

Revista de la compañía aseguradora Helvetia Seguros
Diciembre 2023 N° 61

en buena compañía

simple. claro. helvetia 
Tu aseguradora suiza

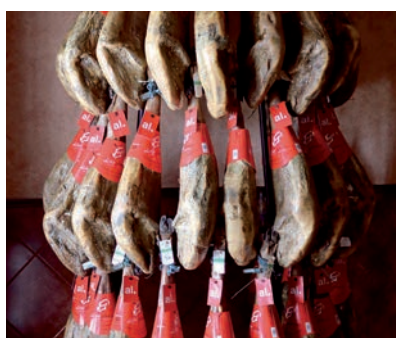
**Nuevos productos de Ciberriesgos,
nuevas garantías para mascotas,
Inversión, Unit Linked y Turismos**

**En este reportaje conocemos de cerca las principales ventajas y
novedades de estos productos**

Sigue a Helvetia Seguros en:

 www.facebook.com/helvetia.seguros.espana
 twitter.com/Helvetia_ES
 www.youtube.com/HelvetiaSeguros
 www.linkedin.com/company/helvetia-seguros
 [@helvetia.seguros.espana](https://www.instagram.com/helvetia.seguros.espana)

22



EN BUENA COMPAÑÍA CON
**Grupo Víctor
Gómez**

Edita

Helvetia Seguros. Paseo de Cristóbal Colón,
26. 41001 Sevilla.
www.helvetia.es

Consejo Editorial

Francisco Astola, Setefilla Berlanga, Carmen
Caballero, Miguel Ángel Cinta, Carlos Díaz,
Carlos Eslava, Laura Estévez, Emilio Ferrer,
Pablo Ibars, Belén Ortiz de la Tabla y Manuel
Ramos.

Responsable editorial

Carmen Caballero

Coordinadora

Setefilla Berlanga
e-mail: setefilla.berlanga@helvetia.es

Redacta y Diseña

Euromedia Comunicación

Fotografía

Euromedia Comunicación y Helvetia Seguros

Imprime

Gráficas Dehon

Depósito legal

SE-2043-05

32

DE CERCA

Joaquim Algueró



20

NUESTROS MEDIADORES

**Correduría Cervera
Asesores de Seguros**

- 4 NOTICIAS
- 18 NUESTROS PROVEEDORES
Avvale
- 20 NUESTROS MEDIADORES
Correduría Cervera Asesores de Seguros
- 22 EN BUENA COMPAÑÍA CON
Grupo Víctor Gómez
- 24 REPORTAJE CENTRAL
Avances en la estrategia helvetia 20.25: Medidas M4 y M5
- 26 REPORTAJE CENTRAL
Nuevos productos de Ciberriesgos, nuevas garantías para mascotas, Inversión, Unit Linked y Turismos
- 32 DE CERCA
Joaquim Algueró, director de Operaciones de Helvetia Seguros
- 34 ENTREVISTA DOBLE
Fernando Gomes, director Zona Galicia Corredores y José Félix Sánchez, director Departamento Sinistros Graves
- 40 UN PASEO POR...
Santa Pola
- 43 ¿ESTÁS SEGURO?

CEO Helvetia Seguros

Íñigo Soto



Queridos lectores, queridas lectoras de “En buena compañía”:

En pocos días, tocará despedir el año. Un año, 2023, en el que hemos seguido avanzando con paso firme en nuestra estrategia *helvetia 20.25*, cuyo final cada vez está más cerca. Durante los últimos meses, se han dado pasos importantes en el desarrollo de las distintas medidas estratégicas, con la puesta en el mercado de nuevos productos que refuerzan nuestro posicionamiento en colectivos como el de Empresas. El producto de Ciberriesgo supone una gran apuesta en este sentido.

En estos meses, también se han materializado algunos cambios en la gestión del grupo, con el relevo al frente de la dirección general. Tanto el nuevo CEO, Fabian Rupprecht, como su predecesor, Philipp Gmür, y el CEO de la compañía en Europa, Markus Gemperle, visitaron nuestra sede central en Sevilla a principios de octubre, y, acompañados por todo el Comité de Dirección, tuvimos ocasión de intercambiar impresiones y ponernos al día sobre la evolución del grupo y la alineación del negocio de Helvetia España. Un negocio que sigue deparándonos buenas noticias, como la implantación de Smile en España o la adquisición de la funeraria El Recuerdo, con la que nos introducimos en el mercado de los servicios funerarios.

Seguimos avanzando, y lo hacemos de la mano de la innovación y teniendo siempre como foco la satisfacción de nuestros clientes. Recientes hitos, como la certificación Top Employer, o haber cumplido 25 años de certificaciones según la Norma ISO 9001, ratifican nuestro compromiso con la excelencia. Un compromiso que, en 2024, seguiremos manteniendo, desde los principios de compromiso y sostenibilidad con todos nuestros grupos de interés.

Llegan los últimos días del año. Pero esta recta final también es excepcional para dar el último acelerón y alcanzar las metas fijadas, con las que conseguir a su vez justas recompensas, como podría ser la clasificación para el viaje de incentivos, que en la próxima edición será a Tanzania.

Nada más, sólo desearos una Feliz Navidad junto a las personas que más os importan y un 2024 lleno de Alegría y retos cumplidos.

Abrazos.

Helvetia Seguros comienza su andadura en el negocio funerario

Helvetia Seguros ha adquirido el 51% de El Recuerdo, una empresa de servicios funerarios que desde 2013 opera en las zonas de Madrid y Sevilla, donde cuenta actualmente con 14 tanatorios y tiene previsto abrir cuatro más. Esto supone un importante hito para la compañía, ya que aproximadamente un tercio de nuestros asegurados en Decesos se concentra en estas zonas.



Esta operación está en línea con la estrategia *helvetia 20.25*, con la que Helvetia Seguros persigue explorar nuevas vías de negocio que le permitan seguir creciendo como entidad. Entre sus objetivos de expansión se encuentra la creación de un ecosistema funerario que le ayude a complementar y potenciar su negocio de Decesos y, esta adquisición, supone el punto de partida para ello.

Gracias a esta compra, Helvetia Seguros podrá prestar servicios funerarios a sus clientes de las provincias de Madrid y Sevilla, lo que contribuirá a aumentar la venta de su seguro de Decesos en estas dos zonas que tienen un gran valor estratégico para su negocio.

Helvetia Seguros y El Recuerdo, que mantendrá su gestión actual, trabajarán de manera conjunta con el propósito de conseguir el crecimiento de la empresa de servicios funerarios, que ya tiene proyectos de expansión en curso.

Fabian Rupprecht, nuevo CEO



>En la imagen el Comité de Dirección de Helvetia Seguros junto a Fabian Rupprecht, Philipp Gmür y Markus Gemperle.

Desde comienzos de octubre el Grupo Helvetia cuenta con un nuevo CEO, Fabian Rupprecht, que ha sucedido a Philipp Gmür tras una trayectoria de 30 años en la compañía. Fabian Rupprecht tuvo la oportunidad de presentarse, a través de videoconferencia, a todos los empleados de Helvetia Seguros y Caser. Fabian tiene un amplio conocimiento del sector asegurador. En sus casi 30 años de actividad, ha trabajado para diferentes grupos aseguradores internacionales a lo largo de diversos países, entre ellos España.

Durante sus primeras semanas como CEO, ha viajado para conocer de primera mano las diferentes unidades de mercado que integran el Grupo Helvetia. Así, el pasado 5 de octubre, el nuevo CEO, y su predecesor, Philipp Gmür, visitaron la sede de Helvetia Seguros junto al CEO de la compañía para Europa, Markus Gemperle. De esta forma, el Comité de Dirección de Helvetia Seguros aprovechó la ocasión para dar la bienvenida a Fabian Rupprecht en su nuevo cargo y para agradecer a Philipp Gmür la gran labor que ha realizado al frente de la compañía durante todos estos años, deseándole lo mejor para el futuro.

Smile llega a España

La marca líder en seguros online del Grupo Helvetia, Smile, lanzó a finales de noviembre su primer producto en España: smile.mobility, un seguro de Responsabilidad Civil para patinetes eléctricos y otros vehículos de movilidad personal que se puede contratar directamente a través de su web, de manera rápida y sencilla.

Esto supone otro importante hito para el despliegue internacional para la marca Smile, que en España está dirigida por Guido Candrian, tras su entrada en el mercado austriaco hace ahora un año.

El modelo de negocio de Smile atiende la creciente demanda de soluciones de seguros digitales por parte de los clientes, complementando de esta forma la oferta del grupo en Es-



>En la imagen, Guido Candrian, Leire Sánchez, Marta Ortega, Ascen Merino, Isabel Montero, Idoia Fuertes, David Lozano.

paña. En 2024, Smile tiene previsto ampliar su oferta de productos en colaboración con Caser y Helvetia Seguros.

25 años de certificación de procesos según la Norma ISO 9001

Este año se cumplen 25 desde que nuestro sistema de tramitación de siniestros alcanzó su primera certificación por AENOR según la Norma ISO 9001. Una certificación que se ha ido renovando año tras año y que, posteriormente, se amplió a otros ámbitos de gestión de Helvetia Seguros: la emisión de pólizas, en 2008, y la Formación, en 2011.

Durante todos estos años, la certificación ha ido evolucionando hasta convertirse en un sistema fundamental para garantizar la calidad del servicio y la mejora continua a través de la medición los procesos con el establecimiento de indicadores críticos, el análisis de la experiencia del cliente en Helvetia, y como consecuencia de ello la realización de proyectos que permitan ofrecer un mejor servicio cada año, especialmente en el momento de la prestación del servicio.

De hecho, como recuerda Javier Prado, responsable del Departamento de Organización y Procesos, la decisión de certificar la gestión de siniestros vino motivada por la necesidad de establecer indicadores que permitieran un adecuado seguimiento de este ámbito de trabajo. “Hace veinticinco años -explica-, se decidió centralizar toda la gestión de siniestros en una Unidad Central de Siniestros, que hasta entonces recaía sobre las sucursales. Pensamos que era el momento ideal para establecer una metodología de trabajo testada y a la que se le pudiera hacer seguimiento. Eso fue la certificación ISO 9001”.

En el mantenimiento de esta certificación hasta hoy ha sido decisiva la implicación de la dirección de la compañía. Una implicación que sigue manteniéndose, con seguimientos trimestrales en los que participan los responsables de Prestaciones, Formación, el Centro de apoyo a la Venta (CAV), ...

A lo largo de todo este tiempo, Helvetia ha ido evolucionando, con mejoras en el servicio gracias a la aplicación de las nuevas tecnologías y a la implicación de todo el personal de Helvetia, tanto de los que intervienen directamente en los procesos certificados, como los que les dan soporte, de una u otra manera, a estos.

Aunque el análisis de los datos siempre ha sido muy importante, la aparición de las herramientas de Big Data y más recientemente de la AI nos permiten profundizar mucho más en el servicio prestado y en consecuencia en poder mejorar aquellos aspectos más débiles, si bien el método de mejora que aporta la norma ISO 9001 no cambia y que con sus propias características parte siempre de la conocida rueda de Deming.



> En la imagen, Antonio Pérez, Javier Prado, Íñigo Soto y Joaquim Alguero durante la reunión.

Lo anterior no significa que la propia norma no pueda ser mejorada y por eso cada cierto tiempo se revisa y actualiza. Así por ejemplo desde que Helvetia Seguros se certificó en 1998, han sido tres las actualizaciones: 2000, 2008 y 2015 "y seguramente entre finales de este año y principios del que viene se produzca otra revisión", comenta Javier.

Además de esta certificación, en el año 2012 la compañía obtuvo también el sello de Excelencia Europea basado en el Modelo EFQM. Este sello "no se mantuvo porque no se trata realmente de una certificación mantenida a lo largo del tiempo y además la propia certificación ha ido evolucionando, acercándose mucho a los patrones EFQM, por lo que suponía una cierta duplicidad" matiza Javier.

Debemos recordar que esta norma internacional ISO 9001 es en muchos casos muy valorada por otras organizaciones, tanto públicas como privadas, lo que da un plus a todo lo comentado anteriormente.

Para conmemorar el 25 aniversario de su apuesta por la certificación, el director de la Territorial Andalucía y Extremadura, Antonio Pérez Carreño, llevó a cabo una visita a nuestra sede social en Sevilla, donde se reunió con nuestro CEO, Íñigo Soto, y donde también participó en la reunión trimestral interna de seguimiento.

Un viaje para descubrir la cultura nipona



Con las maletas cargadas de ilusión y muchas ganas de disfrutar de una nueva aventura, el 6 de octubre los ganadores del Concurso de Ventas 2022 pusieron rumbo a Japón desde Madrid. Tras varias horas de vuelo y hacer escala en Dubai, llegaron a Kioto, la primera parada del viaje. Allí pudieron conocer el templo Fushimi Inari Shrine, el mayor santuario dedicado a la deidad de las buenas cosechas y el éxito en los negocios, el imponente Castillo de Nijo y el barrio de Higashiyama, que reúne toda la esencia de la antigua capital nipona con sus numerosos templos centenarios y bonitos jardines.

