

EL PAPEL DE LAS ASEGURADORAS EN LA RECUPERACIÓN

Por **Eva López Alvarez**

Según una encuesta realizada por Aon a nivel internacional, con resultados presentados hace cuatro meses, el 82% de sus clientes no consideraba antes del Covid-19 que una pandemia era uno de los mayores riesgos a los que podía enfrentarse su compañía. De hecho, en 2019 la posibilidad de una pandemia se clasificó en el puesto 60 de los 69 riesgos identificados. Solo un 30% de las entidades consultadas en Europa y América contaba con un plan de contingencia en caso de problema de salud pública.

Esta realidad está detrás de las dificultades que se encontraron muchas empresas para hacer frente a una respuesta que exigía ser rápida, eficaz y, sobre todo, segura para el afectado. También de que actualmente la misma aseguradora confirme que el 80% haya trabajado sobre la gestión de incidentes durante los meses de menos actividad integrando a diferentes áreas como Riesgos, Recursos Humanos, IT (Information Technology) y Finanzas en la elaboración de planes de contingencia.

El viaje de incentivo parece estar más cubierto gracias a los seguros por enfermedad bajo cuyo paraguas muchas compañías han albergado las incidencias por Covid-19. Aunque quién asume el coste de las pruebas PCR o antígenos exigidas por los destinos para entrar o salir de ellos sigue siendo

motivo de controversia en muchas negociaciones que se están realizando actualmente.

Sin embargo, hay otra realidad que preocupa sobremanera a los organizadores de congresos, convenciones y eventos. ¿Quién asume los costes derivados de los gastos de cancelación aplicados por los proveedores cuando una operación se cancela?

Son muchas las compañías aseguradoras que siguen sin aceptar que estas contingencias sean asumidas por su entidad. Y muchos los organizadores que no animan a sus clientes a realizar programas en este momento de incertidumbre, principalmente a raíz de la falta de confianza ante esta eventualidad.

Cuando el organizador no se siente seguro, es muy difícil que el cliente final asuma en estos momentos riesgos que pueden en gran medida alterar el presupuesto inicialmente previsto.

Una unión imprescindible

Es imperativo que aseguradoras y empresas organizadoras de congresos, convenciones y eventos encuentren un camino de entendimiento ya que, como bien se afirma desde el sector de seguros, es imprescindible sentirse bien cubierto

En 2019, una posible pandemia se clasificó en el puesto 60 de los 69 riesgos para las empresas

para poder retomar la actividad económica. Pero la amplitud de la cobertura debe ser muy amplia para que la confianza lo sea en la misma medida.

Por parte de las compañías aseguradoras no parece haber inconveniente en incrementar las coberturas, aunque a un coste mayor ya que el riesgo de incidencia se ha multiplicado de manera exponencial: ya no solo existe la posibilidad, más real que nunca, de que un vuelo se retrase o un delegado se contagie. También que los proveedores no puedan asumir ciertas prestaciones por no haber recibido determinados materiales o productos, que la asistencia del evento deba ser modificada por restricciones de última hora...

La tranquilidad absoluta ya no pasa por contratar pólizas mucho más caras

No hay que olvidar que el propio sector de los seguros es un sector que se declara en crisis por la recesión económica y las consecuencias que ésta tiene sobre la contratación. No obstante, tal y como se afirmó en un evento organizado en torno al tema por el Banco Sabadell y La Vanguardia, en el caso de España "en el 2020, y pese a la caída de la actividad, el sector de los seguros ha podido mantener sus niveles de rentabilidad y alta solvencia".

En esa misma sesión de Dialogos del Futuro, los representantes de las compañías coincidieron en afirmar que "el riesgo de pandemia está especialmente excluido de las pólizas

porque es imposible cuantificar, y por lo tanto, tarificar, los servicios necesarios".

Con todo, son tantas las posibilidades hoy en día de que una operación MICE se vea afectada por el Covid-19, que la tranquilidad absoluta ni siquiera pasa por contratar pólizas mucho más caras.

Son las compañías de seguros, tan necesarias en la reactivación de la economía y los viajes, quienes deben proponer coberturas que se adapten a la situación actual. Tal y como expresó Javier Rodríguez, responsable de Vida y miembro del comité de dirección de Zurich España, "el Consorcio de Compensación de Seguros no da respuesta a los riesgos de pandemia, por lo que es evidente que después de lo sucedido hay que dotarse de las herramientas necesarias para afrontar ese riesgo".

