

CONSTANZA GÁLLEGOS

Directora general de QBE en ESPAÑA

“No nos queda otra que la eficiencia y la excelencia operacional”



HACE APENAS UNAS SEMANAS QUE QBE HA SOPLADO LAS VELAS DE SU DÉCIMO CUMPLEAÑOS EN ESPAÑA. “10 AÑOS DE TRABAJO INTENSO Y DE MUCHAS SATISFACCIONES TAMBIÉN”, AFIRMA EN ESTA ENTREVISTA CONSTANZA GÁLLEGOS, DIRECTORA GENERAL DE LA ASEGURADORA EN NUESTRO PAÍS. EN ELLA AGRADECE ADEMÁS AL MERCADO “LA CONFIANZA QUE NOS HA DEMOSTRADO. ESPAÑA REPRESENTA CADA VEZ MÁS PARA EL GRUPO Y ES UNO DE LOS PAÍSES MOTORES DEL CRECIMIENTO EN EUROPA”. SOBRE ESTA BASE, VISUALIZA “UN FUTURO FANTÁSTICO” Y ADELANTA UN RETO CLARO: “CONVERTIRNOS EN UNO DE LOS CINCO MEJORES ASEGURADORES ESPECIALISTAS EN TODOS LOS PRODUCTOS QUE TRABAJAMOS. DESDE LUEGO ENERGÍA, PASIÓN Y UN TREMENDO AMOR POR ESTE OFICIO NO NOS FALTAN”.

Patricia Ojeda Leiva (@PatriciaOjedaL)

‘A.A.’.- Acaban de cumplir 10 años en nuestro país, ¿qué ha supuesto este aniversario para el grupo? ¿Qué le aporta y qué opinión tiene el grupo de nuestro país?

CONSTANZA GÁLLEGOS.- Estamos muy orgullosos del trabajo hecho por el equipo y de los logros alcanzados. Han sido 10 años de trabajo intenso y de muchas satisfacciones también. Estamos muy agradecidos al mercado por la confianza que nos ha demostrado. España representa cada vez más para el grupo y es uno de los países motores del crecimiento en Europa. Las cosas se han hecho bien y somos una referencia para el resto de países y jugaremos sin duda un papel relevante en la nueva Europa tras el Brexit.

‘A.A.’.- ¿Cuáles han sido los principales hitos de la compañía en este aniversario (si es posible referenciados en el tiempo)?

CONSTANZA GÁLLEGOS.- Sin duda alguna, y por encima de todo, la creación y consolidación de un equipo fuerte, cohesionado, muy capacitado, comprometido, entusiasta y proactivo. También de una cartera de clientes sólida y diversificada. Hemos sido capaces de convencer y atraer a clientes de distintos sectores y con distintas necesidades, que, además, se han quedado con nosotros todos estos años, lo que demuestra nuestra capacidad de adaptación y nuestro



“MADRID APORTA MUCHO A LATINOAMÉRICA”

‘A.A.’.- Uno de sus proyectos era desarrollar un hub para la suscripción de negocio latinoamericano, ¿en qué punto se encuentra? ¿Qué aporta Madrid como centro de negocio para la región latinoamericana?

CONSTANZA

GÁLLEGOS.- El proyecto está muy avanzado y en fase de implementación. Espero que estemos plenamente operativos para el 1 de octubre, con un equipo especialmente encargado de la suscripción de este negocio. Madrid aporta mucho a la región ya que existe mucha capacidad disponible, profesionales con experiencia en la suscripción de este negocio, hablamos el mismo idioma y entendemos bien los regímenes jurisdiccionales a los que nos enfrentamos.



convencimiento de que el cliente está en el centro de todas nuestras decisiones. Hemos construido relaciones transparentes y sólidas con los brokers, les hemos trasladado nuestras prioridades y preferencias, y ellos las suyas y hemos sabido encontrarnos en el camino y buscar sinergias que nos permitan ofrecer soluciones completas y competitivas a nuestros clientes comunes.

‘A.A.’.- En estos años, han entrado en distintos ramos ¿están satisfechos de su desarrollo en los mismos? ¿Se plantean entrar en otros nuevos? Si es así, ¿en cuáles?

CONSTANZA GÁLLEGOS.- Comenzamos en 2008 desarrollando los ramos que entendimos básicos en cualquier

oferta, esto es, daños y responsabilidad civil y sí estamos satisfechos del desarrollo que han tenido. Hemos crecido muy rápido en Responsabilidad Civil, donde encontramos un hueco claro en el segmento de mercado en el que trabajamos (Corporate y Middle Market) y algo más despacio en Daños Materiales, ramo muy castigado por la caída de precios de los últimos años. Introdujimos pronto D&O, producto en el que nos hemos hecho un hueco importante en el mercado, y en 2015 empezamos a trabajar en RC Profesional, Instituciones Financieras y en la rama farmacéutica y Ensayos Clínicos. En 2016 comenzamos a trabajar activamente en el sector de Real Estate e introdujimos en el mercado nuestra propuesta Multinacional para dar respuesta a la internacionalización de nuestras empresas.



