



Entrevista a Fernando Suárez González, presidente de la Comisión de Defensa del Asegurado del Sistema MAPFRE

«Nuestras resoluciones son independientes.»

Cuando en 1985 el Sistema MAPFRE instauró la figura del «ombudsman», o defensor del asegurado, era la primera vez que algo así sucedía en el seguro español. Para hacer realidad esta institución, MAPFRE recurrió a un hombre de indiscutible valía y radical independencia: Fernando Suárez González, ex ministro de Trabajo y uno de los promotores de la Ley para la Reforma Política en España. Quince años después y tras dictaminar más de 6.000 casos, MAPFRE acumula una rica experiencia, mientras que la figura del Defensor del Asegurado se generaliza en el seguro español: más de 50 entidades ya lo tienen implantado. Esta entrevista recoge la opinión del eminente profesional que da prestigio, credibilidad y confianza al sistema de defensa de los derechos de los asegurados de MAPFRE; un ferviente partidario de un sistema de Seguridad Social basado en la solidaridad y el reparto.



Fernando Suárez González nació en León el 10 de agosto de 1933 y se licenció en Derecho en la Universidad de Oviedo (Asturias). Cursó el doctorado en la Universidad de Bolonia, ciudad italiana que cuenta con un colegio que Suárez califica como «la institución más gloriosa de España en Europa, pues fue fundado por un cardenal español en 1367, y desde entonces funciona sin interrupción». A su regreso a España fue nombrado director de un colegio mayor. En 1969 ganó la Cátedra de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. En 1973 fue nombrado director general de Inmigración, y poco después, secretario general técnico de la Presidencia del Gobierno de Arias Navarro. En marzo de 1975 se convirtió en ministro de Trabajo, cargo que ocupó hasta diciembre de ese año. Un mes antes, en noviembre, moría el general Franco. De talante aperturista, a lo largo de toda su carrera apostó por la evolución del Régimen. El rey Juan Carlos I de España le nombró procurador en Cortes por designación directa. Participó activamente en la elaboración de la Ley para la Reforma Política, y se vio en la responsabilidad de contestar a las enmiendas a la totalidad contra dicha Ley, que significó el primer paso para lograr la democracia parlamentaria. «Estaba convencido de que España debía convertirse en un país moderno presidido por la Corona», dice. Tras la Constitución Española de 1978, durante un período fue diputado por Madrid, y eurodiputado entre 1986 y 1994. Al dejar la política, volvió a su cátedra. Desde 1985 preside la Comisión de Defensa del Asegurado del Sistema MAPFRE.



Pregunta: Resulta curioso que un defensor del sistema público de Seguridad Social sea el encargado de defender los derechos de los contratantes de seguros privados. Antes de desempeñar este cargo, ¿qué relaciones ha mantenido con el seguro?

R.: No he tenido ninguna vinculación con el seguro privado, sino con la Seguridad Social y es verdad que siempre he defendido a la Seguridad Social pública, con todas las aportaciones complementarias privadas que se quiera. En el momento en que se aprueba la Constitución Española de 1978, parece que se plantea reducir

todo lo público, para que lo privado y lo complementario adquieran más protagonismo. Pero yo creo firmemente que la solidaridad exige la existencia de un sistema público digno, ni mísero ni para pobres. Cuando en 1985, en la etapa del gobierno socialista, se empezaron a sostener las tesis de que el sistema público de previsión iba a quebrar, yo defendí en las Cortes el sistema público de pensiones. Fueron unos debates muy sonados.

P.: ¿Qué supone para usted el seguro privado?

R.: Sobre eso he dado alguna conferencia. El seguro es in-

dispensable en una sociedad compleja, llena de riesgos imposibles de asumir por la persona, que sin embargo necesita seguridad frente a ellos. Por eso soy partidario del seguro privado, que en una sociedad moderna tiene que estar al servicio de los ciudadanos y tiene que ser asumido por compañías muy solventes, muy grandes, muy serias y muy sólidas. Lo que no puede ser es que el negocio consista en que «todo está asegurado, menos el siniestro». Y sin olvidar que hay riesgos sociales de cobertura obligatoria, como el accidente de trabajo o la enfermedad profesional, que tiene carácter pú-

VOCACIÓN HACIA AMÉRICA

P.: ¿Qué opina de todo el esfuerzo que ha desarrollado un grupo empresarial como MAPFRE, convertido en el primer asegurador global de América Latina?

