

NOTA DE PRENSA

Entrevista a Carlos Nadal “Vamos a doblar nuestra apuesta por la mediación profesional”

Madrid, 22 de julio de 2021: Carlos Nadal, responsable del negocio asegurador afirma que *“queremos construir relaciones largas de colaboración y apoyo”*

¿Nos puede explicar qué es IRIS GLOBAL? ¿Cómo afecta a las estructura y negocios de INTERNATIONAL SOS?

IRIS GLOBAL es una nueva marca que pertenece al Grupo Santalucía. Esta marca aglutina la experiencia y saber hacer de dos empresas, la aseguradora - **IRIS GLOBAL SOLUCIONES DE PROTECCION** – y la empresa de servicios - **IRIS GLOBAL SOLUCIONES DE ASISTENCIA**. La aseguradora es la que anteriormente se denominaba SOS SEGUROS Y REASEGUROS, y la de asistencia, es la que anteriormente se denominaba SOS ASSISTANCE.

Ambas mantienen el mismo CIF y su denominación social. Por tanto, a efectos prácticos, **no afecta ni a la estructura ni al concepto de negocio de la aseguradora**. Se sigue prestando el mismo nivel de servicio, con los mismos equipos y gama de productos.

Con esta nueva marca nuestro objetivo es **liderar el ámbito de la asistencia**, tanto desde el punto de vista asegurador como de los servicios.

¿Qué cambios van a notar los mediadores en esta nueva etapa? -

Obviamente, se mantienen todos nuestros compromisos con los mediadores que colaboran con nosotros. En esta nueva etapa vamos a aumentar nuestro portfolio de seguros e incorporaremos diversos servicios a los mismos, fruto del trabajo conjunto en IRIS GLOBAL.

La **apuesta por la mediación profesional**, que empezó hace ya algunos años la vamos a doblar en esta nueva fase de desarrollo de negocio. Trabajaremos por estar más cerca de los mediadores y adaptarnos a sus necesidades. Queremos construir relaciones largas de colaboración y apoyo.

¿Y el cliente?

El cliente final o usuario de una póliza de nuestros seguros, recibirá el mismo servicio, atención y detalle, como el que ha recibido hasta ahora.

Estamos trabajando para poder aportar más valor a nuestros productos a través de **nuevas garantías, servicios u otros elementos que demanden** nuestros clientes. Por lo que para el cliente final se mantiene el mismo nivel de calidad en la gestión integral. Para los mediadores que colaboran con nosotros, como indicaba anteriormente, trabajamos para mejorar nuestros productos y adaptarnos a las nuevas necesidades. También para disponer de las herramientas más avanzadas para apoyar el negocio del mediador.

¿Cuál es el foco de la actividad de IRIS GLOBAL?

Nuestra especialización es la asistencia. La asistencia en los viajes, la defensa jurídica, la asistencia en autos, en salud y bienestar, la asistencia en hogar, en decesos y también la gestión de contact centers. Este es el foco de la nueva marca **IRIS GLOBAL**.

Este foco de la marca lo pondremos en marcha con diferentes tipos de clientes, desde mediadores, empresas aseguradoras, otro tipo de empresas que no sean aseguradoras, así como con el cliente final, etcétera.

En el ámbito asegurador, seguiremos innovando en productos y servicios ligados a la asistencia en viaje y la defensa jurídica para adaptar nuestros productos a las nuevas necesidades y hábitos que tienen nuestros clientes.

¿Qué posición ocupa IRIS GLOBAL en el ranking de compañías de defensa jurídica en el mercado español?

Nuestra compañía gestiona un importante número de expedientes y consultas jurídicas telefónicas con nuestros partners aseguradores. Comercializamos **seguros de defensa jurídica para particulares, familias, arrendadores, pymes y autónomos a través de la mediación**. Esta línea de negocio va a ser una de las que vamos a poner más interés en desarrollar.

En el mercado español sigue habiendo una clara oportunidad de negocio, tanto en la vertiente aseguradora como de servicios, en este ámbito de la asistencia legal. Es necesario desarrollar esta parte del mercado para que el cliente cada vez reconozca al seguro de defensa jurídica como un elemento clave a medio plazo y no solo en momentos puntuales que pueda tener un problema jurídico.

¿Cómo va a distribuir sus productos IRIS GLOBAL? ¿Cuál va a ser el peso de la mediación?

