

BORRADOR DE LA INTERVENCIÓN DE D^a MIRENCHU DEL VALLE SCHAAN, SECRETARIA GENERAL DE UNESPA, PREPARADA PARA LA PRESENTACIÓN DEL INFORME 'IMPACTO DE LA COVID-19 EN LAS CONVERSACIONES SOBRE EL FUTURO DEL SECTOR ASEGURADOR'. EL EVENTO FUE ORGANIZADO POR UNESPA EL 22 DE ENERO DE 2021. SE RUEGA COTEJAR CON EL DISCURSO FINALMENTE PRONUNCIADO.

BUENOS DÍAS A TODOS, Y BIENVENIDOS A ESTA JORNADA, QUE UNESPA CONSIDERA DEL MÁXIMO INTERÉS, IMPRESIÓN QUE ESPERAMOS TRANSMITIROS A LO LARGO DE ESTA MAÑANA.

LA INDUSTRIA ASEGURADORA TIENE, AL MISMO TIEMPO, LA ILUSIÓN Y LA OBLIGACIÓN DE PLANTEARSE CUÁLES SON LOS CAMBIOS Y LOS RETOS QUE PLANTEA EL FUTURO ESPERABLE. DE QUÉ FORMA DEBEREMOS ADAPTAR NUESTRA FORMA DE PLANTEARNOS LA RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES, LA ESENCIA DE NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS, LA FORMA EN LA QUE VAMOS A DESPLEGARLOS Y HACERLOS EVOLUCIONAR. LAS TECNOLOGÍAS DE CONTABILIDAD DISTRIBUIDA O DLT, LAS INICIATIVAS DE OPEN DATA, LA INTEGRACIÓN DE SERVICIOS EN LA NUBE Y, EN GENERAL, LOS ELEMENTOS QUE YA ESTÁ INTRODUCIENDO Y ES SUSCEPTIBLE DE INTRODUCIR LA DIGITALIZACIÓN EN NUESTRO DÍA A DÍA VAN A SUPONER MUCHAS OPORTUNIDADES PARA NOSOTROS Y, LO QUE ES TANTO O MÁS IMPORTANTE, VAN A DIBUJAR UN NUEVO PERFIL DE CONSUMIDOR: MÁS EMPODERADO, MÁS PROPIETARIO DE SUS DATOS, MÁS

CAPAZ EN SUS DECISIONES PERO, AL MISMO TIEMPO, MÁS NECESITADO DE ACOGIMIENTO Y APOYO EN EL COMPLEJO PROCESO DE IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS A LOS QUE ESTÁ EXPUESTO, Y SELECCIÓN DE LAS PROTECCIONES QUE LE PUEDAN SERVIR.

TENEMOS POR DELANTE, PUES, UN FUTURO REPLETO DE DEMANDAS Y OPORTUNIDADES. UN FUTURO EN EL QUE LA INTENCIÓN DE ESTA ASOCIACIÓN, COMO SIEMPRE ANTE LOS RETOS FUNDAMENTALES, ES ACOMPAÑAROS Y ASISTIROS A LOS ASEGURADORES EN TODO LO QUE, DESDE UN PUNTO SECTORIAL, SEA POSIBLE. ESTE DE HOY NO ES SINO UN PRIMER PASO. EN EL FUTURO, DAREMOS MUCHOS MÁS.

MUCHAS GRACIAS.

[CEDE LA PALABRA A LOS INTERVINIENTES]



QUIERO AGRADECER EXPRESAMENTE A LOS PONENTES DE ESTA JORNADA DE HOY LA PRECISIÓN E INTERÉS QUE HAN TRANSMITIDO A SUS INTERVENCIONES; INTERVENCIONES QUE CREO SON DE GRAN IMPORTANCIA PARA LA INDUSTRIA ASEGURADORA, EN NOMBRE DE LA CUAL YO QUIERO AGRADECER ESTA APORTACIÓN TAN RELEVANTE PARA LA ESTRATEGIA PRESENTE Y FUTURA DE NUESTRO NEGOCIO.

