



Viajar (seguros) con ESICUBA

● SUSANA ALFONSO TAMAYO

ALREDEDOR DEL MUNDO, miles de millones de personas viajan a diario fuera de su país de origen y de su entorno por diversos motivos: negocios, recreación y salud fundamentalmente. En la gran aldea global, cada vez es mayor el intercambio, y con este incremento incesante de viajes, aumenta también la actividad y diversidad de los Seguros de Viajes; beneficio del mundo moderno, que la Perla de las Antillas ha incluido a su espectro económico. El mayor responsable hoy de ese rubro, a nivel nacional, es ESICUBA.

Rememorando la historia de los Seguros personales en la entidad, Juan Andrés Bello Pérez, especialista principal de la Oficina de Ventas Negocios Especiales, comenta que al inicio su comercialización era reducida, sobre todo al sector diplomático.

A finales de la década del 90, el propio desarrollo del turismo y la inversión extranjera en el país dio paso a que ESICUBA iniciara la comercialización de los Seguros Personales y dentro de estos el Seguro de Gastos Médicos, destinado a brindar coberturas para los extranjeros que hacían estancias en la Isla. Un poco después se inició la venta del Seguro de Asistencia al Viajero, conocido por Viajes IN, y del Seguro de Viajes y Asistencia en el Exterior (SAVE).

Con el incremento de estos sectores y la necesidad de proteger de gastos, que no le correspondía asumir al Sistema de Salud Pública cubano, se establece el Acuerdo 6774/ 2010 del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, el cual norma que toda persona —extranjero o cubano residente fuera de la Isla— que arribe al país, así como personas foráneas residentes en Cuba, tienen que poseer un seguro con Cobertura Médica válida en el territorio nacional. En consecuencia se amplió la comercialización de estos seguros en ESICUBA.

“A tal punto que si bien en 2010 las líneas tradicionales, como la Transportación de Carga, Riesgos Ingenieros e Incendio y Líneas Aliadas, eran las que más aportaban a los ingresos de la compañía, actualmente una de las modalidades de mayor aporte es la de Salud y Viajes en su conjunto. Al cierre de 2017, el real de ingresos de los Seguros de Viajes fue de 33 millones de pesos en moneda libremente convertible, cerrando con casi 15 millones por encima de lo planificado, mientras que en Gastos Médicos, con un plan de tres millones, se llegó a unos cuatro”, argumenta el especialista en ventas.

Pero lo más remarcable es que esas dos líneas constituyen un indicador de exportaciones para la institución y el país. Además de ser eslabón fundamental de las exportaciones en ESICUBA, lo es, asimismo, para el Grupo Caudal, donde se inscribe toda la labor de seguro.

Dentro y fuera, Seguros para cada necesidad

Los productos de Viajes IN y Gastos Médicos pueden calificarse como parte del plato fuerte de ESICUBA en el presente. El segundo de estos se comercializa a los extranjeros residentes en Cuba, temporales o permanentes. Tiene vigencia por un año y su cuadro de beneficios asume límites mucho más altos, con el fin de cubrir las necesidades de los clientes durante su permanencia en la mayor de las Antillas.

En este tipo de Seguro se delimitan dos grupos: los Seguros individuales (aunque en esas pólizas pueden aparecer el asegurado y sus familiares) y los colectivos, firmados cuando a un grupo de personas los une un interés común.

En los Seguros de Gastos Médicos, el cuadro de beneficios funciona de manera individual, no importa que en una misma póliza existan 20 beneficiarios, cada uno posee un cuadro para satisfacer sus propias necesidades. Además de ese elemento, entre las ventajas de los productos brindados por ESICUBA en este campo destaca el acceso a la asistencia inmediata y la facilidad para los clientes de no acudir a los Seguros que poseen en su país de origen.

