

BORRADOR DE LA INTERVENCIÓN DE PILAR GONZÁLEZ DE FRUTOS, PRESIDENTA DE UNESPA, PRONUNCIADA EL 26 DE MAYO DE 2022 EN LA 'CONFERENCIA INTERNACIONAL DE LA INDUSTRIA ASEGURADORA 2022' ORGANIZADA POR LA ASOCIACIÓN DE ASEGURADORES DE CHILE. EL ACTO SE DESARROLLÓ ONLINE. SE RUEGA COTEJAR CON EL DISCURSO FINALMENTE PRONUNCIADO.

A TODOS NOSOTROS, A UNA DETERMINADA EDAD, NOS LLEGA EL MOMENTO DE LA NOSTALGIA. TODOS NOSOTROS, UNOS ANTES, OTROS DESPUÉS, COMENZAMOS A SENTIR LA AUSENCIA DEL PASADO Y EL DESEO DE QUE ALGUNAS COSAS QUE HAN CAMBIADO NO LO HUBIERAN HECHO. EN TIEMPOS DE ANGUSTIA Y CAMBIO RADICAL, ESTE SENTIMIENTO DE AGUDIZA, SE PODRÍA DECIR QUE SE RADICALIZA. NOS AGARRAMOS A UN PASADO QUE, SIN EMBARGO, YA NO REGRESARÁ.

ES UN SENTIMIENTO LÓGICO. NOS SENTIMOS SEGUROS RODEADOS DE LO QUE CONOCEMOS E, INEVITABLEMENTE, EN LA VIDA DE TODOS NOSOTROS HA DE LLEGAR UN MOMENTO EN EL QUE EL PRESENTE QUE NOS RODEA NOS SEA DESCONOCIDO; Y POR ESO NOS GUSTARÍA QUE NOS RODEASEN LAS CIRCUNSTANCIAS DEL PASADO. POR FUERTE QUE SEA ESTE SENTIMIENTO, SIN EMBARGO, LA DECISIÓN RACIONAL ES OLVIDARLO. LA DECISIÓN RACIONAL ES FUNDIRSE CON EL PRESENTE, PUES EL PRESENTE, NOS GUSTE O NO, ES, EN CADA MOMENTO, LA MATERIA PRIMA DE NUESTRA VIDA O, HABLANDO DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA, AQUELLO DESDE LO QUE PODEMOS CREAR VALOR.

ESTA REFLEXIÓN INICIAL, APARENTEMENTE TAN DESCONECTADA DEL MUNDO ASEGURADOR, TIENE, SIN EMBARGO, IMPORTANTES CONEXIONES CON ÉL. O, POR LO MENOS, YO SE LAS VEO. HOY, EN ESTA GRABACIÓN FORZADA POR LA DIFERENCIA HORARIA, SE ME HA PEDIDO QUE EXPRESE ALGUNAS IDEAS, DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL SEGURO ESPAÑOL Y EUROPEO, SOBRE EL PRESENTE Y EL FUTURO DEL SECTOR ASEGURADOR. Y ES POR AQUÍ POR DONDE HAY QUE EMPEZAR. HAY QUE EMPEZAR, EN MI OPINIÓN, POR ENTENDER QUE EL FUTURO DEL SEGURO DEPENDE, EN GRAN MEDIDA, DE LA CAPACIDAD QUE TODOS NOSOTROS TENGAMOS DE ENTENDER LO MUCHO QUE HA CAMBIADO, Y QUE ESTÁ CAMBIANDO, EL PRESENTE.

LES VOY A DECIR DOS PALABRAS SOBRE EL SEGURO ESPAÑOL Y EUROPEO. CUANDO YO EMPECÉ A ESTUDIAR LA CARRERA DE DERECHO, LAS ASEGURADORAS ESPAÑOLAS COMPETÍAN EXCLUSIVAMENTE EN SERVICIO, PORQUE LAS TARIFAS ESTABAN REGULADAS. LA INMENSA MAYORÍA DEL SEGURO ESPAÑOL ERA INDEMNIZATORIO; TU CONTRATO DE SEGURO COMPROMETÍA EL REEMBOLSO DE LOS GASTOS EN LOS QUE TÚ HABÍAS DE INCURRIR, POR EJEMPLO, PARA REALIZAR UNA REPARACIÓN EN EL HOGAR. VIAJAR EN AUTOMÓVIL FUERA DE LAS FRONTERAS PROPIAS ERA BASTANTE COMPLEJO, ESPECIALMENTE SI TENÍAS LA MALA SUERTE DE SUFRIR O PROVOCAR UN SINIESTRO EN

ALGÚN PAÍS FORÁNEO. Y, POR ÚLTIMO, AUNQUE COMENZABAN YA A GENERALIZARSE LAS DOMICILIACIONES BANCARIAS, EL DÍA A DÍA DEL SECTOR ASEGURADOR ERA SOPORTADO POR UN EJÉRCITO DE AGENTES Y, SOBRE TODO, SUBAGENTES, QUE RECORRÍAN LAS CALLES DE ESPAÑA EN LOS PERIODOS DE COBRO.

