



TRÉBOL

Publicación de **MAPFRE RE**

Número 18 - Año VI - Enero 2001

SUMARIO

- 1 Editorial.
- 2 La distribución de seguros en las grandes superficies: una experiencia concreta.
- 5 La paleosismicidad como complemento de los catálogos sísmicos.
- 8 Entrevista a Fernando Suárez González, presidente de la Comisión de Defensa del Asegurado del Sistema MAPFRE.
- 12 Noticias.

www.mapfrere.com

En este número se presenta una experiencia concreta e individualizada de distribución de seguros a través de la red de establecimientos de una empresa de grandes superficies.

Cada empresa de grandes almacenes tiene sus propias características, que sin duda singularizan los detalles de sus operaciones. Sin embargo, las firmas de este sector tienen suficientes características comunes como para que la metodología y resultados expuestos en este artículo puedan ser útiles tanto a compañías de seguros como a otras empresas de grandes superficies que pretendan utilizar esta vía para la distribución de seguros.

El autor afronta el tema con una transparencia que es muy de agradecer. Establece las diferentes fases de la puesta en marcha de esta actividad y da una serie de recomendaciones para obtener el éxito. Se trata de una experiencia eminentemente práctica que se culminó con éxito. Por ello, su valor no es sólo teórico.

El desarrollo de los estudios para la prevención y aminoración de los efectos

de los terremotos tiene una base científica, aunque se deban considerar también dentro de su ámbito aspectos económicos, sociológicos y técnicos. Se trata por otra parte de una actividad básica para el desarrollo del seguro y el reaseguro en las zonas más vulnerables a este riesgo.

Por ello, el conocimiento científico de los aspectos geológicos que determinan la mayor o menor exposición a este riesgo debe seguir avanzando. En este sentido, el artículo que se incluye en este número esboza un nuevo enfoque.

Es muy interesante analizar la figura y funciones del Defensor del Asegurado. Muchas de las claves de la eficacia de una entidad aseguradora podrían observarse desde su perspectiva, como canalizador de la insatisfacción de algunos asegurados. La entrevista realizada con el primer Defensor del Asegurado de España versa sobre estos aspectos. Como se trata, además, de una persona con una trayectoria política muy importante, también toca el tema de la relación entre seguro y sociedad.



La distribución de seguros en las grandes superficies: una experiencia concreta

José M.º Anastasio

Director técnico del Centro de Seguros de El Corte Inglés

«Con una estructura de distribución de seguros a través de una correduría con sus propias oficinas en los centros comerciales y sus propios medios materiales y personales, se puede realizar el asesoramiento y venta de cualquier tipo de seguro existente en el mercado, ya sea con los medios propios de cada oficina local (en los seguros más sencillos y habituales), o con la ayuda y apoyo de los servicios centrales de la correduría (en los seguros con mayor complejidad técnica, o menos conocidos).»

La venta y comercialización de seguros en las grandes superficies se puede plantear de muy distintas formas en función de los distintos objetivos que se pretendan obtener a corto, medio y largo plazo.

Dichos objetivos son los que deben marcar las, a veces, abismales diferencias entre los distintos tipos de estructuras (tanto técnicas, como comerciales y administrativas) que hay que diseñar para acometer con éxito la distribución de este tipo

de productos en el entorno de las grandes superficies comerciales.

Dicha estructura dependerá de muy diversos factores que habrá que tener en cuenta, como por ejemplo:

- ✓ Tipo y número de seguros que se quiere comercializar.
- ✓ Mayor o menor capacitación y formación profesional del colaborador encargado de la venta.
- ✓ Servicios pre y post venta que se pretenda ofrecer a los clientes.
- ✓ Acuerdos de colaboración que se quieran desarrollar con las compañías aseguradoras, proveedoras del producto a ofrecer en cada momento.
- ✓ De los requisitos legales que puedan existir en cada país en relación con la distribución de un producto tan específicamente regulado como el seguro.

Por ello, se hace necesario matizar que en estas líneas nos vamos a referir exclusivamente a una experiencia particular y concreta que podemos considerar ya plenamente desarrollada y consolidada, diseñada en sus inicios por una empresa de grandes almacenes española para conseguir, con su desarrollo en el tiempo, sus objetivos empresariales, que en su inicio buscaban fundamentalmente ampliar y desarrollar la oferta de servicios ofrecidos a los clientes poseedores de tarjeta de compra de sus centros comerciales, teniendo como base los siguientes **principios**:

✓ Independencia de cualquier grupo asegurador, que le permitiera distribuir los seguros de cualquier compañía del sector y poder así ofrecer a sus clientes en cada momento el producto o productos que se consideraran más idóneos para sus necesidades.

