

BORRADOR DE LA INTERVENCIÓN DE D^a PILAR GONZÁLEZ DE FRUTOS, PRESIDENTA DE UNESPA, PARA LOS 'MIDTERM MEETINGS' ORGANIZADOS POR BIPAR EL MIÉRCOLES 31 DE ENERO DE 2018. EL EVENTO SE CELEBRÓ EN EL HOTEL HESPERIA DE MADRID. SE RUEGA COTEJAR CON EL DISCURSO FINALMENTE PRONUNCIADO.

LA AGENDA ACTUAL DEL SEGURO ESPAÑOL Y SU RELACIÓN CON LA INTERMEDIACIÓN.

BUENAS TARDES A TODOS. EN PRIMER LUGAR, QUIERO TRANSMITIRLES MI AGRADECIMIENTO, TANTO PERSONAL COMO INSTITUCIONAL, POR LA DEFERENCIA QUE HAN TENIDO AL INVITAR A LA UNIÓN ESPAÑOLA DE ENTIDADES ASEGURADORAS Y REASEGURADORAS, A LA QUE REPRESENTO, PARA ESTAR PRESENTE EN ESTE MIDTERM MEETING DEL BIPAR.

LOS PRÓXIMOS MINUTOS ME ESTÁN RESERVADOS PARA COMPARTIR CON USTEDES ALGUNAS REFLEXIONES SOBRE LOS PRINCIPALES ASUNTOS QUE ESTÁN APUNTADOS EN LA AGENDA DEL SEGURO ESPAÑOL Y QUE, POR LO TANTO, CONFORMAN LO MÁS IMPORTANTE DEL TRABAJO QUE TENEMOS EN MARCHA. LA AGENDA DEL SEGURO ES MUY COMPLEJA Y SE DESPLIEGA EN DIRECCIONES MUY DIFERENTES, Y ES POR ELLO QUE HE PENSADO EN TENER EN CUENTA PARA MI INTERVENCIÓN, FUNDAMENTALMENTE, AQUELLOS ASPECTOS QUE TIENEN UNA MAYOR RELACIÓN CON LA INTERMEDIACIÓN DE SEGUROS; ASPECTOS, POR LO TANTO, EN LOS QUE LOS INTERESES DE ASEGURADORES Y COMERCIALIZADORES DE SEGUROS SE COMUNICAN Y COINCIDEN.

ME TEMO QUE NO VOY A SER MUY INNOVADORA EN EL PRINCIPIO DE MI INTERVENCIÓN, DADO QUE, CON ESTE ENFOQUE, CREO QUE ES CASI OBLIGADO COMENZAR POR DONDE SUPONGO QUE HABRÁN COMENZADO MUCHAS CONFERENCIAS ESTRATÉGICAS SOBRE EL SEGURO EUROPEO QUE YA HABRÁN ESCUCHADO USTEDES: POR SOLVENCIA II. CIERTAMENTE, ESTE CONCEPTO HA ESTADO PRESIDENDO LAS REFLEXIONES, DISCUSIONES Y CAMBIOS DE PARECER QUE SE HAN PRODUCIDO EN EL SECTOR ASEGURADOR EUROPEO DESDE HACE UNOS QUINCE AÑOS; PERO DEBE DE SEGUIR SIENDO ASÍ. DE HECHO, LA LONGEVIDAD DE SOLVENCIA II COMO TEMA DE DISCUSIÓN Y DE ANÁLISIS REFLEJA, A LA VEZ, SU IMPORTANCIA Y SU COMPLEJIDAD.

COMO USTEDES SABEN BIEN, SOLVENCIA II ENTRÓ EN PLENA VIGENCIA EN LOS MERCADOS EUROPEOS EL 1 DE ENERO DEL 2016. TODOS LOS ESCALONES DE SU PUESTA EN MARCHA: DESDE LA APLICACIÓN DE LA FÓRMULA ESTÁNDAR HASTA LA APROBACIÓN DE LOS PRIMEROS MODELOS INTERNOS, DESDE EL MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO HASTA EL REPORTING, HAN SIDO YA DESARROLLADOS Y PUESTOS EN MARCHA. PODRÍAMOS PENSAR, PUES, QUE YA ESTÁ; QUE YA LO HEMOS HECHO Y QUE, POR LO TANTO, PODEMOS PASAR A OTRA COSA.

PERO ESO NO ES VERDAD.

EN REALIDAD, PARA NOSOTROS, LOS ASEGURADORES, CON EL 2018 COMIENZA UN PROCESO SI CABE TAN IMPORTANTE O MÁS QUE EL PROPIO PROCESO DE DISEÑO DE SOLVENCIA II, QUE ES SU CHEQUEO FRENTE A LA REALIDAD. HASTA EL 1 DE ENERO

DEL 2016, DICHO SEA AUNQUE EL DISEÑO DE SOLVENCIA II SE REALIZÓ MEDIANDO UNA SERIE DE ESTUDIOS CUANTITATIVOS DE IMPACTO DE GRAN SERIEDAD; HASTA EL PRIMER DÍA DEL 2016, DECÍA, EN REALIDAD SOLVENCIA II HABÍA SIDO UN MODELO, UNA PREVISIÓN, UN ESTUDIO. A PARTIR DE LA FECHA SEÑALADA SE CONVIRTIÓ EN UNA REALIDAD. ANTES DE QUE FUESE UNA REALIDAD, LA CALIBRACIÓN DE SOLVENCIA II, ASÍ COMO LAS NORMAS PARA SU APLICACIÓN, ERAN ACCIONES VIRTUALES; EN EL 2016 PASARON A SER REALES. Y COMO OCURRE SIEMPRE QUE ALGO QUE ERA VIRTUAL SE HACE REAL, EL CONTACTO CON LA REALIDAD AFLORA MATICES QUE TAL VEZ NO ESTABAN TAN BIEN CALIBRADOS COMO SE PENSÓ, O PUNTOS DE FRICCIÓN O CONFLICTO QUE NO FUERON PREVISTOS EN LA FASE DE ESTUDIO.