¿SOMOS VERDADERAMENTE CONSCIENTES DE LO MUCHO QUE CAMBIAN LAS COSAS; DE LAS MUCHAS COSAS QUE DEJAMOS ATRÁS, APENAS EN EL ESPACIO DE UNA GENERACIÓN? YO CREO QUE NO. Y SI ESO ES PREDICABLE DE CUALQUIER GENERACIÓN, MÁS LO ES AÚN DE LA DE NUESTROS HIJOS Y NIETOS, QUE DEBERÁN DESARROLLARSE COMO PERSONAS, COMO PROFESIONALES, COMO AGENTES ECONÓMICOS, EN UN MUNDO QUE ES, REPENTINAMENTE, MUY CAMBIANTE.

YO CREO QUE LOS HISTORIADORES, DENTRO DE TRES O CUATRO SIGLOS, CUANDO EMPIECEN A ESCRIBIR SOBRE NUESTRO TIEMPO CON ALGO DE FRIALDAD Y EQUILIBRIO, LLAMARÁN AL SIGLO XXI, A MENOS QUE CAMBIE MUCHO, PERO MUCHO, MUCHO, EL SIGLO DE LA INCERTIDUMBRE

EL SIGLO XXI ES EL SIGLO DE LA INCERTIDUMBRE, O LLEVA CAMINO DE SERLO, PORQUE ES EL SIGLO EN EL QUE MUCHAS CONVICCIONES SE HAN PUESTO EN SOLFA. AL CALOR DE LA CRISIS FINANCIERO-INMOBILIARIA MUNDIAL, DE LA CRISIS PANDÉMICA, Y

AHORA DE LA CRISIS GEOPOLÍTICA CON IMPORTANTÍSIMAS RÉPLICAS ECONÓMICAS Y SOCIALES, AL CALOR DE TODO ESO, DIGO, ESTAMOS APRENDIENDO QUE, TAL VEZ, LA EVOLUCIÓN A MEJOR NO ES ALGO QUE ESTÉ GARANTIZADO. ESTAMOS APRENDIENDO, SOBRE TODO, QUE HAY MUCHAS COSAS QUE DÁBAMOS POR SEGURAS, QUE YA NO LO SON: LA EXISTENCIA DE ACTIVOS LIBRES DE RIESGO, LOS ESTADOS DEL BIENESTAR, EL PROGRESO DE LA PRODUCTIVIDAD Y DE LOS SALARIOS, LA INTEGRACIÓN ECONÓMICA. ESTAS COSAS, UNA VEZ, FUERON SEGURAS; FUERON CIERTAS. AHORA MISMO, SIN EMBARGO, ESTÁN EN EL TERRENO DEL QUE NUNCA DEBIERON SALIR: DE LA DEPENDENCIA DE QUE HAGAMOS LAS COSAS BIEN; DE QUE NO NOS EQUIVOQUEMOS.

ATERRICEMOS TODO ESTO EN EL SEGURO. PARA NOSOTROS, LOS ASEGURADORES, ESTA EVOLUCIÓN ES UNA NOTICIA MUY IMPORTANTE, PORQUE TIENE LA CONSECUENCIA DE NOS MIREN MUCHOS MÁS OJOS DE LOS QUE NOS MIRABAN ANTES. HAY DOS COSAS QUE INCREMENTAN LA PENETRACIÓN DEL SEGURO. UNA ES LA MEJORA DE LAS CONDICIONES Y PRÁCTICAS ECONÓMICAS DE LOS PARTICULARES. EN ESPAÑA, HACE AHORA 40 AÑOS, LA PENETRACIÓN DEL SEGURO DE VIVIENDA ERA DEL 30% O 35%. UN TERCIO DE LAS CASAS DEL PAÍS ESTABAN ASEGURADAS ENTONCES. EN ESTAS CUATRO DÉCADAS, EL PAÍS HA VIVIDO UNA GENERALIZACIÓN DE LA VIVIENDA EN PROPIEDAD, COMO

RESULTADO DE UNAS MEJORES CONDICIONES ECONÓMICAS, Y ESA TASA DE ASEGURAMIENTO ES HOY 40 PUNTOS SUPERIOR. ACTUALMENTE, TRES DE CADA CUATRO VIVIENDAS ESPAÑOLAS ESTÁN ASEGURADAS.

EL SEGUNDO FACTOR QUE HACE QUE EL SEGURO CREZCA POR ENCIMA DE TASAS VEGETATIVAS ES LA INQUIETUD. DE NUEVO, LES PUEDO PONER UN EJEMPLO DE MI TIERRA. EN ESPAÑA HAY UNA REGIÓN, EL PAÍS VASCO, QUE, DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL ASEGURAMIENTO, SE DISTANCIA NOTABLEMENTE DE OTRAS EN QUE ALLÍ EL ASEGURAMIENTO PATRIMONIAL ES MUCHO MÁS ELEVADO. DE HECHO, LA TASA DE ASEGURAMIENTO DE LA VIVIENDA, ALLÍ, NO ES DEL 75% COMO EN EL CONJUNTO DE ESPAÑA, SINO DEL CASI EL 100%. ESTO ES ASÍ DESDE 1983, CUANDO EL PAÍS VASCO VIVIÓ UN FENÓMENO METEOROLÓGICO, LA DENOMINADA "GOTA FRÍA", QUE OCURRE, ESTADÍSTICAMENTE, UNA VEZ CADA 500 AÑOS. EL 8% DEL PIB DEL PAÍS VASCO SE MARCHÓ EN RIADAS HACIA EL MAR; HUBO MUERTOS, HERIDOS Y MUCHAS PERSONAS LO PERDIERON ABSOLUTAMENTE TODO. REPITO, TODO... LA REACCIÓN DE LOS CIUDADANOS QUE VIERON CÓMO SU VECINO DE ENFRENTA, AL MENOS, PODÍA EMPEZAR DE NUEVO PORQUE TENÍA UN SEGURO QUE LO INDEMNIZABA, FUE INCREMENTAR EL SEGURO HASTA GENERALIZARLO CASI COMPLETAMENTE.

