
Memoria Social 2009

Intervención de la
presidenta

Borrador de Intervención.
Solo es válido el discurso
efectivamente pronunciado

MUY BUENOS DÍAS A TODOS, TANTO PARA LOS ASEGURADORES QUE HAN DECIDIDO ACOMPAÑARNOS TRAS LA ASAMBLEA ORDINARIA QUE ACABAMOS DE CELEBRAR, COMO PARA LOS AMIGOS QUE HAN DECIDIDO ACERCARSE HOY A ESTA PRESENTACIÓN, QUE YA VA SIENDO TRADICIONAL, DE LA MEMORIA SOCIAL DEL SEGURO ESPAÑOL EN SU EDICIÓN 2009.

COMO DIGO, ESTA PRESENTACIÓN TIENE YA UNA SOLERA DE SEIS AÑOS. HACE SEIS AÑOS, PUES, QUE EL SEGURO ESPAÑOL REALIZA LA LABOR DE INVESTIGAR Y PUBLICAR ESTA INFORMACIÓN EN TORNO A SU SIGNIFICADO SOCIAL Y EL NIVEL DE RETORNO QUE REALIZA, MÁS ALLÁ DE LOS RETORNOS CLÁSICOS DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA PRIVADA. ESTE AÑO, SI CABE, CREO QUE DESTACAR ESTOS HECHOS TIENE ESPECIAL IMPORTANCIA.

VIVIMOS TIEMPOS CONVULSOS DESDE EL PUNTO DE VISTA ECONÓMICO, LO CUAL QUIERE DECIR, CONSECUENTEMENTE, DESDE EL PUNTO DE VISTA SOCIAL. EN ENTORNOS DE CRISIS ECONÓMICA ES HABITUAL QUE LOS RETORNOS SOCIALES SE RESIENTAN POR LAS NATURALES ESTRATEGIAS DE AHORRO Y OPTIMIZACIÓN DEL GASTO. EN ESTE CONTEXTO, LA EXISTENCIA Y CONTINUIDAD DEL SIGNIFICADO SOCIAL DEL SEGURO, BUENA PARTE DE ÉL ESENCIAL A SU PROPIA ACTIVIDAD, ADQUIEREN ESPECIAL IMPORTANCIA.

ES PRECISAMENTE POR EL VALOR SUPLEMENTARIO QUE HOY TIENE LA CONTINUIDAD EN LA LABOR SOCIAL QUE HEMOS QUERIDO, POR EJEMPLO, QUE ESTA

MEMORIA SOCIAL 2009 DEDIQUE UN ESPACIO DE ESPECIAL IMPORTANCIA A LAS ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EXISTENTES EN EL SENO DEL SECTOR ASEGURADOR, PRECISAMENTE, COMO DIGO, EN UN AÑO QUE ESO NO ESTÁ DEMASIADO DE MODA O INCLUSO PUEDE CONSIDERARSE, DESDE ALGUNOS PUNTOS DE VISTA, PRESCINDIBLE. HABLAR HOY, Y AHORA, DE RSC, ES UNA FORMA DE SUSTANTIVAR EL COMPROMISO DEL SECTOR ASEGURADOR CON ESTE TIPO DE PRÁCTICAS Y DESTACAR LA VOCACIÓN DE CONTINUIDAD DEL MISMO. COMO QUIERA QUE ESTO VA A SER ALGO DESARROLLADO A CONTINUACIÓN TANTO POR EL VICEPRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN, ALBERTO MANZANO, COMO POR EL DIRECTOR GENERAL DE ICEA. JOSE ANTONIO SANCHEZ QUE NOS VA A PRESENTAR UNA RADIOGRAFÍA DE LA SITUACIÓN DE LA RSC EN EL SECTOR, NO VOY A EXTENDERME MÁS EN ESTE PUNTO.

COMO DIGO, NOSOTROS CREEMOS FIRMEMENTE EN LA LABOR Y SIGNIFICADO SOCIALES DEL SEGURO. DEL SEGURO SE DICEN MÁS BIEN POCAS COSAS, PERO LA MAYORÍA DE LAS POCAS QUE SE DICEN SUELEN ESTAR DIRIGIDAS A DESMENTIR, EN MUCHA MAYOR MEDIDA QUE CONFIRMAR, EL SIGNIFICADO SOCIAL DE LA ACTIVIDAD.

POR ESO QUISIERA YO HOY, DURANTE ESTA BREVE PRESENTACIÓN, DESCRIBIR NUESTRO RETORNO A LA SOCIEDAD.

COMENZANDO POR EL SEGURO DE VIDA, EXISTE UN LUGAR COMÚN, HERENCIA DEL PASADO, BASADO EN CONSIDERAR QUE EL SEGURO DE VIDA ES UN PRODUCTO AJENO A LA VIDA DE LOS ESPAÑOLES.

