







Indice

- 03 Introducción
- 04 Conocimiento del seguro
- 06 Fuente de información y asesoramiento de seguros
- 06 Productos aseguradores para agencias de viajes
- 10 El seguro de RC de Administradores y Directivos en agencias
- 12 Mayores riesgos en una agencia
- 12 Seguros que más contratan las agencias de viaje
- 13 Metodología

Introducción

Desde el año 2013 estamos notando una mejora en el sector turístico en España. De hecho, según el Balance Turístico Empresarial de 2015, el año pasado nuestro PIB turístico cerró con un crecimiento del 3,7% con respecto al de 2014. Ya queda menos para alcanzar los buenos datos que registrábamos en el 2006.

Los últimos datos del sector indican que la crisis generó el cierre de 5.000 agencias de viaje y que actualmente contamos con unas 8.000 oficinas en nuestro país. El sector está recuperando su esplendor, se está contratando más personal en los puntos de venta de viajes para responder a la creciente demanda, pero no se están abriendo más oficinas.

Las 51.630 personas que operan en el sector de las agencias tienen como principal cometido que su cliente viva una experiencia inolvidable durante sus vacaciones y facilitarle todos los procesos para que sólo tenga que disfrutar de sus días de descanso. Sin embargo, a veces las cosas pueden ir mal; un incidente durante o justo antes de las vacaciones, ser víctima de un robo, perder documentación importante o cualquier contratiempo podrían complicar las cosas tanto para la agencia como para el cliente. En ese instante se activa el seguro y se minimiza el impacto.

No sólo hay seguros destinados a proteger al viajero sino que también hay una gran oferta de productos aseguradores dirigidos a preservar al negocio en sí y la actividad profesional del agente de viajes. Dada esta gran oferta de soluciones aseguradoras hemos querido averiguar en este "1er estudio sobre seguros en agencias de viaje", el grado real del conocimiento asegurador y qué seguros son los más extendidos entre las agencias de viaje.

Como es de esperar, los encuestados dicen saber suficiente o incluso tener un amplio conocimiento de los productos aseguradores dirigidos a la venta de viajes. Sin embargo, difiere el grado de conocimiento en la materia dependiendo del tipo de empleado de la agencia; gerente, administrador, propietario o empleado de la agencia. Por lógica, el seguro de viajes es el que más difundido está en el sector.

Además, uno de los datos más significativos que hemos averiguado, es que los profesionales del sector no cuentan con la cobertura adecuada en lo que ellos han detectado como los mayores riesgos a los que se exponen en el desarrollo de su actividad: la insolvencia de proveedores, gastos de una reclamación de un cliente y problemas con trabajadores.

Otro dato alarmante es que un 45% de los gerentes que lideran este tipo de negocios, no son conscientes de que existen seguros específicos para protegerles en caso de que reciban una demanda. Esto pone en evidencia la necesidad de hacer hincapié en este tipo de protección para ayudar a este colectivo a mitigar los daños en el negocio e incluso tener un impacto en su patrimonio en caso de que tengan que afrontar un juicio.

A continuación le presentamos las principales conclusiones de este estudio que esperamos sea de su interés.



Katia Estace Gil Directora Mercado Travel Aon Risk Solutions

Conocimiento del seguro

En términos generales el conocimiento sobre los seguros que tienen las agencias de viajes encuestadas es bastante elevado. El 84% considera que tiene un conocimiento suficiente o incluso amplio acerca de los productos dirigidos a su actividad. De hecho, profundizando en su nivel de entendimiento, el 42% afirma poseer conocimientos amplios y el 2%, exhaustivos.

Conocimiento del seguro según su función dentro de la agencia Dependiendo del cargo que ocupa el encuestado dentro de la agencia varía su gradode conocimiento y su nivel de especialización en la materia.

En términos generales el **gerente/director** y los empleados son los que más entienden sobre los seguros (87% y 86% respectivamente). En contraposición, pese a que el 71% afirma tener nociones sobre productos aseguradores para su actividad, los adminitradores encuestados representan al colectivo con menos conocimiento sobre la materia.

