



MIRENCHU
DEL VALLE SCHAAN
PRESIDENTA DE UNESPA

**“La sostenibilidad,
la digitalización
y el envejecimiento
demográfico
son las grandes
dinámicas
que marcan la
evolución actual
del sector”**

Buenos días, presidente: llevas ya un año en la presidencia de UNESPA después de un largo período de cinco mandatos de tu antecesora en el cargo, Pilar González de Frutos. Tú misma ocupabas previamente el cargo de secretaria general de la organización. Imagino que esto da cuenta de la madurez que tiene la asociación, la continuidad de sus políticas y la coherencia de sus propuestas. ¿Cómo valoras este inicio en la presidencia de UNESPA? ¿Cuáles son tus prioridades para la organización?

La verdad es que han sido unos meses ciertamente intensos. Aunque formaba parte de la casa desde hace muchísimos años, la asunción de nuevas responsabilidades constituye una oportunidad para retomar contacto con mucha gente y conocer también a personas nuevas. Nuestra actividad institucional ha sido un no parar desde la pasada primavera hasta hoy. Es fundamental potenciar el diálogo con todas las partes interesadas, ya sea la Administración Pública, los

interlocutores sociales o los representantes de colectivos; tanto a nivel nacional como internacional.

El seguro representa el 5,3% del PIB. Protegemos a familias, empresas e instituciones de los riesgos a los que se ven expuestas. Mi prioridad, por lo tanto, es situar el seguro en el lugar que le corresponde por su relevancia social, poner de manifiesto el papel que podemos jugar en la transición hacia una economía más justa y sostenible. También debemos trasladar que el seguro puede, a través de la colaboración público-privada, ayudar a afrontar algunos de los grandes desafíos que tiene la sociedad española por delante, como pueden ser los efectos del envejecimiento demográfico (pensiones, salud, dependencia...) o los fenómenos climáticos.

A lo largo de 2023 se han tramitado varios dossiers normativos de carácter relevante. Muchos destacan, además, por ser normas de carácter transversal. Es decir, son textos legislativos que afectan a todos los sectores de actividad y que abarcan la actividad

financiera con carácter general (banca, seguros, mercados...). Ante estas normas nos encontramos siempre con el reto añadido de tener que trasladar las peculiaridades del seguro, pero creo que hemos sido capaces de hacerlo en textos como, por ejemplo, el que regula la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero o la Ley de Servicios de Atención a la Clientela.

Merece la pena destacar que este año se han sentado las bases para el desarrollo del segundo pilar de la previsión social complementaria en España (ahorro para la jubilación en el ámbito de las relaciones laborales), si bien no debemos olvidar que también necesitamos el tercer pilar (ahorro individual).

También quiero subrayar la importancia de algunos acuerdos alcanzados bajo la presidencia española de la UE, como la revisión de Solvencia II por parte de la UE. El texto final respeta el ajuste por casamiento que se practica en España y se ha formulado de tal forma que conlleva una reducción significativa de las cargas de capital, algo que redundará en beneficio del cliente.

En tu carrera profesional has mirado siempre al entorno internacional. Desde tus estudios en la Universidad Libre de Bruselas, tus comienzos profesionales han estado muy relacionados con Europa, primero en la Dirección General de Política Territorial de la Comisión Europea y luego como responsable de Relaciones Internacionales de UNESPA. Has sido vocal y presidente del IRSG (Insurance and Reinsurance Stakeholders Groups) de EIOPA (Autoridad Europea de Seguros y Planes de Jubilación), y actualmente eres Miembro del Comité Ejecutivo de Insurance Europe, entre otros cargos que atestiguan la presencia de UNESPA en las instituciones europeas. ¿Cuál es la situación del sector asegurador español en Europa? ¿Reconocemos que nuestro sector de seguros es puntero en muchas cuestiones? ¿En qué aspectos tenemos margen de mejora?

Insurance Europe es la federación que agrupa a las asociaciones europeas de aseguradoras. Una elevada proporción de la legislación que afecta al seguro español se gesta en Europa. Por eso, es fundamental que formemos parte de la organización de referencia de las aseguradoras en el ámbito comunitario. Debo decir con orgullo, además, que con el paso de los años UNESPA tiene cada vez más peso en Insurance Europe. Participamos en la formación de posiciones de la industria europea en todos los proyectos relevantes porque somos conscientes de que la mejor forma de defender el seguro español es estando más presentes en Europa.

El sector asegurador español va por delante en muchos aspectos. Me viene a la mente, por ejemplo, la existencia en el país de un régimen prestablecido de resolución de entidades en apuros. En Europa se acaba de plantear la necesidad de fijar este tipo de herramientas en el ámbito asegurador y, en España, ya contamos con unas pautas fijadas y la dilatada experiencia del Consorcio de Compensación de Seguros (CCS) en la materia.