ES UN HECHO CIERTO QUE EL SEGURO DE VIDA ESPAÑOL TIENE TASAS DE PENETRACIÓN SOCIAL INFERIORES A LA DE NACIONES MÁS DESARROLLADAS COMO FRANCIA O REINO UNIDO Y, EN GENERAL, RESPECTO DE LA MEDIA EUROPEA. PERO DE AHÍ A SOSTENER QUE EL SEGURO DE VIDA TIENE UNA POSICIÓN REDUCIDA EN LA VIDA DE LOS ESPAÑOLES HAY UN TRECHO MUY LARGO.

EN ESPAÑA FALLECEN, ACTUALMENTE, UNAS 387.000 PERSONAS AL AÑO, DE LAS CUALES, SEGÚN NUESTRAS ESTIMACIONES, EN TORNO A 57.500 RECIBIERON INDEMNIZACIÓN DE SEGURO DE VIDA. ES UNA PARTICIPACIÓN PRÁCTICAMENTE DEL 15% QUE, DESDE LUEGO, ES MEJORABLE. PERO QUE ALGO MÁS DE UNO DE CADA SEIS ESPAÑOLES FALLECIDOS, YA A DÍA DE HOY, TENGA PROTECCIÓN DE SEGURO DE VIDA, ES UN PORCENTAJE DE GRAN RELEVANCIA; DE MAYOR RELEVANCIA AÚN SI TUVIÉSEMOS EN CUENTA ÚNICAMENTE LOS FALLECIMIENTOS A EDADES TEMPRANAS, TERRENO EN EL CUAL EL SEGURO DE VIDA DA LA MEDIDA DE SU CAPACIDAD.

EL SEGURO DE VIDA, POR LO DEMÁS, TAMBIÉN TIENE UN IMPORTANTE PAPEL ENTRE LAS PERSONAS NO FALLECIDAS, MUY ESPECIALMENTE LAS PERSONAS JUBILADAS O RETIRADAS. SI CONCEBIMOS EL ESTADO DE BIENESTAR COMO UN SISTEMA Y, POR LO TANTO, AL GASTO PÚBLICO SUMAMOS LAS PRESTACIONES PRIVADAS, EN ESTE

CASO DE SEGURO DE VIDA, OBSERVAREMOS QUE LOS PAGOS PROVENIENTES DE LA INDUSTRIA ASEGURADORA VIENEN A SUPONER ALGO MÁS DEL 21% DE DICHO SISTEMA, CON DATOS 2007, LOS ÚLTIMOS HOMOGÉNEOS DE QUE DISPONEMOS. UNA VEZ MÁS, NOS ENCONTRAMOS ANTE UN PORCENTAJE QUE PUEDE PARECER BAJO, PERO QUE NOSOTROS CALIFICARÍAMOS DE NOTABLE. CABE CONSIDERAR, EN ESTE PUNTO, QUE EN NUESTRO PAÍS EL SEGURO PRIVADO ESTÁ ESCASAMENTE COORDINADO CON EL SISTEMA PÚBLICO, AL CONTRARIO DE LO QUE OCURRE EN MUCHOS PAÍSES DE NUESTRO ENTORNO; Y QUE OTROS FACTORES, ENTRE LOS CUALES DESTACA LA VOLÁTIL POLÍTICA FISCAL RESPECTO DEL AHORRO EN ESTAS ÚLTIMAS DÉCADAS, HAN OPERADO COMO FRENO OBJETIVO PARA EL DESARROLLO DE ESTOS HÁBITOS. AÚN ASÍ Y TODO, EL SEGURO DE VIDA HA CONSEGUIDO SITUARSE EN ESTE PUNTO DE IMPORTANCIA EN EL SISTEMA DE BIENESTAR, LO CUAL REFLEJA LA VALORACIÓN QUE LA PROPIA SOCIEDAD HACE DE ÉL.

OTRA MANERA MUY EVIDENTE DE TOMAR CONCIENCIA DE SU PRESENCIA EN LA SOCIEDAD ESPAÑOLA ES ESTUDIAR EL MONTO DE SUS CAPITALES ASEGURADOS QUE, DE FORMA MUY GENÉRICA, PODEMOS IDENTIFICAR CON EL MONTO TOTAL DE PAGOS QUE LA INDUSTRIA TENDRÍA QUE ABONAR SI TODOS LOS SINIESTROS PREVISTOS EN TODAS LAS PÓLIZAS SUSCRITAS SE PRODUJESEN A LA VEZ.

