



10º ANIVERSARIO CEVECO AUDITORES

BDS

17 de septiembre de 2013

ÁNGEL MATUTE LÓPEZ
Socio – Director de CEVECO Auditores

Ángel Matute, socio director de Ceveco Auditores:

"Nuestro know how nos hace diferentes y casi infalibles"

Entrevista exclusiva – Ceveco Auditores celebra este año su décimo aniversario y lo hace como un eficaz aliado de la Asistencia Hogar. Como explica su socio director, Ángel Matute, ello se debe, entre otras razones, a que "somos la única auditora que garantiza una fiabilidad del 95% en los resultados de nuestras verificaciones de siniestros, resolviendo directamente con el proveedor cualquier posible diferencia de criterio, sin que tenga que involucrarse el Departamento de Siniestros de la compañía". Además, subraya, "nuestra oferta es una mezcla indivisible de auditoría y consultoría. No entendemos dar al cliente una foto fija de su situación en un momento determinado sin añadir un análisis de puntos fuertes y débiles, oportunidades de mejora, situación general del mercado y su posicionamiento, etc... Nuestro core business son las verificaciones in situ de siniestros terminados, ya que suponen la única vía para conocer lo que realmente ocurre en la calle y comprobar si los conceptos cobrados coinciden con los instalados, cuál es la calidad del trabajo y el nivel de satisfacción del asegurado".

P.- Ceveco Auditores se creó en 2003 por lo que cumple este año su décimo aniversario. ¿Cómo surgió la empresa y cuáles han sido los hitos más importantes de la misma en esta década de actividad?

Ángel Matute.- Los creadores de la empresa teníamos una gran experiencia en Asistencia, tanto en viaje como en hogar. A principios de este siglo constatamos que, a pesar de que todas las aseguradoras tenían asistencia en hogar, la satisfacción de los asegurados y de las compañías estaba muy lejos de los estándares que había obtenido la asistencia en viaje. Con el fin de agilizar los siniestros y de reducir costes, las compañías habían incrementado la autonomía de las entidades de Asistencia, una vez constatado que en cierto tramo de siniestros la peritación convencional no aportaba valor por una serie de circunstancias. Sin embargo, ese tramo de siniestros, entre los 200 y los 1.000 euros, que ahora quedaba en manos de la Asistencia, suponía entre el 75% y el 80% del coste de siniestralidad de hogar, lo que comportaba un alto riesgo para la entidad y un caldo de cultivo ideal para los reparadores menos escrupulosos.

La revolución que propusimos fue la sustitución de la Peritación antes de la Reparación por la verificación del siniestro reparado por medio de muestras representativas. El principal problema se centraba en las redes de reparadores, que eran demasiado heterogéneas, volátiles, poco fidelizadas, con poca formación y con una peligrosa tendencia al fraude. Todo ello generaba un servicio mediocre, con un sobreprecio que hoy nos parecería escandaloso. Nuestra apuesta fue hacer ver al mercado que esa situación se podía cambiar y que, igual que los gruistas en los años 80, los reparadores debían evolucionar en sus métodos de trabajo y su fiabilidad. Se podía reducir el fraude y mejorar la satisfacción de los asegurados.

El momento que recuerdo con más emoción fue el primer día de nuestra actividad, cuando estábamos comprando material de oficina, porque recibí una llamada de una compañía de Bilbao que quería vernos. Se convirtió en nuestro primer cliente y actualmente sigue siendo nuestro cliente más antiguo.

P.- En estos tiempos tan complicados para las pymes, ¿cuál es el secreto para mantenerse en el mercado 10 años?

Ángel Matute.- Las estadísticas dicen que 95 de cada 100 pymes de nueva creación, desaparecen antes de 5 años, lo que no parecía ofrecer un horizonte muy esperanzador para lo que hoy se llama emprendedores. Nosotros siempre creímos que las estadísticas están para romperlas.

Los cuatro ingredientes fundamentales para mantenernos han sido:

- Un análisis de marketing certero. Supimos detectar la necesidad de un mercado que conocíamos muy bien y, por tanto, supimos comunicar nuestra solución en el mismo lenguaje que usan nuestros interlocutores.
- El conocimiento profundo de la asistencia en hogar desde la sala de máquinas hasta el puesto de mando. Somos especialistas en un negocio muy joven todavía y que está en constante evolución. Nuestra posición nos permite ser espectadores privilegiados de esa evolución y aprovechar nuestra visión de conjunto para progresar con ella.
- Un sistema de trabajo propio y diferente del de nuestra competencia, así como un equipo totalmente formado por nosotros.
- El cumplimiento escrupuloso de todos nuestros compromisos con los clientes. Siempre procuramos superar sus expectativas y habitualmente lo conseguimos, ya que somos muy perfeccionistas en nuestro trabajo.