En la ciudad de Kioto también visitaron el Templo de Oro, que fue declarado Patrimonio de la Humanidad en 1994 y uno de los lugares que más impresionó a Agustín Espinosa, gestor de negocios de la Zona Alicante Agentes de Helvetia Seguros. "El templo y el paisaje que lo rodea son espectaculares. Cuando estás allí parece que estás contemplando una estampa por la gran belleza que desprende". Este ha sido su primer Viaje de Incentivos y la experiencia no ha podido ser más positiva: "El hecho de poder conocer a

compañeros de otras zonas ha sido una de las mejores cosas de esta aventura", asegura.

La expedición de Helvetia Seguros también tuvo la oportunidad de pasar una agradable jornada en Nara Deer Park, uno de los parques más antiguos de Japón, que cuenta con grandes



atractivos como el Museo Nacional de Nara, el Templo Kofukuji, el Santuario Kasuga Taisha o el Templo Todaiji.

Tras Kioto, la segunda parada del viaje fue Hakone, donde se encuentra el Valle de Owakudani, y el pico más alto de Japón: el Monte Fuji, de 3.776 metros de altura. Este valle ha sido el resultado de una erupción volcánica que ocurrió hace más de 3.000 años, por eso, a día de hoy cuenta con respiraderos de azufre activos y fuentes termales, lo que le da un toque único y particular. Luego el grupo visitó el santuario Nikko Toshogu, que está consagrado al líder samurái más famoso, Tokugawa Ieyasu, y el parque temático de Edo Wonderland en la ciudad de Nikko.

Y finalmente fue el turno de Tokio. "Es una ciudad que merece la pena dedicar varios días para poder descubrir todo lo que ofrece", asegura Alberto Chércoles, director de la Zona Aragón Corredores de Helvetia Seguros, quien no duda en reconocer que fue la parte que más le gustó del viaje.

En la capital japonesa, el grupo pudo conocer la famosa Torre de Tokio, el Templo Sensoji, el edificio religioso más antiguo de la ciudad y uno de los más coloridos y populares del país, y el famoso cruce de Shibuya, uno de los pasos de peatones más concurridos del mundo.



Para David Rodríguez, agente exclusivo de Helvetia Seguros en Pontevedra, el viaje ha sido muy enriquecedor, ya que le ha permitido conocer a fondo la cultura japonesa, descubrir los encantos de su gastronomía y compartir momentos únicos con otros compañeros de la compañía.

En 2024, rumbo a Tanzania

La tercera y la cuarta etapa del Concurso de Incentivos 2023 de Helvetia Seguros ya han finalizado. Las dos campañas, que han estado dedicadas a la comercialización de productos Multirriesgos y de productos de Vida, respectivamente, han funcionado muy bien.

Ahora, ya solo queda esperar al próximo Viaje de Incentivos, cuyo destino será Tanzania. ¿Quiénes serán los afortunados de disfrutar de esta nueva aventura? Para saberlo, tendremos que esperar a que finalice el año.



Un encuentro para analizar los nuevos retos del sector



> Julia Casanova durante su intervención en la Jornada ENTRE 2023.

Del 4 al 6 de octubre se celebró en Madrid el Encuentro Intereuropeo de Seguros y Reaseguros 2023 que organizó INESE para examinar los retos a los que debe hacer frente la industria aseguradora. La directora de No Vida Particulares de Helvetia Seguros, Julia Casanova, participó junto a otros representantes de otras compañías en una interesante mesa redonda en la que se analizó el presente y el futuro de los diferentes ramos del seguro.

La innovación y la tecnología en el sector asegurador



> José Alberto Calvo, responsable del Departamento de Recursos Humanos de Helvetia Seguros, participó en una interesante mesa redonda sobre "Innovación + Tecnología + Iniciativa Humana" que organizó Andalucía Económica en Sevilla. Tras el debate, en el que se abordaron distintas cuestiones como la importancia de la gestión del talento y la formación en una compañía, la digitalización o el uso de la Inteligencia Artificial, se presentó la VII edición del "Ranking de Empleo de Andalucía", que destaca a las 300 empresas más empleadoras de la región.

El 31 de octubre José Alberto Calvo González, responsable de Recursos Humanos de Helvetia Seguros, participó en una interesante mesa redonda sobre "Innovación + Tecnología + Iniciativa Humana" que organizó Andalucía Económica en Sevilla. Tras el debate, en el que se abordaron distintas cuestiones como la importancia de la gestión del talento y la formación en una compañía, la digitalización o el uso de la Inteligencia Artificial, se presentó la VII edición del "Ranking de Empleo de Andalucía", que destaca a las 300 empresas más empleadoras de la región.

En buena compañía 12/23

II Observatorio de Servicios Funerarios

Tras el éxito de la primera edición, del 18 al 19 de septiembre se celebró en Madrid el II Observatorio de Servicios Funerarios "Compromiso con las familias" que estaba dirigido especialmente a las empresas funerarias que desean incorporar a la familia en el corazón de la gestión del servicio. Manuel Cepero, responsable de Asistencia Familiar de Helvetia Seguros, participó en el evento, interviniendo junto a otros responsables de otras entidades en una interesante mesa sobre "El seguro de Decesos: una previsión de futuro para tranquilidad de las familias".



> Manuel Cepero durante su intervención en el Observatorio de los Servicios Funerarios

Convención del Área de Estrategia y Transformación Digital



Del 18 al 19 de octubre los integrantes del Área de Estrategia y Transformación Digital de Helvetia Seguros se reunieron en Pamplona para celebrar su Convención Anual, a la que asistió el CEO de la compañía, Íñigo Soto.

El encuentro fue muy positivo, ya que no sólo sirvió para hacer balance del año y poner en común nuevos proyectos y objetivos, sino también para fomentar la comunicación y coordinación entre los diferentes empleados del área.

Potenciando el vínculo con los agentes Élite

Durante los meses de octubre y noviembre Helvetia Seguros organizó en distintas ciudades de España varias reuniones con sus agentes Élite para realizar un seguimiento de su trabajo e informarles de las últimas novedades de la compañía que les afecta directamente a ellos, como las mejoras que se han realizado en la tramitación de siniestros, las principales novedades en los seguros de Empresas o los resultados de los informes de satisfacción de los clientes, entre otras cuestiones. Los agentes son el principal canal de distribución de Helvetia Seguros, por tanto, estos encuentros tienen gran importancia, ya que permiten a la compañía estrechar aún más sus vínculos con ellos y conocer sus experiencias y necesidades.



> Esta imagen corresponde a la reunión celebrada en la Territorial Centro.

Concurso Comercio&Ciber



En el último trimestre del año el Área Comercial ha puesto en marcha una campaña, dirigida a Directores de Zonas Agentes y Gestores de Negocio, con el objetivo de impulsar las ventas de los productos de Comercio y Ciberriesgo. Se ha acompañado de una Campaña Informativa sobre este producto nuevo, con un gran potencial para la Compañía. El objetivo es incrementar las primas en estos productos un 20%.

Consultorio de empresas



En el último trimestre el Canal de Agentes de Helvetia Seguros ha organizado tres interesantes consultorios dirigidos a directores de Zona, gestores comerciales y especialmente agentes del Club Pyme con el objetivo de resolver sus dudas en relación con los productos de Empresas. Las tres primeras sesiones, que fueron impartidas por los Promotores de No Vida de la compañía, han estado centradas en el producto de Comercio. Mientras que la cuarta, ha estado dedicada al producto Multirriesgo Transporte que ha sido impartida por los técnicos del ramo, los encargados de dirigir el cuarto consultorio con los agentes

Presentaciones de nuevos productos para Empresas

Durante los meses de octubre y noviembre, Helvetia Seguros organizó en quince ciudades de España una serie de reuniones dirigidas a corredores para informarles del nuevo seguro de Ciberriesgo, así como de los servicios de sostenibilidad que se ofrecen a los nuevos clientes en los productos de Industria y Comercio. Durante dichas reuniones, se presentaron también a los asistentes las principales cifras y estructura organizativa de Helvetia en los seguros de Empresas, se explicó la estrategia helvetia 20.25 en dichos seguros y se les trasladó la importancia creciente que los mismos están adquiriendo para la compañía. A dichas reuniones asistieron más de doscientos corredores.



Primeros regalos de Helvetia Premium Plan

Tras finalizar las etapas II y III del Concurso de Incentivos, los ganadores ya han podido canjear los puntos que han conseguido por fantásticos regalos a través del portal de compras "Helvetia Premium Plan".

Esta plataforma está activa desde el mes de junio para que los agentes del concurso tengan la posibilidad de intercambiar los puntos que obtienen en cada etapa por un premio que les interese de un catálogo que incluye más de 200 productos.



Juntos contra el cáncer



Más de 6.000 corredores de todas las edades participaron el 29 de octubre en la XI Carrera Solidaria Contra El Cáncer Infantil "Tus kilómetros nos dan vida" que organizó la Fundación Sehop (Sociedad Española de Hematología y Oncología Pediátrica) con la colaboración del Ayuntamiento de Sevilla en el Parque del Alamillo.

Helvetia Seguros volvió a ser uno de los patrocinadores de este evento solidario que tiene como objetivo recaudar fondos para desarrollar y potenciar la investigación científica en oncología pediátrica y a apoyar la calidad asistencial a los enfermos.

Por su parte, el 21 de octubre las calles de Rota se inundaron de color rosa por toda la gente que se animó a participar en la VII Carrera y Marcha Solidaria Contra el Cáncer de Mama que organizó la asociación Rolucan con la colaboración del Ayuntamiento roteño. Un año más, Helvetia Seguros se sumó a la iniciativa, a través de Antonio Rodríguez, su agente exclusivo en esta localidad.

Nueva oficina en Huelva



> En la imagen aparecen Carlos Orta, Antonio Díaz, Javier Ballesteros, José García e Íñigo Soto durante la inauguración.

Desde el mes de noviembre Helvetia Seguros cuenta con una nueva oficina en Huelva, perteneciente al agente elite Javier Ballesteros. La agencia, que lleva por nombre JalbaSur Seguros, se encuentra en uno de los barrios más emblemáticos de la ciudad, Isla Chica, concretamente en la calle Maestra Aurora Romero, nº 4. Con esta apertura Javier da un paso más en su carrera profesional como agente, ya que esto le ayudará a tener mayor visibilidad y a afianzarse aún más en esta zona. En la inauguración estuvieron el CEO de la compañía, Íñigo Soto, el director Comercial, José García, el director de la Territorial Sur, Antonio Díaz, y el director de la Zona Nueva Agentes, Carlos Vicente Orta, así como los gestores de negocios y empleados del CAV de la zona, entre otros.

Contribución a la reforestación de una zona de Doñana

A principios de septiembre Helvetia Seguros firmó un acuerdo con la Fundación Plant For The Planet España para llevar a cabo la reforestación de más de 14 hectáreas en el Parque Nacional de Doñana, como parte de la iniciativa "Bosques Protectores".

Los trabajos de reforestación se realizarán en el paraje de las Peñuelas, la zona del parque que en junio de 2017 sufrió un grave incendio forestal que afectó a 10.340 hectáreas de montes ubicados en los municipios de Almonte, Lucena del Puerto y Moguer (Huelva).

Esta iniciativa, que supone la plantación de más de 5.800 árboles, no sólo favorecerá la biodiversidad y ayudará a la recuperación de la masa arbolada del área afectada, sino también servirá para crear barreras naturales que harán la función de cortafuegos en caso de que se produzcan nuevos incendios. Además, contribuirá a reducir el impacto del cambio climático que es uno de los principales objetivos que se ha propuesto la aseguradora con su estrategia climática.

En 2011 el Grupo Helvetia puso en marcha el proyecto de "Bosques Protectores" con el objetivo de ayudar a replantar y conservar zonas de bosque que ha sido destruidas, tanto por la acción del ser humano como por la propia naturaleza. Desde entonces, gracias a esta iniciativa, la compañía ha posibilitado la plantación de más de 500.000 árboles en Alemania, Austria, España, Francia, Italia y Suiza, participando en más de 42 proyectos forestales.



> En la imagen, Carmen Caballero y Francisco Astola junto a miembros de Fundación Plant For The Planet visitando Doñana.

En España, Helvetia colaboró en 2019 con la reforestación de diez hectáreas de bosque quemado en los municipios de Ponteareas y Caldas de Reis (Pontevedra) y de diez hectáreas de algunos montes del municipio de Igantzi (Navarra) que estaban afectadas por graves problemas fitosanitarios.

