

1984 - 1994. UNA DECADA EN LOS SEGUROS INDUSTRIALES

En los últimos años 70 y principios de los 80, el mundo del seguro de riesgos industriales estaba siendo convulsionado por nuevos planteamientos, que venían a remover una situación anclada en formas de entender el seguro que ya no respondían a las necesidades que la rápida evolución industrial y la cada vez mayor demanda de calidad en el servicio requerían.

Esta situación había sido hasta entonces para los aseguradores, de gran placidez, ya que bajo la coartada de una Tarifa Oficial y teóricamente única, una gran concentración de los Grandes Riesgos en muy pocas compañías, que consolidaban entre ellos mediante el intercambio de participaciones de coaseguro y un pacto implícito de "no agresión", todo ello bajo el marco de contratos indescifrables y en los que la "letra pequeña" era la que realmente marcaba la pauta en los siniestros, mantenía a los asegurados en condiciones de inferioridad y teniendo que aceptar una oferta totalmente limitada.

Otro aspecto que reafirmaba la situación anterior, era que la mayoría de estos asegurados contrataban directamente con los aseguradores mediante la intervención de agentes locales carentes de toda técnica para este tipo de riesgos, cuando no era negocio cautivo por pertenencia a grupos controlados por los grandes bancos o instituciones públicas.

Así las cosas, el primer hito se produjo con la promulgación de la Ley 50/80 de Contrato de Seguro, que supuso un vuelco total en las relaciones entre asegurado y asegurador, al definir de manera muy clara los derechos y obligaciones de las partes, protegiendo prioritariamente a la que se entendía como más débil, es decir, al asegurado.

Por otra parte, la presión que venían ejerciendo las aseguradoras extranjeras, que de la mano de los grandes Brokers traían una oferta mucho más amplia y atractiva, se incrementaba día a día, abriendo las expectativas de un cliente acostumbrado a aceptar como bueno lo que su asegurador le presentaba.

El resultado fue la génesis de una competencia que sorprendió a las aseguradoras tradicionales sin capacidad de respuesta, con un único medio para proteger sus carteras, que fue la bajada de precios ante la presión de un asegurado que era ya consciente de sus posibilidades y al que había que convencer muy seriamente con cada oferta, de la que le preocupaba casi en exclusiva el precio, sin entrar a valorar en profundidad el contenido y alcance de las garantías, ya que de la misma forma que no existía cualificación técnica adecuada por parte del asegurador, la empresa delegaba la gestión del seguro a departamentos administrativos o financieros que desconocían en su mayoría lo que era más conveniente para la misma en lo que a seguros se refería.

Hasta entonces y como otra consecuencia de esa situación de adormecimiento general, los riesgos se suscribían, con una ausencia o escaso análisis previo de los mismos, solamente en función de la actividad para encuadrarlos en el correspondiente epígrafe de la tarifa y aplicando los

descuentos por unas medidas de protección que rara vez eran comprobadas como realmente eficaces.

Como era previsible, el ansia de incrementar o conservar cuota de mercado, la reducción de primas y la no verificación adecuada de riesgos, llevaron a un aumento espectacular de la siniestralidad, con unos resultados técnicos que ya no podían camuflarse con los rendimientos financieros de las carteras, siendo el año 1983 en el que, ante el continuo aumento de las pérdidas, los aseguradores principales tuvieron que replantearse la situación, también por la presión de las reaseguradoras que en un mercado de bajísimas retenciones netas, eran los que soportaban realmente las pérdidas.

El camino elegido por los más sensatos fue ni más ni menos que el aplicar los postulados de la gerencia de riesgos:

- Se crearon los primeros departamentos técnicos con especialistas en la identificación, evaluación y control de riesgos.
- Se empezaron a aplicar criterios de suscripción rigurosos en función de la calidad del riesgo basada en la información anterior y no de su volumen de primas, no aceptando los que no alcanzaban un nivel mínimo de seguridad o transfiriendo parte de aquéllos vía coaseguro, cuyos cúmulos según el siniestro máximo probable (p.m.l.), podía causar un quebranto importante en caso de que éste se produjera.

Esta política causó en principio inquietud entre agentes y corredores, ya que vieron peligrar sus clientes ante el endurecimiento de las condiciones por parte del asegurador, no ya en elevación de primas, sino en la exigencia de requisitos de protección previos a cualquier otra consideración, pensando que el cliente iba a rechazar de plano cualquier "injerencia" en ese sentido.

Sin embargo, en un altísimo porcentaje de casos, la creación de éste fue exactamente la contraria. Por primera vez estaba recibiendo un servicio que supo apreciar de forma inmediata, como era una auditoría de riesgos materiales de su empresa, con una estimación de su posible alcance y asesoramiento en cuanto a las medidas a adoptar para controlarlos.

