

BORRADOR DE LA INTERVENCIÓN DE D^a PILAR GONZÁLEZ DE FRUTOS, PRESIDENTA DE UNESPA, PRONUNCIADA DURANTE EL ‘FORO DE ALTA DIRECCIÓN ASEGURADORA’ QUE SE DESARROLLÓ EN EL MARCO DE LA ‘SEMANA DEL SEGURO 2019’ ORGANIZADA POR INESE. ESTE SIMPOSIO SE CELEBRÓ EN IFEMA-FERIA DE MADRID EL MARTES 19 DE FEBRERO DE 2019. SE RUEGA COTEJAR CON EL DISCURSO FINALMENTE PRONUNCIADO.

BUENOS DÍAS A TODOS. EN MI CALIDAD DE VICEPRESIDENTA DE ESTA SEMANA DEL SEGURO, LES DOY LA BIENVENIDA A ESTE ACTO, Y EN MI CALIDAD DE PONENTE DE LA JORNADA DE ESTA MAÑANA, SOY YO QUIEN LE AGRADECE A INESE Y A LOS PATROCINADORES EL GESTO DE INVITARME A ESTAR AQUÍ.

LA JORNADA DE HOY TIENE UN PARAGUAS ARGUMENTAL QUE SE HA DEFINIDO DE LA SIGUIENTE MANERA: *LOS RETOS ECONÓMICOS DE LOS PRÓXIMOS DOS AÑOS, APUESTAS SEGURAS EN TIEMPOS LÍQUIDOS*. A MÍ ME TOCA COMENZAR EL JUEGO, ECHAR LAS PRIMERAS CARTAS SOBRE LA MESA, Y CREO QUE TENGO TRES O CUATRO COSAS QUE LES QUIERO DECIR QUE SERVIRÁN PARA ELLO. LO PRIMERO QUE QUIERO ACLARAR, AUNQUE PROBABLEMENTE NO HAGA FALTA, ES QUE ESTA LIQUIDEZ DE LA QUE ESTAMOS HABLANDO NO ES LA LIQUIDEZ DE LA QUE ESTAMOS ACOSTUMBRADOS A HABLAR LOS ASEGURADORES. NO SE TRATA DE UN TÉRMINO FINANCIERO, SINO DE UN TÉRMINO SISTÉMICO. LOS PRODUCTOS FINANCIEROS SON LÍQUIDOS CUANDO SE PUEDEN REEMBOLSAR, PERO LOS TIEMPOS SON LÍQUIDOS EN OTRAS CIRCUNSTANCIAS. UN

TIEMPO LÍQUIDO ES UN TIEMPO QUE HA PERDIDO TODO O PARTE DE LA SOLIDEZ QUE TUVO UN DÍA; ES, PUES, UNA REALIDAD SE NO SE PUEDE MANEJAR CON REGLAS FIJAS.

UN SÓLIDO PUEDE CINCELARSE O MOLDEARSE. PERO NADIE PUEDE ESCULPIR EL AGUA. CUANDO UNA REALIDAD ES LÍQUIDA, ES TAN RÁPIDAMENTE MUDABLE QUE NO PODEMOS ESCULPIRLA; LO QUE TENEMOS QUE HACER ES COMPRENDERLA.

YO CREO QUE ÉSTA ES LA PRINCIPAL Y GRAN NOVEDAD QUE NOS VAN A TRAER TIEMPOS DE LOS QUE TODOS VAMOS A ALCANZAR A SER TESTIGOS, PORQUE NO ESTÁN TAN LEJANOS.

HAY UNA FRASE QUE, EN TODA REUNIÓN ESTRATÉGICA ASEGURADORA ACABA SONANDO. SIEMPRE ALGUIEN ACABA PROYECTANDO UNA DIAPOSITIVA QUE SUELE DECIR: *COLOCAR AL CLIENTE EN EL CENTRO*. ESTO, YA LO HE DICHO, LLEVA SIENDO ASÍ DÉCADAS, PORQUE EL SEGURO LLEVA TRABAJANDO DÉCADAS EN LA MEJORA DE SUS RELACIONES CON SUS CLIENTES. SIN EMBARGO, YO CREO QUE LA FRASE SE HA QUEDADO OBSOLETA. LA COSA YA NO VA DE PENSAR EN CÓMO COLOCAR AL CLIENTE EN NUESTRO CENTRO, SINO DE CONSEGUIR COLOCARNOS NOSOTROS EN EL CENTRO DEL CLIENTE.