También somos un modelo en la cobertura de fenómenos extraordinarios, ya sean atentados terroristas o fenómenos naturales. Aquí, de nuevo, la existencia del CCS es una gran ventaja. A través de esta institución es posible ecuilibrar estos riesgos extraordinarios. Otras herramientas del seguro español que constituyen una referencia internacional son el sistema para la gestión de los daños materiales provocados por hechos de circulación o el sistema de cálculo de las indemnizaciones a las víctimas de accidentes de tráfico (baremo de automóviles), por citar solo un par.

Dicho esto, por supuesto que hay puntos en los que España necesita mejorar. El ahorro para la jubilación es el ejemplo más claro. Nuestro deseo es que el peso del negocio de vida en España se vaya aproximando al que tiene en otros países europeos de nuestro entorno, en los que el negocio asegurador se reparte casi a partes iguales entre los ramos de vida y no vida. El pasado año, el Gobierno aprobó una ley que permitirá extender la previsión social complementaria en el ámbito de las empresas. Apoyamos esta iniciativa, pero tardará en echar a rodar. Por eso, debería seguir impulsándose el ahorro individual. Entre tanto, España sigue a la cola en materia de ahorro para la jubilación.

España ocupa, por motivos históricos y culturales, e incluso geográficos, una posición particularmente propicia para constituirse en puente entre culturas. UNESPA y tú misma tenéis una voz importante en las organizaciones de seguros de las Américas. ¿Cuál es la importancia de Hispanoamérica para el seguro español? ¿Y del continente africano?

Pertenece a la Federación Interamericana de Empresas de Seguros (FIDES). A través de esta organización tenemos una relación cercana con nuestras asociaciones hermanas de América. Tanto de EE. UU., como de los países de habla española y portuguesa. Los contactos recurrentes entre Europa y América Latina nos permiten aprender mucho los unos de los otros y nutrirnos de las experiencias a ambos lados del Atlántico.

No hay que perder de vista tampoco que varios grupos financieros españoles tienen una fuerte presencia en

el continente americano. Cuentan con filiales tanto en los países anglosajones como en los de Iberoamérica.

La presencia en África es más limitada, si bien a través de la Federación Mundial de Asociaciones de Aseguradoras (GFIA) tenemos una relación con las asociaciones que representan a los mercados africanos.

La pertenencia a todas estas organizaciones (FI-DES, GFIA, etc.) nos permite participar activamente en los debates que en torno al seguro se desarrollan en el mundo.

Centrándonos en la situación interna de España, en alguna ocasión has afirmado que en el sector asegurador las cosas se están haciendo bien, pero que hay dinámicas profundas que pueden afectar a la actividad. Además del envejecimiento y la falta de ahorro, te refieres a los retos tecnológicos venideros. ¿Qué se puede hacer, tanto desde el sector público como desde el privado, para mejorar las debilidades estructurales y prepararse para los retos futuros? ¿Cómo favorecer la preparación de las familias y la sociedad ante el reto específico del envejecimiento?

La sostenibilidad, la digitalización y el envejecimiento demográfico son las grandes dinámicas que marcan la evolución actual del sector.

Sostenibilidad:

Las aseguradoras son grandes inversores institucionales y, como tales, tienen la capacidad de respaldar proyectos que favorecen la adopción de una economía más justa y neutra en términos de carbono. La vocación del sector por los activos de largo plazo le convierte en aliado natural de proyectos que tienen periodos de maduración más dilatados. El 94% de las aseguradoras toma en consideración criterios de sostenibilidad para definir el destino de sus inversiones. Entre los criterios considerados figuran factores ambientales, como el impacto sobre el cambio climático, la reducción de la huella de carbono o la promoción de las energías renovables.

Por otro lado, el seguro favorece la sostenibilidad a través de su actividad tradicional: el aseguramiento. La esencia del seguro, su auténtico valor social, es la protección a familias, empresas e instituciones. La red de protección que constituye el seguro y su elevada capilaridad contribuyen a la reducción de desigualdades y al desarrollo económico en toda España. Tanto la urbana como la rural. Cabe destacar, asimismo, la labor que hace el sector para concienciar a la sociedad sobre la brecha de aseguramiento o gap de protección.

A través de la colaboración público-privada se pueden optimizar los recursos disponibles para la atención de las necesidades de la sociedad en ámbitos como las pensiones, la salud, la dependencia... Vemos necesario favorecer la información en asuntos como las pensiones para que los ciudadanos puedan tomar decisiones adecuadas para su futuro y preparar el retiro con tiempo (sobre naranja con la pensión pública esperada). Asimismo, es necesario potenciar la educación financiera entre la ciudadanía.

