

nº mayo 2009

Boletín E2000

Organización de Empresarios
Mediadores de Seguros

E2000

■ Una apuesta por la comunicación

Coincidiendo con la celebración de Espacio E2000 en Pamplona, nuestra organización presenta su nueva apuesta por la comunicación, como uno de los ejes primordiales de su actuación. Entre las acciones en marcha, está este Boletín de Información de la organización, que difundirá trimestralmente nuestros proyectos, objetivos y logros, con especial dedicación a las novedades e innovaciones que se introducen en el sector.

Pero no es sólo la comunicación para y entre Corredores lo que interesa a E2000. El objetivo de la nueva estrategia es también difundir la figura del Corredor de Seguros y el valor añadido que le otorga a sus clientes reales y potenciales. Para ello, se editará otro Boletín de periodicidad semestral que será distribuido por los Corredores de la organización entre sus asegurados.

La intención de E2000 es abrirse a toda la sociedad y grupos de interés para difundir una forma de hacer en el sector asegurador que conjuga experiencia con innovación. En la política de incentivo de la Comunicación que ahora iniciamos, dos factores cobran especial importancia: La innovación de la comunicación a través de la tecnología, especialmente en entornos Web, y la responsabilidad social corporativa del grupo, donde prima la difusión de nuestro compromiso ético con la sociedad y los clientes.

Mejorar la comunicación con la sociedad es hacerlo entre nosotros; fomentarla con las entidades aseguradoras, y orientarla hacia el cliente, para que conozca y pondere el valor que a su familia, patrimonio o negocio aporta la actuación profesional del Corredor de Seguros. En estos tiempos de crisis, creemos que nada mejor podemos ofrecer a la Economía de este país.



Los Espacios E2000 son un claro ejemplo de los beneficios de la comunicación dentro del Sector Asegurador, es el momento de abrirlo al resto de la sociedad y para ello las nuevas tecnologías serán nuestras mejores aliadas.

Sumario

■ Opinión

Entrevista: Ricardo Lozano, Director General de Seguros y Fondos de Pensiones.
pág. 2 y 3

■ El valor de tu marca pág. 3

■ Espacio E2000 Pamplona 2009 pág. 4

■ Junta General de Accionistas 2009 pág. 5

■ Actualidad E2000 pág. 6 y 7

■ Encuesta profesional pág. 7

■ A fondo

La importancia de las TIC en la actividad del Corredor.
pág. 8



Ricardo Lozano
Director General de Seguros y Fondos de Pensiones

OPINIÓN

Información y servicio, pilares de la mejor comunicación.

A punto de cumplirse tres años de la Ley de Mediación ¿cómo valoraría la evolución de la figura del corredor de seguros?

La Ley de 2006 sentó las bases para una profunda modernización de la mediación en general que en muchos aspectos afectaba en primera persona a los corredores de seguros. Si los objetivos de fomento de la transparencia frente a entidades y clientes, fortalecimiento de su capacidad profesional para atender a consumidores cada vez más informados y exigentes y puesta en valor de la función del corredor se están paulatinamente consiguiendo es, en una parte muy importante, por el esfuerzo realizado por el colectivo en estos años. Creo que es preciso valorar positivamente el camino recorrido, pero también hay que ser conscientes de los retos pendientes: mayor transparencia, análisis de riesgos más objetivo, apuesta por las nuevas tecnologías, formación continua y a todos los niveles de las corredurías...

La nueva norma introdujo numerosas obligaciones para el corredor, en búsqueda de una mayor transparencia en el mercado, ¿cómo valoraría el nivel de transparencia que otorga el corredor a su cliente?

Como le decía, en estos años se ha avanzado mucho en este sentido, lo que ha permitido desarrollar una mayor conciencia de servicio al consumidor. La puesta en marcha del Punto Único de Información sobre mediadores fue una herramienta muy eficaz para ello, como también lo han sido el establecimiento de un régimen claro de atribución de responsabilidades, el desarrollo de las incompatibilidades de los corredores y la generalización de departamentos o servicios de atención al cliente, por citar algunas cuestiones. Si como le decía antes miramos ahora al futuro y los desafíos pendientes en materia de transparencia tendremos, sobre esta base, que seguir avanzando en independencia real y efectiva frente a las entidades (no olvidemos que casi el 11% de los corredores con nueva producción en 2007 se relacionaban con tres o menos aseguradoras) y aprender a comunicar mejor a los clientes el valor añadido por el corredor al contrato de seguro.

