

## CHRISTOPHER BUNZL Director general de Mutua de Propietarios

NO ES FÁCIL TRANSFORMAR UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS. MUTUA DE PROPIETARIOS SE LO PROPUSO Y ESTÁ EN ESE CAMINO: UNA ENTIDAD HISTÓRICA, DECANA DEL MERCADO ESPAÑOL, ESPECIALISTA EN LA SALUD Y PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INMOBILIARIA, SE SITÚA EN VANGUARDIA EN PROCESOS DE GESTIÓN, HERRAMIENTAS DE PERITAJE, RELACIÓN CON EL MEDIADOR, ETC. CON UNA FUERTE INVERSIÓN EN TECNOLOGÍA Y CON LA DIGITALIZACIÓN EN LA MENTE. Y UN CAMBIO COMPLETO DE IMAGEN. CHRISTOPHER BUNZL ABANDERA ESA INTENSA TRANSFORMACIÓN QUE INCLUSO LLEVARÁ A LA ENTIDAD A ACOMETER SU INTERNACIONALIZACIÓN.

# «Es un privilegio liderar la aseguradora decana del mercado español»

“ El cambio de imagen corporativa quiere reflejar que la Mutua está cambiando, adaptándose a las exigencias del mercado y sobre todo de nuestros clientes ”

**S**ociedad de Seguros Mutuos contra Incendios de Barcelona, casi nada el nombre con el que nació Mutua de Propietarios el 30 de abril de 1835. Y fundada por propietarios de edificios. ¿Somos conscientes de la importancia de tener en el mercado español una entidad tan verdaderamente histórica?

Es un privilegio y una gran responsabilidad liderar la aseguradora decana del mercado español. Es un privilegio porque hay muy pocas empresas en el mercado español y en Europa con casi 200 años de historia. Y una gran responsabilidad porque moralmente deberemos traspasar el día de mañana a los futuros responsables una empresa que sea aún más sólida y solvente.

En los últimos dos años Mutua de Propietarios ha experimentado una transformación interna. También en otros aspectos, por ejemplo, las soluciones digitales o la plataforma Soling. ¿Todos estos cambios dejan como evidencia que Mutua de

Propietarios se quiere situar como una entidad puntera en tecnología e innovación?

Para intentar garantizar la sostenibilidad de la compañía a medio plazo tenemos que adaptarnos, como cualquier otra actividad empresarial, a un entorno de mercado en el que los clientes son cada vez más exigentes desde múltiples perspectivas. Y por ello las empresas y, especialmente en nuestro caso como aseguradora especialista, tenemos que estar innovando de manera permanente en productos, servicios y procesos, siendo para ello la tecnología una palanca fundamental.

Ello ha supuesto previamente una decisión estratégica de querer ser reconocidos como una empresa líder en innovación y en digitalización en nuestro ámbito de especialización.

Otro de los últimos cambios es el de vuestro logo. ¿La traducción es que Mutua de Propietarios, con 180 años cumplidos, es una entidad moderna?



## La mediación en la cadena de valor

### **Centrándonos en la mediación: ¿Cómo apoya Mutua de Propietarios a la mediación, qué novedades tenéis para los mediadores?**

Como aseguradora trabajamos principalmente en tres ámbitos en el desarrollo de nuestra relación con la mediación: (1) invertir en tecnología y procesos para hacer más fácil y eficiente el trabajo de nuestros mediadores, incluyendo la integración con los principales Sistemas de Gestión de nuestros mediadores, así como facilitar el acceso a la información en los Sistemas de Mutua como la plataforma Soling-Peritajes o Gestión\_Line, (2) desarrollar los acuerdos con los distintos colegios profesionales y el Consejo General, además de con la mayoría de las asociaciones de mediadores, (3) incrementar la inversión en la formación de nuestros mediadores.

Además, este año hemos creado Consejos de Mediadores, que en 2015 se han reunido ya 2 veces, en el que se presentan y debaten abiertamente los cambios en productos, procesos, servicios y tecnología que se están desarrollando y que está previsto realizar en el siguiente periodo para adaptarnos a las necesidades de la mediación.

### **¿Cómo valoras esos acuerdos de colaboración con asociaciones y colegios de mediadores?**

En estos últimos años Mutua de Propietarios ha redoblado su esfuerzo de colaboración con las asociaciones y colegios de mediadores, porque creemos que son una parte fundamental en la cadena de valor del sector asegurador. Hemos incrementado de manera notable la inversión en términos de tiempo de dedicación de nuestro equipo y también en términos económicos, especialmente considerando el tamaño de nuestra compañía, y estamos muy satisfechos de ello.

