

BORRADOR DE LA INTERVENCIÓN DE PILAR GONZÁLEZ DE FRUTOS, PRESIDENTA DE UNESPA, PRONUNCIADA EL 11 DE MAYO DE 2021 EN LA SEMANA DEL SEGURO ORGANIZADA POR INESE. EL ACTO SE DESARROLLÓ DE FORMA TELEMÁTICA. SE RUEGA COTEJAR CON EL DISCURSO FINALMENTE PRONUNCIADO.

BUENOS DÍAS A TODOS, Y MUY ESPECIALMENTE AL INESE, QUE HA TENIDO A BIEN INVITARME, UN AÑO MÁS, PARA ESTAR AQUÍ CON USTEDES CHARLANDO SOBRE LAS TENDENCIAS DE FUTURO DEL SECTOR ASEGURADOR, EN UN MOMENTO EN EL QUE EL FOCO EN ESE FUTURO ES ESPECIALMENTE INTENSO.

LA PREGUNTA DE CÓMO SEREMOS EN EL TIEMPO QUE ESTÁ POR VENIR, COMO DIGO, ES LA PREGUNTA MÁS IMPORTANTE DE TODOS LOS COLOQUIOS Y PLANTEAMIENTOS QUE HOY SE HACEN PRÁCTICAMENTE EN CADA SECTOR.

PUES YO LES VOY A DECIR, COMO PRIMERA PROVISIÓN, QUE ESA VISIÓN, AUNQUE INTERESANTE, NO ES DEL TODO COMPLETA. EL PRIMER ELEMENTO DEL ANÁLISIS DEL FUTURO DEL SECTOR ASEGURADOR ES ADMITIR Y DARSE CUENTA DE QUE EL SEGURO YA ESTABA SOMETIDO A RETOS ANTES DE QUE SURGIERA EL PROBLEMA DERIVADO DE LA COVID-19. QUE YA EXISTÍAN ENTONCES RETOS QUE ERAN MEZCLA DE ILUSIÓN Y DEMANDA; Y QUE SIGUEN AHÍ, DE HECHO, EL PASO DEL TIEMPO NO HA HECHO SINO INTENSIFICARLOS. LA PRIMERA, Y FUNDAMENTAL, LABOR QUE EL SEGURO ESPAÑOL TIENE

POR DELANTE ES CONTINUAR, PERFECCIONAR, LAS REFLEXIONES QUE YA HABÍA COMENZADO CUANDO TUVIMOS, COMO TODOS, QUE CONFINARNOS.

¿DE QUÉ TIPO DE COSAS ESTOY HABLANDO? PUES, MIREN, POR EJEMPLO: EN EL AÑO 2020, EL ESFUERZO DE AHORRO-PREVISIÓN DE LOS HOGARES ESPAÑOLES PASÓ DEL 0,7% DE SU RENTA DISPONIBLE AL (-0,6%); ESTO ES, LOS PARTICULARES ESPAÑOLES PASARON DE INTEGRAR EN SUS AHORROS PARA EL 7 DE CADA 1.000 EUROS DE QUE DISPUSIERON, A RECUPERAR 6 DE CADA 1.000. ES UNA DIFERENCIA DE 13 EUROS MUY SIGNIFICATIVA. PERO NO PODEMOS OLVIDAR, AL MISMO TIEMPO, QUE ESE ESFUERZO DE AHORRO, A PRINCIPIOS DE SIGLO, ESTABA EN 42 EUROS DE CADA 1.000. O, SI LO PREFIEREN, QUE, EN REALIDAD, LA TENDENCIA DE LOS HOGARES ESPAÑOLES HACIA EL DES-AHORRO SE HA PODIDO INTENSIFICAR CON LA PANDEMIA; PERO TIENE UNA LARGA HISTORIA DETRÁS.

EL SEGURO, POR LO TANTO, ESTÁ SOMETIDO A TENSIONES ESTRUCTURALES, Y TENSIONES COYUNTURALES, AUNQUE ES BIEN CIERTO QUE EL TRAUMA DE LA PANDEMIA ES MUY PROFUNDO Y, ADEMÁS, SUFICIENTEMENTE DURADERO COMO PARA IMPRIMIR SUS CONSECUENCIAS EN NUESTRA CONCIENCIA COLECTIVA Y HACERLAS PERMANENTES. PERO

SI OLVIDAMOS LAS TENSIONES ESTRUCTURALES, OLVIDAREMOS BUENA PARTE DE LA LABOR QUE NOS PUEDE AYUDAR A EVOLUCIONAR Y CRECER.