✓ Diversificación de la oferta entre diferentes compañías aseguradoras según el tipo de seguro que se iba a ofertar, buscando el mayor equilibrio comercial de sus proveedores, que diera estabilidad al negocio.

✓ Especialización y, en determinadas clases de seguro, exclusividad para sus propios clientes, de determinadas condiciones de cobertura, que aportaran una marcada diferencia respecto al resto de seguros del mismo tipo ofertados por el mismo asegurador a los clientes de su propia organización. No se trataba de competir con la red del asegurador sino de diferenciar la oferta.

✓ Establecimiento de acuerdos globales con las diferentes compañías de seguros, para la comercialización de sus productos, donde se deberían enmarcar las grandes líneas de colaboración institucional en todas sus vertientes: plazos, formas de cobro y liquidación de primas, normas de suscripción y selección de riesgos, reparto de gastos de comercialización de los productos, criterios de tramitación y liquidación de siniestros, documentación para utilizar en cada caso, textos de los contratos, etc.

✓ Utilización paulatina de todos los medios de distribución



posibles dentro de la propia organización, presentes y futuros.

- ✓ Formación propia de sus redes de distribución, creando escuela interna para sus recursos humanos en cuanto se refiere a los principios básicos de la empresa y sus objetivos respecto a la distribución de seguros.

- ✓ Fidelidad con sus proveedores (compañías de seguros), criterio este esencial para dar estabilidad general a largo plazo al negocio captado y aportar nuevos cauces de colaboración futura.

Para poder conseguir con éxito el objetivo empresarial de la distribución de seguros según los anteriores principios, sólo se veía un único camino: la constitución de una correduría de seguros profesional, con todo lo que representaba su contexto legal en la legislación española.

Dicho y hecho: la experiencia aquí comentada es la de una correduría de seguros (es decir, un mediador de seguros profesional), que se encarga de la distribución de seguros y de otros servicios complementarios en los centros comerciales propiedad de la sociedad matriz.

Dicha correduría tiene, no obstante, su propia estructura empresarial en todos los órdenes de la empresa, y se dedica en exclusiva en sus propias delegaciones ubicadas físicamente dentro de los centros comerciales de la organización, a la distribución de todo tipo de seguros a los clientes de la gran superficie, con los mismos criterios y principios comerciales que la casa matriz transmite al cliente en el resto de productos y/o mercancías que se venden en las tiendas.

El talante empresarial de la organización, que se puede resumir en el principio, tan utópico como necesario en la realidad del día a día de la empresa, de «la búsqueda de la calidad total», una vez trasladado al ámbito específico de la distribución de seguros dentro de un gran centro comercial, resulta

ser siempre un reto ambicioso y difícil de conseguir si se trata de equiparar con el grado de satisfacción que los clientes pueden tener con el resto de servicios ofrecidos en las tiendas por la propia organización. En el seguro se ofrecen compromisos; se venden promesas para el caso de que se produzca, no se sabe cuándo, un hecho aleatorio. El cliente puede comprar el resto de productos en cualquiera de los *stands* de al lado, después de verlos, tocarlos, e incluso probarlos, y donde, además, existe un compromiso claro y nítido de la organización de devolverle su dinero si no ha quedado satisfecho de su compra.

En este contexto de necesaria convivencia de la distribución de un producto como el seguro, tan exclusivo por sus especialidades técnicas, administrativas, contractuales y comerciales, con la de otros tan distintos en su comercialización y servicio post-venta, se hacía necesario montar una serie de sistemas, basados a su vez en ciertos principios, que fueran lo más parecidos posible a los marcados por

la propia idiosincrasia de la organización empresarial a los que el cliente potencial estaba ya plenamente acostumbrado. Y dichos principios, en forma resumida, eran los que se han mencionado anteriormente.

Con una estructura de distribución de seguros a través de una correduría con sus propias oficinas en los centros comerciales y sus propios medios materiales y personales, se puede realizar el asesoramiento y venta de cualquier tipo de seguro existente en el mercado, ya sea con los medios propios de cada oficina local (en los seguros más sencillos y habituales), o con la ayuda y apoyo de los servicios centrales de la correduría (en los seguros con mayor complejidad técnica o menos conocidos).

