

BORRADOR DE LA INTERVENCIÓN DE PILAR GONZÁLEZ DE FRUTOS, PRESIDENTA DE UNESPA, PRONUNCIADA EL 15 DE OCTUBRE DE 2021, EN LA ENTREGA DE LOS 'PREMIOS GALICIA SEGURA' ORGANIZADOS POR LA FUNDACIÓN INADE. EL ACTO SE DESARROLLÓ EN EL HOTEL OCA PUERTA DEL CAMINO (SANTIAGO DE COMPOSTELA). SE RUEGA COTEJAR CON EL DISCURSO FINALMENTE PRONUNCIADO.

PRESIDENTE Y DIRECTOR DEL INADE, AMIGOS TODOS.

ES OBLIGADO QUE COMIENZE MIS PALABRAS DIRIGIÉNDOSE A LAS PERSONAS QUE HAN LLENADO LOS DIÁLOGOS DE ESTAS ÚLTIMAS DOS O TRES HORAS, ES DECIR, LOS GALARDONADOS DE ESTAS DOS EDICIONES DE LOS PREMIOS 'GALICIA SEGURA', QUE LA TRISTE SITUACIÓN QUE HEMOS VIVIDO NOS HA OBLIGADO A EMPAQUETAR EN UN SOLO ACTO DONDE HUBIÉRAMOS DEBIDO DE ENCONTRARNOS DOS VECES. LOS PREMIOS 'GALICIA SEGURA', YO LO SÉ BIEN PORQUE FORMO PARTE DE SU JURADO DESDE HACE MUCHOS AÑOS, SON EL FRUTO DE VOTACIONES ABIERTAS Y PARTICIPATIVAS, Y ESO ES ALGO QUE LES GARANTIZA EL ACIERTO. HAY ACIERTO EN TODOS LOS GALARDONADOS, ESTO ES UN BUEN DATO. ESTO NOS DICE QUE LA FILOSOFÍA DE LA SEGURIDAD, DE LA CUAL EL SEGURO SÓLO FORMA UNA PARTE, ESTÁ SÓLIDAMENTE ASENTADA EN ESTE TERRITORIO Y ENTRE LOS QUE EN ELLA VIVEN Y CREAN VALOR.

ESTOS PREMIOS SON MUY GALLEGOS, SIEMPRE LO SON; PERO ESTE AÑO DOBLE LO SON SIN NINGUNA DISCUSIÓN. ES, DESDE LUEGO, LO QUE YO PENSÉ CUANDO VI LA LISTA DE PREMIADOS Y ME FIJÉ EN LAS DOS EMPRESAS PREMIADAS; AMBAS EMPRESAS DE RECONOCIDO PRESTIGIO, Y AMBAS EMPLAZADAS EN EL MISMO SECTOR. UN SECTOR, YA LO HE DICHO, MUY GALLEGO. PORQUE NO CREO QUE A ESTAS ALTURAS DEL CURSO HAYA QUE EXPLICAR LA IMPORTANCIA QUE TIENE AQUÍ LA ALEGRÍA DEL BUEN COMER Y DEL MEJOR BEBER.

TANTO INDUSTRIAS CALVO COMO HIJOS DE RIVERA SON EMPRESAS FAMILIARES, ALIMENTARIAS Y GALLEGAS. Y ME HA INTERESADO DESTACAR ESTE ASPECTO PORQUE, CON ESTOS APELLIDOS, PARECE QUE LAS DOS ESTARÍAN ABOCADAS A LA OBSOLESCENCIA. HAY MUCHA GENTE QUE PIENSA, CIERTAMENTE, QUE LAS EMPRESAS FAMILIARES SUELEN SER REACIAS A LA EVOLUCIÓN; QUE EL SECTOR ALIMENTARIO ES UN SECTOR MUY TRADICIONAL DONDE TODO ESTÁ INVENTADO; Y, POR QUÉ NO DECIRLO, TAMBIÉN HAY GENTE QUE PIENSA QUE GALICIA NO ES TIERRA DE INNOVADORES. EN AMBOS CASOS, SIN EMBARGO, DOS EMPRESAS GALLEGAS, FAMILIARES Y ALIMENTARIAS HAN SABIDO EVOLUCIONAR HASTA EL PUNTO DE QUE, SIN RENUNCIAR A SU ESENCIA, HOY APENAS SE PARECEN A LO QUE ERAN HACE DÉCADAS. HAN DESMENTIDO LAS SOSPECHAS; HAN DEMOSTRADO, Y