Aun así creemos que, en general, hay aún un gran recorrido de mejora para poder beneficiarnos mutuamente de dichos acuerdos, y en ello está trabajando nuestro equipo.

### **¿Estás de acuerdo con la afirmación que se escucha en muchos foros de que ha llegado el momento de la mediación?**

En un mundo cada vez más exigente, más transparente y cada vez más digital el futuro es la gestión profesionalizada y la especialización. La mediación, en términos generales, ha realizado un gran esfuerzo en ambos aspectos, y esa será la clave de su éxito futuro. En este proceso de transformación han sido clave las asociaciones de mediadores y los colegios profesionales, y quiero pensar que también las aseguradoras hemos puesto algo de nuestra parte.

El cambio de imagen corporativa quiere reflejar que la Mutua está cambiando, adaptándose a las exigencias del mercado y sobre todo de nuestros clientes.

La nueva imagen y el nuevo color corporativo representan la pasión de todo el equipo de Mutua y sus colaboradores por lo que estamos haciendo, queremos que el mercado nos reconozca, como comentaba antes, como aseguradora innovadora y líder en nuestro ámbito de especialización. Y sobre todo como una aseguradora que se preocupa por el bienestar de sus asegurados, especialista en la protección y la salud de la propiedad inmobiliaria de nuestros clientes.

### **Innovación en la salud de edificios**

#### **Hay otra cuestión que me gustaría conocer más en detalle: ¿qué es y qué hace vuestra filial Ingenium Propietarios?**

Ingenium Propietarios es una filial 100% propiedad de Mutua de Propietarios, especializada en servicios técnicos de ingeniería, arquitectura y eficiencia energética para el mantenimiento, la conservación y la rehabilitación de los edificios, aportando a nuestros clientes soluciones objetivas, cercanas y de calidad. Ingenium Propietarios ofrece sus servicios al mercado en general, pero en especial a nuestros clientes y colaboradores.

Ingenium Propietarios, además, está formada por un equipo muy joven y preparado, que ha puesto en marcha algunas de las iniciativas más innovadoras del Grupo Mutua. Quizás tenga algo que ver que la mayor parte de su equipo son 'nativos digitales' en lugar de 'inmigrantes digitales' como somos las personas de mi generación.

#### **La unión que mantenéis con Apex para proyectos de protección y salud de edificios incluye I+D+i en materia de domótica. ¿Es el futuro?**

La domótica es uno de los ámbitos de I+D+i del Grupo Mutua de Propietarios, que en el futuro tendrán un rol muy importante, pero quizás lo sea aún más lo que se denomina Internet

“ La **domótica** es uno de los **ámbitos** de **I+D+i** del **Grupo Mutua de Propietarios**, que en el **futuro** tendrán un **rol muy importante**, pero quizás lo sea **aún más** lo que se denomina **Internet de las Cosas** ”

de las Cosas. En ambos campos se están explorando posibles soluciones que ayuden en nuestra misión en torno a la protección y la salud de la propiedad inmobiliaria.

**Decías en el Foro Madrid Seguro que el sector “es el paradigma de la cooperación”. ¿Ha llegado el momento de ir más allá, de romper, de introducir cambios en las organizaciones pensando en el futuro?**

Efectivamente estamos en un sector muy colaborativo y cooperativo. Las aseguradoras colaboramos con agentes, corredores, peritos, abogados, reparadores, compañías de asistencia, otras aseguradoras con las que tenemos acuerdos de distribución, reaseguradores, etc. El ratio del número



## El apasionante mundo del seguro

**Sobre Christopher Bunzl tengo una curiosidad: junto a tu licenciatura en Economía, ¿qué te llevó a estudiar Política Internacional?**

Creo que a la mayoría de nosotros en mayor o menor medida, nos influyen nuestras raíces. Las mías, como es obvio por mi nombre y apellido, son un poco internacionales procedentes de varios países europeos. Y por ello en mi juventud esto me llevó a tener inquietudes por entender un poco mejor qué pasa en el mundo, cómo funciona, qué tenemos en común y qué nos diferencia en distintas geografías, etc. En este contexto la historia, la economía y la política ayudan a comprender un poco mejor a la humanidad.

**¿Qué es más complicado, el mundo de la Bolsa (donde trabajaste al inicio de tu carrera), la consultoría o el seguro?**

Mis inicios profesionales en la Bolsa hace casi 30 años fueron muy interesantes, pero realmente en todo este tiempo ese mundo ha cambiado tanto que no creo que se pueda comparar con lo que es la realidad actual del seguro o de la consultoría.