ESPAÑA TIENE UN PIB, EN CIFRAS 2008, EN TORNO A 1,1 BILLONES DE EUROS. PUES BIEN: LOS CAPITALES ASEGURADOS POR EL SEGURO DE VIDA SUPERAN ESA CIFRA EN MEDIO BILLÓN Y SE SITÚAN, POR LO TANTO, EN 1,6 BILLONES DE

EUROS. CUESTA PENSAR QUE UNA GARANTÍA DE ESTA MAGNITUD SEA UNA GARANTÍA DESPRECIABLE EN SU TAMAÑO. ESO SÍ, INCLUSO PUEDE PARECERLO SI LA COMPARAMOS CON LOS CAPITALS ASEGURADOS POR EL SEGURO DE ACCIDENTES, QUE LLEGAN A LOS 9,7 BILLONES DE EUROS, ES DECIR CASI NUEVE VECES EL PIB ESPAÑOL, LO CUAL TIENE SU LÓGICA PORQUE, ENTRE OTRAS COSAS, LA EXISTENCIA DEL SEGURO OBLIGATORIO DE TRANSPORTES HACE QUE TODO ESPAÑOL QUE VIAJA EN UN TRANSPORTE PÚBLICO, CADA VEZ QUE LO HACE, VIAJE ASEGURADO.

Y VIENE A COLACIÓN EL EJEMPLO PORQUE EL ACERCAMIENTO A LA IMPORTANCIA DEL SEGURO NO PUEDE SER SÓLO MERAMENTE CUANTITATIVA, SINO TAMBIÉN CUALITATIVA, ES DECIR, RELACIONADA CON LA CAPACIDAD DE RESPUESTA EN SITUACIONES CONCRETAS. CADA VEZ QUE NOS ACERCAMOS AL CONCEPTO DE APROXIMACIÓN CUALITATIVA LO HACEMOS AL TERRENO DE LO QUE DENOMINAMOS RIESGOS CATASTRÓFICOS, EN LOS CUALES LA RESPUESTA DEL SEGURO ES CRUCIAL.

EL SEGURO PRIVADO ESPAÑOL Y EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS ESTÁN DANDO CADA DÍA RESPUESTA AL PROBLEMA DE LOS RIESGOS CATASTRÓFICOS EN ESPAÑA. LOS BENEFICIOS DE ESTE SISTEMA ASEGURATIVO SON, POR LO TANTO, CONSTANTES, PERO, COMO ES OBVIO CUANDO HABLAMOS DE SINIESTROS SINGULARES Y SINGULARMENTE GRAVES, ELLO SE HACE MÁS PATENTE SI CABE CUANDO UNO DE ESTOS HECHOS ALCANZA, POR DECIRLO ASÍ, UNA MAGNITUD MEDIÁTICA.

ES POR ELLO QUE EN LA MEMORIA SOCIAL QUE HOY PRESENTAMOS HEMOS QUERIDO INCLUIR EL CASO DEL CICLÓN KLAUS, CON LOS DATOS QUE TENEMOS ACTUALMENTE SOBRE LOS PAGOS RENDIDOS COMO CONSECUENCIA DE LOS DAÑOS QUE CAUSÓ EN PRÁCTICAMENTE TODA LA GEOGRAFÍA ESPAÑOLA. LA EXPRESIÓN DE LAS INDEMNIZACIONES TENIENDO EN CUENTA LAS QUE HAN SIDO SATISFECHAS POR EL CONSORCIO Y LAS QUE LO HAN SIDO POR EL SECTOR PRIVADO DIRECTAMENTE ES UNA BUENA PRUEBA DE CÓMO EL SISTEMA FUNCIONA COORDINADO Y EN ESA COORDINACIÓN ENCUENTRA SU FUERZA Y SU CAPACIDAD DE RESPUESTA EN SINIESTROS QUE, COMO DIGO, DADA SU GRAVEDAD COLOCAN A ALGUNOS ASEGURADOS EN SITUACIONES ESPECIALMENTE DELICADAS.

LEJOS DE LA IDEA DE QUE EL SEGURO DE HOGAR ES PROPIO ÚNICAMENTE DE CIERTO TIPO DE HOGARES, LOS INDICIOS CON QUE CONTAMOS SON BASTANTE CLAROS EN EL SENTIDO DE QUE LA PENETRACIÓN DEL SEGURO ES MUY HOMOGÉNEA EN LA SOCIEDAD ESPAÑOLA. POR EJEMPLO, SI ESTUDIAMOS EL NIVEL DE PENETRACIÓN DE LOS SEGUROS DISTINTOS DEL DE VIDA EN LOS HOGARES SEGÚN LA TIPOLOGÍA DE ÉSTOS, LO QUE ENCONTRAMOS ES UNA GRÁFICA COMO LA QUE LES MUESTRO AQUÍ, CON COLUMNAS DE ALTURA MUY PARECIDA SEGÚN LOS TIPOS DE HOGARES.

