

Una nueva política de servicios para el tratamiento técnico de los riesgos industriales

Juan L. Román

ITSEMAP Servicios Tecnológicos MAPFRE, S. A.

La política tradicional para el tratamiento técnico de los riesgos industriales parece estar llegando a su fin. Dicha política, basada normalmente en la realización de sucesivas y periódicas inspecciones, resulta cada vez más difícil de mantener, en un entorno asegurador cada vez más agresivo comercialmente, con las tasas en caída casi libre y en el que el asegurado se ha convertido en cliente, en un mercado con exceso de oferta en el que empieza a no estar dispuesto a aceptar condiciones por parte de su compañía y, en algunas ocasiones, ni siquiera a escuchar sus recomendaciones.

Esta situación hace que nos encontremos en un escenario, que todo indica se va a prolongar, en el que los descensos de tasas reducen de manera significativa los márgenes para cualquier actuación técnica, pero en el que, si ésta se abandona o simplemente se relaja, la siniestralidad tenderá a subir inexorablemente. Pareciera existir, en este sentido, una ley de hierro que establece la proporcionalidad inversa entre evolución de las tasas y evolución de los PML (Probable Maximum Loss) correspondientes.

El asegurado, por otra parte, cada vez es más consciente de su recién estrenado papel de cliente, de que las compañías sobreviven gracias a él y no al revés necesariamente. Y como tal exige, pero no acepta exigencias.

El escenario no puede ser más preocupante y, desde luego, no parece que las estrategias tradicionales vayan a resultar muy útiles, ni siquiera posibles de plantear, para romper este círculo vicioso que puede arrastrarnos al descalabro en los resultados técnicos de los próximos años.

Tal vez bastará esperar, como en otras ocasiones, a que pase la marea del exceso de capacidad y las aguas vuelvan a su cauce, pero la actual situación y la previsible evolución a

corto plazo de los mercados financieros parecen indicar que en esta ocasión la marea puede prolongarse más de lo acostumbrado. No parece que esperar y ver sea, por tanto, la mejor estrategia.

Pero, ¿se puede aumentar la tensión técnica sobre el asegurado? La respuesta parece ser claramente no. Como ya hemos comentado, el asegurado-cliente empieza a no aceptar ninguna recomendación –aunque sea velada– por parte de su compañía para mejorar sus condiciones de seguridad. Es más, alguien podría incluso decir que está aún por verse cuánto tiempo va a seguir permitiendo nuestras visitas de inspección, que ¡sólo le hacen perder tiempo!

Baste preguntarnos cuántas veces dejaríamos que nos visitara el director de nuestro banco para verificar que nuestra situación financiera sigue siendo satisfactoria, para encontrarnos de frente con la dolorosa, y tal vez irremediable, respuesta.

¿Cómo podemos salir de esta espiral? Es posible que la solución no esté demasiado lejos, pero desde luego viene por otros caminos y quizá uno de ellos –no necesariamente el único– sea hacer de la necesidad virtud y baste con detenerse a observar las necesidades de nuestros asegurados-clientes para tratar, a continuación, de traducir nuestros servicios y capacidades en propuestas dirigidas a satisfacer dichas necesidades. Ésta sería, desde luego, la estrategia que a cualquiera de nuestros comerciales –y por supuesto a nuestros clientes– le gustaría oír: ¡Satisfacer, con nuestros servicios, las necesidades del cliente!

Pues bien, ésta puede ser la línea que se deba seguir. Si somos capaces de poner a disposición del asegurado nuestros conocimientos técnicos para ayudarles a cumplir con sus obligaciones en materia de seguridad, ya sean de carácter legal o de política de grupo, por ejemplo, no sólo estaremos trabajando para mantener unos índices de siniestralidad soportables, sino que estare-

mos también consiguiendo que dichas actuaciones sean percibidas, e incluso puede que valoradas, como un servicio añadido de parte del asegurador. Si es éste el caso, habremos conseguido además encontrar un elemento más de fidelización, en lo que hasta ahora era más bien percibido como una fiscalización cuasi-impertinente.

Con este planteamiento, **deberíamos ser capaces de establecer una nueva política de control técnico en la que la clave sea el concepto de «servicio», en el sentido más profundo de la palabra, ofreciendo actuaciones técnicas a los asegurados** (como puedan ser asistencia técnica para el cumplimiento con la normativa legal, cursos de prevención para los empleados o cursos de formación de brigadas de incendio, valoraciones, planes de contingencia, etc.) **que puedan ser percibidas como una atención por parte de la compañía**, pero que también ayuden a mejorar de manera directa las condiciones técnicas del riesgo, a la vez que nos permitan disponer de información suficiente para su evaluación técnica.

En un mercado sumamente competitivo, donde la búsqueda de valor añadido por parte de las compañías resulta fundamental para su supervivencia, este nuevo enfoque puede encajar mejor que el clásico, ya posiblemente desfasado o al menos insuficiente, de verificación y control.

¡Y, adecuadamente planteado, no deja de ser la otra cara de la misma moneda!

¿Es posible esta política? ¿Se justifica el esfuerzo y coste que conlleva? ¿Verdaderamente la percibirán y valorarán nuestros clientes? Es difícil dar una respuesta concluyente a estos interrogantes, aunque algunos creemos que dicha respuesta es afirmativa, pero en lo que seguro que todos estamos de acuerdo es en que algo hay que hacer, si no queremos que la marea y su resaca, en forma de siniestralidad, nos arrastren.