“EN LAS GRANDES CRISIS HAY SIEMPRE GRANDES OPORTUNIDADES”

‘A.A.’.- ¿Cómo ve la situación general del sector este año? ¿Y de los ramos en los que ustedes son especialistas?

CONSTANZA GÁLLEGOS.- Estamos viviendo una recuperación del sector en general y esperamos que 2017 siga por la senda del crecimiento en primas. Si bien es cierto que los ramos que tiran del crecimiento no son los que nosotros trabajamos (Motor, Salud), sí esperamos crecimientos en los productos que ofrecemos. El mercado es aún inmaduro en productos como D&O, RC Profesional o Cyber, y estaremos preparados para dar respuesta a las necesidades que vayan surgiendo en estos campos. Todo ello sin desatender el enfoque técnico, ya que también estamos viendo cómo los márgenes se han deteriorado mucho en los ramos de daños y RC y esto nos preocupa mucho.

‘A.A.’.- ¿Cómo se está comportando este año la siniestralidad? ¿Qué ha aprendido de los siniestros que han tenido que afrontar en estos 10 años? ¿El más importante ha sido el accidente de Renfe de Santiago de Compostela? ¿En qué punto se encuentra este caso y cómo prevé les afecte?

CONSTANZA GÁLLEGOS.- Tenemos muy buenos resultados en todos los productos que trabajamos. La siniestralidad se está comportando de manera estable, si bien estamos sufriendo una mayor frecuencia en daños y RC. Tenemos más siniestros internacionales, por lo que debemos aprender a litigar en distintas jurisdicciones de manera eficiente y quizá lo más llamativo sea el incremento en las reclamaciones de D&O, ramo en el que todos los operadores nos deberíamos replantear los precios. Vemos menos siniestros de RC Patronal, en parte por el descenso de actividad económica y en gran medida también por la mejora de las condiciones de seguridad en el trabajo.

En estos años hemos gestionado siniestros grandes y pequeños, simples y complejos pero sin duda el mayor ha sido el de Angrois, al que todavía le quedan años de desarrollo. Viendo el lado positivo de este terrible siniestro, desde que ocurrió estamos trabajando para demostrar nuestra capacidad de gestionar una catástrofe de estas dimensiones y la crisis consecuente que desencadena, de integrar los intereses de todas las partes y sobre todo atender las necesidades de las víctimas desde un punto de vista económico, que es lo que nos toca. En las grandes crisis hay siempre grandes oportunidades y para un asegurador lo más importante es demostrar que estamos ahí cuando las cosas vienen mal, cuando los siniestros ocurren, que es para lo que se compran los seguros, no lo olvidemos. Está siendo una gestión muy compleja pero creo que lo estamos haciendo bien.

Para la segunda mitad de 2017 tenemos en el horno a punto de salir nuestra propuesta de Cyber y nuestro nuevo producto IMI (Investment Management Insurance) para sociedades de inversión. Lanzaremos también antes de que finalice el año nuestros nuevos productos de “Pharma” y “Real Estate” y fortaleceremos nuestra oferta en Daños Materiales, ramo en el que queremos crecer exponencialmente en 2018.

Estamos también trabajando en otros productos que comercializamos en el grupo y que podríamos empezar a vender en España, como Garantías de Automoción o Caución.

CONSTRUIR UNA RELACIÓN FUERTE

‘A.A.’.- ¿Cuál es el perfil del ‘corredor ideal’ para QBE? ¿Qué valor añadido aportan estos profesionales y cómo respalda su entidad la actividad que realizan?

CONSTANZA GÁLLEGOS.- Éste es un negocio de personas y todos trabajamos con aquellos en los que confiamos, con los que podemos hablar honesta y transparentemente y que nos ayudan a hacer nuestro

trabajo de manera profesional, competente y eficiente, en beneficio de los clientes. Este es nuestro corredor ideal, aquel con quien podemos construir una relación fuerte, con quien nos entendemos y nos entiende; así de simple.

‘A.A.’.- ¿Aparte de los corredores, prevén apostar por otro tipo de canales de distribución (hace un tiempo hablaron de agencias de suscripción)?

CONSTANZA GÁLLEGOS.- En el corto plazo seguiremos centrados en el canal de corredores, que es el que mejor responde a los productos y segmentos de mercado que trabajamos; si bien seguimos estudiando canales alternativos que nos permitan llegar a un público mayor. Estamos encantados de trabajar con agencias a las que podamos delegar nuestras capacidades y es éste un modelo que trabajaremos más en los próximos años.