Como hasta la fecha, nuestros productos, garantías y servicios los comercializamos a través de **diversas aseguradoras**, ya sea a través de **reaseguro** (asistencia en viaje y defensa jurídica) o través de contratos de **servicios con empresas del sector asegurador o de otros sectores** (asistencia hogar, contact center y decesos).

Y a través de este canal tenemos un importante nivel de facturación. Por otro lado, colaboramos con más de **300 mediadores de seguros distribuidos en todo el territorio nacional**, con el apoyo de varias direcciones comerciales territoriales propias.

Este es el canal estratégico por el que apostamos, como ya he comentado, de forma decidida.

¿Qué objetivos se ha fijado IRIS GLOBAL para el corto y el medio plazo?

Trabajamos para ser la marca española número 1 de soluciones globales de asistencia. Estamos viviendo un momento lleno de cambios, que han influido profundamente en nuestra forma de comunicarnos, y también en nuestra forma de vida, y que nos mantienen en continua transformación. Las necesidades de todos han cambiado, y es necesario que desde el sector asegurador y, en especial a través de las empresas de asistencia que damos servicio a los clientes finales, nos adaptemos a esas necesidades. El servicio y la atención al cliente se han convertido en piezas clave en el sector asegurador. Con esa orientación al cliente y al servicio se creó la marca IRIS GLOBAL.

¿Cómo compañía con una fuerte especialización en el seguro de viajes nos gustaría conocer cómo se está comportando el mercado en este verano tan extraño desde el punto de vista de la movilidad internacional? ¿Qué impacto está teniendo la quinta ola en el ritmo de contratación?

Nosotros hemos notado una reactivación en el último mes, que la podríamos situar en un entorno del 20% en seguros de viaje de ocio internacionales. El **pasaporte COVID** genera una cierta seguridad para viajar y por tanto repercutirá en el seguro de viaje. Ahora bien, si la dimensión de esta quinta ola perdura mucho en el tiempo y/o es corta pero aún mucho más importante, me temo que tendremos un verano peor de lo que esperábamos hace pocas semanas.

Varias comunidades autónomas están siendo vetadas por algunos países de la UE debido a esta quinta ola. Bien es cierto que las personas han adquirido más conciencia de la necesidad de viajar con un seguro, por tanto, aunque viajen menos personas un % superior viajará con un seguro.

En cuanto a business travel, tendremos que esperar si esta quinta ola hace retroceder o no la eliminación de restricciones. Si no se retrocede, septiembre podría ser un buen momento para volver a realizar viajes de trabajo. Si no, seguramente, tendremos que esperar a inicios de 2021 cuando la vacunación habrá llegado a más población. Por tanto, estamos **mucho mejor**

que hace un año, pero sigue habiendo incertidumbre importante que atacan la línea de flotación del seguro de viaje.

¿Han cambiado los seguros de viaje con el Covid?

Sin duda. Se han incluido distintas **garantías Covid-19** relacionadas con los gastos médicos, gastos de anulación, prolongación de estancia por estado de alarma, prolongación de la vigencia del seguro por cuarentena o estado de alarma, teléfonos de información específicos del Covid-19 y de la regulación en el país de destino etc...

En cuanto al servicio, se ha complicado enormemente la gestión de los siniestros en el extranjero, debido a la presión sanitaria que existe en todos los países y por tanto la saturación en los hospitales. Por otro lado, hay muchos menos vuelos regulares y por tanto casos que se podrían repatriar los tienes que seguir tratando en el país de destino. Los aviones sanitarios han aumentado su oferta, pero también hay mucha demanda de estos aparatos. Por tanto, todos estos factores suponen un mayor gasto sanitario y una mayor dificultad de gestión. También la forma de tratar los casos ha cambiado: hay que explicar todos estos problemas a los pacientes, que entiendan porque todo es más lento y, sobretodo, acompañarlos durante todo el periodo, comunicándose mucho con ellos. Esto es muy importante, que sepan que **la compañía está con ellos en esos momentos complicados.**

Nosotros siempre hemos sido una compañía de asistencia muy médica, pero sin duda durante esta pandemia hemos aumentado aún más este perfil para afrontar los siniestros. Pensemos que desde marzo 2020, la actividad médica relacionada con la pandemia ha sido muy elevada. Por ejemplo, en este último mes, que en teoría la pandemia está más controlada, el 17% de los casos médicos han estado relacionados con el Covid-19. Del total de casos el 6% ha requerido una hospitalización.