

BORRADOR DE LA INTERVENCIÓN DE PILAR GONZÁLEZ DE FRUTOS, PRESIDENTA DE UNESPA, PRONUNCIADA EL 23 DE MARZO DE 2023 EN LA PRESENTACIÓN DEL INFORME 'LA DIGITALIZACIÓN DE LA INDUSTRIA ASEGURADORA' ORGANIZADO POR AEFI Y UNESPA. EL ACTO SE DESARROLLÓ EN EL AUDITORIO DE CMS ALBIÑANA SUÁREZ DE LEZO (MADRID). SE RUEGA COTEJAR CON EL DISCURSO FINALMENTE PRONUNCIADO.

QUERIDO DIRECTOR GENERAL DE DIGITALIZACIÓN, QUERIDOS PRESIDENTES DE AEFI Y ASUFIN, AMIGOS TODOS.

COMO PRESIDENTA DE LA ASOCIACIÓN EMPRESARIAL DEL SEGURO, QUIERO COMENZAR POR EXPRESAROS MI HONDA SATISFACCIÓN POR ESTAR HOY CON VOSOTROS EN ESTE ACTO DE PRESENTACIÓN. TODOS LOS ACTOS SON IMPORTANTES, PERO ÉSTE TIENE, CUANDO MENOS PARA MÍ, UN SENTIDO ESPECIAL. EL SENTIDO ESPECIAL QUE ADQUIEREN TODAS LAS REUNIONES EN LAS QUE SE HABLA DEL FUTURO.

EL FUTURO ES UNA COSA QUE NADIE CONOCE. ESO LO SABEMOS BIEN LOS ASEGURADORES, QUE NOS PASAMOS EL DÍA TRATANDO DE ATRAPAR EL FUTURO A TRAVÉS DEL CONOCIMIENTO DE LO OCURRIDO EN EL PASADO, Y QUE POR ELLO SABEMOS QUE ESE EJERCICIO ES UN EJERCICIO RAZONABLEMENTE PRECISO, PERO NO TOTALMENTE PRECISO.

LA VERDAD SEA DICHA, EN MI OPINIÓN, SI ALGUIEN LES DICE QUE SABE LO QUE OCURRIRÁ EN EL FUTURO, HARÍAN BIEN EN NO ESCUCHARLE PUES, COMO LES HE DICHO, ESTARÁ

AFIRMANDO QUE CONOCE ALGO QUE NADIE CONOCE. ESTE PRINCIPIO GENERAL, SIN EMBARGO, TIENE IMPORTANTES MATIZACIONES.

LA PRIMERA, FUNDAMENTAL, ES QUE EL HECHO DE QUE DESCONOZCAMOS EL FUTURO NO ES PATENTE PARA QUE ABANDONEMOS EL OBJETIVO DE INTENTAR COMPRENDERLO. LO REALMENTE IMPORTANTE, CUANDO HALAMOS DE INNOVACIÓN, NO ES CONOCER QUÉ INNOVACIÓN CAMBIARÁ EL MUNDO; SINO ESTAR SEGUROS DE QUE SABREMOS ENTENDERLA E INTEGRARLA EN NUESTRA FORMA DE TRABAJO. Y, PARA ESO, NECESITAMOS TENER UNA ACTITUD ABIERTA FRENTE A LA INNOVACIÓN, ESTAR ATENTOS A SU PRODUCCIÓN.

EL SEGUNDO MATIZ, ÍNTIMAMENTE LIGADO AL PRIMERO, ES QUE, SI BIEN NO PODEMOS CONOCER CON DETALLE EN QUÉ CONSISTIRÁ NUESTRO FUTURO, SÍ PODEMOS SABER COSAS SOBRE CÓMO SE PRESENTARÁ ESE FUTURO, CÓMO SE CONSTRUIRÁ, CUÁLES SON LAS REGLAS QUE LO RIGEN. Y DE ESTO, PRECISAMENTE, ES DE LO QUE VA, EN GRAN MEDIDA, EL LIBRO QUE HOY PRESENTAMOS.