Con esta iniciativa Helvetia demuestra una vez más su apuesta por la conservación y la gestión sostenible del medioambiente. Su compromiso con este reto global es firme, como así lo reflejan los diferentes proyectos y programas en los que participa desde hace años como parte de su Estrategia de Sostenibilidad 20.25.

La colección de cromos favorita de los cofrades

El año pasado las 'Holy Cards' causaron sensación entre los aficionados de la Semana Santa de Sevilla. Estas estampas con imágenes de las distintas cofradías de la ciudad se convirtieron en un auténtico reto para muchos que, con el objetivo de conseguir la colección completa, quedaban con otros coleccionistas para intercambiarlas, al igual que sucede con los cromos de fútbol.

Helvetia Seguros será uno de los patrocinadores de las 'Holy Cards' 2024 de la Semana Santa de Sevilla y también de la edición cofrade de Jerez de la Frontera, que este año contará con su propia colección.



> Francisco Astola, Íñigo Soto junto a Juan Carlos Ramos y Javier Ayala de Holy Cards.

Un patrocinio duradero y exitoso



El 7 de septiembre el Helvetia Anaitasuna, que compite en la máxima categoría nacional de balonmano, organizó en la Plaza del Baluarte de Pamplona un acto muy especial para presentar a su plantilla y cuerpo técnico para la nueva temporada. Numerosos aficionados se acercaron hasta allí para desearle suerte a los jugadores y participar junto a ellos en diversas actividades y dinámicas que el club organizó para ellos con el objetivo de acercar aún más este deporte a los pamploneses y fomentar su práctica entre los más jóvenes.

En el evento también se presentaron los equipos de la División de Honor Plata femenina y de la Primera Nacional masculina del club navarro, que también cuentan con el patrocinio de Helvetia Seguros.

Apoyando al futuro del balonmano

El 9 de noviembre el Pabellón de los Sueños de Alcobendas (Madrid) se llenó de ilusión para acoger la presentación del Club Balonmano Alcobendas para la temporada 2023-2024. Entre los más de 600 deportistas que participaron en el evento, se encontraban los jugadores y las jugadoras de la Academia Helvetia Balonmano Alcobendas, que un año más vuelven a contar con el apoyo de Helvetia Seguros como patrocinador principal.



Reconocimiento al sector empresarial andaluz

Helvetia Seguros apoya la innovación y el desarrollo empresarial en Andalucía. Por ello, un año más ha sido uno de los patrocinadores de la VI edición de los Premios Andalucía Capital de Onda Cero que reconocen a las empresas y a los directivos andaluces más destacados del último año.

Carmen Caballero, responsable de Comunicación y Sostenibilidad de Helvetia Seguros, estuvo presente en la ceremonia de entrega de estos galardones, que tuvo lugar el 21 de noviembre en Sevilla. Ella entregó el Premio Desarrollo Sostenible 2023 al Grupo Baeza, líder en el sector de materiales para la eficiencia en el agua en Andalucía.



> Carmen Caballero entrega el premio a Carlos Muñoz, consejero y director comercial del Grupo Baeza

XIII edición de los Premios Agripina



> Carmen Caballero durante la entrega de premios.

Un año más, Helvetia Seguros España ha sido la aseguradora y una de las empresas patrocinadoras de los Premios Agripina, festival de Publicidad, Marketing y Comunicación que celebró el 23 de noviembre su XIII edición.

En esta ocasión, la responsable de Comunicación y Sostenibilidad de Helvetia Seguros, Carmen Caballero, participó como jurado en el festival. Además, entregó en representación de la compañía el Premio a la Mejor Animación a la agencia Margarito Estudio por el spot "La felicidad viene de fábrica".

El edificio Helvetia, una de las joyas arquitectónicas de Sevilla



Helvetia Seguros ha formado parte del I Festival Internacional de Arquitectura y Urbanismo Open House que se celebró del 20 al 22 de octubre en Sevilla. A través de esta iniciativa, que consiste en la organización de visitas a algunos de los edificios más emblemáticos de la ciudad Hispalense, un grupo de personas estuvieron en la sede de nuestra compañía para conocer todos los secretos del edificio que fue diseñado en 1987 por el arquitecto Rafael Moneo, ganador del Premio Pritzker de Arquitectura en 1998.

Torneo de pádel en Sevilla



El 28 de octubre varios empleados de Sevilla se reunieron en Castilleja de la Cuesta para participar en un nuevo torneo de pádel que organizó el Departamento de Recursos Humanos de la compañía con el objetivo de potenciar el trabajo en equipo y promover hábitos de vida saludable. El resultado fue muy positivo, ya que los participantes pudieron disfrutar de una agradable jornada de convivencia, en la que reinó el buen ambiente y el compañerismo.

Innovación

Una ventaja más del onboarding digital

Desde el mes de octubre, los mediadores y empleados de Helvetia Seguros disponen de una nueva utilidad en el Portal "Tú eres Helvetia" que les permite realizar fácilmente la captura del documento de identidad de un cliente gracias al *onboarding* digital. De esta forma, el proceso se puede realizar de dos maneras: lanzando la petición directamente al cliente para que éste mismo realice la captura y la envíe a la compañía siguiendo las indicaciones que ha recibido por email, o encargándose de realizarla el mediador o empleado desde el mismo dispositivo del cliente o a través de un enlace, estando el cliente presente.

Más seguridad en la firma de documentos

Helvetia Seguros ha incorporado a la modalidad de firma digital manuscrita un doble factor de autenticación con el objetivo de incrementar la seguridad de los procesos que se realizan a través de este medio. El funcionamiento es muy sencillo, la persona que vaya a realizar la firma (ya sea un mediador, un cliente, un perceptor de un siniestro...) recibirá un código a través de un SMS que recibirá en su móvil y que deberá introducir en el sistema previamente para poder realizar la firma.

Este cambio afecta a toda la documentación emitida por Helvetia Seguros con firma electrónica, como pólizas, finiquitos, mandatos, contratos de mediación y anexos a los mismos.

LA OPINIÓN DEL EXPERTO

Vender con el máximo conocimiento

Las pólizas de seguro de Ciberriesgos son de vital importancia en el mundo actual, donde la ciberseguridad se ha convertido en un tema crítico para empresas y negocios de todos los tamaños. Que nuestra red de mediadores disponga de la adecuada formación para asesorar a los posibles clientes es fundamental, por este conjunto de razones:



Miguel Martínez

Departamento Riesgos de Empresas

1. Concienciar de los riesgos cibernéticos.

Es importante ayudar a las empresas y negocios a comprender los diversos tipos de amenazas cibernéticas a las que se exponen. Esto incluye ataques de hackers, malware, phishing, robo de datos, entre muchos otros. Ser conscientes de la existencia de estos riesgos es fundamental para tomar medidas proactivas para protegerse.

2. Cobertura adecuada. Es crucial entender en detalle cada una de las posibilidades que ofrece la póliza de Ciberriesgos a fin de cerciorarse de que las empresas y negocios estén obteniendo la cobertura adecuada para sus necesidades específicas. La ciberseguridad es un campo en constante evolución, y, necesariamente, hay que adaptarse a las amenazas en un entorno tan cambiante.

3. Mitigación de pérdidas. Es importante comprender cómo funcionan las pólizas en caso de un incidente cibernético. Esto les permite a empresas y negocios tomar medidas para minimizar las pérdidas financieras y operativas en caso de un ataque cibernético.

4. Cumplimiento normativo. Los organismos oficiales tienen regulaciones estrictas relacionadas con la protec-

ción de datos y la ciberseguridad. El buen conocimiento de este producto puede ayudar a comprender cómo cumplir con estas regulaciones y cómo las pólizas de seguro pueden ayudar a cubrir los costes asociados con posibles incumplimientos motivados por ciberataques.

5. Preparación y respuesta. Las pólizas de seguro de Ciberriesgos incluyen facetas como la respuesta ante incidentes. Resulta

crucial contar con el máximo conocimiento del producto, de forma que, sepamos cómo prepararse para abordar posibles ataques cibernéticos y cómo responder de manera efectiva en caso de un incidente cubierto por la póliza. Esto puede ayudar a reducir el tiempo de inactividad y minimizar el impacto en la operación del negocio.

6. Educación de los empleados. Por último, es de suma importancia extender el conocimiento de estas pólizas a los empleados de una empresa o negocio, lo que les ayudará a comprender cómo pueden contribuir a la ciberseguridad y cómo deben actuar en caso de sospecha de un incidente.

En síntesis, la formación es esencial y crucial para la comercialización de cualquier tipo de producto, pero en pólizas de ciberriesgos es imprescindible para que la red comercial ayude a los posibles asegurados a comprender los riesgos a los que se enfrentan y cómo pueden protegerse de manera efectiva. Esto no solo implica entender las coberturas del seguro, sino también adoptar una mentalidad proactiva hacia la ciberseguridad en general.

Formando a agentes empresarios



Del 10 al 11 de octubre, los agentes de cuarto año del Curso Agente Empresario asistieron a un nuevo módulo, titulado "Manejar lo financiero. Gestionar el negocio", que se celebró en la sede de Helvetia Seguros. La formación, que corrió a cargo de Javier Sierra, estuvo centrada en el conocimiento y el manejo de herramientas para el control financiero de una empresa y en el estudio de casos prácticos con situaciones de negocio típicas de las agencias de seguros.

En buena compañía 12/23

Gerenciar con éxito una agencia

Del 17 al 19 de octubre los alumnos del Curso de Sucesores, que ya se encuentran en su segundo año de formación, realizaron en Sevilla el cuarto módulo del programa. En esta nueva sesión conocieron las claves para planificar el proceso de sucesión y la gerencia de la agencia, así como las pautas para abordar con éxito el proyecto de innovación que deberán realizar por grupos y presentar al final del curso.



La importancia de la cultura del bienestar

Más de 200 empleados de Helvetia Seguros, algunos presencialmente y otros por Teams, asistieron el 21 de septiembre a la charla de Bienestar que ofreció Fran Murcia, el exjugador de baloncesto y especialista en salud y bienestar de Howden Iberia, en la Sala Helvetia. La ponencia fue muy interesante e inspiradora, ya que abordó la importancia del autocuidado y de tener hábitos saludables para ser productivos en la vida, tanto a nivel personal como profesional.

Esta iniciativa forma parte del Plan de Bienestar que ha llevado a cabo el Departamento de Prevención, Bienestar y Salud de Helvetia Seguros en los últimos meses con el objetivo de crear conciencia entre los empleados de la importancia que supone para su vida profesional y personal alcanzar un nivel óptimo de bienestar.



Top Employer, un hito en nuestra gestión de personas

Recientemente, el Departamento de Recursos Humanos de Helvetia Seguros alcanzó un importante hito en la gestión de personas: la certificación como Top Employer. Una certificación expedida por Top Employers Institute, una reconocida entidad de alcance internacional especializada en la gestión de la excelencia en el ámbito de los recursos humanos.

De forma alineada con todas las unidades de mercado del grupo Helvetia, Helvetia España cuenta ya con esta certificación, que se produce después de un proceso que ha requerido un importante esfuerzo de todo el departamento, y que ha constado de cuatro fases: participación, que implicaba la cumplimentación de un riguroso cuestionario sobre las prácticas de Recursos Humanos de la compañía; validación, que implicaba el volcado de todos los datos en un dashboard, con el correspondiente análisis y revisión de los aspectos más críticos por parte de los auditores de la firma; y finalmente, tras las oportunas correcciones y revisiones, la certificación.

Según José Alberto Calvo, responsable del Departamento de Recursos Humanos de Helvetia Seguros, “uno de los aspectos más complicados ha sido trabajar gestionando un gran cúmulo de información para demostrar las evidencias que te va solicitando el auditor”.

Durante el último año, con la colaboración de Comunicación y Sostenibilidad, el departamento ha trabajado en los seis ámbitos del programa, que a su vez se estructuran en veinte apartados, y que abordan cuestiones como la estrategia de personas, el entorno laboral, el liderazgo, la digitalización o la diversidad e inclusión, entre otras. El trabajo



ha dado sus frutos, como queda evidenciado por el hecho de que, si para obtener el certificado era necesario alcanzar el 60% de puntuación, nuestra compañía ha superado el 80%.

“Nuestra apuesta por la gestión del talento centrado en las personas como principal activo de nuestro éxito empresarial ha funcionado -explica José Alberto-. Por ello, seguiremos trabajando en reforzar nuestras fortalezas y mejorando y avanzando como organización”.

“Nuestra visión y misión -concluye- es ofrecer la mejor experiencia a empleados y clientes, basada en nuestro propósito: la vida está llena de riesgos y oportunidades y Helvetia está ahí cuando realmente importa”.

La Sala Helvetia un espacio multifuncional



Durante estos meses la Sala Helvetia ha sido el epicentro de diferentes actividades sociales y culturales.

