

Marco Cidoncha, Chief Underwriting Officer de  
Commercial Insurance Zurich España

# El ramo de RC debe poder **GARANTIZAR** el balance técnico en el largo plazo

06

El ramo de RC tiene buenas perspectivas de crecimiento. Sin embargo, como indica Marco Cidoncha, las aseguradoras se enfrentan al riesgo de no poder garantizar que se mantenga el balance técnico. Al seguir siendo un ramo atractivo para las aseguradoras, hay una presión a la baja en los precios que choca con un mayor número de reclamaciones y las mayores exigencias del baremo.



## **Durante años el ramo de RC ha soportado malos resultados, algo ue cambió en 2015. ¿Cómo se comportó el año pasado?**

Como el ramo de Responsabilidad Civil es bastante amplio, nosotros lo dividimos en subsegmentos. Si hablamos de los seguros dirigidos a las grandes empresas y a las pymes, el comportamiento ha sido bueno, aunque hay una presión para reducir precios por el exceso de capacidad en el mercado. Pero esto se contrarresta con un mayor interés por parte de los clientes para incrementar tanto coberturas como límites.

El segmento de RC en general, sobre todo el más enfocado a las empresas, está saneado y con buenas perspectivas, por lo menos en Zurich. Sin embargo, hay otros segmentos en donde el resultado no ha sido tan bueno. Es el caso del segmento sanitario, que al ser de "larga cola", existe una incertidumbre sobre el coste final de los siniestros.

Luego hay otros segmentos más relacionados con la Administración pública en donde se está viendo afectado por los recortes y los presupuestos a la baja debido a la coyuntura económica. Eso ha obligado a una reducción de precios que ha hecho que el equilibrio entre primas y siniestros esté mucho más comprometido. A esto hay que unir la situación de bajos tipos de interés porque Responsabilidad Civil siempre ha sido un ramo en el que los tipos de interés altos han ayudado a su resultado técnico. Todos esos factores hacen que sea un segmento al que hay que vigilar. Pero en ningún caso, al menos para nosotros, podemos decir que es un ramo deficitario.

## **¿Realmente es un ramo con gran potencial de crecimiento?**

Yo creo que la posibilidad de crecimiento de este ramo es clara. En él se unen tres factores: la recuperación económica y que las empresas estén abriendo nuevos mercados; el tema legislativo con la publicación del nuevo baremo, en el que se incrementan las indemnizaciones y las pólizas deben tener los límites necesarios,

algo que implica más prima; y por último, una mayor tendencia a la reclamación, potenciada en parte por las redes sociales que aportan una mayor concienciación de la cultura de la reclamación. Eso está provocando que se contraten más pólizas de RC.

## **¿Se puede decir que se ha reducido la competencia feroz que existía?**

El mercado sigue siendo muy competitivo porque el resultado del ramo es positivo, vemos una posibilidad de crecimiento y todos queremos estar ahí.

## **¿Hasta qué punto esa competencia puede llevar a pólizas mal hechas y a que no se cubran las necesidades reales del cliente?**

Yo diría que es todo lo contrario. La competencia nos lleva a querer diferenciarnos del resto y a ofrecer productos cada vez más completos. Bien añadiendo coberturas adicionales que no existían, bien distinguiéndonos con límites más altos por el mismo precio. Le pasa lo mismo a los corredores, que como también se intentan distinguir, quieren dar un producto muy completo.

## **¿Pero al disminuir la prima por el exceso de competencia no se limitan las coberturas?**

Puede darse el caso de llegar a ofrecer productos *low cost* en los que sacrificas las coberturas o los límites por un precio mucho más competitivo. Pero por lo general, el seguro de RC suele estar bien diseñado. No es tan habitual reducir coberturas porque, en algunos casos, no se ve tan reflejado en el precio.

## **¿Qué acciones se han visto obligados a hacer en el ramo**



La competencia nos lleva a querer diferenciarnos del resto y a ofrecer productos cada vez más completos

## El corredor aporta más del 80% del ramo de RC

El producto de Responsabilidad Civil es un seguro muy especializado que conviene conocerlo bien. Por eso, Marco Cidoncha, Chief Underwriting Officer de Commercial de Zurich Seguros España, cree que “los mediadores son figuras clave para trasladar el conocimiento del cliente a la compañía”. A los corredores que quieren trabajar con Zurich Seguros les piden que les faciliten “la información suficiente y transparente para poder hacer una correcta valoración del riesgo. Además, pedimos una relación a medio-largo plazo. Huimos de las tomas de decisiones cortoplacistas en base al resultado de un cliente ese año”.