QUIERO AGRADECER A AEFI LA ILUSIÓN Y EL TRABAJO PUESTOS EN LA REALIZACIÓN DE ESTA OBRA, QUE CREO QUE SE VA A CONVERTIR RÁPIDAMENTE EN UN REFERENTE IMPORTANTE EN MATERIA DE INNOVACIÓN ASEGURADORA. LO ACABO DE DECIR: NO

SABEMOS EL QUÉ, PERO SÍ PODEMOS ADIVINAR EL CÓMO. EL CONSUMIDOR, TAMBIÉN EL DE SEGUROS, ES UN CONSUMIDOR CADA VEZ MÁS DIGITAL, CRECIENTEMENTE ACOSTUMBRADO A RELACIONARSE CON SU PROVEEDOR DE SEGUROS MEDIANTE MODOS DE RELACIÓN DIGITALIZADOS QUE, ADEMÁS, LO EMPODERAN MUCHO MÁS QUE EN EL PASADO; UN FENÓMENO QUE EN LAS ASEGURADORAS HAY QUE ENTENDER, ASIMILAR Y CONVERTIR EN UNA VENTAJA. ELEMENTO FUNDAMENTAL DEL EMPODERAMIENTO DIGITAL DEL CONSUMIDOR, POR EJEMPLO, ES LA POSESIÓN DE LOS DATOS QUE GENERA, DE SÍ MISMO O DE SU VIVIENDA, SU VEHÍCULO, ETC. DATOS QUE SON SUSCEPTIBLES DE ABRIR LA PUERTA A RELACIONES DE SEGURO MÁS EFICIENTES Y CAPACES SI EL ASEGURADOR HACE SU PARTE DEL TRABAJO GENERANDO PRODUCTOS Y SOLUCIONES ADECUADAS.

EN MATERIA DE SEGUROS, SIN EMBARGO, EL DISCURSO EN TORNO A LAS ESTRATEGIAS EMPRESARIALES NO ES NUNCA UN DISCURSO QUE SE PUEDA ELABORAR AISLADAMENTE DE LA REALIDAD JURÍDICA. TODA ACTIVIDAD FINANCIERA ES UNA ACTIVIDAD FUERTEMENTE SUPERVISADA Y REGULADA Y, POR LO TANTO, EXACTAMENTE IGUAL QUE HACE FALTA QUE LOS GESTORES SEAN BUENOS GESTORES, HACE FALTA QUE LOS REGULADORES SEAN BUENOS REGULADORES Y LOS SUPERVISORES, BUENOS SUPERVISORES. EL OBJETIVO FUNDAMENTAL DE LA REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN

FINANCIERA ES, Y DEBE SEGUIR SIENDO, LA PROTECCIÓN DEL CLIENTE. PERO LA PROTECCIÓN DEL CLIENTE DEBE DE HACERSE COMPATIBLE CON LA EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO Y SU INNOVACIÓN. PROTEGER AL CLIENTE A BASE DE IMPEDIR QUE SU ASEGURADOR PUEDA EVOLUCIONAR E INTEGRAR NUEVAS TECNOLOGÍAS EN SU GESTIÓN ES, EN EL FONDO, DESPROTEGERLO.

