

Cristina Nestares

La directora general de Balumba.es atiende a los lectores interesados en conocer los servicios, las tarifas y la estrategia comercial de la 'low cost' de las aseguradoras de coches.

1. Sra. Nestares, ¿la estrategia de expansión de Balumba incluye la posibilidad de abrir pequeñas oficinas presenciales en grandes capitales, para acercarse un poco más tanto a los clientes ya en cartera como a los potenciales? Muchas gracias, y sigan con su excelente labor.

Muchas gracias por tu pregunta y por tu comentario sobre nuestra labor. Atendemos a nuestros clientes actuales y potenciales a través del teléfono e Internet por lo que no creemos que sea necesario tener oficinas presenciales. Además, esto nos permite seguir ofreciendo precios muy competitivos.



2. ¿Por qué una empresa de Low cost se va a una ciudad como Sevilla?

La mayoría de las compañías de seguros están ubicadas en Madrid y Barcelona. Estamos encantados de romper la tendencia y apostar por Sevilla para la ubicación de nuestra sede. A nosotros Sevilla nos ofrece muchas ventajas por su gran tamaño, sus buenas comunicaciones y sobre todo por las características de su mercado laboral.

3. Hola Cristina. Las aerolíneas low cost ofrecen servicios mas baratos a costa de usar aeropuertos lejanos a las principales ciudades, menos comodidades en sus aviones, etc. Las aseguradoras low cost son mas baratas a costa de...(gracias)

Hola. Principalmente porque no tenemos intermediarios. Muchos de nuestros competidores operan a través de agentes y corredores a los que tienen que pagar una comisión. Balumba.es opera directamente con sus clientes a través de teléfono e Internet y se ahorra esta comisión.

4. Buenas, ¿como pensáis solventar el clásico problema que existe en España de consultar los precios por Internet y luego realizar la contratación por otro canal? Mucha suerte con la aventura empresarial

Muchas gracias. Nosotros ofrecemos la contratación de nuestros seguros a través de Internet y del teléfono por lo que no tenemos ningún problema en que nuestros clientes primero nos contacten por Internet y después cierren la compra del seguro a través del teléfono.

5. ¿es verdad que en balumba tienes que pagar tu mismo la avería y que más tarde te lo abona el seguro, aún cuando el que ha tenido la culpa ha sido un tercero?

Actualmente la mayoría de las compañías de seguros y, Balumba.es entre ellas, ofrecen la posibilidad de contratar un seguro a todo riesgo con franquicia. Cuando se produce un siniestro sin culpa la reparación completa la paga la compañía contraria. Solamente cuando

se produce un siniestro con culpa hay que pagar el importe de la franquicia contratada pero no el importe completo de la avería.

6. ¿Piensas que en un futuro no muy lejano, puedan llegar a desaparecer los mediadores de seguros profesionales?

En los últimos años la distribución de seguros en España ha cambiado mucho. En concreto, ha bajado el peso de los mediadores a favor de otros canales como teléfono, Internet e incluso banca seguros. No creo que los mediadores de seguros lleguen a desaparecer pero sí que su peso continuará disminuyendo en los próximos años.

7. Hola ¿Cómo fue la elección del nombre y de la mascota del anuncio? Francamente creo que da una imagen, que aunque no se ajuste a la realidad, muy poco sería para un intangible que estás pagando y tan importante cuando tienes problemas. Gracias y un saludo

Hola. Con la imagen y el nombre de Balumba.es buscamos transmitir que somos una empresa nueva y diferente, que opera por Internet y que tiene una filosofía low cost. Queremos tener una imagen original y que cuando nos veas te acuerdes de nosotros. La credibilidad nos la da el número de clientes que ya ha confiado en nosotros (más de 50,000 clientes desde finales de 2006), los buenos resultados conseguidos y que un tercio de todos nuestros seguros los vendemos por recomendación de nuestros propios clientes.

8. Cuando aseguras un coche de segunda mano con Balumba no envían perito para comprobar que el coche no tiene daños. ¿Qué ocurre si después reciben un parte para arreglarlos?

La verificación de los daños del coche por un perito se hace según cada caso concreto. Cuando el coche es de segunda mano se envía un perito en algunos casos. Una vez contratado el seguro reparamos todos los daños asegurados siempre que no se hayan producido con anterioridad a la contratación del seguro.

9. Buenas tardes, Cuales son sus previsiones para el sector durante el año 2008, y en que otros ramos podrían tener interés en establecerse.

Buenas tardes. Durante el último año se ha reducido el número de accidentes en las carreteras y también han disminuido los costes por siniestralidad. Nosotros esperamos que esto tenga como efecto la disminución del precio de los seguros de coches. Balumba.es ofrece actualmente seguros de coches y estamos estudiando la posibilidad de ampliar nuestra oferta a otros ramos como motos y hogar.

10. Enhorabuena Cristina por pensar en el consumidor que tiene que pagar un servicio. Parece que nadie es sensible a los precios y encontrar una empresa de seguros Low Cost es de agradecer. ¿Crees que Low cost se puede aplicar a todo tipo de servicios? (Ejemplo de Virgin)

Gracias por tus comentarios. Por supuesto, yo creo que el concepto low cost se puede aplicar en todos los sectores. Significa invertir en lo que de verdad interesa al cliente y reducir los costes en todo lo demás ofreciendo un precio muy competitivo.