DEMUESTRAN CADA DÍA, QUE SI CONOCES TU MERCADO, SI CONOCES A TU CLIENTE, Y SI, ADEMÁS, NO LE PONES BARRERAS A LA CREATIVIDAD, NO HAY NADA QUE TE PARE. PORQUE LA CLAVE NO SON TUS CIRCUNSTANCIAS. LA CLAVE ERES TÚ.

SE NOS VIENEN ENCIMA TIEMPOS COMPLEJOS; SE LO DIGO A TODOS PERO, OBVIAMENTE, AL DECIR ESTO YA ME ESTOY REFIRIENDO, CON MAYOR CONCRECIÓN, A EDUARDO ORTEGA Y JOSÉ FLORENTINO BANGO, A ANTONIO MUÑOZ-OLAYA, A RODRIGO GARCÍA DE LA CRUZ, A JAVIER TIRADO, A JUAN BATALLER, A MUTUA MADRILEÑA, A SANITAS, A VICENTE CANCIO Y MI AMIGO GABRIEL BERNARDINO. TODOS ELLOS, PUES, NOMBRES DEL SECTOR ASEGURADOR AL QUE YO MISMA TAMBIÉN PERTENEZCO. LOS TIEMPOS SON COMPLEJOS PORQUE EN ESE MOMENTO FUTURO QUE YA ES PRÁCTICAMENTE PRESENTE HABREMOS DE ENFRENTAR TRES AVENIDAS DIFERENTES, TRES FUENTES DE CAMBIO, TRES DEMANDAS DE ESFUERZO.

LA PRIMERA DEMANDA ES EL CAMBIO OPERADO EN NUESTRO SIGNIFICADO SOCIAL, EN LA DEMANDA QUE LA SOCIEDAD HACE DE NOSOTROS. ES UN HECHO COMPLEJO DE GESTIONAR PERO SIMPLE DE FORMULAR: LA SOCIEDAD NO NOS MIRA, A LOS ASEGURADORES, DE LA MISMA MANERA DESPUÉS DE LA COVID-19. NUESTRO OFICIO ES ELIMINAR O MITIGAR LA DESGRACIA Y, POR ESO MISMO, NO SERÍA LÓGICO QUE UNA

EXPERIENCIA A LA VEZ, TAN TRAUMÁTICA Y TAN DILATADA, COMO LA DE LA COVID-19 NO FUERA A AFECTAR A LA FORMA QUE LOS DEMÁS TIENEN DE VERNOS. TODOS HEMOS CAMBIADO EN LOS ÚLTIMOS 581 DÍAS QUE NOS SEPARAN DE LA VÍSPERA DEL CONFINAMIENTO; Y EL CAMBIO PARA NOSOTROS, LOS ASEGURADORES, TIENE QUE VER CON UNA DEMANDA REDOBLADA, SOFISTICADA, DE PROTECCIÓN. EN ESTOS ÚLTIMOS 15 MESES, TANTO EN ESPAÑA COMO FUERA DE ESPAÑA SE HA HABLADO DEL GAP DE ASEGURAMIENTO MÁS QUE EN LOS 10 AÑOS ANTERIORES. UNA DE LAS COSAS A LAS QUE HEMOS DESPERTADO CON LA DESGRACIA HA SIDO A LA CONCIENCIA DE QUE, TAL VEZ, NO ESTAMOS TODO LO CUBIERTOS QUE DEBERÍAMOS FRENTE A LOS RIESGOS QUE CONOCEMOS; Y QUE, DESDE LUEGO, TENEMOS UNA ACTITUD QUE CABE INCLUSO CALIFICAR DE TEMERARIA FRENTE A LOS QUE NO CONOCEMOS.

