

El Senado crea una Comisión, así como el Congreso y el Defensor del Pueblo. La Iglesia católica se pronuncia sobre el problema, y el Presidente del gobierno encarga al Presidente del CES un estudio sobre la situación de la salud laboral y los accidentes de trabajo en nuestro país.

Los resultados hasta ahora son muy escasos y sólo aparecen cuando existe una voluntad firme de la Administración y una razonable colaboración de los Empresarios. El Plan Aragón, es un ejemplo. El otro sistema pasa por la movilización de los trabajadores que imponga un cambio en la pasividad de la Administración y la resistencia patronal.

El panorama actual, se puede definir más como una actividad gestual que como una actividad regida por una firme voluntad.

Esta puede ser en síntesis mi opinión sobre la actual situación del problema de la salud laboral en nuestro país.

Sin duda esa situación tiene explicaciones que se enmarcan en un ámbito más amplio.

España forma parte en la actualidad del grupo minoritario de países desarrollados. Sin embargo, mantiene deficiencias para un desarrollo estratégico. Necesitamos conseguir un crecimiento equilibrado y

sostenible; aprovechar la coyuntura actual para bascular cada vez más hacia la calidad. La inversión en tecnología, en conocimiento, en bienestar y cohesión social, son imprescindibles para nuestra incorporación definitiva en los países excelentes.

La lacra de la temporalidad, de la rotación excesiva, de la precariedad, condiciona decisivamente las cifras negativas de la siniestralidad.

Los contratados temporales padecen cuatro veces más accidentes que los fijos.

Es aceptable y positiva la transferencia técnica del riesgo por medio del aseguramiento. Es inaceptable y negativa la transferencia social del riesgo laboral.

A principios de 1998 nuestra Confederación aprobó una Resolución por la que se decidía nuestra personación como acción popular en todos los accidentes laborales con resultado muy grave o de muerte, en los que existieran indicios de incumplimiento grave de las normas por parte del Empresario.

El Art. 15 de la C.E. y los Art. 316, 317, 318 del C.P. (delitos contra los derechos de los trabajadores), no deben ser virtuales.

El riesgo patrimonial es consustancial con la actividad del empresario, pero no debe confundirse,

por una analogía simple, con el riesgo laboral. El riesgo laboral no es consustancial con la actividad laboral.

En el contrato de trabajo, el trabajador se compromete, bajo la dirección y organización del empresario, a prestar su conocimiento, habilidad, experiencia profesional, no su vida.

En este campo, los empresarios deben ser conscientes que pueden incurrir en responsabilidades penales, civiles, administrativas y laborales.

Desde el mundo empresarial más consciente la pasividad, la resistencia, la transferencia o exculpación, son medidas a la defensiva que van a agudizar el conflicto y retrasar la solución del problema además de suponer una sangría inaceptable.

La calidad y seguridad del producto no son solamente para el consumidor, deben ser también y en primer lugar para el proceso productivo, para el interior y para el exterior de la Empresa.

En la relación prevención - seguro, debemos insistir cada vez más en la prevención, pues además de la pérdida de riqueza que produce el siniestro, la capacidad aseguradora siempre será limitada.

Los trabajadores salimos a trabajar todos los días a ganarnos la vida, no a perderla.

27-11-2000

**PAULINO FAJARDO.**  
Socio de DAVIES ARNOLD COOPER

DAVIES  
ARNOLD  
COOPER

1851-1981

# NOVEDAD EN DERECHO DE CONSUMIDORES:

- Legitimación Colectiva de Grupos de Consumidores y Usuarios
- En vigor a partir de ENERO 2001

# RECLAMACIONES DE DAÑOS Y PERJUICIOS POR PRODUCTOS DEFECTUOSOS:

Facilita el acceso a los Tribunales de  
reclamaciones en masa  
Aumento y generalización de  
reclamaciones

ANALIZAR LAS FUENTES DE RIESGO

DISEÑAR MECANISMOS QUE MINIMICEN EL  
IMPACTO DE LAS RECLAMACIONES

1. CONCEPTO
2. NORMATIVA Y PRÁCTICA EN U.S.A
3. PANORAMA ACTUAL EN ESPAÑA
4. NOVEDADES INTRODUCIDAS POR LA  
LEC
5. PAUTAS DE ACTUACIÓN EN LA  
GERENCIA DE RIESGOS

· Grupos de personas situadas en una posición jurídico material similar: acceso conjunto a los Tribunales

· Procesos caracterizados por daños masivos, en serie o bien a gran escala

· Posibilidad de defender y reclamar intereses que afectan a una colectividad o generalidad de sujetos

# Legitimación de asociaciones de Consumidores y Usuarios

DAVIES  
ARNOLD  
COOPER  
1881-1998

# DEFENSA DE INTERESES COLECTIVOS:

demandar en nombre propio, la tutela  
de los derechos de sus asociados

# DEFENSA DE INTERESES DIFUSOS:

representación de los intereses lesionados  
de una masa indeterminada de sujetos

DAVIES  
ARNOLD  
COOPER

1991-1992

# DEFENSA DE INTERESES PROPIOS DE LA ASOCIACIÓN

derechos subjetivos de la asociación  
como persona jurídica

1. Incremento de sucesos a gran escala
2. Conmoción de la opinión pública
3. Tendencia patológica a las reclamaciones contra empresas

*Defensa de intereses colectivos*  
*1 ó varios representantes demandan en*  
*nombre del resto*  
*Acciones privadas: suma de pequeñas*  
*reclamaciones*  
*Un solo afectado no acciona salvo*  
*padecer un grave trastorno*

## CASO Mc' Donalds

Albuquerque (New Mexico): anciana demanda a la Cía por sufrir quemaduras al derramarse el café mientras conducía.