LA LOCALIZACIÓN DE ESOS PUNTOS CONFLICTIVOS ES LO QUE LLAMAMOS LA FASE DE REVISIÓN DE SOLVENCIA II, ESTO ES, EL CHEQUEO DE SUS RESULTADOS FRENTE A LA REALIDAD; LA BÚSQUEDA DE AQUELLOS PUNTOS EN LOS QUE LA EXPERIENCIA SUGIERE QUE LAS COSAS NO ESTÁN FUNCIONANDO COMO INICIALMENTE SE PENSÓ.

SE TRATA DE UN PROCESO MUY COMPLEJO Y, TAL VEZ, PUEDAN USTEDES PREGUNTARSE: ¿EN QUÉ AFECTA A LAS RELACIONES ENTRE ASEGURADORAS Y COMERCIALIZADORES? LA RESPUESTA MÁS CLARA Y EVIDENTE CREO YO QUE TIENE QUE VER CON TODO LO QUE RODEA A LO QUE SE HA DADO EN LLAMAR SOLVENCY AND FINANCIAL CONDITION REPORT, O SFCR SEGÚN SUS SIGLAS EN INGLÉS.

EL SFCR ES EL INFORME PRESCRITO CON OBLIGATORIEDAD EN EL CUAL LAS ASEGURADORAS VIENEN OBLIGADAS A DESCRIBIR, DE LA FORMA MÁS INTELIGIBLE POSIBLE, SU POSICIÓN EN MATERIA DE SOLVENCIA Y ESTABILIDAD FINANCIERA. ES UN INFORME PENSADO PARA SERLE ÚTIL A LOS OPERADORES DEL MERCADO Y SOBRE TODO A LOS CLIENTES DE LOS PRODUCTOS DE SEGURO EN LA MEDIDA EN QUE ESTÉN INTERESADOS EN CONOCER LA SOLIDEZ DE AQUÉL QUE ESTÁ ASUMIENDO RIESGOS Y GARANTIZANDO PRESTACIONES EN SU BENEFICIO.

EL SFCR NO HACE SINO SEGUIR UNA TRADICIÓN MUY ENRAIZADA EN ESTE SECTOR. SI HAN VISTO USTEDES ALGUNA VEZ ALGÚN VIEJO EJEMPLAR DE PÓLIZA DE SEGUROS DEL SIGLO XIX O PRINCIPIOS DEL SIGLO XX, COMPROBARÁN QUE, CUANDO MENOS EN ESPAÑA, ERA COSTUMBRE MUY COMÚN COLOCAR EN EL ENCABEZAMIENTO DEL DOCUMENTO, CON IMPORTANTE ALARDE TIPOGRÁFICO, LA CIFRA DEL CAPITAL SOCIAL DE LA ASEGURADORA. LO PRIMERO QUE UN ASEGURADOR DECÍA DE SÍ MISMO, POR LO TANTO, ERA LO SOLVENTE QUE ERA. SU PRINCIPAL ARGUMENTO ERA SU SOLIDEZ FINANCIERA, SU CAPACIDAD PARA RESPONDER POR LOS COMPROMISOS QUE ADQUIRÍA.

UN ESPÍRITU PARECIDO ES EL QUE ANIMÓ A LOS LEGISLADORES EUROPEOS A APOSTAR POR EL SFCR. COMO PRINCIPIO ESTRATÉGICO PRINCIPAL, DESDE EL CEIOPS PRIMERO Y LA EIOPA DESPUÉS SE DEJÓ CLARO, ADEMÁS, QUE SOLVENCIA II NO ERA UN CONJUNTO DE OBLIGACIONES QUE SE FIJABAN MERAMENTE PARA SER CUMPLIDAS, SINO TAMBIÉN PARA SER UTILIZADAS. EL SUPERVISOR EUROPEO SIEMPRE HA ANIMADO A LAS

ENTIDADES ASEGURADORAS A MANEJAR LA DOCUMENTACIÓN PÚBLICA GENERADA EN EL MARCO DE SOLVENCIA II FRENTE A SUS CLIENTES; Y ESTA RECOMENDACIÓN, CREO YO, DEBE INCLUIR TAMBIÉN A LOS INTERMEDIARIOS O COMERCIALIZADORES.

LA RAZÓN YA LA HE EXPRESADO CON ANTERIORIDAD. LA LÓGICA DICTA QUE LA SOLIDEZ FINANCIERA, LA CONFIABILIDAD DE UN BUEN BALANCE DE SITUACIÓN, SEAN ARGUMENTOS DE PRIMERA MAGNITUD A LA HORA DE VALORAR LAS OFERTAS DE SEGURO. ES POR ELLO QUE SOLVENCIA II PRESCRIBE PARA EL SECTOR ASEGURADOR UN IMPORTANTE ESFUERZO DE TRANSPARENCIA SOBRE SÍ MISMO, QUE VIENE A AÑADIRSE A LA PURA TRANSPARENCIA DE PRODUCTO.

