

MUTUAVENIR

“La cercanía, la transparencia, la confianza y la solvencia son los ejes sobre los que giramos”

A lo largo de 114 años de historia Mutuavenir ha superado crisis económicas y sociales, así como cambios internos tales como su denominación social o su imagen corporativa. Se ha abierto a nuevos canales de distribución haciendo una apuesta firme por la mediación de seguros, y se ha puesto a la vanguardia en herramientas tecnológicas, pero manteniendo siempre una línea de gestión prudente y unos valores muy férreos. Esa es, sin duda, la clave del éxito de esta empresa centenaria que ve el futuro como una búsqueda constante de la excelencia en el servicio al cliente y una inversión en las personas que trabajan en la entidad y su talento. Lo cuenta en esta entrevista Pedro Osácar Ibero, director general de Mutuavenir.

- Mutuavenir, más de 100 años de actividad aseguradora, ¿cuál es su historia?

Corría el mes de enero del año 1905 cuando un grupo de empresarios de la construcción, liderados por Martín Loydi Unsain, se reunieron en el Círculo Mercantil e Industrial de la plaza del Castillo para firmar los estatutos fundacionales de la Mutua de Seguros de Pamplona, sociedad matriz de lo que hoy es el grupo Mutuavenir. La Ley de Accidentes de Trabajo reconocía, por primera vez, la responsabilidad directa de los patronos en los accidentes sufridos por sus empleados. El problema era que la mayor parte de las empresas tenían un tamaño muy reducido y hacer frente a las exigencias que marcaba la Ley resultaba complicado para sus propietarios. Fue por eso que la fórmula mutualista, en la que los riesgos y los pagos se compartían, se planteó como la mejor solución para resolver estas situaciones. Y así, de una necesidad empresarial, surgió la Mutua de Pamplona. Su primera sede estuvo situada en la c/ Estafeta nº 65. Posteriormente, se trasladó en varias ocasiones hasta que en 1948 adquirió el chalé diseñado por

Según el director general de Mutuavenir, Pedro Osácar Ibero, el éxito de esta compañía centenaria reside en mantenerse fiel a sus valores fundacionales y a los principios del mutualismo, ya que “somos una mutua y nuestro ‘accionista’ es el cliente; a él es al que tenemos que rendir cuentas”



ARCHIVO

Pedro Osácar, director general de Mutuavenir.

Victor Eusa, sito en la calle Arrieta nº 8, que sería conocido como “el chalé de La Mutua”, y que se convirtió en su sede definitiva. Fue entre la década de los 80 y 90 cuando comenzó la expansión territorial de Mutua de Pamplona, abriendo oficinas en La Rioja, País Vasco y Madrid. Este incremento de tamaño, estuvo acompañado también de la incorporación de nuevas modalidades aseguradoras: los Seguros Multirriesgos, lo que evidenciaba la buena marcha de la entidad. También durante esos años se produjo el cambio de denominación social, y Mutua Pamplona paso a ser el Grupo Mutuavenir. Actualmente, es la única entidad aseguradora navarra en ramos patrimoniales y cuenta con más de 38.000 clientes.

- ¿Dónde radica el secreto de su longevidad?

Sin duda, el éxito de Mutuavenir se basa en ser fieles a nuestros prin-

cipios fundacionales basados en el mutualismo. En ser capaces de trasladar los valores de nuestra entidad al día a día de nuestro trabajo. Otro punto clave es el saber mantener un buen equilibrio con una gestión prudente y eficaz, basada en el sentido común y que nos ha hecho huir de determinados riesgos innecesarios y de modas de gestión. Por último, destacamos la capacidad de adaptación que ha tenido nuestra empresa en cada etapa de su vida en un sector como el asegurador, tan competitivo.

- Tener unos valores sólidos y saber transmitirlos es un elemento que caracteriza a las empresas centenarias. ¿Qué valores les representan?

La cercanía, la transparencia, la confianza y la solvencia son los ejes sobre los que giramos. Somos una de las entidades más solventes del mercado asegurador nacional y eso

da tranquilidad. Pero sobre todo, somos una entidad que ha conseguido adaptarse a los cambios que se han ido sucediendo en esta larga trayectoria, y toda esta experiencia nos ha permitido sobreponernos a situaciones adversas en muchas ocasiones.

No podemos pasar por alto un tema importantísimo, que condiciona nuestra forma de trabajar, y es que somos una Mutua y por tanto nuestro “accionista” es el cliente, y a él es al que tenemos que rendir cuentas.

- En el último siglo, ¿cómo se ha transformado el sector de los seguros?

El sector asegurador es un sector maduro, en el que hay una altísima competencia y que ha experimentado una gran transformación. A lo largo de estos años, la economía se ha vuelto cada vez más exigente, los clientes han evolucionado, sus necesidades han cambiado y por ende la forma que tienen de entender el seguro. Por otra parte, las obligaciones y requerimientos legales a los que tiene que hacer frente el sector cada vez son mayores.

Así pues, el sector asegurador ha tenido que evolucionar y adaptarse para poder gestionar nuevos riesgos. Las entidades han buscado un nuevo enfoque orientado hacia la calidad de los servicios ofertados, tanto al cliente como a los distintos canales de distribución, para lo que los nuevos desarrollos tecnológicos han sido clave.

- Adaptarse a los cambios del mercado es clave para la supervivencia, ¿qué servicios ofrece actualmente Mutuavenir?

Actualmente, estamos muy cen-

trados en el desarrollo I+D+i. Hablamos de herramientas tecnológicas ideadas y desarrolladas 100% por nuestra entidad como es el Agatha 2.0. Una solución tecnológica integrada dentro de una estrategia de apoyo al desarrollo de nuestro canal preferente de distribución que no es otro que los mediadores de seguros. Son herramientas orientadas a hacer más eficientes los procesos de trabajo y gestión de los mediadores.

Nuestro objetivo es ofrecer los productos y servicios adecuados a nuestros clientes y canal, y por eso también desarrollamos herramientas de Business Intelligence que nos permiten predecir y conocer tendencias y tomar decisiones basadas en certezas.

Por último, para conseguir esa excelencia en el servicio, hemos creado empresas que aportan más valor en la relación tanto con el mediador como con el cliente, que nos permite tener un mayor control de todo el proceso de servicio post venta. Así, por ejemplo, disponemos de una empresa Multigremio como es Aventyp.

- ¿A por otro siglo?

Sabiendo que es muy difícil hablar del largo plazo en una economía en la que los ciclos cada vez son más cortos, no cabe duda que Mutuavenir tiene suficiente capacidad para afrontar los retos de futuro sin perder de vista nuestro origen. Somos una empresa singular e independiente dentro de este sector, tanto por tamaño como por el enfoque de nuestra gestión, y así queremos continuar, por ejemplo, otro siglo más.

ayer, hoy, mañana
el tiempo

La respuesta es importante, y el tiempo que tardamos en darla, también.

Más de cien años de confianza en el trabajo bien hecho dan como resultado grandes proyectos.

Hoy como ayer, tu proyecto, tu seguro, tu futuro.

 **mutuavenir**
seguros y servicios

