

icmif

CEO InSights 2017

Una era de confianza renovada

**Retos, oportunidades
y el rol potencial de ICMIF**



icmif

International Cooperative and Mutual Insurance Federation

www.icmif.org

El proceso

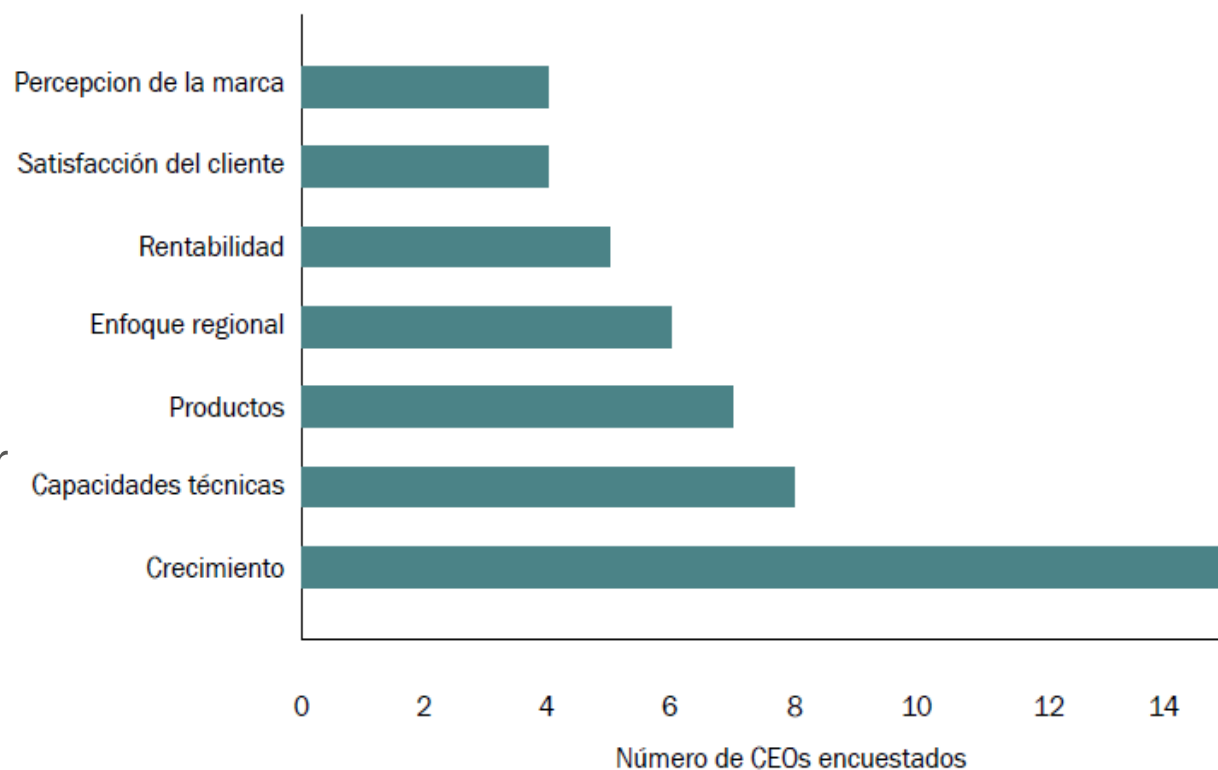
- 32 entrevistas, en su mayoría telefónicas
- 20 países
- Las 5 regiones del mundo

- Resultados empresariales, estrategia y competitividad
- Innovación
- Gobernanza
- Liderazgo

Resultados empresariales

- 92% afirmaron que el desempeño financiero fue bueno o excelente
- 50% informan un crecimiento sólido
- 12% entraron a nuevas geografías
- Cumplieron las metas de 2013 de crecimiento, satisfacción y ganancias
- Los avances en innovación fueron importantes facilitadores para alcanzar objetivos estratégicos.
- 60% manifestaron que la satisfacción del cliente estuvo impulsada por la proximidad con los clientes

