

BORRADOR DE LA INTERVENCIÓN DE PILAR GONZÁLEZ DE FRUTOS, PRESIDENTA DE UNESPA, PRONUNCIADA EL MARTES 17 DE NOVIEMBRE DE 2020 EN EL SEMINARIO 'COVID-19: EXPERIENCIA Y RESILIENCIA ANTE NUEVAS PANDEMIAS' ORGANIZADO POR LA FUNDACIÓN AON. SE RUEGA COTEJAR CON EL DISCURSO FINALMENTE PRONUNCIADO.

BUENOS DÍAS Y, ANTES QUE NADA, MUCHAS GRACIAS A LOS AMIGOS DE AON POR HABERME GUARDADO EN SU PROGRAMA UN PEQUEÑO RINCÓN PARA ESTAR AQUÍ FRENTE A USTEDES, DÁNDOLES ALGUNAS PINCELADAS SOBRE LA ACTUACIÓN DEL SEGURO FRENTE A LA CRISIS DE LA COVID-19. MIS PALABRAS, FORZADAMENTE, HABRÁN DE REFERIRSE A LAS PRIMERAS SEMANAS O MESES TRANSCURRIDAS TRAS EL 14 DE MARZO PASADO, PUESTO QUE, EN PURIDAD, TODAVÍA ESTAMOS VIVIENDO ESTA CRISIS SANITARIA. NO OBSTANTE, CREO QUE ESTOS MATERIALES APORTAN UNA INFORMACIÓN INTERESANTE ACERCA DE CÓMO SE ABORDÓ DESDE EL SECTOR ASEGURADOR UNA SITUACIÓN TAN POCO PREVISIBLE Y COMPLEJA.

ANTE LA PRODUCCIÓN DEL CONFINAMIENTO Y, POR LO TANTO, EL ESTALLIDO DE LA GRAVE CRISIS PROVOCADA POR LA PANDEMIA, LAS PRIORIDADES DEL SECTOR ASEGURADOR FUERON CUATRO: VELAR POR LA SALUD DE NUESTROS CLIENTES Y COLABORADORES; GARANTIZAR LA SOLVENCIA SECTORIAL; GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y DE LA ACTIVIDAD; Y PERMITIR, EN TODA MEDIDA POSIBLE, LA CONTINUIDAD DEL

ASEGURAMIENTO. EN OTRAS PALABRAS, EN UNA SITUACIÓN DE RADICAL ANORMALIDAD, NUESTRA INTENCIÓN, EN TODO MOMENTO, FUE LA DE PROVEER NORMALIDAD Y CERTIDUD AL SISTEMA, TRATANDO DE GENERAR EN NUESTROS CLIENTES LA IMPRESIÓN DE QUE NO SERÍAN SUS SEGUROS QUIENES AÑADIESEN ANGUSTIA Y DUDAS A UNA SITUACIÓN QUE YA TENÍA DEMASIADO DE AMBOS INGREDIENTES.

EL IMPACTO DE LA COVID-19 FUE INMEDIATO EN EL SEGURO. APENAS UNAS SEMANAS DESPUÉS DE HABER COMENZADO EL CONFINAMIENTO, LA ACTIVIDAD REGISTRABA DESCENSOS DE 10 PUNTOS PORCENTUALES, MUY CENTRADOS EN EL RAMO DE VIDA, QUE LA VERDAD ES QUE YA MOSTRABA TENDENCIAS MUY TENUES CON ANTERIORIDAD A LA PANDEMIA; ADEMÁS DE OTROS RAMOS QUE SON LOS PRINCIPALES PERDEDORES DE LA PANDEMIA, COMO PUEDAN SER LA ASISTENCIA EN VIAJE, LAS PÉRDIDAS PECUNIARIAS Y ALGUNAS FORMAS DE ASEGURAMIENTO LIGADAS A LA CONSTRUCCIÓN. PARA EL RAMO DE VIDA, ADEMÁS, LA RESTRICCIÓN DE LA ENTRADA DE FACTURACIÓN VINO A SUPONER LA PRODUCCIÓN DE UN *LOSS RATIO* SUPERIOR AL 100%; AUNQUE, CIERTAMENTE, DADO EL CARÁCTER ESTRUCTURAL Y PARCIALMENTE ANTICÍCLICO DEL NEGOCIO, EL IMPACTO EN MATERIA DE PROVISIONES O AHORRO GESTIONADO ES MUCHO MENOR.