R.: Es loable y lógico, y más desde la perspectiva de que aquella zona está en un gran momento de desarrollo. Lo importante es que la transferencia tecnológica y empresarial española es espectacular, y eso contribuye al avance en todos los órdenes de los países del área, donde no sólo compartimos el idioma, sino una historia, una forma de ser y ver las cosas, unos comportamientos, una educación, y, por qué no, un futuro y unas respuestas ante un mundo más globalizado. Ahí tenemos fundaciones como MAPFRE América, en su día, y Tavera, actualmente, que contribuyen a recuperar y preservar los archivos de su historia.

P.: ¿Cómo es la figura del Defensor del Asegurado en la Unión Europea?

R.: No tengo las últimas referencias. En los países nórdicos esta figura tiene un gran desarrollo. En el Reino Unido hay un Defensor del Asegurado para todas las compañías, es una especie de defensor del sector. También en Italia lo han implantado algunas compañías que, por cierto, vinieron a visitarnos antes de instaurarlo.

P.: En América Latina también están muy interesados.

R.: Es verdad, gusta e interesa mucho. Lo he visto de forma clara en Brasil y Colombia. Pero desde mi punto de vista, todavía queda un poco para generalizarlo. Esta figura responde a una concepción global de la sociedad, de nivel de vida, de funcionamiento de las instituciones y de los servicios.

P.: ¿Qué opinión le merece el que se generalice en América Latina la privatización y capitalización de los fondos para las pensiones?

R.: La única cosa en este mundo por la que me gustaría vivir 150 años, es por ver en qué terminan los sistemas de previsión basados exclusivamente en la capitalización de las aportaciones. Puede haber sorpresas. En Europa este tema se ha visto claro y Bruselas apuesta por la previsión basada en tres pilares: uno mínimo y asistencial, otro de carácter profesional y un tercero complementario. Es muy importante conocer que en España ya hemos visto los problemas que daba un sistema similar, conocido como el de la «perra gorda». Al hacer la ley del seguro de vejez de 1919, cada obrero pagaba 10 céntimos diarios, la «perra gorda», para tener derecho a una pensión de una peseta diaria 25 años después. Ése fue el cálculo que hicieron los actuarios franceses que hubo que contratar, porque en España no había quien los hiciera. Transcurridos 25 años, cuando empezaron a cobrar la peseta, esa cantidad sonaba a broma, tanto es así, que Franco las convirtió en 300 pesetas, es decir, hubo que multiplicarla por 300, porque 25 años de inflación, de guerras, de circunstancias de todo tipo, habían dejado la peseta hecha a brasa. La lección es clara: tiene que haber un sistema mínimo de reparto, por otra parte, perfectamente posible, porque lo importante es que un país genere riqueza. Si un país es rico, no va a tener ningún problema en pagar sus pensiones. Hay que creer y potenciar la solidaridad generacional.

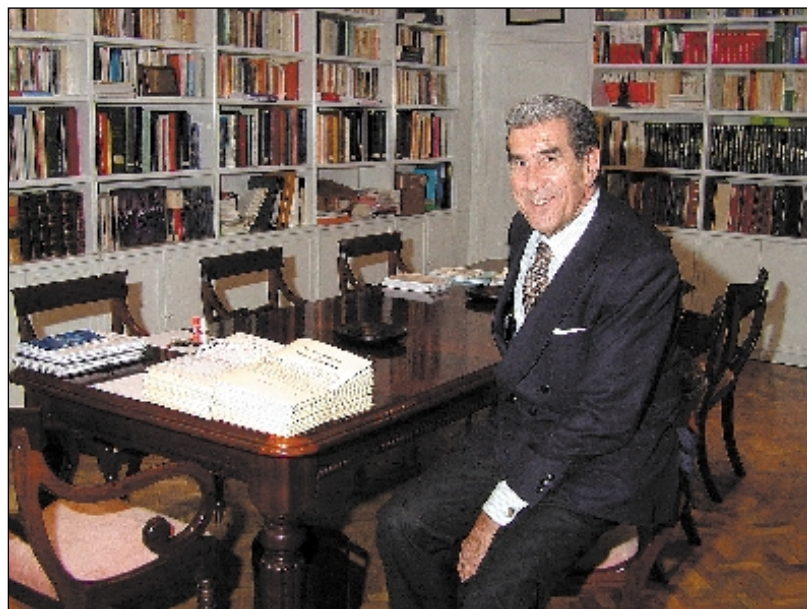
blico. Recuerdo muy bien que en España la Ley de Bases de la Seguridad Social de 28 de diciembre de 1963 y el Decreto de 21 de abril de 1966, acabaron con las coberturas que el seguro privado daba a los accidentes de trabajo y a las enfermedades profesionales. Para esto, como para todo lo que suponga previsión, el concepto está claro: la pensión básica debe ser obligatoria, y si es obligatoria, no se puede dejar en manos del sector privado. La Seguridad Social, o es social, es decir, pública, o no es tal.