PARECE LA MISMA COSA, PERO NO LO ES. SI UN PROCESO CONFORMA LAS RELACIONES DE MERCADO EN LOS ÚLTIMOS 15 AÑOS, ES AQUÉL POR EL CUAL LOS CONSUMIDORES CADA VEZ HAN IDO NECESITANDO MENOS IR A BUSCAR LO QUE LES GUSTA O LO QUE NECESITAN, PORQUE ESE ALGO QUE LES GUSTA SALE A BUSCARLOS A

ELLOS. HE DE RECONOCER QUE PARA NOSOTROS, ASEGURADORES, ESE CONCEPTO DE IR A BUSCAR AL CLIENTE NO ES NUEVO; SI LO FUERA, AHÍ ES NADA, A DÍA DE HOY NO HABRÍAMOS INVENTADO LA MEDIACIÓN DE SEGUROS.

ADEMÁS DE LA MEDIACIÓN, TENEMOS OTRO PUNTO FUERTE, QUE ES LA VOCACIÓN DE SERVICIO. LES PONDRÉ UN EJEMPLO. HOY POR HOY, Y DESDE HACE MUCHO TIEMPO, EL SEGURO ESPAÑOL TIENE, Y ESTO ES ALGO QUE TODO EL MUNDO NOS RECONOCE, UNO DE LOS MEJORES SEGUROS PATRIMONIALES PRIVADOS DEL MUNDO. NUESTROS SEGUROS MULTIRRIESGO SON JOYAS QUE EXHIBEN UNA ENORME CAPACIDAD DE SERVICIO, Y ESO NO ES CASUALIDAD. SI EL SEGURO ESPAÑOL FUE CAPAZ DE CONCEBIR FIGURAS DE SEGURO PARA LOS HOGARES CAPACES DE RESPONDER DE UNA FORMA INTEGRAL A TODAS LAS NECESIDADES DE LOS MISMOS, FUE PORQUE CUANDO ESA NECESIDAD SE GENERALIZÓ, EN EL ÚLTIMO TERCIO DEL SIGLO PASADO, EL MERCADO ASEGURADOR ESPAÑOL ACUMULABA YA MÁS DE UN SIGLO DE HONDA VOCACIÓN DE SERVICIO A TRAVÉS, SOBRE TODO, DEL SEGURO DE DECESOS; UNA FIGURA ASEGURADORA QUE LOS DEMÁS NO TENÍAN, Y QUE A NOSOTROS NOS ENSEÑÓ A ESTAR AL LADO DE NUESTRO CLIENTE EN EL MOMENTO EN QUE MÁS NOS NECESITABA PARA SOLVENTAR UN PROBLEMA CRUCIAL, Y DARLE SERVICIO.

EL MUNDO DIGITALIZADO VA A EMPODERAR AL CONSUMIDOR. LE VA A PERMITIR DEMANDAR CUANTAS COSAS NECESITE MEDIANTE SISTEMAS AUTOMATIZADOS QUE, ADEMÁS, LO VAN A SABER TODO SOBRE CON QUÉ TIPO DE PRODUCTO QUIERE SER OFERTADO EXACTAMENTE ESE CLIENTE. ESTO ES SUSCEPTIBLE DE MODIFICAR EL

CONCEPTO DE RIESGO-MASA, NO PORQUE DESAPAREZCAN LOS RIESGOS, SINO PORQUE LA MASA SE VA A CONVERTIR, MÁS DE LO QUE LO HA SIDO NUNCA, EN UNA SUMA DE UNIDADES. POR TODO ESO, Y POR MUCHO Y MUY BIEN QUE HAYAMOS HECHO LAS COSAS EN EL PASADO, COMETERÍAMOS UN ERROR SI NOS INSTALÁSEMOS EN EL OPTIMISMO.