EN CUANTO A LA SOLVENCIA, SE PRODUJO UNA REDUCCIÓN BASTANTE SIGNIFICATIVA DE LA SOLVENCIA A FINALES DE FEBRERO. LA PRÁCTICA

TOTALIDAD DE ESTE DETERIORO DE LA RATIO DE COBERTURA DEL CAPITAL OBLIGATORIO DE SOLVENCIA, RATIO QUE EN TODO CASO PERMANECIÓ POR ENCIMA DE 2, SE DEBIÓ A LA MODIFICACIÓN EN EL *SPREAD* DE ACTIVOS DE GRAN IMPORTANCIA PARA LA INVERSIÓN ASEGURADORA. SE CORRIGIÓ TAN PRONTO COMO LA PRIMA DE RIESGO VOLVIÓ A LOS VALORES PREVIOS. EL SEGURO ESPAÑOL, PUES, HA MANTENIDO LA SOLVENCIA.

EN TODO CASO, COMO DIGO, LA EXPERIENCIA DE PASADAS CRISIS, Y SOBRE TODO DE LA MÁS RECIENTE, NOS DICE QUE EL PRINCIPAL PROBLEMA PARA LA PRODUCCIÓN ASEGURADORA NO ESTÁ EN LA AGUDEZA DE LOS PROCESOS RECESIVOS, SINO EN SU DURACIÓN. EN ESTE SENTIDO, SUELO DECIR QUE SI OTROS SECTORES JUEGAN BUENA PARTE DE SU SUERTE EN LOS PRIMEROS MINUTOS DEL PARTIDO, NOSOTROS SOLEMOS JUGÁRNOSLA EN EL DESCUENTO. ES EN 2021 CUANDO VA A RESULTAR MÁS ACONSEJABLE ESTAR PENDIENTES, SI BIEN NO PODEMOS OBIAR QUE EL RECIENTE ANUNCIO DE UNA VACUNA POR PARTE DE UN CONOCIDO LABORATORIO ES UNA BUENA NOTICIA PARA TODOS.

EL DOMINGO 29 DE MARZO SE PUBLICÓ EN EL BOE EL REAL DECRETO LEY 10/2020 POR EL QUE SE REGULA UN PERMISO RETRIBUIDO RECUPERABLE PARA LAS PERSONAS TRABAJADORAS POR CUENTA AJENA QUE NO PRESTEN SERVICIOS ESENCIALES, CON EL FIN DE REDUCIR LA MOVILIDAD DE LA POBLACIÓN EN EL CONTEXTO DE LA LUCHA CONTRA LA COVID-19. EL