Lógicamente, si tenemos en cuenta el cliente tipo a quien debe ir dirigida la acción comercial, que es el cliente de las grandes superficies en su ámbito particular y familiar, los **seguros** que se distribuyen en un mayor número son los siguientes según el volumen de primas (Figura 1):

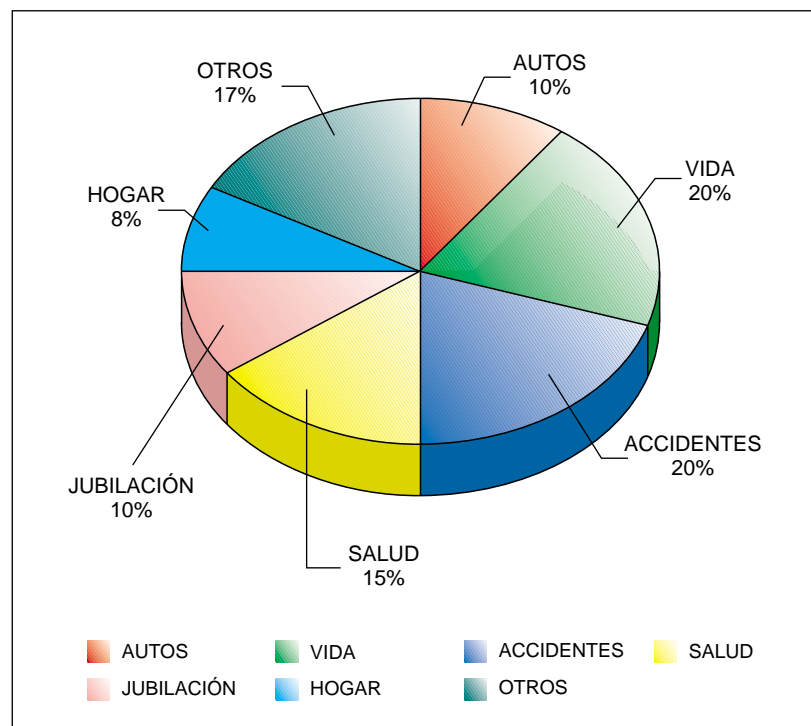


Figura 1.

Los sistemas de venta utilizados son muy diversos, y dependen en cada caso de los tipos de productos que se van a ofrecer, pero, en general, el orden de importancia en el caso comentado es el siguiente (Figura 2):

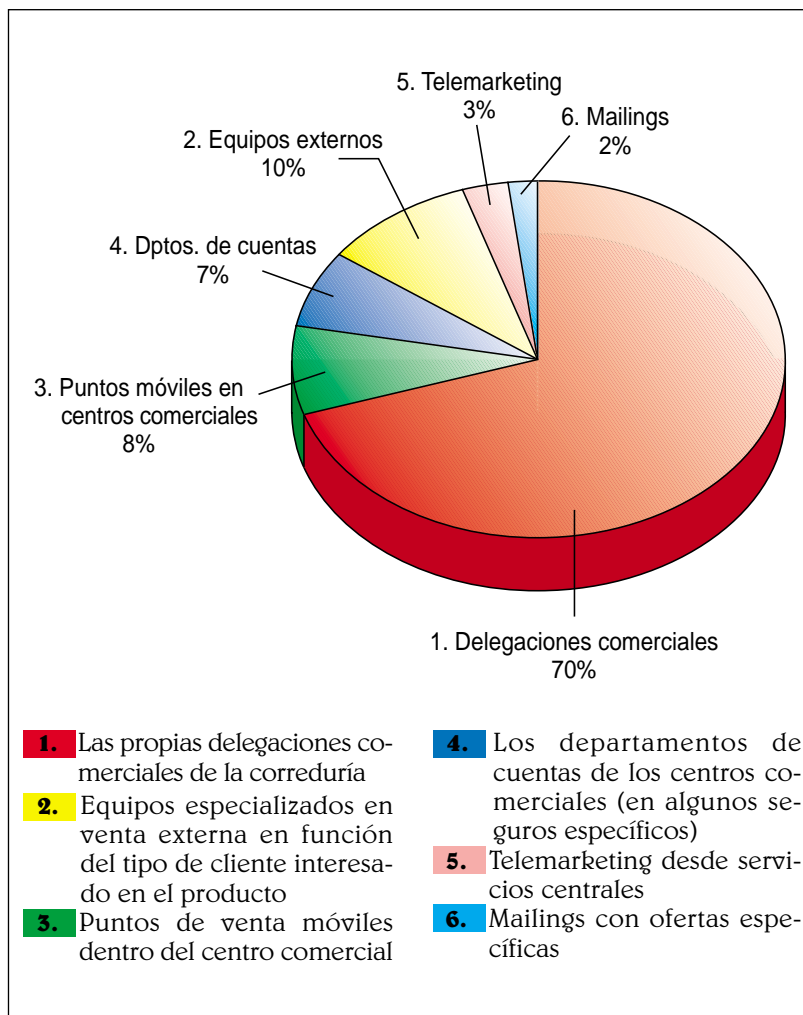


Figura 2.