Los segmentos fundamentales para este tipo de Seguro son los diplomáticos —ya tradicional—; los estudiantes con los convenios gubernamentales que cada día se incrementan, sobre todo de África y Latinoamérica, y el sector empresarial que agrupa a los extranjeros que laboran en el país.

Por otro lado, los Viajes IN tienen corta duración. “Según el Ministerio de Turismo, el promedio de estancia en Cuba está alrededor de los 11, 12 días. Por lo tanto, es un Seguro con cobertura suficiente, pero límites más pequeños. Este es el más desarrollado, en el sentido de variantes”, explica Juan Andrés Bello, y a la par, asegura que si ESICUBA “tiene



Juan Andrés Bello Pérez, especialista principal de la Oficina de Ventas Negocios Especiales.

una real competencia a nivel internacional es en temas de Seguro de Viajes, porque depende de lo que nosotros ofertemos que estemos iguales o por encima de lo que proponen muchas aseguradoras y compañías de asistencia en el mundo”.

La empresa abarca usuarios de todos los continentes; sin embargo, en los Viajes IN, el segmento principal sigue siendo el mercado estadounidense, que se sustenta en todas las aerolíneas y cruceros norteamericanos, sin excepción. Para ese público, la compañía creó un producto: Garantía Mínima. Esta responde a la necesidad de que todos los pasajeros provenientes de Estados Unidos vinieran con un aseguramiento básico, en consideración a las difíciles relaciones entre ambos Gobiernos.

Con el propósito de comercializar todos esos productos ESICUBA se apoya en Asistur, en calidad de compañía de asistencia. Este equipo se ocupa de atender a los asegurados cada vez que requieran de un servicio a lo largo de todo el territorio nacional.

En los Seguros de Asistencia en Viajes al Exterior (SAVE), para los cubanos, la asistencia sanitaria funciona por similares vías, porque del mismo modo que Asistur opera como corresponsal para aseguradoras y compañías de asistencia externas, estas lo hacen a la entidad caribeña en función de ofrecer coberturas a los cubanos fuera de su tierra natal.

Vale anotar que la Aseguradora cubana trabaja con unas 26 agencias, de diferentes mercados y países, aunque la gran mayoría responde a América Latina y el Caribe. Sus garantías van como un valor agregado al paquete turístico que comercializan.

A manera de orientación para los clientes, estos Seguros pueden ser contratados directamente en las oficinas de ventas de ESICUBA o en el propio Asistur.

Creativos y competitivos

Debido a que el mercado se renueva constantemente, los aseguradores cubanos deben, asimismo, buscar nuevas alternativas, cada día más atractivas, con el fin de ganar clientes. Los productos comenzaron con simples coberturas médicas, en la protección de la persona cuando está fuera de su domicilio, y con el decursar del tiempo se han incorporado otras coberturas tales como responsabilidad civil, pérdida de documentos o de equipaje, repatriación sanitaria y por muerte, entre otras.

“A raíz de los avances que hoy tiene el sistema de salud nacional, específicamente en la incorporación de nuevas tecnologías, servicios asistenciales, y otros, ESICUBA ha valorado la posibilidad de incluir nuevas prestaciones a las coberturas de estos productos; tal es así que al Seguro de Gastos Médicos se le ha hecho en los dos últimos años, cuatro actualizaciones con el objetivo de beneficiar a nuestros asegurados”.

La faena requiere, además, un trabajo de conjunto con todos los actores implicados (aseguradora, compañía de asistencia y entidades médicas). En tal sentido, el año pasado se hizo un periplo por todo el país, con Servicios Médicos de Cuba, capacitando al personal que atiende a los extranjeros cuando acceden a las instituciones hospitalarias.

De igual modo, la empresa se aproxima al Ministerio del Turismo, con el objetivo de lograr que mayor cantidad de agencias de viajes incluyan en sus paquetes los Seguros de ESICUBA, los cuales, adaptados a todo tipo de mercado, garantizan la tranquilidad de sus clientes, dentro y fuera de la Isla.