ENTRE ESTAS TENSIONES ESTRUCTURALES, NO PODEMOS OLVIDAR LA QUE YA HE CITADO. VIVIMOS UN ENTORNO DE REDUCCIÓN PROGRESIVA DEL AHORRO, EN UNA EVOLUCIÓN EN LA QUE, CIERTAMENTE, NUESTRAS AUTORIDADES LE HAN ECHADO GASOLINA A LA HOGUERA RETIRANDO BENEFICIOS FISCALES PROBABLEMENTE EN EL PEOR MOMENTO PARA HABERLO HECHO. LA PREVISIÓN, EN UN ENTORNO DE TIPOS BAJOS CONTINUADOS, DEBE REINVENTARSE. AQUÍ TENEMOS YA, PUES, UN PRIMER RETO: REINVENTAR LA PREVISIÓN, REILUSIONAR AL CIUDADANO QUE DESEA AHORRAR CON OFERTAS QUE SEAN CAPACES DE ATRAERLO, SIN PERDER DE VISTA NI LA SOLVENCIA NI, POR SUPUESTO, LAS NECESIDADES DEL CLIENTE. UNA PREVISIÓN SOSTENIBLE Y BASADA EN LA COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA, QUE ES LA FORMA DE HACERLA VERDADERAMENTE EFICIENTE, COMO DEMUESTRAN MUCHOS EJEMPLOS EN NUESTRO ENTORNO.

OTRA TENDENCIA ESTRUCTURAL QUE DEBEMOS DE TENER CLARA ES EL PROBLEMA QUE NOS PLANTEA AL SEGURO, COMO PLATAFORMA QUE SOMOS DE SERVICIO, EL CRECIMIENTO MODERADO QUE CABE ESPERAR EN LA BASE CLIENTELAR. SI REPASAN USTEDES LAS PREDICCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA SOBRE LA

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE HOGARES EN ESPAÑA, OBSERVARÁN EN QUE EN EL SEGUNDO CAPÍTULO DEL SIGLO XXI, POR ASÍ DECIRLO, QUE ABRIMOS EN 2020, DICHO CRECIMIENTO VA A SER SIGNIFICATIVAMENTE MENOR QUE EN EL PERIODO ANTERIOR; UNA TENDENCIA DE LA QUE NO SE LIBRA NI UNA SOLA ESQUINA DEL MERCADO ESPAÑOL.

LOS DATOS NOS INDICAN CLARAMENTE QUE, DESDE UN PUNTO DE VISTA ESTRATÉGICO, NOS TENEMOS QUE PREPARAR PARA UN ESCENARIO GLOBAL DE CRECIMIENTO OBJETIVO BAJO. ESTO ES UNA RUPTURA CON EL PASADO, PUESTO QUE, EN EL PASADO, SOBRE TODO SI LO CONTEMPLAMOS CON LA SUFICIENTE VISIÓN HISTÓRICA, UNA PARTE MUY RELEVANTE DEL CRECIMIENTO DEL SEGURO LA HA APORTADO ESTA CAPACIDAD DE INCREMENTAR LA PRESENCIA.

EN LA PRÁCTICA, EL RETO DE FUTURO ES DAR MÁS SERVICIO. PRESTARLO EN MEJORES CONDICIONES, PERO, SOBRE TODO, TENER LA CREATIVIDAD DE GENERAR SERVICIOS INNOVADORES QUE RESPONDAN A LA EXISTENCIA DE RIESGOS VIEJOS NO CUBIERTOS, O DE RIESGOS NUEVOS, Y RESPONDER A LAS EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES.

ÉSTE ES EL PUNTO EN EL QUE, EN MI OPINIÓN, LAS TENSIONES ESTRUCTURALES SE DAN LA MANO CON LAS COYUNTURALES. PORQUE LA PREGUNTA DE CÓMO PODEMOS DAR

MÁS Y MEJOR SERVICIO ENTRONCA CON LA CUESTIÓN DE EN QUÉ MEDIDA EL TIEMPO PANDÉMICO NOS HA CAMBIADO, Y QUÉ DEMANDAS NOS PLANTEA.