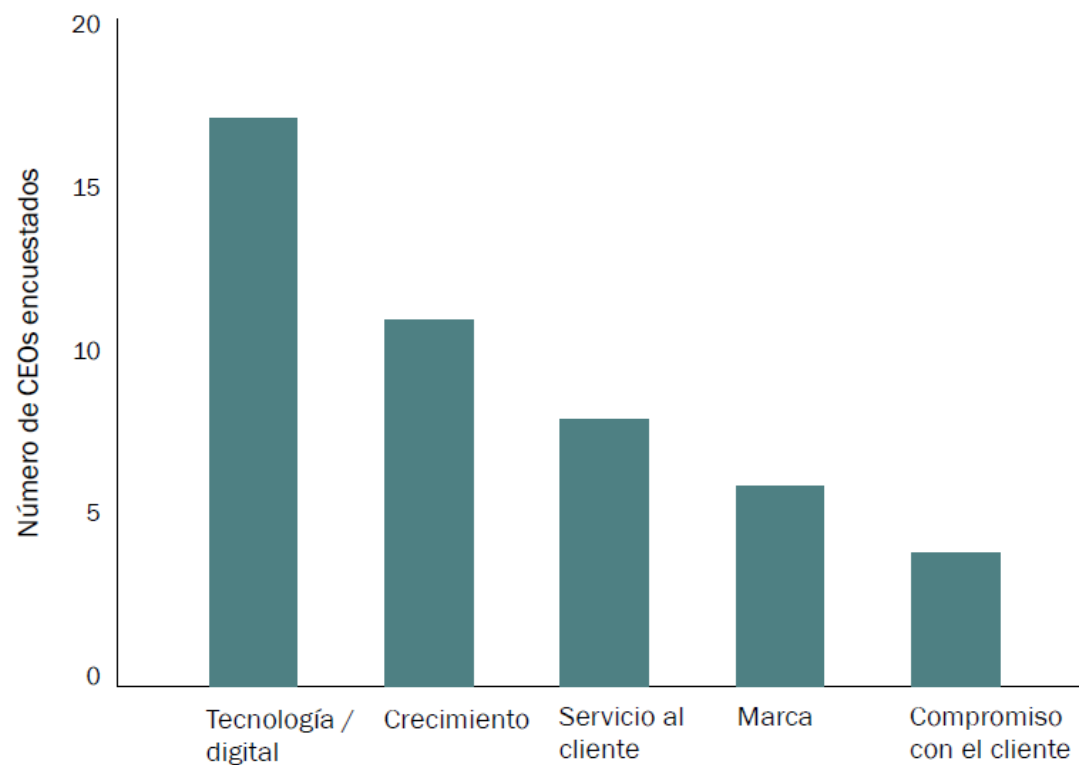
Logros significativos recientes



Entregables clave para la estrategia actual

- Digital
- Crecimiento
- Servicio al cliente
- Marca
- Compromiso del cliente

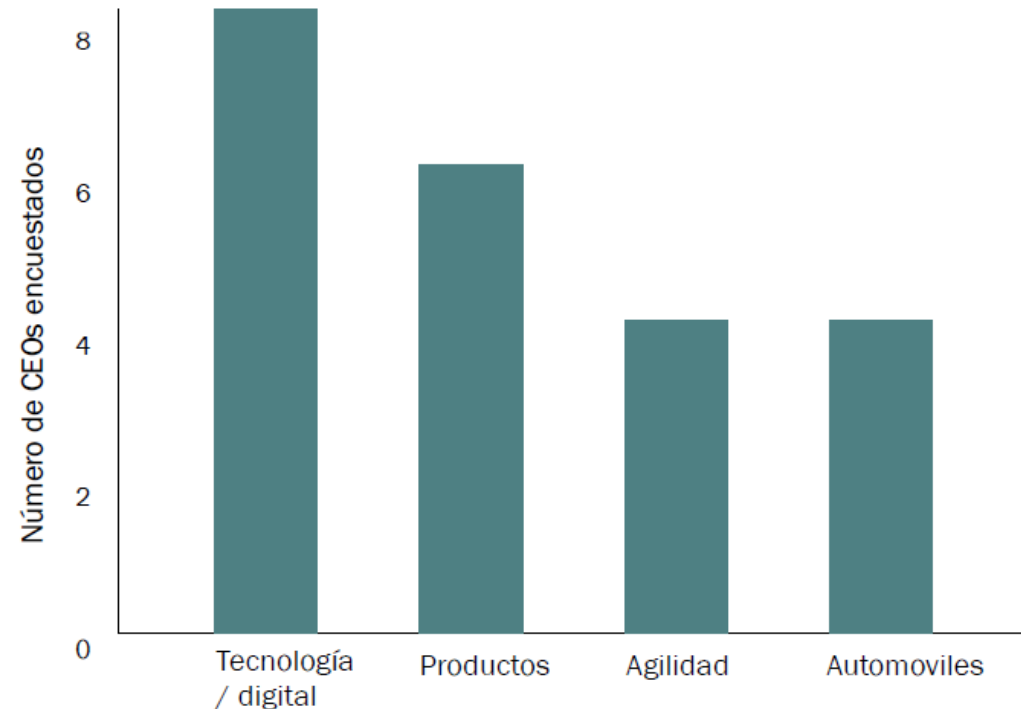
Resultados clave en la estrategia actual



Resultados empresariales: Áreas que requieren un mejor rendimiento

