



## La prestación de servicios técnicos en la actividad aseguradora

Luis de Mingo

ITSEMAP, Servicios Tecnológicos MAPFRE

**La oferta de servicios es indisoluble e ineludible de una institución que inició sus caminos bajo el binomio riesgo-seguro y que en la actualidad ha de vincularse a la terna riesgo-prevención-seguro.**

Es indudable que la institución aseguradora y también su complemento esencial, el reaseguro, al margen de ejercer una actividad mercantilista en la que el precio del riesgo asumido determina de una manera sustancial los resultados que las compañías anotan en sus libros, permitiéndoles mantener su integridad financiera y seguir enfrentándose a los retos de una economía en continua expansión, cumplen una auténtica función social al reparar, mitigar o compensar hechos que en la mayoría de los casos atienden a situaciones que se enfrentan a un daño, dolor o pérdida. Puede recordarse, en este sentido, el comentario de un gran estadista de que la sociedad occidental actual (o su grado de bienestar) no sería posible sin la existencia del seguro.

Al margen de este papel social intrínseco a su operativa, también es indudable que, bien por devolver sus excedentes a la sociedad que ha y contribuido a proporcionárselos, evitando así grandes fluctuaciones en ganancias y pérdidas para equilibrar sus presupuestos a mínimos razonables, o bien porque es un deber considerar que la institución aseguradora está moralmente obligada a ello, ésta debe dedicar parte de sus esfuerzos a la prevención, no ya frente a un cliente específico, sino frente a la sociedad en la que desarrolla su actividad, como parte ineludible de la acción tutelar con respecto a quien ha puesto en sus manos la salvaguarda de sus vidas y bienes.

En este papel que al seguro le ha tocado representar, sin duda alguna uno de los aspectos más interesantes es la utilización y aplicación de las innovaciones técnicas en el desafío de las diversas casuísticas que se le van presentando a su sector. Los estándares informáticos, las técnicas de predicción climática, los nuevos conocimientos geológicos, los problemas y soluciones medioambientales, el enorme avance actual de las comunicaciones, los sistemas constructivos, los avances médicos, las posibilidades de las nuevas modalidades financieras, etc., son aspectos que los aseguradores deben poner al servicio de su cartera de clientes, como poseedores de la potencia económica y técnica que se debe suponer a quienes han elegido como vocación empresarial una labor tan comprometida con aspectos básicos de la sociedad.

Incluso hay quien defiende que a las compañías de seguros (y por extensión, las de reaseguro) que no tuvieran el equipo y potencial técnico necesario, o no lo aplicaran convenientemente, no se les debería permitir que desempeñasen la función de tomar iniciativas en importantes

programas de seguros y reaseguros.

Los gerentes de riesgos (y como tal podrían considerarse también los altos directivos de las compañías aseguradoras) que manejan una gestión integral del negocio de sus corporaciones sirviendo de soporte para la realización de los objetivos estratégicos establecidos deberían elegir sus cuadros de aseguradores o reaseguradores en función de tres requisitos básicos integrales:

- Solvencia financiera.
- Estabilidad en el tiempo.
- Servicios técnicos.

A nuestro juicio la falta de valor que se da a este último requisito (oferta de servicios tecnológicos) ha llevado a ofrecer participaciones en igualdad de condiciones, independientemente del servicio que se estaba ofreciendo, hecho que ha llevado a ciertos operadores a realizar ofertas de servicio a precio separado de las propias coberturas de seguro o reaseguro, sin conseguir resultados apreciables ni el reconocimiento esperado.

Por todo ello, volvemos a nuestra tesis inicial, la oferta de servicios es indisoluble e ineludible de una institución que inició sus caminos bajo el binomio riesgo-seguro y que en la actualidad ha de vincularse a la terna riesgo-prevención-seguro.

ITSEMAP, Servicios Tecnológicos MAPFRE reafirma su compromiso de especialización técnica en los problemas de la seguridad ya indicados, poniendo su experiencia de más de 20 años y su constante innovación tecnológica al servicio de la propuesta de soluciones, tanto al colectivo que ha depositado su confianza en la defensa de su patrimonio a nuestro grupo empresarial, como a cualquier otro que entienda que los amplios conocimientos técnicos que posee son aplicables a sus necesidades y exigencias.