LAS SOCIEDADES, CUANDO LLEGAN AL FUTURO, SIEMPRE ACABAN POR RESOLVER RETOS DE SU PASADO. ES UNA CONSECUENCIA LÓGICA DE LA EVOLUCIÓN SOCIAL. LA DIGITALIZACIÓN, SIN EMBARGO, SE CARACTERIZA DE UNA FORMA ESPECIAL COMO HECHO EVOLUTIVO, ASEMÉJÁNDOSE A OTROS QUE HEMOS VISTO EN EL PASADO: CAMBIOS MUY RADICALES QUE, EN EFECTO, HAN APORTADO RESPUESTAS PARA MUCHAS PREGUNTAS; PERO TAMBIÉN HAN PLANTEADO MUCHAS PREGUNTAS NUEVAS.

HAY, POR ELLO, MUCHAS COSAS QUE LA DIGITALIZACIÓN ES SUSCEPTIBLE DE RESOLVER. PERO LA PREGUNTA BÁSICA QUE YO LES TRAIGO HOY ES LA SIGUIENTE: EN UNA SOCIEDAD PLENAMENTE DIGITALIZADA, ¿SERÁN MÁS, O SERÁN MENOS, LOS RIESGOS A LOS QUE ESTÉN SOMETIDOS PARTICULARES Y EMPRESAS? EL VALIENTE OPTIMISMO QUE NOS PODRÍA LLEVAR A CONTESTAR QUE SERÁN MENOS NOS CONDUCIRÍA, ES MI OPINIÓN, AL ERROR. LEJOS DE SER MENOS, YO CREO QUE SERÁN MÁS. LOS RIESGOS COMUNES PUEDE QUE NO SEAN IGUALES DENTRO DE 30 AÑOS QUE LOS QUE ESTAMOS ACOSTUMBRADOS A ENFRENTAR HOY, PERO NO SERÁN MENORES, NI MENOS FRECUENTES.

SE ADIVINA EN EL HORIZONTE UNA SOCIEDAD GLOBAL BASADA EN EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN, EN EL TRANSPORTE DE DATOS, Y EN LA EXISTENCIA DE SERVICIOS QUE, O BIEN SERÁN PROVISTOS POR ACTORES QUE HOY NO EXISTEN, COMO ESO QUE LLAMAMOS ROBOTS; O BIEN SERÁN SERVICIOS DE NUEVO CUÑO. TODO ESE PROCESO, SI SE PARAN A IMAGINARLO, TRAERÁ APAREJADOS RIESGOS; RIESGOS DE MAL FUNCIONAMIENTO, DE MANIPULACIÓN DOLOSA; Y, POR SUPUESTO, RIESGOS NUEVOS PERO DE NATURALEZA QUE NO ES BIEN CONOCIDA: ROBO, DAÑOS A TERCEROS, ETCÉTERA.

ESTE PROCESO DE ECLOSIÓN DE NUEVOS RIESGOS SE COMBINARÁ, ADEMÁS, CON EL HECHO AL QUE YA ME HE REFERIDO, EN EL SENTIDO DE QUE EL PROPIO TRÁFICO DE DATOS PERMITIRÁ CONSIDERAR A CADA ASEGURADO EN SU INDIVIDUALIDAD, EN UN PROCESO CONSTANTE DE SEGMENTACIÓN Y MUTUALIZACIÓN PARALELA QUE, POR OTRA PARTE, TAMPOCO NOS ES YA COMPLETAMENTE DESCONOCIDO. POR TODAS ESTAS RAZONES ES POR LO QUE DIGO QUE EN LA ECUACIÓN BÁSICA DE LA ACTIVIDAD MÁS COMÚN, ESO QUE LLAMAMOS RIESGO-MASA, EN REALIDAD LOS DOS FACTORES QUE LA CONFORMAN VAN A CAMBIAR.