ESTA SITUACIÓN, A LOS ASEGURADORES, NOS PLANTEA RETOS DE ADAPTACIÓN; RETOS DE TRANSPARENCIA, DE PEDAGOGÍA, DE CREATIVIDAD, DE DINAMISMO. NOS GENERA LA NECESIDAD DE RESPONDER A PREGUNTAS E INQUIETUDES DE NUEVO CUÑO. CUANDO MENOS EN PARTE, LO QUE HACÍAMOS HASTA AHORA NO VALE PARA LO QUE TENDREMOS QUE HACER MAÑANA. HABRÁ QUIEN PIENSE QUE NO SEREMOS CAPACES, PUESTO QUE, AL FIN Y AL CABO, EL ASEGURADOR ES UN SECTOR POCO DADO A INNOVAR.

CLARO, QUE TAMBIÉN HAY QUIEN PIENSA QUE LAS EMPRESAS FAMILIARES, GALLEGAS Y ALIMENTARIAS NO SABEN EVOLUCIONAR.

NUESTRO SEGUNDO RETO ES LA TRANSICIÓN DEL MODELO ECONÓMICO. TODOS NOSOTROS CONOCEMOS BIEN, CREO, LOS OBJETIVOS 2030 Y 2050 Y LAS AMBICIONES DERIVADAS DE LA TRANSICIÓN SOSTENIBLE CON LA QUE LA UNIÓN EUROPEA ESTÁ ESTRECHAMENTE COMPROMETIDA. LA MAGNITUD DEL ESFUERZO ESTÁ EN CONSONANCIA CON LA MAGNITUD DE LA RECOMPENSA, Y POR ESO MISMO TENEMOS POR DELANTE DOS DÉCADAS DE TRABAJO INTENSO. PARA LOS ASEGURADORES, Y QUIEN DICE ASEGURADORES DICE TODOS LOS ELEMENTOS RELACIONADOS CON EL NEGOCIO COMO LOS INTERMEDIARIOS, Y DADO QUE LA NUESTRA ES UNA ACTIVIDAD FUERTEMENTE REGULADA, LA PRIMERA CONSECUENCIA QUE NOS SUPONE LA TRANSICIÓN SOSTENIBLE ES UN RETO NORMATIVO. LA CREATIVIDAD REGULATORIA EN ESTE TERRENO ES ENORME; NOS ENFRENTAMOS A ALGO QUE FÁCILMENTE SE PUEDE DEFINIR COMO UNA CASCADA NORMATIVA, CON SUS CORRESPONDIENTES RETOS DE ADAPTACIÓN.

LA SOSTENIBILIDAD O, PARA SER MÁS PRECISOS, LAS DENOMINADAS EXIGENCIAS ASG (AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBERNANZA), SON ELEMENTOS SUSCEPTIBLES DE CAMBIAR NUESTRO ENTORNO DE FORMA SIGNIFICATIVA. SON SUSCEPTIBLES DE CAMBIAR