TENDENCIA GENERALIZADA A LITIGAR

# In re Joint Eastern & S.D. Asbestos Litigation

3 letrados tramitando 14.000 demandas  
de afectados de asbestosis  
(enfermedad pulmonar por exposición al  
mineral)

Interés de estas acciones para bufetes  
de abogados

# Industria Tabaquera

## TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL

Philip Morris  
RJR Nabisco y Fiscales Generales  
BAT Industries de estados en USA  
Loewes Corp.

55 billones en 25 años para gastos sanitarios  
a cambio de inmunidad judicial

# CASO DES: composición sintética de estrógeno

200 Fabricantes diferentes: cáncer de útero como efecto secundario a los 10 años

PROBLEMA: Delimitación del responsable concreto para cada afectada

CONDENA: SEGÚN CUOTA DE MERCADO

# Exxon Valdez

Vertido de petróleo en la costa de Alaska

## PERJUICIOS:

Intereses pesqueros del Gobierno Canadiense

Desastre medioambiental: fauna marina, aves, etc.

Perjuicios de pescadores de Prince William Sound

Empresas transformadoras de pescado

**PROBLEMA:** insuficiencia de fondos

Daños que alcanzan \$ 1.500 millones

Seguro que cubre \$ 400 millones.

## Lindsey v. Dow Corning Corp.

2 mill. de afectadas por implantes de silicona

1. CLASS ACTION: 200.000 reclamaciones
2. Convenio por daños y perjuicios: \$ 4,25 billones que abarca responsabilidades futuras (30 años)

A DESTACAR: 24% del fondo previsto en el acuerdo (1,01 billones) para gastos legales

Caso del Aceite de Colza  
Presa de Tous  
Laboratorios Baxter  
Empresas Tabaqueras

DAVIES  
ARNOLD  
COOPER  
ASSOCIATES

## 1. RECONOCIMIENTO: Art. 7.3 LOPJ

Para la defensa de intereses colectivos " ... Se reconocerá la legitimación de las corporaciones, asociaciones y grupos que resulten afectados o que estén legalmente habilitados para su defensa y promoción"

## 2. Art. 20 LGDCU

" Las Asociaciones de consumidores y usuarios se constituirán con arreglo a la ley y tendrán como finalidad ... representar a sus asociados y ejercer las correspondientes acciones en defensa de los mismos, de la asociación o de los intereses generales... "

## ACUMULACIÓN DE ACCIONES

- Problemas de tramitación
- Se complica la prueba de responsabilidades

## ORGANIZACIÓN DE PERJUDICADOS

- Necesidad de dotar de personalidad jurídica
- Detrimiento de la Economía Procesal

## 1º. Capacidad para ser parte (Art. 6.7 LEC):

- Grupos de consumidores afectados por un hecho dañoso

Requisito: estar constituido por la mayoría de los afectados

## 2º. Representación de grupos de afectados sin personalidad jurídica (Art. 7.7 LEC):

- Defensa de sus intereses por representantes elegidos por la vía de hecho o en virtud de pacto de los afectados.

3ºa). Desarrollo de la legitimación colectiva de la LOPJ y LGDCU, expresada en la defensa:

- Intereses Colectivos: perjudicados determinados o fácilmente determinables
- Intereses propios: derechos de la Asociación como persona jurídica
- Intereses difusos: perjudicados indeterminados o difícilmente determinables

3ºb). Concretamente están legitimadas:

Para la defensa de **INTERESES COLECTIVOS**:

- Asociaciones de Consumidores
- Entidades legalmente constituidas
- Grupos de afectados

Para la defensa de **INTERESES DIFUSOS**:

- Asociaciones de Consumidores más representativas

## 4º. Intervención en procesos pendientes (Art.13):

- En calidad de demandante o demandado: quien acredite interés directo y legítimo en el resultado.
- Cualquier consumidor o usuario en procesos instados por Asociaciones (no requiere acreditar el interés).

## 5º. Ofrecimiento de acciones a los perjudicados publicando la demanda en medios de comunicación (Art. 15).

6°. No procede la acumulación de procesos en los incoados para la protección de intereses colectivos o difusos (Art. 78.4): tienen sus propios mecanismos.

7°. Delimitación del contenido de la Sentencia con el fin de satisfacer intereses particulares (Art. 221): identificación individual de los beneficiados por la condena, o sus datos identificativos.