El resto (industrias, comercios, viajes, seguros especialmente diseñados para determinados bienes que se venden en el centro comercial, etc.) puede representar, en un caso como el comentado, el 17 % del total de la cartera de seguros gestionada por la correduría.

La experiencia aquí comentada está, como se decía al comienzo del artículo, plenamente desarrollada y consolidada, habiéndose conseguido los objetivos empresariales que se buscaban en sus inicios, sobre la base de los principios básicos de comercialización antes indicados.

Aparte de los objetivos buscados y alcanzados durante estos años en la distribución de seguros, a medida que se iba desarrollando la estructura de la correduría, ésta, con alguna adaptación, también iba a servir para acometer la venta y distribución de otros productos, no aseguradores, pero muy relacionados con el mundo asegurador, económico y financiero, como son los fondos de pensiones, fondos de inversión, créditos hipotecarios y créditos personales. La distribución en paralelo de este tipo de productos en los últimos años ha sido también muy posi-

tiva. En la actualidad, y después de diecisiete años de desarrollo del sistema, se ha conseguido una importante cartera de seguros y de fondos financieros conseguidos día a día e intermediados y gestionados por una correduría de seguros y servicios con los siguientes parámetros específicos:

- 48 delegaciones en 32 ciudades importantes.
- 530 empleados
 - 70 % en el área comercial.
 - 25 % en las áreas técnicas y de gestión.
 - 5 % en las áreas de organización y formación.
- 564 millones de euros de patrimonio gestionado.
- 1.100.000 contratos de seguro, servicios y productos financieros en vigor.
- 55 compañías proveedoras de seguros y/o servicios financieros, con las que se mantiene un negocio estable.
- 600.000 clientes (tanto personas físicas como jurídicas).

En cualquier caso, para llegar a obtener las cifras indicadas en estos parámetros a lo largo de estos diecisiete años, gran parte de las acciones y proyectos iniciales se han tenido que ir adaptando paulatinamente a los distintos cambios de todo tipo que han ido surgiendo en el sector económico en general y en el de los seguros en particular y así habrá que hacerlo también en el día a día del futuro, para intentar aprovechar las nuevas oportunidades de negocio que surgen periódicamente, pero siempre dentro del marco de actuación delimitado por la serie de principios básicos iniciales, que han guiado hasta ahora, guían en la actualidad y guiarán en el futuro, los pasos que hay que seguir en la relación con los clientes y proveedores de la organización que son el fundamento básico e inseparable para poder conseguir y mantener los objetivos perseguidos con este sistema de distribución de seguros. ■



La paleosismicidad como complemento de los catálogos sísmicos

Mayte Piserra
MAPFRE RE España

«La sociedad del siglo XXI se seguirá enfrentando a los efectos de una sismicidad relacionada con la configuración actual de las capas más externas de la Tierra. Sólo la investigación intensiva y extensiva permitirá al hombre establecer parámetros constructivos que permitan atenuar los demoledores efectos que causan en el desarrollo de la vida moderna. Con el complemento de los distintos mecanismos de aseguramiento, se conseguirá amortiguar el impacto económico y avanzar en la reconstrucción racional de las áreas devastadas.»

En el contexto de los prestigiosos cursos de verano de la Fundación General de la Universidad Complutense que se celebran cada año en El Escorial (España), se ha desarrollado durante la última semana de julio de 2000, patrocinado por el Consorcio de Compensación de Seguros, el curso que llevaba por lema **Presente y futuro de la prevención sísmica: la lección de los últimos terremotos destructivos. El seguro como elemento de reconstrucción.**

Tras un año 1999 con terremotos en Colombia, Turquía, Taiwán y Grecia de especial impacto económico y social, el curso planteó la urgente necesidad de depurar y ampliar los catálogos sísmicos como fuente primaria de información y de evidente transcendencia en los estudios de peligrosidad y riesgo sísmico, así como en la idoneidad de las especificaciones de las normativas sismorresistentes locales.