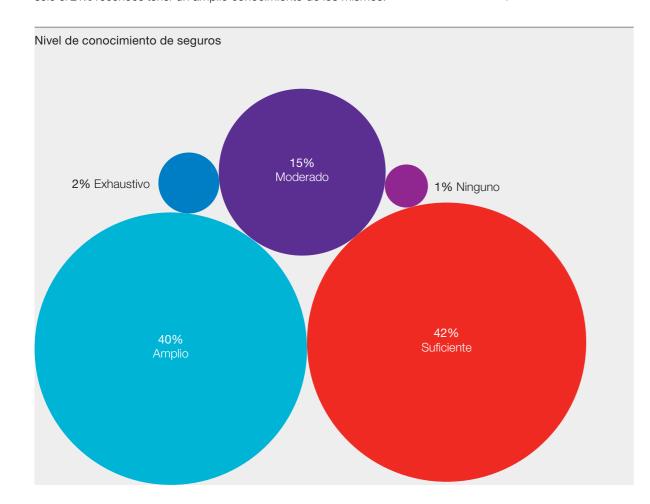
Desglosado por cargos, el 87% de los gerentes /directores encuestados afirma conocer los seguros específicos para agencias de viajes. Entre ellos, un 55% apunta tener un conocimiento amplio e incluso exhaustivo (3%). Pese a que el conocimiento del seguro entre empleados es equiparable al de los directores /gerentes (86%), hemos detectado diferencias en su grado de especialización en la materia. Sólo un 38% ha contestado tener de conocimientos amplios y exhaustivos.

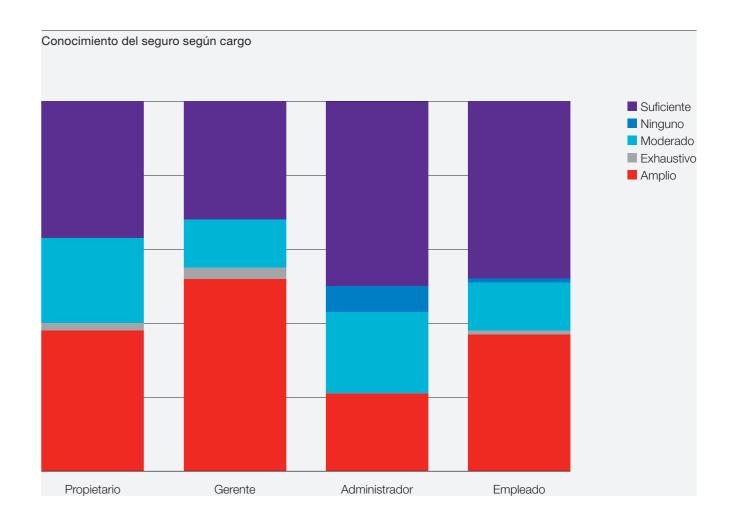
En tercer lugar, el 77% de los **propietarios** encuestados afirma saber sobre seguros. Su grado de especialización en el tema podría equiparase al de los gerentes, ya que un 50% afirma tener un conocimiento amplio/exhaustivo.

En el caso de los **administradores** el nivel de detalle en el conocimiento de los productos aseguradores disminuye. El 71% conoce los seguros pero sólo el 21% reconoce tener un amplio conocimiento de los mismos.

El 84% de los encuestados considera que tiene un conocimiento suficiente o incluso amplio acerca de los productos dirigidos a su actividad.









Fuente de información y asesoramiento en seguros

En el siguiente apartado analizaremos cómo las agencias de viajes se informan y actualizan su conocimiento en materia de seguros.

Llama la atención que pese al elevado nivel que los encuestados reconocen tener en la materia, el 45% no recibe ningún boletín, información o asesoramiento sobre los productos. Lo que sí que ha quedado demostrado cruzando los datos es que ese nivel está ligado a recibir o no información o asesoramiento. De hecho, los gerentes y empleados que son el grupo que más conocimiento de productos asegurados afirma tener, son los que más información en la materia reciben (62% y 55% respectivamente).