DE HECHO, LO QUE ENCONTRAMOS EN ESTOS DATOS ES QUE EL GASTO DIFERENCIALMENTE MÁS ELEVADO EN SEGUROS SE DA EN HOGARES CON UN SOLO HIJO O MONOPARENTALES, LO CUAL, A MI MODO DE VER, VIENE A SIGNIFICAR QUE EL SEGURO, COMO POR OTRA PARTE NO PODÍA SER DE OTRA FORMA, SE HA ADAPTADO A

LOS CAMBIOS SOCIALES. PERO LO REALMENTE IMPORTANTE ES QUE CUANDO ESTUDIAMOS COMPOSICIONES DEL HOGAR, POR EJEMPLO HOGARES DONDE VIVEN PERSONAS DE EDAD, NO OBSERVAMOS REDUCCIONES MUY DRÁSTICAS EN LA PRESENCIA DEL SEGURO, LO CUAL CONFIRMA LA IDEA DE LA UNIVERSALIDAD ACTUAL EN LA DISTRIBUCIÓN DE LAS COBERTURAS.

ESTE DATO VIENE, EN TODO CASO, CONFIRMADO POR OTRAS APROXIMACIONES, COMO EL CÁLCULO, QUE YA HEMOS MANEJADO TAMBIÉN EN AÑOS ANTERIORES, SEGÚN EL CUAL APROXIMADAMENTE UN 64% DE LAS VIVIENDAS EN ESPAÑA ESTÁN ASEGURADAS.

CON TODO, EL REY DE LOS CONCEPTOS PREASUMIDOS EN TORNO AL SEGURO ES, SIN NINGÚN LUGAR A DUDAS, ESE CONCEPTO SEGÚN EL CUAL EL SEGURO INCUMPLE SUS COMPROMISOS PORQUE, EN REALIDAD, NO ATIENDE LOS SINIESTROS.

¿QUÉ QUIERE DECIR QUE EL SEGURO NO ATIENDE LOS SINIESTROS? EN REALIDAD, LAS MÁS DE LAS VECES, ESTA FRASE EQUIVALE A: «EL SEGURO NO HA ATENDIDO **MI** SINIESTRO». Y HAY QUE DECIR QUE ES UNA ACTITUD LÓGICA Y COMPRENSIBLE EN EL CLIENTE QUE SE SIENTE DESATENDIDO EL PROTESTAR Y DESTACAR ESTA CIRCUNSTANCIA. PERO POR MUY COMPRENSIBLE QUE NOS PUEDA PARECER, NO PODEMOS DEJAR QUE LOS ÁRBOLES NO NOS DEJEN VER EL BOSQUE.

ES VERDAD QUE NO SOMOS PERFECTOS Y CON ESTE VOLUMEN DE CLIENTES NO SIEMPRE CONSEGUIMOS QUE TODOS QUEDEN SATISFECHOS, ESPECIALMENTE SI EL

SERVICIO QUE LES PRESTAMOS TIENE UNA VALORACIÓN SUBJETIVA. PERO LA REALIDAD ES MUY DISTINTA A LO QUE EL FALSO MITO RECONOCE:

EN ESPAÑA HAY UN SINIESTRO LEVE CON AFECCIÓN AL SEGURO DE AUTOS CADA 12 SEGUNDOS, Y UNO GRAVE CADA 52. EN EL ESPACIO QUE CONSUMIRÉ EXPLICANDO ESTA DIAPOSITIVA, PUES, SÓLO EN ESE ESPACIO, SE VAN A PRODUCIR, COMO POCO, DIEZ SINIESTROS. INDEMNIZAMOS UN ROBO DE COCHE CADA 2 MINUTOS Y 13 SEGUNDOS; UNO EN EL HOGAR CADA MINUTO Y TRES CUARTOS, Y EN UN COMERCIO CADA 6 MINUTOS. CADA 20 SEGUNDOS HAY UNA GOTERA EN UN HOGAR ASEGURADO Y CADA DOS MINUTOS Y MEDIO UN DECESO CUBIERTO POR EL SEGURO DE DECESOS.

LES DIGO MÁS DESDE EL SENTIDO COMÚN: TODOS SABEMOS QUE NUESTRO MEJOR AGENTE SON LOS PROPIOS CLIENTES SATISFECHOS. ¿DE VERDAD ALGUIEN SE CREE QUE SI NO ATENDÍERAMOS CON CALIDAD LOS SINIESTROS, SEGUIRÍAMOS VENDIENDO SEGUROS?. PIENSEN ESPECIALMENTE EN EL SEGURO DE SALUD, QUE ES DE DOBLE PAGO.

LEJOS DE SER CIERTO QUE EL SEGURO SE TOMA, DIGAMOS, LAS COSAS CON MUCHA CALMA A LA HORA DE ATENDER SUS SINIESTROS, LO QUE SÍ LO ES, ES QUE EL SEGURO ESPAÑOL ES UNA DE LAS PLATAFORMAS DE SERVICIO MÁS PERFECTAS QUE UN CLIENTE DE CUALQUIER COSA PUEDE ENCONTRAR.