Expertos de Nueva Zelanda, España y los estados de Nevada y California en Estados Unidos, esbozaron las líneas de una ciencia de relativa juventud: la **paleosismicidad**. Se trata de buscar evidencias de los efectos de grandes terremotos en cambios de la geomorfología del paisaje y en el registro estratigráfico. Puesto que los catálogos sísmicos van perdiendo precisión a medida que se viaja hacia atrás en el tiempo, se propuso la interesante opción de estandarizar la división de los catálogos sísmicos en cuatro partes: **instrumental**, con registros obtenidos por tal medio;

histórica, con datos recogidos a través de investigación documental; **arqueológica**, con datos a partir de evidencias en restos arqueológicos, y **geológica**, que incluya grandes eventos identificados a través de la paleosismicidad.

Estos *proxys* o métodos indirectos que permiten confirmar que ocurrió un suceso sísmico de trascendencia, incluyen el estudio de terrazas fluviales dislocadas, desplazamientos de cursos fluviales y interrupciones en niveles estratigráficos o con evidencias de fluidificación, entre otras. Terremotos tan significativos y de tan largos períodos de retorno como el de Lisboa de 1755 o los de New Madrid de 1811 y 1812 no se concebirían si no hubieran ocurrido, y han influido decisivamente en los mapas de peligrosidad de la Península Ibérica y Medio Este de los Estados Unidos, respectivamente. De ahí la importancia de identificar sucesos sísmicos significativos con la ayuda de la geomorfología y estratigrafía y tratar de evitar «grandes ausencias».

Existen zonas en la corteza terrestre, en principio estables sísmicamente, que están mal cartografiadas, con pistas de terremotos pasados difíciles de localizar porque funcionan más lentamente que la erosión del paisaje, que pueden tener un potencial generador de terremotos significativo, con los agravantes de que las tasas de atenuación suelen ser muy bajas y los edificios no están contruidos para resistir movimientos sísmicos, por lo que el área gravemente afectable puede ser



muy amplia. En general, son terremotos con hipocentros a menos de 10 kilómetros, períodos de retorno de entre 10.000 y 100.000 años y comportamiento episódico conformado en nubes de epicentros. Surge así la necesidad de estudiar en profundidad, siguiendo los criterios descritos, muchas zonas de la superficie de la Tierra, por el posible impacto que puede originar sobre el hombre y sus asentamientos.

En esta línea, las fallas ocultas o **blind thrusts**, una de ellas responsable del terremoto de Northridge de 1994, son objeto de preocupación de los expertos californianos. A esto hay que añadir la importancia de las fallas asociadas a una principal junto con la teoría de la laguna sísmica o **gap** sísmico, como sucedió en el caso del terremoto de Chi-chi en Taiwán en 1999. Es decir, fallas secundarias que no han roto durante un período de unos 30 años, pero que son activas o están asociadas a un sistema activo, son propensas a romper en breve.

Sin embargo, el campo de la predicción sísmica sigue estancado por no avanzar en la confirmación de parámetros confiables con una precisión acorde con la escala humana. Tras experiencia de Parkfield, en California, donde se creía haber localizado una laguna sísmica desde el último terremoto de 1966, el gobierno estadounidense accedió a invertir en una avanzada red de seguimiento de los casi imperceptibles movimientos de los labios de la falla del sistema de San Andrés. Asimismo se pensó haber descubierto el patrón de períodos de retorno en la zona, significando que se esperaba un terremoto alrededor de 1988 teniendo en cuenta un período de retorno de 22 años. No ha sido así y por tanto, han disminuido los recursos humanos y económicos dedicados a tal efecto, y se ha considerado el experimento un fracaso.

En lo que a la Península Ibérica se refiere, el tema más debatido fue la histórica calificación de la sismicidad como «moderada». Dicha clasificación no tiene sentido si no está inserta en el contexto de la actividad sísmica mundial. Los terremotos más importantes que figuran en el catálogo sísmico español y que están convenientemente documentados son:

Año	Epicentro	Intensidad máxima/magnitud*
1373	Ribagorza (Huesca-Lleida)	X
1396	Tabernes (Valencia)	IX
1428	Queralps (Girona)	IX
1504	Carmona (Sevilla)	IX
1518	Vera (Almería)	IX
1522	Mar de Alborán	IX
1531	Baza (Granada)	IX
1645	Alcoy (Alicante)	IX
1680	Alahurín el Grande (Málaga)	IX
1748	Montesa (Valencia)	IX
1755	SO cabo de San Vicente	XI-XII
1804	Dalías (Almería)	IX
1806	Pinos Puente (Granada)	VIII-IX
1829	Torrevieja (Alicante)	X
1884	Arenas del Rey (Granada)	IX-X
1954	Dúrcal (Granada) Profundidad = 650 km	V/7,0
1986	Albolote (Granada)	VIII/5
1969	SO cabo de San Vicente	VII/7,3

* Intensidades medidas según la escala MSK.