En Espacio E2000 2009 en Pamplona, uno de los ejes centrales de debate será la comunicación del corredor con los clientes y con la sociedad, ¿cómo cree que deben mejorar los corredores su comunicación?

La DGSFP tiene amplia experiencia en la atención de consultas, quejas o reclamaciones presentadas por los consumidores de seguros y una de las principales lecciones aprendidas de esta tarea es la importancia de la información. Sin una información previa adecuada al cliente, no puede existir satisfacción en la ejecución del contrato. Pero sin una comunicación fluida a lo largo de toda la vida de la póliza, especialmente en caso de siniestro, tampoco. Es en ese momento especialmente cuando se aplican la experiencia, conocimientos y capacidades de los corredores que, adecuadamente plasmados en el trabajo, deben transmitir al cliente confianza y seguridad. Por ello los pilares de la mejor comunicación son información y servicio.

“LA APUESTA POR LA MODERNIZACIÓN CONTINUA ES UNA DE LAS ASIGNATURAS PENDIENTES EN LA MEDIACIÓN, PERO SOY POSITIVO Y SE ESTÁ HACIENDO UN ESFUERZO SIGNIFICATIVO”

Hablando ahora de formación, como sabrá, en ciertos foros del sector se debate sobre la conveniencia de que la titulación de un corredor para ejercer la profesión sea universitaria. ¿Cuál es su opinión?

Efectivamente las titulaciones universitarias aportan una garantía de excelencia a los corredores que se debe valorar positivamente. Sin embargo en este momento, también teniendo en cuenta las tendencias internacionales, hay que tener en cuenta que esto supondría restringir el acceso a la profesión a quienes habiendo acreditado los conocimientos específicos mínimos establecidos en la normativa, carezcan de una cualificación universitaria. De todas formas no hay una opción unánime en la profesión al respecto.

E2000 es una organización empresarial que a través de distintas iniciativas apuesta y contribuye a la modernización del sector y estandarización de procesos ¿qué opinión le merece y cómo valora la importante inversión que E2000 como colectivo empresarial está realizando en materia de innovación apoyada en las nuevas tecnologías?

La apuesta por la modernización continua es una de las asignaturas pendientes en la mediación, pero soy positivo y creo que se está haciendo un esfuerzo significativo en los últimos años en este sentido que sin duda revertirá en beneficio de los consumidores. También las asociaciones representativas de la mediación están llamadas a realizar una importante función en este sentido con objeto de impulsar iniciativas tan necesarias y trascendentes en beneficio de sus colectivos.

Es inevitable preguntarse por la situación del mercado asegurador frente a la crisis, ¿cómo valoraría el actual nivel de solvencia de las aseguradoras españolas? ¿Pueden estar tranquilos con ellas los corredores y los clientes?

El sector asegurador español está reaccionando de forma globalmente positiva a los efectos de esta crisis internacional. De acuerdo con los datos de que dispone la DGSFP, los niveles sectoriales de solvencia no se han visto significativamente afectados en 2008 y las entidades han rediseñado sus estrategias competitivas y financieras para hacer frente a esta situación con prudencia. La especialización del sector en la gestión de riesgos y los mecanismos establecidos para hacer frente a potenciales casos de dificultad de nuestras entidades, son también garantías adicionales que los consumidores y cuantos se relacionan con la industria del seguro deben valorar.

Nueva carpeta corporativa de E2000

E2000 se adapta a los nuevos tiempos presentando próximamente una nueva carpeta corporativa para sus socios y asociados. Así, el nuevo dossier explica, de forma clara y resumida, el organigrama, la estructura operativa, y los objetivos de las principales entidades que integran la organización: E2000 Asociación y E2000 Financial Investments.

Además, incluye la presentación de las distintas áreas de servicio al Corredor que facilita E2000: Legal, jurídico, laboral, blanqueo de capitales, tecnología, relaciones institucionales y formación.