‘A.A.’.- Se habla mucho de la transformación de los clientes, ¿Cómo ven este cambio desde QBE y de qué forma les está afectando?





“EL BREXIT NO TENDRÁ EFECTO PARA NUESTROS CLIENTES, PERO SÍ UN COSTE PARA NOSOTROS”

A.A.’.- Los riesgos geopolíticos están ocupando un lugar cada vez más destacado en la agenda de los gerentes. ¿Cómo prevé pueda afectar el Brexit? ¿Y otras políticas más proteccionistas?

CONSTANZA GÁLLEGOS.- Desde luego es una preocupación para todos los que operamos en los mercados internacionales. Estamos viviendo una desglobalización, todavía parcial afortunadamente. En este mundo un poco loco que nos toca vivir ahora vemos 2 grandes tendencias mundiales, una todavía centrada en unirnos, en identificar lo que tenemos en común y cómo nos puede hacer más fuertes; y otra en reconocer las diferencias y en proteger lo propio de “ataques” del exterior....y desde luego tenemos un gran reto delante en la identificación de estas tendencias y de lo que nos enfrentamos en cada caso, claves en la implantación de programas multinacionales y en la gestión de riesgos multiterritorio. Por eso entendemos las relaciones con nuestros clientes como una sociedad a largo plazo. El Brexit es un ejemplo claro de lo que comento. Para nuestros clientes no tendrá efecto alguno ya que estamos tomando las medidas para evitar cualquier impacto. Hemos creado una nueva compañía en Bruselas, que será la nueva matriz de todas las operaciones europeas y habrá continuidad en todos los sentidos. Ahora bien, a un coste muy elevado para nosotros.

CONSTANZA GÁLLEGOS.- Los clientes demandan mejores productos, mejores precios y mejores servicios y además esperan que les impliquemos cada vez más en la gestión de sus riesgos, que compartamos información, que les preguntemos qué debemos hacer para satisfacer sus expectativas y cómo de satisfechos están con nosotros.... ¿no es esto lo que todos esperamos como consumidores? Sin duda, un gran reto para la industria aseguradora, tradicionalmente volcada en el producto y muy hermética en la gestión y en el manejo de información.

Quien mejor se posicione en dar respuesta a estas necesidades ocupará posiciones de liderazgo en la carrera. Nosotros reconocemos el nuevo marco que tenemos y espero que seamos de los que antes lleguen a la meta.

‘A.A.’.- ¿Qué desarrollos tecnológicos han implantado para atender las peticiones de los clientes? ¿Y para estar más cerca de ellos?

CONSTANZA GÁLLEGOS.- En España estamos implantando novedades importantes en la gestión que mejorarán sin duda la calidad del servicio, como la firma electrónica en todos los documentos, la digitalización y la política de “Cero papel”, o sistemas ágiles para la gestión de siniestros de frecuencia, la emisión de certificados y la gestión de saldos. También estamos trabajando en la información y en la manera de compartirla y sacarle el mejor partido.

‘A.A.’.- ¿Cómo prevé impacte en su negocio y actividad el cambio tecnológico, a nivel general, y temas concretos como el Big Data, IoT, Blockchain...?

CONSTANZA GÁLLEGOS.- El cambio tecnológico es una realidad en nuestras vidas, transaccionamos de manera distinta, nos comunicamos de manera distin-

ta y sabemos que este cambio es imparable y que todos los sectores y todos los productos se subirán a este tren tecnológico. En el Grupo tenemos múltiples proyectos en los que estamos aplicando distintas herramientas tecnológicas (InsurTech), como la robótica, Blockchain o Data Science para entender mejor el mercado, el consumidor, la competencia, y aplicar este conocimiento en la manera de interactuar con nuestros clientes, de venderles nuestros productos y servicios, y de gestionar nuestro negocio de manera más eficiente. Tenemos un Laboratorio de Innovación que testa constantemente nuevas ideas y proyectos y tenemos muchas personas ajenas a la industria aseguradora trabajando en estos proyectos. No nos quedaremos atrás.

EFICIENCIA Y COMPETENCIA ANTE LOS RIESGOS...

‘A.A.’.- ¿Qué colaboraciones o relaciones mantienen con startup? ¿Van a apostar por el impulso de acuerdos al respecto?

CONSTANZA GÁLLEGOS.- Desde luego. Una de las apuestas más importantes que tenemos es nuestro compromiso de invertir anualmente en estas empresas, que sin duda deben jugar un papel importante en la nueva era tecnológica. Ya tenemos acuerdos con algunas de estas Start Up que nos están ayudando a entender el nuevo mundo tecnológico y seguiremos trabajando en este camino.

‘A.A.’.- Bajos tipos de interés, mercado blando, capitales no tradicionales... ¿cómo están afectando estos riesgos al mercado de seguros a nivel global?

