

## ENTREVISTA

# Francisco J. Marco Orenes

Presidente de la Comisión de Automóviles de UNESPA  
(Vicepresidente de MAPFRE-España y Portugal)

*“El reto o responsabilidad de las entidades es ofrecer, por un lado, la mejor cobertura al asegurado y, al mismo tiempo, fomentar conductas y comportamientos adecuados entre los conductores”*

**¿Cuáles son los retos fundamentales a los que se enfrenta el seguro de automóvil en relación con los riesgos de circulación y la seguridad vial?**

El seguro del Automóvil, y las entidades que lo gestionamos, desempeñamos un papel fundamental en la cobertura de los riesgos de circulación y, asimismo, en el impulso y promoción de la seguridad vial, siendo conscientes de que la siniestralidad en carretera tiene un elevado impacto en la vida de las personas, además de un gran coste económico.

Afortunadamente, las cifras de fallecidos se van reduciendo, pero en 2013 todavía más de 1.100 personas perdieron la vida en accidentes de circulación, y no solo eso, las aseguradoras atendemos a causa del tráfico a alrededor de 300.000 heridos, con lesiones de diferente gravedad. Las entidades de seguros pagaron en España en 2013 un total de 2.505 millones de euros por cobertura de daños personales del seguro obligatorio, lo que representa el 32 por ciento del total desembolsado por el sector en el ramo de autos.

El reto o responsabilidad de las entidades en este ámbito es ofrecer, por un lado, la mejor cobertura al asegurado, innovando permanentemente para incluir nuevas prestaciones y servicios, y al mismo tiempo, desde una perspectiva de responsabilidad social, fomentar



conductas y comportamientos adecuados entre los conductores.

**¿En qué medida el seguro puede disminuir la siniestralidad e incrementar la seguridad vial?**

De muchas maneras, pero sobre todo fomentando conductas responsables entre los conductores. Hablamos, por ejemplo, de premiar al conductor por mantener los puntos del carné, de cubrir la realización de los cursos de recuperación de puntos en los que se recuerda la importancia de cumplir las normas de circulación, o de valorar y fomentar la prudencia y los buenos hábitos de conducción del asegurado para ofrecerle una prima más ajustada en su seguro.

Pero también tenemos una importante labor sectorial y a través de UNESPA impulsamos los Premios de Seguridad Vial precisamente para patrocinar acciones que ayuden al objetivo de prevenir y reducir la siniestralidad y su impacto en la sociedad española. En la última edición de estos premios, el jurado concedió 80.000 euros al proyecto ECAM para analizar los riesgos relacionados con las personas mayores de 65 años (grupo de siniestralidad creciente) y proponer pautas de mejora de su seguridad; y otros 40.000 euros a ASPAYM para estudiar, de forma complementaria, la movilidad de este grupo de personas. El segundo premio, de 60.000 euros, se destinó a AESLEME para profundizar en la campaña de concienciación “Si controlas, vuelves” destinada a prevenir la conducción bajo los efectos de drogas y/o alcohol entre los jóvenes.

**¿Cuáles son los elementos más novedosos (pe. tecnológicos, infraestructuras, demográficos, etc) en el seguro de automóvil?**

En el seguro del Automóvil, como en el resto de ramos o de actividades, las novedades de mayor impacto están relacionadas con la tecnología y el uso que hacemos de ésta las personas y las empresas. La tecnología ha revolucionado tanto la gestión del negocio como la forma de relacionarnos con el cliente.

En España algunas compañías han aplicado tecnología en el desarrollo de productos, ofreciendo un servicio similar al del sistema E-Call, que será obligatorio a partir de 2016 para todos los vehículos. La tecnología, también aplicada a la gestión de datos y de carteras de clientes, ha traído una nueva forma de entender el seguro.

La siniestralidad en carretera tiene un elevado impacto en la vida de las personas, además de un gran coste económico



Asimismo, hay otros elementos que afectan directamente al seguro del Automóvil. Podemos señalar, entre otros, las novedades implantadas en los últimos años en normativa de circulación, la mejora de la red viaria en España, los hábitos de conducción de los ciudadanos, el aumento progresivo del número de conductores y el incremento de la edad media de estos.

Todos estos factores influyen, directa o indirectamente, en la seguridad vial y en el seguro del automóvil.

**¿Qué propuestas e iniciativas destacaría de la Comisión de Automóviles de UNESPA? ¿En qué medida la Comisión puede ayudar a ofrecer productos y servicios que se acomoden mejor a las necesidades de los asegurados?**

La Comisión de Automóviles de Unespa no es un foro para analizar la actividad aseguradora, porque los productos y las estrategias son individuales en cada empresa. Lo que la Comisión nos permite es poner en común las cuestiones sectoriales, como los cambios normativos, o los Premios de Seguridad Vial que he comentado en una pregunta anterior. Después es cada compañía la que establece su modelo de negocio.