Entre los encuestados que afirman recibir asesoramiento, un 53% apunta a las propias compañías de seguros, como principal fuente de información. Le siguen el corredor de seguros (37%), el colectivo de agencias (22%) y medios de comunicación (16%).



El 45% de los encuestados no recibe información ni asesoramiento en materia de seguros. Las compañías de seguros son la principal fuente de información de las agencias.



Productos aseguradores para agencias de viajes

No es de extrañar que los productos que más conocen las agencias sean los seguros de viaje. El 99% de los encuestados afirma conocer su existencia. Le siguen con el 63% los seguros de responsabilidad civil, los de avales y fianzas ante la administración (48%), las pólizas para el multirriesgo del local (34%), las pólizas de vida (27%), pólizas de responsabilidad civil de administradores y gerentes (15%) y, por último, el seguro de subsidio para autónomos (14%).

Conocimiento de los productos aseguradores según cargo

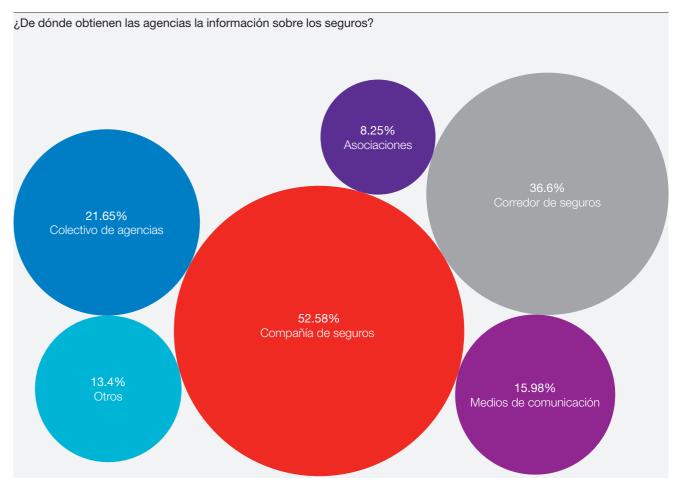
Los **propietarios** encuestados han señalado conocer los siguientes seguros: seguros de viaje, pólizas de responsabilidad civil, avales ante la administración, pólizas multirriesgo para el local, pólizas de vida, seguros de convenio, seguro de subsidio para autónomos, seguros de responsabilidad civil administradores y gerentes y, por último, los seguros de convenio.

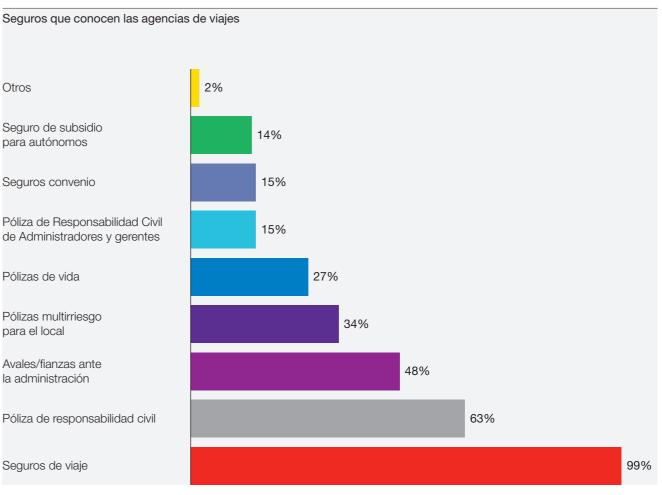
Los seguros de viaje también son los que los **gerentes** más afirman conocer. Le siguen por orden los seguros de: responsabilidad civil, avales y fianzas ante la administración, multirriesgo para el local, pólizas de vida, seguro de subsidio para autónomos, responsabilidad civil para administradores y directivos y seguros convenio.

Sin embargo, entre el grupo de **administradores** encuestados destaca el conocimiento de los seguros de avales y fianzas ante la administración. Le siguen los seguros de viajes, los seguros de responsabilidad civil, los de multirriesgo para el local, los seguros convenio, las pólizas de vida, las pólizas de responsabilidad civil de administradores y gerentes y, por último, el seguro de subsidio para autónomos.