La comunicación entre aseguradoras y posibles afectados se revela más que nunca necesaria. Quienes están detrás de los congresos, convenciones, eventos y viajes de incentivo tienen una responsabilidad moral y económica sobre las personas implicadas en las operaciones y las empresas que las contratan que no pueden, bajo ningún concepto, arriesgarse a la falta de protección. Es el turno de las aseguradoras de ofrecer esas garantías que aporten tranquilidad al despegue.



MANUEL LÓPEZ

CEO de Grupo InterMundial



“Con un único seguro el viajero puede cumplir los requisitos de entrada en el destino sin renunciar a las coberturas necesarias para su protección”

¿Cómo pueden las aseguradoras estimular la recuperación de la industria MICE?

Trabajamos ya codo con codo con el sector para ofrecerle las garantías necesarias que permitan recuperar la confianza de los viajeros. A través de soluciones específicas para el Turismo de Congresos e Incentivos, nos ajustamos a sus necesidades particulares, tanto en cuanto a la atención médica en destino y sus consecuencias, como en la recuperación del dinero antes del viaje y el fácil acceso a los test con la obtención de un documento homologado por las autoridades de entrada al país.

¿Qué protección ofrecen de manera estándar en caso de pandemia?

Hemos adaptado nuestros productos para añadir las coberturas Covid-19 más completas a todos los seguros de InterMundial. Además, hemos lanzado Pasaporte Sanitario, el único seguro del mercado que cubre los gastos derivados de la realización de la prueba de diagnóstico del coronavirus antes del inicio del viaje. De esta forma, con un único seguro, el viajero puede cumplir los requisitos de entrada en el destino sin renunciar a las coberturas necesarias para su protección, como asistencia médica o prolongación de estancia en el hotel por cuarentena médica. En caso de dar positivo, si el viajero ha contratado el seguro con garantía de anulación, también podrá recuperar los gastos de cancelación. Y si el test es negativo, contará con un certificado que le permitirá hacer frente a los requisitos de entrada solicitados en el destino.

¿Han creado algún seguro específico para los casos de anulaciones de eventos, contagio, cierre de fronteras... que más temor generan en las empresas?

Contamos con un producto específico segmentado por tipología del evento, destino y necesidades de cobertura. Todos nuestros seguros cuentan con total flexibilidad en su contratación, por lo que ofrecemos una solución a medida incluyendo la asistencia médica más completa y de calidad, prolongación de estancia por contagio, garantía de equipajes y pérdida de servicios... hasta la posible anulación por positivo en Covid-19 o un seguro de Responsabilidad Civil.

¿Cómo pueden las aseguradoras estimular la recuperación de la industria MICE?

Las aseguradoras pueden contribuir a la recuperación de la industria otorgando una cobertura completa de cancelación de eventos que incluya todas las contingencias directas e indirectas provocadas por el Covid-19. Sin embargo las pérdidas acumuladas hasta este momento en este nicho de mercado no nos permiten, ni siquiera aconsejan, ofrecer grandes capacidades en este sentido.

¿Qué protección ofrecen de manera estándar en caso de pandemia?

De manera estándar solo suelen cubrirse los efectos derivados del contagio por Covid-19 en las pólizas y asistencia en Viajes en cuanto a los gastos de curación en el extranjero que pueda conllevar la situación sanitaria del asegurado. Esto en caso de que la enfermedad se contraiga durante el viaje.

¿Han creado algún seguro específico para los casos de anulaciones de eventos, contagio, cierre de fronteras... que están en la base del temor de las empresas a la hora de retomar la organización de viajes?

El producto es el que ya existía y que tenía una extensión opcional para tener una cobertura sanitaria en caso de enfermedades contagiosas. Forma parte de nuestro seguro "Cancelación por cualquier causa" en el que se incluyen la Extensión para casos de climatología adversa; Extensión ante incomparecencia de artistas o conferenciantes; Extensión ante riesgos políticos y Extensión para cobertura en casos de verse afectado por algún atentado terrorista. El riesgo sanitario forma parte de nuestro seguro destinado a agencias y promotores, artistas y managers y organizadores de eventos en general. Hoy por hoy, la que llamamos Extensión cobertura por enfermedades infecciosas solo se otorga estudiando caso por caso, y de manera bastante excepcional en el caso de los eventos.