VOY A REFERIRME, AQUÍ, AL PROFUNDO TRABAJO ANALÍTICO QUE HEMOS HECHO EN EL SENO DEL SECTOR ASEGURADOR EN TORNO A ESTA PREGUNTA. UN TRABAJO QUE NOS HA SERVIDO PARA ENTENDER QUE HEMOS CAMBIADO; QUE LA REALIDAD NOS HA CAMBIADO, QUE, ADEMÁS, YA NOS ESTABA CAMBIANDO ANTES COMO EFECTO DE LA PRESIÓN TECNOLÓGICA Y DIGITAL; Y QUE ESO SUPONE QUE HEMOS DE DESARROLLAR UNA NUEVA RESPUESTA, PORQUE LAS PREGUNTAS QUE NOS HACEN NO SON LAS MISMAS. TRATARÉ DE EXPLICARLES EN QUÉ MEDIDA NO LO SON.

EL PRIMER ELEMENTO CLARO ES QUE HA DESAPARECIDO LA CERTIDUMBRE. ES UN PROCESO QUE TIENE UN DESARROLLO MÁS LARGO DE LO QUE PARECE. HACE AHORA 13 AÑOS, EN UN FORO MUY PARECIDO A ÉSTE, LE ESCUCHÉ DECIR A UN MIEMBRO DE MI COMITÉ EJECUTIVO: “EL TIEMPO DE LOS ACTIVOS LIBRES DE RIESGO HA TERMINADO”. ERA LA CRISIS FINANCIERA; PERO AHORA TENEMOS UNA CRISIS PANDÉMICA QUE NOS DICE QUE NO SÓLO YA NO HAY ACTIVOS LIBRES DE RIESGO; ES QUE NO HAY CIUDADANOS, NI NEGOCIOS, LIBRES DE RIESGO. EL PRESENTE CAMBIA DE MODO VERTIGINOSO, Y NO SIEMPRE EN UNA BUENA DIRECCIÓN. LAS SOCIEDADES Y SUS INTEGRANTES DEMANDAN

CERTITUD ALLÍ DONDE SIENTEN QUE NO LA HAY, Y ESO ES EN LO QUE NOSOTROS HEMOS DE CONVERTIRNOS: EN PROVEEDORES DE ESTABILIDAD, DE CERTITUD, DE CERTIDUMBRE. UNA PROVISIÓN QUE PASA POR LA TRANSPARENCIA, PUES NO PODEMOS PROTEGER A QUIEN NO ENTIENDE CÓMO LE PROTEGEMOS O DESCONFÍA DE NUESTROS SILENCIOS; Y, SOBRE TODO, LA EMPATÍA: DEBEMOS APRENDER, Y TAMBIÉN APREHENDER, CON H INTERCALADA, LOS NUEVOS Y VIEJOS RIESGOS QUE NUESTROS CLIENTES PERCIBEN.

HEMOS DE ENTENDER EL SIGNIFICADO DEL CONCEPTO DE DESAMPARO. EN LA SOCIEDAD POST PANDÉMICA, SE ABRIRÁ LA DEMANDA DE NUEVOS PROTECTORES, DE AGENTES CAPACES DE APORTAR LA TRANQUILIDAD PERDIDA. ESTO, PARA NOSOTROS, SUPONE QUE HEMOS DE SER CAPACES DE MEJORAR NUESTRAS ESTRUCTURAS Y PROCESOS DE CONTACTO Y ATENCIÓN AL CLIENTE, ASÍ COMO NUESTRA PRESENCIA SOCIAL. LA SOCIEDAD DEBE TENER UNA IMAGEN CLARA DE NUESTRO COMPROMISO FRENTE A SUS RETOS.