ESTO QUE ACABO DE DECIR Y QUE REPITO, ES DECIR QUE EL SEGURO ES LA PLATAFORMA DE SERVICIO MÁS PERFECTA QUE PUEDE ENCONTRAR UN CLIENTE EN ESPAÑA, SE SUSTENTA EN DATOS.

TODOS USTEDES SON CLIENTES DE SERVICIOS, ALGUNOS DE ELLOS MUY BÁSICOS. ES PRÁCTICAMENTE IMPOSIBLE QUE NUNCA HAYAN TENIDO UN PROBLEMA QUE LES HAYA LLEVADO A REALIZAR UNA RECLAMACIÓN O CONSULTA. EN EL CASO DEL SEGURO, EL PRIMER DATO IMPORTANTE ES QUE EL SEGURO, AUNQUE QUIERA, NO PUEDE HACER COMO OTROS SERVICIOS Y PONER A SU DISPOSICIÓN UN TELÉFONO GENÉRICO, QUE LO MISMO SIRVE PARA RECLAMAR QUE PARA CONTRATAR O RECIBIR AYUDA TÉCNICA. UN ASEGURADOR TIENE QUE TENER UN DEPARTAMENTO ESPECÍFICO, ESPECIALMENTE DISEÑADO PARA EL CONOCIMIENTO Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES, ADONDE EL CLIENTE PUEDE DIRIGIRSE.

UNA VEZ QUE EL CLIENTE HA HECHO TAL COSA Y HA PRESENTADO SU RECLAMACIÓN, ¿PUEDEN USTEDES DECIR QUE SU PROVEEDOR DE SERVICIOS SIEMPRE LES HA CONTESTADO? HAY VECES QUE NO LO HACE O LO HACE MUY TARDE, QUIZÁ PORQUE EN ESPAÑA HAY PROVEEDORES DE SERVICIO QUE NO ESTÁN OBLIGADOS A APORTAR DICHA CONTESTACIÓN; EL TRACTO DE LA RECLAMACIÓN PERTENECE, POR ASÍ DECIRLO, A LA RELACIÓN PRIVADA ENTRE CLIENTE Y PRESTADOR.

PERO EN EL SEGURO NO ES ASÍ. ESTE ES OTRO DATO. EL SEGURO TIENE DOS MESES PARA CONTESTAR LA RECLAMACIÓN. NI UN DÍA MÁS. EN DOS MESES, TIENE QUE HABER CONTESTADO Y, SI NO LO HACE, PUEDE SER DENUNCIADO POR ELLO.

Y LUEGO ESTÁ LA VERTIENTE CUANTITATIVA. PORQUE LAS RECLAMACIONES A LAS ENTIDADES ASEGURADORAS SON, SI NOS FIJAMOS EN LOS DATOS DEL DEPARTAMENTO ESPECÍFICO QUE SOBRE LA MATERIA TIENE NUESTRO SUPERVISOR, EN TORNO A 4.000, CON 7.000 EXPEDIENTES ABIERTOS POR EL CITADO DEPARTAMENTO. SI LEEN ESTA MEMORIA ENCONTRARÁN DATOS INTERESANTES, EN LOS QUE EN TODO CASO NO VOY A PROFUNDIZAR, COMO AQUÉL QUE NOS DICE QUE, AL ESTUDIAR LAS RECLAMACIONES SEGÚN CÓMO LAS DIRIMIÓ EL SUPERVISOR, LA RELACIÓN ENTRE EXPEDIENTES RESUELTOS FAVOR DEL CLIENTE Y A FAVOR DE LA ASEGURADORA ES CASI DE UNO A UNO. ASÍ PUES, CUANDO MANEJAMOS LA CIFRA GLOBAL DE RECLAMACIONES ESTAMOS, SI ME PERMITEN LA EXPRESIÓN COLOQUIAL, ACEPTANDO BARCO COMO ANIMAL ACUÁTICO. ESTAMOS ACEPTANDO QUE TODAS LAS RECLAMACIONES SE DIRIMEN EN CONTRA DEL ASEGURADOR, LO CUAL ESTÁ LEJOS, LEJÍSIMOS, DE SER LA VERDAD.

PERO, BUENO, AÚN ASÍ, AÚN HACIENDO ESA ASUNCIÓN BASTA Y GENERALIZADORA, ¿QUÉ SUPONE ESE NIVEL DE LITIGIOSIDAD? TOMANDO COMO BASE LA INFORMACIÓN DE LA PROPIA MEMORIA QUE DISTRIBUYE LAS RECLAMACIONES POR RAMOS, ¿QUÉ TENEMOS?