EL MOMENTO PRESENTE ESTÁ MÁS EN EL SEGUNDO DE ESTOS PLANTEAMIENTOS QUE EN EL PRIMERO. EL SEGURO ESTÁ EXPERIMENTANDO UNA PRESIÓN DE DEMANDA POR PARTE DE UNA SOCIEDAD QUE ESTÁ MUY INQUIETA, MUY ALERTA, ANTE EL HECHO, INESPERADO HACE TAN SÓLO 15 AÑOS, DE QUE ESTÁ EXPUESTA A RIESGOS QUE CREÍA SUPERADOS. YO CREO QUE TODOS TENEMOS EJEMPLOS DE ESTO EN LA CABEZA, PERO A MÍ ME GUSTARÍA CITAR DOS MUY LEJANOS ENTRE ELLOS, PORQUE CREO QUE PRECISAMENTE ESA NATURALEZA DISTANTE Y DIFERENTE EXPLICA LO GENERALIZADO DEL FENÓMENO. ME REFIERO A LOS SEGUROS DE SALUD Y A LOS SEGUROS DE CÍBER RIESGOS. AMBAS SON LÍNEAS DE ASEGURAMIENTO QUE, HOY, ESTÁN EXPERIMENTANDO UNA CRECIENTE CURIOSIDAD POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES ANTE LA PERCEPCIÓN DE UNA NECESIDAD; LA PERCEPCIÓN DE QUE ESAS PERSONAS, FÍSICAS O JURÍDICAS, SE VEN IMPELIDAS A INTERACTUAR CON REALIDADES EN LAS QUE PENDEN SOBRE ELLOS RIESGOS DE LOS QUE QUIEREN PROTEGERSE.

NOSOTROS, PUES, SOMOS ESE ACTOR LLAMADO A SOLUCIONAR ESTE PROBLEMA O, CUANDO MENOS, A COLABORAR EN LA SOLUCIÓN, DESDE NUESTRA POSICIÓN EXPERTA SOBRE LOS RIESGOS, CÓMO HAY QUE ABORDARLOS Y CÓMO PODEMOS PROTEGERNOS FRENTE A ELLOS.

Y, ESTE PROCESO, ¿QUÉ DEMANDAS NOS PRESENTA? PUES YO CREO QUE NOS PRESENTA VARIAS GRANDES DEMANDAS, QUE SON LAS QUE A MÍ ME GUSTARÍA COMPARTIR CON USTEDES.

EN PRIMER LUGAR, ESTE PROCESO NOS PRESENTA UNA DEMANDA MUY CLARA DE TRANSPARENCIA. EN EL SIGLO XXI, AFORTUNADAMENTE, MUCHOS LEGISLADORES HAN ABANDONADO, POR FIN, POSICIONES ERRÓNEAS EN MATERIA DE TRANSPARENCIA, Y HAN, POR ASÍ DECIRLO, CENTRADO EL TIRO. EN EL PASADO RECIENTE, EN EFECTO, HEMOS VISTO MUCHAS LEGISLACIONES QUE CONSIDERABAN QUE LA TRANSPARENCIA SE MEDÍA POR EL VOLUMEN DE INFORMACIÓN QUE SE LE FACILITABA AL CLIENTE. LAS LEGISLACIONES MODERNAS, COMO DIGO, HOY TIENDEN A ENTENDER QUE MENOS ES MÁS; QUE LO REALMENTE IMPORTANTE NO ES QUE LA INFORMACIÓN SEA MUCHA, SINO QUE SEA EFICIENTE. AHÍ ESTÁ, COMO EJEMPLO, EL DENOMINADO DIPS O DOCUMENTO PRE-CONTRACTUAL OBLIGATORIO EN SEGUROS NO VIDA QUE SE HA CREADO EN LA DIRECTIVA EUROPEA DE DISTRIBUCIÓN, Y QUE LA NORMA EXIGE NO SUPERE EL FOLIO DE EXTENSIÓN.