TODO ESTO HAY QUE HACERLO ENTENDIENDO UN FACTOR FUNDAMENTAL, QUE ES LA HUMANIZACIÓN DE LAS RELACIONES O, SI LO PREFIEREN, UN USO RACIONAL, ADECUADO Y HUMANAMENTE SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS. EL DESAMPARO, LA DEMANDA DE ESTABILIDAD, DEBEN PROVEERSE CON CERCANÍA, CON

CAPACIDAD DE ESCUCHA, CON ATENCIÓN CONTINUADA. LOS ASEGURADORES, ES MI CONVICCIÓN, TENEMOS UNA OPORTUNIDAD DE ORO EN ESTE TERRENO SI SOMOS CAPACES DE ENTENDER QUE NUESTROS CLIENTES DEMANDAN QUE SEAMOS EXCELENTES EN EL USO DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES PORQUE SON CONNATURALES A LA CULTURA SOCIAL DEL PRESENTE Y EL FUTURO; PERO QUE, AL MISMO TIEMPO, ESO HA DE HACERSE SIN RENUNCIAR AL DURO TRABAJO REALIZADO DURANTE DÉCADAS PARA CONSTRUIR EN ESPAÑA UNA RED DE ASESORAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN ALTAMENTE CAPILAR Y QUE TIENE LA CAPACIDAD DE HACER LLEGAR TODO ESO A LAS PERSONAS MEDIANTE UN DIÁLOGO ENTRE PERSONAS. EL CONSUMIDOR DEL SIGLO XXI QUIERE TODAS LAS VENTAJAS DE LA TECNOLOGÍA, PERO NO CONFiarÁ LA PROTECCIÓN DE SUS RIESGOS A UNA MÁQUINA, PORQUE LAS MÁQUINAS NO HABLAN SU LENGUAJE.

OTRO RETO IMPORTANTE QUE SE NOS PRESENTA ES CONVERTIRNOS EN PALADINES DE LA SOLIDARIDAD COLECTIVA. HAY RIESGOS, SIN DUDA, QUE PUEDEN CUBRIRSE CON MECANISMOS CLÁSICOS; PERO OTROS, SIN EMBARGO, ESTÁN DEMANDANDO SOLUCIONES INNOVADORAS, MUCHAS DE LAS CUALES PASAN POR LA IMPLICACIÓN COLECTIVA Y SIMULTÁNEA EN LA PROTECCIÓN. EL ELEMENTO BÁSICO DE ESAS SOLUCIONES: JUNTOS SOMOS MÁS FUERTES, ES ALGO QUE ESTÁ EN NUESTRO ADN DESDE QUE NACIMOS COMO

ASEGURADORES; PERO AHORA TENEMOS POR DELANTE LA LABOR DE DIFUNDIR SUS VIRTUDES EN NUESTRA SOCIEDAD, Y TRATAR DE INFLUIR PARA QUE NUEVOS MECANISMOS COLECTIVOS DE PROTECCIÓN AFLOREN Y SE DESARROLLEN.

EN ESE PROCESO, YA LO HE DICHO, CONTAMOS CON UN ALIADO DE PRIMER NIVEL EN LA TECNOLOGÍA; UN ALIADO CON EL QUE YA ESTÁN CONTANDO MUCHAS ASEGURADORAS DE RAMOS MASIVOS, COMO SALUD, AUTOS U HOGAR, DISEÑANDO SOLUCIONES CADA VEZ MÁS AJUSTADAS A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE. LA TECNOLOGÍA, SIN EMBARGO, NO TIENE UN VALOR PER SE; TIENE VALOR LO QUE NOSOTROS HACEMOS CON ELLA. LO HE DICHO ANTES: NOSOTROS, POR ENCIMA DE TODO, PROVEEMOS SERVICIOS; Y ES EN ESE TERRENO DONDE TIENE QUE DESARROLLARSE NUESTRA INNOVACIÓN DIGITAL. LA FORMA EN LA QUE LOS CLIENTES DEL SEGURO DE DENTRO DE UNOS POCOS AÑOS INTERACTÚAN CON SU PROTECCIÓN TIENE QUE SER RADICALMENTE DISTINTA A LA QUE CONOCEMOS HOY; PERO, MÁS QUE DE UNA REVOLUCIÓN, DEBE NACER DE UNA EVOLUCIÓN, PORQUE EL PROPIO CLIENTE NECESITA DESPLEGAR SU PROPIA TRANSICIÓN TECNOLÓGICA. RELACIONES MÁS FLEXIBLES, MÁS LIBRES, CON UN MAYOR NIVEL DE EMPODERAMIENTO DEL CLIENTE NACIDAS, COMO HE DICHO, DE UNA EVOLUCIÓN PROGRESIVA, NO DE SALTOS BRUSCOS. TODO ESTO, SIN



EMBARGO, LLAMA DE NUEVO AL CONCEPTO DE TRANSPARENCIA. YA LO HE DICHO; LO DIGITAL ES UN CANAL; UN MEDIO. SI LO QUE VEHICULAMOS A TRAVÉS DE ESE CANAL ES OSCURO, ES INCOMPLETO, ES INEFICIENTE, NO LOGRAREMOS LO QUE BUSCAMOS. COMO TAMPOCO LO LOGRAREMOS SI NO LO DOTAMOS DEL ADECUADO NIVEL DE CONTACTO HUMANO.

