



**Elisa Martínez Esteve,**  
Directora de Mercado  
Turismo Aon

Elisa Martínez, economista, con más de 20 años de antigüedad en el sector asegurador, lidera esta área, integrada por un equipo de 25 personas, que da servicio a más de 4.900 agencias de viajes, aerolíneas y OTA,s.

## En España sólo se asegura el 25% de los viajes, frente al 75% de los países nórdicos

Aon es el primer bróker de seguros a nivel mundial y en España cuenta con una división especializada en el sector turístico.

Mundo Inédito ¿Qué es AON y cuál es su relación con el sector de las agencias de viajes?

Aon es un asesor en materia aseguradora, con un equipo de gestores especialistas en todos y cada uno de los ramos aseguradores, en constante formación y claramente enfocados a la innovación y el servicio al cliente. Aon cuenta con un departamento específico para la creación y gestión de programas aseguradores para agencias de viajes.

La estrecha relación del departamento de atención con las agencias conlleva la creación inmediata de productos y soluciones aseguradoras, que cubran las demandas del mercado de las agencias.

¿Qué otros sectores abarca la empresa?

Aon es un bróker integral que tiene divisiones específicas para cualquier ámbito empresarial, y por supuesto para todos y cada uno de los ramos aseguradores.

Entre nuestros clientes están el 70% de las empresas del IBEX 35 y como anécdota, tenemos hasta un departamento para asegurar satélites espaciales. En definitiva, cualquier riesgo susceptible de ser asegurable, cuenta con especialistas en Aon que aportarán la solución específica.

¿Cuáles son los distintos productos que ofrecéis a las Agencias de Viajes?

Podríamos dividirlos en tres grandes bloques

- a) Pólizas necesarias para la propia actividad de la agencia de viajes: Aval frente a la administración, póliza de responsabilidad Civil, pólizas de convenio para los empleados, multiriesgo del local, etc.
- b) Programas de valor añadido e ingresos adicionales, como las pólizas de anulación y asistencia en viaje, ligadas a las ventas; programas en los que AonTaeds fue pionero en contratación on line.
- c) Pólizas de seguros generales para que la agencia pueda generar ingresos adicionales.

Este programa ha sido el resultado de escuchar a nuestras agencias y aprovechando la normativa Bolkenstein hemos creado la posibilidad de conseguir ingresos adicionales para las agencias, así como dinamizar aquellos meses valle en el que la venta decae pero no tiene por qué decaer la fidelización de los clientes.

Además Aon, siguiendo con la innovación constante, ha lanzado al mercado la primera póliza de Responsabilidad Civil que cubre la insolvencia de proveedores, producto altamente demandado por las agencias, más si cabe, en el contexto económico actual.



¿Qué diferencias tenéis con otras corredurías de la competencia?

En primer lugar, me gustaría hacer referencia a nuestro modelo de negocio. Como mediadores, hemos confiado siempre en las agencias como canal de distribución preferencial para nuestros productos. También, y a diferencia de otros mediadores, hemos optado, al igual que hacen las agencias, por tener un amplio abanico de soluciones, para que sea el propio cliente, la agencia, quien decida con qué aseguradora y qué producto contratar.

Para completar los dos apartados anteriores, hemos invertido en formación para las agencias, poniendo a su disposición un departamento de Booking que en cualquier momento les asesora y orienta sobre los productos disponibles.

Por último, y como parte de nuestro ADN, y siendo conscientes que las agencias tienen difícil invertir en I+D para servicios adicionales, estamos en constante búsqueda de soluciones innovadoras, que empezamos con la aplicación de la contratación on line hace más de 12 años y que en este año 2013 se ha completado con los lanzamientos de:

- Programa e-commerce para ayudar a las agencias a realizar sus integraciones xml.
- Proyecto smartphones para que la agencia pueda vender pólizas de asistencia en viaje a sus clientes hasta justo el inicio del viaje.
- Programa de seguros generales para que la agencia, gracias a una herramienta intuitiva, pueda comercializar otro tipo de productos aseguradores a sus clientes, iniciando así una nueva vía de ingresos adicionales.

¿Qué representa el I+D en el mundo de los seguros de viajes?

La innovación es clave para crecer y mantener una fuerte posición en el mercado. Contamos con un equipo que trabaja en investigar, analizar y desarrollar nuevas soluciones para las agencias. En esta línea, por una parte, año tras año se lanzan nuevos productos y, al mismo tiempo, se adaptan los ya existentes a las necesidades que van apareciendo. Aon diseña sus soluciones en función de esas necesidades, que en la mayoría de los casos, provienen de demandas de las propias agencias. Estamos siempre muy cerca de las agencias para conocer las nuevas demandas y tendencias.

Lo anterior va ligado a la también necesaria renovación tecnológica, Aon desarrolla nuevas aplicaciones para facilitar canales de ingresos adicionales para las agencias. Por ejemplo, hemos desarrollado una aplicación para smartphones que permitirá a la agencia captar la venta del seguro en el último minuto, antes de la salida de viaje del cliente, sin coste adicional y en un proceso muy sencillo.

“... hemos optado, al igual que hacen las agencias, por tener un amplio abanico de soluciones, para que sea el propio cliente, la agencia, quien decida con qué aseguradora y qué producto contratar”

¿Cómo han evolucionado los seguros de viajes en los últimos diez años?