ME GUSTARÍA, EN ESTE PUNTO, CAMBIAR UN POCO, PERO NO MUCHO EN REALIDAD, LA DIRECCIÓN DE MIS PALABRAS, PARA ABORDAR OTRO ELEMENTO DE COLABORACIÓN INTERESANTE CON LA MEDIACIÓN, UN PUNTO EN EL QUE CREEMOS QUE LAS POSIBILIDADES DE COLABORACIÓN SON MUCHAS: LA EDUCACIÓN FINANCIERA.

ES OBVIO QUE CADA UNO DE LOS QUE ESTAMOS PRESENTES HOY AQUÍ TENEMOS UNA OPINIÓN DIFERENTE SOBRE EL PAPEL QUE JUEGA LA EDUCACIÓN EN LAS RELACIONES FINANCIERAS DEL PRESENTE. YO, CON MUCHO GUSTO, COMPARTO CON USTEDES LA MÍA. CREO QUE DURANTE MUCHO TIEMPO, EN ESPAÑA YO DIRÍA QUE NO MENOS DE DOS O TRES DÉCADAS, EN MATERIA DE RELACIONES CON EL CLIENTE HEMOS VIVIDO BAJO LA DICTADURA DEL CONCEPTO DE TRANSPARENCIA. ERRÓNEAMENTE EN

MI OPINIÓN, DIVERSOS ACTORES DEL MERCADO, ENTRE ELLOS EL PROPIO REGULADOR, CREÍAN QUE LOS FALLOS EXPERIMENTADOS EN EL MERCADO Y QUE SE ASENTABAN SOBRE MALENTENDIDOS O ERRORES DE COMPRENSIÓN SE SOLVENTABAN CON MAYORES OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN. DURANTE MUCHO TIEMPO, PUES, SE PODRÍA DECIR QUE LA OBSESIÓN DE LA LEGISLACIÓN FINANCIERA Y ASEGURADORA HA SIDO FIJAR OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN. TANTO ES ASÍ QUE, DE HECHO, MUCHAS OBLIGACIONES SE HAN SOLAPADO, DE FORMA QUE LEGISLACIONES DISTINTAS, COMO PUEDAN SER LA PROPIAMENTE ASEGURADORA, LA GENERAL DE CONSUMO, LA FISCAL O LA DE PROTECCIÓN E DATOS, SE ESTABLECÍAN OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA DISTINTAS, PERO COINCIDENTES. EL RESULTADO FINAL ERA QUE EL CLIENTE RECIBÍA UN MONTÓN DE DOCUMENTACIÓN QUE HABITUALMENTE NO SE LEÍA.

EN ESTE NUEVO SIGLO, GRACIAS SOBRE TODO A LOS ESFUERZOS EN ESTE SENTIDO POR PARTE DE ALGUNAS INSTITUCIONES MULTINACIONALES COMO LA OCDE, HA IDO GANANDO CUERPO LA IDEA DE QUE NO SIRVE DEMASIADO DARLE A ALGUIEN UNA DOCUMENTACIÓN QUE NO ESTÁ EN CONDICIONES DE ENTENDER. CREO QUE NO EXAGERO SI DIGO QUE EN ESTOS ÚLTIMOS AÑOS UNA DE LAS GRANDES ESTRELLAS ACADÉMICAS EN EL CAMPO DE LA ECONOMÍA CONDUCTUAL HA SIDO LA EDUCACIÓN FINANCIERA. Y, POR LO GENERAL, CON NO MUY BUENOS RESULTADOS. EL TEST BÁSICO DE LA CULTURA FINANCIERA, UN SENCILLO TEST DE TRES PREGUNTAS QUE SE LIMITA A MEDIR EL NIVEL DE COMPRENSIÓN DEL INTERÉS COMPUESTO, DE LA INTERACCIÓN ENTRE TIPOS E INFLACIÓN, Y DE LOS BENEFICIOS DE LA DIVERSIFICACIÓN, APENAS ES

PLENAMENTE ACERTADO POR ENTRE EL 40% Y EL 50% DE LAS SOCIEDADES DESARROLLADAS. ÉSTE ES EL TEST FINANCIERO BÁSICO. AHORA PIENSEN USTEDES EN EXCLUSIONES, LIMITACIONES, SOBRESGURO, INFRASEGURADO, VALORES DE REPOSICIÓN, Y OTROS MUCHOS TÉRMINOS CON LOS QUE USTEDES ESTÁN ACOSTUMBRADOS A TRABAJAR, PERO SUS CLIENTES, NO TANTO.