11. ¿ Con qué objetivos nació Balumba.es?

Balumba.es pertenece al grupo Admiral, líder europeo en el sector de seguros de coches que cotiza en la Bolsa de Londres y pertenece al FTSE 100. Durante los últimos años el grupo ha tenido unos crecimientos espectaculares en torno al 20% anual. Hasta hace pocos años el grupo solo operaba en Reino Unido y a partir de 2006 inició su expansión internacional. Balumba.es se ha lanzado en España en 2006, Admiraldirekt.de en Alemania en 2007 y estos años esperamos lanzar una nueva empresa en Italia. Además, también estamos trabajando para lanzar en Francia y en Estados Unidos. el objetivo es el mismo en todos estos países: ofrecer un seguro de coche a un precio competitivo de forma directa a través de Internet y del teléfono.

12. Como es el equipo de Balumba? Cuantas personas trabajáis? que es diferencial en vuestra manera de hacer las cosas?

Somos un equipo joven y muy dinámico. Actualmente trabajamos alrededor de 200 personas. Una pieza clave de nuestra cultura es conseguir que Balumba.es sea un excelente lugar de trabajo para todos los empleados. En los últimos años nuestra empresa ha sido reconocida por prestigiosas instituciones como el Financial Times como una de las mejores empresas para trabajar. Hay varias cosas que hacemos un poco distintas: no tenemos despachos ni secretarías, todos los empleados tienen el mismo tipo de mobiliario para trabajar, la antigua sala del Consejo es ahora el comedor de los empleados y el que era el mejor despacho de la compañía en la anterior empresa es ahora la sala de descanso. Los empleados son el corazón de nuestra compañía. Son el contacto directo con nuestros clientes y los que mejor les conocen por lo que participan activamente en todas las iniciativas que se toman dentro de la empresa. ¿Te animas a trabajar con nosotros?

13. ¿Por que subcontratáis todos los servicios de vuestro seguro a otras empresas? Sale más a cuenta, o es una política que se sigue también en el Reino Unido. MEI

En Balumba.es no subcontratamos nuestros servicios a otras empresas. Lo que sí hacemos es utilizar redes de talleres, de médicos o de abogados externos. Nuestra filosofía es ofrecer la máxima flexibilidad al cliente por lo que le ofrecemos la posibilidad de que el cliente se fabrique el seguro a su medida, decidiendo qué coberturas contratar de entre las que no son obligatorias como la asistencia en viaje que la ofrece RACE.

14. Soy un jubilado de 61 años ,residente en A Coruña, que solo usa el coche (un Auris 126 cv) los fines de semana (si no llueve mucho). Tengo contratada una tarifa de todo riesgo con franquicia de 200 €. ¿Cuanto me costaría con Balumba? Saludos y gracias anticipadas!

Sólo tienes que entrar en Balumba.es o llamarnos al teléfono 902 50 42 42 y en unos 5 minutos tendrás el precio de tu seguro. Espero que te conviertas en nuestro próximo cliente.

15. ¿Qué hay que hacer para evitar muertos en carretera?. ¿Es bueno el carnet por puntos o no afecta a los que son más peligrosos?

Desde la entrada del carnet por puntos se ha reducido el número de muertos en carretera. El año pasado disminuyó el número de víctimas mortales en casi un 10% y llegamos a tener el número más bajo de víctimas de los últimos 40 años. Nosotros apoyamos todos los esfuerzos hechos desde la Dirección General de Tráfico para reducir el número de accidentes que incluye la mejora de las infraestructuras y de la mejora en la conducción. Esperemos que en 2008 volvamos a reducir entre todos los números de víctimas en la carretera.

16. ¿Los seguros de balumba.es son más caros para hombres que para mujeres?

El precio de cada seguro es el resultado de muchos factores además del género como el tipo de coche, el uso que se haga con él, el lugar de residencia, la edad y los años de licencia entre otros. Por eso no podemos decir si los seguros de Balumba.es son más caros para los hombres que para las mujeres en general; dependerá de cada caso concreto.

17. le gustaría para que se conociese su marca hacer algún tipo de patrocinio deportivo?

Por supuesto. Nosotros estamos abiertos a todo tipo de publicidad. Hasta el momento lo que más hemos utilizado ha sido Internet y la Televisión. Si se presenta una buena oportunidad para patrocinar un evento deportivo, la aprovecharemos.

18. Si me doy un golpe como funciona el servicio de reclamaciones? doy el parte por teléfono o por Internet? tengo que ir a un taller concertado? cuanto tarda normalmente el perito?

Sólo tienes que llamar a nuestro teléfono de Gestión de Accidentes 902 50 43 43 donde nuestros tramitadores tomarán nota de los datos del siniestro y según cada caso te explicarán todos los pasos a seguir. El perito normalmente pasa al día siguiente.

Despedida

Muchas gracias a todos los internautas de El Mundo Digital por vuestra participación y por vuestras interesantes preguntas. Ha sido un placer para mí compartir este rato con vosotros. ¡Nos vemos en Balumba.es!