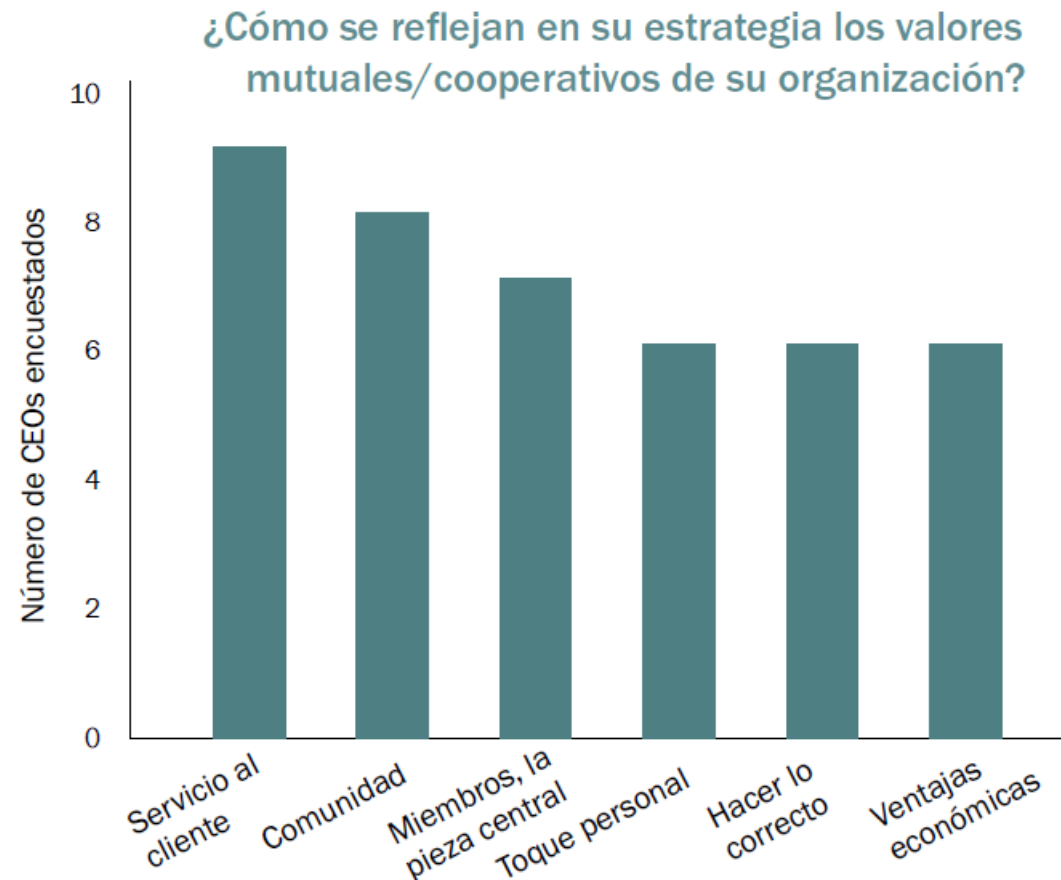
- Digital
 - Eficiencias, liberación de agentes, mejor experiencia del cliente.
- Innovación del producto
 - Motor (ganancias)
 - Seguro general
 - Salud
 - Propiedad comercial
 - Otros: productos familiares, directores y funcionarios, inversiones
- Agilidad organizacional