LOS PRODUCTOS QUE VENDEMOS, QUE DEBERÁN ADAPTARSE A LA PRESENCIA DE LOS ELEMENTOS ASG EN LOS MISMOS. SON SUSCEPTIBLES DE CAMBIAR LA FORMA EN QUE INVERTIMOS LOS RECURSOS DE NUESTROS CLIENTES, EN EL MARCO DE UN MERCADO HOY POR HOY MUY ESTRECHO PERO QUE, CON SEGURIDAD, SE NUTRIRÁ CADA VEZ CON MÁS EMISIONES Y OPORTUNIDADES. YA NO OS DIRÉ QUE LOS RETOS ASG SON SUSCEPTIBLES DE CAMBIAR NUESTRA TRANSPARENCIA FRENTE AL CLIENTE PORQUE, EN REALIDAD, ESO ES ALGO QUE YA HA PASADO, QUE YA ESTÁ PASANDO. YA ESTÁ PASANDO, PERO PASARÁ CON MÁS INTENSIDAD CONFORME EL PROPIO CLIENTE INCREMENTE SU CONCIENCIA ASG Y, CONSECUENTEMENTE, TAMBIÉN AUMENTE SU DEMANDA RESPECTO DE LOS ELEMENTOS DE SOSTENIBILIDAD EN SUS RELACIONES DE SEGURO.

EL TERCER GRAN RETO, QUE DE ALGUNA MANERA ABRAZA A LOS DOS ANTERIORES, ES LA DIGITALIZACIÓN. LA DIGITALIZACIÓN ES UN PROCESO QUE TIENE MUY BUENA PRENSA, COMO TODO LO QUE SE RELACIONA CON LA INNOVACIÓN; Y, EN REALIDAD, ASÍ DEBE SER, PORQUE LA INNOVACIÓN ES LO QUE HACE QUE LAS EMPRESAS SEAMOS CAPACES DE APORTAR VALOR MEDIANTE NUESTRA ADAPTACIÓN A LAS NUEVAS NECESIDADES DE LA SOCIEDAD SOBRE LA QUE ACTUAMOS. SIN EMBARGO, NO ES POSITIVO TODO LO QUE SE

PUEDE DECIR DE LA DIGITALIZACIÓN. ES UN PROCESO DE CAMBIO Y, COMO TODO CAMBIO, TIENE SUS RIESGOS PORQUE TIENE SUS CONSECUENCIAS.

EN EL SECTOR ASEGURADOR IMPULSAMOS HACE UNOS POCOS MESES UNA REFLEXIÓN. LA LLAMAMOS *CONVERSANDO CON EL FUTURO* Y SE ENCONTRABA DESTINADA, FUNDAMENTALMENTE, A DISCUTIR CUÁL ES LA MEJOR MANERA QUE INTRODUCIR DENTRO DE LA OPERATIVA ASEGURADORA LAS NOVEDADES QUE PLANTEA LA EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA. EL RESULTADO DE DICHA REFLEXIÓN NOS LLEVÓ, PRECISAMENTE, POR ESTE TERRENO DE OPTIMISMO CAUTELOSO QUE LES HE INTENTADO DIBUJAR. LO QUE LOS TRABAJOS Y EXPLORACIONES VINCULADOS A ESTA REFLEXIÓN NOS DEMOSTRARON ES QUE EL PÚBLICO, POR LO GENERAL, TIENE UNA GRAN EXPECTATIVA, Y ESO QUIERE DECIR UNA SÓLIDA DEMANDA, RELACIONADA CON LA DIGITALIZACIÓN Y LAS POSIBILIDADES QUE PLANTEA; PERO, AL MISMO TIEMPO, REACCIONA NEGATIVAMENTE ANTE LA POSIBILIDAD DE QUE ESA EVOLUCIÓN PUEDA SUPONER UN EXCESIVO ALEJAMIENTO ENTRE LOS PROTAGONISTAS DE LA RELACIÓN ASEGURADORA. DE ALGUNA MANERA, ESTE SENTIMIENTO DUAL, TAN SÓLO APARENTEMENTE INCONGRUENTE, SE PUEDE EJEMPLARIZAR EN LA FIGURA DE ESE CONSUMIDOR QUE DESEA ADQUIRIR SU SEGURO O COMUNICAR SU SINIESTRO A TRAVÉS DEL TELÉFONO MÓVIL; PERO, AL MISMO TIEMPO,

RECHAZA LA IDEA DE QUE SU ASEGURADORA LO ATIENDA POR TELÉFONO MEDIANTE UNA CENTRALITA AUTOMATIZADA QUE EVITE EL CONTACTO CON UN SER HUMANO.

