

ENCUENTRO EXPANSIÓN-FORO ECOFIN

La asistencia en carretera toma el pulso a la recuperación

PERSPECTIVAS/ Tras el parón causado por la pandemia, este verano traerá una fuerte reactivación de la movilidad, en un momento de gran transformación del sector con la irrupción de nuevas tendencias.

Jesús de las Casas. Madrid
Entre marzo y abril de 2020, el confinamiento provocó una reducción nunca vista de los desplazamientos en España. La actividad y la movilidad de los españoles luce desde entonces una tendencia ascendente y las previsiones indican que, en línea con la reactivación tras la crisis sanitaria, en estos meses de verano se alcanzarán picos que superarán incluso los registros anteriores a la pandemia.

En el último año, las compañías del sector tuvieron que adaptarse al teletrabajo y aceleraron su digitalización, como se apuntó en la quinta edición del *Observatorio sobre los retos de la asistencia en carretera*, organizado por EXPANSIÓN con el patrocinio de Foro Ecofin. Además de estas mejoras internas, el escenario plantea otros retos. En particular, “las nuevas formas de movilidad urbana están impulsando la innovación en las empresas de asistencia en carretera”, señaló Rafael Sierra, director de SegurosNews.com.

Actividad

Poco a poco, la nube de incertidumbre causada por la pandemia comienza a disiparse. “La actividad nacional se ha normalizado: la gente aún no sale al extranjero pero parece que sus movimientos son más cortos e intensos”, aseguró Daniel Cornudella, director de desarrollo de negocio B2B del RACC. Junto con la necesaria renovación del parque móvil en España, Cornudella destacó la importancia del mantenimiento de los vehículos y añadió que las nuevas tendencias en el ámbito de la movilidad tendrán un impacto sobre el panorama asegurador: “Se espera que surjan nuevas fórmulas como el pago por uso o por tiempo en los seguros”.

Fenómenos como el *carsharing* abren la puerta a este tipo de soluciones. “Por un lado, muchos fabricantes integrarán el seguro en el propio vehículo y, por otra parte, habrá alternativas muy modulares ligadas a las personas y grupos familiares”, consideró Oscar Fernández, *manager*



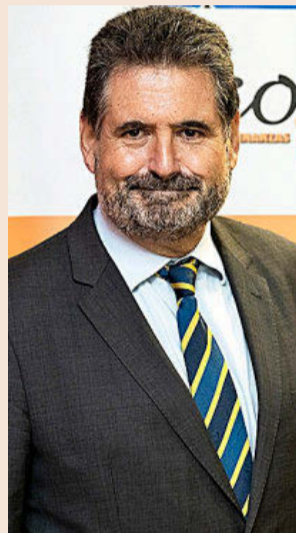
CRISTINA ROSADO
Responsable de movilidad de Allianz Partners

“ Los seguros deberán estar adaptados a cada persona, según el medio de transporte que elija”

Los cambios en el mundo de la movilidad abren nuevos retos para el sector

de ventas del área de motor de AXA Partners. En cuanto a los cambios que han debido afrontar los distintos agentes del sector, Fernández subrayó que “todos hemos invertido en tecnología e informática, cuya adopción se ha acelerado gracias a la madurez digital del cliente, de un modo impensable antes de la pandemia”.

Los datos reflejan la bajada de la actividad que se produjo el año pasado. “Los accidentes se redujeron más de un 19% respecto a 2019, pero las averías tan solo disminuyeron un 3,9%, porque tras el confinamiento atendimos muchos problemas relacionados con baterías”, explicó Eduardo Rodríguez, director comercial y de marketing de Asitur. Uno de los factores de riesgo es que el parque móvil nacional de vehículos continúa siendo uno de los más antiguos de Europa. Sobre la nueva movilidad, Rodríguez co-



DANIEL CORNUDELLA
Director de desarrollo de negocio B2B del RACC

“ Se espera que surjan nuevas fórmulas como el pago por uso o por tiempo en los seguros”



SALVADOR MOLINA
Presidente de Foro Ecofin

“ La inteligencia artificial unida a una gran capacidad de 'big data' permite afinar la peritación”



ÓSCAR FERNÁNDEZ
'Manager' de ventas del área de motor de AXA Partners

“ Todos hemos invertido en tecnología e informática. La adopción se ha acelerado tras la pandemia”



RAFAEL SIERRA
Director de SegurosNews.com

“ Las nuevas formas de movilidad urbana impulsan la innovación en las empresas de asistencia en carretera”



BELÉN YOME
Directora de asistencia del RAC

“ Durante 2020 los problemas vinculados a las baterías fueron el principal foco de percances”

La innovación tiene un rol clave para hacer más eficiente la asistencia en carretera

mentó que “la economía de pago por uso continuará creciendo y dará lugar a seguros por uso adheridos a una asistencia de este tipo”.

En la misma línea, Belén Yome, directora de asistencia del RACE, hizo hincapié en que “durante 2020 los problemas vinculados a las baterías fueron el principal foco de percances, ya sea debido a falta de mantenimiento o por envejecimiento del parque móvil”. Asimismo, Yome matizó que la propia tecnología integrada en los vehículos obliga a la evolución por parte de la asistencia en carretera: “Cuando los coches comenzaron a llevar instalado el sistema de llamada automática de emergencia (eCall), debimos adaptar vehículos, formación y *call center* para atender esas demandas”.

Acerca de los cambios específicos de la movilidad en las ciudades, “la siniestralidad está aumentando y es necesario

REPUNTE

Las compañías del sector prevén un **crecimiento** en los servicios de asistencia en carretera, no sólo frente al año pasado sino **respecto a 2019**.



EDUARDO RODRÍGUEZ
Director comercial y de marketing de Asitur

“ La economía de pago por uso continuará creciendo en cada sector y dará lugar a seguros por uso”

regular el uso de patinetes, bicicletas eléctricas y otros vehículos. Deberá ser obligatorio contar con un seguro de circulación también en este tipo de movilidad”, planteó Cristina Rosado, responsable de movilidad de Allianz Partners. Desde su punto de vista, el desarrollo de los seguros irá estrechamente relacionado con estas fórmulas: “El seguro tendrá que estar adaptado a cada persona, en función del medio de transporte que elija”.

En este escenario, el papel de la tecnología es clave, como recaló Salvador Molina, presidente de Foro Ecofin: “La digitalización nos ha enseñado que las máquinas no sólo ahorran dinero, sino que son más eficientes que las personas a la hora de hacer un teleperitaje de automóvil o de hogar. La inteligencia artificial unida a una gran capacidad de *big data* permite afinar la peritación y ahorrar desplazamientos para pequeños siniestros, que son más del 90%”. Molina concluyó destacando la reciente creación de un foro dirigido a conectar todo el ecosistema ibérico de innovación *insurtech*, en el marco del clúster MAD FinTech.