



# El Mundo de MAPFRE DIGITAL

ACTUALIDAD • FUNDACIONES • EMPRESA • VIAJES • SALUD • OCIO



[Inicio](#) > [Entrevista](#) > Pilar González de Frutos, Presidenta de UNESPA

## Entrevista

### Pilar González de Frutos, Presidenta de UNESPA

*Pilar González de Frutos, Presidenta de la patronal del seguro desde 2003, encara este nuevo mandato en UNESPA con un proyecto que mezcla el continuismo –avanzando en los procesos que se han ido poniendo en marcha a lo largo de estos años– con las nuevas ideas. En su opinión, el mercado español de seguros tiene cierto grado de madurez, pero todavía presenta oportunidades interesantes de expansión.*

Texto: Luz García Fotos: Alberto Carrasco



#### ¿Cuáles son sus objetivos para este nuevo mandato?

Nuestros objetivos no pueden estar muy alejados de la misión fundamental de una organización empresarial como UNESPA, esto es, la defensa de los intereses del sector asegurador y la representación de los mismos. Intentamos favorecer el mejor desarrollo de la industria del seguro y, por tanto, un mejor desarrollo económico y social del

país. Tomando este eje, hay una serie de posturas en las que creo que se debe insistir más, como es poner en valor la labor del sector asegurador, una iniciativa que hemos emprendido en los últimos años y que no alcanzará plena eficacia si no continuamos en el futuro.

Asimismo, creemos que es muy importante dar a conocer el elevado nivel de solvencia del mercado asegurador, algo de lo que no se habla con frecuencia, y que constituye una garantía de seguridad para los clientes.

Por último, tenemos gran interés en ser oídos en temas de relevancia social en los que el sector asegurador es experto. Queremos tener mayor protagonismo en ciertos debates que están abiertos en la sociedad o se deben abrir: el envejecimiento de la población, los nuevos riesgos a los que nos enfrentamos, como son las pandemias... Creo que en el mercado español el seguro todavía no ocupa todos los ámbitos que le corresponden, y en los que su contribución puede ser de gran valía para la sociedad: la dependencia, la salud, los riesgos medioambientales, etc. Desde el sector asegurador tenemos mucha experiencia que podemos compartir, pero además nos gustaría ser un motor de cambio que anime a los poderes públicos a tomar determinadas medidas.

«Cada vez tenemos una mejor evaluación por parte de los consumidores»

#### ¿Qué servicios se ofrecen desde UNESPA a las compañías aseguradoras?

Principalmente, la defensa común de los intereses del sector en relación a cualquier iniciativa regulatoria. Pongo énfasis en ello porque el escalado regulatorio actual nos lleva a tener que atender los principios globales de la supervisión de seguros a nivel mundial, las iniciativas regulatorias de la Comisión Europea, del Parlamento español, de las comunidades autónomas e incluso de los ayuntamientos, porque así está distribuida la capacidad normativa. Sólo esto justifica nuestra razón de ser.

Pero además, somos inspiradores de proyectos comunes para el sector asegurador, algunos de los cuales han

«No llegar nunca a un



sido estratégicos para el desarrollo de ciertos ramos del seguro. Por ejemplo, en el seguro de Automóviles hemos animado a la firma de convenios de liquidación entre compañías, que agilizan de forma significativa los trámites para resolver los siniestros.

**grado de satisfacción del cliente del 100 por cien tiene una lectura positiva, porque nos obliga a tratar de seguir mejorando de forma continua»**

Nosotros nos situamos como intermediarios entre dos colectivos que tienen una relación muy intensa, facilitando a ambos las gestiones. De hecho, hemos puesto en marcha recientemente un servicio de facturación electrónica para gestionar la relación entre hospitales –públicos y privados– y aseguradoras, que es muy compleja. Nosotros hemos sido el canal para poner a ambos colectivos en contacto, negociar la creación de esta plataforma y conseguir que el proyecto se lleve a cabo.

### ¿Qué proyectos se van a abordar en el periodo 2007-2011?

Nos encontramos en este momento en pleno desarrollo de un gran proyecto regulatorio a nivel europeo que va a generar un fuerte cambio en la forma de hacer negocios de las aseguradoras en Europa, y que probablemente va a tener efecto en otros mercados: la revisión de las normas de requerimiento de capital vinculadas a los riesgos.

Otro proceso que hemos puesto en marcha y que ha sido muy bien valorado, tanto por las autoridades como por nuestros asociados, y en el que seguiremos profundizando en esta legislatura, es la autorregulación. Implica un grado de compromiso frente a nuestros reguladores y supervisores, de cumplimiento más allá de los requerimientos legales, a la vez que nos permite progresar en el grado de confianza que los clientes tienen en la industria aseguradora. Por tanto, presenta un doble beneficio, y hemos apostado por ello. Lo hacemos a través de adaptaciones progresivas de las Guías de Autorregulación y con un chequeo permanente de las prácticas que cada entidad ha adoptado con el objetivo de animar al resto de los aseguradores a incorporarse a las mejores prácticas.

### Hablando de regulación del sector, ¿cree que es excesiva?

Esto es algo reconocido. De hecho, a nivel comunitario se ha acordado un principio básico que implica el compromiso por parte de la Comisión Europea de que cada nuevo proyecto vaya acompañado de un análisis de impacto para ver qué beneficios puede aportar su puesta en marcha. En esta línea, el sector asegurador español está participando ahora en un tercer análisis de impacto de lo que representaría Solvencia II en nuestro mercado. Nosotros defendemos el interés de que los aseguradores se impliquen.

