

# Ejecutivos de Seguros Optimistas

## *Optimism Among Insurance Executives*

**Una encuesta revela que los máximos directivos del sector asegurador son optimistas, y centran su atención en capturar nuevas oportunidades en el mercado.**

La encuesta entre directivos de seguros realizada en 2004 por International Insurance Society (IIS) reveló una visión positivamente optimista del negocio, si se compara con los tres años precedentes, en lo que hace a aprovechar nuevas oportunidades en el mercado.

La Encuesta Anual de Ejecutivos de Seguros se realizó en Londres el 12 de julio de este año durante el seminario anual organizado por IIS para ejecutivos de seguros de todo el mundo. Se obtuvieron más de 200 respuestas que representaban más del 50% de los concurrentes a esta reunión.

El principal tema que preocupa en 2004 a directivos de Europa, América del Norte, Asia, Latinoamérica y África es “aprovechar nuevas oportunidades en el mercado”, en tanto que “manejar los riesgos” y “retener y desarrollar recursos humanos en la organización” comparten el segundo puesto entre los asuntos más importantes para los participantes. “Recuperarse de condiciones adversas” fue la última de las seis principales preocupaciones de los ejecutivos, y “mantener precios competitivos” y “productividad, eficiencia y controles de gastos” ocuparon respectivamente el tercer y cuarto lugar. “Satisfacer las demandas del cliente”, primero en 2001, y segundo en 2002 y 2003, cayó en 2004 por debajo de los seis primeros puestos. “Mantener precios competitivos”, una de las primeras preocupaciones en 2002, bajó este año al cuarto puesto.

Andrew Giffin, director de las operaciones de Tillinghast en Towers Perrin, quien analizó los resultados, dijo que “recuperarse de condiciones adversas” fue la preocupación más importante en 2003, en tanto que los resultados actuales muestran un nuevo optimismo sobre oportunidades de crecimiento y mercado en el negocio asegurador.

Los principales objetivos de crecimiento regional identificados incluyeron Asia/Pacífico (32%), Europa (20%), EE.UU./Canadá (18%) y América Latina (6%). “Esto refleja sin duda en parte el reciente crecimiento de oportunidades comerciales en China e India, así como la recuperación económica mundial”, dijo Giffin.

“Si bien resulta evidente el giro positivo de las opiniones, también advertimos alguna cautela en la segunda preocupación en términos de urgencia: el manejo del riesgo. En estos tiempos posteriores al 22 de septiembre y Enron, los directivos tienen muy claro que un mal gerenciamiento de los riesgos potenciales en baja puede resultar catastrófico para los negocios”, agregó.

Giffin indicó asimismo que la encuesta reveló la permanente importancia de “retener y desarrollar recursos humanos en la organización”, además de la necesidad de prestar atención a la productividad, la eficiencia y los controles de gastos. Adquirir y retener gente capaz no ha sido un punto central de la encuesta desde 2000, cuando se situó como el segundo tema más importante entre los participantes de la encuesta. Comentó asimismo que la renovada atención que se presta a los temas relacionados con los recursos humanos puede reflejar la necesidad de trabajar en el desarrollo de recursos humanos para una máxima explotación de nuevas oportunidades en el mercado.

El siguiente es un resumen de las respuestas a la pregunta



**Chief executive survey shows it optimism among insurance executives with attention focused on capturing new market opportunities.**

The International Insurance Society's (IIS) 2004 survey of insurance executives revealed a decidedly positive business outlook, compared to the previous three years, in terms of taking advantage of new market opportunities.

The IIS Annual Insurance Executive Survey was taken in London, on July 12, 2004, during the IIS's annual seminar for global insurance executives and included over 200 respondents (over 50% of all meeting attendees).

The leading pressing issue in 2004 among executives from Europe, North America, Asia, Latin America and Africa was “taking advantage of new market opportunities”, while “managing risk” and “keeping and building organizational talent” tied for second most important issues among respondents. “Recovery from adverse conditions” ranked lowest among executive's six top concerns, while “maintaining competitive pricing” and “productivity, efficiency and expense controls” were third and fourth place concerns. “Meeting customer demand,” which ranked first in 2001, and second in 2002 and 2003, slipped below the top six issues in 2004. While “maintaining competitive pricing” was a leading concern in 2002, it slipped to fourth in 2004.

