



MADRID
CONVENTION
BUREAU

WEBINAR III:

Resumen ejecutivo

‘Entendiendo al cliente post COVID-19: consejos
para la fase de reactivación’

Bloque I

Vuelta a la normalidad: prevención y buenas prácticas – Fernando Caballero de la Sen, Managing Director del Área de Riesgos de Aon (fernando.caballero@aon.es)

Durante su ponencia, Fernando Caballero de la Sen ha destacado la **figura del “Cisne Negro”** dentro de la gestión de riesgos. Un cisne negro se trata de un **acontecimiento inesperado** que tiene pocas o ninguna posibilidad de ocurrir. Como ejemplos, ha mencionado los atentados del 11 de septiembre en Nueva York, la crisis económica de 2008 o esta crisis sanitaria. De hecho, según los estudios realizados por Aon, el riesgo de pandemia estaba situado en el puesto 60. A partir de ahora, este riesgo estará dentro del top 10 de la escala con toda probabilidad.

Para hacer frente a este riesgo que ya se ha convertido en realidad, Caballero **establece una estrategia a corto, medio y largo plazo**. En el **corto plazo**, es necesario elaborar una serie de **protocolos sectoriales**, un plan para el “new normal”, el establecimiento de una **ciberseguridad potente** que ayude a repeler ataques online, así como la gestión de la cadena del suministro.

En cuanto al **medio plazo**, Caballero establece como prioridad la **remodelación de los planes estratégicos**, la optimización y gestión del riesgo en el nuevo entorno y los protocolos ante un posible rebrote.

Por último, a **largo plazo**, se hace necesario el testeo del **Plan de continuidad de negocio**, la revisión de la estrategia y cómo nos adecuamos a la nueva realidad. Si bien es cierto que **dentro de la incertidumbre hay riesgos**, Caballero destaca que también hay un lado positivo que es la **oportunidad**. Por todo esto, es necesario hacer un plan específico para cada negocio, para ello se deberá realizar un análisis interno, a la vez que se establecen objetivos.

Al final de su intervención, **Caballero profundizó en las recomendaciones** destinadas tanto a empresas en general como al sector MICE en particular. Por ejemplo, conocer y analizar os riesgos del negocio, protocolos de higiene, formación y concienciación, gestión en el flujo de personas o protocolos específicos para la celebración de eventos. Todo ello, **poniendo a las personas y la seguridad en el centro sobre todos los demás factores**.

En la ronda de preguntas, Fernando Caballero ha atribuido al **factor humano** el hecho de que el **riesgo de pandemia** se encuentre en el **puesto 60** del **estudio de riesgos** que en su compañía realiza cada dos años. Destacó que los seres humanos tenemos una percepción de riesgo que no se adecua con la realidad. El impacto económico que ha producido y producirá el COVID-19 no lo imaginaba nadie, y es algo que seguro cambiará en los próximos años.

Bloque II

Las nuevas relaciones con el cliente – Nerea Llanos, Gerente del área de Litigación en De Iure Asociados (nerea@deioreabogados.com)

Nerea Llanos destacó la repercusión tanto económica como jurídica que ha tenido el COVID-19 en la forma en la que nos relacionamos con nuestros clientes y proveedores. Además, Llanos encontró de vital importancia el **estudio de los contratos** que las empresas mantienen actualmente, así como los futuros, para que estas puedan sobrevivir.

Durante la ponencia, la ponente también desglosó **las medidas que el Gobierno había previsto** a la hora de proteger los negocios, como puede ser la **emisión de bonos** para que el cliente pueda disfrutar de ese servicio hasta un año después de la finalización del estado de alarma, o **las moratorias y la obligación de llegar a un acuerdo entre arrendadores y arrendatarios**.

Partiendo del término *Pacta sunt servanda*, esto es, todos los contratos deben cumplirse, Nerea Llanos propone **evaluar cómo modular los efectos de la paralización de la actividad** o la eventual imposibilidad de cumplimiento. Asimismo, profundizó en el **concepto de fuerza mayor** y los supuestos en los que se puede aplicar, como puede ser sucesos imprevisibles, previsibles pero inevitables o irresistibles y posteriores a la celebración del contrato que haga imposible o muy gravoso el cumplimiento de una obligación. Además de la crisis causada por el virus, también puso como ejemplos otros eventos que en un principio no estaban registrados como fuerza mayor y posteriormente la justicia dictaminó que sí como puede ser el ciclón Klaus de 2009.

De cara a la **firma de acuerdos dentro de la nueva realidad**, Llanos prevé que se haga una **redacción pormenorizada de contratos**, en las que se incluyan cláusulas “a todo evento” o “todo excepto”. En las mismas, tendrá cabida una regulación de supuestos como el actual que hasta la fecha no habíamos previsto.

Esta situación, al igual que con la gestión de riesgos, puede ser tomada como una **oportunidad para reformar contratos abusivos** o de mera adhesión, mejorar relaciones con potenciales clientes y su fidelización o renegociar contratos de alquiler para mantener la viabilidad de nuestros proyectos.

Por otro lado, Llanos incidió en las **nuevas medidas de prevención de riesgos**, a fin de **evitar futuras reclamaciones de** responsabilidad por medidas inadecuadas. Los daños producidos por el coronavirus han sido imprevisibles e inevitables, pero a futuro el deber de cuidado de la empresa sobre sus clientes será un elemento clave para evitar la reclamación de responsabilidades.

En la ronda de preguntas, Llanos hizo hincapié en que, dentro de la nueva normalidad, **el cliente va a primar la seguridad jurídica sobre la facilidad y sobre el precio**. Es un aspecto a tener en cuenta de cara a próximos acuerdos.