La carpeta incorpora también fichas extraíbles con información sobre el Espacio E2000, el principal evento social de E2000 en el que confluyen la celebración de la Feria del Seguro, el Foro de la Mediación y la Asamblea.

Con un diseño moderno y siguiendo la imagen corporativa del organismo, en la carpeta se explica la misión, valores, objetivos y meta de E2000, así como sus herramientas estratégicas:

- Capital humano
- Los medios materiales
- Los servicios
- El desarrollo de negocio
- La tecnología
- La formación
- La comunicación
- El desarrollo social



ESPACIO E2000



Feria del Seguro E2000

El Palacio de Congreso y Auditorio de Navarra es el lugar escogido por E2000 para celebrar, el 8 de mayo, la V edición de la Feria del Seguro E2000 (FESE). El objetivo del foro es propiciar un espacio y clima de encuentro profesional entre mediadores, aseguradoras y proveedores de servicios, en aras a la buena marcha de los intereses y derechos de todos los asistentes.

La presencia de importantes entidades aseguradoras, así como de los socios de E2000, contribuye a crear un

lugar de colaboración con un interés común, consistente en conseguir un perfecto engranaje dentro del sector seguros en torno a la difusión de acuerdos de colaboración, encuentros profesionales, y oportunidades de negocio, entre otros.

Esta V edición contará con la presencia de Reale, Vitalicio, AIG, Zurich, Mutua de Propietarios, AXA, Groupama, Allianz, Surne, Previsora General, Banesto e Infodese.



Foro “Roberto Hertogs” de la Mediación



Roberto Hertogs

D. Roberto Hertogs fue el impulsor y una de las figuras clave en la creación y desarrollo de E2000 Organización, cuya Presidencia ocupó hasta mayo de este año.

En agradecimiento a su gran dedicación al crecimiento, desarrollo y consolidación de E2000 tal y como lo conocemos hoy, esta V edición de Foro del Seguro de E2000 se denominará por vez primera Foro “Roberto Hertogs” de la Mediación, nombre que adoptará en las futuras ediciones.

El objetivo del Foro es la exposición y debate de todos aquellos temas en vanguardia dentro de la mediación de seguros, que afecten a la actividad profesional del mediador de seguros.

Contando siempre con la participación de importantes personalidades del sector empresarial, del seguro y de la Administración, los asistentes tienen ocasión de acercarse a diferentes ponencias versadas, como no, sobre temas de interés general, del sector seguros y de la mediación.

La presente edición se centrará en el tema: “El valor de la comunicación, una meta para todos”, y en ella participarán:

1º D. Luis Martínez-Picabia

Jefe del Servicio de Relaciones informativas de la CEOE
Ponencia: Comunicación: Si Usted no dice lo que es su empresa, otros dirán lo que no es.

2º D. Rafael Sierra García

Director de Grupo Aseguranza
Ponencia: Cómo deben comunicar los corredores de seguros

3º D. José Manuel Fernández y D. Javier Mata

Fundador y director, y colaborador habitual, respectivamente, de Trisquelmedia, agencia de publicidad y diseño.

Ponencia: Y tú, ¿de quién eres?

4º D. Javier Capitán

Presentador de Radio y Televisión
Ponencia: La fé en los desconocidos (nuevas tendencias en la toma de decisiones).

5º D. Ángel Hernández

Jefe del Servicio de Mediadores de Seguros de la DGSFP.
Ponencia: Asesoramiento y asistencia al cliente: Valores de calidad del servicio del Corredor de Seguros.

D. Rafael Calderón, Director Comercial de Reale Seguros, entidad patrocinadora del Foro, actuará como moderador.

E2000 S.A. ganó un 20,2% más en 2008

- LA JUNTA DE ACCIONISTAS APRUEBA EN MADRID LA GESTIÓN Y LAS CUENTAS DEL PASADO EJERCICIO.
- LA SOCIEDAD AVANZARÁ EN SU APUESTA POR LA MODERNIZACIÓN, LA INNOVACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DE LOS CORREDORES DE SEGUROS CON LA SOCIEDAD.