Es un tipo de seguros que está en continuo proceso de mejora y renovación. Hoy se cubren contingencias impensables hace años como, por ejemplo, la cancelación de viajes derivada de fenómenos meteorológicos como las nubes volcánicas o las coberturas de anulación relacionadas con el entorno laboral como los despidos o los cambios vacacionales. En los últimos años se han acelerado también los cambios tecnológicos y en nuestro caso ya podemos ayudar a las agencias de viaje a vender sus seguros a través de smartphones y otros dispositivos móviles.

¿Qué otras pólizas ofrecéis?

Aon es un bróker global y cuenta con capacidad para ofrecer un servicio integral al sector turístico. Además de los programas de asistencia, los seguros de responsabilidad civil y los avales para agencias, ofrecemos, desde las soluciones aseguradoras más sencillas dirigidas a cubrir todos los riesgos patrimoniales de las agencias, hasta riesgos personales como los automóviles, los hogares, la salud o los accidentes. Nuestro objetivo es diseñar o buscar la respuesta aseguradora más adecuada para cada caso, siempre con las condiciones técnicas y económicas más competitivas.



“La innovación es clave para crecer y mantener una fuerte posición en el mercado”

¿Es consciente el viajero de los riesgos de sus viajes y las soluciones aseguradoras que tiene a su disposición?

España es un país con una mentalidad aseguradora creciente pero, en general, el nivel de aseguramiento respecto a otros países es inferior. En el caso de los seguros de viaje la situación es similar. Solo el 25% de los viajes se asegura en la actualidad frente al 75% en los países nórdicos. Este dato tenemos que contemplarlo como una oportunidad de negocio para las agencias. Los ingresos adicionales por venta de pólizas de seguros de anulación y asistencia en viaje empiezan a contar con peso en las cuentas de explotación. El potencial de recorrido de los seguros es sin duda una buena noticia para las agencias que quieran crecer en este negocio.

¿Qué debería hacerse para que el viajero estuviera más informado?

Nuestra experiencia es que muchas agencias están haciendo un trabajo excelente en la sensibilización del cliente sobre los riesgos durante

los viajes y sobre la necesidad de contar con una adecuada protección. En nuestros programas de formación a las agencias hacemos hincapié en las ventajas de un buen seguro y tratamos de que se transmita al cliente información clara y transparente sobre las coberturas que contrata y disfruta.

¿Hasta qué punto las nuevas tecnologías han modificado los canales de distribución?

Como he apuntado anteriormente, la tecnología está cambiando muchos aspectos relacionados con la distribución de los seguros de viajes. Los nuevos canales son oportunidades para las agencias. Si las agencias ya fueron pioneras en adaptar sus procesos a la rapidez y efectividad que, y por poner un ejemplo, el GDS aportaba, no tengo duda de que van a saber dar respuesta y adaptarse a los retos tecnológicos del sector.

¿Cómo ves el futuro de las agencias de viajes?

Somos optimistas, pese a todas las dificultades, y apostamos por este canal. No obstante, el mercado tiende a la multicanalidad y el reto para las agencias es saber trabajar en este nuevo modelo de relación con los clientes. Los puntos fuertes de las agencias (el asesoramiento, la cercanía, la confianza, la experiencia, etc.) deben ser maximizados. La agencia tiene que ser el corazón y los distintos medios y canales herramientas que complementen y ayuden en las ventas.

¿Te gustaría resaltar alguna cosa más?

Simplemente, por su relevancia para el sector, incidir en la importancia que supone para las agencias el hecho de poder asegurar la responsabilidad derivada de la insolvencia de sus proveedores.

En estos tiempos de inseguridad poderte blindar frente a este tipo de situaciones tan imprevisibles y a su vez tan dañinas para las agencias puede suponer la clave para garantizar la supervivencia de su negocio.



## Si vende sueños, no viva una pesadilla

Descubra la cobertura de RC más **COMPLETA.**

Por fin un producto asegurador que cubre toda la responsabilidad de las agencias de viaje:

- insolvencia de proveedores
- jurisdicción mundial
- daños morales.

Nos avalan más de 30 años de experiencia y servicio en el sector turístico. Infórmese.

Tres modalidades de cobertura:

**Bronze:** desde 240€, la cobertura más básica.

**Silver:** desde 425€, con daños morales y jurisdicción Europea.

**Gold:** desde 650€, las coberturas Silver más insolvencia de proveedores.

Ahora puede solicitar también su upgrade de cobertura a ámbito territorial mundial y disfrute de Gold Worldwide.

**AON**taeds

T: 933 662 574 | Asistencia booking: 933 662 602  
 Vis Augusta, 252-260 | 08017 Barcelona  
 www.taeds.com | www.aon.es

Aon Gil y Carvajal S.A. Correduría de Seguros, entidad inscrita en la D.G.S. con la clave J-107, y provista de capacidad financiera y seguro de responsabilidad civil profesional conforme con lo dispuesto en la Ley 26/2006 de 17 de julio de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados. Seguro sujeto a normas de contratación. Aon ha realizado análisis objetivo previo del mercado asegurador.