BORRADOR DE DISCURSO

SEGURO, COMO NO PODÍA SER DE OTRA FORMA, SE CONSIDERÓ EN ESE MOMENTO COMO ACTIVIDAD ESENCIAL Y, POR LO TANTO, SEGUIMOS OPERANDO. EL SECTOR ASEGURADOR, SEGÚN LAS INFORMACIONES QUE DISPONEMOS QUE ALCANZAN A ENTIDADES REPRESENTATIVAS DEL 75% DEL EMPLEO SECTORIAL, NO HA HECHO USO DE LOS EXPEDIENTES DE REGULACIÓN TEMPORAL DE EMPLEO, HA MANTENIDO SUS PLANTILLAS, Y LO QUE SÍ HIZO FUE MOVERLAS A UN ENTORNO DE TELETRABAJO MASIVO QUE AFECTÓ A LA PRÁCTICA TOTALIDAD DE LOS EMPLEADOS. ESTE PROCESO DE MIGRACIÓN, EN TODO CASO, SE PRODUJO DE FORMA ORDENADA Y EFICIENTE, LO CUAL ES, EN SÍ MISMO, LA MEJOR DEMOSTRACIÓN DE LA ALTA CAPACIDAD DE LOS PLANES DE CONTINGENCIA Y DE IMPACTO DE NEGOCIO DISEÑADOS EN EL SENO DEL SECTOR ASEGURADOR. POR LO TANTO, EL SEGURO FUE CAPAZ DE ACEPTAR LOS RETOS Y CONSECUENCIAS DE SER DECLARADO COMO ACTIVIDAD ESENCIAL, Y DE PROTEGER LA SEGURIDAD E INTEGRIDAD DE SU PROPIA FUERZA LABORAL. PARA ELLO, HA SIDO MUY IMPORTANTE EL USO DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES, QUE LAS ENTIDADES LLEVAN YA AÑOS INCORPORANDO A SU OPERATIVA; TODO ESTO ES, A MI MODO DE VER, UNA BUENA DEMOSTRACIÓN DE QUE EL SEGURO CONSIGUIÓ, ANTES DE LA COVID-19, REALIZAR UNA ADECUADA GESTIÓN DEL CAMBIO; Y QUE, UNA VEZ PRESENTADA LA PANDEMIA, HA SIDO CAPAZ DE GESTIONAR TAMBIÉN CON ALTOS NIVELES DE EFICIENCIA LA SITUACIÓN DE CRISIS.

LA PRIMERA, Y LÓGICA, CONSECUENCIA SECTORIAL DEL ESTADO DE ALARMA FUE LA FLEXIBILIZACIÓN DE TRÁMITES; UN ALIVIO IMPORTANTE PARA UN SECTOR TAN ESTRECHAMENTE SUPERVISADO COMO EL NUESTRO. LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES LANZÓ UNA NOTA APLAZANDO DIVERSOS COMPROMISOS CON CALENDARIO Y NO REANUDÓ SUS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS HASTA EL 1 DE JUNIO; SI BIEN DICHO APLAZAMIENTO, EN LO TOCANTE A LAS MUCHAS OBLIGACIONES DE REPORTE E INFORMACIÓN QUE TIENE EL SECTOR ASEGURADOR, NO FUE USADO POR MUCHAS ENTIDADES QUE, POR LO TANTO, SE AJUSTARON AL CALENDARIO ORIGINAL SIN PROBLEMAS. ASIMISMO, TAMBIÉN EN LOS PRIMEROS ACTOS JURÍDICOS TRAS EL ESTADO DE ALARMA, SE SUSPENDIERON LOS PLAZOS PARA LA TRAMITACIÓN DE LOS PROYECTOS NORMATIVOS, ENTRE ELLOS ALGUNOS QUE AFECTABAN AL SECTOR ASEGURADOR Y QUE NO SE REACTIVARON HASTA ENTRADO EL MES DE ABRIL. NOSOTROS MISMOS SUSPENDIMOS PLAZOS DE TRAMITACIÓN EN ELEMENTOS DE NUESTRO FUNCIONAMIENTO QUE, POR LO TANTO, TENÍAMOS LA CAPACIDAD DE REGULAR, COMO ES EL CASO DE LOS PACTOS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA RELACIONADOS CON PRESTACIONES DEL SEGURO DEL AUTOMÓVIL.

