

Economía de Mercado y Seguro

Por

EUGENIO PRIETO PEREZ

Catedrático de la U.A.M.

I. INTRODUCCION

La economía de mercado y de libre competencia exige de la empresa (industrial, comercial y financiera) dos obligaciones, a saber:

- Mantener una alta y permanente competitividad, encaminada a *asegurar y ampliar su posición en los mercados de los bienes* o servicios que constituyen su actividad. Al respecto F. NEPVEU — NIVEULE, señalan que “quien dice competencia dice también acentuación de los esfuerzos sobre la calidad, los precios y las condiciones de venta, mayor dinamismo y difusión comercial, perfeccionamiento de los vendedores, promociones más vigorosas, un servicio más valioso, investigación y lanzamiento de nuevos productos (1).
- Progresar para asegurar la supervivencia, esto es, buscar la obtención de márgenes de beneficios suficientes que permitan una remuneración adecuada a los factores de la producción (capital y trabajo), y, la obtención de recursos financieros para desarrollarse y afrontar los gastos de estudios, preparación e investigación que la primera de las obligaciones entraña.

En resumen, la economía de mercado impone a las empresas el objetivo de la obtención de una rentabilidad adecuada a su actividad.

En los últimos años son varias las organizaciones económicas internacionales (OCDE, FMI, y otras) las que han aconsejado que debemos organizar nuestra convivencia concediendo más protagonismo en la vida económica a las fuerzas de mercado.

(1) Véase el prólogo del libro de J. P. SSIMERAY: *La preparación racional de las decisiones comerciales*. Ediciones Deusto, S. A., 1975.

Evidentemente las exigencias de cambio que reclama la situación económica mundial nos lleva de la mano a demandar aquel protagonismo, pues, es indudable que las economías de mercado presentan un alto grado de flexibilidad. Como afirma T. SCITOVSKY la *virtud fundamental* de ese sistema económico a lo largo de la historia *ha sido su inigualada flexibilidad; flexibilidad al explotar las oportunidades, absorber choques, adaptarse a las cambiantes circunstancias* (2). Esta característica de flexibilidad es tanto mayor cuanto más libremente actúan las fuerzas del mercado.

Con este planteamiento resultan del máximo interés cualesquiera aportaciones encaminadas a un análisis de las fuerzas concurrentes en el mercado, en orden a precisar las características más notables y su tendencia. La razón de esa importancia estriba en que colocada la economía de mercado frente a un cuadro de expectativas, daría su respuesta, basada en su lógica interna y en su capacidad de adaptación a las situaciones cambiantes.

La economía de mercado tiene como agentes que la desarrollan a las empresas, consumidores y Gobierno.

Refiriéndonos a los dos primeros agentes es claro que *entre los elementos que integran cada clase de agentes* (empresas y consumidores) existen diferencias, en los gustos, en los recursos económicos, en la dimensión y organización, en la calidad de los bienes y servicios ofrecidos, en la información y su interpretación, etc.

Los aspectos señalados tienen un gran dinamismo. En esta ocasión nos referimos a ellos.

Creemos, sin embargo que es necesario poner de manifiesto algunas cuestiones, a saber:

- El momento presente se caracteriza por la iniciación de una nueva fase del cambio. En efecto, la nota más destacada es, entre las incertidumbres de una crisis general, la búsqueda por parte de toda la sociedad de *nuevos modos de organización*. Por esta razón, es esencial que los responsables de las empresas estén atentos a los cambios que se producen en aquélla, que no siempre le resultarán familiares y que necesitarán de un análisis que probablemente exigirá métodos distintos de los habituales. Así, pues, parece oportuno hacer un conjunto de observaciones relativas a ciertos fenómenos característicos, señalando el modo en que deben ser afrontados.
- También es importante destacar que todo parece indicar que el futuro acentuará las diferencias entre innovadores y tradicionalistas. Compartimos la opinión de RENE DESSAL de que “los innovadores no han triunfado todavía en un medio en que la referencia al pasado aún es frecuente” (3).

(2) Véase T. SCITOVSKY: “¿Puede sobrevivir el capitalismo? Un nuevo planteamiento a una vieja pregunta”, *Papeles de Economía Española*, núm. 6, 1981.

(3) Véase RENE DESSAL: *El seguro mañana*, Editorial Mapfre.

Por tanto, *resultaría útil localizar los sectores* que se resisten y oponen al desarrollo del progreso y analizar al mismo tiempo, las experiencias o iniciativas que caracterizan el camino que marcan la trayectoria del progreso.