SI ALGO NOS HAN ENSEÑADO LOS CONVULSOS TIEMPOS QUE HEMOS VIVIDO RECIENTEMENTE Y SEGUIMOS VIVIENDO EN EL MOMENTO PRESENTE, ES QUE NO ESTÁBAMOS TAN LIBERADOS DE LOS RIESGOS COMO CREÍAMOS Y QUE, ADEMÁS, ALGUNAS DE LAS PROTECCIONES FRENTE A LOS MISMOS QUE YA TENEMOS Y QUE CONSIDERÁBAMOS SUFICIENTES, TAL VEZ NO LO SON. INCLUSO LAS MÁS DESARROLLADAS DE LAS SOCIEDADES DEL MUNDO, LAS MÁS ASEGURADAS, ESTÁN REACUÑANDO UN CONCEPTO QUE SE CREÍA SUPERADO: EL CONCEPTO DE GAP O INSUFICIENCIA DE PROTECCIÓN. EN NUESTRAS SOCIEDADES, EN NUESTROS ENTRAMADOS ECONÓMICOS, HAY MUCHOS ASPECTOS, MUCHAS REALIDADES, CUYA PROTECCIÓN ES, AHORA LO SABEMOS, MEJORABLE. Y ESA MEJORA ES NECESARIA; HEMOS APRENDIDO TAMBIÉN A VALORAR LA AUTÉNTICA APORTACIÓN DE UNA BUENA COBERTURA.



AFIRMACIONES COMO LAS QUE ACABO DE HACER, EN CUYA CERTIDUD CREO FIRMEMENTE, PUEDEN LLEVAR AL ASEGURADOR A UN OPTIMISMO ERRÓNEO. AL FIN Y AL CABO, PUEDE PENSARSE, SI LA SOCIEDAD NECESITA PROTEGERSE, SI SIENTE ESA NECESIDAD, EL ASEGURADOR NO TIENE QUE HACER OTRA COSA SINO ESPERAR A ESA DEMANDA. PERO ESO ES, YA LO HE DICHO, UN PUNTO DE VISTA ERRÓNEO. CUANDO UNA CONCIENCIA PRIMARIA, UN DESEO GENERAL DE PROTECCIÓN, CHOCA CON MERCADOS RÍGIDOS, CON ACTITUDES INFLEXIBLES, ESTÁTICAS, OPACAS, EL DESEADO INCREMENTO DE LA PROTECCIÓN NO SE PRODUCE. SI QUEREMOS CERRAR ESE GAP, DEBEMOS DE TRABAJAR NOSOTROS PARA CERRARLO. Y ESO PASA PORQUE EL SECTOR ASEGURADOR MEJORE SUS ESTÁNDARES DE TRANSPARENCIA, SIGA INVESTIGANDO LAS MEJORES FORMAS DE RELATARSE FRENTE A SUS CLIENTES. Y PASA, TAMBIÉN, PORQUE LIDERE EL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DE LAS RELACIONES ENTRE CLIENTES Y PROVEEDORES DE SERVICIOS, APRENDIENDO CON ELLO A HABLAR EL LENGUAJE DE SUS CLIENTES, Y A UTILIZARLO A TRAVÉS DE LOS CANALES QUE ESOS MISMOS CLIENTES QUIEREN USAR. UN PROCESO QUE, EN TODO CASO, Y SON DE GRAN INTERÉS LAS APORTACIONES QUE EN ESTE SENTIDO REALIZA EL ESTUDIO QUE HOY HEMOS CONOCIDO, NO PUEDE SUPONER LA DESNATURALIZACIÓN DE LA RELACIÓN ASEGURADORA; PUESTO QUE, SI EL CALOR HUMANO Y LA CAPACIDAD DE ACOGIMIENTO HA SIDO SIEMPRE UNO DE NUESTROS

PUNTOS FUERTES, EN EL PRESENTE Y EN EL FUTURO ES NUESTRA OBLIGACIÓN PERSEVERAR Y PROFUNDIZAR ESTA OFERTA. HEMOS DE ESTAR MÁS CERCA QUE NUNCA DE NUESTRO CLIENTE.

CREO QUE TIENE ESPECIAL IMPORTANCIA LA REFLEXIÓN QUE HOY HEMOS CONOCIDO SOBRE LOS CONCEPTOS QUE VAN A PRESIDIR NUESTRA RELACIÓN CON LOS CLIENTES Y CON LA SOCIEDAD. UNA REFLEXIÓN IMPORTANTE YA DE POR SÍ, PERO MÁS AUN TENIENDO EN CUENTA QUE EL TRAUMA DE LA PANDEMIA HA GENERADO CAMBIOS RELEVANTES EN ESA ESTRUCTURA DE ARGUMENTOS. EL CLIENTE NOS VA A PEDIR QUE SEAMOS FLEXIBLES Y QUE JUGUEMOS EL PARTIDO EN EL TABLERO DIGITAL EN EL QUE CADA VEZ MÁS CONFÍA PARA SUS RELACIONES. LAS PERSONAS COMO COLECTIVO, LA SOCIEDAD, VAN A ESPERAR DE NOSOTROS QUE LOS PROVEAMOS CON UNA ESTABILIDAD QUE, REPENTINAMENTE, ADQUIERE UN VALOR INUSITADO, PERO SIN MENOSCABAR LA LIBERTAD. Y TODO ESO SE QUINTESENCA CON LOS CONCEPTOS QUE DEBERÍAN IDENTIFICARNOS COMO ASEGURADORES: CERCANÍA A LAS PERSONAS, TRANSPARENCIA, Y LA IMPLICACIÓN QUE NOS CONCEPTÚE COMO MIEMBROS DE LA SUMA, Y NO DE LA RESTA. TODOS ESTOS CONCEPTOS, AUNQUE PAREZCAN ELEVADOS Y ABSTRACTOS, ESTÁN SEÑALANDO UN RETO DE GRANDES PROPORCIONES, DETRÁS DEL CUAL ESTÁ EL CAMBIO DE BUENA PARTE DE NUESTRA IDENTIDAD ACTUAL.



