



BEGOÑA LARREA

DIRECTORA GENERAL DE SUMMA INSURANCE

## Invertir para sobrevivir

**HACE UNOS MESES ESCUCHÉ** en el Telediario una noticia que me impactó: Obama quería que, en 2021, todos los coches de Estados Unidos fueran autónomos.

Enseguida pensé en el Seguro de Autos y comprendí que si el riesgo se trasfiera a la marca del vehículo o a la empresa que hace el software para dar al coche autonomía... en el sector iban a cambiar mucho las reglas del juego. ¡El 60% del mercado es autos!

Luego comenzaron a aparecer muchos videntes, que auguraban un futuro demoledor, sobre todo para la Mediación de Seguros, llegando a afirmar que iban a empezar a desaparecer en 5 años y casi extinguirse en 10. ¡Guau!, los dinosaurios tardaron décadas en extinguirse y nosotros vamos a desaparecer en 10 años. Menos mal que hay especies que supieron adaptarse al medio y sobrevivir a lo largo de los años, ¡aún con todo lo que ha caído a su alrededor!; pensando en alguna de estas especies, se me viene a la cabeza... vaya, el homo sapiens.

Como homo sapiens que somos, es evidente que no podemos ponernos un antifaz y no hacer caso.

No sé si será en 2021, en 2031 o nunca; lo que sí podemos afirmar es que el sector del automóvil está evolucionando rápidamente y que hoy, en 2017, los coches son muy autónomos: te avisan para que no te des besos con otros coches al aparcar, no te dejan atropellar al peatón que decide cruzar la calle cuando no debe, si te duermes te da un chillido al pisar la línea continua,... hasta las ruedas las hacen "in-pinchables"... En fin, que los coches nuevos son mucho más autónomos y están hechos casi anti-siniestros. Es evidente que el Seguro de Autos, tanto en daños como en circulación, va a tener mucha menos frecuencia y que las primas bajarán. ¿Cuánto?, me atrevería a decir que mucho. Cada vez se ven más coches nuevos en la calle y se prevé una renovación del parque automovilístico rápida porque llevamos años guardando el dinero debajo del colchón, por si acaso.

Si nos ponemos el antifaz haremos como Kodak, que no quiso ver que las películas de fotos se iban a acabar. Pero, también podemos hacer como Fuji, que pensó que las reglas del juego iban a cambiar, siguió haciendo carretes pero se esforzó por diversificar y hoy en día, además de

ser la única superviviente del mercado, también vende cámaras digitales, objetivos, ...

Quizás el ejemplo más claro y cercano a nosotros sea Blockbuster (alquiler de películas de vídeo con un logo azul marino y amarillo). Eran líderes indiscutibles del sector; en 2004 tenían 9.000 tiendas y 60.000 empleados a nivel mundial... y desaparecieron porque comenzó a darse una práctica llamada "piratería". Sin embargo, Netflix, su competidora lejana, que también veía cómo la gente dejaba de ir a las tiendas a alquilar pelis, decidió actuar. Hoy es una de las primeras plataformas de películas, series y documentales a tarifa plana. Primero se le ocurrió la idea de hacer una tarifa plana mensual para el alquiler de las pelis y, como los clientes no iban a las tiendas, se las enviaba a sus casas. Luego, las nuevas tecnologías hicieron posible crear su actual plataforma digital.

### TENEMOS QUE CAMBIAR

Mediadores de particulares y pequeñas empresas, "los clientes dejaron de ir a las tiendas a comprar", de algo nos suena, ¿verdad? ¿Hay esperanza o tenemos que esperar a que llegue la agonía para acabar muriendo? Yo soy una firme partidaria de la esperanza; somos homo sapiens y vamos a adaptarnos, vamos a sobrevivir.

Apuesto por la Mediación cercana al cliente: muchas empresas pequeñas en territorio cuyo foco de atención tiene que ser relacionarse con los clientes, dedicados a vender y a gestionar los siniestros, defendiendo los intereses de los clientes frente a las compañías, dando un servicio excelente al cliente por diferentes vías de comunicación y siempre estando cerca para dar la cara en el momento de la verdad. Pero, ¡jojo!, tenemos que dejar de hacer las cosas como las venimos haciendo. No podemos ser la rana que ponen en agua fría con el fuego puesto y no se da cuenta que se va cocinando poco a poco hasta que muere. Tenemos que ser la rana que diga tururú..., ahí no me quedó... y salte fuera... porque el agua ya ha empezado a calentarse. El gran problema es cómo saltar y a dónde. La gran respuesta es "inversión", para tener mucho tiempo libre que dedicar al cliente.