P.: Bajo esta perspectiva, sorprende que se fijaran en usted para ofrecerle este cargo. ¿A qué se debió?

R.: Pienso que influyó mi carácter de hombre independiente. Cuando Ignacio Hernando de Larramendi decidió crear la figura del Defensor del Asegurado, a semejanza de la existente en los países nórdicos, pensó que un defensor pagado por la propia aseguradora podría suscitar dudas sobre su independencia, y quiso compensar ese factor buscando una persona de acreditada independencia. Y claro, si buscas una persona que sea independiente respecto al seguro privado, yo he sido uno de los que más, precisamente por mi apuesta por el sistema público.

P.: Puesto que MAPFRE fue la primera entidad en España en contar con un Defensor del Asegurado, al no existir ninguna referencia, ¿cómo se definieron sus funciones?

R.: Larramendi lo tenía muy claro, él lo había estudiado. Llegamos a un consenso sobre un reglamento donde la primera premisa es que no estuviera yo solo. Cuando una persona ejerce esta función sin colaboradores, me parece de una soledad enorme. En 1985 creamos la Comisión de Defensa del Asegurado que yo presidí, y de la que ahora también forman parte Fe-



derico Carlos Sainz de Robles, ex presidente del Consejo General del Poder Judicial y del Tribunal Supremo, y el letrado José Luis Merino García-Ciaño. Pero en aquel entonces, para la Comisión buscamos a un magistrado jubilado, y a un antiguo director general de seguros, también jubilado. Estas dos personas tenían una enorme experiencia en el seguro, mientras que yo aportaba un criterio más general y esa característica de la que presumo: la independencia de criterio, en la que me acompañan de manera terminante mis dos eminentes colegas de la comisión.

P.: Esa faceta es discutible, porque todos somos independientes dentro de nuestras dependencias...

R.: No digo que me siento independiente; es que lo soy, y lo explico. En quince años que llevo presidiendo la Comisión de Defensa del Asegurado, jamás MAPFRE me ha hecho una indicación sobre una reclamación concreta. Repito: jamás. Nuestras resoluciones son independientes. El compromiso de nuestro dictamen obliga a MAPFRE hasta los 10 millones de pesetas. Lo que nosotros decidimos es de obligada aceptación para MAPFRE, pero no pa-

ra el asegurado. Hay que puntualizar que sólo atendemos a personas físicas, no jurídicas, donde no podemos intervenir. Y también nos ocupamos de las reclamaciones de las comunidades de propietarios.

P.: ¿De qué forma se tiene que reclamar ante la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE?

R.: La idea es que esto no es una oficina de atención al cliente, ni algo que revise la actuación administrativa de MAPFRE. Nosotros sustituimos al juez, si vale hablar así, pero sólo cuando MAPFRE ha dicho la última palabra y el asegurado no está conforme. En estos casos, el asegurado puede acudir a los tribunales, dentro de un proceso que le va a llevar años, o puede optar por acudir a nosotros que vamos a resolver con mucha más rapidez y que tratamos de hacerlo con el mismo espíritu de justicia, de seriedad y de rigor. Lo que no puede hacer son las dos cosas a la vez. Nuestros estatutos fijan un periodo de hasta seis meses para contestar, pero lo hacemos en un tiempo mucho más corto. Nuestro ideal sería que el asegurado que reclama viniera con la resolución definitiva del gerente de la subcentral, porque MAPFRE tiene



España dividida en zonas geográficas, con subcentrales que no forzosamente coinciden con las demarcaciones de las Comunidades Autónomas. Es otra característica de esta empresa española tan singular que es MAPFRE.