- Por último, es claro que esta nueva etapa se caracteriza por la reivindicación de la participación en las decisiones que afectan a la colectividad, de modo que es conveniente dar a conocer los distintos aspectos fundamentales de la actividad empresarial, cualesquiera que sea ésta. Jean FOURESTIE escribió recientemente:

“Es necesario animar a los dirigentes y a todos los que quieran ejercer su profesión con inteligencia a que hagan un esfuerzo permanente para salir del ámbito estricto de sus especialidades, de sus preocupaciones cotidianas y tomen conciencia de lo que ocurre a su alrededor, de lo que acontece en el mundo. El tiempo de las profesiones cerradas en sí mismas y orgullosas de su pasado y de sus técnicas ha quedado atrás. Hemos entrado en una época de interdependencia y de solidaridad entre los hombres, los países y los mecanismos económicos y sociales, haciéndose necesario tomar conciencia de estos cambios porque de ello depende la existencia misma de las empresas” (4).

Creemos que la crisis económica que vivimos dejará huella profunda en las mentes y en las estructuras económicas y sociales, que están experimentando modificaciones que desbordan ampliamente las fronteras nacionales. “Las crisis (ya sean culturales, económicas, políticas o globales como en el caso actual) —afirma Antonio GARRIGUES WALKER— son épocas de revisión y profundización de los sistemas e ideologías vigentes en una sociedad. Cuando algo falla se intensifica no sólo la búsqueda de los culpables y de los inocentes sino asimismo la búsqueda de las alternativas a una situación determinada. La larga crisis económica que estamos viviendo desde 1973 ha provocado el ambiente necesario y propicio a este género de búsqueda” (5).

Después de la II Guerra Mundial las ideas Keynesianas se impusieron y con ella un modelo de economía mixto, caracterizado por la intervención del Gobierno en la economía a través de la Dirección macroeconómica, los Servicios públicos y la Seguridad Social. Este modelo está siendo objeto de fuertes críticas debido fundamentalmente a:

- Los servicios públicos no se prestan con eficacia. Además se señala que “el gasto en los servicios públicos no ha sido regido por un cuidadoso juicio sobre la necesidad o el coste: se ha supuesto simplemente que más era equivalente a mejor” (6).

(4) Del prólogo de la obra de RENE DESSAL, ya citada.

(5) Véase ANTONIO GARRIGUES WALKER: “¿Galbraith Friedman?”, *Papeles de Economía Española*, Madrid, 1981.

(6) Véase JOHN KENNETH GALBRAITH: *El asalto conservador*.

- No hay sistema más eficiente y que responda de forma más auténtica a los gustos del consumidor que una economía de mercado libremente competitivo.

El modelo de economía mixta ha reducido sustancialmente la acción libre de las fuerzas del mercado *al incrementar el sector público* y por haber propiciado un elevado número de reglamentaciones que impiden el libre funcionamiento de las fuerzas del mercado.

- El fracaso en la dirección macroeconómica, pues, ésta se proponía disminuir el desempleo y la inflación.
- La crisis en que están inmersos los sistemas de Seguridad Social, debida tanto a su inadecuada estructura como al nivel asfixiante alcanzado por sus presupuestos y ritmo de crecimiento de éstos.

2. LA CRISIS ECONOMICA ACTUAL Y EL KEYNESIANISMO

La teoría Keynesiana hemos de considerarla actualmente como un modelo adecuado para el análisis del problema del paro masivo resultante de una insuficiencia de la demanda global. “No se pretenda, por tanto, —afirmar L. A. Rojo—, utilizar ese modelo sin modificaciones para el estudio de situaciones sustancialmente distintas —situaciones de inflación intensa y prolongada, de sensibilización alcista de las expectativas de precios, etc.—; porque, al estar construido el modelo para un contexto genérico diferente, de esa aplicación mecánica sólo pueden esperarse errores” (7). Evidentemente a la situación actual no es aplicable el modelo Keynesiano, más aún, diríamos que es necesario olvidarlo para enfrentarnos con éxito a los problemas económicos actuales. La solución de éstos requiere imaginación y un análisis de los hechos buscando esquemas *interpretativos en buena parte nuevos* y en todo caso, con una mentalidad libre de prejuicios, sin adscripciones a teorías conocidas. Aún a costa de que nos acusen de simplista diríamos que la problemática económica actual tiene su origen en el *encarecimiento y escasez de la energía, en la resistencia de los ciudadanos de los países importadores de petróleo a aceptar el empobrecimiento que ello implica*. Aquellos estaban acostumbrados a unas elevadas *tasas de crecimiento, y mentalizados con la idea de un crecimiento continuo*; la adaptación a unas expectativas caracterizadas por unas tasas de crecimiento muy bajas o nulas, con las secuelas que trae aparejadas de paro, de reducción del consumo, unido al hecho de la pérdida de la fe en el progreso continuo, es la base esencial de la problemática económica actual en los países importadores de energía, que “habrán de dedicar volúmenes muy fuertes y crecientes de recursos reales para asegurar-se un suministro razonable de energía en las próximas décadas, con evidente