8º. Acción ejecutiva de consumidores cuando la Sentencia no individualice los beneficiados por la condena (Art. 519):

Si se reconoce al consumidor como perjudicado, podrá instar la ejecución de la Sentencia

INTERNET: el desarrollo de las comunicaciones favorece el asociacionismo, los colectivos y la información

CLÁUSULAS DE UNIDAD DE SINIESTROS

- \* TRANSACCIONES: posibilidad de suspender el proceso.
- \* Riesgos de una transacción parcial

**EJECUCIÓN DE SENTENCIA:** reclamaciones que provengan de quien no haya sido parte en el proceso.

**SEGURO OBLIGATORIO DE RC y FONDOS DE GARANTÍA** (previsto en Art. 30 LGDCU): las primas se van a ver afectadas ante el incremento de reclamaciones.

**GASTOS LEGALES:** la normativa española prohíbe

• Cuota Litis

• Contingencias (“No win, no fee”)

## NUEVO RIESGO DE RECLAMACIONES COLECTIVAS PARA FABRICANTES Y SUMINISTRADORES. LA PERSPECTIVA DE UNA ASEGURADORA.

El desarrollo de la conciencia de la reclamación por parte del ciudadano no es un fenómeno aparecido por generación espontánea; es el resultado de una evolución. La conciencia por los derechos de los ciudadanos en lo que a productos se refiere comenzó hace unos diez años.

1.- Todos recordamos, a principios de los 80, el escándalo del "Aceite de Colza" que introdujo a los ciudadanos españoles, la idea de que son consumidores con unos derechos. El impacto mediático de ese problema incidió, independientemente de la solución a la que se llegaría posteriormente, en la creación de ese sentimiento social. El concepto consumidor comenzaba a tener entidad.

Fue el primer paso.

2.- Ese sentimiento social reclamaba una cobertura jurídica. En 1984 la **Ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios**, Ley 26/1984, de 19-julio proporcionó la herramienta jurídica para la constitución de asociaciones al tiempo que estableció el marco de actuación para el ejercicio de acciones.

Esa ley, desde nuestro punto de vista, tuvo un gran impacto social por dos razones:

- clarificó el concepto de consumidor dándole la posibilidad de organizarse en asociaciones que, en la defensa de sus intereses, comenzarían a reclamar sus derechos

- ello trajo, como consecuencia lógica, el desarrollo paulatino de una jurisprudencia que consolidó el principio de protección al consumidor; parte débil ante un compañía.

Poco a poco se iba objetivando la responsabilidad.

El mercado asegurador, marcado por una inercia histórica, tardó mucho en reaccionar. De hecho, todos ustedes recordarán sus pólizas de RC general en las que se amparaba la RC productos sin prestarle apenas atención.

Pero el mundo seguía.

3.- Esta tendencia cristalizó en la **Ley de Responsabilidad civil por los daños causados por productos defectuosos**, Ley 22/94 de 6 de julio, que amplió y especificó el sistema de acciones y responsabilidades siguiendo la Directiva Europea que intentaba unificar en la Unión Europea todo el sistema.

Había un riesgo y había un mercado.

Fruto de esas nuevas necesidades del mercado, muchas Aseguradoras desarrollaron las coberturas de RC productos; se amparaba la responsabilidad en la que podía incurrir un fabricante cuando causara daños o perjuicios a terceros por los errores de sus productos. Esta vez ya se formulaban preguntas específicas para tarificar correctamente el riesgo y los condicionados ya contaban con cláusulas adecuadas al mismo.



ZURICH

Es cierto que a finales de los 90 hemos asistido a un auge espectacular de este tipo de reclamaciones al tiempo que la opinión pública se ha ido haciendo, cada vez más, eco de los múltiples siniestros de RC productos; todos conocemos el asunto de las "vacas locas", el denominado "caso de los pollos belgas", los botellines de Coca-cola, etc.

Llegamos al año 2000.

Como todos sabemos, la nueva **Ley 1/2000, de 7 enero 2000 de Enjuiciamiento Civil**, profundiza más en esta tendencia de defensa del consumidor de productos o servicios:

art. 6.7 capacidad de ser parte: **Los grupos de consumidores o usuarios afectados por un hecho dañoso cuando los individuos que lo compongan estén determinados o sean fácilmente determinables.** Para demandar en juicio será necesario que el grupo se constituya con la mayoría de los afectados.

art. 11.2 Legitimación para la defensa de derechos e intereses de consumidores y usuarios: Cuando los perjudicados por un hecho dañoso sean un grupo de consumidores o usuarios cuyos componentes estén perfectamente determinados o sean fácilmente determinables, **la legitimación para pretender la tutela de esos intereses colectivos corresponde a las asociaciones de consumidores y usuarios, a las entidades legalmente constituidas que tengan por objeto la defensa o protección de éstos, así como a los propios grupos de afectados.**

art. 13.1 Intervención de sujetos originariamente no demandantes ni demandados. **Mientras se encuentre pendiente un proceso, podrá ser admitido como demandante o demandado, quien acredite tener interés directo y legítimo en el resultado del pleito.** En particular, cualquier consumidor o usuario podrá intervenir en los procesos instados por las entidades legalmente reconocidas para la defensa de los intereses de aquéllos.