PERO LA TRANSPARENCIA SON MUCHAS MÁS COSAS. LA TRANSPARENCIA ES REVISAR EL LENGUAJE QUE USAMOS CON NUESTRO CLIENTE. ES REVISAR NUESTROS CANALES DE COMUNICACIÓN. ES HACER FÁCILES, INTUITIVOS Y DIRECTOS LOS PROCESOS

QUE EL ASEGURADO DEBE CONDUCIR CON SU ASEGURADORA. LA TRANSPARENCIA PASA POR DAR EL SALTO ENTRE COMUNICARNOS Y RELATARNOS. COMUNICAR ES ALGO QUE PUEDE HACER UN MERO PROVVISOR DE SERVICIOS. NOSOTROS, EN CAMBIO, EN EL ENTORNO DE INQUIETUD Y DEMANDA DEL QUE HABLABA, SOMOS MÁS QUE ESO. NOSOTROS ESTAMOS LLAMADOS A ACOGER A NUESTRO CLIENTE, A CONSTRUIR, CON ÉL Y PARA ÉL, UN ENTORNO PROTEGIDO. ASÍ PUES, NOSOTROS NO PODEMOS LIMITARNOS A COMUNICAR, UNA ACCIÓN MERAMENTE UTILITARIA. LOS PROCESOS EN LOS QUE NOSOTROS NOS IMPLICAMOS: LA SEGURIDAD DE LOS PATRIMONIOS, DE LA SALUD, DE LAS VIDAS, NOS LLEVAN A REALIZAR UN RELATO COMPLETO, UN CONJUNTO DE TRANSPARENCIA GLOBAL QUE LE PERMITA AL CLIENTE VIVIR BAJO LA SENSACIÓN DE QUE DISPONE DE TODA LA INFORMACIÓN QUE NECESITA Y QUE, CONSECUENTEMENTE, ESTÁ TOMANDO EN CADA MOMENTO LA DECISIÓN ÓPTIMA.

LA TRANSPARENCIA SE DA LA MANO CON UN SEGUNDO GRAN ELEMENTO DE DEMANDA, QUE ES LA DIGITALIZACIÓN. LA DIGITALIZACIÓN, EN REALIDAD, ES LA GRAN NOTICIA POSITIVA QUE PODEMOS CONTAR DENTRO DE ESTE ENTORNO GENERAL DE INCERTIDUMBRE Y DE INQUIETUD. PORQUE ESA INCERTIDUMBRE LLEGA EN UN MOMENTO EN EL QUE LAS HERRAMIENTAS QUE PODEMOS USAR PARA GESTIONAR LOS RIESGOS Y LOS



CONTRATOS ESTÁN CAMBIANDO MUY DEPRISA, Y PARA BIEN. COMO UN MERO EJEMPLO DE LOS MUCHOS QUE PODRÍA DECIRLES EN ESTE SENTIDO, A VECES ME PREGUNTAN SI CREO QUE LA EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA SUPONE UN PROBLEMA PARA LA LUCHA CONTRA EL FRAUDE EN SEGUROS. YO, LA VERDAD, SUELO CONTESTAR QUE SÍ, QUE LA TECNOLOGÍA PLANTEA RETOS PARA LA INVESTIGACIÓN DE FRAUDES; PERO QUE, YO CUANDO MENOS LO PIENSO, SON MUCHOS MÁS LOS BENEFICIOS QUE APORTA EN FORMA DE HERRAMIENTAS PARA ESA MISMA INVESTIGACIÓN. LA DIGITALIZACIÓN ES LA PUERTA PARA DOS COSAS. POR UN LADO, UNA RELACIÓN DIRECTA, DESINTERMEDIADA, EN LA QUE EL CLIENTE GANA ENORMES COTAS DE PODER Y POR ELLO EL REQUERIMIENTO DE CALIDAD PARA LA ASEGURADORA ES MUY SIGNIFICATIVO. POR OTRA PARTE, LA PRODUCCIÓN, ALMACENAMIENTO Y ANÁLISIS DE UNAS MAGNITUDES DE DATOS QUE HASTA AHORA ERAN ABSOLUTAMENTE INIMAGINABLES PARA NOSOTROS. PIENSEN, SOLAMENTE, EN EL SALTO CUÁNTICO QUE HA DADO, EN TAN SÓLO UNOS AÑOS, LA DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN EXISTENTE SOBRE LA MOVILIDAD DE LOS PARTICULARES. YO CREO, DE HECHO, QUE SI HAY UN PROYECTO QUE AHORA MISMO CONCITA LA ILUSIÓN Y LAS EXPECTATIVAS DEL SEGURO EUROPEO, ES EL DENOMINADO PROYECTO OPEN INSURANCE, DESTINADO A SER LA CLAVE DE BÓVEDA DE ESTE PROCESO DE GIRO CUALITATIVO Y CUANTITATIVO DE LAS PROTECCIONES USUALES DEL SEGURO.

DIGITALIZACIÓN Y TRANSPARENCIA, SIN EMBARGO, SE DAN LA MANO EN UN GOZNE QUE ES MUY IMPORTANTE TENER EN CUENTA, Y ES ÉSTE: NO PODEMOS CONVERTIR AMBOS PROCESOS EN VASOS COMUNICANTES. NO PODEMOS CAER EN LA TENTACIÓN DE HACER QUE UNO SE DESARROLLE A BASE DE VAMPIRIZAR AL OTRO.

NO SÉ HASTA QUÉ PUNTO ESTÁN USTEDES INFORMADOS SOBRE LOS ASUNTOS DE ESPAÑA, PERO UNA DE LAS COSAS QUE AHORA MISMO ESTÁ EN PLENO DESARROLLO EN MI PAÍS ES UNA CAMPAÑA EN CONTRA DE LA FRIALDAD DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS, ESPECIALMENTE FRENTE A LAS PERSONAS DE MAYOR EDAD. ES UN MOVIMIENTO QUE INICIÓ UN SOLO JUBILADO, PERO QUE HA ALCANZADO GRANDES DIMENSIONES. COMO LES DIGO, MUCHAS PERSONAS, SOBRE TODO MAYORES, HAN REACCIONADO ANTE LO QUE CONSIDERAN UNA EXCESIVA TECNIFICACIÓN DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS, HASTA EL PUNTO DE ELIMINAR EL CONTACTO HUMANO.