EN EL SEGURO ESPAÑOL HEMOS CONSIDERADO QUE DEBÍAMOS HACER ALGO EN ESTE TERRENO Y QUE, ADEMÁS, NO DEBÍAMOS ESPERAR A QUE UN TERCERO, ME REFIERO AL REGULADOR, NOS INCITASE A ELLO. LA EDUCACIÓN FINANCIERA NO ES ALGO QUE SE DEBA MEJORAR PORQUE UNA LEY LO ESTABLEZCA, SINO PORQUE LO ORDENA LA RACIONALIDAD. SÉ QUE ESTÁN USTEDES DE ACUERDO CONMIGO CUANDO DIGO QUE NADIE QUIERE CLIENTES DESINFORMADOS QUE, EVENTUALMENTE, HAYAN ADQUIRIDO PRODUCTOS QUE NO DESEAN O QUE NO SE ADAPTAN A SU PERFIL DE DEMANDA; PORQUE ESO ES, DICE UNA FRASE ESPAÑOLA, PAN PARA HOY Y HAMBRE PARA MAÑANA. LO QUE NOSOTROS QUEREMOS ES UNA RELACIÓN SÓLIDA, CONFIABLE Y PERMANENTE CON NUESTROS CLIENTES, Y ALGO ASÍ PASA PORQUE ELLOS SEPAN LO QUE QUIEREN, Y NOSOTROS SEAMOS CAPACES DE OFRECÉRSELO A TRAVÉS DE USTEDES.

OTRA FRASE ESPAÑOLA, QUE POR OTRA PARTE SE UTILIZA LITERALMENTE TAMBIÉN EN INGLÉS, ES ESA QUE HABLA DE COGER EL TORO POR LOS CUERNOS. COGER EL TORO POR LOS CUERNOS SIGNIFICA TOMAR LA DECISIÓN DE ADMITIR QUE TIENES UN PROBLEMA Y APLICARTE DESDE EL MINUTO UNO A SOLUCIONARLO; NUNCA TRATAR DE NO MIRARLO Y HACER COMO QUE NO EXISTE. PUES BIEN: NOSOTROS HEMOS DECIDIDO

COGER EL TORO POR LOS CUERNOS Y HEMOS INICIADO EN EL 2017 UNA REFLEXIÓN SOBRE LA TERMINOLOGÍA ASEGURADORA. EN OTRAS PALABRAS: NOS HEMOS JURAMENTADO PARA REMOVER EL PRINCIPAL OBSTÁCULO ENTRE CONSUMIDORES Y ASEGURADORES.

EL LENGUAJE ASEGURADOR, ENTENDÁMONOS, TIENE SU RAZÓN DE SER. NACIÓ EN SU MOMENTO Y CON MUCHA PROBABILIDAD EN ESE MOMENTO EN QUE NACIÓ TENÍA TODA LA LÓGICA INVENTAR O APLICAR TAL O CUAL VOCABLO O EXPRESIÓN. PERO LO QUE OCURRE ES QUE A MENUDO ESAS RAZONES QUEDAN MUY LEJOS. EL LENGUAJE, ADEMÁS, ES UN ENTE VIVO: COMO SABE CUALQUIER PADRE DE HIJOS ADOLESCENTES, NINGUNA GENERACIÓN HABLA CON LA ANTERIOR, DE HECHO INVENTAR UNA NUEVA JERGA ES EL PRIMERO DE LOS GESTOS A LOS QUE SE ACUDE PARA MARCAR LAS DIFERENCIAS. EL LENGUAJE EVOLUCIONA MUY RÁPIDAMENTE Y, SIN EMBARGO, LA JERGA ASEGURADORA SE HA QUEDADO QUIETA, GANÁNDOSE CON RAPIDEZ LA FAMA DE OSCURA, LABERÍNTICA Y EN OCASIONES INCLUSO CABALÍSTICA. EL LEGISLADOR EUROPEO, A LA HORA DE REDACTAR SU NUEVA DIRECTIVA DE DISTRIBUCIÓN, NOS PRESCRIBE LA ENTREGA DE UN DOCUMENTO DE DATOS BÁSICOS DEL SEGURO QUE ESTÁBAMOS OFRECIENDO, Y DEMUESTRA TENER MUY CLAROS TODOS ESTOS CONCEPTOS CUANDO LE HACE DECIR A LA PROPIA LEY QUE ESE DOCUMENTO DEBE ESTAR REDACTADO DE UNA FORMA «ALEJADA DE LA JERGA ASEGURADORA».

COMO HE DICHO, LAS ACUSACIONES QUE SE VIERTEN SOBRE LA JERGA ASEGURADORA PODRÁN SER MÁS O MENOS ACERTADAS. PERO SON. Y ESO NOSOTROS

TENEMOS LA OBLIGACIÓN DE CAMBIARLO, Y ES POR ELLO QUE HEMOS INICIADO EN ESPAÑA EL PROGRAMA SEGUROS DE ENTENDERNOS. UN PROGRAMA QUE CONTEMPLA EL CONTRASTE CON LOS MISMOS CONSUMIDORES DE SU NIVEL DE COMPRENSIÓN DE DETERMINADOS TÉRMINOS O EXPRESIONES Y, SOBRE TODO, LA REVISIÓN DE DICHS TÉRMINOS O EXPRESIONES CONFLICTIVOS, UNIDA AL ESTUDIO DE VOCABLOS O DEFINICIONES ALTERNATIVAS QUE UTILICEN LOS TÉRMINOS DE COMÚN CONOCIMIENTO. SE TRATA, POR LO TANTO, DE VULGARIZAR, EN EL MEJOR SENTIDO DE LA PALABRA, EL LENGUAJE ASEGURADOR.

NO TENGO LA MENOR DUDA DE QUE LOS PRINCIPIOS QUE INFORMAN ESTE TRABAJO SON Y SERÁN ABRAZADOS POR LA MEDIACIÓN. COMO LO SERÁ TAMBIÉN EL PROYECTO QUE HEMOS PUESTO EN MARCHA PARA EL DESARROLLO DE UN SITE EN LA RED CUYA FUNCIÓN ES EXPLICAR DE FORMA SENCILLA QUÉ ES LO QUE ESTÁ INCLUIDO, Y QUÉ ES LO QUE ESTÁ EXCLUIDO, EN LAS COBERTURAS COMUNES DE LOS PRODUCTOS DE SEGUROS MÁS DEMANDADOS.

