



Rosario Rodríguez Requero, directora de RC General y Medioambiental de Caser

será **INDISPENSABLE** para cualquier empresa

España es el tercer país del mundo donde más ciber ataques se producen, superando los 200.000 al día. Eso está haciendo a todas las empresas, incluso a las pymes, concienciarse de este riesgo.

Rosario Rodríguez Requero, directora de RC General y Medioambiental de Caser, está convencida de que, “a medio plazo, el volumen de contratación de esta modalidad crecerá y, a largo plazo, será un seguro indispensable para cualquier empresa, independientemente de su tamaño”. De hecho, Caser tiene previsto sacar, en el segundo trimestre del año, un producto de Cyber protección enfocado a las pymes.

Desde 2008, el ramo de Responsabilidad Civil ha ido perdiendo a razón de 100 millones de euros al año de negocio. ¿Cree que sigue pasando por un mal momento o ya ha comenzado su recuperación?

La crisis económica que ha vivido este país obligó a cerrar cientos de miles de empresas, especialmente pymes. Uno de los sectores más afectados ha sido el de la Construcción, que tenía un peso muy importante sobre el volumen de primas del ramo de RC. Eso conllevó importantes caídas de primas a nivel sectorial.

Pero en 2015 esa caída se ha frenado y el ramo ha iniciado su recuperación, volviendo a la línea del crecimiento. A nivel de mercado, ha crecido el pasado año un 2,5% (según datos ICEA), y en Caser cerramos el ejercicio con un incremento del 8%.



En los últimos años se han producido cambios de pólizas. ¿Qué se puede hacer para subsanar los problemas que conllevan en este ramo?

En RC uno de los principales problemas de cambiar de compañía todos los años con el fin de ir abaratando la prima, es correr el riesgo de que con las delimitaciones temporales de la cobertura pueda pasar que siniestros ocurridos durante la vigencia de una póliza se declaren años después durante la vigencia de otra, y lo más normal es que

Hay que poner a disposición de nuestros clientes y mediadores herramientas que proporcionen inmediatez de respuesta, con la máxima calidad técnica y con la máxima eficiencia en todos los procesos

¿Se está empezando a salir del mercado blando?

En mi opinión, a estas alturas no podemos hablar de mercado blando de RC, sino de que la crisis ha traído la necesidad de ajustar los márgenes, las coberturas, los límites y las primas para adaptarnos a la situación real de mercado con la que había que trabajar. Es verdad que, en general, se ha producido un ajuste de primas a la baja (siempre hay segmentos y operaciones que suben primas). Pero también hay que tener en cuenta que los resultados del ramo han sido, un año más, muy favorables.

Por eso, yo no diría que hay mercado blando sino que hay una competencia cada vez más creativa e innovadora que hace que tengamos que poner las primas en el sitio que técnicamente le corresponden. Hay necesariamente mucho más rigor técnico que se debe entender como una forma de ajustar las primas a los resultados técnicos del negocio.

ninguna de las aseguradoras acepte atender el siniestro.

La única solución clara para subsanar los problemas de la delimitación temporal, son las coberturas en base a reclamaciones. Es decir, entender que el siniestro se produce en el momento de la reclamación del perjudicado y no cuando ocurre el hecho causante del daño. Pero esta delimitación temporal, propia de los seguros de RC Profesional o de los seguros de D&O, no está extendida al resto de los segmentos de RC General. Se cubren los siniestros ocurridos y reclamados durante la vigencia de la póliza. En mi opinión, éste es uno de los cambios fundamentales que necesita el seguro de RC desde hace años, y a lo que ayuda claramente la redacción del artículo 73 de la Ley del Contrato del Seguro.

¿Se ha notado algún incremento en la siniestralidad debido a que el mayor conocimiento de las obligaciones de los pres-



Hay mucho más rigor técnico que se debe entender como una forma de ajustar las primas a los resultados técnicos del negocio

tatarios del servicio, conlleva más reclamaciones?

Sinceramente no sé si será esa la causa, aunque es posible que tenga mucho peso en ello. Desde luego, se está notando un aumento de la litigiosidad. Cada vez más, se reclama por todo y, a veces, se saca de los parámetros razonables. De hecho, se han incrementado las reclamaciones infundadas o carentes de solvencia jurídica.

Por otro lado, también nos encontramos con una nueva tipología de siniestros debidos a las nuevas coberturas añadidas a las pólizas: Protección LOPD, mayor amplitud en coberturas ampliadas

de productos, mayores plazos para reclamación tras la anulación o cancelación, etc. Eso parece que también puede ser una causa del aumento de la siniestralidad.

¿A qué riesgos se enfrenta el ramo este año?

El principal riesgo al que nos enfrentamos las aseguradoras todos los años es el de mantener el resultado técnico adecuado. Por otra parte, el ramo debe ser capaz de crecer de una forma controlada, tanto en RC General, como en D&O y en RC Profesional.