EJEMPLO DE LO QUE DIGO ES EL FUTURO REGLAMENTO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EUROPEO. UNA NORMA TRANSVERSAL, EN CUYA TRAMITACIÓN SE HA PLANTEADO LA POSIBLE CALIFICACIÓN DEL USO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA TARIFICACIÓN DE SEGUROS DE VIDA Y SALUD DENTRO DE LOS USOS DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL DE ALTO RIESGO. UNA CALIFICACIÓN QUE EL SUPERVISOR EUROPEO DE SEGUROS NO CONSIDERA NI ACERTADA NI NECESARIA. Y NO PUEDO ESTAR MÁS DE ACUERDO CON EIOPA, PUES EN PROCESOS COMO LA TARIFICACIÓN DE SEGUROS EXISTE UN COMPONENTE ANALÍTICO HUMANO QUE DIFÍCILMENTE SE VERÁ SUSTITUIDO POR UNA OPERATIVA DE ALGORITMOS, LO CUAL APUNTA A QUE EL USO DE DICHOS SISTEMAS NO SEA EXCLUSIVO NI PURO; Y, SOBRE TODO, PORQUE, COMO CONSECUENCIA DE DICHA CALIFICACIÓN, SE VA A PRODUCIR UN PROCESO DE DESPROTECCIÓN, DE MENOR CALIDAD

EN LA RELACIÓN ASEGURADORA, DERIVADO DE QUE SE LE VAYA A VEDAR AL CONSUMIDOR EL ACCESO A SOLUCIONES INNOVADORAS DE SEGURO.

LO MISMO CABE DECIR DEL PROYECTO OPENFINANCE. ESTE PROYECTO, QUE ESTÁ LLAMADO A SER LA CLAVE DE BÓVEDA DE LA DIGITALIZACIÓN FINANCIERA EUROPEA, DEBERÍA DESARROLLARSE EN UN MARCO DE APERTURA Y LIBERTAD EN EL USO DE LOS DATOS DE LOS QUE SIEMPRE SERÁ PROPIETARIO EL PROPIO PARTICULAR, EN IGUALDAD DE CONDICIONES Y CON UN REPARTO JUSTO DE COSTE ENTRE LOS DISTINTOS ACTORES DE, EN ESTE CASO, LA RELACIÓN ASEGURADORA. COMO SIEMPRE QUE HABLAMOS DE SEGUROS Y DE UNA LEGISLACIÓN OMNI FINANCIERA, ADEMÁS, HAY QUE RECORDAR SIEMPRE QUE LA ACTIVIDAD ASEGURADORA ES MUY PARTICULAR, QUE POR LO TANTO ES MUY DIFÍCIL ASIMILARLA A OTRAS ACTIVIDADES FINANCIERAS COMO LA BANCARIA Y QUE, POR LO TANTO, LA LEY TIENE QUE SER LO SUFICIENTEMENTE RICA Y COMPLETA COMO PARA PREVER ESTAS DIFERENCIAS, Y TRATARLAS ADECUADAMENTE.

A ESTO HAY QUE UNIR QUE, ADEMÁS DE TENER BUENAS LEYES NUEVAS, ES IMPORTANTE TENER BUENAS LEYES VIEJAS. NUESTRA 'LEY DE CONTRATO' DATA DE 1980, AUNQUE HA EXPERIMENTADO ALGUNAS ACTUALIZACIONES PUNTUALES CONFORME HA PASADO EL TIEMPO. AHORA ES EL MOMENTO DE ABORDAR ESE PROCESO DE NUEVO PARA

EVITAR QUE SIGA SIENDO, COMO ES HOY EN DÍA, UNA LEY PRE DIGITAL, EN LA QUE ENCONTRAMOS RIGORISMOS Y FORMALISMOS QUE SON INNECESARIOS EN LA RELACIÓN DIGITAL Y QUE, DE HECHO, LA PUEDEN LLEGAR A OBSTACULIZAR GRAVEMENTE. UNA VEZ MÁS, NOS ENCONTRAMOS CON UN PROCESO QUE, EN REALIDAD, PUEDE TENER, O MEJOR DEBERÍAMOS DECIR QUE PUDO TENER O TUVO, PLENA LÓGICA. REGULACIONES COMO LA EXIGENCIA DE LA FIRMA FÍSICA DEL TOMADOR DE UNA PÓLIZA FUERON PLENAMENTE LÓGICAS EN SU MOMENTO A CAUSA DE LA OBVIA NECESIDAD DE PROTEGER AL CLIENTE. LA DIGITALIZACIÓN, SIN EMBARGO, HA CAMBIADO DE FORMA APRECIABLE EL CONCEPTO DE FIRMA, SIN POR ELLO MENOSCABAR EL NIVEL DE PROTECCIÓN DE LA MISMA. EN ÉSTE COMO EN OTROS CASOS A LOS QUE PODRÍA REFERIRME, PUES, ES IMPORTANTE QUE LA LEGISLACIÓN SE ADAPTE A LA REALIDAD CONCRETA SOBRE LA QUE ACTÚA.