Por si no había quedado claro.

El art 15.1 Publicidad e intervención en procesos para la protección de derechos e intereses colectivos y difusos de consumidores y usuarios **En los procesos promovidos por asociaciones o entidades constituidas para la protección de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, o por los grupos de afectados, se llamará al proceso a quienes tengan la condición de perjudicados por haber sido consumidores del producto o usuarios del servicio que dio origen al proceso,** para que hagan valer su derecho o interés individual. Este llamamiento se hará publicando la admisión de la demanda en medios de comunicación con difusión en el ámbito territorial en el que se haya manifestado la lesión de aquellos derechos o intereses.

En definitiva, la puerta procesal (acción reivindicativa de derechos) está abierta y se puede dar el caso de que un posible perjudicado, viéndo que otro ha interpuesto una demanda, se adhiera a la misma de manera que hasta que no dispongamos de sentencia firme no sabremos a qué nos atenemos, cual será el coste del siniestro. Si a esto le unimos la facilidad con la que los Jueces se saltan nuestros límites económicos en las pólizas nos encontramos ante un riesgo verdaderamente grave.

¿Qué hacemos?

Esta claro que hay una necesidad y también está claro que nuestros clientes reclamarán a sus aseguradoras una solución a ese problema.

Nosotros entendemos que antes o después tendremos que ser capaces de satisfacer esa necesidad, de cubrir ese déficit, ahora a nuestros clientes, mañana, posiblemente, al resto del mercado.

Es por ello que hemos desarrollado un producto específico que no sabemos si es mejor o peor que los de los demás, es el nuestro y apostamos por él:

## PÓLIZA DE SABOTAJE Y RETIRADA DE PRODUCTOS

Se basa en una póliza que combina dos tipos de coberturas y que se yuxtapone a la de RC productos:

Nuestra póliza está articulada en 2 secciones:

### SECCIÓN 1 RETIRADA DE PRODUCTOS:

Definición de siniestro: El uso de Productos del Asegurado de los cuales haya podido resultar o pueda resultar una lesión corporal o daño material que requiera la retirada de los mismos de cualquier distribuidor, vendedor o usuario, siempre que dicha retirada sea debida a una de las siguientes causas:

- a) la introducción no intencional de una sustancia nociva durante el proceso de fabricación, o
- b) error no intencional en la fabricación, composición, diseño, empaquetamiento, etiquetado (incluyéndose instrucciones), almacenamiento o transporte del Producto
- c) una ley de CCAA, Estado o Institución Supraestatal que requiera la retirada de los productos en virtud de lo referido en a) o b).

### SECCIÓN 2. SABOTAJE A PRODUCTOS.

Definición de siniestro: Es la contaminación (entendiéndose como alteración o adulteración de Productos Asegurados de una manera intencionada, maliciosa e ilegal) de un producto.

Objeto de cobertura para ambas secciones:

1.- Gastos de retirada de productos: Costes razonables y necesarios en:

- i) radiodifusión, televisión, anuncios impresos o publicidad,
- ii) costes de transporte y almacenamiento del Producto Asegurado,
- iii) contratación de personal adicional imprescindible
- iv) el análisis del Producto Asegurado para determinar la necesidad de su sustitución o rectificación,
- v) el desmantelamiento del Producto para extraer la pieza defectuosa o la parte sospechosa y la instalación de la parte que la reemplaza.
- vi) los costes de devolución de la pieza reparada o reemplazada del Producto Asegurado incluyéndose el empaquetamiento,

2.- *Gastos de Gestión de la Crisis*: Las minutas razonables y necesarias así como los costes de los asesores del Asegurado para efectuar la retirada ante cualquier Siniestro.

3.- *Pérdida de Beneficio Neto*: única y exclusivamente como resultado de una reducción de ventas mensuales comprobable y/o ingresos.

4.- *Costes de rehabilitación*: Aquellos costes en que necesaria y razonablemente se incurran para rehabilitar o reestablecer la imagen comercial y la cuota de mercado de la Línea de Producto afectada por el Siniestro al nivel anterior al siniestro.

Ámbito territorial: Todo el mundo excepto NAFTA

Riesgos excluidos:

- a) la retirada de productos debida a su entrega o envío erróneo;
- b) la expiración de la vida normal de estantería, perecebilidad normal
- c) los daños de productos cuyo estado defectuoso fuera previamente conocido
- d) el Producto lanzado, distribuido o vendido, con sustancias prohibidas
- e) Productos que no fueron lo suficientemente comprobados según los estándares aceptados de tecnología
- f) Cualquier responsabilidad civil frente a terceros;

Junto con el mercado, nosotros también hemos ido adquiriendo conciencia del riesgo; no solo como aseguradores sino como proveedores de productos y servicios. Por ello hemos procurado diseñar la póliza que nosotros necesitamos como cliente. Esa es la póliza que hemos resumido aquí y ahora.