Es en la RC Profesional, donde se hace necesario que el sector actúe con el mayor rigor técnico posible. Se trata de un segmento donde tradicionalmente ha habido mucha guerra de precios y donde la crisis ha generado un importante incremento de frecuencia, que hace imposible mantener los niveles de prima actuales. Sería un error que por captar primas no fuéramos capaces de reconducir los resultados técnicos.

Adicionalmente y a nivel de ramo, Solvencia II exige mayor control y rigor en la suscripción, aspecto que lógicamente tenemos perfectamente resuelto. Pero hay que estar siempre supervisando y vigilando que todos los controles sigan funcionando en todo momento y circunstancia. El control y rigor técnico debe prevalecer ahora más que nunca.

¿En qué medida la internacionalización de las empresas está potenciando la contratación de RC para cubrir reclamaciones fuera de nuestro país?

El mundo cada vez se hace más pequeño y es normal salir fuera de nuestro ámbito territorial habitual para generar más negocio. De hecho, Caser pertenece a la alianza europea de aseguradoras (Eurapco) que tiene como principales objetivos el intercambio de conocimientos entre sus socios y el aprovechamiento de las oportunidades de desarrollo de negocio conjunto. Las aseguradoras te-

nemos que adaptarnos con agilidad y poner a disposición de los asegurados todos los recursos para ofrecer las mejores coberturas cuando trabajan o venden sus productos fuera de España.

Somos uno de los países en los que existe mayor contratación de D&O por parte de las pymes (en 2013, el 20% de ellas disponía de este seguro). ¿A qué es debido?

El mercado asegurador, tanto a nivel de mediadores como de aseguradoras, ha detectado que el segmento de la pyme era realmente un nicho de mercado para la comercialización del seguro de D&O. Ello ha hecho que se hayan creado productos muy completos y con precios muy competitivos para este segmento que, influenciado por las consecuencias de la crisis (cierre de empresas, pérdidas de negocios, concursos de acreedores, etc.), considera que tienen una exposición al riesgo que puede afectar a su patrimonio y quieren cubrirlo.

Los cambios legislativos (Responsabilidad penal de la persona jurídica, Ley de sociedades de Capital, etc.) y sus consecuencias sobre la responsabilidad de los administradores, influyen también en la necesidad objetiva de asegurar esta parcela de responsabilidad.

Sin duda, el riesgo es muy inferior al de las grandes empresas o al de cualquier entidad financiera, pero también los precios son muy inferiores con respecto a aquellas y las coberturas, a veces, casi tan completas como las de una gran empresa.

¿Qué opina de la utilización de la tarificación online en RC?

Creo que es esencial en el mercado actual. No sólo en RC sino en todos los productos aseguradores hay que poner a disposición de nuestros clientes y mediadores herramientas que proporcionen inmediatez de respuesta, con la máxima calidad técnica y con la máxima eficiencia en todos los procesos, no sólo en contratación, sino también en la gestión de prestaciones.

En ese sentido, hace ya 10 años, Caser fue pionera en este mercado en disponer de una web, a disposición de nuestros mediadores, para poder no sólo tarificar online, sino para contratar online las pólizas de RC.

Existen seguros de RC muy específicos y especializados. ¿Hay alguna profesión nueva en la que se haya detectado necesidades de Responsabilidad Civil?

En 2015 el ramo ha iniciado su recuperación, con un crecimiento del 2,5% sectorial y del 8% en Caser



Quizás todas aquellas que tienen que ver con Internet (creador de páginas web y aquellas relacionadas con las nuevas tecnologías) es lo más demandado hoy en día. El problema de este tipo de profesiones es que no existe historial de comportamiento. A veces se recurre a las pólizas de compañías americanas, que son pioneras. Pero hay que tener en cuenta que la tipología de riesgos y las actividades no son las mismas y su legislación es totalmente diferente. No se puede ir a la traducción literal de los seguros americanos.

Yo creo que actualmente es inevitable la especialización y adaptación del producto a lo que el cliente necesita y quiere, ya no sólo en su contenido, sino en su forma de comercializarlo o acceder a él, es algo inherente a los tiempos en que nos encontramos.

En algunos casos se está ofreciendo el seguro de RC junto con otras pólizas. ¿Cree que es mejor venderlo así que en solitario?

Dependerá de cada caso concreto, de identificar correctamente el riesgo y de valorarlo adecuadamente. Creo que es positivo y más cómodo para el cliente si podemos darle una póliza que garantice su RC Profesional y su RC General, en lugar de dos.

Las pymes cada vez se preocupan más del riesgo de un ataque informático, ¿eso se está traduciendo en una mayor contratación de la póliza de RC de Ciberriesgos?

