

Carlos Martín Director General Almudena Seguros

“Nuestro objetivo es que el servicio satisfaga ampliamente las expectativas del cliente”

Almudena Seguros, que el próximo mes de noviembre cumplirá 62 años de trayectoria, es una compañía aseguradora de capital 100% español e independiente de cualquier grupo financiero. Posicionada como quinta aseguradora a nivel nacional en el ramo de decesos, su gran especialización no impide que además reúna una amplia oferta de coberturas pensadas para cubrir todas las necesidades aseguradoras de las familias. Más de 900.000 clientes integran su cartera.



Almudena Seguros ha conseguido convertirse en un referente sólido en el mercado español... ¿Qué evolución ha seguido desde 1953?

Almudena Seguros inicia su actividad exclusivamente en el seguro de decesos, y es a partir de los años 80 cuando paulatinamente se abre a otra serie de ramos, como accidentes, asistencia, responsabilidad civil, multirriesgos, etc. Actualmente Almudena Seguros es una compañía multirramo, aunque especializada en seguros de decesos.

Nuestras pólizas tienen un marcado carácter familiar y son símbolo de la confianza de nuestros clientes. La compañía se ha convertido, efectivamente, en una aseguradora sólida, capaz de ofrecer seguridad, confianza y tranquilidad a sus asegurados, con un alto grado de transparencia en la gestión y un nivel de solvencia muy por encima de lo exigido.

¿Cuál es hoy su enfoque?

Nuestro enfoque es el de tratar de cubrir todas las necesidades aseguradoras de las familias. Por eso, en los ramos que no trabajamos directamente, como vida, automóviles, asistencia sanitaria..., llegamos a acuerdos con otras entidades que nos

permitan ofrecer una solución aseguradora integral a nuestros clientes.

La vocación de Almudena Seguros es la calidad en la atención al cliente; y nuestro objetivo, que el servicio satisfaga ampliamente sus expectativas.

Son la quinta compañía a nivel nacional en el ranking de seguros de decesos...

Sí, y el hecho de ser tan fuertes en este ramo dice mucho a favor de nuestra compañía porque, si en general todos los seguros son un intangible hasta el momento en que se produce el siniestro, en el caso de los decesos, todavía más: cubren un siniestro que se va a producir solo una vez y además la percepción de la calidad de servicio no la tendrá el asegurado, sino sus allegados. Por eso, la confianza en la compañía suele ser la motivación principal al elegir una aseguradora para contratar el seguro de decesos.

No obstante, en Almudena Seguros hemos dotado a nuestros seguros de decesos de otras garantías complementarias, a fin de que los asegurados puedan hacer uso de su póliza de decesos sin necesidad de que ocurra el siniestro principal que es objeto de la póliza. Por ejemplo, servicios barema-

Las cifras de Almudena Seguros son un indicador de la calidad de servicio que ofrecemos y de la excelencia que buscamos

dos de salud, servicios dentales gratuitos, asistencia jurídica gratuita, defensa penal... En su día fuimos pioneros en la implantación de algunos de estos servicios, como es el caso de los trámites sucesorios gratuitos y la asistencia presencial en el momento del fallecimiento.

¿Son partidarios de la prima nivelada en pólizas de decesos?

Totalmente. El lector debe saber que un seguro de prima nivelada es aquel en el que el tomador paga una prima constante en el transcurso del tiempo, siempre que el capital permanezca igualmente constante; por el contrario, en un seguro de prima natural, la prima se incrementa todos los años en función de la edad alcanzada por los asegurados, incluso aunque el capital permanezca constante. Pues bien, nuestra recomendación es la de contratar un seguro de prima nivelada, de manera que cuando eres joven pagas más de lo que te correspondería por edad, pero cuando eres mayor pagas menos, de forma que puedas seguir haciendo frente a la prima en una etapa en la que se reducen los ingresos. De todas maneras, tenemos todo tipo de productos, por lo que quien prefiera una prima natural o mixta también puede optar por ellas. Lo importante es que el cliente entienda bien la diferencia.

¿En qué otros ramos son fuertes?

El siguiente ramo en importancia sería el de multirriesgos y, dentro de este, el de hogar, seguido de comercio y de PYMES. Tenemos desde pro-

ductos con las garantías más completas a otros más básicos, atendiendo a las particularidades de cada vivienda: no es lo mismo vivir en un piso de un edificio urbano que en una casa aislada. Uno necesitará, por ejemplo, responsabilidad civil por escapes de agua, mientras que la otra no. Nuestras pólizas atienden con coherencia a los riesgos a los que cada vivienda está sujeta.

¿Qué canal tiene mayor peso en sus contrataciones?

Almudena Seguros se basa en la distribución a través de agentes exclusivos: profesionales del seguro que conocen a la perfección nuestros productos porque solo trabajan para nuestra compañía. También contamos con sucursales propias, acuerdos con corredores y con operadores de banca-seguros. Tenemos implantación prácticamente en toda España.

Las cifras suelen ser un indicador de la calidad de servicio que una compañía ofrece... ¿Podría dar algunas de Almudena Seguros?

Nuestras cifras son, efectivamente, un indicador de la excelencia que buscamos, como lo es el hecho de que sigamos creciendo, basándonos en la buena imagen que tenemos dentro del sector asegurador y que saben transmitir nuestros agentes.

Almudena Seguros cerró 2014 con más de 85 millones de euros en primas devengadas y con un margen de solvencia un 263,29% por encima de lo exigido por la legislación. A lo largo de su historia, la compañía ha realizado hasta nueve operaciones de compras de carteras y compañías. Sin tener en cuenta esas adquisiciones, el año pasado conseguimos 38.849 nuevos clientes; y, a septiembre de 2015, llevamos ya 35.372, por lo que esperamos que sean más de 47.000 al cierre del ejercicio. Todo ello nos permite tener a día de hoy más de 343.000 pólizas (de las que más de 311.000 son de decesos) y más de 900.000 clientes. Nuestro Servicio de Asistencia 24 Horas atiende una media de más de 10.500 fallecimientos al año.

En 2014, el número de reclamaciones ante la DGSFP relacionadas con nuestras pólizas de decesos fue de tan solo 7, y en todas ellas la resolución fue favorable a Almudena. Sin embargo, no estamos totalmente satisfechos con ello, puesto que implica que, a pesar de haber cumplido objetivamente con nuestros compromisos en todos los casos, no hemos conseguido satisfacer las expectativas de esos 7 clientes. Y es que nuestro objetivo es que el servicio percibido por el cliente siempre satisfaga ampliamente sus expectativas.

¿Cuál es la hoja de ruta de cara al futuro?

Seguir creciendo sobre la base de la calidad del servicio que ofrecemos, todo ello confiando en saber transmitir al cliente que a la hora de contratar un seguro, más importante que el precio, es la solvencia y la calidad ofrecidas por la aseguradora. Aparte del crecimiento orgánico al que nos lleva nuestro día a día, apostamos por nuevas adquisiciones de otras entidades.



Los responsables de las distintas áreas de Almudena junto al Director General