CONSTANZA GÁLLEGOS.- Pues no nos queda otra que la eficiencia y la excelencia operacional. Tenemos que operar en este mercado, que además no se va a



Made possible by



ESTE AÑO, NUEVA INICIATIVA: 'PREMIUMS4GOOD'

'A.A.'- ¿Cómo están enfocando la RSC?

CONSTANZA GÁLLEGOS.- Estamos muy comprometidos y trabajamos de la mano con la Fundación QBE, que cada año invierte en proyectos sociales en España. Tras varios años de colaboración con la Fundación Balía en proyectos de formación profesional, estamos ahora buscando nuevas ONG's con las que podamos trabajar, desarrollando a la vez programas de voluntariado corporativo que están teniendo una acogida estupenda entre nuestros empleados. Vamos además a lanzar antes de que finalice el año una iniciativa preciosa, "Premiums4Good", a la que todos nuestros clientes podrán adherirse haciendo así que QBE invierta el 25% de las primas que pagan en bonos sociales que revierten en la comunidad.

"ESTAMOS PREPARADOS PARA EL SIGUIENTE PASO Y ASPIRAMOS A CONVERTIRNOS EN UNO DE LOS 5 MEJORES ASEGURADORES ESPECIALISTAS EN TODOS LOS PRODUCTOS QUE TRABAJAMOS"

endurecer, de manera competitiva pero sobre todo eficiente. Ahí está la clave.

'A.A.'- ¿Qué otros grandes riesgos siguen de cerca desde del grupo? ¿Cómo los combaten?

CONSTANZA GÁLLEGOS.- Nos preocupan los riesgos de interrupción de negocio o fallo en las cadenas de suministro (intensidad), los riesgos propios de la evolución de los mercados (tipos de cambio, competencia, fusiones, quiebras...), el riesgo cibernético (por su difícil evaluación y falta de experiencia sinistral), las catástrofes naturales (intensidad y frecuencia), los riesgos políticos que hemos comentado, de regulación y legislación, cambios de gobierno, los cambios macroeconómicos (desempleo, inflación, natalidad...), riesgos de reputación y riesgos tecnológicos. Nos preocupa también la retención del talento y nuestra capacidad de generar negocio de manera estable y retenerlo.

Tenemos un equipo de personas constantemente analizando y siguiendo la evolución de todos estos riesgos y


el posible impacto en nuestras estrategias y planes de negocio y en cada país tenemos muy interiorizada esta cultura de riesgo y hacemos nuestros propios mapas de riesgos, impacto y planes de emergencia.

... Y UN TOQUE DE CRECIMIENTO ORGÁNICO

'A.A.'- ¿Mantiene QBE su política de crecimiento a nivel global a través de adquisiciones? ¿Y, en concreto, en el mercado español?

CONSTANZA GÁLLEGOS.- No, desde hace ya algunos años. La política de adquisiciones del grupo se mostró muy eficaz por un tiempo y nos dio el tamaño que necesitábamos a nivel global. Ahora estamos centrados en el crecimiento orgánico y en la eficiencia, en la identificación de buenas prácticas y en trabajar de manera consistente a nivel global.

'A.A.'- ¿Cómo visualiza el futuro de QBE, por ejemplo, de aquí a otros diez años?

CONSTANZA GÁLLEGOS.- Visualizo un futuro fantástico, lleno de éxitos y cosas buenas. Estamos preparados para el siguiente paso y aspiramos a convertirnos en uno de los cinco mejores aseguradores especialistas en todos los productos que trabajamos. Desde luego energía, pasión y un tremendo amor por este oficio no nos falta. 

10 años de actividad en España

QBE celebró el pasado 15 de junio un acto en la Casa Velázquez de Madrid en el que reunió a más de 200 profesionales del sector para conmemorar su primera década de actividad en el mercado español.

“Tras 10 años de intenso trabajo hemos conseguido ser una referencia en el mercado. Hemos sabido crear confianza. Vamos a luchar cada día por ser más eficientes”, afirmó Constanza Gállegos en tal ocasión.

“Quiero aprovechar la ocasión para dar nuestras más sinceras gracias a clientes, corredores, proveedores y equipos por ayudarnos a mejorar”, añadió.

Además de por el embajador de Australia en España, Timothy Kane, el equipo de la entidad en España estuvo respaldado en este aniversario, por varios directivos de la matriz, entre ellos, Richard Pryce, CEO de QBE EUROPEAN OPERATIONS. En sus palabras de cierre del acto, este destacó que los dos últimos años de la operación del grupo en España han sido “increíbles” en cuanto a crecimiento. Además, dio las gracias expresamente a los brokers que han apoyado y confiado en su grupo desde el primer momento y “con los que -remarcó- queremos seguir siendo una entidad de referencia y su mejor aliado”.