El 21 de septiembre el profesor, Adrián Huici de la Facultad de Comunicación de la Universidad de Sevilla eligió la Sala Helvetia para presentar su nuevo libro "Vinoso Ponto y otros relatos".

Por su parte, el escritor y profesor de la Facultad de Comunicación de la Universidad de Sevilla, Antonio Checa, presentó el 4 de octubre su última obra "La comunicación audiovisual en tiempos de pandemia. Reflexiones desde Andalucía". Mientras que el 5 de octubre la Sala Helvetia acogió la presentación de "Little Mariloli", la primera novela de la escritora sevillana Lola B. Sousa.

El 16 de octubre Helvetia Seguros organizó junto al Centro de Transfusión Sanguínea de Sevilla una nueva campaña de donación de sangre en la Sala Helvetia en la que participaron empleados y media-dores de la compañía y otros donantes que se acercaron hasta allí.

Durante el mes de noviembre también se presentaron varias obras en la Sala Helvetia, como "Cuerpo nombrado" del poeta sevillano, Miguel Froilán; "El oro de los locos", la última novela de la escritora onubense María Dolores Almeyda; y "En



Sevilla y desde Sevilla. Los inicios del Opus Dei en Andalucía Occidental (1942-1951)", de Joaquín Herrero, doctor en Farmacia e historiador.

Además, durante ese mes se celebró en la sala el Foro de Reputación, Comunicación y Gestión de Intangibles que cada año organiza la Asociación para el Progreso de la Comunicación (APC). En el encuentro se presentaron los resultados del informe "Approaching the Future: Tendencias en Reputación y Gestión de Intangibles 2023", que ha sido elaborado por Corporate Excellence.

Los retos de la ciberseguridad en Andalucía



> El desayuno contó con la asistencia de la consejera de Economía, Hacienda y Fondos Europeos, Carolina España.

El 24 de noviembre el consejero de Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa de la Junta de Andalucía, Antonio Sanz, y el CEO de Helvetia Seguros, Íñigo Soto, participaron en un desayuno que organizó nuestra compañía en colaboración con el diario La Razón en la Sala Helvetia para analizar la situación actual de Andalucía en materia de ciberseguridad.

En el encuentro Antonio Sanz destacó la apuesta de Andalucía por la transformación digital y la importancia de impulsar una cultura de buenas prácticas de ciberseguridad entre la ciudadanía. En este sentido, explicó la hoja de ruta que se ha marcado la Junta de Andalucía para los próximos meses y el importante papel que está ejerciendo para que las administraciones, las empresas y la sociedad andaluza en general no

pierdan el tren de esta obligada transformación. Además, el consejero destacó la creación del centro de ciberseguridad más importante del sur de Europa en Málaga, que se inauguró en el mes de noviembre, y anunció que la ejecución del Centro de Procesamiento de Datos arrancará en 2024 en La Cartuja (Sevilla).

Mientras que Íñigo Soto, por su parte, habló de los ciberataques como uno de los principales riesgos para las empresas. El CEO de Helvetia Seguros explicó la implicación que tiene la compañía con la ciberseguridad, desarrollando productos como la póliza de Ciberriesgo, que se comercializa desde septiembre y cuyo cometido es cubrir los daños que pueden sufrir pymes y autónomos como consecuencia de ataques informáticos.



> En la imagen, Íñigo Soto durante la apertura de la sesión.



> Antonio Sanz, José Lugo e Íñigo Soto durante la mesa de debate.



Avvale, expertos en transformación digital



Helvetia Seguros confía en Avvale el desarrollo de tecnologías en el área de CRM e inteligencia de negocio desde hace más de una década. Una relación fructífera que ha permitido a nuestra aseguradora importantes avances en innovación.



La compañía tiene más de 20 años de existencia y es la evolución de la antigua Techedge España.

“Después de estos 20 años -explica Aitor Sánchez, client partner de Avvale para Helvetia Seguros-, nuestra compañía es el resultado de una transformación continua, que parte de un ADN netamente tecnológico y reconocido en el mercado como una empresa tecnológicamente puntera. En los últimos años hemos ido dando pasos orientando nuestro foco en aprender y mejorar los procesos funcionales de nuestros clientes sin perder el valor que proporciona la nueva tecnología que está llegando. Con esto Avvale es el fruto de esta evolución, y pone el foco en ayudar a nuestros clientes a través de la economía circular”.



Aitor Sánchez
Client partner de Avvale
para Helvetia Seguros

La colaboración con Helvetia Seguros se desarrolla desde hace más de 10 años en el área CRM y Business Intelligence. “Es una relación que se ha consolidado en base a la experiencia, compromiso, confianza y buen hacer de ambas partes”. Avvale se define como “una compañía global de cuya misión es hacer evolucionar los negocios a través de la economía circular, habilitada a su vez por la tecnología”. Esta misión se despliega en varios ámbitos de colaboración con Helvetia como la implantación de Salesforce Marketing Cloud como plataforma de comunicación centralizada a clientes y partners así como Salesforce Financial Services como evolución de la plataforma CRM.

Para poder ayudar y acompañar a Helvetia Seguros desde Avvale España existe la figura de un asesor y un equipo de especialistas que atienden a las necesidades del negocio, apoyándose en los casos de uso acumulados en los últimos años tanto en Helvetia Seguros así como en otras compañías aseguradoras. “Forma parte de nuestra idiosincrasia como compañía -sostiene Aitor-: aprovechar nuestra experiencia y creatividad tecnológica para permitir la implementación de modelos de negocio más sostenibles en las empresas con las que colaboramos”.

En cuanto a la imagen que nuestra aseguradora proyecta como entidad comprometida con la innovación, Aitor sostiene: “Helvetia Seguros tiene el objetivo de mejorar la calidad que ofrece a sus clientes y mediadores, y para ello está digitalizando sus procesos de negocio, aprovechando como acelerador las nuevas tecnologías disponibles, enriqueciendo la experiencia y reduciendo el tiempo necesario para la puesta en marcha de nuevos servicios.



“En Helvetia Seguros encontramos mucha confianza”

Agustín Cervera es el director de la correduría Cervera Asesores de Seguros, una correduría afincada en Lleida que en apenas diez años ha llevado a cabo una reorientación integral de su modelo de negocio. Casi el 100% de su actividad es online, con unos resultados que no dejan de crecer.



Agustín Cervera
Director de la correduría Cervera
Asesores de Seguros

Cervera Asesores de Seguros es una correduría con más de 30 años de existencia que ha pasado en muy poco tiempo de un modelo de negocio tradicional a otro casi completamente online. ¿Cómo ha sido ese proceso?

En efecto, somos una correduría con origen en Lleida, con un enfoque que en principio era muy local. Actualmente en segunda generación (yo me incorporé hace unos 20 años), desde hace diez años decidimos cambiar radicalmente el enfoque: apostamos de manera decidida por la comercialización online, mediante una estrategia que integra emailing, acciones en Google, redes sociales, landings comerciales, plataformas de B2C... El resultado es que el 95% de nuestro negocio hoy es online. El resto, ese 5%,



pertenece al negocio tradicional de Lleida que se mantiene de los tiempos anteriores.

¿Cómo dieron el salto? ¿Cómo supieron ver la oportunidad?

Yo tengo formación en el ámbito del Marketing Digital. Y lo vi claramente desde el principio. Nada más que tienes que ver el crecimiento de Amazon. Sin ir más lejos al lado de una de nuestras oficinas, tenemos una ferretería de toda la vida. Su dueño me cuenta que antes la facturación le daba para pagar a tres empleados y ahora apenas llega para pagar el suyo. Las reglas del juego han cambiado, y nosotros hemos sabido verlo en el caso de los seguros.

Su colaboración con Helvetia Seguros se remonta a hace cuatro años, pero el resultado está siendo muy positivo.

Así es. En nuestra correduría estamos especializados en determinados productos, como Responsabilidad Civil Profesional, Responsabilidad Civil de Actividades Deportivas (seguros de deportes), Salud o Decesos. Nuestra colaboración con Helvetia Seguros se centra en Decesos, es donde estamos poniendo el foco, de manera que ahora mismo estamos cerca de alcanzar los 500.000 euros de cartera con la compañía, el 98% de los cuales son seguros de decesos.

¿Y qué valoración hace de esta colaboración?

Muy positiva. Helvetia Seguros nos proporciona el contacto personal, el tú a tú, que buscamos en las

aseguradoras: que haya alguien que responda al otro lado. Es una relación basada en la confianza, y en Helvetia Seguros la encontramos. Nos escuchan, atienden nuestras propuestas, y trabajamos juntos en las soluciones. Eso por no hablar de la parte personal. La relación personal es inmejorable.

El modelo de negocio de su correduría resulta muy disruptivo. ¿Qué claves deben tenerse en cuenta para conseguir éxito en el negocio online?

Diría que la apuesta online exige la concurrencia de tres condiciones: músculo financiero, apuesta por el marketing y una adecuada dotación de recursos humanos. Es decir, inversión. Nosotros estamos invirtiendo mucho, y ahora empezamos a ver el retorno. Somos más de 20 personas las que formamos parte de nuestro grupo, en el que la correduría es una de las patas, pero tenemos más líneas de negocio relacionadas con el ámbito asegurador.

Los mediadores que no se han atrevido aún a dar el salto hacia el online, ¿han perdido demasiado tiempo?

Es posible que ya vayan tarde. Todo ha cambiado, y no solo tiene que ver con la digitalización. El consumidor busca sobre todo la sencillez, la claridad, que pueda gestionar con rapidez la contratación de sus seguros, que se le gestionen también de forma ágil sus demandas de siniestros. Si nosotros les allanamos el terreno, contarán con nosotros cada vez más. Lo digital, como demuestra nuestra experiencia, es un aliado incomparable.



“La selecta y limitada producción de ibéricos de la más alta calidad es lo que nos hace diferentes”

Víctor Gómez del Águila es el administrador del Grupo Víctor Gómez, un grupo de empresas especializado en la fabricación de productos ibéricos con más de cien años localizado en Guijuelo (Salamanca), una de las cunas nacionales del jamón. Con 30 trabajadores, el grupo afronta el reto de la internacionalización, sin perder de vista su condición familiar, que se asocia a una forma de hacer las cosas con primor y experiencia. Todo el grupo de empresas está asegurado con Helvetia Seguros.



“El sabor de lo selecto” es el lema del Grupo Víctor Gómez. ¿En qué se concreta, en la práctica, ese eslogan? Nuestro eslogan se basa en el cuidado que ponemos en la selección de cada proveedor, de cada materia prima, de cada paso que está integrado en la producción de nuestros productos.

¿Cuáles son los principales productos que comercializan?

Somos fabricantes de productos de primer nivel dentro del mundo del cerdo ibérico. Fabricamos jamón, paleta y lomo ibérico en sus tres categorías: de bellota, de cebo de campo y de cebo. Asimismo, producimos chorizos y salchichones en diferentes presentaciones.

¿Cuáles son los criterios que mantienen a la hora de producir sus productos y distribuirlos?

La selección de la materia prima es fundamental. Para ello contamos con ganaderías que lo garantizan año tras año. Esto, unido a nuestra forma artesanal de trabajar, hace que nuestros productos destaquen del resto.

El grupo es de base familiar. ¿En qué aspectos se deja sentir esta condición familiar de la empresa?

Nuestros antecesores nos enseñaron una forma de trabajar que hemos mantenido generación tras generación. Esa forma de trabajo, unida a las Nuevas Tecnologías, nos han hecho mejorar en calidad, producción y sostenibilidad en todos los aspectos de la empresa. Las nuevas generaciones aportan siempre puntos de vista más frescos, actualizados y automatizados, mientras que nuestros antepasados, el saber hacer natural, lento y mimando cada paso del proceso de producción.

El mercado del ibérico cuenta con una fuerte competitividad en España. ¿Qué es lo que les hace diferentes?

La selecta y limitada producción de ibéricos de la más alta calidad. A su vez, conocemos las necesidades del cliente, de ahí que ofrezcamos una amplia gama de presentaciones.

Son clientes de Helvetia Seguros desde hace años. ¿Qué tienen asegurado con la compañía?

Es más fácil la pregunta a la inversa: ¿qué no tenemos asegurado con Helvetia? Realmente todo el grupo de empresas está asegurado con la compañía.

¿Cuál es su nivel de satisfacción con Helvetia?

Si esto se determina por los siniestros que se comunican y su resolución, diría que el nivel de satisfacción es alto.



¿Cuáles son los principales problemas de protección y seguridad a los que se enfrenta una empresa como la suya?

Al ser fabricantes de un producto muy cotizado, diría que el principal riesgo es la posibilidad de robos.

¿Cómo vislumbran el futuro? ¿Hacia dónde avanza la empresa?

Diría que el futuro es algo incierto. No atravesamos precisamente una buena época. En cuanto hacia dónde avanzamos, estamos trabajando en la penetración en mercados internacionales, lo que nos exigen una serie de certificaciones muy exigentes, que en todo caso nos hacen mejorar aún más.

