

BORRADOR DE LA INTERVENCIÓN DE D^a MARÍA ARÁNZAZU DEL VALLE SCHAAN, SECRETARIA GENERAL DE UNESPA, PRONUNCIADA EL 21 DE OCTUBRE DE 2021 EN EL IV CONGRESO NACIONAL SEIDA (SECCIÓN ESPAÑOLA DE LA ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE DERECHO DE SEGUROS). EL ACTO SE DESARROLLÓ EN LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES DE CÓRDOBA (ESPAÑA). SE RUEGA COTEJAR CON EL DISCURSO FINALMENTE PRONUNCIADO.

BUENAS TARDES A TODOS. MUCHAS GRACIAS A SEIDA POR LA OPORTUNIDAD QUE ME BRINDA DE ESTAR HOY AQUÍ EN LA APERTURA DE ESTE IV CONGRESO NACIONAL DE LA ASOCIACIÓN. Y MUCHAS GRACIAS A LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES DE CÓRDOBA POR ACOGERNOS EN UN ENTORNO INMEJORABLE, UNA CIUDAD QUE, POR SU HISTORIA Y SU BELLEZA, ESTIMULA EL PENSAMIENTO E INVITA AL DIALOGO. ASÍ QUE CON ESTE ESCENARIO, Y CON LA CALIDAD DE LOS PONENTES QUE VAMOS A TENER LA OPORTUNIDAD DE ESCUCHAR, EL ÉXITO DE ESTE CONGRESO ESTÁ GARANTIZADO.

EL CONGRESO SE VA A DESARROLLAR BAJO EL TÍTULO 'EL CONTRATO DE SEGURO: DIGITALIZACIÓN, TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN AL ASEGURADO'. ESTE TÍTULO ES, COMO HABRÁN PERCIBIDO CON SU SIMPLE ENUNCIACIÓN, TODA UNA DECLARACIÓN DE INTENCIONES. UNA AFIRMACIÓN, DEBO ADELANTARLES YA, CON LA QUE NO PUEDO ESTAR MÁS DE ACUERDO. DIGITALIZACIÓN, TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN AL ASEGURADO SON

LAS TRES CLAVES QUE DEBEN DEFINIR CÓMO HA DE ABORDARSE EL DEBATE ACERCA DE LA TRANSFORMACIÓN DEL SEGURO.

Y ES QUE EL FUTURO DEL SEGURO SE ENFRENTA A LOS MISMOS RETOS QUE EL RESTO DE NUESTRA ECONOMÍA Y DE NUESTRA SOCIEDAD. NOS ENCONTRAMOS EN LA ERA DE LA DIGITALIZACIÓN Y EL CONTRATO DE SEGURO TIENE QUE ADAPTARSE PARA SEGUIR RESPONDIENDO A LAS NECESIDADES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS EMPRESAS EN UN ENTORNO QUE CAMBIA MUY RÁPIDAMENTE Y EN EL QUE LA EFICIENCIA Y LA FLEXIBILIDAD SON CADA VEZ MÁS IMPORTANTES. ESE FUTURO DIGITAL, O MEJOR DICHO, ESE PRESENTE DIGITAL EN EL QUE NOS ENCONTRAMOS, ESTÁ LLENO DE VENTAJAS PERO, ATENCIÓN, NO ESTÁ EXENTO DE RIESGOS. POR ESO, LA DIGITALIZACIÓN DEBE ABORDARSE SIN OLVIDAR LOS PRINCIPIOS QUE SIEMPRE HAN INSPIRADO NUESTRA LEGISLACIÓN DE CONTRATO DE SEGURO: LA TRANSPARENCIA Y LA PROTECCIÓN AL ASEGURADO DEBEN DIRIGIR ESTE PROCESO DE TRANSFORMACIÓN.