ELIE AZANCOT

CEO de Riskmedia Group



“Hoy por hoy, la cobertura por enfermedades infecciosas solo se otorga estudiando caso por caso, y de manera excepcional en el caso de los eventos”

OSCAR PINEDA

Director Técnico de No Vida (MAPFRE México)



“En el caso de la industria MICE, los seguros se volverán imprescindibles para recuperar los negocios”

¿Cómo pueden las aseguradoras estimular la recuperación de la industria MICE?

El sector asegurador y la economía tienen un fuerte vínculo en el que el seguro juega un papel fundamental al permitir resarcir pérdidas con coberturas que le brinden protección ante sucesos inesperados. En el caso de la industria MICE, los seguros de daños, coberturas contra accidentes, responsabilidad civil y de protección a viajeros se volverán imprescindibles para dar continuidad a los negocios.

¿Qué protección ofrecen de manera estándar en caso de pandemia?

Al tratarse de un caso que nosotros consideramos como enfermedad, MAPFRE ofrece diferentes alternativas a través de nuestros diferentes productos de Gastos Médicos Mayores, cubriendo el gasto hospitalario y honorarios médicos en los que pueda incurrir el viajero. Es importante que en cada caso se acerquen a alguno de nuestros aliados para encontrar la mejor alternativa que se adapte a sus necesidades.

¿Han creado algún seguro específico para los casos de anulaciones de eventos, contagio, cierre de fronteras... que están en la base del temor de las empresas a la hora de retomar la organización de viajes?

Existen seguros enfocados a viajes y cancelaciones, los cuales brindan protección ante siniestros para cada destino y tipo de viaje, así como la cobertura necesaria ante la posible cancelación de un viaje o un evento, cubriendo los gastos no recuperables por parte del asegurado. En MAPFRE contamos con "Segurviaje", un producto diseñado para viajeros el cual otorga la protección necesaria al asegurado en caso de urgencia, contemplando el que se encuentre fuera de su país de origen o residencia por motivos de negocios o formación. Este seguro puede ser contratado por parte del organizador de forma individual o colectiva, teniendo con ello la tranquilidad de que los participantes que se están desplazando están protegidos.



CRISTIÁN PÉREZ

Gerente de operaciones de Econgess (Chile)



“Son necesarias coberturas sobre posibles pérdidas económicas en los eventos”

¿Cómo pueden las aseguradoras estimular la recuperación de la Industria MICE?

En tiempos de incertidumbre como los que estamos viviendo actualmente, se hace muy necesario contemplar coberturas adicionales a nivel de salud que puedan cubrir efectos o consecuencias de posible contagio durante el viaje. En relación a los eventos corporativos, asociativos y ferias, son necesarias coberturas sobre las posibles pérdidas económicas que puedan derivar de algún acontecimiento en la realización de estas actividades. En consecuencia los organizadores sentirían cierto nivel de garantía a la hora de confirmar la realización de su actividad y no pondrían o suspenderían como ocurrió con más del 75% de ellas al comienzo de la pandemia el año pasado.

¿Qué aspectos le parecen más difíciles de aceptar por parte de sus empresas cliente?

En realidad la recuperación depende más del entorno sanitario y la realidad que vivimos. En la actualidad las interacciones son virtuales y poco a poco se deberá ir migrando a un escenario híbrido, en la medida que las condiciones y los confinamientos de los participantes lo permitan. A nivel corporativo las empresas han llevado a cabo una rebaja importante en sus presupuestos para viajes y eventos, y muchas de ellas han manifestado que lo mantendrán tras la pandemia. En cuanto al sector asociativo, la extensión de las restricciones y cuarentenas han volcado dichos eventos a formatos 100% virtuales y, en muy pocos casos, a híbridos.

¿Cómo percibe la recuperación del sector?

Claramente se observa que el ritmo de recuperación estará vinculado a la velocidad de vacunación y lo efectivos que logren ser los destinos a la hora de garantizar la seguridad sanitaria y la protección de los viajeros que esperan recibir. Esperamos una reactivación de los principales destinos de Latinoamérica hacia mediados del segundo semestre de este año y más masivamente de cara a principios de 2022. El desarrollo de los viajes de incentivo se ajustará a esta percepción.

¿Cómo pueden las aseguradoras estimular la recuperación de la Industria MICE?