TAMPOCO HAY QUE OLVIDAR EL PAPEL QUE JUEGA LA AUTORREGULACIÓN. EL SECTOR ASEGURADOR ESPAÑOL HA ABRAZADO DESDE HACE TIEMPO EL DESARROLLO DE GUÍAS DE BUENAS PRÁCTICAS COMO UNA VÍA EVOLUTIVA CASI OBLIGADA EN UN MERCADO ASEGURADOR MODERNO. HEMOS AUTORREGULADO MUCHAS COSAS, DE MANERA QUE A DÍA DE HOY SE PUEDE DECIR QUE LAS GUÍAS DE BUENAS PRÁCTICAS YA DESARROLLADAS ABARCAN LA PRÁCTICA TOTALIDAD DE LOS SEGUROS HABITUALMENTE DEMANDADOS POR PARTICULARES EN NUESTRO MERCADO. LA AUTORREGULACIÓN

ESTABLECE NORMAS DE ACTUACIÓN A LAS QUE SE OBLIGA TODA ENTIDAD QUE SE ADHIERE AL CÓDIGO, AÑADIENDO CON ELLO MARCOS DE REFERENCIA PARA EL DESARROLLO DE LOS MERCADOS ASEGURADORES QUE, COMO OCURRE EN OTROS PAÍSES, DE ESTA MANERA CUENTAN CON REGLAS ADICIONALES DESARROLLADAS POR EL PROPIO SECTOR. LA AUTORREGULACIÓN SE CONVIERTE, DE ESTA MANERA, EN UNA HERRAMIENTA FUNDAMENTAL PARA EL DESARROLLO DE PRÁCTICAS DE MERCADO QUE, ADEMÁS, AL SER FRUTO DEL ACUERDO EN EL SENO DEL SECTOR ESTÁN DOTADAS DE LA NECESARIA FLEXIBILIDAD PARA PODER ADAPTARSE AL ENTORNO SIEMPRE CAMBIANTE DE LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES.

ADEMÁS DE TODO A LO QUE ACABO DE REFERIRME, HAY OTROS ELEMENTOS DE IMPORTANTE AFECCIÓN AL SEGURO EN LOS QUE ENTENDEMOS QUE LA COLABORACIÓN ENTRE ASEGURADORES E INTERMEDIARIOS, LEJOS DE SER RECOMENDABLE, ES CASI OBLIGATORIA. ME VOY A REFERIR A DOS DE ELLOS.

EL PRIMERO ES EL ÁMBITO DE LA PROTECCIÓN DE DATOS. QUE LA LEGISLACIÓN EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS A ESCALA EUROPEA ESTÁ EVOLUCIONANDO NO CREO QUE SEA NOTICIA QUE DEBA DARLES, PUES YA LA SABEN. COMO YA SABRÁN, MÁS QUE PROBABLEMENTE, QUE ESA EVOLUCIÓN SE ESTÁ PRODUCIENDO TOMANDO BÁSICAMENTE COMO MODELOS LOS MERCADOS EN LOS QUE LA NORMATIVA Y LA PRÁCTICA ADMINISTRATIVA EN ESTA MATERIA ES MÁS RÍGIDA O EXIGENTE. PARA EL SEGURO, ESTE ASUNTO ES CRUCIAL PORQUE MANEJANDO MILLONES DE RELACIONES CONTRACTUALES QUE GENERAN ASIMISMO MILLONES DE SINIESTROS, SINIESTROS EN

LOS QUE HAY RESPONSABLES, VÍCTIMAS Y BENEFICIARIOS QUE INCLUSO SON PERSONAS SIN RELACIÓN CON EL SEGURO, ES OBVIO QUE EL TRATAMIENTO DE DATOS ADQUIERE TINTES DE GRAN IMPORTANCIA; DE IMPORTANCIA ESTRATÉGICA, EN REALIDAD.

DADO QUE EL INTERMEDIARIO ES, LA MAYORÍA DE LAS VECES, LA PERSONA QUE TIENE CONTACTO CON EL CLIENTE, SU COLABORACIÓN INFORMADA CON EL ASEGURADOR EN ESTE ÁMBITO ES MÁS QUE NECESARIA.

EL SEGUNDO ÁMBITO QUE ME GUSTARÍA CITAR ES EL DE LAS PENSIONES. UN ÁMBITO EN EL QUE EL RETO ES DE GRAN MAGNITUD, CUANDO MENOS EN MI OPINIÓN. AUNQUE ES UN RETO DE GRAN COMPLEJIDAD, TIENE LA VIRTUD DE QUE ES, CREO, RELATIVAMENTE FÁCIL DE PROPONER O DE FORMULAR: SOCIEDADES MODERNAS FORMADAS POR CIUDADANOS INQUIETOS POR UNA REALIDAD QUE LES INSPIRA TEMOR, Y QUE NOS PIDEN A AMBOS, A LOS ASEGURADORES Y LOS INTERMEDIARIOS, QUE LES APORTEMOS SOLUCIONES.