### ¿Qué elementos considera fundamentales en el desarrollo del nuevo Baremo? ¿Cómo mejorará el seguro de automóvil con el nuevo Baremo?

La reforma del Baremo se encuentra todavía en una fase preliminar, pero Unespa trabaja con el objetivo de conseguir el mejor Baremo posible a un coste que los asegurados nos podamos permitir, y esto pasa por mejorar sustancialmente la protección de los grandes lesionados, haciéndolo, necesariamente, balanceando recursos. El Baremo es un instrumento social, que aprueba el Parlamento y pertenece a los ciudadanos y que el seguro únicamente gestiona.

### ¿En qué lugar considera que está el desarrollo del sector asegurador en el ramo de automóvil dentro del contexto mundial y qué iniciativas o propuestas debe considerar de cara a los próximos años?

Somos innovadores y lideramos muchos procesos que otros mercados vienen a estudiar como modelo de organización del seguro del Automóvil. Por ejemplo, hemos automatizado, mediante convenios, la gestión de los siniestros, de tal manera que la inmensa mayoría de los vehículos se pueden empezar a reparar en el mismo momento en que se comunica el siniestro, algo que beneficia al cliente. Pero también el Baremo es un elemento

diferenciador del mercado español, porque democratiza la justicia en la medida en que dos lesiones similares son indemnizadas de forma similar, es decir, se objetiviza el daño y su compensación.

Por otro lado, el futuro está en los desarrollos tecnológicos aplicados a la distribución, a la gestión del cliente y a la prestación de servicios, así como en el uso de Internet y redes sociales. El sector ha avanzado mucho en esta dirección, ofreciendo ya en algunos seguros, como hemos comentado, sistemas de asistencia E-call, adelantándose a la normativa que regulará la implantación de este sistema en los vehículos.

### Acabamos la entrevista pidiendo la opinión del entrevistado sobre cuál es el mayor riesgo para España en el corto plazo y cuál es en el largo plazo. ¿Cuál es su opinión? ¿Qué consejo daría a un joven actuario?

El mayor reto que tenemos los españoles es el empleo, porque cuando seamos capaces de crear empleo neto será porque la economía esté creciendo y se estarán recuperando los proyectos empresariales, el ahorro, la inversión, etc. El empleo es la pieza que cierra el puzle porque es el testigo de que la recuperación ha llegado a la economía real.

El principal riesgo es no ser capaces de acelerar esa recuperación económica y, sobre todo, evitar repetir los excesos y los errores que han estado en el origen de esta crisis.

Los actuarios son para el seguro una figura fundamental y su trabajo es la base del desarrollo técnico de los productos y coberturas y, por tanto, del establecimiento de las primas en cada caso. El conocimiento del negocio, la profesionalidad y el rigor deben ser siempre el horizonte en el desempeño de su trabajo.

El futuro está en los desarrollos tecnológicos aplicados a la distribución, a la gestión del cliente y a la prestación de servicios, así como en el uso de Internet y redes sociales

## Francisco José Marco Orenes

Nacido el 25 de noviembre de 1957 en Orihuela (Alicante).

### Formación

- Licenciado en Medicina y Cirugía (Universidad de Murcia).
- Especialista en Geriátrica por la Universidad de Murcia y en Nutrición por la Universidad de Granada.
- Master en Dirección y Administración de Empresas (IDAE).

### Cargos principales

- Vicepresidente Ejecutivo de MAPFRE España (desde noviembre 2013).
- Vicepresidente-Consejero Delegado de MAPFRE FAMILIAR (desde marzo 2010).
- Presidente de MAPFRE Empresas (desde mayo 2012).
- Presidente de CATALUNYACAIXA SEGUROS GENERALES, BANKINTER SEGUROS GENERALES, IBERICAR y FUNESPAÑA.

- Presidente de la Comisión de Seguros de Automóviles de UNESPA.

### Cargos anteriores más recientes

- Director General de MAPFRE FAMILIAR (de mayo 2008 a marzo 2010). Consejero Delegado de MAPFRE CAJASALUD (de 2007 a 2008).
- Presidente Ejecutivo de MAPFRE PERÚ (de 2004 a 2007).
- Director General de MAPFRE PERÚ (de 2002 a 2004). Presidente de la Cámara de Comercio de España en Perú (de 2002 a 2007).
- Vicepresidente de la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (de 2005 a 2007).

### Distinciones Principales

- Cruz Oficial de Isabel la Católica (2007).