Áreas en las que los encuestados desearían tener un mejor rendimiento



Resultados empresariales: Otros temas clave

- Fortalezas: centrado en el cliente, comunidad, confianza
- Retos:
 - Retención de personal y planificación de la sucesión
 - Negocio motor
 - Clima
 - Expresar la diferencia cooperativa/mutual para llegar a nuevos clientes



Innovación

Programa de innovación para el período 2013-2020



Oportunidades muy nuevas o fuera del alcance

- Nuevos productos
- (Mas) adquisiciones
- Expansión geográfica
- Cobertura de ciber riesgo para PYMES
- Drones: Tanto como herramienta como riesgo asegurable
- Otros : Consumo colaborativo, atención en salud, blockchain

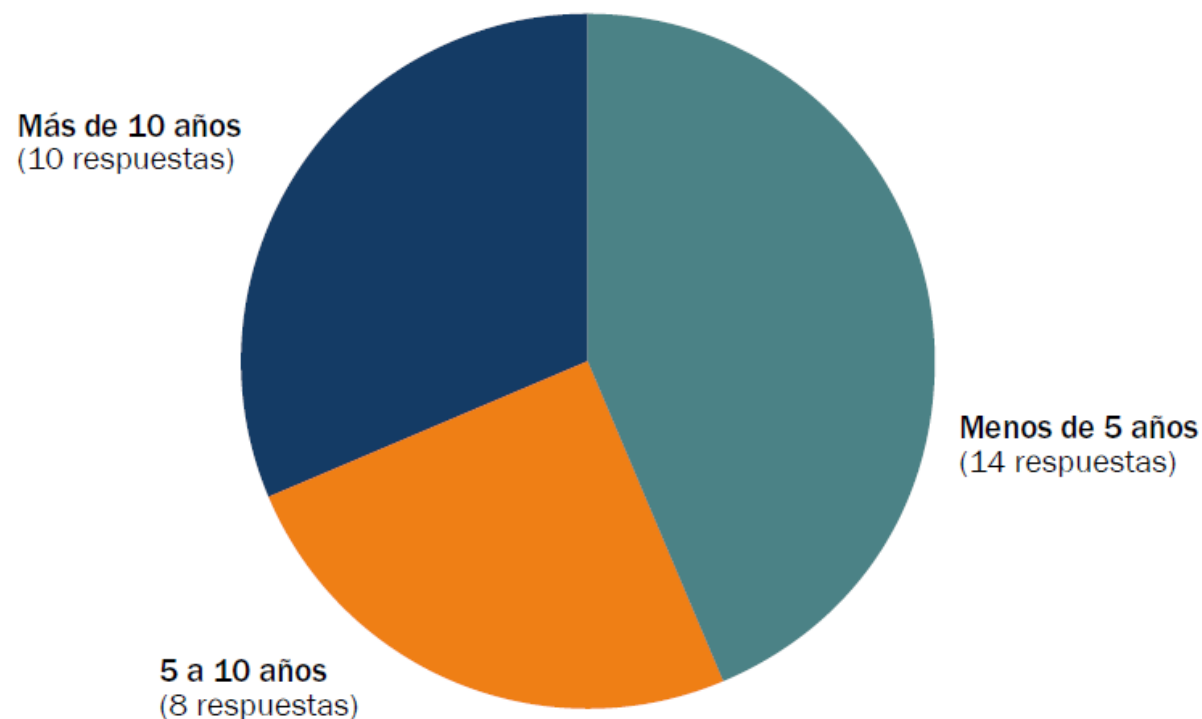
Gobernanza

- Juntas solidas: capacidades apertura
- Poca participación en las reuniones generales compensada por otros puntos de contacto con otros miembros
- Esfuerzos para ayudar a que los clientes comprender que la propiedad cooperativa/mutual es diferente
 - No es la primera razón por la cual los clientes nos eligen.
 - Nuestro modelo es ahora mas importante que nunca pero es necesario hacer unas afirmaciones claras.
 - Vivimos bien de manera mutual pero no siempre lo comunicamos bien.
 - Ellos perciben la diferencia una vez son clientes.
 - Los consumidores jóvenes quieren un proveedor ético y centrado en el servicio. ¿Cómo llegamos a ellos?

Liderazgo

- Estilo de liderazgo
- Legado de liderazgo
- Inclusivo, confianza mutua
- Oportunidades para incrementar la visibilidad a través de redes sociales
- Beneficios de relacionarse con asociaciones externas
 - imagen, una “ventana al mundo”
 - Nuevas ideas y mas conocimiento
 - Conectar con colegas, construir una red por fuera de la empresa/mercado

Tiempo de permanencia



Estilo de liderazgo- ‘Ser más un *coach* que un líder’

- “Hay que otorgarle a la gente la libertad para que tenga éxito en sus propias áreas de responsabilidad.”
- “Solo se pueden lograr grandes resultados si se es un equipo.”