¿La tendencia?

Sabemos, al menos a tenor de lo que vemos en otros países de la Unión Europea, que la conciencia del ciudadano se irá desarrollando fruto de este fenómeno de redefinición del "Estado del Binestar" que cede en el ciudadano el ejercicio de sus derechos previa reclamación por lo que se puede adivinar una tendencia alcista en las reclamaciones; el Estado promueve las herramientas para que la sociedad civil pugne por sus derechos.

Estamos en un momento de cambio; el concepto tradicional del seguro debe ser capaz de adaptarse al mismo buscando otros sistemas (ART) de cálculo del riesgo o desarrollando soluciones financieras integrales capaces de ayudar al asegurado en el equilibrio de su balance evitando los siniestros reales o financieros.

Esta es nuestra propuesta y, como todas, veremos la bondad de la misma en el futuro. Por ello no nos aventuramos a calificar las demás propuestas del mercado que pueden ser mejores o peores; el tiempo y el mercado lo dirán.

Muchas gracias.

**MARSH**  
An **MMC** Company

**XII Congreso Español de Gerencia  
de Riesgos y Seguros  
AGERS**

Noviembre 2000

**Michael Reed**  
**Subdirector**  
**Marsh Infocom**

# COMERCIO ELECTRÓNICO



¿Qué opciones reales existen hoy para la transferencia del riesgo?

# INTRODUCCIÓN

@ Definición de e-commerce

@ Los Riesgos :

- First Party (Daños Propios)
- Terceros (R.C)

@ Suficiencia de los seguros tradicionales y disponibilidad de pólizas específicas de e-commerce

@ Un ejemplo de póliza para cubrir los “cyber-riesgos”

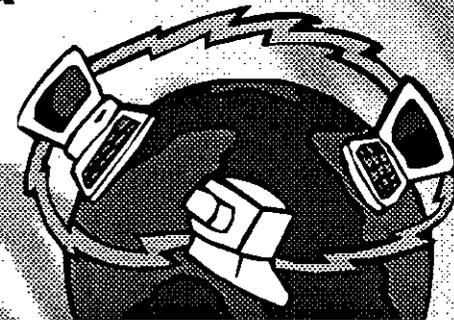
@ Consideraciones importantes para la transferencia

# UNA DEFINICIÓN DE E-COMMERCE

**El Comercio Electrónico es cualquier tráfico que pasa en forma digital desde un sistema de ordenador /terminal a otro.**

Esto incluye:

- @ Comercio a través de Internet, Intranet o Extranet (B2C, B2B, C2C etc..)**
- @ Comercio a través de terminales móviles WAP o UMTS (2ª y 3ª Generación) : M - Commerce**

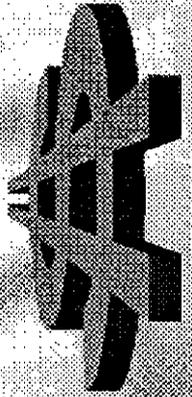


# **Crecimiento exponencial del e-commerce**

## **Algunos datos**

- ⇒ **La Inversión en e-commerce alcanzará US\$1,5 Billones en 2002**
- ⇒ **Las ventas por e-commerce alcanzarán US\$ 50 Mil Millones en el 2000 y US\$ 115 Mil Millones en 2005**
- ⇒ **Hoy, 120 de los 300 millones usuarios de Internet han realizado compras on-line.**
- ⇒ **El volúmen de tráfico en Internet dobla cada 100 días.**
- ⇒ **B2B representará el 90% del comercio electrónico, alcanzando US\$ 1,3 Billones en 2003**

**MARSH**  
An **MMC** Company



# Los Riesgos - Daños Propios

## ⇒ Los Riesgos Tradicionales

- ❖ Incendio, inundación etc...



## ⇒ Riesgos de Seguridad, tanto internos como - externos

- ❖ Daños a sistemas por hackers y crackers

- ❖ virus

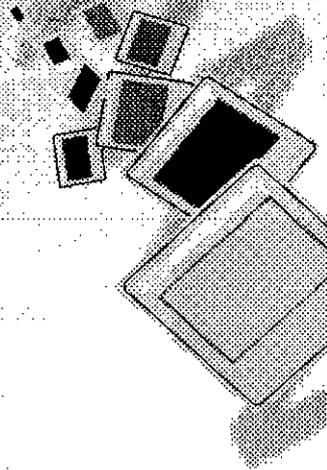
- ❖ pérdida y/o robo de información  
confidencial, datos electrónicos



## ⇒ Riesgos de Dependencia - daños a suministradores,----- \_ socios y proveedores de servicio

# Los Riesgos Daños a Terceros

- Propiedad Intelectual
  - ❖ Marca (Trademark)
  - ❖ Derechos de Autor (Copyright)
  - ❖ Patentes
- Privacidad
  - ❖ Anonimato
  - ❖ Difamación / Invasión de Privacidad
- Riesgos Profesionales
- Denegación de Servicio

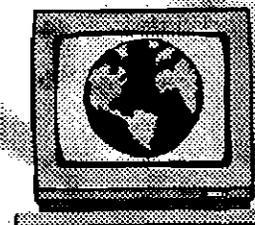


# La suficiencia de los seguros tradicionales para E-Commerce

- ⇒ Seguro de daños / p.b. - Condicionado a un daño físico
- ⇒ Coberturas para ordenadores cubren el coste de reemplazar datos pero no su valor intrínseco
- ⇒ Mayor necesidad para seguros de Infidelidad y Fraude Informático
- ⇒ Seguros de RC tradicionales no cubren riesgos de Privacidad / Propiedad Intelectual. Perjuicios Patrimoniales Puros excluidos o límites bajos.