BUENA PARTE DE LOS CIUDADANOS EN LOS PAÍSES DESARROLLADOS HOY, Y NOTABLEMENTE LOS MÁS JÓVENES, SE SIENTEN INDEFENSOS ANTE UNA REALIDAD QUE CONOCEN PERO CONTRA LA QUE NO SABEN CÓMO Luchar. HOY EN DÍA ES, CREO YO, DE GENERAL CONOCIMIENTO EL HECHO DE QUE LAS TENSIONES DEMOGRÁFICAS INTRODUCIDAS EN TODOS LOS PAÍSES POR LA MADUREZ DE LAS COHORTES DE *BABY BOOMERS*, QUE SE HAN VISTO SEGUIDAS POR OTRAS CON MUCHA MENOR FECUNDIDAD, EN UN MARCO EN EL QUE LA LONGEVIDAD SIGUE AVANZANDO Y EL HOMBRE CADA VEZ

VIVE MÁS, VAN A AFECTAR A LA GENEROSIDAD DE LOS SISTEMAS DE PENSIONES EN PRÁCTICAMENTE TODO EL MUNDO. ESTADOS UNIDOS, JUSTO ANTES DE SUS ÚLTIMAS ELECCIONES PRESIDENCIALES, REALIZÓ UN AJUSTE PARAMÉTRICO IMPORTANTE DE SU SISTEMA; REINO UNIDO TAMBIÉN VA A REFORMAR SU PENSIÓN ESTATAL, EN UN PROCESO QUE PROBABLEMENTE LA HARÁ MENOS GENEROSA EN EL LARGO PLAZO; Y QUÉ DECIR DE ESPAÑA, QUE EN EL 2011 MODIFICÓ SUS PARÁMETROS, EN EL 2013 DESANCLÓ LAS PENSIONES DEL ÍNDICE DE PRECIOS PARA HACERLAS DEPENDER DE UN MECANISMO DE RESTRICCIÓN PRESUPUESTARIA, Y EN EL 2019 TIENE PREVISTO PONER EN VIGOR UN FACTOR DE SOSTENIBILIDAD DEMOGRÁFICO.

TODO ESTE TEMA DE LAS PENSIONES HA SIDO OBJETO, CUANDO MENOS EN ESPAÑA, DE UN DEBATE NO SÉ SI ESPONTÁNEA O INTERESADAMENTE DESENFOCADO; UN DEBATE EN EL QUE SE ACUSABA A AQUÉLLOS QUE DECÍAMOS QUE VENÍA EL LOBO DE ESTAR VATICINANDO EL FIN DE LAS PENSIONES, CUANDO ESO NO ES LO QUE DIJIMOS. LO QUE DIJIMOS, DESDE EL PRIMER DÍA, ES LO QUE YA ESTÁ COMENZANDO A PASAR Y PASARÁ CON MAYOR INTENSIDAD EN LOS PRÓXIMOS AÑOS: LAS PENSIONES SIEMPRE SE VAN A PAGAR; PERO NO VAN A GARANTIZAR EL NIVEL DE VIDA QUE GARANTIZAN AHORA.

ESTA ES UNA REALIDAD, COMO DECÍA CON ANTERIORIDAD, SOBRE LA QUE CADA VEZ MÁS PERSONAS SON CONSCIENTES EN NUESTRO PAÍS. PERO ESO SÓLO GARANTIZA LA VOLUNTAD GENÉRICA DE HACER ALGO PARA EQUILIBRAR LAS COSAS. LA CUESTIÓN DE QUÉ HACER APARECE COMO MUY COMPLEJA, IMPOSIBLE PARA MUCHOS. ESTO

USTEDES LO TIENEN QUE HABER ESCUCHADO: «YO QUISIERA AHORRAR PARA LA JUBILACIÓN, PERO NO SÉ CÓMO».

ÉSTE, OBTIAMENTE, ES NUESTRO TERRENO.

UN TERRENO QUE TIENEN DOS TRINCHERAS. EN LA NUESTRA, LA DE LAS ASEGURADORAS, SE ENCUENTRA LA OBLIGACIÓN DE DISEÑAR LOS PRODUCTOS QUE LA GENTE QUIERE. PRODUCTOS CUYA TRASTIENDA TÉCNICA Y FINANCIERA SEA TODO LO COMPLEJA QUE QUERAMOS, PERO QUE EN SU FORMULACIÓN FRENTE AL CLIENTE SEAN SENCILLOS DE ABARCAR Y DE COMPRENDER. PORQUE EL MEJOR CONSEJO EN MATERIA DE AHORRO E INVERSIÓN ES NO METAS TU DINERO EN ALGO QUE NO ENTIENDAS, NOSOTROS TENEMOS QUE HACER EL CAMINO PARA QUE NUESTROS PRODUCTOS SEAN COMPENSIBLES. COMPENSIBLES Y, A SER POSIBLE, SEGUROS, PORQUE EN ESPAÑA DOS TERCIOS DE LOS AHORRADORES TIENE AVERSIÓN AL RIESGO Y LE CUESTA AHORRAR A TRAVÉS DE PRODUCTOS QUE ESTÁN EXPUESTOS A LA PÉRDIDA, A METER 100 Y SACAR 90. ENTRE OTRAS COSAS POR ESO HEMOS LUCHADO, Y SEGUIREMOS LUCHANDO, PORQUE TANTO EL ÁMBITO DE SOLVENCIA COMO EL DE LAS NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD RECONOZCA LAS ESPECIFICIDADES DE ESTOS COMPROMISOS GARANTIZADOS A LARGO PLAZO.