ENTRONCANDO CON EL PRIMER RIESGO QUE LES DESCRIBÍA, EL DERIVADO DE UNA SOCIEDAD CADA VEZ MÁS CONSCIENTE DE SUS PELIGROS, EL PRINCIPAL RETO QUE PLANTEA LA DIGITALIZACIÓN TIENE QUE VER CON QUE LA PRINCIPAL CIRCUNSTANCIA QUE GENERA EL GESTO DE ASEGURARSE: ES DECIR, EL DESAMPARO FRENTE A UN PELIGRO PERCIBIDO DEL QUE UNO NO SE VE CAPAZ DE PROTEGERSE POR SÍ MISMO, NO SE PUEDE GESTIONAR INTEGRALMENTE, O ÉSA ES AL MENOS NUESTRA CONCLUSIÓN, A TRAVÉS DE PROCEDIMIENTOS TECNOLÓGICOS. LA TECNOLOGÍA, EN ESTE SENTIDO, SE CONFORMA COMO UNA HERRAMIENTA QUE COMPLETA AL SER HUMANO, PERO NO LO SUSTITUYE. LA TECNOLOGÍA, ADEMÁS, ES ALGO QUE HAY QUE MANEJAR CON UNOS ADECUADOS NIVELES ÉTICOS. HACE ALGUNAS SEMANAS HEMOS PODIDO CONOCER QUE EL SUPERVISOR EUROPEO, LA EIOPA, HA HECHO PÚBLICOS UNOS PRINCIPIOS ÉTICOS PARA EL USO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL SEGURO. ES ÉSTE UN DOCUMENTO NOTABLE; PERO HABRÁN DE SABER USTEDES QUE EL SEGURO ESPAÑOL, A TRAVÉS DE UNESPA, SE ADELANTÓ A ESTA INICIATIVA CON SUS PROPIOS PRINCIPIOS, ELABORADOS MUCHOS MESES ANTES QUE APARECIERAN PUBLICADOS LOS DEL SUPERVISOR EUROPEO. UNOS



PRINCIPIOS DISEÑADOS PARA QUE LOS PROCESOS GOBERNADOS POR CAJAS NEGRAS Y SISTEMAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL NO CAIGAN O REPRODUZCAN SESGOS INDESEADOS, AMÉN DE OTROS EFECTOS NEGATIVOS.

ÉSTE QUE LES DOY ES UN EJEMPLO DE LOS MUCHOS QUE LES PODRÍA PONER DE LA DIGITALIZACIÓN COMO RETO. NO SE TRATA SÓLO DEL RETO INHERENTE A LA CREATIVIDAD, A LA INTRODUCCIÓN ADECUADA DE LAS HERRAMIENTAS, A LA EXPLOTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA HASTA SUS ÚLTIMAS CONSECUENCIAS. SE TRATA, ADEMÁS, DE HACER ESO MISMO SIN DEJAR ATRÁS LAS ESENCIAS QUE NOS CARACTERIZAN, QUE NOS HACEN FUERTES Y EFICIENTES, Y QUE SON VALORADAS POR NUESTROS CLIENTES. ANTES ME HE REFERIDO, AL HABLAR DE LAS DOS EMPRESAS HOY PREMIADAS, QUE HAN SABIDO EVOLUCIONAR PERO SIN DEJAR DE SER ELLAS, SIN DEJAR DE SER LO QUE HAN SIDO Y SEGUIRÁN SIENDO SIEMPRE. EL FENÓMENO QUE DESCRIBO DE LA DIGITALIZACIÓN ESTÁ LLAMADO A SER UN PROCESO MUY PARECIDO.

