



Entrevista Gerente de Riesgos José Alberto Grande

RIU
HOTELS & RESORTS

En numerosas ocasiones los Gerentes de Riesgos contamos con una información del riesgo que no es suficiente, lo cual no es favorable para nuestro análisis, pero entendemos que en los próximos años irá evolucionando hacia modelos en los cuáles podamos tener un enfoque cada vez más analítico para la toma de decisiones, lo que puede influir en una compra de seguros más eficiente.

La tecnología todavía tiene que ser mucho más disruptiva en nuestro sector, aunque se han presenciado importantes avances, consideramos que hay un largo camino por recorrer en este ámbito y será un reto en todos los sentidos.

¿Cree que la Gerencia de Riesgos está al nivel de importancia dentro de las organizaciones que realmente merece?

En estos momentos, observo que esta figura está tomando cada día una relevancia mayor dentro de las diferentes organizaciones, y empresas que van adquiriendo una determinada dimensión, incorporan este rol a su estructura. En

particular considero que esta importancia va íntimamente ligada con la ubicación dónde se posicione la Gerencia de Riesgos dentro de la estructura interna de la empresa, teniendo que tener como objetivo una posición lo más independiente posible para poder ofrecer un valor únicamente ligados a las estrategias corporativas. El encaje más tradicional en el área Financiera o Jurídica ha condicionado significativamente su capacidad de actuación e influido notablemente en su toma de decisiones.

Tenemos que entre todos poner en valor un sector que en muchas ocasiones ha gozado de una fama no acorde a sus méritos, cambiando radicalmente el enfoque que nos asocia a un coste en vez de una inversión que en muchas ocasiones tiene un impacto enorme para que la operación de una empresa siga siendo viable. No debemos olvidar que la mayoría de las empresas no hubieran continuado con su operación tras la ocurrencia de un siniestro de gran magnitud, si el riesgo de este evento no hubiera sido correctamente transferido al mercado asegurador.

¿Orgánicamente dónde se ubica el Departamento de Gerencia de Riesgos en su organización y cuál es su importancia?

El equipo de Gerencia de Riesgos depende directamente de la Propiedad de la empresa, lo que contribuye enormemente en la agilidad en la toma de decisiones y en la capacidad de plantear directamente las diferentes estrategias y temas de mayor relevancia. Actualmente el equipo de Gerencia de Riesgos de RIU Hotels & Resorts está constituido por tres profesionales dedicados exclusivamente a esta tarea y liderados por Rafael Fau como Senior VP Risk Management.

Desde que se creara esta área en 2002, se ha ido desarrollando de forma rápida y consistente, colaborando de una forma completamente transversal con las diferentes áreas de la empresa.

¿Cuál de las actividades que realiza su empresa es la más complicada desde el punto de vista de la gestión de riesgos?

En RIU Hotels & Resorts estamos inmersos en un proceso de gran crecimiento y expansión, incrementando la oferta para abrir nuevos destinos, reforzar los existentes y también ofrecer diferenciación en lo que al producto vacacional se refiere.

Este fuerte crecimiento nos obliga a ser capaces de crear estructuras de servicio y negociaciones de programas de seguros en un período muy corto de tiempo. El servicio que nuestros colaboradores son capaces de ofrecer a nivel local es vital para el correcto funcionamiento de los programas de seguros, lo que nos compromete a estar lo más certeros posibles en estas primeras acciones.

La divulgación de la cultura del riesgo en

estos casos, no se realiza únicamente de forma interna, sino que también tenemos que intervenir de forma muy activa en buscar las mejores protecciones de todos nuestros colaboradores y proveedores en lugares dónde esta cultura no está muy extendida o existen verdaderas dificultades para que el mercado asegurador asimile ciertos riesgos.

La propia operación diaria de los hoteles trae consigo una de nuestras principales prioridades, que es gestionar todos los casos de Responsabilidad Civil que manejamos, tanto por el volumen como por la casuística tan variada que nos encontramos en la gestión de los mismos.

En su opinión ¿cómo debe ser el gerente de riesgos del futuro?

Consideramos que una de las cualidades que debe predominar en los próximos años, es tener una capacidad de adaptabilidad tanto por los constantes cambios a los que se va a enfrentar en la industria aseguradora (transformación digital, internacionalización, nuevos canales de distribución, etc) como los del propio sector dónde su empresa ejerce su actividad.

En la actualidad se está produciendo un cambio significativo en lo que a la estructura interna de las empresas se refiere. A todos se nos viene a la cabeza multitud de ejemplos, de nuevos roles o responsabilidades que se han ido desarrollando en las empresas durante los últimos años en ámbitos tan variados como los de Compliance, Ciber Seguridad, Marketing, etc pero sinceramente considero que esto es sólo el principio de lo que va a acontecer y las empresas se van a tener que adaptar a una demanda que cambiará de forma abrupta en muchos aspectos, lo que llevará aparejada una fuerte transformación de la oferta.



HOTEL RIU PLAZA ESPAÑA EN MADRID

El primer hotel urbano de la cadena en España

En virtud de lo anterior, la figura del Gerente de Riesgo va a tener que enfrentarse a un entorno más cambiante que va a influir notablemente en su proceso de análisis de los posibles riesgos, aunque si bien es cierto que con casi toda seguridad se tendrá mejores herramientas para poder evaluarlos. Un reto no menos importante es el fuerte proceso de internacionalización que están llevando a cabo las empresas y que le obligará a manejar un espectro mucho más amplio en lo que a las particularidades regulatorias de los países se refiere. Siempre hemos defendido que la apertura hacia un nuevo país es uno de los principales retos de nuestra figura, teniendo que hacer un proceso de inmersión tan intenso para dominar aspectos regulatorios locales en materia de seguros en países de una heterogeneidad muy amplia. ■