¿QUIÉN TRIUNFARÁ EN ESTE NUEVO MERCADO? PUES ÉSTA ES OTRA VERTIENTE DEL ASUNTO EN LA QUE LA EXPERIENCIA ME DICE QUE TAMPOCO ESTOY CON LA MAYORÍA. PORQUE LA MAYORÍA DE LAS VOCES QUE YO ESCUCHO PARECE CREER QUE GANARÁ QUIEN LLEGUE *PRIMERO*; YO, SIN EMBARGO, CREO QUE GANARÁ QUIEN LLEGUE *MEJOR*. GOOGLE NO FUE EL PRIMER BUSCADOR QUE USAMOS CUANDO

APRENDIMOS A INTERACTUAR CON INTERNET, NI TAMPOCO AMAZON FUE LA PRIMERA LIBRERÍA EN LÍNEA. LA CARRERA NO ES A VER QUIÉN DA PRIMERO, SINO A VER QUIÉN DA CON MÁS PRECISIÓN, CON MÁS EFICIENCIA.

ES POR ELLO QUE ESTOY CONVENCIDA, COMO YA HE TENIDO OCASIÓN DE COMENTAR EN ESTAS PALABRAS, DE QUE, DE ALGUNA MANERA, EN EL PASADO, Y EN EL PRESENTE, HAY MUCHAS RESPUESTAS VÁLIDAS PARA EL FUTURO. NI EL TIEMPO NI LAS PERSONAS AVANZAN A SALTOS CUÁNTICOS, SINO QUE EVOLUCIONAN SIGUIENDO PATRONES QUE, ESO SÍ, HAY MOMENTOS EN QUE SE ACELERAN. JORNADAS COMO ÉSTA SON NECESARIAS PARA ENRIQUECER LA VERTIENTE GLOBAL Y COMPARTIDA DE ESTE PROCESO Y, DE ESTA MANERA, AYUDAR A LOS EMPRESARIOS DE SEGUROS, UNO A UNO, A TOMAR LAS DECISIONES ADECUADAS.

FÍJENSE EN EL BIEN CONOCIDO TEMA DE LA LONGEVIDAD. ES UN MUY BUEN EJEMPLO DE CÓMO EL PERFECCIONAMIENTO SOCIAL, DE CÓMO UNA EXCELENTE NOTICIA PARA EL SER HUMANO, GENERA RETOS Y NECESIDADES COLATERALES. NO ES ÉSTE UN ÁMBITO EN EL QUE LOS ASEGURADORES PODAMOS ACTUAR POR NOSOTROS MISMOS PROPONIENDO SOLUCIONES, PORQUE ELLO DEPENDE DE QUE EXISTA UN COMPROMISO VERDADERO EN PRO DE LA CONSTRUCCIÓN DE UNA COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA. PERO EXISTEN OTROS MUCHOS EN LOS QUE ESTAMOS IGUAL DE OBLIGADOS A ESTAR ATENTOS DE LAS NUEVAS NECESIDADES QUE GENERA LA EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA. COMO BUEN EJEMPLO DE ELLO, HOY EN DÍA YA EXISTE UNA PARTE SIGNIFICATIVA DE LA

COMUNIDAD EMPRESARIAL QUE NOS DEMANDA SOLUCIONES EN MATERIA DE RIESGOS CIBERNÉTICOS, Y ESA DEMANDA NO HARÁ SINO SER CADA VEZ MAYOR Y MÁS EXIGENTE.

AL FIN Y A LA POSTRE, TODO SE RESUME EN UN CONCEPTO: DENTRO DE MUY, MUY POCO TIEMPO, NO PODREMOS VIVIR PENSANDO QUE HACEMOS BIEN NUESTRO TRABAJO CON LOS ESQUEMAS DE PENSAMIENTO, Y EL TIPO DE INFORMACIÓN, QUE MANEJAMOS HOY. NOSOTROS NO VAMOS A CAMBIAR EL MUNDO, PERO TENEMOS QUE CAMBIAR CON ÉL. Y, COMO SIEMPRE, LO MÁS INTERESANTE NO SERÁ LLEGAR A LA META, SINO LA CANTIDAD DE COSAS QUE VAMOS A APRENDER DURANTE EL VIAJE.

MUCHAS GRACIAS A TODOS.