LA OTRA TRINCHERA ES LA SUYA, LA DE LOS INTERMEDIARIOS. SU FUNCIÓN PRINCIPAL, TAL Y COMO YO LO VEO, ES SER PROVEEDORES DE TRANQUILIDAD. LO HE DICHO ANTES: MUCHAS PERSONAS ESTÁN INQUIETAS, SI NO ANGUSTIADAS, ANTE UN

PELIGRO AL QUE SE SABEN EXPUESTOS. LO PRIMERO QUE NECESITAN ES UN INTERLOCUTOR QUE LES ASEGURE Y LES DEMUESTRE QUE EL PROBLEMA TIENE SOLUCIÓN, Y LES AYUDE A IMPLEMENTARLA. ESE INTERLOCUTOR SON USTEDES, POR SUPUESTO CON LA COLABORACIÓN DEL SECTOR ASEGURADOR. USTEDES TIENEN DELANTE DE SÍ LA LABOR DE AHORRARLE A LOS CIUDADANOS EUROPEOS, MUY PARTICULARMENTE LOS ESPAÑOLES, LAS ANGUSTIAS DE UN FUTURO QUE SE PINTA CON UNOS TINTES NEGROS QUE NO TIENEN POR QUÉ SER ASÍ. EN SUS MANOS ESTÁ QUE MUCHAS PERSONAS ASÍ LO ENTIENDAN.

PARA PODER LLEVAR A CABO ÉSTOS Y OTROS OBJETIVOS, LO QUE LOS ASEGURADORES E INTERMEDIARIOS TENEMOS QUE HACER ES ESTAR CADA VEZ MÁS CERCA. NUNCA, LAS COSAS COMO SON, HEMOS ESTADO LEJOS. PERO EN ESTE MUNDO NUESTRO QUE LAS TECNOLOGÍAS ESTÁN ADEMÁS HACIENDO CADA VEZ MÁS PEQUEÑO, NUESTRA OBLIGACIÓN ES REMAR A FAVOR DE ESA CORRIENTE Y ACERCARNOS CADA VEZ MÁS.

LOS ASEGURADORES ESPAÑOLES SENTIMOS CON EVIDENCIA ESA CERCANÍA DESDE SIEMPRE, PERO ME GUSTARÍA RECORDAR QUE LA PERCEPCIÓN ES ALGO INTENSIFICADO EN LOS ÚLTIMOS TIEMPOS CON LA PUESTA EN MARCHA DEL PROGRAMA *ESTAMOS SEGUROS*. ESTAMOS SEGUROS ES UNA ESTRATEGIA PLURIANUAL DESTINADA A MEJORAR LA NOTORIEDAD Y LA PERCEPCIÓN DEL SECTOR ASEGURADOR EN LA SOCIEDAD, ENTRE NUESTROS RESPONSABLES PÚBLICOS, ENTRE NUESTROS CONSUMIDORES. ES UN PROYECTO MUY AMBICIOSO FORMADO POR VARIOS DOSIERES DIFERENTES, ENTRE LOS

CUALES POR CIERTO SE ENCUENTRA EL PROGRAMA SEGUROS DE ENTENDERNOS AL QUE YA ME HE REFERIDO ANTERIORMENTE; PERO EN EL QUE JUEGA UN PAPEL FUNDAMENTAL LA INSTRUMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA FRENTE A LAS REDES SOCIALES, UTILIZANDO LAS NUEVAS FORMAS DE COMUNICACIÓN Y CONTACTO CON LA SOCIEDAD PARA TRANSMITIR NUESTROS MENSAJES Y NUESTROS VALORES.

QUIERO DECIR QUE DESDE OCTUBRE DEL 2016, FECHA QUE MARCÓ EL LANZAMIENTO DE ESTA ESTRATEGIA, LOS ASEGURADORES QUE LA IMPULSAMOS NOS HEMOS SENTIDO PLENAMENTE ACOMPAÑADOS POR LOS INTERMEDIARIOS ESPAÑOLES. ALGUNAS DE NUESTRAS MÁS FRECUENTES CAJAS DE RESONANCIA EN LAS REDES SOCIALES SON PRECISAMENTE MEDIADORES, TANTO INDIVIDUALES COMO INSTITUCIONALES A TRAVÉS DE SUS CORPORACIONES Y ASOCIACIONES REPRESENTATIVAS. ESTAMOS SEGUROS ESTÁ DEMOSTRANDO CASI CADA DÍA LA CAPACIDAD DE UNIÓN Y DE COORDINACIÓN QUE DEMUESTRA EL SECTOR ASEGURADOR EN ESPAÑA.