La forma de trabajar y de interrelacionarse tanto a nivel interno como con colaboradores externos y clientes, es la clave del éxito de cualquier organización, por ello lo más importante son siempre las personas.

Tanto en el mundo del seguro como en el de la consultoría se venden y prestan servicios; en la consultoría principalmente a un número reducido de grandes empresas; en seguros, en general, a un número más amplio de clientes y a través de un número elevado de colaboradores, incluyendo agentes, corredores, peritos, compañías de asistencia, etc. Ambos son mundos muy bonitos, con grandes retos, pero también bastante diferentes. Pero el mundo del seguro se encuentra en un momento apasionante de transformación y renovación y por motivos demográficos y socioeconómicos cada vez será un sector más importante en la economía.

No me atrevería a asegurar cuál es el sector más complicado, pero sin duda el seguro es más apasionante.

“ El futuro es la **gestión profesionalizada** y la **especialización**. La **mediación**, en términos generales, ha realizado un **gran esfuerzo en ambos aspectos**, y esa **será la clave** de su **éxito futuro** ”

de colaboradores externos por cada persona en nómina es muy alto, debe de haber pocos sectores con un ratio tan elevado. Y este 'ecosistema' tiene que seguir creciendo. En nuestro caso, por ejemplo, estamos en conversaciones con algunos competidores para ofrecerles, a través de nuestra filial Ingenium Propietarios, los servicios de peritaje que se gestionan a través de la plataforma Soling.

### Enfoque de futuro

**En toda esta espiral de cambios en el sector, ¿va a variar en algo el modelo de negocio de Mutua de Propietarios?**

Nuestro modelo de negocio está ya en proceso de transformación. El mundo digital implica un cambio en todos nuestros procesos así como en



los productos y servicios que ofrecemos a los clientes.

**En cuanto a productos, ¿cuáles están funcionando mejor y qué esperas para 2016? ¿En qué consisten los nuevos productos Mutua Edificio Confort y Mutua Hogar Smart?**

En 2015 estamos creciendo más de un 8% en Hogar y un 17% en Impago de Alquileres, y en 2016 esperamos seguir creciendo a niveles similares en ambos productos.

El nuevo Mutua Edificio Confort, que está siendo desplegado actualmente en toda nuestra red de mediadores, es un producto con más garantías y tres modalidades. Se gestiona a través de nuestra nueva plataforma de suscripción y administración de pólizas denominada Innov@, que permite un elevado nivel de flexibilidad para adaptarse a las necesidades de cada cliente, así como a la hora de incorporar nuevas garantías en el futuro. Mutua Hogar Smart es un nuevo producto para viviendas en Comunidades aseguradas por Mutua, que elimina garantías duplicadas y simplifica la tramitación de siniestros al estar tanto la Comunidad como el Hogar asegurados por la misma compañía.

**En otro orden, a finales de 2012 Josep Ordeig declaraba que Mutua de Propietarios quería consolidar su presencia en toda España e iniciar su expansión a algunos países europeos. ¿En qué quedó aquel planteamiento?**

La internacionalización, y más concretamente la expansión a algunos países europeos, sigue siendo un reto pendiente. En el vigente Plan Estratégico 2014-2016 nos hemos fijado como objetivo preparar a la Mutua para este proceso de internacionalización y tener definida nuestra estrategia, es decir, priorizar unos pocos mercados en los que focalizar nuestro esfuerzo para buscar posibles socios locales y oportunidades de crecimiento inorgánico vía adquisiciones de carteras o compañías. Nos queda algo más de un año para llegar a este punto.

## Una entidad de 180 años fiel a su fin social

Es un hito alcanzar el 180º aniversario y "es un orgullo para nosotros y también para la economía española tener una entidad que sigue fiel a su fin social". Lo subrayó Jordi Xiol, presidente de Mutua de Propietarios, en un acto en Madrid para celebrar los 180 años del nacimiento de la aseguradora. Pero se trata de "hablar del futuro" y estos últimos años con la incorporación de Christopher Bunzl como director general "hemos iniciado un proceso de transformación": el objetivo es "legar a próximas generaciones una mutua que pueda durar muchos años".

La presidenta de Unespa, Pilar González de Frutos, recalzó que "no todo el mundo es capaz de cumplir 180 años y seguir siendo joven". En el caso de Mutua de Propietarios, es "probablemente una de las entidades que más se diferencia de su entorno por su especialización". Pero esa diferenciación "va a necesitar nuevos procesos" y la innovación va a tener que contar con la tecnología y mejorar para atender a los canales de venta. Recordó el alto nivel de aseguramiento del patrimonio inmobiliario español.