# La Disponibilidad de Pólizas de E-Commerce

- ⇒ Varios “enfoques”
- ⇒ Principales Aseguradoras y Brokers ofrecen productos
- ⇒ Más avanzado en USA
- ⇒ Pocos productos en España - varios en desarrollo



⇒ Precaución de Aseguradores debido a:

- ❖ Mercado Global - Cúmulo
- ❖ Falta definición y cuantificación de los riesgos
- ❖ Legislación
- ❖ Difícil Control - Seguridad - Desarrollo continuo de tecnología

# Coberturas de una Póliza Típica de E-Commerce

## NET SECURE™

### ⇒ Responsabilidad Civil por:

- ❖ Daños a terceros por contenidos
- ❖ Error u omisión en las actividades de Internet o de Red
- ❖ Infracción de códigos de software
- ❖ Gastos de Defensa

### • Activos e ingresos

- ❖ Daños y pérdida de Datos Electrónicos
- ❖ Pérdida de Beneficios y gastos adicionales

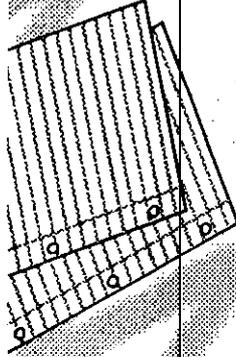
### • Fidelidad y Fraude Informático

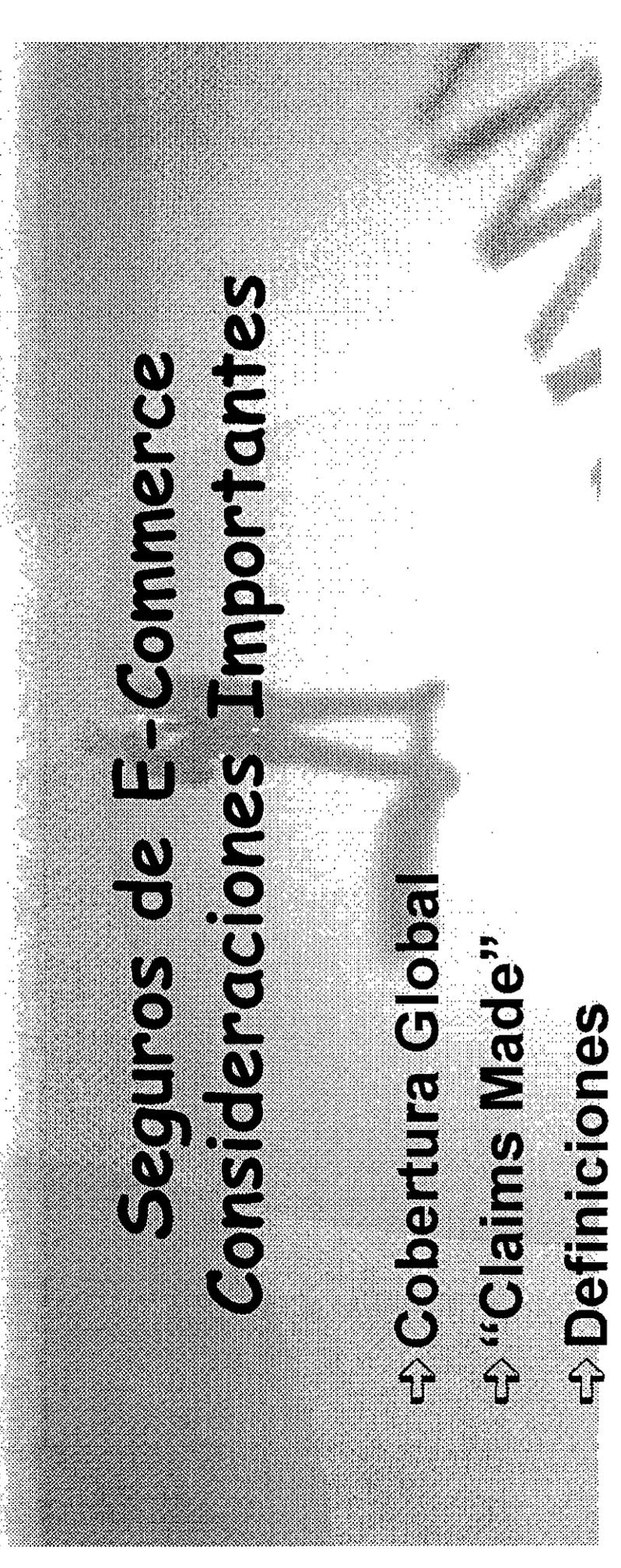
- ❖ Daños y Pérdidas por ataques internos y externos
- ❖ Robo de recursos informáticos
- ❖ Extorsión (en relación a sistemas informáticos y datos)

