenir y profesor del Curso Superior en la Comunidad foral es que *"los que peor lo están pasando son aquellos que tienen negocios específicamente ligados a la hostelería"*. Y, en este sentido, Sánchez ha reconocido que el Covid-19 *"ha puesto sobre la mesa el hecho de articular alguna solución aseguradora para el futuro"*.

Mutuavenir colaboraba este verano en la campaña *Aquí somos muy de esperar*. ¿Cómo espera la compañía que se comporte el mercado en los próximos meses?

Ciertamente es complicado incluso intuir hacia dónde vamos no solo en nuestro sector, sino también en la economía en general. No hay más que ver los diferentes escenarios que se plantean por parte de los expertos. Por mi parte, y si tuviera que apostar, creo que vamos hacia un crecimiento cero en los ramos no vida y hacia un decrecimiento en el ramo de vida.

La compañía, ¿ha puesto en marcha iniciativas concretas para amortiguar la crisis que vivimos?

Desde el primer momento vimos claro que teníamos que actuar en diferentes ámbitos que facilitarían el día a día de nuestros clientes entendiendo como tales tanto a los mediadores como a los asegurados. En ese sentido, y con el lema "ENTRE TODOS MEJOR", pusimos en marcha el pasado mes de marzo y comunicamos una serie de medidas de flexibilización dirigidas a ambos. Medidas como facilidades en fraccionamiento de pagos, ampliación de plazos de liquidación, actuación de gremios en siniestros urgentes...

¿Ha habido un cambio en el perfil de cliente?, ¿cuál es la mayor preocupación que le están trasladando?

Aquí tenemos que tener en cuenta que MUTUAVENTIR es una compañía muy pegada al territorio o, como diríamos en otros sectores, muy "kilómetro cero", lo que implica que nuestro cliente principal es el particular y ahí sí que hemos detectado que los que peor lo están pasando son aquellos que tienen pequeños y medianos comercios y específicamente los ligados a la hostelería.

¿Han notado el desplome o crecimiento exponencial de algún producto asegurador?

En nuestro caso, y ligado a la pregunta anterior, mantenemos una línea regular en los productos que comercializamos. Es decir, lo ocurrido no ha afectado a que se aseguran más o menos viviendas, más o menos comunidades... De hecho, en el primer semestre de 2020 estamos en línea de cumplimiento del objetivo marcado para este ejercicio.

A lo largo de los próximos meses veremos el impacto del Covid-19 en las pymes y la industria. Y no todas las pólizas que contratan las empresas, por ejemplo, tienen cláusulas referentes a Pérdida de Beneficios (PB). ¿Qué realidades/deficiencias ha destapado la pandemia?

Sí que con determinados mediadores hemos intercambiado opiniones sobre el tratamiento de la garantía de Pérdida de Beneficios en situaciones como la provocada por el Covid-19. Creo que ha habido consenso en que no es sencillo encajar en los condicionados actuales de los seguros de daños las consecuencias de lo sucedido, pero se ha puesto sobre la mesa el hecho de articular alguna solución aseguradora para el futuro. Yo lo veo complicado porque está claro que las consecuencias, como se ha demostrado ahora, son imprevisibles y al seguro no le gusta aquello que no se puede cuantificar.

Supongo que ha tenido la oportunidad de hablar con los mediadores de la Comunidad foral. Son muchos los que han trasladado su inquietud al Colegio. ¿Qué mensaje les ha trasladado?

Por parte de Mutuavenir, y como venimos haciendo desde hace años con el programa "MEJORAMOS JUNTOS", vamos a estar siempre al lado de la mediación ayudándoles y orientándoles en todo aquello que pueda significar un valor añadido para ellos. Aplicando la metodología de este programa y adaptándolo a las circunstancias actuales (nuevas formas de comunicación y de relación con los clientes) hemos comprobado que aquellos mediadores que ya lo han puesto en marcha han conseguido resultados absolutamente espectaculares e inesperados para ellos. A este programa, que recuerdo está premiado y reconocido por los mediadores del Foro EUSKALSEGUR, añadimos nuestros principales valores como son cercanía, accesibilidad y trato directo. Nuestro objetivo principal y lo que nos caracteriza y diferencia es ayudar a la Mediación en su día a día y para ello tenemos abiertas las puertas de nuestras sucursales.

¿Cuáles cree que son las fortalezas en estos momentos de la mediación en Navarra?

Creo que podemos hablar de fortalezas similares a las que tenemos nosotros como compañía y que son también la accesibilidad, el trato directo y la confianza que tienen con el cliente lo que hace que en ese terreno sean insuperables por el resto de competidores (Bancaseguros, Líneas directas...) Cuando un cliente tiene un problema lo que necesita es que su interlocutor se preocupe desde el primer momento por solucionarlo y, en ese sentido, los mediadores son imbatibles ya que además detectan mucho antes el problema y se adelantan para proponer diferentes soluciones. Es lo que el cliente valora y nadie más puede aportar ese beneficio.