- “Yo me pase[a esta empresa] porque estoy fuertemente influenciado por valores”
- “Personalmente estoy más alineado al propósito de una mutual por tanto trabajar aquí es muy enriquecedor.”
- “He visto sociedades de capital tratando de imitar los valores cooperativos pero no es posible engañar la gente.”

Liderazgo - Legado

- Quiero que la empresa tenga un propósito grande, que le brinde a los miembros la vida que quieren vivir.
- Debe ser un negocio sostenible que sea importante para todos los que participan en el.
- Para el personal la empresa debe ser el mejor lugar para trabajar y para los clientes el mejor lugar para comprar.
- Me gustaría dejar una cultura colaboradora centrada en los miembros. Si no tenemos una gran cultura, no he hemos hecho bien el trabajo.
- Me gustaría que cada empleado estuviera orgulloso de la empresa y lo que hemos logrado para nuestros miembros.
- Quiero que [la organización] sea conocida por su transformación a un asegurador digital con un toque humano.

CEO Insights 2017 - Resumen

- La satisfacción del cliente continua impulsando el crecimiento sustentado en el enfoque en el cliente, la comunidad y la confianza
- La innovación hacia la mitigación de riesgos y una mejora en la experiencia del cliente
- Las estructuras administrativas son solidas pero se necesita crear mayor conocimiento sobre la diferencia mutual para llegar a nuevos clientes
- Las habilidades de liderazgo mejoradas mediante *networking* y el aprender de los colegas refleja inclusividad pero es necesario abarcar mas las redes sociales
- Las regulaciones son ahora parte de los retos administrativos actuales; atención a la innovación del producto, tecnología

Informe CEO *Insights* 2017 - **‘Una era de confianza renovada’**

**‘el sector esta fuertemente
preparado para los retos actuales
y tiene confianza en su
crecimiento futuro’**



icmif

International Cooperative and Mutual Insurance Federation

www.icmif.org