### • Fondo de Gestión de Crisis



**MARSH**  
An MMC Company





# **Seguros de E-Commerce**

## **Consideraciones Importantes**

⇒ **Cobertura Global**

⇒ **“Claims Made”**

⇒ **Definiciones**

⇒ **Exclusiones**

⇒ **Información / Auditorías**

⇒ **Coste**

**LA DISGREGACION DE**  
**LOS ACTUALES PROGRAMAS DE SEGUROS**

**D. EDUARDO ROMERO**  
**GRUPO DRAGADOS**

Poco cabe añadir a lo dicho por mis ilustres compañeros, no obstante a mí me gustaría ser crítico y reflexivo ante esta realidad y centrar el debate indicando claramente que la disgregación es un problema de:

- A. PERDIDA ECONOMICA
- B. DESCONFIANZA EN LA GESTION DE OTROS

Y ello porque la disgregación de los programas se produce en un doble sentido:

- I. RUPTURA DE LOS PROGRAMAS MULTI-GARANTIAS
- II. RUPTURA DE LOS PROGRAMAS MULTI-PAIS

En el primer aspecto:

- I. **RUPTURA DE LOS PROGRAMAS MULTI-GARANTIAS VERSUS PERDIDA ECONOMICA**

Deciros que su causa real son las grandes pérdidas que las Compañías Aseguradoras y Reaseguradoras hemos sufrido durante los años noventa.

A todos, en su día, nos pareció bien que todos o casi todos los riesgos de un cliente se garantizasen bajo una sola póliza, con diferentes secciones.

Fue una buena idea que respondía claramente a la necesidad de gerencia de riesgos de las grandes corporaciones, así como a la búsqueda, por las aseguradoras, de reaseguradores que asumieran todos los riesgos de un cliente, todos, los buenos y los malos riesgos.

Fue una buena idea y según mi opinión sigue siéndolo hoy en día, a pesar que, entre todos los actores de este mercado, la estamos llevando poco a poco a su extinción.

El motivo de esta lenta agonía ha sido **apostar por un aseguramiento integral a un precio irreal.**

Las grandes sumas de dinero que pagan las corporaciones por sus programas integrales de seguros generaron una loca carrera, consistente en más seguros a menor precio, carrera que nos ha llevado, lamentablemente, a una situación crítica de resultados en la que, el miedo, más que la técnica, se ha impuesto en el quehacer diario de las Aseguradoras.

El futuro, que digo el futuro, la actualidad, se resume en el miedo a asumir riesgos de difícil cuantificación y evaluación, por tanto, en este momento, los programas de seguros sufren las siguientes consecuencias:

- **DISGREGACION**

Los riesgos más expuestos deben ser asegurados en pólizas específicas o autoasegurarse.

- **AUMENTO DE PRECIOS**

Además de pagar las pólizas específicas, se experimentan grandes incrementos de prima para cada empresa de lo que le quede de su programa original.

En el futuro, a medida que los resultados del seguro y reaseguro se corrijan, y se supere la fase del miedo, considero que se entrará en una etapa más técnica que nos exigirá a todos ser más estrictos en el conocimiento de nuestros riesgos, a la gerencia deberán unirse los términos prevención, inspección y el largo etc. que todos conocéis, que hará que en vuestros departamentos de gerencia de riesgos y en las Compañías aparezcan nuevos empleados destinados no a gestionar o gerenciar, sino a evaluar correctamente donde está el riesgo y como se debe tratar para minimizarlo desde una perspectiva industrial y no de transferencia de riesgo.

Como veo que, gracias a Dios, no me habéis tirado aún ninguna silla, os diré que es bueno que esto pase, porque, a pesar de muchas excepciones, muy destacables, lo cierto es que la mayoría de los actores del mercado, y yo no soy una excepción, hemos puesto nuestro esfuerzo los pasados años en desarrollar la gran idea de los programas integrales, hemos modernizado la gerencia de riesgos, hemos dado muchos pasos adelante, pero hemos andado con unos zapatos, los del reaseguro, que ahora están ya desgastados, rotos y llenos de agujeros.

No os quiero dar la lata mucho rato más, en resumen señores, cuando pase el miedo, volverá la técnica y será preciso reconocer su valor y dar su importancia al arte de la suscripción y a la necesidad de dotarnos todos, empresas, brokers, aseguradores y reaseguradores, de potentes departamentos técnicos, cuya función no sea asegurar ni gerenciar, ni asesorar ni transferir, sino evaluar, minimizar y prevenir.

Qué duda cabe que ello comportará mayores costes internos y un aumento del precio, aunque espero que en el futuro el precio, para todos, sea lo menos importante y decidamos nuestras gerencias de riesgos, en base a criterios técnicos y podamos evitar la repetición de la triste historia de la ley del péndulo en el seguro.