EL SEGURO HABÍA ABORDADO LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL HACE TIEMPO. LA IRRUPCIÓN DE LA PANDEMIA HA ACELERADO TODAVÍA MÁS ESE PROCESO. LAS LIMITACIONES DE MOVILIDAD HAN DERIVADO EN UNA ACELERACIÓN DIGITAL FORZOSA, ACERCANDO LOS SERVICIOS A DISTANCIA A PERSONAS QUE ESTABAN HASTA AHORA POCO

FAMILIARIZADAS CON ELLOS. LA TECNOLOGÍA HA DEMOSTRADO QUE PUEDE APORTAR LIBERTAD Y FLEXIBILIDAD EN EL DÍA A DÍA.

LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL ESTÁ AFECTANDO AL SECTOR ASEGURADOR AL IGUAL QUE A OTRAS INDUSTRIAS. EN NUESTRO CASO, SIN EMBARGO, HAY UN MATIZ QUE CONVIENE RESALTAR: LOS DATOS HAN SIDO LA MATERIA PRIMA DEL SEGURO DESDE SU ORIGEN. UNA ASEGURADORA ES UNA EMPRESA QUE ASUME LOS RIESGOS DE UN TERCERO. POR ESO, PARA CUMPLIR ESA MISIÓN, UNA ASEGURADORA NECESITARÁ SIEMPRE INFORMACIÓN DEL RIESGO QUE ESTÁ CUBRIENDO Y DE LA PERSONA O INSTITUCIÓN ASEGURADA.

SIN EMBARGO, EL MARCO REGULATORIO ACTUAL NO ESTÁ ADAPTADO PARA QUE ESE PROCESO DE REGISTRO DE INFORMACIÓN SEA NATURAL. HOY POR HOY, CONTINÚA PRIMANDO LA DOCUMENTACIÓN EN PAPEL FRENTE AL SOPORTE DIGITAL. LOS FORMALISMOS SE IMPONEN A LA INMEDIATEZ Y LA COMODIDAD. Y ESTO, LAMENTABLEMENTE, AFECTA A TODOS LOS OPERADORES DEL MERCADO.

LA ERA DIGITAL DEMANDA QUE EL MARCO REGULATORIO SEA EQUILIBRADO, ES DECIR, QUE LA LEGISLACIÓN PERMITA IMPULSAR LA INNOVACIÓN GARANTIZANDO, A SU

VEZ, LA ADECUADA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, EN UN MARCO DE RESPETO DE LA COMPETENCIA Y DE LA IGUALDAD ENTRE TODOS LOS OPERADORES.

PARA LOGRAR ESTO ES NECESARIO LLEVAR A CABO UNA ADAPTACIÓN DE LA NORMA, CON EL OBJETO DE HACERLA COMPATIBLE CON LA DIGITALIZACIÓN. ES NECESARIO ELIMINAR FORMALISMOS QUE SE ESTABLECIERON EN LA LEY DE CONTRATO DE SEGURO. ENTENDERÁN QUE ESAS PAUTAS, FIJADAS EN 1980, TENÍAN SU RAZÓN DE SER ENTONCES, CIERTAMENTE, PERO MÁS DE 40 AÑOS DESPUÉS HAN QUEDADO OBSOLETAS Y NO SE ADAPTAN BIEN A LA REALIDAD ACTUAL.

HOY EN DÍA, EL CONSUMIDOR DEMANDA PRODUCTOS SENCILLOS Y FÁCILES DE ADQUIRIR. LA OBLIGACIÓN DE LAS ASEGURADORAS ES TRABAJAR PARA CONSEGUIRLO, PERO PARA ELLO NECESITAN EL RESPALDO DE LOS LEGISLADORES. LO IDEAL ES CONTAR CON UNA NORMATIVA QUE SEA TECNOLÓGICAMENTE NEUTRA, ADEMÁS DE SENCILLA.