Avances en la estrategia *helvetia* 20.25: Medidas M4 y M5

En este reportaje, continuamos con el repaso de la evolución de las distintas medidas estratégicas que forman parte de *helvetia* 20.25. En esta ocasión, nos detenemos en las medidas M4, sobre el Negocio de Decesos, y M5, sobre Negocio de Empresas.



Manuel Cepero

Responsable del Departamento de Asistencia Familiar



Pablo Ibars

Responsable del Departamento de Transporte y Arte

Ya han transcurrido dos años desde la puesta en marcha del Plan Estratégico de la compañía, la estrategia *helvetia* 20.25, y nos parece un buen momento para repasar la evolución de sus distintas medidas. En este número de "En buena compañía", analizamos el estado de desarrollo de las medidas M4, relacionada con el impulso al negocio de Decesos, y M5, sobre el negocio de Empresas.

MEDIDA M4: Decesos

La Medida M4 de Decesos plantea el siguiente objetivo global: continuar con el éxito de la distribución del seguro de Decesos, centrándose en la innovación del producto y en la mejora del servicio al cliente.

Helvetia Seguros comenzó a trabajar con el grupo en materia de Decesos con la misma metodología desarrollada desde el primer plan estratégico, lo que, según el Departamento de Asistencia Familiar, ha favorecido la fluidez y estabilidad en el desarrollo de la medida.

Así, la actual M4 presenta un esquema muy similar a la antigua M02 del plan estratégico anterior. Sus pilares fundamentales son:

1. Innovación del producto

Helvetia Seguros es una compañía reconocida sectorialmente por nuestro actual producto de Asistencia Familiar. Somos una compañía muy competitiva tanto en garantías como en primas. En la M4 se ha asumido como desafío en el horizonte 2025 mantener un producto atractivo, sea cual sea el target del cliente al que nos dirijamos. Ello implica que mantengamos un producto "reconocible y confiable" para el cliente de Decesos "de toda la vida". Y también, que sepamos desarrollar argumentos innovadores para el nuevo cliente, desde la conciencia de que, en el mercado de Decesos actual, el perfil del cliente está cambiando de forma considerable.

Para lograrlo, el Departamento de Decesos viene trabajando de forma coordinada con el Departamento de Clientes y Mercado y Riesgos Personales, con una dinámica fluida y de permanente escucha.

2. Impulso de la distribución

Para ello se asume la multicanalidad como parte de nuestro ADN desde hace muchos muchos años. En esta apuesta por la multicanalidad, juegan un papel fundamental los mediadores, considerados la piedra angular de nuestro proyecto y segmentados en agentes especialistas (Agentes RED), agentes tradicionales y corredores.

Para lograr el máximo desarrollo, se están promoviendo las siguientes acciones:

- Diseño de nuevas líneas de incentivos.
- Ayuda para la exploración de nuevos canales de distribución (telemarketing, online).
- Articulación de fórmulas para lograr la rentabilidad del negocio, tales como el proyecto de Defensa de Cartera.
- Potenciación del desarrollo a través de las Grandes Cuentas.
- Alerta frente a la oportunidad de adquisiciones de compañías o carteras relevantes de Decesos.

3. Mejorar la calidad de las prestaciones de servicios (gestión de proveedores)

Somos conscientes de que la calidad de nuestro producto está condicionada por el nivel de nuestros proveedores funerarios y no funerarios. En esa línea, la compañía está trabajando en:

- Promover acuerdos de colaboración con funerarias y agentes funerarios.
- Estar receptivos a acuerdos estratégicos.
- Potenciar la figura del GEAS (perito de asistencia)
- Desarrollo, en coordinación con el Departamento de Atención al Cliente, de un equipo propio para siniestros de Decesos.
- Impulsar nuevos acuerdos con proveedores no funerarios que nos aporten valor y diferenciación frente a otras compañías.

Según Manuel Cepero, responsable del Departamento de Asistencia Familiar, “esta medida aporta al ramo de Decesos el apoyo de todas las áreas de la compañía, pero nos obliga año a año a presentar crecimientos muy por encima de la media sectorial”.

M5 – Negocio de Empresas

La Medida Estratégica M5 se centra en las empresas, con tres grandes objetivos:

- Proporcionar soluciones integrales, en productos y servicios a nuestros clientes, para convertirnos en su proveedor global.
- Posicionar a Helvetia en el Top 3 del negocio de Empresas en el segmento estratégico de corredores, y segmentar el canal de agentes para lograr una mayor especialización.
- Aumentar nuestra presencia y conocimiento en el negocio de Empresas.

Dentro de esta medida M5, a lo largo del 2023 se están acometiendo distintas acciones que giran en torno a tres ejes: cliente, canal y compañía. Ello con el foco puesto en los dos principales objetivos de la medida: incrementar nuestra cuota de mercado y nuestra especialización en estos seguros.

1. Acciones sobre el Cliente

En lo que se refiere al cliente, nuestra estrategia está centrada en ofrecerle nuevos productos y servicios. En este sentido, lo más destacable este año, ha sido el lanzamiento al mercado, a finales de septiembre, de nuestro nuevo producto de Ciberriesgo dirigido a Empresas. Este producto, que nace de la alianza con Telefónica, va dirigido a cubrir los riesgos derivados del uso de las tecnologías de la información dentro de una empresa y está diseñado específicamente para autónomos y pymes que son nuestros principales clientes en el ramo de Empresa y con una operativa de contratación muy simple a diferencia de otros productos existentes en el mercado (se incluye más

información en el otro reportaje central de esta revista).

Asimismo, desde antes de verano, estamos ofreciendo a nuestros nuevos clientes en Industria y Comercio, y de forma totalmente gratuita, unos innovadores servicios de sostenibilidad, con numerosas ventajas para ellos en mejora de impacto medioambiental, ahorro en costes, nuevas oportunidades de negocio e imagen externa y reputación. Además, con estos nuevos servicios, cumplimos con uno de los objetivos de nuestra estrategia de Sostenibilidad que es contribuir al desarrollo de una sociedad más sostenible en la que haya menos emisiones de carbono.

2. Acciones sobre el Canal

A nivel de canal, nuestra apuesta por la mediación en estos seguros es muy sólida. En lo que se refiere al canal de agentes, estamos buscando una mayor especialización, con una formación continua, como la que hemos llevado a cabo este año en Comercio, Sostenibilidad y Ciberriesgos, ofreciéndoles también, a aquellos segmentos con más potencial en empresas, distintas herramientas, como el acceso a informes de empresa que les permita un mayor conocimiento de sus clientes.

En relación con el canal corredores, el objetivo de la medida es convertirnos en una de sus compañías de referencia en estos seguros, y para ello estamos apostando fuertemente por dicho canal, haciendo una segmentación estratégica dentro de la cual establecemos y hacemos seguimiento de unos objetivos anuales por corredor muy ambiciosos. Buscamos, además una cercanía con los mismos y para ello, este año, hemos realizado en octubre y noviembre quince reuniones en todo el territorio a las que han asistido en su conjunto, más de doscientos corredores y en las que hemos hablado de lo que representan y como gestionamos los seguros de empresas en Helvetia, aparte, por supuesto, de presentar nuestras soluciones en Sostenibilidad y nuestro nuevo producto de Ciberriesgo.

3. Acciones a nivel de compañía

Por último, a nivel de compañía, hemos seguido con nuestras acciones de formación, especialmente dirigidas al Área Comercial. Se ha reforzado el Área de No Vida Empresas y Reaseguro con una nueva suscriptora de RC y estamos trabajando también en mejorar nuestros procesos. Un aspecto en el que estamos profundizando es el de la agilización y automatización de los procesos de regularización de las pólizas de facturación de Responsabilidad Civil y Transportes.

“Todo lo anterior -explica Pablo Ibars, responsable del Departamento de Transporte y Arte y líder de esta medida estratégica- nos está permitiendo superar ampliamente los ambiciosos objetivos de crecimiento que teníamos previstos para este año y a convertirnos en una compañía cada vez más de referencia en el mercado, en los seguros de empresas”.

Nuevos productos de Ciberriesgos, nuevas garantías para mascotas, Inversión, Unit Linked y Turismos

En los últimos meses, Helvetia Seguros ha lanzado al mercado novedades en cuanto a productos: Ciberriesgo Empresas, Helvetia Inversión y Helvetia Inversión PIAS y el Unit Linked Helvetia Inversión Multiestrategia PIAS, nuevas garantías opcionales para mascotas dentro del Plan de Asistencia Familiar, así como, el producto renovado de Autos Particulares. En este reportaje conocemos de cerca las principales ventajas y novedades de estos productos.

Ciberriesgo Empresas

El nuevo producto Ciberriesgo Empresas comenzó a comercializarse el día 21 de septiembre tras un acuerdo firmado con Telefónica Seguros. Como principales características de este producto, hay que destacar:

- **Sencillez en el proceso de suscripción.** Los mediadores y empleados tienen la posibilidad de emitir pólizas y suplementos en un entorno B2B.
- **Dinamismo del producto,** que permite adaptaciones a los cambios en el mercado.
- **Integración en Sisnet.** La cotización y emisión de dicho producto se realiza a través de la nueva plataforma de Sisnet, integrada dentro del Portal B2B (menú Pólizas - Producción - Empresas - Tarifador Ciberriesgo). La búsqueda de cotizaciones y la gestión de autorizaciones de riesgo se canalizarán mediante la nueva opción "Cotizaciones y Agenda Sisnet" dentro de Pólizas - Producción.

Además, las condiciones generales y específicas están integradas en las condiciones particulares.

Por lo que respecta a la emisión, esta es descentralizada para zonas y mediadores y se realiza a través de Sisnet, dentro de la correspondiente opción del portal B2B ya mencionada, tanto la nueva producción y los suplementos como el resto de las operaciones de emisión. Los suplementos estarán disponibles próximamente.

“Este producto está diseñado específicamente para autónomos y pymes que son nuestros principales clientes en el sector de Empresas y tiene una operativa de contratación muy simple a diferencia de otros productos existentes en el mercado”.



Alfonso Pascual
Responsable del Departamento de Riesgos de Empresas

“Esta nueva garantía de Responsabilidad Civil incluida en la opcional de Mascotas, coloca a Helvetia Seguros a la vanguardia del sector Decesos y permite a nuestros mediadores hacer una oferta a sus clientes totalmente diferenciadora”.



Manuel Cepero
Responsable del Departamento de
Asistencia Familiar

Toda la documentación sobre el producto está disponible en el Centro de Documentación del Portal "Tú eres Helvetia".

Plan de Asistencia Familiar y Garantía Opcional de Mascotas

Desde el pasado día 25 de septiembre, el producto Z02 - Plan Asistencia Familiar y su garantía opcional de Mascotas cumple con los nuevos requerimientos establecidos en la Ley de Bienestar Animal. Esta ley, una vez se desarrolle su reglamento, obligará a todos los propietarios de perros a contratar un seguro de Responsabilidad Civil (RC).

Las opciones de contratación disponibles son las siguientes:

1. Perro
2. Gato
3. Perro Peligroso con Responsabilidad Civil
4. Perro No Peligroso con Responsabilidad Civil.

Estas opciones permitirán a nuestros clientes contratar un seguro de Responsabilidad Civil para sus perros, brindándoles así la tranquilidad y protección necesaria. El número de mascotas contratables bajo esta garantía opcional se encuentra limitado a un máximo de tres.

Así, con estas novedades incluidas dentro del producto de Asistencia Familiar nuestros asegurados pueden disfrutar de los siguientes servicios:

- Responsabilidad Civil

Suma asegurada máxima indemnizable de 400.000 € por (Siniestro, Víctima, Periodo). A la espera del desarrollo reglamentario, en el que se determine las características que debe tener este seguro (capital mínimo, coberturas, exclusiones, etc.), se estima que con esta suma asegurada se cubren ampliamente las expectativas de contratación.

Esta cobertura complementaria es exclusiva para los siguientes tipos de mascotas contratados:

- Perro Peligroso con RC.
- Perro No Peligroso con RC.

- Servicio de incineración

En el caso de que el animal de compañía fallezca, el asegurado puede acceder durante las 24 horas del día y todos los días del año al servicio, consistente en asesorar, organizar y coordinar la recogida del animal y proceder a su incineración individual según las preferencias del dueño.

- Red de veterinarios

Se pone a disposición de los beneficiarios una red de profesionales de asistencia para sus mascotas, a través del cual podrán disponer de un cuadro de centros veterinarios a precios concertados.

