

Durante la crisis sanitaria, el negocio de bancaseguros ha jugado un papel decisivo al haber aportado una mayor estabilidad económica al sector financiero ante un escenario incierto, frágil y débil. Y así como la digitalización ha llegado para quedarse, los acuerdos entre bancos y aseguradoras, también. Echando la vista atrás, tanto en la crisis de 2008 como sobre todo durante el Covid-19, el papel de estas últimas ha sido decisivo para la estabilidad y consecución de los resultados de la banca.

Y es que la propuesta de valor de los bancos se enriquece con la rama de seguros, perfilando una oferta más completa que permite cubrir las necesidades de los clientes en ámbitos financieros y de protección. Si a ello se une un asesoramiento personalizado a los clientes, los bancos conseguirán fidelizarlos durante mucho más tiempo ya que, por ejemplo, en el ramo de vida el tiempo medio de una cartera se acerca a los 11 años.

Según Afi, las compañías aseguradoras que están actualmente vinculadas a entidades bancarias (un total de 34 de 203) aportaron de forma directa a la banca más de 2.400 millones de euros en 2020 por sus participaciones accionariales, aproximadamente un 20% más que el año anterior. Si a esta cifra se le suma la contribución indirecta por las comisiones, la cifra alcanzaría un total de 4.352 millones de euros, lo que supondría que el negocio asegurador representó un 56% de los resultados de la banca en 2020.

Si se analiza desde la perspectiva de la tipología del seguro, el frente de bancaseguros concentra entre el 70%-80% de su actividad y de sus resultados en el ramo de vida, frente al ramo de no vida en el que, actualmente, acumulan entre el 20%-30%. En este sentido, VidaCaixa se posiciona como un claro líder en el negocio de vida y esquemas como Santander-Mapfre y BBVA-Allianz evidencian un crecimiento considerable en el ramo de no vida.

Estas cifras tan relevantes no solo se demuestran a través de estos resultados significativos para la banca, sino también al analizar el ROE que caracteriza al sector asegurador. Según los datos de 2020, este indicador se situó próximo al 18% como promedio para las aseguradoras relacionadas con la banca, en comparación con el 8%, también promedio, del resto del sector asegurador.

Un aspecto primordial que ha influido profusamente en los datos tan positivos de esta unión entre banca y seguros ha sido la transformación digital llevada a cabo por estas entidades. Y es que este proceso de cambio ha supuesto que sea un pilar fundamental de la propuesta de valor en bancaseguros, al haberse visto impulsado por una tipología de cliente con un perfil cada vez más omnicanal, además de contar con metodologías en las que la inteligencia artificial y los chatbots están cada vez más presentes. No obstante, conviene resaltar que, a pesar de que sea una tendencia creciente, el factor humano sigue siendo esencial en



GETTY IMAGES

El Foco

La banca y los seguros, un matrimonio perfecto

Las aseguradoras se han convertido en una pieza clave para las entidades por la creciente aportación a sus resultados

José Luis Cortina *Presidente de Neovantus*

este tipo de servicios. En este contexto, esta transformación tecnológica ha marcado un antes y un después en el modelo de negocio. Así, actualmente entender lo que dice y piensa el cliente es uno de los mayores retos y, al mismo tiempo, oportunidades en la medida que las entidades dispongan de herramientas de escucha activa del cliente. Con ello las entidades pueden mejorar sistemáticamente la experiencia del cliente, posicionándolo en el centro de su propuesta de valor.

De esta forma, se consigue mejorar el grado de satisfacción general de los clientes, medido a través del *Net Promoter Score* (NPS), por ejemplo, y potenciar el índice de experiencia cliente (IEX). Cabe resaltar que esta evolución digital ha traído consigo que el cliente sustituya la visita a las oficinas bancarias, que está en detrimento, por un mayor uso de canales alternativos entre los que juegan un papel primordial los gestores remotos que mantienen una relación telefónica y digital con los clientes, ofreciendo los mismos productos, al mismo tiempo que dando un servicio cercano y personalizado.

Sin embargo, la transformación tecnológica implica cambios y retos en los que

el sector bancario debe seguir trabajando, al mismo tiempo que ser sensibles a la aparición de nuevos actores como las *fintech* y las *insurtech*. Por ello, y de cara a posicionarse correctamente ante esta nueva competencia y fortalecer las relaciones a distancia con los clientes, es fundamental potenciar procesos de formación y aprendizaje continuo a los empleados y, en particular, a estos gestores remotos en crecimiento exponencial en muchas entidades financieras aquí en España.

En definitiva, las aseguradoras se han convertido en una pieza clave para la banca gracias a la considerable aportación a sus resultados en estos últimos años y que se estima lo sigan haciendo. Esto será así, fundamentalmente, porque esta unión beneficia a los clientes gracias a la disponibilidad de una oferta más amplia, reforzando su vinculación con el banco correspondiente. De esta forma y a pesar de que la situación macroeconómica general sea algo incierta en el futuro próximo, se espera que la contribución de las aseguradoras a las entidades financieras pueda seguir aumentando, haciendo de la banca y los seguros un matrimonio en perfecta sintonía.



El frente de bancaseguros concentra entre el 70% y el 80% de su actividad y resultados en el ramo de vida