Cabe destacar el terremoto de 1755, conocido como «el terremoto de Lisboa», hoy concebido como un terremoto múltiple, compuesto de al menos tres rupturas y que tuvo lugar a las 10 de la mañana, hora local, del día de Todos los Santos, con una duración total de entre 7 y 8 minutos. Su magnitud Mw se ha calculado en 8,5 con intensidad epicentral de entre XI y XII. En Portugal la máxima intensidad debió de ser de X, en España la máxima intensidad EMS'98 se ha estimado en VIII y en Marruecos de VIII también. Se cree que fallecieron en Portugal unas 12.000 personas, 10.000 sólo en Lisboa, siendo al menos 1.000

muerres ocasionadas por el tsunami generado como consecuencia del terremoto. En España se habla de 51 muertos por caída de elementos arquitectónicos, cuatro por atropellos, seis por pánico y más de 1.000 a consecuencia del tsunami. En España solamente, los daños económicos se han calculado, a pesetas de 1999, en 127.000 millones de ESP. Si ocurriera hoy, se ha estimado que el coste económico alcanzaría los ESP 500.000 millones.

También es interesante destacar el terremoto de Dúrcal (Granada) de 1954, que con una magnitud de 7 se produjo a 650 kilómetros de profundidad, por



lo que sus efectos en superficie fueron limitados. La explicación a dicho fenómeno aún presenta grandes incertidumbres y se habla de una zona de subducción relicta en el sureste de la Península Ibérica, pero sin confirmar.

Someramente, la sismicidad en España se podría agrupar en cinco categorías:

- Grandes terremotos de magnitud superior a 7, como los sucedidos en la falla de Azores-Gibraltar, con períodos de retorno de más de 200 años.
- Terremotos destructivos de magnitud entre 5,5 y 7, que normalmente se producen en el sur y sureste de la Península Ibérica, así como en Pirineos.
- Series sísmicas de magnitud entre 4,0 y 5,5 de sur y sureste del país, así como Pirineos y

«El campo de la predicción sísmica sigue estancado por no avanzar en la confirmación de parámetros confiables con una precisión acorde con la escala humana.»

Galicia, que se suelen suceder de numerosas réplicas.

- Enjambres de terremotos de magnitud menor a 4, separados por cortos espacios de tiempo y que se registran por toda la península.
- Epicentros individuales y aislados de magnitud 4,5 repartidos por toda la península.

Dichas observaciones han de enmarcarse en contextos geotectónicos de actividad identificada, para lo cual la paleosismicidad puede hacer grandes aportaciones.

La sociedad del siglo XXI se seguirá enfrentando a los efectos de una sismicidad relacionada con la configuración actual de las capas más externas de la Tierra. Sólo la investigación intensiva y extensiva permitirá al hombre establecer parámetros constructivos que permitan atenuar los demolidores efectos que causan en el desarrollo de la vida moderna. Con el complemento de los distintos mecanismos de aseguramiento, se conseguirá amortiguar el impacto económico y avanzar en la reconstrucción racional de las áreas devastadas. ■



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 una 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.

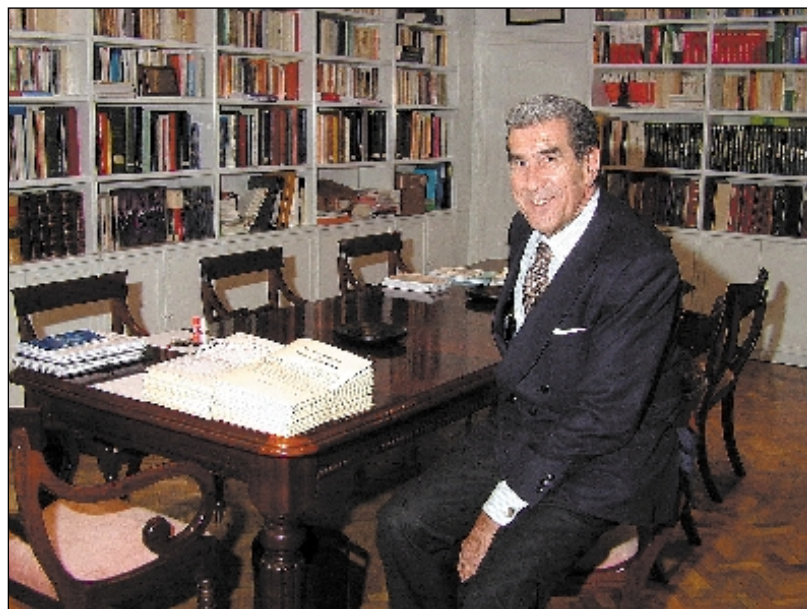
blico. Recuerdo muy bien que en España la Ley de Bases de la Seguridad Social de 28 de diciembre de 1963 y el Decreto de 21 de abril de 1966, acabaron con las coberturas que el seguro privado daba a los accidentes de trabajo y a las enfermedades profesionales. Para esto, como para todo lo que suponga 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 presido, 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. ■