- Servicio de atención telefónica y servicios de bienestar

A través del teléfono de Atención al Cliente, se ofrece asesoramiento e información de contacto para que el asegurado pueda acceder sin dificultad a los siguientes servicios sobre los aspectos del mundo animal:

- Información sobre Hoteles de España que admiten animales de compañía.
- Asesoramiento sobre servicios de transporte de animales en territorio nacional.
- Asesoramiento sobre servicios de criaderos de animales de compañía y sobre celebración de eventos locales nacionales relacionados con los mismos.
- Asistencia en caso de pérdida o extravío de mascota.
- Servicios de bienestar: Se pone a disposición de los beneficiarios una red de centros y servicios concertados con precios concertados, y que ofrecerán distintos servicios de bienestar para su mascota como peluquerías caninas, tiendas especializadas o un localizador GPS de la mascota.

- Residencias caninas:

Se pone a su disposición una red de residencias caninas con precios concertados para el cuidado y residencia de la mascota.

- Servicio jurídico

Servicio de asistencia legal para dueños de mascotas a los efectos de asesorarles y ayudarles en la elaboración de documentación o escritos jurídicos.



"Con el desarrollo de productos Unit Linked en Sisnet facilitamos y simplificamos la labor de nuestros mediadores en el proceso de emisión, sin papeles y 100% digital, cumpliendo con toda la normativa vigente de transparencia y protección a nuestros asegurados".



Luis Alonso Casanueva
Responsable del Departamento de
Riesgos Personales

Helvetia Inversión y Helvetia Inversión Pias

El pasado 6 de octubre, de acuerdo con la medida estratégica de productos simples, se activaron dos nuevos códigos de productos: Helvetia Inversión (X58) y Helvetia Inversión PIAS (X59), que han sustituido a los productos V58 y V59.

La novedad principal de estos nuevos lanzamientos es el **proceso de suscripción**, mucho más sencillo ya que, los propios mediadores y empleados, pueden emitir pólizas y suplementos en un entorno B2B de manera muy intuitiva a través de la nueva **plataforma de Sisnet**, integrada dentro del portal "Tú eres Helvetia" mediante la opción "Emisión Pólizas Unit Linked" (menú Pólizas – Producción – Personales – Emisión Pólizas Unit Linked). La búsqueda de cotizaciones y la gestión de autorizaciones de riesgo se



canalizarán mediante la nueva opción "Cotizaciones y Agenda Sisnet" (menú Pólizas – Producción).

Otras de las novedades y ventajas hay que destacar son:

- Nueva aplicación dentro del menú de Clientes: "Asesoramiento Financiero". La utilización de esta opción es un requisito indispensable previo a la emisión del producto, ya que se trata de una herramienta de asesoramiento que sustituye al anterior "test de adecuación" y que permite confirmar que el cliente es "apto" para la contratación de un producto financiero de este tipo (IBIP de venta informada). Y, en el caso de no ser apto, el cliente debe confirmar y firmar la advertencia y la cláusula correspondiente de aceptación de los riesgos del contrato. Esta aplicación de asesoramiento financiero no sólo permite realizar el test para este fin (productos de Inversión), sino también ofrecer un asesoramiento integral al cliente en productos de Vida Riesgo o Jubilación.

- Mayor autonomía del mediador. Estarán a su disposición las distintas modalidades de contratación de estos productos y con un mínimo de motivos de retención en la emisión de las pólizas.

- Ficha de conocimiento del cliente integrada en el proceso de suscripción. A fin de que se cumplimente o actualice convenientemente con la información de conocimiento del cliente en los casos necesarios. Asimismo, también puede utilizarse de forma independiente y previa a la emisión.

- Aplicación de búsqueda de cotizaciones. Lo que permite realizar búsquedas por distintos parámetros.

- Digitalización total (papel cero). Envío y firma electrónica de toda la documentación precontractual y contractual (test de adecuación + nota informativa del mediador + KID + Condiciones Generales y Particulares + mandato + ficha de conocimiento del cliente).

Helvetia Inversión Multiestrategia Pias

Por su parte, el 17 de octubre, se lanzó la nueva modalidad de nuestro producto Unit Linked (X59) denominada **Helvetia Inversión Multiestrategia PIAS**.

En primer lugar, como novedad, con el fin de englobar las dos modalidades, el producto X59 pasa a denominarse Helvetia Inversión PIAS y contará con las siguientes opciones de inversión:

-Ahorro Activo+ PIAS:

Ahorro Activo+ Prima Periódica PIAS
Ahorro Activo+ Prima Única PIAS

-Multiestrategia PIAS:

Multiestrategia Prima Periódica PIAS
Multiestrategia Prima Única PIAS

Como principales novedades y ventajas hay que señalar que con la modalidad "Multiestrategia", se incorpora una nueva opción para la contratación de PIAS a través de la gestora **GVC Gaesco**, entidad nacional de gran prestigio, con fondos galardonados por prestigiosas instituciones nacionales e internacionales del sector financiero.

Esta nueva modalidad, dentro de Helvetia Inversión PIAS, ofrece los mismos tres fondos que nuestro producto V58/X58 Helvetia Inversión, aportando al cliente mayores opciones para diversificar su inversión:

-GVC Gaesco 300 Places Worldwide, F.I. Fondo que invierte entre un 85% y un 100% en renta variable de empresas de ocio y turismo, así como de otros sectores que presten servicios al turismo global.

-GVC Gaesco Retorno Absoluto, F.I. Fondo subordinado de retorno absoluto cuyo objetivo es la obtención de una rentabilidad positiva con independencia de la evolución de los mercados financieros, utilizando diferentes estrategias y aprovechando las ineficiencias de corto y medio plazo. El fondo puede invertir en activos de renta fija, pública o privada (como mínimo



el 80% de ellos deberán ser de la categoría Investment Grade según S&P), en activos de renta variable sin ningún límite de capitalización de mercado, ni ninguna restricción geográfica, y en instrumentos derivados de mercados organizados.

-GVC Gaesco Sostenible ISR, F.I. Fondo Ético de Renta Variable Mixta Internacional, en el que se aplicarán criterios de Inversión Socialmente Responsable, invirtiendo conforme a criterios medioambientales, sociales y de gobierno corporativo, tanto financieros como éticos. La exposición a renta variable será como máximo del 50%, y no hay límite a la exposición a renta fija pública o privada, ni a su calificación crediticia, con una duración media inferior a 5 años. Se podrá invertir hasta un 50% en IIC financieras que sean activo apto y que cumplan los criterios de Inversión Socialmente Responsable y en instrumentos líquidos.

Del mismo modo que para la modalidad Helvetia Inversión Ahorro Activo + PIAS, la utilización de la herramienta de “Asesoramiento Financiero” es requisito indispensable previo a la emisión del producto.

La emisión es descentralizada y se realiza a través de Sisnet, accediendo desde el portal “Tú eres Helvetia” (B2B). Esta nueva modalidad, al poderse emitir mediante la nueva plataforma, hace que el mediador tenga una mayor autonomía, ya que permite adaptaciones a cambios en el mercado de manera ágil y dinámica..

Helvetia Turismo Particular

Desde el pasado miércoles, 22 de noviembre, está disponible también la nueva modalidad de nuestro producto Helvetia Turismo Particular, que mejora y sustituye al

“En una apuesta por la simplicidad y la agilidad, se reducen los datos necesarios para la tarificación y se permite cotizar la opción de libre elección de taller y de Red de Talleres Premium en un solo proyecto”.



Mireia Moñino

Responsable de Multirriesgos Particulares y Automóviles de uso particular

anterior producto para turismos particulares, actualizando sus términos y facilitando una tarificación más ágil y eficiente.

Este producto tiene entre sus principales novedades y ventajas la incorporación de nuevas garantías opcionales de cobertura ante atropello de animales y fenómenos meteorológicos adversos.

En materia de tarificación, el nuevo producto permite la búsqueda automática de los datos del vehículo al introducir la matrícula. Asimismo, permite tarificar en un solo proyecto la opción de taller Red Premium y la de libre elección de taller.

Con el nuevo Helvetia Turismo Particular, es posible seleccionar franquicias distintas en las garantías de daños.

Además, se han homogeneizado las nomenclaturas y descripciones de las coberturas en los productos de primera categoría. La emisión se realiza de forma descentralizada para zonas y mediadores, exclusivamente a través del portal “Tú eres Helvetia”, tanto la nueva producción y los suplementos como el resto de las operaciones de emisión (anulaciones, rehabilitaciones y revisión de renovaciones).

Mantén.

Viva.



La Ilusión.

simple. claro. helvetia 

Tu aseguradora suiza



Libertad blanca

Pocas experiencias resultan para Joaquim Algueró, director de Operaciones de Helvetia Seguros, tan deliciosas como deslizarse por una superficie de nieve virgen. No existe mejor medicina que el esquí para combatir el estrés.



Joaquim Algueró
Director de Operaciones de
Helvetia Seguros

A Joaquim Algueró (más conocido como Quim), director de Operaciones de Helvetia Seguros, la afición por el esquí le llegó de forma algo tardía. Entre los recuerdos difusos de su primera infancia están estampas de nieve junto a un tío suyo, y algunas tentativas de deslizamientos por alguna blanca ladera con bolsas de plástico usadas a modo de trineo. Pero no fue hasta los tiempos de la facultad, siendo estudiante de Ingeniería Industrial en la Universidad Politécnica de Barcelona, cuando se le metió el gusanillo, por influencia de algunos compañeros de estudios, y ya no se marchó nunca. En su familia, de hecho, jamás se había esquiado, pero entre sus compañeros había algunos que contaban con segunda residencia en el pirineo catalán, lo que facilitaba escapadas los fines de semana a las estaciones de esquí.

Quim ha practicado deportes muy diversos, y algunos de ellos no demasiado comunes, como el windsurf o la vela, pero sin duda, ha sido el esquí el que le ha reportado mayores satisfacciones. Siempre que tiene ocasión, normalmente los fines de semana, queda con su grupo de amigos de toda la vida en su estación predilecta, Grandvalira, en Andorra, donde se entregan a la práctica del esquí en la estación, pero, sobre todo, y siempre que las condiciones lo permiten, fuera de ella, buscando lugares donde no haya accedido nadie.

“Esto es bastante más exigente y, sobre todo, sacrificado -explica Quim-. Esquiar fuera de pista implica largas caminatas y ascensos buscando lugares no transitados. Intentamos sacar el máximo provecho de los remontes existentes en la estación, pero luego, para poder encontrar esos lugares solitarios, toca andar un buen trecho para salir de las zonas de fácil acceso, y eso lo hacemos o con los esquís a hombros y andando sobre la nieve o practicando esquí de montaña”. Para ello se valen de una especie de piel de foca artificial fijada en la suela de los esquís, que permiten ascender sin sufrir retrocesos. La recompensa es inestimable: “No hay nada que se parezca a descender con nieve polvo, casi flotando sobre ella, sin que haya sido pisada por nadie anteriormente y dejando la trazada del descenso realizado”, sostiene Quim.

Para poder practicar este tipo de esquí, es necesario estar experimentado en la práctica del





deporte y también conocer las peculiaridades de la montaña. El grupo de esquí de Quim, formado por un 'núcleo duro' de cinco amigos más algunos otros que se suman de forma intermitente, tiene la suerte de contar en sus filas con un montañista experto, que conoce bien la montaña y hace de guía, indicando por dónde realizar los ascensos, cuáles son las zonas más seguras y cuáles las más peligrosas, y poder evitar así los riesgos principales que esconde la montaña nevada. A ello hay que añadirle el equipamiento de seguridad que todos ellos emplean cuando esquían fuera de pista, y que incluye, además de palas, sondas, cascos o vestimenta especial, sistemas como el ARVA (aparato para detección y búsquedas de víctimas de avalancha) o el Airbag o Avalung (especie de tráquea artificial para poder respirar en caso de quedarse sepultado por la nieve).

"Pero el mejor protector es sin duda el sentido común y la prudencia -sostiene Quim-. Y eso te lo dan los años de experiencia y hacer caso a las indicaciones de la propia estación de esquí. En la montaña he vivido momentos difíciles, como por ejemplo cuando uno de los compañeros fue arrastrado por un alud -del que, por suerte, salió ileso- o, cuando en otra ocasión, a otro compañero, yendo los dos solos, se le clavó una rama que le provocó una herida muy escandalosa en la pierna. En esos momentos, lo más importante es no perder la calma".

Vivir en Barcelona tiene la ventaja del acceso, a no muchos kilómetros, a varias estaciones de esquí, ubicadas tanto en España, en Francia o como en Andorra, y muy cerca unas de otras. El forfait de Grandvalira en Andorra, además, les permite disponer de forfait gratuito en algunas estaciones en el extranjero, lo que le ha posibilitado hacer de vez en cuando viajes de esquí y disfrutar de dichas estaciones.