A cambio, la aseguradora ofrece cuatro valores que la distinguen como empresa: un equipo profesional con una experiencia en España de más de 130 años (no solo en contratación, sino también en la gestión de siniestros), una marca muy reconocida y de prestigio, presencia a nivel mundial (directa en más de 50 países y con acuerdos con otras compañías en más de 200) y su solvencia. “Sobre todo en los seguros de RC, que son más a largo plazo, es importante saber que es una compañía con un gran capital y una solvencia económica. En 2017 queremos crecer en España y animamos a los corredores que nos acompañen en nuestro objetivo. En los

próximos tres años vamos a desarrollar mucho más el mercado de empresas enfocándonos, sobre todo, en las pymes y acompañándolas en su crecimiento, nacional e internacional”, indica Cidoncha.

Para esta entidad el canal tradicional es muy importante. De hecho, en pymes de más de 30 millones de euros, por encima del 95% del negocio de RC llega a través de los corredores. En las de menos de 30 millones el agente exclusivo tiene más negocio y la aportación de los brokers se sitúa en el 50%. Pero en global, el porcentaje del negocio de corredores podría estar en más del 80% de todo el ramo de RC

### de RC debido a la crisis?

Con motivo de la crisis se han producido caídas de facturación muy importantes. Hay sectores como el de la construcción o sus empresas satélites que han tenido reducciones drásticas. Hemos tenido que adaptar el producto a la realidad del cliente y sus necesidades.

Por otra parte, en los seguros con la Administración pública, debido a esa presión en el recorte de los presupuestos, como son concursos públicos hemos tenido que ir al precio que licitan o incluso menor. Eso nos obliga a vigilar el equilibrio técnico para no entrar en pérdidas.

Pero, en general, no diría que se ha sacrificado coberturas por una reducción de precios, salvo casos muy excepcionales. Para las

empresas que quizás tenían unos presupuestos más limitados se ha buscado alternativas, como por ejemplo, estableciendo franquicias más altas pero sin reducir coberturas.

**Un estudio reciente estima que el 93,3% de las empresas tiene contratado algún seguro para cubrir la responsabilidad civil derivada de su actividad. Parece que están muy concienciadas...**

Sí. La póliza de Responsabilidad Civil es una de las primeras en la que piensa cualquier empresa. Además, la RC profesional es imprescindible en muchos casos para el ejercicio de tu profesión y hay mucha empresa de subcontrata que para poder realizar trabajos en cualquier otra empresa precisan de una póliza de RC. En general, al tener la componente de la RC patronal, hay mucha concienciación de



tener cubiertos a tus trabajadores. Por otra parte, las primas son el factor determinante como en los seguros de daños materiales y daños propios. Asimismo, se valora el que incluyan la defensa jurídica porque, por ejemplo, en una RC de productos el reclamante suele ser tu propio cliente y es mejor que haya

El baremo podría llegar a tener impacto de hasta un 20% en alguna de las carteras de Zurich Seguros

Como compañía, el riesgo principal es garantizar que se mantenga el balance técnico. Al seguir siendo un ramo atractivo para las aseguradoras, hay una presión a la baja en los precios que choca con un mayor número de reclamaciones y las mayores exigencias del baremo. Al ser un riesgo de largo plazo, las decisiones que tomemos hoy las veremos en dos o tres años. Por eso, en Zurich creemos que es fundamental contar con información muy clara, la gestión del big data, el conocimiento y la experiencia en el ramo, y disponer de los mejores profesionales para que te permitan ver ese punto de inflexión y estar preparados para tomar las decisiones oportunas.

**Los expertos creen que las pólizas de D&O deben fijarse, al menos, en 3 millones de euros. ¿Qué opina al respecto?**

Depende del tamaño de la empresa y de su actividad. Para empresas muy pequeñas, quizás 3 millones de euros es mucho, pero siempre depende del sector y la actividad de la empresa. Por experiencia, las empresas de menos de 30 millones de facturación, en D&O el nivel de reclamación

una tercera figura (la aseguradora) para evitar que eso afecte a la relación con el cliente.