P.- ¿Cuál es la situación actual de la empresa? ¿Qué previsiones manejan para este ejercicio? ¿Y a medio plazo?

Ángel Matute.- Actualmente formamos la empresa 2 socios, 4 auditores senior y 8 junior. Tenemos también una red de 120 verificadores distribuidos por todo el territorio y que son mayoritariamente peritos, aunque también hay arquitectos técnicos. En este momento trabajamos para 14 entidades y esperamos facturar, a final de 2013, 1,2 millones, superando por primera vez el millón, lo cual es otro motivo de alegría.

A medio plazo es difícil hacer previsiones en un mar tan agitado como el actual. Lo que haremos es seguir nadando sin dejarnos intimidar por las olas.

IMPORTANTES ALIADOS

P.- Se puede decir que un concepto tan innovador entonces como el suyo: la Auditoría de Calidad de todo el proceso de prestación de servicios de Asistencia Hogar y Gestión de Siniestros de Multirriesgos, ¿ha calado ya en el mercado español? ¿Qué ha sido lo más difícil de ‘vender’ al respecto?

Ángel Matute.- El concepto caló desde el principio porque daba respuesta a una necesidad evidente y porque nuestra solución estaba avalada por la credibilidad que habíamos cosechado en nuestra experiencia anterior. Al principio nuestros clientes eran aseguradoras que querían controlar el trabajo de sus proveedores de Asistencia para reducir el fraude y mejorar la atención al asegurado. El salto cualitativo se produjo cuando las propias compañías de Asistencia comprendieron que debían contar con nuestros servicios para depurar sus redes y ser más creíbles ante el mercado. En ese momento dejaron de vernos como los “malos de la película” para considerarnos unos importantes aliados. Hoy la práctica totalidad de aseguradoras tienen sistemas de auditoría de costes y de satisfacción de clientes, y las principales compañías de Asistencia nos han contratado para auditar su trabajo.

Quizás lo más difícil sea convencer a algunas entidades, sobre todo a las que han creado su propia estructura de Asistencia, de que una auditoría externa no es una amenaza para el equipo técnico, sino un instrumento de mejora. No siempre lo conseguimos, ya que es arduo vencer el miedo a aceptar los errores. Todavía hay una parte del sector que sigue practicando las “autoauditorías” o las “auditorías complacientes”, lo que, según nuestra experiencia, es prácticamente tirar el dinero.

P.- ¿Cómo ha evolucionado su trabajo en estos años? ¿Hasta dónde se puede llegar al respecto?

Ángel Matute.- En 10 años nuestros informes de auditoría han evolucionado adaptándose a las solicitudes de las compañías. Cada vez se pide más detalle y más fiabilidad en el resultado. Esas exigencias, lógicas y estimulantes, nos obligan a mantener la guardia alta y a ser creativos para adelantarnos a las peticiones del mercado. Hoy somos la única auditora que garantiza una fiabilidad del 95% en los resultados de nuestras verificaciones de siniestros, resolviendo directamente con el proveedor cualquier posible diferencia de criterio, sin que tenga que involucrarse el Departamento de Siniestros de la compañía.

Lo que está claro es que la aparición de la Auditoría de Siniestros ha producido una disminución espectacular del porcentaje de sobreprecio, desde el casi 25% de 2003 hasta el 10%-15% actual, si bien hay todavía un camino por recorrer. Aún detectamos sobreprecios en un 50% de los siniestros verificados. Al mismo tiempo, han mejorado bastante los niveles de satisfacción del asegurado, aunque esta tarea es más ardua, sobre todo en los siniestros donde interviene más de un reparador. Creo que la gestión por NPS puede suponer un importante avance en este campo.

P.- ¿Cuál de sus 5 líneas de negocio (Auditoría del Centro de Llamadas, Análisis de satisfacción de clientes, Detección de fraude y sobreprecio, Consultoría y Asesoría y realización de Estudios) ha conocido mayor desarrollo? A futuro, ¿cuál tiene mayores posibilidades?