EN EL FONDO, TODAS ESAS IDEAS QUE HOY ESTOY DEFENDIENDO ANTE USTEDES CONVERGEN EN EL MISMO CONCEPTO. ESE CONCEPTO ES LA PREGUNTA DE CUÁL ES LA MEJOR FORMA DE DEFENDER AL CLIENTE FINANCIERO EN EL MOMENTO PRESENTE Y EN EL FUTURO. Y LA RESPUESTA, EN MI OPINIÓN, ES TRABAJANDO PARA ENCONTRAR LA FORMA DE QUE PUEDA BENEFICIARSE, TAMBIÉN EN EL ÁMBITO FINANCIERO, TAMBIÉN EN EL ÁMBITO ASEGURADOR, DE LAS NOTABLES VENTAJAS QUE APORTA LA RELACIÓN

DIGITALIZADA; SIN POR ELLO RENUNCIAR A SUS NIVELES DE PROTECCIÓN Y SEGURIDAD. COMO ACERTADAMENTE NOS DICE ESTA MISMA GUÍA: “POCA DUDA CABE DE QUE UNO DE LOS GRANDES RETOS PARA LEGISLADORES Y REGULADORES DE LOS ÚLTIMOS AÑOS EN EL ÁMBITO FINANCIERO ES ENCONTRAR EL EQUILIBRIO PERFECTO ENTRE LA GARANTÍA DEL DESARROLLO TECNOLÓGICO, LA DIGITALIZACIÓN DEL SECTOR Y LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS INVERSORES Y CLIENTES.”

QUIERO TERMINAR MIS PALABRAS RECONOCIENDO, PORQUE ES JUSTO, EL COMPROMISO DE LA ADMINISTRACIÓN ESPAÑOLA CON LOS PROCESOS DE DIGITALIZACIÓN FINANCIERA. A TRAVÉS DE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE DIGITALIZACIÓN E INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y DE LA PROPIA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES, EL MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL MATERIALIZA ESE COMPROMISO AL QUE ME REFERÍA, ALGO DE LO QUE LOS OPERADORES PRIVADOS NO PODEMOS SINO CONGRATULARNOS, ESPERANDO QUE ESE COMPROMISO DÉ SUS FRUTOS Y QUEDE REFLEJADO EN CAMBIOS NORMATIVOS QUE ACOMPAÑEN A LA INDUSTRIA ASEGURADORA EN ESTE CAMINO DE LA DIGITALIZACIÓN.

NADA MÁS. SÓLO INVITARLES A PROFUNDIZAR EN LA LECTURA DE LA OBRA QUE HOY PRESENTAMOS, Y A ABORDAR PROYECTOS DE DESARROLLO Y EMPRENDIMIENTO EN

EL TERRENO DE LAS FINANZAS DIGITALES. UN TERRENO EN EL QUE LAS POSIBILIDADES DE CREACIÓN DE VALOR SON DE GRAN IMPORTANCIA, A TRAVÉS DE PROCESOS DE EMPRENDIMIENTO QUE, COMO SIEMPRE HA OCURRIDO CON LA INNOVACIÓN ASEGURADORA, VAN A TENER UN GANADOR CLARO, QUE ES EL CLIENTE.

MUCHAS GRACIAS.

BORRADOR