Ampliando sus pólizas e incluyendo preferentemente, en todas ellas la cobertura Covid-19 con hospitalización hasta la recuperación. Si no es el caso, que cubra al menos los 14 días de cuarentena que se aplican en muchos destinos. También contribuiría a la recuperación que la compañía de seguros asumiese el coste de la prueba de antígenos o PCR antes y después del viaje, y esto en todas las ocasiones en que sea necesaria su realización. Básicamente, se trata de que dispongamos de nuevas alternativas que se adecúen a las necesidades actuales de esta nueva era.

¿Qué aspectos le parecen más difíciles de aceptar por parte de sus empresas cliente?

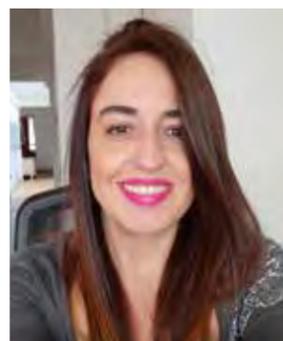
El aceptar proveedores que no puedan aportar sellos de seguridad, ya que se está priorizando la seguridad ante otros factores como el precio, la ubicación del lugar, la categoría del establecimiento... Los contratantes de eventos corporativos velan ante todo por la seguridad de sus colaboradores. Cuesta aceptar las condiciones de contratación en muchas ocasiones, ya que deberían basarse en políticas mucho más flexibles y que eximan de penalidades en determinadas circunstancias y permitan modificaciones de última hora.

¿Cómo percibe la recuperación del sector?

Va a depender bastante del sector/actividad al que pertenezcan y tipo de evento; los congresos y ferias más masivas se han visto algo más afectadas que los incentivos, convenciones, presentaciones de productos, eventos deportivos... El avance en el sistema de vacunación agilizará notablemente la recuperación. Los grupos serán reducidos en cuanto a número de personas para poder adaptarse a la limitación de aforos en los establecimientos. Asistimos al desarrollo de nuevos eventos híbridos incluyendo *box lunch* a domicilio, incentivos para parejas programados a medida, paquetes de experiencias para uso individual... Se trata de que quien se desplaza disfrute del viaje o experiencia que la empresa le ofrece, pero de una manera más individual y más segura.

SARA VICIOSO

Directora de Viajes El Corte Inglés (Perú)



“Contribuiría a la recuperación que se asumiese el coste de las pruebas de antígenos o PCR”

PAULA FUSTER

MICE Manager de Atlanta events & corporate travel consultants (España)



“Preocupan los gastos en que se puede incurrir con los proveedores en caso de cancelación”

¿Cómo pueden las aseguradoras estimular la recuperación de la Industria MICE?

El viajero debe tener la seguridad y garantía de que está cubierto ante cualquier problema derivado del Covid-19, ya sea asistencial, sanitario, de repatriación... y el que supone un cambio en las condiciones para viajar al destino tras haber contratado el viaje.

¿Qué aspectos le parecen más difíciles de aceptar por parte de sus empresas cliente?

Veo tres: no tener la seguridad de que se preserve la salud de los participantes en sus eventos; les preocupan los gastos en que pueden incurrir con los proveedores en caso de cancelar el evento y, por último, la no obtención de reembolso de los pagos realizados por servicios que, por razones ajenas a la voluntad de los clientes como consecuencia de la pandemia, se tienen que anular.

¿Cómo percibe la recuperación del sector?

A corto plazo, sin vacunación, pasaporte sanitario ni apoyo institucional, es muy difícil que se organicen eventos pues las responsabilidades moral y económica son muy altas. Si existe vacunación y se mantienen restricciones de movilidad, la opción multisede cobra más fuerza, pues cada una de ellas puede ofrecer garantías de seguridad según el país. A medio plazo, con vacunación y pasaporte sanitario como base, aumentará gradual y lentamente la participación presencial, teniendo en cuenta que se deberá contemplar un presupuesto hasta ahora no incluido destinado a medidas anti Covid-19. Los viajes de incentivo tendrán como destino aquellos lugares que se perciban como "seguros", por la implicación de sus autoridades y agentes sociales en preservar el turismo (vacunaciones, facilidades sanitarias, certificados, pasaportes sanitarios...). Creemos que se optará por destinos poco masificados y programas con actividades que eviten al máximo el posible contagio. La recuperación total llegará cuando todo el mundo esté vacunado. Ayudaría mucho el apoyo de promoción, económico y medidas sanitarias de las instituciones y la salvaguarda de lo invertido si las condiciones sanitarias cambian.

