

## Contratar una póliza de seguro con un clic

Carmen Sofia Alfonzo A.

Periodista

**El comercio electrónico gana terreno en Venezuela, cada vez con más fuerza. Desde enero de 2014, el ciberespacio brinda la posibilidad de evaluar y adquirir una póliza con Tuseguro.com.**

**A**sí como se pueden adquirir las entradas para un espectáculo y los boletos aéreos para las vacaciones, pagar los servicios públicos y realizar un sinfín de transacciones financieras por internet, ahora en Venezuela también es posible contratar una póliza de seguros en el ciberespacio. Tuseguro.com da la oportunidad al interesado de cotizar y comparar las ofertas de distintas empresas del ramo y adquirir el plan más conveniente con solo un clic.

Cotiza, compara y decide, son las palabras con las que Felipe Lemmo, gerente general de Tuseguro.com, describe su modelo de negocio: «El consumidor cotiza y compara *online* cotizaciones de múltiples aseguradoras, y luego uno de nuestros analistas, vía telefónica, lo ayuda a tomar la mejor decisión». La naturaleza de los seguros, explica Lemmo, fue la principal fortaleza para llevar su comercialización a la red: todos los que desean adquirir una póliza, antes de hacerlo, hacen una comparación minuciosa de las opciones del mercado para ver cuál se ajusta a sus necesidades y presupuesto. «La web es el medio ideal para comparar, decidir y luego ejecutar el proceso de compra».

Tuseguro.com comenzó a gestarse hace cinco años como una ampliación de MaKLeR Sociedad de Corretaje de Seguros, una compañía especializada en asesorar y dar servicio a clientes corporativos. «Nuestra expansión natural era desarrollar un modelo de negocio para atender el mercado individual, que desde nuestro punto de vista está bastante desatendido en Venezuela». Según Lemmo, antes de adentrarse en el proyecto de internet investigaron qué estaban haciendo en otros países en el sector asegurador, y descubrieron que la compra de pólizas por internet es una realidad en ascenso en Estados Unidos, Inglaterra y muchos países de Latinoamérica.

«Fuimos los primeros en ofrecer el servicio en Venezuela. También fuimos los primeros en brindar un proceso de documentación y compra totalmente digitalizado, sin necesidad de moverse de su casa u oficina. Fuimos el primer portal de cotización, comparación y compra de seguros en Venezuela».

### Tuseguro.com ofrece un servicio al cliente más allá de la contratación de la póliza

Lemmo recalcó que Tuseguro.com ofrece un servicio al cliente más allá de la contratación de la póliza: la empresa es una sociedad de corretaje de seguros que presta un servicio integral al cliente: «Una vez que el cliente compra su póliza lo apoyamos con servicio posventa, mientras esté vigente, que incluye procesamiento de siniestros, ajustes de la suma asegurada y venta de nuevas pólizas que el cliente pueda necesitar».

### Emprender en terreno conocido

La experiencia de más de 19 años en el negocio asegurador fue el gran aval que respaldó a Lemmo para decidir emprender en el ramo: le permitió entender perfectamente las oportunidades que existen en el mercado. «Una vez que desarrollamos el concepto, proyectamos los fondos que se requerían para arrancar el proyecto y nos dedicamos a contratar personal capacitado en las áreas de tecnología y desarrollo, ventas, mercadeo y desarrollo y optimización de procesos».

Lemmo reconoció que, pese a su trayectoria en el sector, en el proceso de creación y puesta en marcha de la empresa tuvo «subidas y bajadas». La proyección inicial de ventas fue un poco optimista y los resultados de los primeros meses de operaciones los inquietó. Sin embargo, después de hacer los ajustes necesarios y ver la respues-

ta de los clientes, entendieron que el modelo podría ser exitoso. «Lo hemos ajustado ya en varias oportunidades, a medida que vamos conociendo mejor a nuestro consumidor».

Uno de los momentos de mayor satisfacción para la empresa, recordó Lemmo, fue el 29 de enero de 2014, cuando presentaron Tuseguro.com a la prensa especializada. «El tráfico que se generó en el portal esos días fue increíble. Ver la cantidad de visitantes diarios y la cantidad de cotizaciones que se estaban haciendo fue gratificante. Fue la prueba de que no estábamos equivocados».

### Los retos

Lo complejo que fue el panorama económico en 2014 se convirtió en una barrera importante al momento de tomar decisiones, indicó Lemmo. Como ejemplo mencionó la escasez de vehículos nuevos, que afectó el potencial de ventas de pólizas en el ramo automotriz, que es el principal producto del sitio.

«Fuimos bastante conservadores cuando elaboramos el primer plan de negocios por la situación económica y la incertidumbre del país. En otras circunstancias, habríamos sido un poco más audaces en los tiempos, la inversión y las proyecciones». Además, Lemmo señaló que un gran reto de la empresa al momento de arrancar fue demostrarle al cliente prospecto, acostumbrado a comprar pólizas a un corredor de seguros, que sí se podía comprar un seguro por la red: «El reto ahora es demostrar que podemos ofrecer un servicio superior debido a nuestras capacidades tecnológicas y nuestro personal capacitado para ello».

A los emprendedores que están en proceso, Lemmo recomienda armar un grupo multidisciplinario en la empresa que pueda añadir valor al negocio en diferentes áreas. ■