DADO QUE LA OPERATIVA DEL DÍA A DÍA PRESENTABA ALGUNOS PROBLEMAS INESPERADOS, EN LOS PRIMEROS DÍAS TRAS INICIARSE EL CONFINAMIENTO, UNESPA REMITIÓ UNA CARTA AL GOBIERNO SOLICITANDO

LA DECLARACIÓN DE LAS REPARACIONES DE LOS SEGUROS MULTIRRIESGO COMO ACTIVIDADES DE PRIMERA NECESIDAD. SIN ESTA GESTIÓN, EL MOVIMIENTO DE DICHOS PROFESIONALES SE VEÍA SERIAMENTE OBSTACULIZADO, MIENTRAS QUE EL RITMO DE SERVICIOS NO SE DETENÍA. DE HECHO, EN LOS PRIMEROS SEIS MESES DEL AÑO EL VOLUMEN DE PERCANCES ATENDIDOS POR LOS SEGUROS MULTIRRIESGO HA SIDO CASI UN 7% SUPERIOR AL MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR. ESTO NO HA DE EXTRAÑAR A NADIE PUES, SI BIEN HAY SEGUROS PATRIMONIALES, COMO EL DE COMERCIO, EN LOS QUE EL NÚMERO DE PERCANCES SE HA REDUCIDO ALGO COMO CONSECUENCIA DEL CIERRE DE TIENDAS Y LOCALES, EN OTROS, NOTABLEMENTE LOS DE HOGAR Y COMUNIDADES DE VECINOS, SE HA PRODUCIDO UN INCREMENTO MUY SUSTANCIAL, DEBIDO A SU MAYOR USO, POR ASÍ DECIRLO, POR PARTE DE LAS FAMILIAS CONFINADAS. EN SUMA, LOS SEGUROS MULTIRRIESGO PODRÍAN HABER ATENDIDO UNOS 4,7 MILLONES DE SERVICIOS EN LA PRIMERA MITAD DEL AÑO. EN TODO CASO, HUBO QUE ABORDAR ACCIONES PARA GARANTIZAR UN ADECUADO ABASTECIMIENTO PARA ESTOS REPARADORES.

TAMBIÉN NOS TUVIMOS QUE DIRIGIR A LAS AUTORIDADES PARA PONER EN SU CONOCIMIENTO PROBLEMAS DE FLEXIBILIDAD Y EFICIENCIA PARA LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DEL SEGURO DE DECESOS. PROBLEMAS QUE ACONSEJABAN LA ADOPCIÓN DE MEDIDAS, ENTRE LAS CUALES LA PRINCIPAL ERA LA FLEXIBILIZACIÓN A LA HORA DE CONTRATAR

DETERMINADOS SERVICIOS, COMO LA INCINERACIÓN, PARA ASÍ HACER POSIBLE EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DEL SEGURO. EL SEGURO DE DECESOS HA SIDO, POR LÓGICA Y CON MUCHA DIFERENCIA, EL SEGURO MASIVO QUE HA EXPERIMENTADO, Y SIGUE EXPERIMENTANDO, UN MAYOR IMPACTO DERIVADO DE LA CRISIS DE LA COVID-19. EN EL ACTUAL ESTADO DE NUESTRO CONOCIMIENTO, ESTIMAMOS QUE EN LOS SEIS PRIMEROS MESES DEL AÑO, EL SEGURO DE DECESOS PUEDE HABER ATENDIDO ENTRE 100.000 Y 150.000 SEPELIOS, LO CUAL QUIERE DECIR QUE SU CAPACIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS SE HA PUESTO DURAMENTE A PRUEBA.

EN LA MISMA LÍNEA DE DEFENDER LA ACTUACIÓN DEL SEGURO EN EL ENTORNO MARCADO POR LAS AUTORIDADES, UNA VEZ PUBLICADAS POR EL GOBIERNO LAS PREVISIONES SOBRE LAS FASES DE TRANSICIÓN, EL SECTOR ASEGURADOR SE DIRIGIÓ AL GOBIERNO PARA DEFENDER LA IDEA DE QUE, EN TANTO EN CUANTO SE PERMITAN REUNIONES DE HASTA 10 PERSONAS, TAMBIÉN TENDRÍA CABIDA LA AUTORIZACIÓN DE LA ACTUACIÓN DE PERITOS Y SERVICIOS DE REPARACIÓN, EN LOS CUALES HABITUALMENTE NO SUELEN PARTICIPAR MÁS DE DOS PERSONAS, IMPLICANDO POR TANTO UN RIESGO MUY REDUCIDO. EN GENERAL, TAMBIÉN SE TUVO BUEN CUIDADO DE HACER VER A LAS AUTORIDADES QUE EL TRABAJO DE LOS REPARADORES Y SUS CONDICIONES DEBÍA ESTAR PRESENTE EN LA REGULACIÓN DE LAS FASES DE DEESCALADA, PARA QUE LA CAPACIDAD DE ATENCIÓN DE ESTOS