Andrew Giffin, Principal in the Tillinghast business of Towers Perrin, who analyzed the results, said that while “recovery from adverse conditions” was the leading overall 2003 concern, current results show a new optimism about growth and market opportunities in insurance. The primary targets identified for regional growth by executives included Asia/Pacific (32%), Europe (20%), US/Canada (18%) and Latin America (6%). “This undoubtedly reflects in part recent growth in business opportunity in China and India, as well as global economic recovery,” said Giffin.

“While the positive turn in opinions is evident, we also see some caution in the second most pressing concern: managing risk. Executives are well aware, in this Post-9/11 and Post-Enron environment, that failure to manage the downside potential risks can be catastrophic for business,” said Giffin.

Giffin also indicated that the survey revealed the continuing importance of “keeping and building organizational talent,” in addition to attention to productivity, efficiency and expense controls. Acquiring and retaining talent has not been a central issue in the survey since 2000 when it was ranked as the second highest issue among survey participants. He indicated that renewed attention to talent issues may reflect the need to develop people to fully exploit new market opportunities.

Following is a summary of the responses to the question, “What is the most pressing issue for you and your company?”. The alternatives for this question included the top two issues identified by respondents in specific areas of finance, growth and operations.

“¿Cuál es el tema más urgente para usted y su empresa?”. Las alternativas para esta pregunta incluían los dos temas más importantes identificados por los participantes en áreas específicas de finanzas, crecimiento y operaciones.

1. Aprovechar nuevas oportunidades de mercado	30%
2. Manejar los riesgos	20%
3. Mantener y desarrollar RH en la organización	20%
4. Mantener precios competitivos	13%
5. Productividad, eficiencia y control de gastos	11%
6. Recuperarse de condiciones adversas	6%

Las respuestas provinieron de todas las regiones del mundo: EE.UU./Canadá: 38%; Europa: 32%; Asia/Pacífico: 20%; América Latina: 5%; África/Medio Oriente: 4%; Otros: 1%

Estos son los temas más importantes, discriminados por región:

- Europa	#1: Aprovechar Nuevas Oportunidades de Mercado	35%
	#2: Mantener y Desarrollar RH en la Organización	23%
- EE.UU./Canadá	#1: Aprovechar Nuevas Oportunidades de Mercado	27%
	#2: Manejo de Riesgos	25%
- Am. Latina	#1: Productividad, Eficiencia y Control de Gastos	44%
	#2: Manejo de Riesgos	33%
- Asia/Pacífico	#1: Aprovechar Nuevas Oportunidades de Mercado	36%
	#2: Manejo de Riesgos	32%
- África/MO	#1: Aprovechar Nuevas Oportunidades de Mercado	67%
	#2: Mantener Precios Competitivos, Productividad y Eficiencia	17%

Si se clasifican los resultados de la encuesta en tres grandes áreas de interés empresarial -finanzas, operaciones y crecimiento- los resultados de los participantes de todas partes del mundo incluyen:

• **Temas Financieros Más Urgentes**

1. Mantener precios competitivos, productividad y eficiencia: 41%;
2. Manejar riesgos: 21%;
3. Medición e información de resultados financieros: 14%;
4. Manejo y asignación de capitales: 13%;
5. Cumplir con requisitos regulatorios: 10%

• **Temas de Crecimiento Más Urgentes**

1. Aprovechar nuevas oportunidades de mercado: 55%;
2. Recuperarse de condiciones adversas: 20%;
3. Consolidación del sector: 13%;
4. Fusiones o adquisiciones para el crecimiento requerido: 12%

• **Temas Operativos Más Urgentes**

1. Productividad, eficiencia y control de gastos: 30%;
2. Mantener y desarrollar recursos humanos en la organización: 30%;
3. Satisfacer demandas de clientes: 22%;
4. Eficiencia y efectividad de la distribución: 15%;
5. Apalancamiento de la tecnología: 4%

La encuesta se realizó mediante un sistema de consulta electrónica, empleando teclados de respuesta del público, y fue auspiciada y conducida por ACORD, entidad de estándares de información de seguros.