Digitalización:

Otra de las dinámicas que marca la evolución del sector asegurador es la digitalización. El sector asegurador ha hecho una apuesta decidida para adaptarse a las necesidades de sus clientes y mejorar la eficiencia de sus procesos. La clave de la gestión aseguradora siempre ha residido en los datos y las nuevas tecnologías permiten multiplicar la captación y el procesamiento de información.

En el ámbito de la digitalización, el principal reto al que se ve sometido el sector asegurador es el de contar con una regulación nacional actualizada. La Ley de Contrato de Seguro (LCS) se redactó en 1980 y, en este tiempo, han evolucionado la tecnología, así como las necesidades y hábitos de los consumidores, por lo que numerosas disposiciones de la ley que en su momento podían estar justificadas, han quedado desfasadas. La norma presenta excesivos formalismos y requisitos obsoletos que suponen un obstáculo a la innovación.

En el ámbito de la digitalización el seguro necesita que el futuro marco normativo tenga en cuenta la realidad y especificidades del sector, permitiendo la innovación en un marco de respeto de la competencia y de tratamiento equitativo para todos los operadores.

Otra de las dinámicas relevantes ligada a la digitalización es la capacidad del sector asegurador de ofrecer productos cada vez más ajustados a las necesidades de sus clientes. Aquí, la digitalización juega un papel fundamental, pues afecta a todo el proceso de contratación de un producto, de firma de la póliza, de gestión de siniestros y de reclamaciones.... La tecnología permite ofrecer pólizas a medida, en función de las preferencias del cliente, o crear plataformas en las que los asegurados pueden informar de los siniestros o interponer reclamaciones de manera instantánea. Todo ello redundará en una mejora de la experiencia del consumidor, al tiempo que permite a la aseguradora agilizar sus procesos, combatir el fraude de forma más eficaz e impulsar modelos de negocio más eficientes.

Directamente vinculado con la digitalización está la gestión de los ciberriesgos. El aseguramiento de este tipo de riesgos preocupa al sector asegurador pues, por sus características (pueden causar incidentes de gran dimensión y carácter sistémico), es necesario buscar soluciones de colaboración público-privada para el problema que pueden presentar los cúmulos o exposiciones que se generarían ante un evento de gran alcance.

Envejecimiento demográfico:

Finalmente, merece la pena destacar el envejecimiento demográfico como otro de los retos del seguro. La esperanza de vida ha aumentado en España. Esto es una muy buena noticia, pero conlleva que el país se enfrente a un proceso de envejecimiento demográfico que tiene hondas repercusiones en materia de pensiones, dependencia y salud. En estos campos, el seguro se presenta como un aliado natural de los poderes públicos por su experiencia en la gestión del ahorro a largo plazo y en la prestación de servicios sanitarios y sociosanitarios. Aquí merece la pena destacar las ventajas de promover la previsión social complementaria y de alcanzar nuevos acuerdos de colaboración público-privada, así como de desarrollar los existentes en el ámbito de la salud.

Es posible que una cierta carencia de seguros en las familias españolas revele un problema de comprensión sobre lo que significa el seguro, tanto individualmente como en la discusión social y en la actuación

de los poderes públicos. ¿Qué se puede hacer en este sentido?

Debemos seguir insistiendo en el valor que aporta el seguro a la sociedad. En su importancia como red de protección de familias, empresas e instituciones. El seguro ha avanzado enormes distancias para acercarse a la gente, para explicarse mejor. "Estamos Seguros" es la iniciativa de educación financiera que promueve UNESPA y una de las muchas actividades emprendidas en el marco de nuestra industria para acercar la cultura aseguradora. Nuestros esfuerzos se vieron recompensados el año pasado por el Banco de España, la CNMV y el Ministerio de Economía. Estas instituciones otorgaron a UNESPA el Premio nacional a la promoción de la educación financiera, precisamente, por "Estamos Seguros".

Desde 2016, hemos publicado en el marco de Estamos Seguros 500 artículos en nuestra bitácora, distribuido 13.000 mensajes en redes sociales, editado cientos de creatividades multimedia, divulgado un centenar de informes... Gracias a todos estos contenidos hemos conseguido cerca de 3,9 millones de visitas a nuestra web y llegar a 2,3 millones de internautas (datos a cierre de 2022). En redes sociales tenemos más de 30.000 seguidores. Estas son cifras que se alcanzan solo a través de constancia y de mucho trabajo.

A nuestra actividad editorial debemos sumar las seis ediciones de "El riesgo y yo" que hemos organizado. "El riesgo y yo" es un programa educativo por el cual voluntarios de aseguradoras acuden a colegios



e institutos a sensibilizar a los adolescentes sobre qué es el riesgo y cómo encararlo. Unos 10.500 jóvenes se han formado a través de esta iniciativa desde que echó a andar en el curso académico 2017-2018 y hasta el curso 2022-2023.