Noticias

REPÚBLICA DOMINICANA. Se seguirá observando en el sector seguros un mayor número de asociaciones estratégicas entre compañías nacionales y extranjeras, lo cual, sin duda, proporcionará una mayor solidez y fortaleza al mercado.

Así en el año 2000 se produjeron importantes fusiones tanto en República Dominicana como en Venezuela.

En República Dominicana, a mediados de año se producía la fusión entre Seguros La Antillana y Transglobal de Seguros. La primera ocupó durante 1999 el séptimo puesto en el mercado dominicano con un total de primas cobradas de DOP 190.317.064,00 (USD 11.857.761), mientras que Transglobal de Seguros se ubicó en el puesto duodécimo con un total de primas cobradas de DOP 100.311.449 (USD 6.249.934).

Recientemente se produjo en este mismo mercado la fusión de La Universal de Seguros y Seguros América, la segunda y cuarta compañía del mercado respectivamente.

Durante 1999, la Universal de Seguros registró un total de primas cobradas de DOP 979.624.109 (USD 61.035.770) lo cual representa el 20% de las primas totales del mercado, mientras que Seguros América registró un total de primas cobradas de DOP 340.077.658 (USD 21.188.639) el 7% de las primas totales.

En Venezuela, a mediados de agosto se dio a conocer la fusión entre Seguros Bancentro, General de Seguros y Seguros Ávila. Tras la fusión, este nuevo grupo asegurador pasará a ocupar los primeros puestos en el total de primas cobradas del sector.

REINO UNIDO. IUA, Lloyd's y LIBC acaban de publicar el Libro Verde, en el que se presentan los plazos definitivos para aquellas entidades que se adaptan a los Principios del Mercado de Londres para el año 2001. En esta propuesta revisada se amplía el plazo para la introducción de los diferentes cambios y se permite un mayor margen para la participación de terceros en el papel de líderes de suscripción.

Sin embargo, lo que no cambia es la determinación de agilizar y aumentar la velocidad de procesamiento de los negocios en Londres, puesto que se trata de un objetivo con el que no discrepa nadie.

El único asunto discutible parece ser el grado de control que podría ser cedido. Esto parece ser un punto algo más problemático para las empresas no marítimas (antiguamente LIRMA), que siempre gozaron de una mayor autonomía que las empresas ILU o los consorcios de Lloyd. Sin duda, una vez editados los planes complementarios, detallando las propuestas ya reseñadas, se aclarará hasta qué punto el Mercado de las Empresas No Marítimas está dispuesto a aceptar de buen grado los Principios del Mercado de Londres para el año 2001.

ESTADOS UNIDOS. La temporada 2000 en lo que actividad ciclónica en el Caribe y Atlántico norte se refiere, ha mantenido la tónica del período precedente 1995-1999. Finalizada el 30 de noviembre, se habían identificado quince tormentas tropicales, de las cuales ocho alcanzaron la categoría de huracán y tres de ellos llegaron a ser un huracán intenso o de categoría Saffir-Simpson 3, 4 o 5. Comparado con la media correspondiente al período 1950-1990 de 9,5 tormentas tropicales, 5,8 huracanes y 2,2 huracanes intensos por temporada, se confirman los pronósticos de William Gray de la Colorado State University respecto al período de reactivación en esta cuenca oceánica desde 1995, comparado con el período de relativa tranquilidad de 1970-1994. Gray predijo para el 2000 la formación de 11 tormentas tropicales, siete huracanes y tres huracanes intensos, lo que permite confirmar que su metodología, aun con ciertas desviaciones, identifica perfectamente el grado de actividad ciclónica en esta zona. En Estados Unidos, tanto la costa este como los estados del Golfo no han sufrido la entrada de un huracán intenso durante el 2000, aun cuando al menos tres huracanes, **Alberto, Isaac y Keith**, alcanzaron los grados superiores.