Se lleva a cabo desde 2000, cuando los temas más importantes fueron la tecnología y la retención y obtención de recursos humanos. Los más relevantes en 2001 fueron satisfacer la demanda de los clientes, competir en un clima de consolidación y concentración y el manejo de capital y riesgo. En 2002, mantener precios competitivos con rentabilidad adecuada, satisfacer la demanda de los clientes y manejar los riesgos. En 2003, recuperarse de condiciones adversas, satisfacer la demanda de los clientes y manejar los riesgos.

Los participantes operan en seguros directos de vida y no-vida, incluyendo: 1. La mayoría de los ramos (múltiples ramos): 49%; 2. Principalmente seguros de vida: 23%; 3. Principalmente seguros de no-vida: 22%; 4. Ramos especializados: 5%; 5. Salud: 1%

Los participantes ocupaban mayoritariamente cargos de alta dirección: 1. Gerente General/CEO/Presidente: 53%; 2. Finanzas/Inversiones: 6%; 3. Marketing/Distribución: 5%; 4. Operaciones: 3%; 5. Tecnología Informática: 1%; 6. Otros: 33%

Para mayor información sobre la encuesta, ponerse en contacto con IIS en [info@IISonline.org](mailto:info@IISonline.org), FAX: 212 815 9297, [www.IISonline.org](http://www.IISonline.org).

1. Taking advantage of new market opportunities	30%
2. Managing Risk	20%
3. Keeping and building organizational talent	20%
4. Maintaining competitive pricing	13%
5. Productivity, efficiency and expense controls	11%
6. Recovery from adverse conditions	6%

Respondents came from every area of the world: US/Canada: 38%; Europe: 32%; Asia/Pacific: 20%; Latin America: 5%; Africa/Middle East: 4%; Other: 1%

When broken down by region, the leading issues were:

- Europe	#1: Taking Advantage of new Market Opportunities	35%
	#2: Keeping and Building Organizational talent	23%
- US/Canada	#1: Taking Advantage of New Market Opportunities	27%
	#2: Managing Risk	25%
- Latin America	#1: Productivity, Efficiency and Expense Control	44%
	#2: Managing Risk	33%
- Asia/Pacific	#1: Taking Advantage of New Market Opportunities	36%
	#2: Managing Risk	32%
- Africa/ME	#1: Taking Advantage of New Market Opportunities	67%
	#2: Maintaining Competitive Pricing, Productivity, and Efficiency	17%

When survey results are categorized into three major areas of business concern, financial, operational and growth, results from respondents across all parts of the world include:

• **Most Pressing Financial Issues**

1. Maintaining competitive pricing with adequate profitability: 41%;
2. Managing Risk: 21%;
3. Measuring and reporting financial results: 14%;
4. Capital management and allocation: 13%;
5. Meeting regulatory requirements: 10%

• **Most Pressing Growth Issues**

1. Taking advantage of new market opportunities: 55%;
2. Recovery from adverse conditions: 20%;
3. Industry consolidation: 13%;
4. Merging or acquiring for needed growth: 12%

• **Most Pressing Operational Issues**

1. Productivity, efficiency and expense controls: 30%;
2. Keeping and building organizational talent: 30%;
3. Meeting customer demands: 22%;
4. Distribution efficiency and effectiveness: 15%;
5. Leveraging technology: 4%

The survey was conducted via an electronic polling process, using audience response keypads, and it was sponsored and conducted by ACORD, an insurance data standards organization.

The survey has been conducted since 2000, when the leading issues were technology and retaining and attracting talent. In 2001, the leading issues were meeting customer demand, competing amid consolidation and concentration and managing capital and risk. In 2002, the leading issues were maintaining competitive pricing with adequate profitability, meeting customer demand and managing risk. In 2003, the leading issues were recovery from adverse conditions, meeting customer demands and managing risk.

Respondents have primary involvement in life and non-life lines of business, including: 1. Most lines (multi-lines): 49%; 2. Mostly life insurance: 23%; 3. Mostly non-life insurance: 22%; 4. Specialty lines: 5%; 5. Health: 1%

The positions of the respondents were primarily as senior executives:

1. General Manager/CEO/Chairman: 53%;
2. Finance/Investment: 6%;
3. Marketing/Distribution: 5%;
4. Operations: 3%;
5. Information Technology: 1%;
6. Various Other: 33%

For further information about the survey, contact the IIS at [info@IISonline.org](mailto:info@IISonline.org), fax: 212 815 9297, [www.IISonline.org](http://www.IISonline.org).