Se debe establecer la cobertura en base a reclamaciones para subsanar el problema de la falta de cobertura de un siniestro por delimitación temporal



La posibilidad de ciber ataques es actualmente una realidad: España es el tercer país del mundo donde más ciber ataques se producen. Las cifras son absolutamente escalofriantes, hablamos de más de 200.000 ataques diarios. Es normal entonces que tanto las grandes empresas, como las pymes estén preocupadas por ello.

Sin embargo, no son muchas las aseguradoras que comercializan productos para dar cobertura a estos riesgos y, realmente, la contratación de estas pólizas es lenta y compleja. Pero estamos seguros de que, a medio plazo, el volumen de contratación tiene que crecer y, a largo plazo, será un seguro indispensable para cualquier empresa independientemente de su tamaño.

Se habla ya de que el rating de las entidades financieras puede variar en función de si tienen o no resuelto adecuadamente estos riesgos con una póliza específica de seguros.

Es fácil comercializar RC si se conoce bien el ramo

El Plan Estratégico de la Mediación identifica el ramo de Responsabilidad Civil como uno de los sectores de mayor potencial para los corredores. La causa está, según Rosario Rodríguez, directora de RC General y Medioambiental de Caser, en que “siempre ha sido un ramo con muchísimo potencial. Es infinita la cantidad de riesgos susceptibles de asegurar la responsabilidad civil. Además, si se conoce bien, es fácil de comercializar. Pero es esencial la especialización. Analizar el riesgo de un cliente y sus necesidades específicas de RC es importantísimo. Pero además, adecuar la delimitación temporal y geográfica de la cobertura es esencial. Entender el correcto funcionamiento de todas las coberturas de RC es básico si queremos no perder al cliente por un defectuoso asesoramiento. Además, un mundo cada vez más cambiante, nos presenta constantemente nuevas actividades o nuevas formas de hacer o de relacionarnos, para las que hay que saber identificar el producto adecuado de RC”.

Actualmente el volumen total de primas de RC de Caser ha llegado en un 65% a través de los corredores y grandes brokers. Un porcentaje que según Rodríguez “debe subir en los próximos años”. Para potenciar que esto ocurra, la aseguradora les aporta “experiencia, asesoramiento, formación, relaciones duraderas, productos de primera línea, confianza en la gestión, tramitación ágil, servicio, buena práctica aseguradora y profesionalidad”. A cambio pide “transparencia, confianza, relaciones duraderas, buena práctica aseguradora y profesionalidad”.



Últimamente se está hablando mucho del seguro de RC para drones. De hecho Caser tiene uno. ¿Realmente puede aportar tanto negocio como el que se dice?

España ha sido uno de los primeros países de Europa en tener legislación para el uso civil de los drones, incluso antes que los Estados Unidos. La propia UE todavía no ha comenzado a legislar el uso de estos aparatos, y no se prevé que esté preparada hasta bien entrado 2016.

Caser fue la primera en cubrir este tipo de riesgos. A priori, no se trataba de si podía aportar mucho negocio o no, sino de que tratándose de un seguro obligatorio, estamos en la obligación de poder ofrecer a nuestros clientes una póliza que cubra esa exigencia

y a hacerlo con las mejores y más amplias coberturas, a precios realmente competitivos.

Actualmente tenemos una cartera de más de mil pólizas generadas en muy pocos meses y creemos que durante este año y sucesivos este seguro seguirá teniendo importantes crecimientos.

Creo que realmente puede aportar mucho volumen de negocio. Las utilidades de los drones crecen día a día y sus aplicaciones son prácticamente ilimitadas. El número de operadores ha crecido exponencialmente desde la publicación de la ley a finales de 2014. Hace tres años no había nada a nivel europeo y ahora habrá cerca de 5.000 empresas en Europa vinculadas a esta actividad. Según cálculos de la Comisión Europea, en 2050 habrá generado 150.000 empleos y obtendrá alrededor de 15.000 millones de euros al año de beneficios.

¿Tienen previsto lanzar nuevos productos en RC o realizar algún tipo de acción con los corredores en un futuro próximo?

Precisamente en el ramo de RC tenemos previstas varias acciones para 2016, por una parte, sacaremos en el primer trimestre un nuevo producto de RC General, absolutamente revisado en sus coberturas, condiciones, tarifas y utilidades que esperamos dé una respuesta mucho mejor enfocada a las necesidades de nuestros mediadores, buscando mayor efectividad en la contratación online, lo que mejorará la gestión de todos los intervinientes. Además, pondremos en la web del mediador nuestro actual producto de D&O para pymes, revisado y mejorado para facilitar su contratación online, lo que esperamos impulse el crecimiento de este negocio.

Por último, lanzaremos en el segundo trimestre un producto de Cyber protección enfocado a las pymes y, como no podría ser de otra manera, absolutamente online en su contratación y sin impresión de papel.

CARMEN PEÑA

FOTOS: IRENE MEDINA