**¿Se diferencian mucho los productos para pymes de los de las grandes empresas?**

En las pymes se comercializan productos más paquetizados en los que se incluyen una serie de coberturas: daños propios, responsabilidad civil... con un precio muy ajustado. Cuando la empresa empieza a ser más grande, sus necesidades son diferentes y precisan productos que nosotros solemos llamar "a medida" y se va a pólizas más flexibles.

**¿A qué riesgos se enfrenta el ramo este año?**

máxima está por debajo del millón. Es verdad que la diferencia de prima entre un millón y dos millones quizás no es relevante, pero esa decisión la debe tomar la propia compañía que suscribe la póliza. Cuando la empresa va ganando tamaño, es recomendable adaptar los límites a la posible exposición, y en ese caso, por ejemplo, las grandes empresas internacionales pueden llegar a capacidades de 150 o 200 millones de euros. Ésta tiene que ser proporcional a la reclamación y al nivel de exposición.

**¿Qué ha supuesto para el seguro de RC la reforma del Código Penal, del 1 de julio de 2015 y el cumplimiento del compliance?**

Esa reforma estableció la posibilidad de una responsabilidad



Según nuestro análisis, si comparamos el antiguo baremo y el nuevo, algunas indemnizaciones se pueden multiplicar por dos o por tres

penal por parte de las empresas, aunque existen eximentes si demuestran realizar protocolos para minimizar esos riesgos. La verdad es que no está afectando demasiado al ramo de RC. No sé si todavía es pronto, pero no está habiendo muchas reclamaciones.

### ¿Cómo está influyendo el Baremo en el ramo de Responsabilidad Civil?

El baremo es obligatorio en el ramo de Autos y no en el resto, pero los jueces normalmente lo utilizan como una escala de referencia a la hora de indemnizar otro tipo

de seguros de RC. Por eso, está influyendo mucho en el tema de las indemnizaciones. Por un lado, en los siniestros más leves, como el latigazo cervical, al recaer la carga de la prueba en el perjudicado es posible que se reduzca el nivel de reclamaciones. Pero luego están los grandes lesionados, que tiene un impacto muy grande porque el nuevo baremo contempla aspectos como la pérdida de ingresos y las cargas familiares. Según nuestro análisis, si comparamos el antiguo baremo y el nuevo, algunas indemnizaciones se pueden multiplicar por dos o por tres. En el conjunto de nuestra cartera el impacto dependerá del segmento, aunque en algunos casos podría llegar al 20%.

### En Autos se está produciendo una subida de precios, ¿ocurrirá lo mismo en el resto de RC?

No se puede hablar de una política de subida de precios generalizada para todos nuestros clientes. Siempre analizamos el caso a caso. Los clientes que demuestren una buena historia siniestral y una buena gestión de riesgos, no tendrán incremento de precios. Pero los de alta siniestralidad, posiblemente tendrán una subida.

### El pasado año se ha empezado a comercializar una póliza de segunda capa patronal, que amplía el sublímite por víctima en Responsabilidad Civil Patronal. ¿Qué opina al respecto? ¿Es algo que se está demandando en el mercado?

Es lógico que se esté demandando más límite por el tema del baremo en los sublímites que tenemos para RC Patronal. Nosotros estamos intentando subir esos límites y ver el precio adecuado para ese incremento. No tiene mucho sentido que se contraten pólizas para aumentar ese límite de patronal porque tenemos la solución implementada que consiste en o bien subir esos límites dentro de la propia póliza o si son límites muy altos, se estructura por capas.

### El ramo de Responsabilidad Civil es el más litigioso del seguro. ¿Qué se puede hacer para evitar que siga siendo así?

La propia naturaleza del ramo te obliga a eso. En otros ramos es más fácil de contrastar el daño pero en RC hay un tercero perjudicado y éste tiene que demostrar la relación entre la causa y el efecto, la existencia de responsabilidad por parte del reclamado. Eso a veces no es tan fácil y provoca un conflicto. Pero, dicho esto, la política de tramitación, al menos de Zurich, intenta llegar a un acuerdo siempre que puede porque no compensa tenerlos abiertos durante muchos años. Lógicamente, el porcentaje de los que llegan a juicio es más alto que en otros ramos.

### ¿Tienen previsto lanzar nuevos productos en RC en un futuro próximo?

Estamos trabajando en la modernización de los productos para adaptarlos al cliente y sus necesidades, modernización en precio, en la modularidad del producto (para hacerlo a medida), y en nuestros procesos en la toma de decisiones.

CARMEN PEÑA  
FOTOS: IRENE MEDINA