Como es de esperar los **empleados** encuestados tienen mayor conocimiento acerca de los seguros de agencias de viaje seguido por; seguros convenio, avales/fianzas ante la administración, pólizas de vida, pólizas multirriesgo para el local, responsabilidad civil, seguros de responsabilidad pólizas responsabilidad civil de administradores y gerentes, otros y seguro de subsidio para autónomos.

Seguros que más conocen las agencias desglosado por cargos Propietario Gerente Administrador Empleado Avales/fianzas de Seguros de viaje Seguros de viaje Seguros de viaje las administración Responsabilidad Civil Responsabilidad Civil Seguros de viaje Seguros convenio Avales/fianzas de Avales/fianzas de Responsabilidad Civil Avales/fianzas de las administración las administración las administración





Nivel de conocimiento de los seguros de viaje

El producto asegurador que más han afirmado conocer los encuestados es el seguro de viajes. Todos los encuestados afirman tener un buen conocimiento (43%) acerca de este tipo de seguros. Desglosado por niveles, el 42% califica sus nociones como suficiente, 40% amplio, 15% moderado, 3% exhaustivo.

De hecho la gran mayoría, el 83% de los encuestados, afirma ofrecerle siempre un seguro de asistencia en viaje o cancelación a sus clientes. El 10% lo ofrece sólo en algunas ocasiones y el 5% sólo cuando se trata de importes elevados.

Expectativas acerca de los seguros de asistencia de viaje

En cuanto a los requisitos que debe cumplir el seguro de asistencia de viaje óptimo, el 70% de los encuestados valora la **buena calidad** del mismo. En segundo lugar se aprecia la facilidad en su contratación y el 10%, valora las garantías novedosas. Cabe destacar que el precio no es de los factores clave que debe cumplir este seguro. Sólo un 7% de los encuestados lo valora. La reputación de la aseguradora tampoco es una cuestión muy relevante a la hora de decantarse por el producto de una compañía

Si analizamos los requisitos que debe tener este seguro dependiendo del cargo o función del encuestado, no encontramos mucha variación entre sus preferencias. Lo que más valora el **propietario** es la calidad, la facilidad de contratación y el precio. El gerente aprecia la buena calidad y las garantías seguido del precio. El administrador se fija más en que sea un producto de calidad, fácil contratación y con garantías novedosas. Sin embargo, entre los empleados encuestados hay un aspecto que es importante para ellos y que no se encuentra entre las principales necesidades de los demás, las garantías novedosas. (Por orden: buena calidad, garantías novedosas, fácil contratación).

La obligación de ofrecer seguros de asistencia.

La agencia y el turoperador están obligados según la ley a ofrecer un seguro, de asistencia de viaje pero el cliente puede rechazarlo. Al preguntar a los encuestados sobre si conocen la obligación de ofrecer seguros de asistencia, un 91% afirma que sí. Sólo un 9% de los encuestados no conocían esta normativa. Entre los que respondieron que conocen esta normativa, el 32% le ofrece al cliente que no quiere contratar el seguro un documento que exime a la agencia de futuras reclamaciones.

El 43% sde los encuestados reconoce tener un gran conocimiento en seguros de viaje.



0 (1 1 1 1 1			
¿Cuáles son las principales cualidades de un seguro de asistencia?			
Propietario	Gerente	Administrador	Empleado
Calidad del producto	Calidad del producto	Calidad del producto	Calidad del producto
Facilidad en la contratación	Garantías	Facilidad en la contratación	Garantías novedosas
Precio	Precio	Garantías novedosas	Facilidad en la contratación



El seguro de RC de Administradores y Directivos en agencias de viajes

El seguro RC de Administradores y gerentes protege a aquellas personas que dentro de la agencia toman decisiones y gestionan el negocio. En caso de que reciban una demanda de un tercero por un error cometido en su gestión, el seguro asumiría tanto los costes legales como la posible indemnización.