Lo que tiene que quedar claro es que no nos importa estar muy regulados; lo que queremos es que esa regulación sea eficiente y permita un mejor desarrollo del negocio asegurador en Europa, con el fin de que éste sea altamente competitivo respecto a otros mercados de referencia (asiáticos, americanos, etc., la competencia es global), y ante otros sectores de la economía con los que también tenemos que competir. Hay que tener en cuenta que necesitamos atraer capital para continuar nuestros negocios, y tenemos que ofrecer una rentabilidad igual o superior a la de otros sectores que buscan lo mismo.

**«Cada vez se nos concede más espacio en los medios de comunicación, y para dar mejores noticias. Aparecemos, incluso, como fuente de datos o para dar recomendaciones de seguridad y prevención al público»**

Eso es lo que implica la mejor regulación, y esos son los principios que nosotros defendemos. Así, insisto, no nos importa estar regulados, porque es en beneficio de nuestros clientes. Si la regulación es eficiente, podremos trabajar con mejores precios, y ello implica que un mayor sector de la población podrá acceder al mercado asegurador.

### ¿Cree que la confianza del cliente hacia las compañías aseguradoras ha aumentado en los últimos años?

Efectivamente, cada vez conseguimos una mejor evaluación por parte de los consumidores y la sociedad, primero, porque vamos dando pasos que demuestran que tenemos mucho que ofrecer y que cumplimos nuestros compromisos, y en segundo lugar, por el esfuerzo importante que en esta área venimos desarrollando desde la propia organización empresarial.



#### **Sin embargo, a veces, desde las compañías tenemos la sensación de que somos muy criticados...**

Realmente el sector asegurador no es objeto de tantas críticas, y hay datos objetivos que así lo avalan. Según una encuesta del CIS en la que se preguntaba a los españoles qué grado de utilización hacían de ciertos servicios, el seguro aparecía entre los más utilizados –en concreto, el seguro del Hogar y el del Automóvil estaban entre los cinco primeros puestos–. Pues bien, también se preguntaba a los usuarios por el grado de satisfacción que habían obtenido en la utilización de estos servicios y había otros muchos sectores con un nivel muy inferior al de los seguros, y con mucha peor

percepción de calidad por parte de los consumidores. De hecho, al seguro del Automóvil y al del Hogar se le concedía un grado de satisfacción muy elevado.

Esto conviene decirlo, porque lo cierto es que cada vez se nos concede más espacio en los medios de comunicación, y para dar mejores noticias. Y aparecemos incluso como fuente de datos o para dar recomendaciones de seguridad y prevención al público. Pero no podemos olvidar que nuestro sector también tiene la obligación de esforzarse en ofrecer información positiva.

### ¿Cuál es, en su opinión, la asignatura pendiente del Seguro Español?

Siempre quedan asignaturas pendientes; sin ir más lejos, tener un elevado nivel de exigencia por parte de nuestros clientes nos obliga a estar permanentemente mejorando nuestros procesos, nuestros productos, nuestro grado de competitividad... Y ello supone una mayor eficiencia. No llegar nunca a un grado de satisfacción del 100 por cien tiene una lectura positiva, porque nos obliga a tratar de seguir mejorando de forma continua.

Por otro lado, el mercado español de seguros es un mercado bastante maduro –el quinto de Europa–, pero con un déficit: el bajo consumo de primas por habitante comparado con los países de nuestra más cercana referencia –que son los de la Europa de los 15, sin considerar todavía las nuevas adhesiones a la Unión Europea –. Tenemos un diferencial que ir restando progresivamente, y eso también tiene una vertiente positiva, porque tenemos capacidad de expansión, de crecimiento. En muchos casos el crecimiento no depende solamente del propio sector asegurador; se necesita también algún movimiento por parte de las autoridades públicas, y no tanto normativo como de concienciación. Por ejemplo, cada vez se habla más de la necesidad de realizar una revisión de nuestro sistema público de pensiones, y poner sobre la mesa este tipo de debates facilita nuestra tarea.

**«Lo que tiene que quedar claro es que no nos importa estar muy regulados, lo que queremos es que esa regulación sea eficiente y permita un mejor desarrollo del negocio asegurador»**

### ¿Cree que el mundo del seguro está despegado de los jóvenes?

Para nada, los jóvenes son nuestros clientes de hoy y, sobre todo, los del futuro. Es cierto que en algún ramo del seguro, como el del Automóvil, hay situaciones objetivas –como comportamientos de mayor grado de exposición al riesgo– que provocan que las primas que soportan sean más elevadas que las de otros colectivos. Lo que tenemos que hacer es contribuir a concienciarles de que tengan comportamientos más seguros como conductores, con lo que sus precios no se recargarán y, lo que es más importante, se reducirá la lacra de pérdida de vidas humanas y los daños físicos.

Pero tampoco debemos olvidarnos de otro colectivo que cada vez tiene más capacidad de consumo, que es el de las personas mayores, que constituyen una clientela potencial muy importante. Tendremos que adaptar nuestros productos a lo que ellos demanden.



### En persona

Pilar González de Frutos es una persona vital, abierta y que disfruta con las relaciones humanas. Gran conversadora, considera que lo mejor con lo que uno puede quedarse tras una vida laboral rica no es sólo la satisfacción de la tarea bien hecha, sino también «un buen puñado de amigos».

Para pasar el rato, le sobran ideas, lo que le falta es tiempo. Le gusta jugar al golf –aunque lo practica poco–, caminar –algo que trata de hacer cada día porque no sólo la mantiene en forma, sino que también la ayuda a evadirse– y leer. ¿Su libro favorito? *Cien años de soledad*, de Gabriel García Márquez.

Otra de sus aficiones es el cine, una cita semanal fija para las tardes de invierno. Y viajar. De momento tiene un destino pendiente, Egipto.