Ángel Matute.- Nuestra oferta es una mezcla indivisible de auditoría y consultoría. No entendemos dar al cliente una foto fija de su situación en un momento determinado sin añadir un análisis de puntos fuertes y débiles, oportunidades de mejora, situación general del mercado y su posicionamiento, etc... Nuestro core business son las verificaciones in situ de siniestros terminados, ya que suponen la única vía para conocer lo que realmente ocurre en la calle y comprobar si los conceptos cobrados coinciden con los instalados, cuál es la calidad del trabajo y el nivel de satisfacción del asegurado.

Cada vez las compañías nos van encargando más trabajos de pura consultoría con el fin de mejorar sus procedimientos o sus herramientas, como, por ejemplo, los baremos de reparaciones.

EL RETO, PROFESIONALIZAR LAS REDES DE REPARADORES

P.- ¿Cómo ve el mercado de la Asistencia Hogar en España? ¿En qué cuestiones deberá realizar aún un gran esfuerzo? Por el contrario, ¿en cuáles es un modelo a seguir?

Ángel Matute.- La gran asignatura pendiente sigue siendo la profesionalización de las redes de reparadores. Se ha avanzado mucho, y hoy hay gran cantidad de empresas locales y muchos autónomos que trabajan muy bien. Al lado persisten todavía importantes reductos de subcontratación en cadena que generan un mercado de trabajo subterráneo y poco fiable. Por otro lado, se debe mejorar en la coordinación de gremios y en el control de la duración de las reparaciones que, a veces, se convierte en una tortura para los asegurados. Otro de los puntos críticos es la calidad de los trabajos, que todavía es demasiado irregular, sobre todo en algunos gremios clave.

Las franquicias, cuando son creíbles, conllevan que el reparador se involucre económica y profesionalmente, lo que aporta mayor fiabilidad al servicio. Hay que valorar también alguna iniciativa de crear una escuela de reparadores, ya en marcha, y que parece un excelente camino para conseguir el fin buscado por todos.

En cualquier caso, es de ley declarar que la Asistencia en Hogar es un servicio creado en España y que tiene en nuestro país un desarrollo incomparablemente mayor que en nuestro entorno. No sé si se debe a nuestra idiosincrasia o a nuestra buena gestión, pero la Asistencia, en general, ha tenido una acogida magnífica desde su comienzo en España, y goza de una excelente salud.

P.- ¿De qué forma les ha afectado la crisis y qué pautas ha seguido su empresa para bordearla y superarla?

Ángel Matute.- La crisis nos golpeó duramente en 2010 y 2011, ya que bastantes aseguradoras optaron por soluciones mucho más económicas que la nuestra. Nosotros, aunque redujimos márgenes y ajustamos costes, no quisimos deteriorar el nivel de servicio entrando en una guerra de precios y nos centramos en nuestro core business y en la

garantía de nuestro trabajo. A partir de 2012 hemos recibido la recompensa a esta estrategia y han vuelto entidades que utilizaron otros servicios; además, hemos incorporado otras por nuestra reputación de trabajo excelente. Eso nos ha generado un enorme incremento, de un 160%, en la facturación desde enero de 2012. De alguna manera, podemos decir que hemos sorteado el primer embate de la crisis, que suele ser el más fuerte, pero no podemos relajarnos en ningún momento.

CONTROLES EXHAUSTIVOS

P.- ¿Qué les diferencia de sus competidores? ¿Por qué son valorados sus servicios?

Ángel Matute.- Nuestro trabajo es mucho más elaborado que el de los competidores, ya que, para dar por válido el resultado de cada verificación, el informe del perito/verificador debe pasar por una serie de controles exhaustivos antes de enviárselo a la entidad cliente. Se trata de un procedimiento muy preciso y complejo que configura nuestro know how y nos hace completamente diferentes y casi infalibles.

Sin duda, también somos diferentes porque hemos crecido y vivido en las cocinas de la Asistencia en Hogar, hemos creado y gestionado redes de reparadores, hemos creado Contact Centers, hemos formado y dirigido tramitadores de siniestros, hemos negociado con las aseguradoras la implantación del servicio, hemos creado el producto y le hemos dado forma, hemos construido los primeros baremos y hemos publicado Estudios sobre todos los aspectos importantes de la Asistencia en Hogar.

El mercado se va dando cuenta de que todo eso marca una diferencia y la valora.