PUES TENEMOS QUE CADA 10 MILLONES DE ASEGURADOS DE DECESOS GENERAN 64 RECLAMACIONES. CADA MILLÓN DE PÓLIZAS GENERA 18 RECLAMACIONES EN EL SEGURO DE AUTOS, Y 57 EN EL DEL HOGAR. CADA MILLÓN DE ASEGURADOS GENERA 24 RECLAMACIONES EN EL SEGURO DE VIDA, Y 27 EN EL DE SALUD.

TOMANDO ESTE ÚLTIMO EJEMPLO, EL DE SALUD, Y LO TOMO PORQUE POR SUS PROPIAS CARACTERÍSTICAS ES UN SEGURO, POR ASÍ DECIRLO, INTENSAMENTE EXPUESTO AL RIESGO DE RECLAMACIÓN POR GESTIONAR MILLONES DE ACTOS MÉDICOS; TOMANDO ESTE ÚLTIMO EJEMPLO, PUES, PODEMOS DECIR QUE EL SEGURO DE SALUD SE EQUIVOCA UNA VEZ POR CADA 37.000 QUE ACIERTA.

PIENSEN USTEDES EN EL SERVICIO QUE QUIERAN. ÉSE AL QUE ALGUNA VEZ HAN RECLAMADO. SI TUVIERAN QUE LLAMAR A ÉL 37.000 VECES PARA SER MAL ATENDIDOS, ¿QUÉ PENSARÍAN DE SU NIVEL DE CALIDAD?

PUES ÉSE, Y NO OTRO, ES EL JUICIO QUE MERECE EL SECTOR ASEGURADOR.

NO ME SALGO DEL SEGURO DE SALUD PARA RECORDAR OTRO LUGAR COMÚN, Y ES QUE ES UN PRODUCTO PARA RICOS. EN EFECTO, ESTO ES INNEGABLE, HAY UNA CORRELACIÓN ENTRE RENTA Y PENETRACIÓN DEL SEGURO EN LOS HOGARES, DE FORMA QUE, A MAYOR RENTA, MAYOR PENETRACIÓN. SIN EMBARGO, LAS CIFRAS MUESTRAN QUE, O REBAJAMOS CONSIDERABLEMENTE EL CONCEPTO DE LO QUE ES

UNA PERSONA O UNA FAMILIA RICA, O TENDREMOS QUE CONCLUIR QUE ESTA IMPRESIÓN NO ES DEL TODO EXACTA.

EN HOGARES CON INGRESOS ENTRE 1.500 Y 2.000 EUROS, SEGÚN SUGIEREN LAS CIFRAS, EL NIVEL DE PENETRACIÓN DEL GASTO EN SEGURO DE SALUD ES AÚN DE UN TERCIO, ES DECIR CONSIDERABLEMENTE ELEVADO PARA LOS NIVELES DE PENETRACIÓN DEL SEGURO EN SÍ EN SU GLOBALIDAD.

LEJOS DE CONSIDERAR EL SEGURO DE SALUD COMO UN LUJO ASIÁTICO EN MANOS SÓLO DE UNOS POCOS, EL SEGURO DE SALUD LO QUE ES, ES UN PRODUCTO ENORMEMENTE POPULAR, QUE CON SU CAPACIDAD DE SERVICIO Y DE OFERTA SE HA GANADO LA CONFIANZA Y EL INTERÉS DE MUCHOS CIUDADANOS DE DIVERSAS EXTRACCIONES ECONÓMICAS. HOY, EL SEGURO PRIVADO DE SALUD ES UN COOPERANTE NECESARIO DEL SISTEMA SANITARIO. QUIERO CON ESTO DECIR QUE, A PESAR DE LAS OBVIAS CORTAPISAS QUE PARA SU DESARROLLO HA SUPUESTO SER UN SEGURO DE DOBLE PAGO (PUES PAGAR EL SEGURO NO EXIME DE SUSTENTAR LA SANIDAD PÚBLICA), EL SEGURO PRIVADO DE SALUD HA CONSEGUIDO UNAS TASAS DE PENETRACIÓN TAN ELEVADAS QUE, SI DESAPARECIERA MAÑANA, EXISTEN SERIAS DUDAS DE QUE LAS ESTRUCTURAS PÚBLICAS TUVIESEN CAPACIDAD PARA ABSORBER LA CARGA ASISTENCIAL QUE TENDRÍAN QUE ASUMIR.

OTRA PRESUNTA VERDAD DEL BARQUERO EN TORNO AL SEGURO ES AQUÉLLA SEGÚN LA CUAL AL SEGURO LE INTERESAS CUANDO LAS COSAS TE VAN BIEN Y PUEDES

SER UN BUEN CLIENTE PERO, CUANDO VAN MAL, RÁPIDAMENTE TE OLVIDA. HE TRATADO DE RESUMIR LOS ARGUMENTOS EN ESTE TERRENO CON EL CONCEPTO GENERAL DE QUE EL SEGURO NO TIENE UTILIDAD ANTE LA CRISIS.