POR OTRA PARTE, HAY QUE TENER PRESENTE QUE EL ORDENAMIENTO JURÍDICO NACIONAL ESTÁ SUJETO A REVISIÓN DERIVADA DE LAS NUMEROSAS Y COMPLEJAS NORMAS COMUNITARIAS EN MATERIA DE DIGITALIZACIÓN. AQUÍ MERECE LA PENA DESTACAR LA PROPUESTA DE 'REGLAMENTO EUROPEO SOBRE LA RESILIENCIA OPERATIVA DIGITAL DEL SECTOR FINANCIERO' (MÁS CONOCIDA COMO DORA, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS). PUES

BIEN, DORA ESTABLECE TODA UNA SERIE DE OBLIGACIONES EN MATERIA DE CIBERSEGURIDAD EN EL SECTOR FINANCIERO. ESTA PROPUESTA SE ENCUENTRA EN PLENA TRAMITACIÓN ANTE LAS INSTITUCIONES EUROPEAS, CON IMPORTANTES CUESTIONES ABIERTAS, COMO LA DE SU ÁMBITO DE APLICACIÓN.

POR OTRA PARTE, SOMOS CONSCIENTES DE LA IMPORTANCIA DE HACER UN USO ÉTICO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS. TECNOLOGÍAS COMO EL BIG DATA, LOS ALGORITMOS, LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL. EN UNESPA, DE HECHO, HEMOS QUERIDO IR A LA VANGUARDIA EN ESTE TEMA Y, POR ESTA RAZÓN, HEMOS DESARROLLADO EN 2020 UNOS 'PRINCIPIOS SOBRE EL USO ÉTICO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL SECTOR ASEGURADOR'. ESTE DOCUMENTO TOMA COMO REFERENCIA DE PARTIDA, LÓGICAMENTE, LOS TRABAJOS DE LA UE Y DEL SUPERVISOR EUROPEO EN ESTA MATERIA.

EN EL ÁMBITO DE LA INNOVACIÓN, LA RECIENTE PUESTA EN MARCHA DEL SANDBOX REGULATORIO EN ESPAÑA ES UNA DE LAS APUESTAS QUE MÁS HA APLAUDIDO EL SECTOR ASEGURADOR. EL SANDBOX PERMITE, POR UN LADO, ANALIZAR LAS NUEVAS PROPUESTAS TECNOLÓGICAS EN UN ENTORNO SEGURO Y CONTROLADO Y, ADEMÁS, EL SANDBOX CONSTITUYE UNA OPORTUNIDAD PARA INICIAR UN EJERCICIO DE SIMPLIFICACIÓN NORMATIVA COMO MECANISMO NECESARIO PARA EL EFECTIVO DESARROLLO DE LA

INNOVACIÓN, ASÍ COMO PARA ELABORAR UNA CARTOGRAFÍA DE LAS OBLIGACIONES EXISTENTES EN EL ÁMBITO FINANCIERO. ÉSTA SUERTE DE CARTOGRAFÍA, COMO LES DIGO, PERMITIRÁ A LA INDUSTRIA FINANCIERA COMPROBAR SI ES NECESARIO MODULAR O ELIMINAR ALGUNA OBLIGACIÓN NORMATIVA PARA EVITAR LOS SOLAPAMIENTOS, DUPLICIDADES Y OBSOLESCENCIAS.

LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL IMPLICA NUEVAS POSICIONES QUE DEMANDAN NUEVAS HABILIDADES Y FORMACIÓN. APARECEN NUEVAS PROFESIONES, COMO CIENTÍFICOS DE DATOS, EXPERTOS EN EXPERIENCIA DE USUARIO... Y ESTO NOS LLEVA, COMO NO PODÍA SER DE OTRA FORMA, A LLEVAR A CABO UNA REFLEXIÓN SOBRE EL ACTUAL SISTEMA EDUCATIVO. EL SECTOR ASEGURADOR DESEA PARTICIPAR EN UNA REFLEXIÓN EN LA QUE HAY QUE TENER PRESENTE QUE EL SISTEMA EDUCATIVO DEBE CAPACITAR A LAS PERSONAS PARA ATENDER LAS DEMANDAS DE LAS EMPRESAS PORQUE, AL FIN Y A LA POSTRE, ESTAS NO HACEN OTRA COSA MÁS QUE SERVIR DE CORREA DE TRANSMISIÓN DE LAS DEMANDAS DE LA SOCIEDAD EN SU CONJUNTO. LA OFERTA EDUCATIVA Y EL CURRÍCULO FORMATIVO DE LAS TITULACIONES DEBEN SERVIR PARA OTORGAR UNAS CAPACIDADES QUE PERMITAN, UNA VEZ COMPLETADOS LOS ESTUDIOS, ENCONTRAR UN PUESTO DE TRABAJO. ASÍ DE SENCILLO.