Madrid, 24 de abril de 2009. Ayer se celebró en Madrid la Junta de Accionistas que E2000 Financial Investments S.A., con dos novedades iniciales respecto a otros años destacadas por el Presidente Pedro Vera en su discurso de bienvenida: Es la primera vez que se celebra en Madrid y el lugar en está ocasión el salón de eventos de CEOE, sede de los empresarios españoles, y la primera sin su presidente y fundador Roberto Hertogs, fallecido en 2008, a quién los presentes dedicaron un emocionado recuerdo. Asimismo Pedro Vera aprovechó la oportunidad para agradecer a empleados, directivos, miembros del consejo de administración y colaboradores, su dedicación y entrega que ha dado como resultado un excelente ejercicio.

La Junta aprobó la memoria y las cuentas de 2008 (previamente auditadas) que recogen una cifra de negocio de 1,58 millones de euros y unos beneficios netos de 139.478,6 euros, lo que representa un 20,2% más sobre el resultado de 2007. Desde que la sociedad fue plenamente operativa en 2004, el crecimiento del beneficio ha sido de un 280%. Además, el ratio de solvencia a corto plazo de la sociedad se sitúa en 2,98, cifra calificada de "excelente" por los gestores de la sociedad. Asimismo la Junta acordó entre otros puntos la ratificación del nombramiento como consejero de Jordi Herms para ocupar la vacante dejada por Hertogs.

La vicepresidenta y responsable de comunicación, Cristina Llorens, detalló a los asistentes el nuevo plan estratégico

de comunicación de la organización E2000, que pretende conseguir beneficios mediante la diferenciación competitiva, prestigio, credibilidad, reconocimiento, calidad, satisfacción y servicio, tanto para el corredor y otros intervinientes del sector como para el consumidor final, proyectando el valor de la figura del Corredor de E2000 como profesional de referencia.

Por su parte, Higinio Iglesias, Consejero Delegado y responsable del área Tecnológica, explicó los avances en materia de innovación y modernización desarrollados por la sociedad, los nuevos proyectos para el 2009, entre los que destacan una importante inversión en I+D que dará como resultado una nueva versión de la plataforma ebroker bajo arquitectura web y el desarrollo de importantes proyectos colaborativos de conectividad sectorial (proyecto PRIMA) junto a instituciones públicas y privadas de primer nivel. En su intervención, recalcó la importancia de la tecnología y la comunicación para el Corredor de Seguros, ya que "hoy en día ya no puede ser una isla en el panorama profesional".

Los Consejeros Ramón Monte, Bernardino Ramírez y José Manuel Pachón, informaron a los accionistas acerca del desarrollo y estado de sus responsabilidades en materia de Negocio Asegurador, Negocio Financiero y Correduría de Seguros respectivamente.

NOTICIAS

Últimas noticias de E2000

E2000 estrecha sus relaciones con CEOE



José María Lacasa
Secretario general de la CEOE

Juan José García
Presidente de E2000 Asociación

Juan José García y Cristina Llorens, presidente y secretario de E2000 Asociación, respectivamente, intercambiaron impresiones sobre los actuales proyectos y los planes de futuro con José María Lacasa, secretario general de la CEOE, en un encuentro de trabajo en la sede madrileña de la organización patronal. Para E2000, la cita fue sumamente interesante y agradable, considerando muy positivo y satisfactorio el interés mostrado por Lacasa en las actividades de E2000. La organización participará en la nueva Comisión de Reducción de Cargas Administrativas de la patronal.

E2000 presenta a sus socios "AIG Home Secure Select"

AIG Europe y E2000 presentaron de forma conjunta 'AIG-E2000 Homeselect', un seguro de Hogar diseñado por ambas partes de cuya implementación y logística de distribución se encargará la plataforma tecnológica. Luis Santos, director de Líneas Personales de AIG Europe, subrayó que "La importante implantación de E2000 y su estructura operativa y capacidad para dar soporte tecnológico a 'AIG-E2000 Homeselect', han sido factores determinantes para esta experiencia". Pedro Vera expresó que "para nosotros es una gran satisfacción comenzar a trabajar con AIG Europe. Estamos convencidos de que socios y clientes merecen siempre nuestro esfuerzo para obtener lo mejor y, con este producto se lo proporcionamos".