Esto modificó totalmente la imagen clásica del asegurador, propiciando que el recelo tradicional del asegurado hacia el seguro fuera disminuyendo paulatinamente, según iba emergiendo la figura del asesor profesional que trataba de colaborar con la empresa, teniendo como objetivo común el evitar que se produjera el siniestro, el que si éste ocurría su alcance fuera el menor posible y que en cualquier caso y ante lo inevitable, las pérdidas estuvieran correctamente cubiertas.

Era no obstante un camino difícil, puesto que si bien las personas encargadas del seguro en la empresa empezaban a ver claro que era el correcto, chocaban con el tradicional "aquí no puede pasar nada" y "si ocurre ya veremos", típico de la mentalidad hispana, que los responsables de autorizar las necesarias inversiones en suplantación o mejora de las medidas de seguridad, aplicaban cuando se les solicitaban.

Por otro lado cuando el intermediario fue consciente de que los clientes no sólo no rechazaban, sino que veían con agrado estos planteamientos, se dieron cuenta de que resultaba un apoyo a su gestión, ya que dotaba al que no disponía de él, de un recurso técnico que de otra forma le hubiera sido muy costoso conseguir.

Simultáneamente a lo anterior, se estaba produciendo un cambio tremendamente importante en el producto que el asegurador podía ofrecer.

En el año 1.981 una compañía, líder entonces en Riesgos Industriales, había conseguido que le fuera aprobada una Tarifa de Incendios distinta de la oficial de UNESPA, para una Póliza Combinada de Incendios que suponía un paso enorme en la modernización de este Ramo, al aumentar el número de garantías, actualizar el tratamiento de las ya existentes y de las tasas de prima, consiguiendo además un ahorro significativo de costes de gestión interna, pues agrupaba en tres epígrafes todos los bienes asegurados, en lugar del sistema de descripción de cada uno de ellos con indicación de su capital asegurado, vigente hasta el momento.

Fue un primer paso hacia una imprescindible liberalización del mercado, que permitiera a las aseguradoras españolas competir en igualdad de condiciones con las extranjeras, lo que hasta entonces no era posible debido al siguiente motivo.

Como se comentaba anteriormente, existía una única Tarifa de Incendios, editada por UNESPA, a la que teóricamente todas las compañías que operasen en el mercado español debían ajustar sus tarificaciones, con sanciones previstas en caso de no hacerlo y con un curioso mecanismo de control, que corría a cargo del Consorcio de Compensación de Seguros.

Este organismo carecía de tarifa de primas, cobrando un porcentaje sobre la prima correspondiente a la Garantía de Incendio, para dar cobertura a los llamados entonces Riesgos Catastróficos.

Si un asegurador infratarifaba un riesgo, el Consorcio percibía menos prima, lo que era detectado en caso de ocurrencia de un siniestro a su cargo, aplicando al asegurado una regla de equidad en la indemnización, informándole que su perjuicio era responsabilidad de su asegurador y trasladando la información a la Dirección General de Seguros, para que abriese el correspondiente expediente sancionador.

Tal perspectiva hacía que las aseguradoras trataran de ajustarse a la Tarifa y tuvieran justificadas técnicamente sus tarificaciones, no saliendo de esta línea nada más que en casos muy especiales y previa autorización de la Dirección General de Seguros, que exigía como seguridad la carta de un reasegurador aceptando cubrir el riesgo a esas condiciones.

Mientras tanto, las compañías que querían abrirse un hueco en el mercado, campaban por sus respetos, haciendo caso omiso a estas circunstancias y utilizando procedimientos "imaginativos" para bordear los impedimentos legales, como fueron la inclusión en las "Extended cover" de todas las garantías distintas al incendio, evitando así que el asegurado liquidase prima por los Riesgos Catastróficos y consecuentemente, abaratando el coste final de las pólizas, pólizas de "Diferencia en Condiciones", etc, situación que fue tolerada por los organismos de control, a los que cabe la disculpa de que oficialmente desconocían el problema, que por otra parte nadie se lanzaba a denunciar abiertamente, ante el temor de lo que podría encontrar en sus propios armarios.

Como era lógico, la fuerza de la realidad se fue imponiendo, produciéndose un movimiento convergente, por un lado la cada vez menor exigencia de la D.G.S. en la justificación de primas y por otro la reconversión del Consorcio de Compensación, que por fin en el año 1.987, vio aprobado su Reglamento en el que como grandes novedades se contemplaba su sometimiento a la Ley 50/80 de Contrato de Seguros, a las condiciones de la póliza para daños materiales, salvo en las franquicias y la aplicación de una Tarifa propia para Riesgos Extraordinarios, que aunque seguía basada en el principio de la solidaridad, independientemente de las condiciones del riesgo, admitía situaciones de carácter especial para grandes riesgos.