COMO SABEN AQUELLOS DE USTEDES QUE SIGAN LA EVOLUCIÓN DE ESTA MEMORIA SOCIAL DESDE EL 2004, CADA AÑO TRATAMOS DE AÑADIR, A UN FONDO GENERAL DE CONTENIDOS, INFORMACIÓN NUEVA Y ESPECÍFICA SOBRE ALGUNOS ASPECTOS DE IMPORTANCIA. ESTE AÑO UNO DE ESOS CONTENIDOS ESPECÍFICOS SE REFIERE AL SEGURO DE PROTECCIÓN DE PAGOS PORQUE, COMO LE OCURRE A OTROS SEGUROS QUE TAMBIÉN SE TRATAN ESPECÍFICAMENTE EN LA MEMORIA, CASO DE CRÉDITO Y CAUCIÓN, SON SEGUROS QUE HABITUALMENTE SON VÍCTIMAS DE SU ESCASA RELEVANCIA CUANTITATIVA. ES OBVIO QUE EL SEGURO DE PROTECCIÓN DE PAGOS ES UN SEGURO QUE NO ALCANZA LAS RECAUDACIONES EN PRIMAS DEL AUTOMÓVIL, EL SEGURO DE VIDA O LOS SEGUROS DE SALUD Y HOGAR, Y ES POR ESO QUE HABLAMOS MENOS DE ÉL. PERO PRECISAMENTE PORQUE EL SEGURO DE PROTECCIÓN DE PAGOS ES UN SEGURO ANTICRISIS POR ANTONOMASIA, LO ELEGIMOS PARA ESTUDIARLO EN LA PRESENTE MEMORIA, INTENTANDO UNA PRIMERA APROXIMACIÓN CUANTITATIVA A UN SEGURO DEL QUE SE SABE POCO Y DEBERÍA SABERSE MÁS.

ADEMÁS DE INVITARLES A QUE PROFUNDICEN EN EL CONOCIMIENTO EN LA PROPIA MEMORIA, QUIERO DEJARLES AQUÍ ESTE APUNTE, CORRESPONDIENTE A LA PRESTACIÓN MEDIA DEL SEGURO DE PROTECCIÓN DE PAGOS EN EL CASO DE LAS DOS

GRANDES CONTINGENCIAS ESPECÍFICAS QUE SE PUEDEN PREVER EN SUS PÓLIZAS, Y QUE SON EL DESEMPLEO Y LA INCAPACIDAD. PORQUE EL SEGURO DE PROTECCIÓN DE PAGOS ES EL SEGURO DE DESEMPLEO PRIVADO, HABITUALMENTE CENTRADO EN LA COBERTURA DE DETERMINADOS COMPROMISOS, Y AQUÍ FIGURA EN LUGAR PREEMINENTE LA SATISFACCIÓN DE LAS CUOTAS DE LOS PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS, EN EL CASO DE QUE EL ASEGURADO NO PUEDA AFRONTAR DICHO PAGO POR RAZÓN DE HABER PERDIDO SU TRABAJO O ABANDONADO SU ACTIVIDAD.

POR LO TANTO, ESOS EN TORNO A 1.600 EUROS QUE SEÑALA EL GRÁFICO, Y QUE ES LA CIFRA QUE PODEMOS APORTAR AL NIVEL DE CONOCIMIENTO ACTUAL, TIENEN LA IMPORTANCIA DE CONTEMPLARSE A TRAVÉS DE LA ÓPTICA DE SITUACIONES PERSONALMENTE MUY COMPROMETIDAS EN LAS QUE EL SEGURO ACUDE PARA MITIGAR LAS CONSECUENCIAS Y OTORGAR AL ASEGURADO UNA ESTABILIDAD CUANDO MENOS, COMO DIGO, A LA HORA DE AFRONTAR LOS COMPROMISOS.

NO SÓLO, PUES, ES MENTIRA QUE EL SEGURO «PASA» DE LAS CRISIS DE SUS CLIENTES, SINO QUE HAY SEGUROS QUE ESTÁN DISEÑADOS, DESDE SU PRIMERA LÍNEA, PARA ASISTIR AL CLIENTE EN SITUACIONES DE CRISIS. SEGUROS QUE HOY ES EL DÍA QUE ESTÁN DANDO LA MEDIDA DE SÍ MISMOS, LO CUAL TAMBIÉN SE LES DEBE RECONOCER.