FINALMENTE, LA NORMATIVA DEBERÍA GARANTIZAR AL CONSUMIDOR EL DERECHO A DECIDIR CON QUIÉN COMPARTE SUS DATOS. EL CONSUMIDOR DEBE SER DUEÑO DE SUS DATOS Y, SÍ ASÍ LO DESEA, CEDIENDO SUS DATOS PODRÁ BENEFICIARSE DE SERVICIOS Y OFERTAS MÁS ADAPTADOS A SUS NECESIDADES. EL CONCEPTO DE 'OPEN FINANCE' DEBE GIRAR POR TANTO ENTORNO A ESTE PRINCIPIO.

LAS NECESIDADES QUE PRESENTA LA SOCIEDAD DEL SIGLO XXI SON CADA VEZ MÁS COMPLEJAS Y REQUIERE DE UNA MAYOR SOFISTICACIÓN PARA ATENDERLAS. EL ESTADO DE ÁNIMO POSTPANDÉMICO ES UN SÍNTOMA CLARO DE LA SITUACIÓN. LA SOCIEDAD HA PERCIBIDO QUE ES VULNERABLE Y BUSCA PROTECCIÓN. LA APARICIÓN DE NUEVOS RETOS, COMO EL CAMBIO CLIMÁTICO, REFUERZA ESE SENTIMIENTO. EN EL ÁMBITO SOCIAL, LA SOCIEDAD RECLAMA IGUALDAD Y UNA CORRECTA GOBERNANZA ECONÓMICA Y SOCIAL. ESO QUE LOS ANGLOSAJONES LLAMAN 'ACCOUNTABILITY' Y QUE EN ESPAÑOL SE PUEDE TRADUCIR ALGO ASÍ COMO 'RENDIR CUENTAS' O 'DAR EXPLICACIONES'.

LAS DEMANDAS, DIGO, DE ESTA SOCIEDAD, SON CADA VEZ MÁS COMPLEJAS Y VAN A ESTAR MUY CERCA DEL CONCEPTO DE COBERTURA ADAPTADA AL CLIENTE, DE PROVISIÓN INMEDIATA, DE CONTRATACIÓN FLUIDA. LA DIGITALIZACIÓN PERMITE ALCANZAR ESTOS OBJETIVOS. PERO... ¿SE PUEDE DECIR LO MISMO DE LA LEGISLACIÓN?

COMO APUNTABA AL PRINCIPIO DE MI INTERVENCIÓN, LA LEGISLACIÓN ASEGURADORA TIENE, Y TIENE QUE TENER, UN OBJETIVO PRINCIPAL Y SUPERIOR: LA PROTECCIÓN AL CLIENTE. PERO URGE UNA REFLEXIÓN, UNA REFLEXIÓN PROFUNDA, SOBRE EN QUÉ CONSISTE PROTEGER AL CLIENTE EN EL AÑO 2021. ASUMIR, COMO PRINCIPIO RECTOR, QUE OBLIGAR AL CLIENTE A NO UTILIZAR MODOS DE COMERCIALIZACIÓN QUE SON LOS QUE QUIERE USAR, O A USARLOS DE UNA MANERA DIFERENTE A COMO QUIERE O SUELE USARLOS, NO ES PROTEGERLO; ES CONFUNDIRLO.