En caso de que un tercero demande a un administrador de una agencia de viajes y éste no cuenta con un Seguro de Administradores y Gerentes, deberá responder ante la demanda con su patrimonio personal. Llama la atención que un 56 % de los encuestados ni siquiera conoce la existencia de este seguro. Sólo el 23% conoce este tipo de seguros y un 21% de los encuestados apenas ha oído hablar de él.

A continuación desglosaremos tanto el conocimiento como el grado de comprensión del mismo entre los cargos a los que va dirigido este producto.

Entre los **propietarios**, sólo el 23% lo conoce y entre los que lo conocen, apenas el 28% afirma tener un conocimiento suficiente de ello. 21% tiene un conocimiento moderado y el 4% afirma tener un amplio conocimiento. Además, el 10% piensa que tiene suficiente información al respecto.

Uno de los principales destinatarios de este producto asegurador, los gerentes, tampoco tienen grandes conocimientos acerca de este producto. De hecho 45% nunca ha oido a hablar de él, frente al 27% que sí. En lo que respecta al grado de conocimiento, sólo el 2% tiene nociones exhaustivas, 6% amplio conocimiento y 16% moderado.

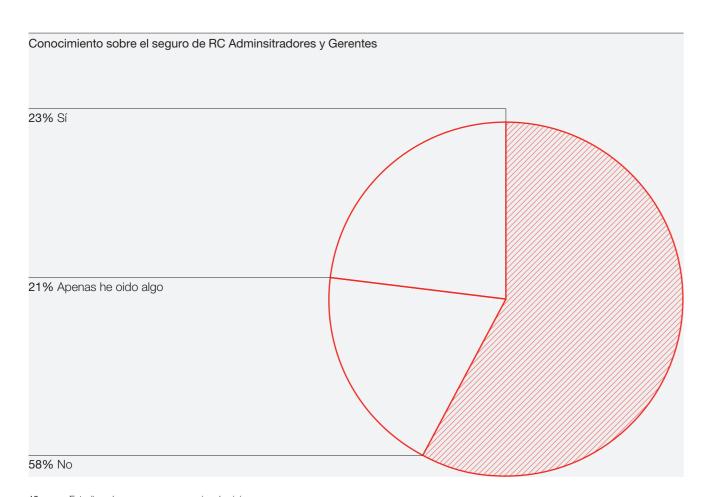
Sin embargo, entre los administradores varía el conocimiento de este seguro. Un 43% afirma que lo conoce y un 28% ha oído hablar de él. El grado de comprensión de este producto mejora en este grupo de encuestados, ya que sólo un 29% afirma no tener conocimiento alguno de este seguro (frente al 45% de los gerentes). El 50% un conocimiento moderado, el 14%, suficiente y el 7% amplio.

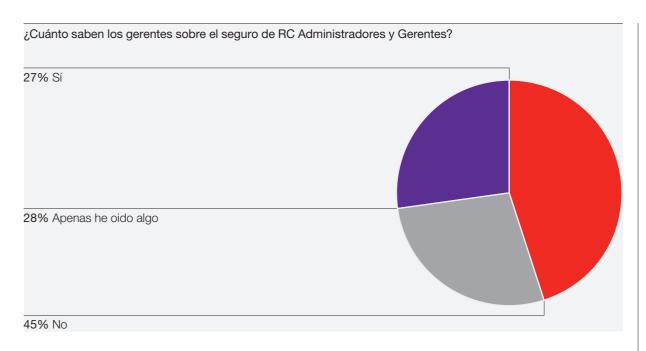
Principales coberturas del seguro de RC Administradores y Gerentes