"Hay que tener en cuenta la importante cuestión de la conciliación -observa Quim-. Mi mujer también esquiaba, aunque de forma más esporádica, y mis hijas, ahora que son más mayores, están cogiéndole el gusto, pero no son tan aficionadas como yo. Por eso, cuando vamos a esquiar con mis amigos, lo programamos de tal modo que estemos de vuelta a la hora del almuerzo". Lo que implica, en primer lugar, madrugar bastante, para llegar temprano a la estación. "A las ocho y media solemos estar ya a pie de pistas. Pero no para ser los primeros (que también), sino sobre todo para evitar las colas en el acceso a la estación". A las nueve, ya están realizando sus primeros ascensos. "Y esquiamos sin parar hasta las dos de la tarde, para regresar y comer con la familia".

Cuando se habla de esquí, siempre surge el tema de los costes y la consideración de que es un deporte caro. Aun admitiendo que hay otros deportes bastante más baratos, Quim pone objeciones a ese reparo. "Cuando yo comencé, de hecho, hace cuarenta años -sostiene-, la práctica del esquí ya empezaba a democratizarse: había numerosas ofertas, y paquetes de excursiones a precios muy razonables, y los precios de los equipamientos se han ido abaratando. En la medida que se pueda estar relativamente cerca de una estación y no haya que pernoctar en hoteles, no es tan caro como antes. Ahora, es todavía más accesible, como puede comprobarse con la enorme cantidad de gente que suele concentrarse durante el fin de semana en cualquier estación".

Y es que, como sostiene Quim, "casi todas las pistas se han vuelto imposibles en temporada alta". Por eso, ellos persiguen justamente la sensación de soledad, de contacto cercano con la naturaleza, sin agobios ni masificaciones. "Estar en un entorno natural, con nieve virgen, sin signos apenas de civilización, te produce una sensación de libertad enorme", explica. "Ese contacto con la naturaleza es algo muy singular, y también la necesidad de poner los cinco sentidos en esquiar, lo que hace que tengas que concentrarte mucho, olvidando todos los problemas y demás cuestiones que tienes en la cabeza". Una desconexión en toda regla que se ha convertido en la mejor medicina para la vida cotidiana de un directivo acostumbrado a convivir con el estrés.

"En estos casi cuarenta años, he disfrutado mucho con el esquí -concluye Quim-. "¿Y espero poder continuar haciéndolo muchos años más! Mientras el cuerpo aguante seguiremos disfrutando con total intensidad cada una de las esquiadas".





**“Ofrecemos
un servicio
diferencial”**

*> Fernando Gomes, Director Zona
Galicia Corredores*



**“Es fundamental
seguir aprendiendo”**

> *José Félix Sánchez, Director Departamento
Siniestros Graves*

Fernando Gomes, director Zona Galicia Corredores, y José Félix Sánchez, responsable del Departamento Siniestros Graves, se enfrentan a la entrevista doble de este número. Ambos consideran que la digitalización está cambiando las reglas del juego, pero, si se sabe aprovechar, será para bien. También, valoran la necesidad de saber adaptarse a los cambios, a través de un ejercicio de aprendizaje permanente.

En este número de "En buena compañía", reunimos en nuestra entrevista doble a un director de zona (Fernando Gomes, Zona Galicia Corredores) y a un responsable de departamento de servicios centrales (José Félix Sánchez, director del Departamento de Siniestros Graves). Empecemos con las presentaciones. ¿Podrías presentaros personalmente con una descripción de vosotros mismos?

Fernando

Gomes: Las personas que me conocen bien dicen de mí que soy tranquilo, apacible y sosegado, lo que me permite tomar buenas decisiones en situaciones tensas o exigentes. Tengo mucha confianza en mí mismo, buenas dosis de empatía y cuento con buenas capacidades de comunicación, aunque me gusta más escuchar que hablar. Hace unos 15 años me dieron la oportunidad de liderar mi primer equipo y desde entonces no he querido hacer otra cosa. No hay mayor satisfacción profesional que compartir con tu equipo un propósito común, lograr metas de forma conjunta, y, sobre todo, contribuir al desarrollo de las personas que te

rodean. Hoy sé sin ningún género de dudas que cada uno de nosotros tenemos mucho que aportar, y un buen líder solo debe de encontrar aquello que motiva, emociona e inspira a cada persona.

José Félix Sánchez: Nací en Miranda de Ebro (Burgos), hace 51 años y mi infancia transcurrió entre San Sebastián y Sevilla, por lo que esa mezcla de culturas ha forjado mi forma de ser y mi desempeño profesional. Me atraen los retos, la adquisición de nuevos conocimientos y me considero un trabajador polivalente, como demuestran los diversos puestos desempeñados en Helvetia Seguros durante 25 años y que creo, me ofrecen una visión global del negocio. Mi primer cometido en Helvetia Seguros, entonces

Previsión Española, fueron las relaciones con Asitur. Posteriormente, fui pasando por departamentos como el de Suscripción de Riesgos Particulares, Control de Redes o Lesiones Automóviles. En 2019 pasé a ocupar mi actual puesto de responsable del Departamento de Siniestros Graves.

“Ofrecemos un servicio diferencial mediante un modelo de trabajo diario basado en la confianza, con el que buscamos relaciones duraderas con nuestros mediadores”

> *Fernando Gomes*



Fernando Gomes

Ordena tus prioridades en la vida, del 1 al 3: Familia, Amigos, Salud.

El partido, del deporte que sea, que mejor recuerdas: Final del mundial de Fútbol de Sudáfrica 2010. España campeona del Mundo.

El viaje que tienes que hacer sí o sí con tu familia: Nueva York.

El último viaje que te decepcionó un poco: Ninguno me ha decepcionado.

Nunca te sentirás lo suficientemente agradecido con él/ella/ellos: Mi mujer, Olalla. Me ha hecho mejor persona.

Un libro que recomiendes especialmente: Los detectives salvajes, de Roberto Bolaño.

Una manía confesable: No puedo sentarme a la mesa mirando hacia una pared.

De vuestra tierra, todo el mundo debería conocer: Cualquier rincón de las Rías Baixas.

Lo que le pides al año 2024: Salud, alegría y diversión.

El recuerdo más imborrable que te dejó la COVID-19: La impactante imagen de ver las calles completamente vacías.

Un personaje público al que admiras: Malala Yousafzai.

Cerveza o vino: Dificil elección...

Una frase con la que te identificas: Lo importante son las personas.



José Félix Sánchez

Ordena tus prioridades en la vida,

del 1 al 3: Mi familia, mis amigos, intentar hacer el bien en general.

El partido, del deporte que sea, que mejor recuerdas: Arbitrando un partido de baloncesto al Real Madrid, durante la final de un torneo local.

El viaje que tienes que hacer sí o sí con tu familia: Eurodisney con mi mujer y mi hija.

El último viaje que te decepcionó un poco: Todos tienen cosas positivas.

Nunca te sentirás lo suficientemente agradecido con él/ella/ellos: Mis padres, por todo lo que me han dado.

Un libro que recomiendes especialmente: En busca del tiempo perdido (Marcel Proust).

Una manía confesable: el Real Betis. **De vuestra tierra, todo el mundo debería conocer:** La calidad humana de su gente.

Lo que le pides al año 2024: La finalización de los conflictos bélicos en el mundo.

El recuerdo más imborrable que te dejó la COVID-19: La separación con los seres queridos.

Un personaje público al que admiras: A todo aquel que defienda los derechos de los débiles.

Cerveza o vino: Vino tinto y si es riojano, mejor.

Una frase con la que te identificas: Una mentira tiene velocidad, pero la verdad tiene perseverancia.

Ahora expliquemos muy brevemente a qué os dedicáis en Helvetia Seguros.

F.G.: Mi actual puesto es el de director de Zona Galicia Corredores. Junto con mi equipo nos dirigimos exclusivamente al canal corredores de la comunidad gallega con el propósito de posicionar a Helvetia Seguros como una de sus principales compañías de referencia. Ofrecemos un servicio diferencial mediante un modelo de trabajo diario basado en la cercanía y en la confianza, con el que buscamos relaciones sostenibles y duraderas con nuestros mediadores.

J.F.S.: Soy responsable del Departamento de Siniestros Graves, que está formado por seis personas, cuyas funciones son tramitar los siniestros superiores a 50.000 euros de valoración de cualquier ramo, además de los siniestros de automóviles extranjeros.

Asimismo, gestionamos cualquier otro siniestro que, sin superar el límite de centralización, por sus especiales circunstancias o dificultad, necesiten una gestión por parte de nuestro departamento.

Frente a José Félix, que lleva en la compañía más de 20 años, Fernando lleva apenas cuatro. Pero los dos habéis vivido de cerca la evolución del sector. ¿Cómo ha sido esa evolución en la última década?

F.G.: La industria aseguradora ha conseguido mantener las fortalezas con las que ha contado tradicionalmente, y, a la vez, ha sabido acompañar y acelerar las tendencias que se están produciendo a nivel global. Una de ellas, y quizás la más destacable, es la digitalización, que ha demostrado en los últimos años su capacidad para transformar hábitos

de compra. La manera en la que los clientes contratan un seguro ha ido evolucionado en la misma medida que lo han hecho los hábitos de consumo. Hoy, nuestros asegurados demandan cada vez más canales virtuales, soluciones más rápidas y sencillas. Creo que el sector ha entendido bien el desafío, y, en general, está aprovechando la oportunidad para redefinir ciertos aspectos de la actividad aseguradora.

J.F.S.: El sector, como la vida, ha avanzado de manera significativa en la última década, de la mano de la evolución tecnológica y especialmente de las necesidades del nuevo cliente digital. A este respecto, han aparecido nuevos canales de venta y estamos en plena fase, absolutamente necesaria, de actualización de los tradicionales canales de distribución. Es significativo también el salto cualita-

tivo que se ha producido en la capacidad analítica y las políticas de pricing de las aseguradoras, con métodos cada vez más predictivos en la búsqueda de la personalización máxima del seguro a ofrecer. Nos encontramos en un momento esencial en el que la sostenibilidad del sector va unida al compromiso con la innovación y la transformación digital.

Tú, Fernando, fuiste director de una sucursal financiera antes de recalar en el mundo del seguro. Por tu parte, José Félix, trabajaste en una correduría de seguros. Es decir, ambos habéis tenido experiencias en otros ámbitos distintos a los que os ocupan en la actualidad. ¿En qué medida estas experiencias os han servido en vuestros actuales desempeños en Helvetia Seguros?

"Nos encontramos en un momento esencial en el que la sostenibilidad del sector va unida al compromiso con la innovación y la transformación digital"

> José Félix Sánchez



“Hoy, nuestros asegurados demandan cada vez más canales virtuales, soluciones más rápidas y sencillas”

> *Fernando Gomes*

F.G.: Mi anterior experiencia en banca supuso un periodo de casi ocho años de continuo e intenso aprendizaje, asumiendo de forma progresiva diferentes responsabilidades y en el que he podido celebrar importantes satisfacciones profesionales. La principal enseñanza que me he llevado de esta etapa es que el trabajo en equipo, la colaboración y el compromiso son decisivos para afrontar retos exigentes. Asimismo, el haberme dedicado exclusivamente a banca retail me ha permitido desarrollar una predominante visión cliente que tengo muy presente en mi día a día.

J.F.S.: Gracias a la cercanía con el cliente aprendí a conocer sus necesidades reales, circunstancias que después he implementado en Helvetia como eje fundamental de funcionamiento de los diversos departamentos que he dirigido. Actualmente, y con respecto a siniestros graves, mi equipo es consciente de que, durante la gestión del expediente, nos de-

bemos esmerar en ofrecer tanto al asegurado como a nuestra red de mediación un servicio ágil y de calidad, así como un asesoramiento técnico adecuado a las necesidades de ambos.

El mundo de la gestión comercial y la atención al cliente está plagado de anécdotas (Fernando). Pero la gestión de siniestros, y la supervisión de posibles casos donde está en juego mucho dinero y donde pueden concurrir dudas razonables, también debe resultar apasionante (José Félix). ¿Podríais recordarnos alguna anécdota que os resulte especialmente simpática o curiosa?

F.G.: Podría contar varias, pero por hablar de una corta, tenemos en la zona a un mediador que es ciego, y cuando conoció a la nueva gestora de cuentas que le habíamos asignado, lo primero que dijo es que le parecía una chica muy guapa. Os podéis imaginar el silencio que se generó inicialmente en ese despacho, y las risas posteriores que no nos pudimos aguantar, y, en las que, por supuesto, participó el propio mediador, al dejar caer: “Esto promete, por lo pronto tu nueva gestora ya te ha devuelto la visión”.

J.F.S.: He tenido muchas, pero recuerdo con especial cariño, mis primeros días de aprendizaje junto al Victor de los Reyes (DEP), cuando, seguramente abrumado por mis continuas preguntas, carentes de cierto sentido asegurador, me miraba fijamente y me respondía: “Félix, si lo que esperas es que te diga que



“El uso de las tecnologías siempre será un paso adelante. Lo vital es cuidar que ese uso sea racional, controlado, y, sobre todo, seguro”

> José Félix Sánchez

el caballo blanco de Santiago es negro, sigue preguntándome...pero blanco quedará”. Asimismo, recuerdo una llamada de una asegurada muy nerviosa. Necesitaba urgentemente un reparador, ya que una serpiente le había aparecido en su cuarto de baño.