Habían comenzado a aparecer tras la ruptura que supuso la Póliza de Seguro Combinado de Incendios, nuevos productos, como fueron las Pólizas R.A.P. o H.P.R. aplicables a "riesgos

adecuadamente o altamente protegidos", que ya con la base de una verificación y evaluación de los mismos, permitieron a los aseguradores ampliar su oferta, pero implicando cada vez en mayor medida al asegurado en la protección y prevención.

Esto iba produciendo de una forma progresiva, una concienciación de todas las partes implicadas, de que era necesario seguir avanzando, cada uno en la parte que le correspondía, pero en estrecha colaboración, el objetivo de evitar la ocurrencia de siniestros y sus pérdidas subsiguientes.

Es decir, en el término de muy pocos años, se sentaron las bases de cómo era necesario entender y hacer las cosas para que el imprescindible equilibrio técnico se mantuviese, dentro de sus oscilaciones lógicas de situaciones puntuales por grandes siniestros, en márgenes tolerables para todos.

Atrás habían quedado los tiempos del agente local del asegurador tratando con los departamentos administrativos del cliente, contemplando una propuesta de la central del primero, que resultaba generalmente incontestable por carencia de argumentos por ambas partes.

El paso siguiente en esta transformación fue que la, prácticamente totalidad del gran riesgo industrial, pasó a ser intermediado por grandes brokers, en los que convergían circunstancias como eran el estar dotados de estructura técnica, agilidad de gestión, capacidad de negociación y apoyo internacional, ventajas con las que los agentes tradicionales no podían, salvo muy contadas excepciones, ni siquiera soñar.

Pero también había cambiado radicalmente el interlocutor. Había avanzado en sus conocimientos, era consciente de los problemas y no consideraba el seguro como un objetivo único, sino como el final de un proceso de análisis y de toma de decisiones, que como era lógico, trataba de seguir consiguiendo en las mejores condiciones para su empresa. Había comenzado a aparecer el Gerente de Riesgos.

Su actuación encontraba cada vez mayor eco en sus respectivas empresas, porque iban viendo de una forma clara los beneficios de su gestión, a través de adecuación de coberturas, ahorro de primas, intervención en liquidación de siniestros, etc.

En un momento determinado, los más inquietos y preocupados por los problemas, se constituyeron en la Asociación Española de Gerentes de Riesgos y Seguros, siguiendo los pasos de otros países en los que esta disciplina estaba ya muy desarrollada.

Esta iniciativa fue contemplada con diferentes actitudes por parte del sector asegurador. Por una parte, era necesario y obligado apoyarla, puesto que podía ser tremendamente efectiva para inculcar, desde dentro, al empresariado español, la necesaria mentalidad de afrontar la gestión de riesgos de manera seria y profesional.

El mismo planteamiento hecho por un asegurador, todavía producía reticencias puesto que era obvio su interés en que no se produjeran siniestros, sin reparar en que siempre tiene un perjuicio mayor la empresa que los sufre, que el asegurador que paga la indemnización.

Por otra, el intercambio de información entre los asociados, los debates, mesas redondas, seminarios y congresos que se organizaron sobre los temas más candentes del momento, trajeron como resultado clientes cada vez mejor informados y por lo tanto más exigentes, lo que obligó a los brokers y aseguradores que aún tenían planteamientos que no se ajustaban a la realidad del mercado, a prescindir de ellos y realizar un esfuerzo para ponerse a su altura.

También los problemas a los que todos tenían que enfrentarse habían ido evolucionando. El incendio, aún con seguir siendo el mayor desastre potencial, cada vez iba perdiendo su relevancia como siniestro más temido.

De hecho, la siniestralidad en Grandes Riesgos Industriales se mantenía en niveles más que aceptables en términos generales: más tasas inferiores al 40% en el Ramo de Incendios y al 60% en Pérdida de Beneficios de 1.984 a 1.993, reflejan claramente el resultado del esfuerzo comunemente realizado.

Todo este conjunto de cosas ha permitido que la evolución de la oferta de productos haya continuado.

Algo que era demandado por los clientes industriales y que era sistemáticamente denegado por las compañías tradicionales por no encontrar reaseguro en sus líderes habituales, llegó por fin.

Después de una tímida y corta experiencia con las coberturas "All Risk" amplias, no era posible encontrar coberturas "Todo Riesgo Menos" salvo en determinados mercados.

Tras muchas cautelas y de una forma selectiva, el reaseguro continental accedió a otorgarla de una forma más o menos "light", pero a otorgarla al fin y al cabo, estando plenamente desarrollada en la actualidad, una vez perdido el temor inicial.