NUESTRO COMPROMISO, EN TODO CASO, ES FIRME EN PRO DE LA COLABORACIÓN CON TODOS LOS ESTAMENTOS DE LA RELACIÓN ASEGURADORA. YA HE DICHO QUE EN LA MATERIA DE LENGUAJE ASEGURADOR HEMOS BUSCADO LA COMPLICIDAD DE LOS PROPIOS CONSUMIDORES; Y EN LO TOCANTE A LOS INTERMEDIARIOS, TAMBIÉN SE PUEDE CITAR EL PROYECTO DENOMINADO EIAC, UN PROYECTO EN EL QUE LO QUE SE INTENTA ES DESARROLLAR ESTÁNDARES QUE PERMITAN UNA COMUNICACIÓN EFICAZ ENTRE ENTIDADES Y MEDIACIÓN. ES ÉSTE UN

TERRENO EN EL QUE UNESPA, COMO ASOCIACIÓN REPRESENTATIVA DEL SEGURO ESPAÑOL, SE HA COMPROMETIDO A PROMOCIONAR UNA MESA DE TRABAJO Y DIÁLOGO PARA EL DESARROLLO DE DICHS ESTÁNDARES EN LAS ENTIDADES. SE TRATA, POR LO TANTO, DE LANZAR EL PROYECTO, COMO OCURRE SIEMPRE MEDIANDO EL PRINCIPIO DE LA ADHESIÓN VOLUNTARIA, PARA FACILITAR SU DISCUSIÓN Y DESARROLLO.

LA COLABORACIÓN ENTRE LOS DIFERENTES ÁMBITOS DE LA RELACIÓN ASEGURADORA TIENE YA, Y DESDE LUEGO SEGUIRÁ TENIENDO EN EL FUTURO, UN FUERTE ALIADO EN LA INNOVACIÓN. LA DIGITALIZACIÓN ES OTRO DE LOS GRANDES EJES ESTRATÉGICOS QUE ANALIZAMOS ACTUALMENTE EN EL SECTOR ASEGURADOR, CONSCIENTES DE QUE ES SUSCEPTIBLE DE APORTAR UN CAUDAL IMPORTANTE DE SOLUCIONES QUE MEJORARÁN NUESTRA CAPACIDAD DE RELACIÓN, TANTO CON EL CONSUMIDOR COMO ENTRE LOS ACTORES DEL MERCADO, GANANDO CON ELLO EN EFICIENCIA.

YO ME ATREVERÍA A DECIR, EN ESTE SENTIDO, QUE NOS ENCONTRAMOS ANTE UN PROCESO QUE NO HA HECHO MÁS QUE EMPEZAR. ACTUALMENTE, UNO DE LOS ELEMENTOS DE INNOVACIÓN EN EL SECTOR ASEGURADOR EN EL QUE TRABAJAMOS ACTUALMENTE SON LAS TECNOLOGÍAS DE PROCESO POR BLOQUES O *BLOCKCHAIN* COMO SE CONOCEN HABITUALMENTE. EL GRAN ESCAPARATE DE *BLOCKCHAIN*, EL QUE TODO EL MUNDO CONOCE, ES EL DESARROLLO DE CRIPTOMONEDAS; PERO, MÁS ALLÁ DE ESTE EJEMPLO, LA TECNOLOGÍA EN SÍ OFRECE GRANDES OPORTUNIDADES PARA SECTORES QUE TIENEN QUE REALIZAR COMÚNMENTE MUCHOS Y GRANDES PROCESO DE

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ENTRE MUCHOS ACTORES DIFERENTES. ES POR ELLO QUE ESTOY SEGURA DE QUE EL FUTURO DEBERÁ DEPARARNOS, Y NO DENTRO DE MUCHO TIEMPO, MÁS NOVEDADES EN MATERIA DE RELACIÓN Y DE CONECTIVIDAD.

NOS ENCONTRAMOS, PUES, EN UN PRESENTE QUE MIRA A UN FUTURO TAN APASIONANTE COMO EXIGENTE. NO SON POCAS LAS EXIGENCIAS DE LAS QUE TENDREMOS QUE HABLAR NO MUCHO MÁS TARDE DEL DÍA DE HOY: YA TENEMOS POR DELANTE LA NORMATIVA DE PRODUCTOS EMPAQUETADOS O PRIIPs, POR NO MENCIONAR LAS CONSECUENCIAS DE LA DIRECTIVA DE INTERMEDIACIÓN EN MUCHAS MATERIAS, ENTRE ELLAS LA INFORMACIÓN.

PERO EL FUTURO, LO QUE ES, MÁS QUE NADA, ES ILUSIONANTE. EL SEGURO ES UNA ACTIVIDAD EN LA QUE SOBREVIVEN LOS QUE HACEN LAS COSAS BIEN, Y GANAN LOS QUE LAS HACEN MUY BIEN. EL OBJETIVO FINAL Y FUNDAMENTAL DEL SEGURO HA SIDO SIEMPRE LA EXCELENCIA. TAL Y COMO YO LO VEO, LAS HERRAMIENTAS LEGALES, HUMANAS Y TECNOLÓGICAS QUE EL FUTURO VA A PONER EN NUESTRAS MANOS, LAS NUESTRAS, LAS SUYAS, NOS VAN A PERMITIR SOÑAR CON LA EXCELENCIA, AMBICIONARLA Y ALCANZARLA. ¿POR DÓNDE LLEGAREMOS? PUES, LA VERDAD, NO LO SÉ. SI ESPERAN USTEDES QUE LES DIGA CUÁL SERÁ EL CAMINO QUE NOS LLEVARÁ A LA CIMA, ME TEMO QUE LES VOY A DECEPCIONAR, PUES MIS DOTES DE ADIVINA NO LLEGAN A TANTO.

PERO UNA COSA SÍ LES PUEDO DECIR: CUALQUIERA QUE SEA EL CAMINO, SÓLO
HAY UNA FORMA DE QUE ALCANCEMOS LA CIMA Y ES QUE LO HAGAMOS, USTEDES Y
NOSOTROS, JUNTOS.

MUCHAS GRACIAS.