PROFESIONALES, QUIZÁ LIMITADA EN UN PRINCIPIO A LOS SUCESOS MÁS GRAVES, PUDIERA IRSE EXTENDIENDO A TODO TIPO DE SUCESOS.

COMO SIGUIENTE NOVEDAD IMPORTANTE, Y SIGUIENDO EL CALENDARIO, ME GUSTARÍA REFERIRME A LAS LLAMADAS DEL SUPERVISOR EUROPEO EIOPA. EFECTIVAMENTE, LA PRIMERA REACCIÓN DE EIOPA A LA CRISIS DEL CORONAVIRUS FUE INSTAR A LAS ASEGURADORAS A LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LA DISTRIBUCIÓN DE DIVIDENDOS Y LA RECOMPRA DE ACCIONES PROPIAS, UNA MEDIDA MUY INSPIRADA EN LA IMPULSADA EN PARALELO EN EL SECTOR BANCARIO, EN TANTO EN CUANTO NO SE ACLARASEN LAS CONSECUENCIAS QUE IBA A TENER LA CRISIS DEL CORONAVIRUS EN LAS CUENTAS DE RESULTADOS DE LAS DIFERENTES ENTIDADES. UNA MEDIDA QUE, COMO ACABO DE DECIR, ESTÁ COPIADA, O INSPIRADA, DE UNA INSTRUCCIÓN MUY PARECIDA A LA BANCA Y QUE, POR LO TANTO, ES UN EJEMPLO MÁS DE UN EFECTO QUE HEMOS TENIDO LA OCASIÓN DE DESTACAR MUCHAS VECES Y SOBRE EL QUE, DESGRACIADAMENTE, CREO QUE NO NOS VAN A FALTAR OCASIONES EN EL FUTURO. EN EFECTO, LA TENDENCIA A REALIZAR UNA GENERACIÓN EXCESIVA DENTRO DEL SECTOR FINANCIERO ES MUY COMÚN, Y ABOCA A NO POCOS REGULADORES Y SUPERVISORES A DISEÑAR LAS MISMAS MEDIDAS Y RECOMENDACIONES PARA UN NEGOCIO, EL BANCARIO, QUE TIENE UN BALANCE Y UN MODELO DE ACTIVIDAD MUY DIFERENTE DEL ASEGURADOR QUE, SIN EMBARGO, SE VE ABSORBIDO POR EL CONCEPTO DE QUE TODO LO

QUE ES FINANCIERO ES IGUAL. LA MEDIDA LIMITATIVA, EN CUALQUIER CASO, DEBERÍA HABERSE APLICADO EN EL SECTOR ASEGURADOR CASO POR CASO. Y, DESDE LUEGO, MARCA UN ARGUMENTO MÁS EN FAVOR DE NUESTRA CONSTANTE REIVINDICACIÓN EN PRO DE UN SUPERVISOR DE SEGUROS PROPIO, PROFESIONAL Y ADECUADAMENTE FINANCIADO.