La OJD audita la audiencia de la web de E2000



El portal web de E2000, www.e2000.es, está siendo auditado y certificado en audiencia y difusión por la Oficina de Justificación de la Difusión (OJD) desde el 1 de enero. E2000 se convierte así en la primera entidad del sector asegurador español que somete el tráfico de su web-site a un control de auditoría de tráfico y certificación. La web de E2000 se actualiza permanentemente con artículos de opinión, encuestas, entrevistas, noticias, videoteca, sondeos, legislación y recursos profesionales. Además, incluye redes sociales, foro de opinión y chat.

Aula Permanente



E2000 Asociación realiza desde incluso antes de la actual Ley de Mediación gestiones para facilitar la obligada formación continua para empleados y auxiliares externos a toda su red de corredores y corredurías de seguros. Así, en el Aula permanente pone a disposición de sus socios y asociados un amplio abanico formativo, con formación a distancia, formación e-learning y formación presencial en materia de ramos y ofimática. Con más de 1900 alumnos en sólo 2 años.

Como novedad se ha firmado un acuerdo de colaboración con INFODESE. Mediante este acuerdo los socios acceden a cursos presenciales con una importante proyección práctica. Los miembros disfrutarán de cursos elegidos por ellos mismos en función de sus inquietudes e impartidos de forma localizada en las diferentes zonas de España.

El Aula permanente se completa con la memoria trienal en la que se recoge toda la formación que nuestra red ha realizado a través de E2000. Esta solución para la formación continua se perfecciona con otra para la formación previa, poniendo a disposición de nuestros miembros un soporte documental con las directrices a seguir en esta materia. Además, el área de formación analiza y estudia todas las normativas directamente relacionadas con la formación de corredores y corredurías de seguros y la de su personal.

E2000, en el primer proyecto de I+D+i del sector asegurador



La sede tecnológica de E2000, ubicada en Pravia (Asturias), acogió en octubre de 2008 la reunión de lanzamiento del proyecto Prima (Plataforma de Recursos de Intermediación y Movilidad en el sector Asegurador), el primer proyecto de innovación de servicios electrónicos en el sector asegurador español. La iniciativa, apoyada por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, tiene una duración planificada de dos años en los que se definirá y desarrollará una tecnología que impulsará los servicios electrónicos y agilizará la comunicación entre los distintos agentes del sector asegurador mediante la innovación en los procesos de mediación e intercambio de datos.

El consorcio que desarrollará el proyecto está integrado por líderes europeos en el sector asegurador (Allianz Seguros y Groupama), en el sector de la mediación (E2000) y en el desarrollo de plataformas de negocio para el sector de las telecomunicaciones (Telefónica I+D), empresas a las que se unen la Universidad Politécnica de Madrid y la Fundación CTIC de Asturias.

Según Higinio Iglesias, consejero delegado de E2000 Financial Investments, "participar en este importante proyecto nos hace ser muy optimistas respecto a la posición que la mediación aseguradora ocupará en la cadena de valor de la industria aseguradora del futuro".

Blanqueo de capitales

La Ley que regula las medidas de prevención de las operaciones de blanqueo de capital de 1993 incluye a raíz de la 26/2006 de medidas para la prevención del fraude fiscal, como sujetos obligados a "los corredores de seguros cuando actúen en relación con seguros de vida u otros servicios relacionados con la inversión".

Para tener un conocimiento más exacto de los deberes que la Ley recoge para corredores y corredurías, E2000 ha emitido a través de su área legal un informe detallado en el que se explica esta obligación y en el que se trata de asesorar correctamente a nuestra red, aportando el soporte documental necesario.