NOS ENFRENTAMOS A UN FUTURO CARACTERIZADO POR UNA SOCIEDAD HÍPER CONECTADA, ACOSTUMBRADA AL CONTACTO EN TIEMPO REAL, QUE SE APRECIA A SÍ MISMA COMO UNA SOCIEDAD SOMETIDA, O BIEN A RIESGOS ANTIGUOS QUE ESTABAN DEFICIENTEMENTE PROTEGIDOS; O BIEN A RIESGOS NUEVOS SOBRE CUYA PROTECCIÓN TIENE DUDAS E INCERTIDUMBRES. SE TRATA DE UN ENTORNO ALTAMENTE DEMANDANTE PARA LAS ASEGURADORAS PORQUE, AL ESTAR CENTRADO EN EL CONCEPTO DE RIESGO, ES DE NOSOTRAS DE QUIEN SE VA A ESPERAR UNA RESPUESTA PRONTA Y ADECUADA. POR ESO CREO QUE LOS MESES Y AÑOS POR VENIR HAN DE CONFORMAR UN TIEMPO PRESIDIDO POR LA BÚSQUEDA DE SOLUCIONES. LA FRASE MÁS ESCUCHADA EN LOS ENCUENTROS SECTORIALES, LA FRASE QUE RESUME MEJOR NUESTROS ESFUERZOS CONTINUADOS, ES EL CONCEPTO DE COLOCAR AL CLIENTE EN EL CENTRO. YO CREO QUE EN LOS TIEMPOS POR VENIR, ESTO HAY QUE MATIZARLO LIGERAMENTE. LO QUE HA DE COLOCARSE EN EL

CENTRO, MÁS QUE EL CLIENTE EN SÍ, SON SUS INQUIETUDES, SUS INCERTIDUMBRES Y EL MODO EN QUE DESEA PROTEGERSE FRENTE A ELLAS. NECESITAMOS, PUES, UN SEGURO MÁS TRANSPARENTE, MÁS EMPÁTICO, MÁS CERCANO Y, A LA VEZ, CRECIENTEMENTE TECNIFICADO Y DIGITALIZADO.

NO ES MI INTENCIÓN OCUPAR MÁS ESPACIO DEL QUE SE ME HA CONCEDIDO. ADEMÁS, YA LO HE DICHO ANTES, EL PROGRAMA DE ESTA JORNADA DE HOY ES INTERESANTÍSIMO. ASÍ PUES SUPONGO QUE ESTARÁN TODOS USTEDES DESEANDO ESCUCHAR A SUS PONENTES. QUEDEN AQUÍ, PUES, MIS MENSAJES PRINCIPALES: PLANIFICAR EL FUTURO PASA POR ENTENDER LAS ENSEÑANZAS DE LA PANDEMIA PERO, TAMBIÉN POR ATENDER, O SEGUIR ATENDIENDO, LAS DEMANDAS QUE YA TENÍA EL SECTOR ANTES DE QUE SE PRESENTASE EL VIRUS. PLANIFICAR EL FUTURO PASA POR TENER CLARAS SUS PRINCIPALES TENSIONES, Y ADAPTARSE A ELLAS. ADAPTARSE A LAS DEMANDAS DE LA EVOLUCIÓN DE LOS MERCADOS, DE LOS GAPS DE ASEGURAMIENTO, DE LAS CAPACIDADES GENERADAS POR LA DIGITALIZACIÓN, DE LAS DEMANDAS DE UNA TRANSICIÓN ECOLÓGICA.

EN SUMA, LO QUE SIEMPRE HEMOS HECHO: PONER EL FOCO EN LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES, Y DISEÑAR SOLUCIONES QUE LES DESCARGUEN DE LAS MISMAS.

MUCHAS GRACIAS.