LA HUMANIDAD HA INAUGURADO EL SIGLO XXI CON DOS GRAVES CRISIS, UNA FINANCIERA Y OTRA SANITARIA, Y AMBAS CON HONDAS REPERCUSIONES ECONÓMICAS. ANTE NOSOTROS SE NOS ABRE ES UN PRESENTE DE INMEDIATEZ EN EL QUE EL CONCEPTO DE SERVICIO VA A SER TREMENDAMENTE EXIGENTE, Y EN EL QUE SE VA A ESPERAR DE NOSOTROS QUE DEMOS RESPUESTA INMEDIATA A NECESIDADES INMEDIATAS. Y MUCHAS DE ESTAS DEMANDAS, SIMPLE Y LLANAMENTE, NO CABEN EN LOS ESTRECHOS ESQUEMAS TUITIVOS DE NUESTRA LEGISLACIÓN. NO HAY QUE ABANDONAR, DESDE LUEGO, EL OBJETIVO DE PROTEGER AL CLIENTE; PERO HAY, POR ASÍ DECIRLO, QUE REPENSARLO, Y GENERAR ESA MISMA PROTECCIÓN PERO CON UNAS NUEVAS REGLAS DE JUEGO. UNAS REGLAS QUE SEAN COMPATIBLES CON EL MODO EN QUE UN NÚMERO CADA VEZ MAYOR

DE ASEGURADOS ESPERAN PODER RELACIONARSE CON SU ASEGURADORA. UNAS REGLAS, REPITO, QUE SEAN COMPATIBLES CON LA DIGITALIZACIÓN. PORQUE SI EL CIUDADANO SE HA ACOSTUMBRADO A COMPRAR CUALQUIER COSA POR INTERNET; A TIRAR DE APLICACIONES PARA LLAMAR UN TAXI, ALQUILAR UN VEHÍCULO U ORDENAR UNA COMIDA; Y A GESTIONAR EL PAGO DE CUALQUIER SERVICIO DESDE UN TERMINAL MÓVIL, ¿ACASO NO VA EXIGIR A SU ASEGURADORA LO MISMO? ¿NO VA A QUERER RESOLVER SUS NECESIDADES DE ASEGURAMIENTO CON UNOS POCOS 'TAP, TAP, TAP' EN LA PANTALLA DE SU DISPOSITIVO?

SUCINTAMENTE, PUES, ESTAS PALABRAS MÍAS DE HOY SE CONCENTRAN EN DOS CONCEPTOS: COLABORACIÓN Y FLEXIBILIDAD. PARECEN CONCEPTOS SENCILLOS PERO, EN REALIDAD, PORTAN EN SU INTERIOR UNA REVOLUCIÓN IMPORTANTE, UN CAMBIO SUSTANCIAL. UN CAMBIO QUE, ADECUADAMENTE GESTIONADO Y GERENCIADO, ES SUSCEPTIBLE DE TRANSMITIR ENORMES VENTAJAS PARA LOS CLIENTES DE SEGUROS.

Y EN ESE CAMBIO, LA CONTRIBUCIÓN DESDE EL ÁMBITO ACADÉMICO TIENE UN VALOR FUNDAMENTAL PARA ILUMINAR EL CAMINO DEL LEGISLADOR Y DE TODOS LOS QUE TRABAJAMOS EN EL APASIONANTE MUNDO DEL DERECHO DE SEGUROS. POR ESO, ESTOY DESEANDO ESCUCHAR LO QUE NOS TENGAN QUE CONTAR LOS EXPERTOS EN DERECHO

MERCANTIL QUE VAN A PARTICIPAR EN ESTE CONGRESO, EMPEZANDO POR EL PRESIDENTE DE SEIDA Y CATEDRÁTICO DE DERECHO MERCANTIL, EL DOCTOR RAFAEL ILLESCAS ORTIZ, CON UNA PONENCIA PRECISAMENTE SOBRE SOBRE 'EL NUEVO ENTORNO LEGAL DEL TOMADOR DE SEGUROS'.

MUCHAS GRACIAS Y FELIZ CONGRESO A TODOS.

BORRADOR