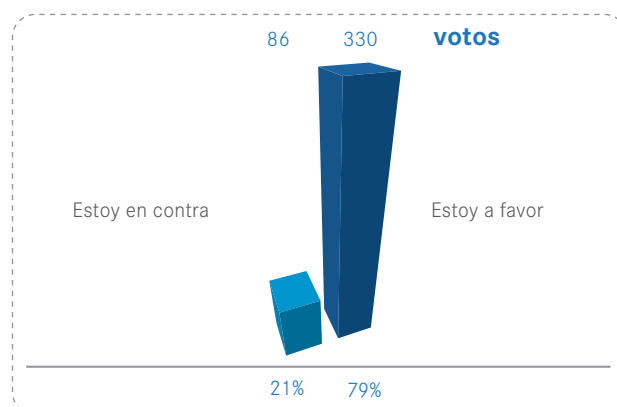


Encuesta Profesional El 79% de corredores, a favor de la concentración

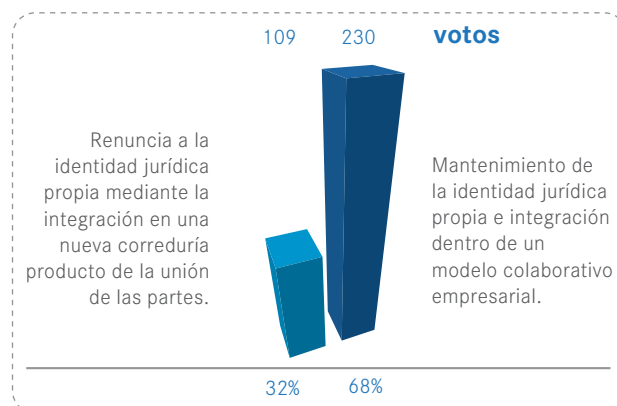
En los últimos años, la concentración empresarial en el sector es una constante, y a ello no es ajeno el corredor. Por ello, E2000 lanzó en su web, www.e2000.es, una encuesta de opinión y foro específico en el que corredores y corredurías opinan sobre la conveniencia de la concentración y las distintas estrategias relacionadas con ella. El 79% de los encuestados se muestra a favor de la concentración, si bien el 68% optaría por un modelo que le permitiese mantener su identidad jurídica propia, integrándose en un modelo colaborativo empresarial.

Resultados de la encuesta

¿Cuál es su punto de vista como corredor de seguros acerca de las concentraciones en las empresas de mediación?



En caso de estar a favor, ¿Por qué modelo optaría?



A FONDO

Futuro seguro, seguro futuro

El modelo de gestión en la correduría de seguros está cambiando.

La orientación del negocio de mediación de seguros hacia el cliente, a la satisfacción global de sus necesidades, hace que cada vez sea mayor la dependencia que el corredor tiene de su entorno natural de negocio, de su contexto operacional.

Evolucionamos hacia una gestión orientada a procesos, procesos que se despliegan en un entorno diversificado de relaciones en el que la información va y viene en tiempo real, atendiendo a las necesidades del conjunto de reglas de negocio que configuran la actividad aseguradora.

ebroker como eje transaccional de procesos de negocio e intercambio de información es nuestro reto para un futuro en el que la eficiencia debe de ser la legítima aspiración de toda empresa de mediación de seguros independiente.

Hoy por hoy los logros alcanzados ya son importantes. Desde E2000 estamos liderando sectorialmente una cultura de integración de procesos que poco a poco va

calando entre entidades aseguradoras, mediadores y proveedores de sistemas de información. Es bueno que todos empujemos en este sentido.

La evolución de **ebroker** hacia una arquitectura web multicapa y nuestra activa participación en el proyecto de I+D+i "PRIMA", formando consorcio con Telefónica I+D, Universidad Politécnica de Madrid, Fundación CTIC e importantes aseguradoras a nivel europeo como Allianz y Groupama, ponen de manifiesto nuestra vocación de innovación al servicio de la modernización y competitividad del corredor de seguros.

Este es un camino que hay que recorrer y que no estará exento de dificultades, dificultades que poco a poco iremos salvando con la certeza de avanzar en la dirección correcta.

La innovación es clave para el futuro del mediador de seguros. La tecnología es el camino hacia la innovación.

En E2000 apostamos por la tecnología como vehículo hacia el futuro.

Sector asegurador



Boletín E2000

Gabinete de Comunicación

prensa@e2000.es

No está permitida la reproducción total o parcial de esta publicación, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, sin el permiso previo y por escrito de los titulares del copyright.

E2000

Organización de Empresarios
Mediadores de Seguros

Tf: 902 114913 Fax: 902 11 4914

e-mail: e2000@e2000.es

www.e2000.es