

BORRADOR DE LA INTERVENCIÓN DE D^a MIRENCHU DEL VALLE SCHAAN, SECRETARIA GENERAL DE UNESPA, PREPARADA PARA LA MESA DEBATE SOBRE SEGUROS DEL OBSERVATORIO DE LAS FINANZAS. EL EVENTO FUE ORGANIZADO POR EL ESPAÑOL-INVERTIA EL 24 DE MARZO DE 2021. SE RUEGA COTEJAR CON EL DISCURSO FINALMENTE PRONUNCIADO.

BUENOS DÍAS A TODOS, Y MUCHAS GRACIAS POR INVITAR A UNESPA A PARTICIPAR EN ESTA MESA DEBATE SOBRE EL FUTURO DEL SEGURO Y LA DIGITALIZACIÓN. LA VERDAD ES QUE ES TODO UN HONOR TENER LA OPORTUNIDAD DE INTERCAMBIAR IDEAS CON UNOS PONENTES DE TANTO NIVEL COMO LOS QUE ME ACOMPAÑAN HOY.

EL TÍTULO DE ESTE COLOQUIO NO PODÍA SER MÁS APROPIADO. 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 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.

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 REDEFINIENDO 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.

PERO, SI BIEN ES CIERTO QUE LA SOCIEDAD NECESITA PROTEGERSE, EL ASEGURADOR NO PUEDE RELAJARSE Y ESPERAR QUE LE LLEGUE ESA DEMANDA NATURAL, POR ASÍ DECIRLO. CUANDO 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 DE PROTECCIÓN EXISTENTE EN LA ACTUALIDAD, 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, 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.

EL SECTOR ASEGURADOR DEBE TENER MUY PRESENTES CUÁLES SERÁN 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 MENOSCARAR LA LIBERTAD. Y TODO ESO SE QUINTEA EN LA ESSENCIA CON LOS CONCEPTOS QUE DEBERÍAN IDENTIFICARNOS COMO ASEGURADORES: CERCANÍA A LAS PERSONAS, TRANSPARENCIA, Y LA IMPLICACIÓN QUE NOS CONCEPTE 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-19, 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 SU 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 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, DAR LA RESPUESTA QUE DESEAMOS A NUESTROS CLIENTES, EL SERVICIO QUE ELLOS MEREcen, Y LAS PROTECCIONES QUE HOY SE DEMANDAN.

MUCHAS GRACIAS.