

■ LA TRANSFORMACIÓN DEBE SER PARTE DE LA CONVERSACIÓN

TRANSFORMATION SHOULD BE INCLUDED IN THE CONVERSATION



Gustavo Méndez

Desde que la crisis financiera del 2008 embistió al planeta, la inestabilidad se convirtió en la regla. Como consecuencia de la diseminación del virus SARS-CoV-2, dicho escenario se agudizó, lo que obliga a todos los engranes que integran la maquinaria del sector asegurador a elegir el proyecto de la transformación tecnológica (y por ende operativa) como la única ruta para sobreponerse del golpe pandémico.

Gustavo Méndez, socio líder de la Industria de Servicios Financieros de Deloitte Spanish Latin America, afirma que, cuando el entorno económico es adverso, la única apuesta posible y eficaz para las organizaciones radica en cambiar al ritmo que marque la crisis; y más

Since the financial crisis of 2008 hit the world, instability became the norm. Therefore, such a climate worsened with the spread of the Sar-CoV-2 virus, forcing all the gears that make up the machinery of the insurance sector to choose the technological transformation (thus operational transformation) proposal as the only way to overcome the pandemic setbacks.

Gustavo Méndez, leading partner of the Financial Services Industry of Deloitte Spanish Latin America, points out that when the economic environment faces adversity, the only plausible and efficient thing for companies to do is bet on changing at the pace the crisis dictates,

si se trata de una tan grave y de proporciones inimaginables como la provocada por la COVID-19.

“El primer paso que deben considerar las aseguradoras para responder con proactividad al actual entorno y sobresalir en el 2021 consiste en analizar con mucho detalle su plan estratégico, acción en la que obligatoriamente tendrán que considerar al cliente como actor central para ganar eficiencia. De forma paralela, el gobierno de datos y la segmentación de clientes serán el combustible que impulsará la recuperación del sector. Se trata, en suma, de que en la industria se pongan en marcha esquemas operativos versátiles, de tal suerte que se tenga un universo de armas tácticas y defensivas que

particularly in face of a crisis with such unimaginable proportions as the one caused by the COVID-19 pandemic.

“The first step insurance companies should consider taking to proactively respond to the current environment and excel in 2021 consists of carefully analyzing their strategic plan. During this process, they will necessarily have to see the client as a fundamental piece to gain efficiency. In the meantime, data management and client segmentation will be the elements boosting the recovery of the sector. Summarizing, it is about the industry setting in motion versatile operational systems so that it has a world of tactical

puedan sorprender, como sucede en un partido de futbol americano”, expresa el colaborador de Deloitte Spanish Latin America.

Independientemente de la resiliencia mostrada por el sector asegurador, el mercado luce exigente; por lo tanto, es predecible que las instituciones resientan la ralentización de sus finanzas y la enorme presión que habrá sobre sus márgenes de rentabilidad. Estos factores deben tomarse en cuenta y colocarse en el tablero de estrategias, de manera que las compañías actualicen sus portafolios de inversión y logren sobreponerse proactivamente a una baja muy marcada en las tasas de interés, que están lejos de recuperarse.

“Las aseguradoras no deben

and defensive weapons available to surprise as it happens during a Football game”, says Deloitte Spanish Latin America Partner.

Regardless of the resilience shown by the insurance sector, the market seems to be demanding. Therefore, organizations can be expected to resent the slowdown of their finances, and the huge pressure their profit margins will suffer. These factors must be taken into account and included in the strategies board in such a way that companies can update their investment portfolios and proactively overcome the so evident plummeted interest rates that won't be recovering any time soon.

permitirse caer en el juego de seguir operando bajo el esquema tradicional. Si por error o negligencia se adopta esta postura, inevitablemente sus rendimientos serán bajos y su planteamiento de evolución operativa no prosperará. En síntesis, la pandemia nos enseñó a ser más precavidos, a cambiar nuestra mentalidad y a ser más conscientes de las amenazas. Por consiguiente, estamos viviendo un momento en el cual el sector debe reinventarse y transformarse. En contraposición, aquellos competidores que no elijan este camino serán meros espectadores de un juego que ya comenzó y tiene nuevas reglas y participantes”, sostiene Méndez.

“Insurance companies cannot afford to play a game where they continue operating under a traditional system. If this position is taken by a company as a result of a mistake or negligence, its profits will be unavoidably low and the operational plan will not succeed. In short, this pandemic taught us to be more cautious, change our minds, and be more aware of threats. Consequently, we're going through a time during which the sector must be reinvented and transformed. In contrast, competitors not choosing this path will be mere spectators of a game that is already in motion and has new rules and participants”, explains Méndez.