P.: ¿Cómo son los asegurados cuando tienen un problema? ¿Cuál es la casuística más frecuente?

R.: El español es muy reclamador, pero sin pararse a pensar cómo articula esa reclamación, y la efectúa simultáneamente en distintos sitios, lo que supone a veces un verdadero lío. En ocasiones recurren a un abogado, lo que les complica la situación, porque sería todo mucho más simple si se dirigiera directamente a nosotros, que hacemos innecesaria la intervención del abogado. La mayoría de los problemas de un contrato de seguro comienzan en el momento de formalizar la póliza, que frecuentemente se firma con demasiada prisa. En este sentido, siempre insistimos ante MAPFRE para que extreme las cautelas de sus captadores de pólizas, que deben explicar con claridad lo que queda asegurado y lo que no queda asegurado. Los problemas más frecuentes se relacionan con los seguros de automóviles, de salud y del hogar y, dentro de automóviles, la disconformidad con la tramitación de los siniestros, con la peritación, etc. También hay problemas con la prima del seguro. Aunque a veces los asegurados tengan razón porque alguna subida puede resultar escandalosa, también es verdad que muchos piensan que sólo deben subirles

el índice del coste de la vida, sin darse cuenta de que las compañías tienen que funcionar con cálculos actuariales, más relacionados con la siniestralidad que con el coste de la vida.

P.: ¿Cuál es la evolución producida en la sociedad española respecto a la figura del Defensor del Asegurado?

R.: Esta figura que instauró MAPFRE en 1985 fue inmediatamente seguida por el BBVA, que nombró Defensor del Cliente del banco a Alberto Ullastres. Luego se ha ido generalizando en bancos, cajas de ahorro y aseguradoras. Nosotros también defendemos a los clientes del Banco MAPFRE. En el seguro es una figura que está muy recomendada, pero su instauración no es obligatoria. Ya hemos resuelto en más de 6.000 casos. Partiendo de la base de que MAPFRE tiene en España más de cuatro millones de clientes, el número de reclamaciones que nos llega es francamente bajo, quizá también porque no somos un departamento de consultas o de quejas sino de revisión de la última decisión de la aseguradora. Y tenga en cuenta que ser el Defensor del Asegurado no supone ser el acusador de MAPFRE. No se trata de eso. Hay que ser distante, independiente, pero cordial por ambas partes.

P.: ¿Por qué las aseguradoras eligen a juristas de destacado prestigio como defensores del asegurado, cuando muchas veces no tienen ni el más mínimo conocimiento del derecho de seguros?

R.: Todos los defensores que yo conozco dominan el derecho

de seguros, aunque no sean expertos actuariales ni administradores de compañías. Pienso que las entidades buscan personas a quienes no se pueda discutir ni su independencia ni su honestidad. Por lo demás todos ellos son personas más relevantes que yo.

P.: Tras los numerosos casos que han pasado por sus manos, ¿cree que la legislación española en materia de seguros es suficiente, o todavía hay lagunas importantes?

R.: No hay ningún problema en este sentido. Entre la Ley de Contrato de Seguro de 1980, la Ley de Ordenación de los Seguros Privados de 1995, y su posterior Reglamento, junto a las disposiciones que van complementando a estas normas básicas y las condiciones generales de la póliza, hay más que suficiente. Todo está demasiado pensado. Se ha avanzado mucho en la desaparición de la letra pequeña y en la simplificación de las cláusulas. Las pólizas son cada vez más claras. Un país avanza y se moderniza también por esto, por hacer contratos claros. Las cosas han cambiado mucho y, en este sentido, tampoco hay duda de que España es un país moderno y avanzado.

P.: ¿Cómo son sus relaciones con MAPFRE?

R.: Se basan en nuestra independencia y en la atención que presta a nuestras resoluciones. Hay un exquisito respeto en todas nuestras relaciones. MAPFRE no tiene ningún interés en tener un empleado como Defensor del Asegurado. ■