SIEMPRE HAY QUE SER SELECTIVO CON LAS DIAPOSITIVAS PARA NO EXTENDERSE EN EXCESO, PERO NO POR ELLO QUIERO DEJAR DE RECORDAR AQUÍ QUE

HAY OTROS SEGUROS ANTICRISIS QUE SON TAMBIÉN TRATADOS EN LA MEMORIA. ESPECIALMENTE, QUIERO CITAR AQUÍ A LOS SEGUROS DE CRÉDITO Y CAUCIÓN, CUYOS OPERADORES HAN HECHO UN ESFUERZO SUPLEMENTARIO DE FACILITAR DATOS PARA ESTA MEMORIA, QUE TAMBIÉN HA TENIDO Y TIENE UN PAPEL IMPORTANTÍSIMO FRENTE A NUESTROS AGENTES ECONÓMICOS, EN ESTOS MOMENTOS TAN CRÍTICOS EN LOS QUE PARA MUCHOS UN INESPERADO IMPAGO PUEDE SUPONER EL SER O NO SER. EN ESTOS MESES TAN CRÍTICOS, LOS SEGUROS DE CRÉDITO Y CAUCIÓN HAN ESTADO AHÍ, ASUMIENDO IMPORTANTES PÉRDIDAS DE SUS CLIENTES, Y OPERANDO COMO LO QUE SON, ES DECIR UN COLCHÓN FRENTE A LAS MALAS COYUNTURAS.

ES CIERTO QUE YA EN OTROS AÑOS HEMOS DEDICADO TIEMPO DE ESTA PRESENTACIÓN AL ASUNTO DEL EMPLEO EN EL SECTOR ASEGURADOR. PERO TAMBIÉN ES CIERTO QUE EL TIEMPO PRESENTE PRÁCTICAMENTE NOS OBLIGA A TOCARLO ANTES DE CERRAR ESTA PRESENTACIÓN, PARA RECORDAR QUE, AL CONTRARIO DE LO QUE DICE EL TÍTULO DE ESTA DIAPOSITIVA, EL SECTOR ASEGURADOR TAMBIÉN TIENE UN SIGNIFICADO SOCIAL PARA SUS TRABAJADORES. NO ES UN LUGAR MÁS PARA TRABAJAR.

EL SEGURO APORTA, HOY, EN CANTIDADES IMPORTANTÍSIMAS, LA PRINCIPAL MERCANCÍA QUE BUSCA UN TRABAJADOR EN TIEMPOS TAN DIFÍCILES: ESTABILIDAD. AUNQUE LA INFORMACIÓN DE QUE DISPONEMOS NO NOS APORTA DATOS DE ÚLTIMA HORA, TODO PARECE INDICAR QUE LA REACCIÓN DEL SECTOR ASEGURADOR A LA CRISIS ECONÓMICA HA SIDO MANTENER EL EMPLEO, NO DESDE LUEGO DESTRUIRLO EN

PROPORCIONES SIGNIFICATIVAS. ASIMISMO, EN EL MARCO DE UNA SITUACIÓN TAN COMPLEJA, Y COMO VEN EN LA DIAPOSITIVA, EL SEGURO APORTA RATIOS DE TEMPORALIDAD QUE SON TOTALMENTE DESCONOCIDOS EN LA MAYORÍA DE LA ECONOMÍA ESPAÑOLA.

EN SUMA, POR LO TANTO, EL SEGURO TIENE UNA PRESENCIA EVIDENTE EN EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS. RESUELVE, CADA DÍA, MILES DE PROBLEMAS QUE SE LE PLANTEAN A LOS HOGARES Y AL TEJIDO INDUSTRIAL, INCLUSO DISEÑANDO Y PONIENDO EN CIRCULACIÓN SOLUCIONES ESPECÍFICAS QUE SUPONEN UNA AYUDA MUY RELEVANTE EN SITUACIONES MUY COMPROMETIDAS. ESTO LO HACE DOTÁNDOSE DE UN NIVEL DE SERVICIO DE ALTÍSIMA CALIDAD, Y RETORNANDO A SUS EMPLEADOS, A CAMBIO DE SU ESFUERZO Y DEDICACIÓN, UNAS RELACIONES LABORALES DE ALTA CALIDAD Y ESTABILIDAD.

HOY, CON MÁS INTENSIDAD QUE EN OTROS AÑOS SI CABE, PODEMOS ESTAR BIEN ORGULLOSOS DE SER UN SECTOR DE EXCELENCIA. POR ELLO, QUIERO QUE LAS ÚLTIMAS PALABRAS DE ESTA PRESENTACIÓN SEAN LA ENHORABUENA PARA VOSOTROS, ASEGURADORES, POR HABER HECHO POSIBLE TODO ESTO MEDIANTE METODOLOGÍAS DE GESTIÓN ADECUADAS Y PROFESIONALES.

LES INVITO A PROFUNDIZAR EN LA LECTURA DE LA MEMORIA Y SIN MÁS CEDO LA PALABRA AL VICEPRESIDENTE DE UNESPA, D. ALBERTO MANZANO, QUE VA A DARLE CONTINUIDAD A NUESTRO COMPROMISO SOCIAL EN MATERIA DE

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA TAL Y COMO LES COMENTÉ HACE UNOS
MINUTOS.

MUCHAS GRACIAS.