SUPONGO QUE ME ESTÁ MAL DECIR ESTO, PERO LO CIERTO ES QUE EN EL SECTOR ASEGURADOR YA HABÍAMOS PREVISTO ESTO. MESES ANTES DE QUE LA CAMPAÑA QUE LES RELATO COMENZASE, NUESTRO COMITÉ EJECUTIVO HABÍA APROBADO UNA REFLEXIÓN DE ALTO NIVEL, DENOMINADA 'CONVERSANDO CON EL FUTURO', DESTINADA, PRECISAMENTE, A ANALIZAR LOS PRINCIPALES ELEMENTOS ESTRATÉGICOS QUE DEBERÍA TENER EN CUENTA

EL SEGURO A LA HORA DE GESTIONAR EL CAMPO DEL SIGLO XXI. Y UNA DE LAS CONCLUSIONES DE 'CONVERSANDO CON EL FUTURO' FUE, PRECISAMENTE, QUE, POR MUCHO QUE AVANCEN LA TECNIFICACIÓN Y LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL, EL CONTACTO HUMANO NO SE DEBE PERDER NUNCA, PORQUE EL CONSUMIDOR SIEMPRE LO VA A DEMANDAR. POR EJEMPLIFICAR LO QUE DIGO: EL CONSUMIDOR QUIERE ESTAR EN DISPOSICIÓN DE COMUNICAR UN SINIESTRO APENAS HACIENDO UNA FOTO CON SU MÓVIL Y ENVIÁNDOLA A UNA APLICACIÓN DE SMARTPHONE; PERO ESE MISMO CLIENTE, CUANDO LLAMA AL TELÉFONO DE LA ENTIDAD, NO QUIERE QUE LE ATIENDA UNA MÁQUINA.

LAS NECESIDADES DE TRANSPARENCIA NOS OBLIGAN A BUSCAR UN EQUILIBRIO EFICIENTE ENTRE ÉSTA Y LA DIGITALIZACIÓN. EL PRINCIPIO RECTOR TIENE QUE SER QUE AMBAS ESTRATEGIAS GANEN. SI UNA DE LAS DOS GANA A COSTA DE LA OTRA, NO ESTAREMOS HACIENDO LAS COSAS BIEN.

LES HE HABLADO DE TRANSPARENCIA Y DIGITALIZACIÓN. PERO TODAVÍA QUEDA UN TERCER ELEMENTO IMPORTANTE: LA COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA. TENEMOS, LOS ASEGURADORES, UN CAMINO POR DELANTE, QUE ES EXPLICAR LAS BONDADES Y LA NECESIDAD DE LA COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA EN EL ÁMBITO DE LA PROTECCIÓN.

LA RAZÓN ES MUY SENCILLA: EL CUERPO SOCIAL ES MUY GRANDE Y LA MANTA, DEMASIADO

PEQUEÑA. SI ALGO NOS HA ENSEÑADO LA PANDEMIA ES QUE HAY RIESGOS SUFICIENTEMENTE UNIVERSALES Y SIMULTÁNEOS QUE SON IMPOSIBLES DE CUBRIR CON MECANISMOS DE MUTUALIZACIÓN CLÁSICOS. PERO SON RIESGOS, AL MISMO TIEMPO, CONTRA LOS QUE HAY QUE IR CON TODO LO QUE TENGAMOS, PORQUE EN ELLO NOS JUGAMOS EL BIENESTAR COLECTIVO.

LA COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA, EN EFECTO, ESTÁ MUY RELACIONADA CON EL CONCEPTO DE BIENESTAR. TODO LO QUE TIENE QUE VER CON PENSIONES, CON LA PROVISIÓN DE LA SALUD, ETC., ES TERRENO NATURAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESQUEMAS EN LOS QUE LA CAPACIDAD PÚBLICA Y LA CAPACIDAD PRIVADA SE UNAN DE FORMA COORDINADA, CRECIENDO JUNTAS Y APRENDIENDO MUTUAMENTE, SIEMPRE EN BENEFICIO DE LOS CLIENTES, DE LA SOCIEDAD EN SU CONJUNTO. SÉ QUE ES UN MENSAJE QUE, EN OCASIONES, ES DIFÍCIL DE TRANSMITIR Y DE EXPLICAR. PERO NOS COMPETE REALIZAR UN ESFUERZO EN ESTE SENTIDO.