ME GUSTARÍA TERMINAR MIS PALABRAS LLAMÁNDOOS A TODOS VOSOTROS A LA RESPONSABILIDAD. DICIÉNDOOS, PUES, QUE LOS HOMBRES Y LAS MUJERES DEL SEGURO TENEMOS UNA RESPONSABILIDAD. A NOSOTROS NOS COMPETE SABER EXPLICARLE A NUESTROS CONCIUDADANOS QUE BUENA PARTE DE LOS RETOS A LOS QUE ELLOS SABEN

QUE ESTÁN EXPUESTOS TIENEN SOLUCIÓN SI SE ABORDAN DE FORMA ABIERTA Y CREATIVA. QUE NO HAY QUE RESIGNARSE CON FATALIDAD ANTE LO MALO QUE HA DE VENIR; LO QUE HA DE VENIR, NOSOTROS LO PODEMOS HACER BUENO, SIEMPRE Y CUANDO PREVENGAMOS BIEN Y EN SU MOMENTO.

EN ESTE ENTORNO, CREO QUE LAS PERSONAS DEL SEGURO TENEMOS UN RETO MUY IMPORTANTE LIGADO A LA PREVISIÓN Y AL AHORRO. WINSTON CHURCHILL DECÍA QUE UNA ESTADÍSTICA ES ALGO A LO QUE TORTURAS HASTA QUE DICE LO QUE TÚ QUIERES QUE DIGA; PERO, LA VERDAD, NUESTRAS CIFRAS EN MATERIA DE AHORRO Y PREVISIÓN NO TIENEN TORTURA POSIBLE: SU MENSAJE SIEMPRE SERÁ EL MISMO. LA VIDA SON DOS FASES: LA FASE ACTIVA Y LA FASE PASIVA. LOS PAÍSES QUE NO AHORRAN SON PAÍSES QUE, A LA DESIGUALDAD QUE PUEDAN EXPERIMENTAR EN LA FASE ACTIVA, AÑADEN UNA MACRO-DESIGUALDAD, UNA SÚPER-DESIGUALDAD, DURANTE LA FASE PASIVA. NO HAY NADA MENOS IGUALITARIO, MENOS PROGRESIVO, QUE NO FOMENTAR EL AHORRO. PORQUE ALLÍ DONDE NO HAY AHORRO LOS QUE TIENEN MÁS TIENDEN A TENER MÁS TODAVÍA; Y LOS QUE TIENEN MENOS, MENOS.

ANTES HE HABLADO DE SOSTENIBILIDAD. ESTE PROBLEMA, EL DEL AHORRO Y LA PREVISIÓN, ES, TAMBIÉN, A SU MANERA, UN PROBLEMA DE SOSTENIBILIDAD. PORQUE LAS

SOCIEDADES QUE NO HAYAN HECHO COSAS PARA HACER QUE SUS CIUDADANOS PASIVOS TENGAN UN ADECUADO NIVEL DE VIDA SERÁN, EN UN FUTURO QUE YA SE TOCA CON LOS DEDOS, SOCIEDADES INSOSTENIBLES. POR ESO MISMO, PORQUE ES MUCHO LO QUE NOS JUGAMOS, LOS ASEGURADORES, LOS INTERMEDIARIOS, LOS INVESTIGADORES, LOS INNOVADORES DEL SEGURO, LOS DIRECTIVOS, TENEMOS LA RESPONSABILIDAD DE SABER TRANSMITIRLE A NUESTRA SOCIEDAD LA MAGNITUD DEL PROBLEMA Y LAS POSIBILIDADES DE SOLUCIÓN.

EN SUMA: TRABAJAR PARA UNA GALICIA MÁS SEGURA; QUE ES, AL FIN Y AL CABO, PARA LO QUE ESTAMOS AQUÍ.

MUCHAS GRACIAS.