**“TENEMOS QUE ESTAR DISPUESTOS A UNIRNOS DE VERDAD (EN FORMATO EMPRESA O EN FORMATO COOPERATIVA) Y A INVERTIR MUCHO DINERO EN PERSONAL CUALIFICADO, QUE TRABAJE PARA TODOS NOSOTROS POR IGUAL, CON EL FIN DE CONSEGUIR LA AUTOMATIZACIÓN TOTAL”**

En las oficinas de los mediadores de particulares y pequeñas empresas no puede haber tareas administrativas, ni en producción, ni en siniestros, ni en administración; para eso ya están las máquinas. Hoy, con un buen programa y unos buenos procesos, la mayoría de los empleados de mediadores deberían tener el 90% del tiempo ocioso. Si invertimos en unos buenos programas y tenemos profesionales a nuestra disposición para hacer que funcionen y negociar con las compañías la integración total, únicamente habría que sacar los proyectos para la venta e introducir los siniestros declarados en el sistema. El resto, con acciones programadas, lo hacen las máquinas por la noche. Aunque muchos pensarán que es ciencia ficción, no lo es; hay empresas que ya lo tienen.

¿Qué hacer con un empleado que tiene el 90% del tiempo ocioso?: ventas de nuevos ramos. Y, otra vez, la gran respuesta: “inversión”. Hay que invertir mucho dinero y tiempo en formación para que los empleados tengan suficiente conocimiento para vender otros ramos que no sean Autos. En formación no sólo se trata de hacer un curso on-line, hay que enseñar a fondo la oferta del mercado, hay que ayudarles a enfrentarse al momento de la venta, darles argumentos contra las objeciones del cliente,... los modernos lo llaman “mentoring”. No deja de ser una persona que sabe, que acompaña durante mucho tiempo a la que no sabe, para formarle en profundidad y hacer que sea capaz de ... en este caso, vender ramos diferentes al Auto. Básicamente, si somos capaces de hacer esto, sobreviviremos a los coches anti-siniestro.

### NECESIDAD DE UNIRNOS E INVERTIR

Si es tan fácil, ¿por qué estos videntes auguran un futuro demoledor?

El problema es que la mayoría de los mediadores no tienen músculo financiero suficiente para hacer la inversión en tecnología que se necesita, ni la inversión en personal cualificado para que la tecnología funcione. En muchos casos, compran programas tecnológicos avanzados, pero no tienen a una persona dedicada a programar el software comprado, sacarle el máximo partido, negociar con

las compañías la integración y programadores externos que realicen ejecutables y programas puente que ayuden a la digitalización total de la oficina de mediación.

Por otro lado, los empleados, en su gran mayoría, “nunca tienen tiempo” para ofrecer otros productos a sus clientes. Cuando, en realidad, lo que pasa es que controlan mucho Autos y quizás Hogar y para el resto de ramos no tienen formación suficiente, ni saben qué ofertas hay en el mercado. En un porcentaje elevado de mediadores, tampoco existe esa figura que sea capaz de formar a los empleados y ayudarles, en el día a día, a cambiar los hábitos e iniciar la adaptación hacia nuevos ramos.

Es hora de tomar decisiones, queremos continuar en el mercado, queremos morir con el mercado, vamos a cambiar, vamos a adaptarnos, somos capaces de generar este cambio en nuestro negocio, necesitamos ayuda para hacerlo,...

Cada vez más, los mediadores españoles tienen inquietud por el futuro del negocio. De hecho, hay muchos movimientos asociacionistas para conseguir economías de escala traducidas en unos puntos más de comisión, descuentos en programas de gestión estándares, formación gratuita on-line,... Bueno, estamos echando un poquito de agua fría a la olla donde nos estamos cocinando. Por eso, todas las noticias del sector son tan agoreras en relación al futuro del mediador tradicional especializado en pequeños riesgos y con una cartera con mucho peso en Autos.

Pero también hay otros modelos empresariales, que además aportan grandes dosis de inversión, gestión y recursos para conseguir, entre todos, reinventar la Mediación. Tenemos que estar dispuestos a unirnos de verdad (en formato empresa o en formato cooperativa) y a invertir mucho dinero en personal cualificado, que trabaje para todos nosotros por igual, con el fin de conseguir la automatización total, y expertos que nos ayuden a formar a nuestros empleados y conseguir este cambio tan necesario.

Claro que esto exige un esfuerzo mental adicional: algo tenemos que poner y a algo tenemos que renunciar individualmente para conseguir más en el medio plazo.

El futuro está en nuestras manos, de nosotros depende que vaya a ser de nosotros y ya es hora de actuar para no dejarnos arrastrar. [O](#)