ES UN ESFUERZO IMPORTANTE QUE, SIN EMBARGO, NO PODEMOS HACER SOLOS.

NECESITAMOS DOS COMPAÑEROS.

EL PRIMERO DE ESOS COMPAÑEROS ES EL SECTOR PÚBLICO. LA COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA ES FUNDAMENTAL PARA LOGRAR ALGUNAS DE LAS PROTECCIONES INTEGRALES QUE HOY, EN LO QUE PODEMOS LLAMAR LA ERA COVID, DEMANDAN LAS SOCIEDADES. LA PROCURA DE PROTECCIONES MÁS EFICIENTES Y QUE ABARQUEN TODO EL ABANICO DE RIESGOS A QUE SE ENFRENTAN PARTICULARES Y NEGOCIOS ALCANZA A RIESGOS DE ASEGURAMIENTO MUY COMPLEJO, COMO LO SON DE HECHO LOS RIESGOS PANDÉMICOS, DADO QUE SON RIESGOS QUE AFECTAN A LA TOTALIDAD DE LOS EXPUESTOS AL MISMO TIEMPO. EL SEGURO, POR LO TANTO, PUEDE Y DEBE SER UN ELEMENTO DEL SISTEMA PROTECTOR; PERO NO PUEDE SER LA PROTECCIÓN MISMA EN TU TOTALIDAD. LA GLOBALIDAD DESEADA SE CONSIGUE MEDIANTE LA UNIÓN DE ESFUERZOS ENTRE LA CAPACIDAD DE PROTECCIÓN PÚBLICA Y LA PRIVADA.

EL SEGUNDO COMPAÑERO QUE NECESITAMOS QUE CAMINE CON NOSOTROS ES LA LEGISLACIÓN. EL SEGURO ES UNA ACTIVIDAD FUERTEMENTE REGULADA. ESTO QUIERE DECIR QUE EL CLIENTE DE SEGUROS GOZA DE UNA PROTECCIÓN REFORZADA, Y ESO ES BUENO; PERO TAMBIÉN QUIERE DECIR QUE LAS ENTIDADES ASEGURADORAS NO SOMOS

COMPLETAMENTE LIBRES A LA HORA DE DESPLEGAR NUESTRAS ESTRATEGIAS. UN ASEGURADOR NO PUEDE DESPLEGAR UNA ESTRATEGIA AMBICIOSA EN MATERIA DE DIGITALIZACIÓN SI SE LE SIGUE EXIGIENDO QUE MANEJE CONTRATOS EN PAPEL, POR EJEMPLO. POR ELLO, DESDE HACE YA TIEMPO PROPUGNAMOS DESDE EL SEGURO PRIVADO QUE SE LLEVE A CABO UNA LABOR SISTEMÁTICA DE REVISIÓN Y EXPURGADO EN NUESTRA LEGISLACIÓN, QUE LA LIBERE DE ELEMENTOS QUE TAL VEZ EN SU DÍA FUERON IMPORTANTES Y NECESARIOS, PERO QUE HOY NO SON SINO OBSTÁCULOS PARA UNA RELACIÓN ADECUADA Y ÁGIL EN EL MARCO DE UNA SOCIEDAD CRECIENTEMENTE DIGITALIZADA. EL FUTURO NO PUEDE SER SÓLO UN FUTURO DE MERCADO; HA DE SER, TAMBIÉN, UN FUTURO LEGAL. ESPERAMOS QUE ESTE AÑO 2021 QUE ESTAMOS ESTRENANDO ALBERGUE ESTA REVISIÓN Y NOS PERMITA, CON ELLO, PODER DAR LA RESPUESTA QUE DESEAMOS DAR A NUESTROS CLIENTES, EL SERVICIO QUE ELLOS MERECEAN, Y LAS PROTECCIONES QUE HOY SE DEMANDAN.

MUCHAS GRACIAS.