Para el 2001, el doctor Gray anticipa que para el próximo verano boreal los primeros indicadores de un episodio de débil a moderado de ENSO (El Niño Southern Oscillation), serán evidentes, así como otros parámetros que implican una significativa reducción de la actividad ciclónica en el Atlántico norte y Caribe. Por tanto, en el contexto de una temporada ciclónica con actividad ligeramente inferior a la media indicada anteriormente, pronostica la formación de nueve tormentas tropicales, de las que cinco pueden llegar a ser huracanes y dos de huracanes intensos. En resumen, algo inferior a la de los últimos cinco años, pero superior a la de la década de los setenta.

BAHREIN. En la madrugada del domingo 19 de noviembre del 2000, lluvias extraordinarias acompañadas de fuertes vientos causaron daños extensos en la isla de Manama en Bahrein.

De acuerdo con el Servicio de Meteorología, se llegaron a registrar 47 milímetros de lluvia por metro cuadrado en el Observatorio Meteorológico del Aeropuerto Internacional de Bahrein. De otra parte, se detectaron rachas de viento de hasta 115 km/h, por lo que estuvo a punto de alcanzarse la Categoría I de Vientos Huracanados (a partir de 118 km/h).

El evento superó los registros históricos de 38,8 milímetros de lluvia por metro cuadrado recogidos en noviembre de 1997, así como los vientos de 111 km/h observados en febrero de 1959 y abril de 1967.

ESTADOS UNIDOS. A partir del primero de enero de 2000, todas las compañías aseguradoras y reaseguradoras estadounidenses deben cumplir con los principios de contabilidad estatutaria recién tipificados. El proyecto de tipificación, que comenzó en el año 1994, tiene como objetivo lograr una homogeneidad entre los departamentos de seguros de los cincuenta Estados, así como ofrecer unas directrices para colmar ciertas lagunas que aparecen en la legislación existente en relación con la contabilidad estatutaria. Aunque la mayoría de los Estados ya han adoptado los nuevos principios, o se espera que lo hagan en breve, existe una disposición de la tipificación según la cual las empresas deberán conciliar el capital y los resultados netos con aquello que o bien ha prescrito o bien es aplicable en cada estado de domicilio de acuerdo con los nuevos principios. Existen varias diferencias entre dichos principios y los antiguos a los cuales éstos vienen a sustituir. Los nuevos principios son demasiado numerosos para poder citar aquí todos; no obstante, a continuación proporcionamos una muestra de los mismos.

- Bajo los nuevos principios se reconocerá el activo y pasivo diferido para los efectos de los impuestos diferidos. Mientras que el pasivo no sufre limitaciones, el activo será reconocido únicamente hasta el punto que corresponda a la realización de los beneficios durante el año siguiente.

- Se requiere el establecimiento de reservas de deficiencias de primas en caso de prever que los siniestros y los costes de adquisición excedan la reserva de prima no ganada. La legislación existente hasta ahora no incluía ninguna disposición en relación al respecto.

- Se requiere la amortización de los reaseguros incobrables que afecten a la cuenta de resultados en lugar de cargarlos directamente al capital, como dictaba el requisito anterior.

Con todos los cambios que se están introduciendo, no cabe duda de que el año 2001 será muy interesante desde el punto de vista contable.

INDIA. El 23 de octubre de 2000 la I.R.D.A. de la India (Insurance Regulatory and Development Authority) concedió licencias para comenzar a trabajar a tres compañías de seguros: Reliance General Insurance, HDFC Standard Life Insurance y Royal Sundaram Alliance Insurance. Estas compañías serán las primeras privadas desde que los seguros de vida y generales se nacionalizaran en la India hace 44 y 28 años respectivamente. Otros seis solicitantes están en la lista de espera de la I.R.D.A.: Reliance Life, Kotak Mahindra Old Mutual Life, Tata-AIG Life, Tata-AIG Non Life, Birla Sunlife y Bajaj Auto.

© TRÉBOL es una publicación de MAPFRE RE

• **Presidente:** Andrés Jiménez. **Director:** Juan Antonio Pardo. **Coordinadora:** Sonsoles de Llano.

Consejo de Redacción: Luis de Mingo, Lorenzo Garagorri, Eduardo García Mozos, Juan Mayo, Raúl Morato,

Juan Luis Román, Emilio Taboada, Javier Warleta • **Coordinación Técnica:** ITSEMAP Servicios Tecnológicos MAPFRE, S. A.

• **Edita e imprime:** Editorial MAPFRE, S. A. • Pº de Recoletos, 25 - 28004 Madrid • **ISSN:** 1137-246X • **Depósito Legal:** M. 35.551/1996.