## II. RUPTURA DE LOS PROGRAMAS MULTI-PAIS VERSUS DESCONFIANZA EN LA GESTION DE OTROS

Y como todo no podía ser culpa del seguro, os pido que reflexionemos sobre otra disgregación que se está produciendo día tras día, los programas multi-país son cada vez menos multi-país.

Durante años hemos visto como las filiales españolas de matrices extranjeras se incorporaban a grandes programas multi-país de sus casas centrales.

Los gerentes de riesgos españoles de este tipo de empresas, veíais como perdíais protagonismo al perder la capacidad de negociar con brokers y Aseguradoras y experimentabais las elevadas franquicias y la dureza de condiciones respecto a lo acostumbrado en nuestro país.

Como aspecto positivo gozabais de garantías inalcanzables para el resto de los colegas de la profesión.

Pero se acabó, después de años de lucha con las casas centrales y con el Manager Risk de París, Londres o Nueva York, coincidiendo con la fase de dureza del mercado internacional, estáis logrando que los seguros vuelvan a ser cosa vuestra y, excepto las grandes capas umbrella, todo o muchas cosas vuelvan a ser como antes.

¿Por qué pasa esto?. Porque los grandes directores de programas multi-país no lo han hecho bien y han considerado a los riesgos ubicados en España como nosotros podemos considerar un riesgo en el Congo.

En España, como os digo, se están rompiendo, disgregando los programas multi-país de las multinacionales extranjeras justo en el momento en que los

gerentes de riesgos de las nuevas multinacionales españolas os preparáis o estáis ya trabajando en el desarrollo de programas multi-país para vuestras filiales en el extranjero.

Un consejo, no hagáis que los gerentes de vuestras filiales se sientan como algunos de vosotros no hace tantos años, darles capacidad de decisión y maniobra en sus riesgos locales y de frecuencia, y aportarles soluciones de gerencia y transferencia de riesgos en aquellos aspectos que realmente puedan poner en peligro la inversión de vuestra empresa.

Si no les dejáis respirar, a la larga, ese programa multi-país, que con tanto esfuerzo e ilusión estáis construyendo, se desmoronará en el futuro, como les pasa a muchos programas extranjeros que cubren riesgos en España.,

Muchas gracias.

## LA DISGREGACIÓN DE LOS ACTUALES PROGRAMAS DE SEGUROS

Eduardo Romero

GRUPO DRAGADOS

Presidente de AGERS

- Grandes pérdidas finales 80 y principios 90.
- Evolución primas mercado español.  
  
Fuerte incremento 1998, 1999 (280 %) y 2000.
- Evolución resultados técnicos España.
  - Año 1995. 400.000 M. Ptas. de pérdidas.
  - Año 1999. 800.000 M. Ptas. “ “
  - Año 2000. Pérdidas en autos (todavía)  
Crecen reclamaciones RC  
Crecen Incendios, robos y construcción.
- Evolución Mundial.  
Malos resultados 2ª mitad 90.
  - Catástrofes naturales.
  - Reclamaciones RC.
- Nuevos riesgos /nuevas exclusiones  
  
Reacción de aseguradores con exclusiones.
- Propuestas
  - Mejor análisis riesgos – Más prevención.
  - Compartir GR con aseguradores – Más Alternativas Financieras
  - Ampliar horizonte actuación: “Corporate Governance”

## LA DISGREGACIÓN DE LOS ACTUALES PROGRAMAS

Enrique Zárraga

S y C. Willis Corroon

### ASEGURADORES

Pasado reciente	Presente y futuro inmediato
Muchos operadores	Concentración
Mucha capacidad	Reducción global
Objetivo: crecer	Dar beneficios
Todo es asegurable	Riesgos excluidos
Interés por grandes cuentas	Menos prestigio, más rentabilidad
Seguimiento a aseguradores de confianza	Si no abren, no van
Si hay comisión, voy	Dificultad para fronting
Recepción cancelaciones precautorias	Revisión de condiciones
Disminución precios	Actualización según siniestralidad
Aparición de nuevos actores (financieros)	Falsa expectativas y retiradas
Condiciones amplias del mercado	Condiciones particulares de Cías
Precios competitivos a nivel internacional	Precios altos y "domésticos"
Pólizas plurianuales	Dificultades a varios años
Poco control y selección técnica	Inspecciones previas

### CORREDORES

- Consciencia del cambio del ciclo.
- Explicación a clientes y mantener confianza.
- Actitud activa de ayuda.
  - Diseño programas integrales/valor añadido.
  - Análisis optimización.
  - Nuevas fórmulas FAR.
  - Más servicios.
- Nuevas oportunidades de negocio/si mejor preparados.

### CONCLUSIONES

- Ya ha empezado nuevo ciclo.
- Empresas analizan y revisan estrategias.
- Cambio de planteamientos.
- Las épocas de cambio son buenas para los mejores y tienen efectos, a medio plazo, positivos.