CREO QUE TRANSPARENCIA, DIGITALIZACIÓN Y COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA SON LOS TRES GRANDES EJES QUE CONFORMAN EL FUTURO DE SEGURO; TODO ELLO DENTRO DE UN AMBIENTE GENERAL, NUNCA MEJOR DICHO, QUE SON LAS POLÍTICAS DE SOSTENIBILIDAD. DEL SEGURO SE ESPERA QUE SEA UN ACTOR EN LA TRANSICIÓN

ECONÓMICA, Y SON MUCHAS LAS COSAS QUE PODEMOS HACER, PORQUE LAS ASEGURADORAS DISPONEMOS, NO DE UNA, SINO DE CUATRO DIMENSIONES EN LAS CUALES CONSTRUIR SOSTENIBILIDAD: NUESTROS PRODUCTOS, NUESTRAS INVERSIONES, NUESTRAS ACTUACIONES COMO CREADORES DE EMPLEO Y, FINALMENTE, NUESTRAS POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. POCOS SECTORES TIENEN ESTAS POTENCIALIDADES Y, POR ESO MISMO, ESTAMOS LLAMADOS A SER ACTORES FUNDAMENTALES DE LA TRANSICIÓN HACIA UNA ECONOMÍA Y UNA SOCIEDAD MÁS JUSTAS Y SOSTENIBLES.

EN LOS TIEMPOS ACTUALES YA ESTAMOS HABLANDO MUCHO DE SOSTENIBILIDAD. ES, EN REALIDAD, EL CONCEPTO GENERAL SOBRE EL CUAL GIRAN LA MAYOR PARTE DE LAS INTERVENCIONES A LAS QUE CUANDO MENOS SOY INVITADA. Y, SIN EMBARGO, CREO QUE HABLAREMOS MÁS DE ELLO EN EL FUTURO. HAY UN FACTOR IMPORTANTE A TENER EN CUENTA EN ESTA MATERIA, QUE ES LA PRESIÓN REGULATORIA. EN MUCHAS ÁREAS ECONÓMICAS DEL MUNDO, Y EUROPA ES BUEN EJEMPLO DE ELLO, LOS LEGISLADORES HAN ADOPTADO LA FILOSOFÍA DE CONSEGUIR QUE ALGUNOS SECTORES ECONÓMICOS SE CONVIERTAN EN ESPADAÑA DEL AVANCE DE LAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES. LA ELECCIÓN EN ESTE SENTIDO DEL SECTOR ASEGURADOR TIENE PLENA LÓGICA, TENIENDO EN CUENTA

QUE, EN LA MAYORÍA DE LAS ECONOMÍAS, EL SEGURO ES UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA DE MARCADO CARÁCTER TRANSVERSAL Y CUENTA CON UN NÚMERO DE CLIENTES PARTICULARMENTE ELEVADO. LAS ASEGURADORAS EUROPEAS, POR ESO MISMO, ESTAMOS EXPERIMENTANDO UNA NOTABLE PRESIÓN REGULATORIA, CON MUCHAS NOVEDADES QUE SE HAN PRODUCIDO EN LOS ÚLTIMOS 24 MESES Y QUE CONTINUARÁN EN LOS 24 PRÓXIMOS; CON UN HITO ESPECIALMENTE IMPORTANTE EN EL MOMENTO EN QUE EL LEGISLADOR EUROPEO TENGA PLENAMENTE TERMINADA SU TAXONOMÍA DE ACTIVOS Y PRODUCTOS ASG, ES DECIR, AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBERNANZA. ÉSTE VA A SER UN PASO FUNDAMENTAL PORQUE, HASTA ESE MOMENTO, NO PODREMOS DECIR QUE LE ESTAMOS LLAMANDO A LAS MISMAS COSAS DE LA MISMA MANERA. NUESTRO ESFUERZO FUNDAMENTAL, EN ESTE MOMENTO, ES QUE TANTO LA VOCACIÓN INVERSORA DEL SECTOR ASEGURADOR COMO SU PROPIA OFERTA DE PRODUCTOS ESTÉN ADECUADAMENTE RECOGIDOS EN ESTA TAXONOMÍA. NOSOTROS, AL IGUAL QUE LE OCURRE A LOS ASEGURADORES CHILENOS Y DE OTROS PAÍSES DEL ÁREA LATINOAMERICANA, SIEMPRE HEMOS CREÍDO EN EL VALOR SOCIAL DEL SEGURO. AHORA, SIN EMBARGO, SE TRATA DE QUE ESE VALOR SOCIAL, AMBIENTAL Y DE GOBERNANZA ESTÉN ADECUADAMENTE RECONOCIDOS EN EL CORPUS LEGISLATIVO QUE VA A REGULAR, EN LOS PRÓXIMOS 10 AÑOS, EL FUNCIONAMIENTO DE UN MERCADO SOSTENIBLE.

TRANSPARENCIA, DIGITALIZACIÓN, COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA Y SOSTENIBILIDAD SON LOS CUATRO GRANDES EJES QUE CREO QUE VERTEBRAN EL PRESENTE Y EL FUTURO ASEGURADOR; SIN QUE NINGUNO DE NOSOTROS, EN REALIDAD, PUEDA AFIRMAR QUE SABE QUÉ ES LO QUE NO ESPERA EN ESE FUTURO, PROBABLEMENTE PORQUE TODAVÍA NO ESTÁ ESCRITO Y PUEDE EVOLUCIONAR DE MUCHAS FORMAS DIFERENTES. PERO, EN REALIDAD, ESTE DESCONOCIMIENTO DA IGUAL. CONOCER EL FUTURO ES UNA AMBICIÓN PROPIA DE PERSONAS INSEGURAS. LA OBSESIÓN POR CONOCER EL FUTURO, EN EFECTO, NACE DE LA INCERTIDUMBRE QUE SE SIENTE EN EL PRESENTE. LA ACTITUD CORRECTA FRENTE AL FUTURO NO ES EMPEÑARSE EN SABER QUÉ PASARÁ AHÍ; SINO TENER LA CONVICCIÓN DE QUE, CUALQUIERA QUE SEA LA COSA QUE PASE, UNO ESTARÁ AHÍ PARA VERLA, Y PARA GESTIONARLA.