El sector del seguro no deja de evolucionar, y nos obliga a aprender de forma constante. ¿Qué os queda a vosotros por aprender?

F.G.: En lo que se refiere a este trabajo, me queda un mundo por aprender y eso es precisamente lo que lo hace tan interesante. En general, aprendes algo todos los días si prestas atención, y si lo haces entonces nunca dejas de crecer.

J.F.S.: Precisamente, por esa evolución constante del sector, es fundamental seguir aprendiendo, adaptándose a los cambios y a las nuevas posibilidades que nos aparecen. La experiencia es un grado, pero siempre que vaya acompañada con la actualización de conocimientos.

Hablemos de la tan llevada y traída digitalización. Los fraudes digitales cada vez están más a la orden del día. Sin embargo, es indudable que los procesos online han agilitado sobremanera la labor de los mediadores. ¿Cuáles son los pros y contras de la digitalización, un camino que, en todo caso, resulta irreversible?

F.G.: La digitalización está en la sociedad actual, y ninguna empresa hoy en día se puede permitir decidir si va a ser más o menos digital, simplemente tiene la obligación de hacerlo. La digitalización está suponiendo un cambio de época histórica y no hay empresa que no se encuentre inmersa en una evolución digital de cara a transformar sus procesos, métodos y sistemas. Las nuevas tecnologías permiten acercar a los mediadores a la compañía, hacen que su labor de mediación sea más eficiente y les permite poner a disposición de los asegurados mejores productos y servicios. Al igual que ha ocurrido con anterioridad en otros cambios sociales y económicos de relevancia, existen riesgos asociados a la digitalización tales como la vulnerabilidad tecnológica. No obstante, las oportunidades que genera son netamente superiores a los posibles riesgos.

J.F.S.: Desde mi punto de vista, el uso de las tecnologías siempre será un paso adelante. Lo vital es cuidar que ese uso sea racional, controlado, y, sobre todo, seguro, con garantía absoluta del buen uso de datos e información. Eso sí, la digitalización no debe llevarnos a los errores que el anonimato detrás del uso de las redes puede provocar, e intentar que sean puentes de unión y no de separación entre personas.

Santa Pola

Mucho más que sol y playas

Silvia Baeza, agente exclusiva de Helvetia Seguros en este municipio de la provincia de Alicante, nos invita a conocer las bondades de una ciudad que combina mar e historia como pocas. Mucho más que un destino de sol y playas.

“Santa Pola, paraíso natural y deportivo de la Costa Blanca”. Es el lema con el que la Oficina de Turismo promociona las bondades de este municipio de la Comunidad Valenciana situado en la comarca del Bajo Vinalopó, un espacio lleno de historia y singularidad, que es conocido por su costa, su puerto, sus salinas y otros muchos argumentos que lo convierten en un destino de vacaciones ideal, donde el turista encontrará una oferta que va mucho más allá de sol y playas.

Silvia Baeza, agente exclusiva de Helvetia Seguros en Santa Pola, es santapolera de cuna. Toda su vida está unida a este municipio, de cuyo devenir en los últimos cuarenta años ha sido testigo directa, comprobando de qué modo ha ido reconvirtiéndose desde su condición de localidad pesquera a un destino puramente turístico. “En verano -sostiene-, la ciudad está muy saturada de turistas, provenientes sobre todo de Elche y de Madrid. Pero a partir de septiembre, y hasta junio, es un lugar muy apacible” (la cercanía con Elche ha influido en que Santa Pola sea para muchos ilicitanos su segunda residencia). Además de turismo nacional, en la zona de urbanizaciones de Gran Alacant se concentra una considerable población extranjera, más bien

colonias formadas por nórdicos, franceses e ingleses que pasan la mayor parte del año en el municipio, pero que viven un poco al margen de la vida santapolera.

La mayor parte de los más de 50 kilómetros cuadrados de Santa Pola están protegidos por parajes naturales. Su línea de costa cuenta con 13 kilómetros y está formada por numerosas playas. De todas, la preferida de Silvia es Varadero, aunque hay otras muchas muy agradables: la Playa Lisa, la Playa del Pinet, la Playa del Tamarit o las conocidas como Calas de Santiago Bernabéu.

Si tenemos oportunidad de viajar a Santa Pola con buen tiempo, Silvia nos recomienda visitar, por supuesto, las playas, muy especialmente si tenemos hijos pequeños: “Estas playas son ideales para los niños, porque son muy familiares, de aguas muy tranquilas, sin apenas oleaje. Como una piscina”. La condición marinera de Santa Pola queda evidenciada porque una de las patronas del municipio es la Virgen del Carmen. La otra, a la que celebran en la primera semana de septiembre, es la Virgen de Loreto, a la que se rinde homenaje con la fiesta de Moros y



La Sierra de Santa Pola cuenta con una red de senderos donde disfrutar a pie o con bicicleta, de la Naturaleza, con el Mar azul Mediterraneo omnipresente.

Cristianos, con desfiles en los que participa todo el pueblo.

Pero sin duda una de las grandes singularidades de su costa es que es el punto más cercano de la Península a Tabarca, la única isla habitada de la Comunidad Valenciana perteneciente a la ciudad de Alicante. Desde el puerto de Santa Pola, parten embarcaciones durante todo el año hacia la isla, declarada en 1964 conjunto histórico nacional y con una fuerte personalidad. El mito y la leyenda rodean a esta isla, especialmente frecuentada durante el verano, aunque visitable durante todo el año (tiene su propia iglesia, diversos servicios e incluso un pequeño hotel), de la que se cuenta que fue fortificada para acabar con el acoso de piratas. De esta época (siglo XVIII) quedan las murallas, las puertas de San Gabriel, San Miguel y San Rafael, la torre defensiva de San José, la Casa del Gobernador y la Iglesia. En su extremo oriental se encuentra el faro, más tardío (siglo XIX).

Pero lo que mucha gente desconoce es que el entorno de Tabarca es también un verdadero paraíso marino. No en vano, en 1986 fue reconocida como la primera reserva marina del país, y son muchos los amantes del buceo que cada año la visitan atraído por la riqueza de su flora y su fauna submarina.



Si vamos a visitar Santa Pola, será también necesario, según Silvia, que nos desplazemos hasta el parque natural de las Salinas. Se trata de espacios protegidos con presencia habitual de flamencos y cigüeñuelas. Un paisaje tan peculiar como hermoso, con vegetación dunar, que se ha convertido en uno de los grandes atractivos turísticos del municipio.

Pero hay más. Para empezar, su Castillo-Fortaleza, que data del siglo XVI, y en cuyo interior se encuentran atractivos como el Museo del Mar, el Museo de la Pesca o la Capilla Virgen de Loreto. Existen, además, varias torres vigía, torres de vigilancia costera comunicadas entre sí. Entre ellas se encuentran la Torre de Tamarit, situada en plenas salinas, la Torre de Escaletes, en la sierra, o la Torre de la Atalayola, en el punto más alto del cabo.

“También es muy recomendable subir al faro, en lo alto del Paraje Natural del cabo de Santa Pola -explica Silvia-. Ofrece unas vistas únicas de la Isla de Tabarca, y de toda la bahía de Alicante, con la sierra de Aitana detrás. También se puede practicar senderismo por el paraje, donde existe una estupenda señalización, con diferentes recorridos”.



La Torre vigía Escaletes, del S.XVI, ofrece unas vistas increíbles al Mare Nostrum y a la Isla de Tabarca



El Paseo Marítimo Adolfo Suárez, junto al puerto deportivo, cuenta con numerosos restaurantes y terrazas y un ambiente fantástico



La Gran Playa, la Playa Lisa y la Playa del Tamarit, en Poniente, ofrece muchos kilómetros para pasear por la orilla durante unos atardeceres preciosos

Y, cómo no, su Puerto. Su actividad se remonta al siglo IV antes de Cristo (antiguo Portus Illicitanus), y fue testigo de grandes acontecimientos históricos, como la salida de los moriscos de Elche tras su expulsión en 1609 o la visita de la Escuadra Real en la que viajaba Alfonso XII en 1877. Aunque el emplazamiento actual del Puerto, tal como lo conocemos hoy, data de 1911. En Santa Pola huele a mar y salinas, pero también a historia. Los primeros vestigios de vida humana en la zona se remontan al III milenio antes de Cristo, como evidencian los materiales y pinturas del Eneolítico halladas en la Cueva de las Arañas del Carabassí. Pero no es hasta el siglo IV antes de Cristo cuando se construye el

poblado ibérico amurallado en la desembocadura del río Vinalopó que sirve de génesis al actual municipio.

Es imposible que tanto estímulo no acabe abriéndonos el apetito. Para reponer fuerzas, Silvia sugiere disfrutar de un buen arroz y un caldero de pescado, en el Restaurante Batiste o en el Restaurante Varadero, dos restaurantes de referencia, aunque existe una amplísima oferta de establecimientos.

“Es cierto que Santa Pola es hoy una referencia turística -explica Silvia-, pero podría promocionarse mejor, con una mayor desestacionalización. Y para ello sería necesario contar con una mejor oferta hotelera, ya que ahora mismo es totalmente insuficiente”. El municipio también precisaría, como añade Silvia, que se trabajara sobre su paseo de litoral. “Es muy bonito, pero no se ha tocado en treinta años”, comenta.

La oficina de Silvia está, de hecho, frente al Hotel Patilla, uno de los pocos que hay en el municipio. “Cuando quiero explicar dónde está, solo tengo que dar esa indicación para que cualquiera la encuentre”, sostiene. La cartera de clientes de Silvia está formada sobre todo por particulares. “Hay bastante competencia, pero lo llevamos bien. Tengo además la gran suerte de contar con el apoyo de los compañeros de la Zona Alicante Agentes, y de forma muy especial de la asesora comercial Mar Soler, que siempre está ahí para lo que necesito”, explica.



¿Estás seguro?

Buen agente, buena gente

En este número de "En buena compañía" se recoge una interesante entrevista a Agustín Cervera, director de la correduría afincada en Lleida Cervera Asesores de Seguros. En ella, el corredor habla de su modelo de negocio, donde el 95% de la facturación es online. Una apuesta decidida por la digitalización que ha sido posible, como explica Agustín, por la posibilidad de contar con compañías como Helvetia Seguros que proporcionan el contacto personal, "el tú a tú" que buscan en las aseguradoras.

El debate sobre la integración del online en el mundo del seguro está bastante candente; diría que ya es toda una realidad. Pero en compañía como Helvetia, ese "tú a tú" se mantiene, y lo hace gracias, en buena medida a los agentes de seguros.

Por mi relación con esta compañía, he tenido la oportunidad -la suerte- de conocer a gente extraordinaria. Me faltarían dedos para contarlos a todos. Y entre la gente más valiosa, hay un buen puñado de mediadores. No solo los he conocido, sino que en algunos casos los he acompañado sobre el terreno, siguiendo sus pasos allá donde desarrollan su actividad y viéndolos trabajar de cerca.

No nombraré a ninguno para no dejar a nadie fuera, pero sí diré que en todos los casos existía algo en común: todos se desvivían por su trabajo. He visto a un mediador, por ejemplo, detener su vehículo en un arcén para poder atender un

sinistro urgente por teléfono. Agentes que son requeridos a las nueve o diez de la noche para gestionar un problema de un cliente. A las tres de la tarde de un viernes, un agente ha tramitado el seguro de una motocicleta que un cliente acababa de adquirir y quería probarla el fin de semana.

Visitar un pueblo junto a un agente de Helvetia con muchos años de recorrido en dicho pueblo es una experiencia singular. Uno tiene la sensación de que camina junto a una estrella de la televisión: todo el mundo lo saluda, muchos lo detienen, otros tantos bromean con él. Siempre hay quien le pide opinión o directamente lo inquiere acerca de una póliza que le corre prisa. Los agentes, en cambio, nunca la tienen: su paciencia es infinita, tanto como su vocación de servicio.

Creo que fue un agente de Sanlúcar de Barrameda quien me dio la que considero la clave más atinada sobre qué es lo que hace a un agente de seguros ser un buen agente: ante todo, ser buena gente. Esto, que tiene apariencia de trabalenguas, esconde un gran valor. Porque, cuando se trata del trato personal, nada hay más valioso que relacionarse con buenas personas. Lo que implica empatía, capacidad de transmitir confianza, comprensión y paciencia. También desvivirse por los demás, en este caso sus clientes. Todo eso que conforma ese "tú a tú" que sigue siendo hoy, me parece, la gran baza de una compañía como Helvetia Seguros.

Daniel Ruiz
Escritor y periodista

helvetia.es

simple. claro. helvetia 
Tu aseguradora suiza