Coberturas "Stock & Transit" ligando pólizas de Daños y Transportes, garantías de Pérdida de Beneficios que cada vez contemplan mayores supuestos de siniestros, etc. posibilitan que el seguro de Daños Materiales deje pocos resquicios a lo que es un verdadero siniestro sin cubrir.

Pero los cambios sociales que se fueron produciendo a lo largo de la década trajeron nuevas inquietudes al empresariado, abocado a enfrentarse a expectativas de pérdidas hasta esos momentos de improbable ocurrencia.

Lo que se venía comentando con temor desde hacía años, tomando como referencia otros países, iba llegando al nuestro de forma lenta pero imparable.

Una sociedad hasta entonces resignada a no reclamar por nada, convencida por la aplastante realidad de la inutilidad del esfuerzo, fue progresivamente facultada para hacerlo en condiciones frente a "monstruos" empresariales contra los que hasta el momento era totalmente impensable si niquiera intentarlo.

La Ley de Defensa de Consumidores y Usuarios, una de las más avanzadas de Europa en su momento, despertó la conciencia de esa sociedad, que al amparo de ella y organizada en asociaciones de consumidores o como simples particulares, comenzaron a reclamar el resarcimiento de los daños y perjuicios producidos por terceros.

La Responsabilidad Civil empezó a mostrarse como el gran reto para todos, empresarios y aseguradores. Para los primeros, debiendo de extremar sus controles y buen hacer y para los segundos buscando la fórmula de cobertura para los cúmulos de indemnización posibles y en muchos casos ciertos, al introducirse el régimen objetivo de responsabilidad en muchas actividades.

Pero no eran solamente los productos. La inquietud por el Medio Ambiente abrió otro frente que en la actualidad todavía está por resolver.

La Ley de Sociedades Anónimas deja a los consejeros y directivos de las empresas absolutamente inermes ante una reclamación que les llegue según los supuestos que contempla.

Incorporarse a la Unión Europea y adecuarse a sus directivas, es el último paso en que la Responsabilidad Civil se ha visto envuelta. La Ley de Productos Defectuosos enfrenta a empresa y asegurador a una situación hoy por hoy no resuelta, ante el monto de indemnizaciones a las que

el primero puede verse condenado y la falta de capacidad para su cobertura, que puede suponer la desaparición llana y simple de la primera en caso de producirse un accidente verdaderamente grave.

Ante la diversificación de los riesgos que han ido apareciendo como resultado del análisis que las técnicas de gerencia de riesgos han ido aplicando, el asegurador ha tenido que ir adaptando también sus medios.

Lo que hasta un momento determinado se resolvía tratando aisladamente por los Ramos tradicionales, llegó a un punto en que no fue posible.

Se crearon Departamentos especializados en la gestión integral de Grandes Riesgos, que entienden el riesgo-empresa de una forma global y especializada, fuera del tratamiento de riesgos de otra dimensión, capaces de resolver problemas que afectan a muy diversas modalidades de seguro.

El último paso ha sido el propiciar el diálogo directo entre todas las partes, el cliente representado por su broker, el asegurador y el reasegurador, de forma que los problemas se plantean conjuntamente, evitando fallos de interpretación y consiguiendo una considerable economía de tiempo.

Como resumen, puede decirse que se ha producido un tremendo cambio en este período, cambio que ha sido posible por la interacción de una parte en otra y cuyo motor común ha sido la necesidad de dar un tratamiento serio y profesional a lo que venía siendo un tema casi marginal salvo excepciones, es decir, la Gerencia de Riesgos.

En estos momentos, difíciles por las coyunturas económicas y los retos comunitarios, se abren unas nuevas y amplias perspectivas para todos.

Empresas de determinada dimensión ya son consideradas legalmente como Grandes Riesgos, en consecuencia mayores de edad y que por lo tanto no necesitan la tutela de la ley para establecer sus pactos con el Asegurador, puesto que ya no son la parte "débil" del contrato.

Esto obligará al Gerente de Riesgos a seguir profundizando en el estudio y análisis de situaciones, que serán progresivamente más complejas, por lo que serán necesarias unas mayores estructuras al requerirse cada vez una mayor especialización.

Ante él se abre todo un amplio abanico de posibilidades, al poder disponer de medios que van desde asegurar sus riesgos en cualquier asegurador de la Unión Europea, hasta crear su propia compañía cautiva para un mejor control financiero de sus riesgos.

Para el Asegurador, este teórico aluvión de competencia, será obligado dar una respuesta eficaz, incrementando cada vez más su capacidad técnica y de servicio, trabajando en estrecha y sincera colaboración con su cliente.

De esta forma, el proceso que comenzó hace diez años y que ha dado frutos tan positivos, podrá continuar y hará posible la resolución de cualquier problema que el futuro depare.

Julio Sáez Castillo
El Corte Inglés