LA GESTIÓN ASEGURADORA TIENE MUCHAS VIRTUDES. PERO NINGUNA DE ELLAS ES TAN VALIOSA COMO ÉSA QUE LOS ASEGURADORES, EN TODOS LOS RINCONES DEL MUNDO, HAN DEMOSTRADO SOBRADAMENTE EN LAS ÚLTIMAS DÉCADAS: LA CAPACIDAD DE GESTIONAR EL CAMBIO. PORQUE, COMO HE DICHO, LO IMPORTANTE NO ES CONOCER LA DIRECCIÓN DEL CAMBIO; LO IMPORTANTE ES TENER LA HABILIDAD DE GESTIONARLO, VAYA A DONDE VAYA. HACE UN RATO ME HE REFERIDO A LO DISTINTO QUE ERA EL ENTORNO

ASEGURADOR ESPAÑOL CUANDO YO COMENZABA. SI OBSERVAN USTEDES EL GRÁFICO HISTÓRICO DE ALGUNA DE LAS MAGNITUDES BÁSICAS DEL SEGURO ESPAÑOL (POR EJEMPLO, LAS PRIMAS) CON SUFICIENTE ÁMBITO HISTÓRICO, VERÁN QUE NADA, NI DE LEJOS, HA SIDO TAN RELEVANTE PARA LA ACTIVIDAD ASEGURADORA COMO EL AÑO 1986, QUE FUE EL AÑO QUE ESPAÑA ENTRÓ EN LA ENTONCES LLAMADA COMUNIDAD ECONÓMICA EUROPEA. A PESAR DE QUE EL SECTOR ASEGURADOR Y SU REGULADOR FUERON ENORMEMENTE PERSPICACES, APROBANDO UNA LEY GENERAL EN 1984 QUE YA ADELANTABA MUCHOS DE LOS EFECTOS QUE LUEGO TENDRÍA LA INTEGRACIÓN EN LA HOY CONOCIDA COMO UNIÓN EUROPEA MARCÓ UN GIRO COPERNICANO. EN 1986, LA COBERTURA MÍNIMA DEL DAÑO CORPORAL EN EL SEGURO OBLIGATORIO DE AUTOS ERA DE 12.000 EUROS; 9 AÑOS DESPUÉS, ERA DE 337.000 EUROS, Y 20 AÑOS DESPUÉS, DE 70 MILLONES DE EUROS.

¿HACIA DÓNDE CAMINA ESTE MARCO INDEMNIZATORIO? ¿QUÉ NIVEL DE INTEGRACIÓN TENDRÁ PARA LAS NUEVAS FORMAS DE MOVILIDAD URBANA? SON PREGUNTAS INTERESANTES. PERO LO VERDADERAMENTE INTERESANTE ES TENER LA SENSACIÓN, O MEJOR DICHO, LA CONVICCIÓN, DE QUE, MARCHEN EN LA DIRECCIÓN QUE MARCHEN ESTOS RETOS Y NECESIDADES, EL SEGURO LOS GESTIONARÁ. ESTO SIGNIFICA



ENTORNOS DE GESTIÓN ABIERTOS, SIEMPRE ESTRECHAMENTE VINCULADOS A LA REALIDAD, CON POLÍTICAS CONSTANTES DE CAPTACIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO QUE PERMITAN MANTENER LA ALTA CALIDAD QUE TIENE EN TODOS LOS PAÍSES EL CAPITAL HUMANO ASEGURADOR. SIEMPRE HE PENSADO QUE MUCHO MÁS IMPORTANTE QUE SER BUENO TRAZANDO ESTRATEGIAS, LO QUE HAY QUE SER ES BUENO ENTENDIÉNDOLAS, ASUMIÉNDOLAS Y, POR CIERTO, ABANDONÁNDOLAS EN EL MISMO SEGUNDO EN QUE DEJAN DE SER ÚTILES.

ANTES DE TERMINAR, SIN EMBARGO, HAY UN DETALLE MÁS DEL QUE QUIERO HABLARLES. UN DETALLE QUE NO FORMA PARTE DE NUESTROS RETOS COMO ASEGURADORES, PERO QUE TIENE LA POTENCIALIDAD DE HACER QUE TODOS ESOS ESFUERZOS SEAN INÚTILES.