Más allá de “Estamos Seguros”, algunas aseguradoras tienen programas de educación financiera en marcha a título individual y todas realizan enormes esfuerzos en simplificar sus servicios a los consumidores. Un vistazo a cualquier página web o a las redes sociales permite apreciar los avances en esta materia: el lenguaje empleado es más sencillo, los formatos más intuitivos y agradables a la vista, las aplicaciones permiten hacer seguimiento del estado en que se encuentra un determinado siniestro, etc. Todo es mucho más transparente. Y esto, indudablemente, hace que los consumidores tengan una mejor percepción del seguro.

Por otra parte, la ley por la que se creará la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero incorpora, entre sus objetivos fundacionales, la promoción de la educación financiera.

La presencia de la mujer en la esfera pública es un hecho consolidado en España que, sin embargo, aun requiere de una cierta atención. ¿Cómo está el sector asegurador en este sentido?

La mujer representa el 46% de los trabajadores en España y el 57% de la fuerza laboral de la industria del seguro. Es decir, la mujer tiene un peso relativo mayor en nuestro ámbito.

Las mujeres ocupan un tercio de los puestos directivos del seguro. No hay igualdad todavía, es verdad, pero su presencia es mayoritaria en ciertos departamentos. Ellas dirigen siete de cada 10 Departamentos de ‘Compliance’ y seis de cada 10 Departamentos de Recursos Humanos. También están al frente de cerca de la mitad de los departamentos de Comunicación y de Marketing. En el extremo opuesto, no hay que obviar que la presencia de directivas es menor en los departamentos Comercial, Administrativo, en Informática y todavía escasean en Dirección General.

Por otra parte, tres de cada 10 puestos en los comités de dirección de las aseguradoras corresponden a mujeres. Su peso es menor si analizamos los consejos de administración, donde representan a dos de cada 10 consejeros. Pero aquí se ve un cambio importante: casi la mitad de los puestos renovados en consejos en 2022 fue para una mujer.

La paridad no se ha logrado en el seguro todavía, eso está claro. Las cifras que les acabo de enunciar

hablan por sí mismas. Hablamos de ratios de presencia femenina de entre el 20% y el 33%, según estemos midiendo asientos en los consejos o puestos en los comités de dirección. Pero el cambio está en curso y avanza. El ritmo de la promoción de mujeres a todos estos ámbitos de responsabilidad es siempre superior a la tasa de presencia actual. Las compuertas están ampliamente abiertas y la tendencia es hacia la paridad.

También me gustaría hacer alusión a la Red EWI. Empower Women in Insurance busca impulsar la presencia de la mujer en los puestos de dirección del sector asegurador y dotarle de mayor visibilidad dentro de la industria. Ejerce de un punto de encuentro en el que las mujeres y los hombres pueden interactuar y desarrollar relaciones profesionales en condición de igualdad. Los profesionales adscritos a la Red EWI se han comprometido a promover la presencia de la mujer en puestos directivos. En concreto, se han marcado como meta que las mujeres representen el 40% del personal directivo de las aseguradoras antes de 2025. Me gustaría destacar que este compromiso es anterior a las disposiciones que incorpora la Ley orgánica de representación paritaria y presencia equilibrada de mujeres y hombres (Ley de Paridad), actualmente en tramitación.

Solemos terminar nuestras entrevistas pidiendo un consejo para los Actuarios jóvenes que se inician en la profesión. ¿Qué le propone la presidenta de UNESPA a los jóvenes colegiados del Instituto de Actuarios?

A aquellas personas que acaban de entrar en el sector asegurador siempre les digo lo mismo: estáis en un sector que engancha. Más allá de las condiciones de trabajo –que son muy buenas–, el seguro es una actividad profesional que motiva. La función de las aseguradoras es proteger a las personas. Esta profesión tiene una inequívoca vocación social que hace que el trabajo sea gratificante en sí mismo. Cada día, uno contribuye a que las cosas sean un poco mejor para los demás y eso es un estímulo individual muy claro.

Por otra parte, la innovación, la digitalización, la sostenibilidad, el envejecimiento... todos estos fenómenos constituyen retos para la sociedad española y, en todos ellos, participa el seguro. Las aseguradoras constituimos una fuente de estabilidad en un mundo incierto como el que vivimos. En una industria tan volcada en la gestión de datos, como es la nuestra, y en un mundo donde cada vez es más relevante saber cuantificar las cosas y saber procesar la información adecuadamente, los actuarios tienen un gran futuro. ●