ASIMISMO, EL SUPERVISOR EUROPEO RECLAMÓ DE LOS ASEGURADORES CLARIDAD Y AGILIDAD EN LA COMUNICACIÓN CON SUS CLIENTES; UNA REIVINDICACIÓN A LA QUE EL SECTOR ASEGURADOR ESPAÑOL RESPONDIÓ CON MEDIDAS EVIDENTES QUE SUPUSIERON LA APERTURA DE TODOS LOS CANALES PRACTICABLES ENTRE LOS ASEGURADORES Y SUS CLIENTES. UN EJEMPLO MUY CLARO DE LO QUE DIGO SE DIO EN EL SEGURO DE SALUD, EN EL QUE LA RESPUESTA AL CONFINAMIENTO, COMBINADO CON LA SATURACIÓN DE MUCHOS HOSPITALES, FUE LA PUESTA EN MARCHA DE CANALES DE VIDEOCONSULTA Y TELECONSULTA. EN LAS PEORES JORNADAS DEL CONFINAMIENTO SE REALIZARON MÁS DE 1,3 MILLONES DE CONSULTAS DE ESTE TIPO, GARANTIZANDO CON ELLO LA CONTINUIDAD DE CONTACTO DE LOS CLIENTES DEL SEGURO DE SALUD CON LOS SERVICIOS QUE HABÍAN CONTRATADO.

LA PRIORIDAD DEL SECTOR ASEGURADOR, TANTO CADA ENTIDAD INDIVIDUALMENTE COMO A ESCALA GENERAL EN LA INDUSTRIA, HA SIDO DESDE EL PRIMER MOMENTO, COMO YA HE DICHO, MANTENER EL ASEGURAMIENTO.

CUANDO SE PRODUCE LA DIFUSIÓN DE LA PANDEMIA Y EL CONFINAMIENTO, SE PRODUCE LA SITUACIÓN PARADÓJICA DE QUE MUCHOS CLIENTES DEL SEGURO, ESTANDO EN UNA SITUACIÓN EN LA QUE NECESITAN CON INTENSIDAD LAS COBERTURAS DEL MISMO, CORRÍAN EN PELIGRO DE PERDERLAS POR TENER INUSITADOS PROBLEMAS A LA HORA DE PAGARLO. POR LO TANTO, PARA LA INDUSTRIA SE PRESENTÓ UN OBJETIVO MAYOR, QUE ERA MANTENER EL NIVEL DE ASEGURAMIENTO. ESTE OBJETIVO SE ENCUENTRA EN EL CENTRO DE MUCHAS DE LAS INICIATIVAS, TANTO SECTORIALES COMO PARTICULARES DE CADA ENTIDAD.

UNESPA, POR EJEMPLO, SE DIRIGIÓ A SU SUPERVISOR, PARA SOLICITAR LA INTERVENCIÓN DE LOS PODERES PÚBLICOS, EN APOYO DE LOS SEGUROS DE CRÉDITO Y CAUCIÓN, CONSCIENTES DE QUE GARANTIZAR UN FUNCIONAMIENTO ARMÓNICO DE ESTE SEGURO SUPONÍA TRABAJAR PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA ECONOMÍA EN SU CONJUNTO. LAS DINÁMICAS DE LA PANDEMIA, OBIAMENTE, DISTORSIONARON EL TRÁFICO MERCANTIL Y DEGRADARON LA SITUACIÓN CREDITICIA DE MUCHOS AGENTES ECONÓMICOS, UNA SITUACIÓN QUE LOS SEGUROS DE CRÉDITO Y CAUCIÓN TIENDEN, POR DEFINICIÓN, A MITIGAR. POR ELLO, PARA HACER QUE EL SEGURO FUESE CAPAZ DE RESPONDER EN UNA SITUACIÓN TAN COMPROMETIDA, SOLICITAMOS LA ARTICULACIÓN DE UNA COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA, EN EL MARCO DE LA CUAL EL CONSORCIO DE

COMPENSACIÓN DE SEGUROS (CCS) PUDIESE ACTUAR COMO REASEGURADOR DE ESTOS RIESGOS.

POR ELLO, SE PROPUSO LA POSIBILIDAD DE ESTABLECER UN REASEGURO PÚBLICO (CCS) BAJO LA MODALIDAD *STOP LOSS*.