UNA DE LAS COSAS QUE CON MÁS FRECUENCIA TIENE QUE EXPLICAR UN ASEGURADOR A TERCEROS AJENOS AL SECTOR ES QUE SOMOS UNA ACTIVIDAD REGULADA Y SUPERVISADA HASTA EN SU ÚLTIMO DETALLE. OTRAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS CUENTAN CON LEGISLACIONES MARCO QUE LOS AGENTES INTERPRETAN EN SU DÍA A DÍA. NOSOTROS, NO. LOS ASEGURADORES NO TENEMOS LEGISLACIONES MARCO, SINO UN ENTORNO LEGAL EXTRAORDINARIAMENTE METICULOSO, FORMADO POR UN GRAN

NÚMERO DE LEYES, DECRETOS, REGLAMENTOS, DIRECTRICES, CONSULTAS, ÓRDENES, DIRECTIVAS, ACTOS DELEGADOS, QUE LO REGULAN TODO. A NOSOTROS, LA LEY NO NOS DICE SÓLO QUE TENEMOS QUE INFORMAR; NOS PRESCRIBE QUÉ DEBEMOS CONTAR Y CÓMO HACERLO. A NOSOTROS, LA LEY NO NOS DICE SÓLO QUE TENEMOS QUE CONSTITUIR PROVISIONES; ADEMÁS, NOS PRESCRIBE SU CÁLCULO.

CON ESTO LES QUIERO DECIR QUE NUESTRA OBLIGACIÓN, OBTIAMENTE, ES DISEÑAR LAS MEJORES ESTRATEGIAS EN BENEFICIO DEL SECTOR Y SU EFICIENCIA. PERO NECESITAMOS QUE LA LEGISLACIÓN ESTÉ ADECUADAMENTE ACOPLADA CON ESAS ESTRATEGIAS. TOMEN EL EJEMPLO DE LA DIGITALIZACIÓN. DIGITALIZAR UNA RELACIÓN ASEGURADORA NO ES CUESTIÓN SÓLO DE INVERTIR RECURSOS Y CREATIVIDAD EN CREAR UN CANAL DIGITAL ASEGURADOR-CLIENTE. DIGITALIZAR UNA RELACIÓN PASA, TAMBIÉN, PORQUE LA LEY, POR EJEMPLO, ADMITA QUE EL GESTO DE APRETAR UN BOTÓN EN UNA PANTALLA ES ASUMIBLE A LA FIRMA FÍSICA. PORQUE SI NO EXISTE ESTA ADMISIÓN LEGAL, EL ASEGURADOR, POR MUCHO QUE TENGA LOS MEDIOS Y LA CREATIVIDAD PARA CREAR EL CANAL DIGITAL, NO LO HARÁ. NO LO HARÁ PORQUE, ANTE EL PELIGRO DE CREAR UN MODO DE RELACIÓN ILEGAL O ALEGAL, SU DECISIÓN RACIONAL NO HA DE SER SINO RETRAERSE.

EN EL SECTOR ASEGURADOR, PUES, LA GESTIÓN DEL SIGLO XXI EMPIEZA POR EL DISEÑO DE LEYES DEL SIGLO XXI. LEYES BUENAS, DE CALIDAD, FLEXIBLES, ADAPTABLES A LOS TIEMPOS, ADECUADAMENTE APOYADAS EN LA CREATIVIDAD DEL EMPRENDEDOR, POR SUPUESTO SIN OLVIDAR NUNCA EL CARÁCTER TUITIVO DEL CLIENTE QUE ES SU PRIMERA Y FUNDAMENTAL RAZÓN DE SER. LOS MERCADOS COMPETITIVOS TIENEN LEYES COMPETITIVAS.

EN EL AÑO 2021, EL SEGURO LATINOAMERICANO HA DEMOSTRADO UNA EVIDENTE CAPACIDAD DE RECUPERACIÓN. SEGÚN LOS DATOS DISPONIBLES, A JUNIO DEL AÑO PASADO Y PUBLICADOS POR FIDES, LAS PRIMAS EMITIDAS DE 12 MESES ESTABAN UN 6% POR ENCIMA DE LA CANTIDAD ANOTADA EN LOS MISMOS MESES DE 2020. EN DICHO PERIODO, CHILE HA CONSOLIDADO COMO EL SEGUNDO MERCADO CON MAYOR IMPORTANCIA ECONÓMICA DEL SEGURO: 3,5% DEL PIB; Y EL PRIMERO EN DENSIDAD, CON 546 PRIMAS POR HABITANTE Y AÑO, DOS VECES Y MEDIA LA RATIO DE LA REGIÓN. AMBOS EJEMPLOS, LATAM Y CHILE, ESTÁN TODAVÍA A UNA DISTANCIA DE RECUPERAR LAS CIFRAS DE 2019; PERO HEMOS DE RECORDAR QUE ESO ES ALGO QUE LE OCURRE TAMBIÉN AL RESTO DE SECTORES Y A LA ECONOMÍA EN GENERAL. SON DATOS QUE, EN MI OPINIÓN, CONFIRMAN LA ELEVADA CAPACIDAD DEL SECTOR ASEGURADOR

LATINOAMERICANO Y CHILENO A LA HORA DE PARTICIPAR EN LA TRANSICIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL Y, SOBRE TODO, EN EL DESARROLLO DEL BIENESTAR COLECTIVO.

Y NO QUIERO ROBARLES MÁS TIEMPO. SÓLO ME RESTA DECIRLES QUE NADA ME GUSTARÍA MÁS QUE ESTAR EN SU COMPAÑÍA EN ESTE MOMENTO. PERO SON TIEMPOS, YA SE LO HE DICHO, INCIERTOS. ESPERO QUE PRONTO TENGAMOS LA OCASIÓN DE PODER VERNOS Y SALUDARNOS EN PERSONA.

MUCHAS GRACIAS.

BORRADOR