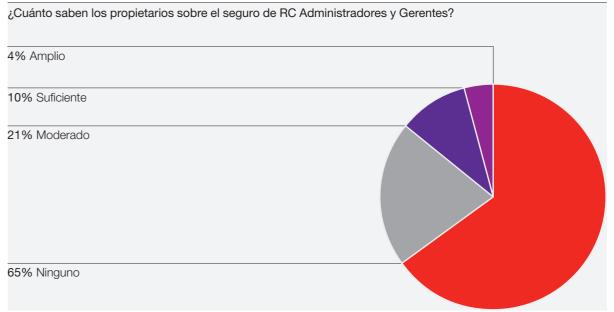
Hemos querido averiguar si los encuestados tienen claro qué cubre una RC de Administradores y Gerentes y hemos descubierto que hay poca claridad sobre las propiedades de este producto. Este seguro no cubre un error que comenta un administrador y gerente durante el desarrollo de su actividad profesional. Es decir, si un gerente está reservando un billete para un cliente y se confunde de día, esto no quedaría cubierto por este tipo de seguro. Sin embargo, un 44% de los encuestados piensa que sí. Lo que sí que cubre, son las decisiones que el gerente toma para que funcione la agencia de viajes.

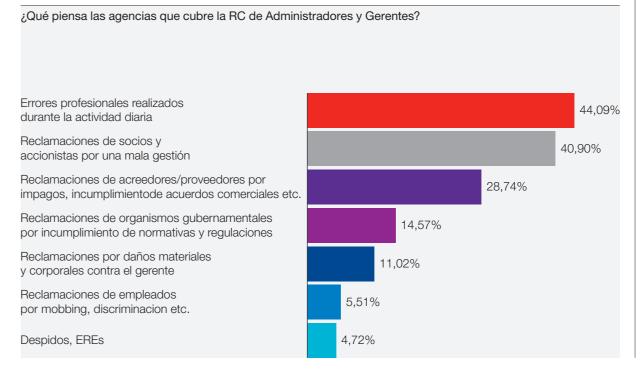
Las reclamaciones por daños materiales y corporales contra el gerente tampoco se cubren, pese a que un 11% de los encuestados piense que sí. Pese a que el 5% piense que sí, los despidos y EREs tampoco quedarían cubiertos bajo esta póliza.

Estos datos evidencian que este producto asegurador es uno de los más desconocidos entre este colectivo, lo que implica un de gran margen de crecimiento.









Mayores riesgos en una agencia

Los empleados y gerentes de las agencias se exponen a grandes riesgos cuando desempeñan su trabajo. Por eso hemos querido consultar y en qué ámbitos creen ellos que corren mayores riesgos. La insolvencia de proveedores, tener que hacer frente a unos gastos de defensa legal por una reclamación, problemas con sus trabajadores, en la relación con proveedores y la administración y por último, en la venta de viajes combinados. Donde menos apuntan correr un riesgo es durante una operación de reserva de alojamiento o de transporte.

Principales proveedores de seguros

Según el 70% de los encuestados Intermundial es el principal proveedor de seguros para su sector. Le siguen Europe Assistance, Aon Taeds y Axa.

Seguros que más contratan las agencias de viaje

El seguro que más contratan las agencias de viajes es lógicamente el de seguros de viaje, seguido por: la póliza de responsabilidad civil, avales/fianzas ante la administración y las pólizas de multirriesgo para el local.

Los que menos contratan son las pólizas de Responsabilidad Civil de Administradores y gerentes y los seguros de subsidio para autónomos.

¿Cuáles son los seguros más contratados por las agencias? Seguros de viaje Otros Póliza de Responsabilidad Civil Avales/fianzas ante la administración Póliza de Responsabildiad Civil de Administradores y Gerentes Pólizas de multirriesgo para el local Seguros de convenio Seguro de subsidio para autónomos 88% 56% 47%

Metodología

Este estudio se ha llevado a cabo vía online en abril de 2016. Se enmarca dentro de una investigación sobre el conocimiento que las agencias de viajes poseen sobre el mercado de los seguros de viajes en España y la oferta de productos de las empresas aseguradoras. Para elaborar el estudio se han tenido en cuenta 264 respuestas procedentes de empleados, propietarios, gerentes y administradores de agencias de viaje a nivel nacional. La encuesta se ha realizado en colaboración entre Hiscox España y Aon Taeds.





Paseo de la Castellana 60, 7ª Planta 28046 Madrid

T +34 91 515 99 00 F +34 91 515 99 19 E info_spain@hiscox.com www.hiscox.es