A PESAR DE QUE TENÍAMOS MUCHAS ILUSIONES PUESTAS EN ESTE ESQUEMA, FINALMENTE NO SE ARTICULÓ PUESTO QUE LAS CONDICIONES PROPUESTAS POR PARTE DEL GOBIERNO ESPAÑOL SE ALEJABAN DEMASIADO DE LAS AYUDAS DISEÑADAS EN OTROS MERCADOS; RAZÓN POR LA CUAL LA OFERTA REALIZADA FUE RECHAZADA. LA CLAVE DE ESTE RECHAZO SE ENCUENTRA EN EL HECHO DE QUE EL ESQUEMA PROPUESTO, LEJOS DE SER UN SISTEMA DE AYUDAS COMO SE HABÍA PLANTEADO E, INSISTO, SE HA ARBITRADO EN OTROS MERCADOS EUROPEOS, ERA UN SISTEMA DE FINANCIACIÓN A MÁS LARGO PLAZO, CON UNA DOTACIÓN MUY ESCASA Y UNAS CONDICIONES PARA LA APELACIÓN AL FONDO EXCESIVAMENTE GRAVOSAS.

HARÍAMOS MAL EN PENSAR QUE ESTA FALTA DE SENSIBILIDAD GUBERNAMENTAL NO VA A TENER CONSECUENCIAS. QUE NOSOTROS NO HAGAMOS LO QUE OTROS SÍ HAN HECHO SUPONE QUE ESTAMOS LASTRANDO A NUESTRAS EMPRESAS FRENTE A SUS COMPETIDORES INTERNACIONALES. ES MÁS QUE POSIBLE QUE, EN UN ENTORNO COMO EL QUE CABE FÁCILMENTE IMAGINAR, UN ENTORNO EN EL QUE TODO EL MUNDO VA A TENER MUCHA PRISA POR SALIR DE LA RECESIÓN, TERMINEMOS PAGÁNDOLO.

EN SUMA, PUES, NOS ENCONTRAMOS ANTE UNA ACTUACIÓN MUY EFICIENTE, CON UNA SERIE DE OBJETIVOS CLARAMENTE MARCADOS, EN LA QUE SE HA PUESTO A PRUEBA UN PROCESO DE GESTIÓN DEL CAMBIO QUE EL SEGURO, EN TODO CASO, HABÍA INICIADO CON ANTERIORIDAD. LA APUESTA DE LAS ENTIDADES POR LA DIGITALIZACIÓN, EN ESTE SENTIDO, HA OPERADO COMO UNA IMPORTANTE HERRAMIENTA EN ESTOS TIEMPOS DE CRISIS Y HA PERMITIDO UNA MIGRACIÓN TOTAL, PERO NO TRAUMÁTICA, DE LOS PUESTOS DE TRABAJO A PUESTOS DE TELETRABAJO, MANTENIENDO EL NIVEL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE. SÓLO DE ESTA MANERA HA SIDO POSIBLE MANTENER EL RITMO DIARIO DE PRESTACIONES DE 2,5 MILLONES DE EUROS EN EL SEGURO DE VIDA, O LOS ALTOS NIVELES DE ATENCIÓN, YA COMENTADOS, PRODUCIDOS EN LOS NEGOCIOS DE DECESOS, SALUD, EN LOS SEGUROS PATRIMONIALES O, INCLUSO, EN EL SEGURO DEL AUTOMÓVIL, QUE HA ATENDIDO UNOS 3 MILLONES DE PERCANCES EN LA PRIMERA MITAD DEL AÑO.

EN RESUMEN, CREO QUE SE PUEDE AFIRMAR, SIN TEMOR A EQUIVOCARSE, QUE EL SEGURO ESPAÑOL, EN LO PEOR DE LA COVID-19, HA SUMADO. SÓLO ESTE CONCEPTO, CREO, ES YA DE GRAN IMPORTANCIA O, CUANDO MENOS, LO ES PARA NOSOTROS.

MUCHAS GRACIAS A TODOS.