



Entrevista a Xavi Campmany

Entrevista a

XAVI CAMPMANY

HEAD OF TRAVEL EN CONCENTRA



1 Con la incertidumbre geopolítica actual, ¿cómo ha evolucionado la percepción de agencias y viajeros sobre los seguros y la asistencia en viaje?

El cambio ha sido profundo. Los viajeros ya no se preocupan solo por problemas de salud, sino también por riesgos externos como conflictos, huelgas, fenómenos climáticos o cancelaciones que puedan hacerles perder dinero. Por ello, el seguro de viaje ha pasado de ser un simple trámite a convertirse en una protección esencial. Para las agencias, también ha dejado de ser un complemento opcional y se considera imprescindible, especialmente por la asistencia y el apoyo que ofrece antes, durante y después del viaje.

2 Grupo Concentra refuerza su apuesta por el turismo. ¿Cuáles son hoy las principales necesidades aseguradoras de las agencias y cómo han cambiado?

Por un lado, están los seguros básicos para operar: la Responsabilidad Civil, que cubre reclamaciones de terceros —recordemos que la normativa de viajes combinados establece responsabilidad solidaria, por lo que el viajero puede reclamar directamente a la agencia—, y el seguro de caución, obligatorio para proteger al cliente ante una posible insolvencia de la agencia.

Por otro, coberturas que antes eran secundarias y hoy son imprescindibles: ciberriesgos, D&O para administradores y directivos, y el multirriesgo de la propia agencia.

En cuanto al seguro de viaje, ha pasado de ser un producto complementario a un elemento clave de la experiencia del cliente. La preocupación por cancelaciones, incidencias médicas, pérdidas de equipaje o interrupciones ha disparado su demanda, y para la agencia supone tranquilidad para el viajero, fidelización y valor añadido.

En definitiva, la agencia ya no necesita "una póliza", necesita un programa asegurador bien diseñado y actualizado. Ese es el papel de una correduría especializada como la nuestra: acompañarla para que esté bien protegida sin preocuparse de la letra pequeña.

Entrevista a

XAVI CAMPMANY

HEAD OF TRAVEL EN CONCENTRA

3 ¿Qué ofrece concretamente el área Travel de Grupo Concentra a una agencia de viajes?

Nuestra área Travel cubre los dos mundos en los que vive cada agencia: su propio negocio y sus clientes. Esa mirada global marca la diferencia.

A la agencia la acompañamos en toda su protección como empresa, diseñando y actualizando su programa asegurador completo: desde los seguros obligatorios hasta coberturas hoy indispensables como ciberriesgo, D&O o multirriesgo.

Además, le damos la oportunidad de ofrecer a sus clientes soluciones adaptadas al contexto actual: asistencia médica y repatriación, cancelación, coberturas ante causas externas o productos multiviaje, con asistencia 24/7 y contratación digital integrada en su operativa.

En definitiva, somos el aliado asegurador de una agencia, con protección 360° para su negocio y sus clientes. No queremos ser un proveedor más, sino su socio asegurador de confianza.

4 ¿Qué papel juega la digitalización en la contratación y gestión de seguros de viaje, y qué ventajas aporta a las agencias?

Hoy se puede emitir una póliza en segundos, en el momento mismo de la reserva y sin papeleo, integrada en el flujo de trabajo de la agencia. Esto supone menos carga administrativa, menos errores, trazabilidad total y más tiempo del agente para lo que realmente aporta valor: asesorar a sus clientes.

Ahora bien, la tecnología debe potenciar el asesoramiento, no sustituirlo: los comparadores online pueden generar confusión, mientras que un corredor especializado aporta criterio experto adaptado a cada agencia. Por eso, desde Grupo Concentra invertimos de forma

importante en tecnología y digitalización, con foco especial en las agencias de viaje.

5 Más allá de proteger al viajero, ¿qué aporta al negocio de la agencia trabajar con un partner asegurador especializado?

Mucho más de lo que parece. Detrás de una buena estrategia aseguradora hay un socio de confianza, y no siempre es fácil encontrarlo; por eso estamos aquí, para acompañar, asesorar y aportar soluciones.

Brindamos apoyo desde la contratación del viaje y durante todo el proceso, pero nuestro valor se mide realmente en el siniestro: ahí demostramos agilidad de respuesta y calidad de atención, lo que se convierte en el mayor diferencial y aporta reputación a la agencia.

La clave está en un socio que entienda tanto los seguros como el negocio turístico. En el área Travel de Concentra combinamos conocimiento asegurador con experiencia en normativa de viajes combinados, lo que nos permite ofrecer soluciones adaptadas, acompañar con seguridad jurídica y exigir también a las aseguradoras el cumplimiento normativo.

6 ¿Cómo puede una buena estrategia de protección y asistencia mejorar la experiencia del cliente y reforzar la confianza en la agencia?

El seguro es el mejor termómetro de la relación entre viajero y agencia, porque se activa justo cuando algo va mal. Si en ese momento —a miles de kilómetros, asustado y desorientado— el asegurado recibe una asistencia rápida y en su idioma, no recordará la póliza: recordará que su agencia se ocupó de él. Eso es fidelización pura, y genera recomendación.

Entrevista a

XAVI CAMPMANY

HEAD OF TRAVEL EN CONCENTRA



Por eso la protección del cliente no debe medirse solo en coste, sino en valor. Elegir al socio adecuado es una decisión de reputación: una buena estrategia aseguradora refuerza el papel del agente como asesor experto que vela por el viajero y le da tranquilidad ante cualquier imprevisto.

7 **CEAV defiende activamente la profesionalización del sector frente al intrusismo. ¿Qué importancia tiene canalizar el seguro a través de una distribución profesional y regulada?**

La profesionalización es la mejor respuesta al intrusismo. Igual que CEAV defiende el valor de las agencias frente a quienes operan sin capacitación, en el ámbito asegurador es fundamental contar con distribuidores especializados y regulados.

El seguro no es solo contratar una póliza, sino recibir el asesoramiento adecuado. En Concentra combinamos conocimiento del sector asegurador con experiencia en normativa de viajes combinados y en la realidad diaria de las agencias, lo que nos permite ayudarles a proteger mejor su negocio y ofrecer más valor a sus clientes. Cuando profesionales del turismo y del seguro trabajan juntos, quien gana es el cliente.

8 **¿Qué tendencias marcarán el futuro de la asistencia al viajero y los seguros de turismo?**

Veo varias líneas claras: Las tendencias que están transformando el seguro de viaje son los seguros paramétricos, la inteligencia artificial para agilizar siniestros, las coberturas frente a riesgos climáticos y la telemedicina 24/7, cada vez más integrada como servicio esencial.

Las coberturas de cancelación e interrupción del viaje seguirán ganando importancia debido al aumento de imprevistos, especialmente los relacionados con fenómenos climáticos y problemas operativos.

Desde Grupo Concentra invitamos a las agencias a apoyarse en un socio especializado que las ayude a proteger su negocio y aportar más valor a sus clientes. Estaremos encantados de recorrer ese camino juntos.