(7) Véase LUIS ANGEL ROJO: “Keynes y los problemas de hoy”, *Papeles de Economía Española*, Madrid, 1980.

perjuicio para otros sectores alternativos con posibilidades de expansión; es, en fin, la realidad de unas sociedades que padecen graves desajustes en su aparato productivo como consecuencia de fuertes inversiones realizadas en el pasado bajo el supuesto de que mantendrían los altos ritmos de expansión económica y el bajo precio de la energía y como resultado de la competencia creciente de extensas áreas del tercer mundo en sectores de tecnología modesta y participación importante del trabajo en los costes de producción” (8).

En nuestra opinión la superación de estos problemas pasa por su conocimiento y porque exista una conciencia colectiva de los mismos.

Por otro lado, se impone de forma básica e imprescindible una asignación eficiente de los recursos y para ello serán necesarios cambios drásticos en la estructura de precios y de la oferta y de la demanda. Por consiguiente, es lógico reforzar los mecanismos del mercado en tanto que instrumento para la asignación eficaz de recursos. Sin embargo, no puede ignorarse que los problemas planteados exigirán acciones que van más allá de las posibilidades de los mecanismos del mercado.

“Por el momento —señala T. Scitovsky—, refiriéndose a si existen nuevas teorías para abordar la problemática económica actual, no hay nada parecido a lo que sucedió en los años de la depresión de los treinta: la extensión como el fuego de las nuevas ideas de Keynes y su captación de la imaginación y lealtad de toda una generación de nuevos economistas. Conozco —sigue diciendo T. Scitovsky— algunas nuevas y buenas ideas y deben existir muchas más; pero ninguna ha prendido con la fuerza del Keynesianismo” (9).

El mayor inconveniente para conseguir la *eficiencia de los mercados* es el entramado de regulaciones, que significan un conjunto de restricciones para las fuerzas del mercado, con clara *incidencia sobre su eficiencia*.

Sin embargo no faltan quienes como J. K. GALBRAITH, opinan que el modelo de economía mixta (dirección macroeconómica, servicios públicos y seguridad social) *evidentemente vulnerable* ha dado resultados positivos y que como sus fallos principales se han producido por excesos en el grado y en el coste de los servicios públicos y de la seguridad social y en la baja calidad de funcionamiento de la Administración pública, bastaría introducir mejoras en estos aspectos, para que el modelo nos siguiera siendo útil. A juicio de J. K. GALBRAITH esto significa:

- Disponer y aplicar mejores *pruebas para saber qué amplitud deben tener los servicios públicos*.
- *Dar los pasos posibles para asegurar una mejor dirección del sector público*.

(8) Véase L. A. ROJO: *Keynes y los problemas de hoy*, trabajo ya citado.

(9) Trabajo ya citado.

- *Requiere también aceptar, en primer lugar, la lógica de la empresa moderna, de los sindicatos y otros poderes organizados y de sus efectos sobre la determinación de los precios y sobre la inflación.*
- *La utilización ingeniosa y firme de la política fiscal.*

Para GALBRAITH "no se violan los principios del mercado, cuando el Estado fija aquellos precios que, como los productos vendidos por grupos industriales, ya estaban fijados de antemano por otras entidades". "La tarea real —señala GALBRAITH— es restaurar (reparar, renovar y rediseñar) el consenso en los puntos en los que la experiencia reciente prueba la existencia de fallos que no podemos ignorar" (10).

En nuestra opinión en la presente situación de crisis está surgiendo un nuevo orden mundial, pero, pocos se atreverían a pronosticar los rasgos del mismo. Nos parece claro que este nuevo orden, traerá consigo modificaciones profundas en los modos de consumo, de trabajo, de vida y culturales. El futuro no está ni mucho menos decidido, pero, ha comenzado una nueva época, y las naciones, las profesiones y las empresas tienen que inventar las reglas de juego de esta nueva partida histórica.

3. EL SEGURO EN UNA ECONOMIA DE MERCADO

Si se puede decir que cualquier actividad está condicionada por el entorno en que se ejerce, este condicionamiento adquiere especial significación cuando se trata de la *actividad aseguradora*. La interrelación del sector asegurador con los demás sectores de la economía nacional es enorme, pero, tampoco puede olvidarse la interrelación entre éstas, hasta el punto de que cada vez más, *el mundo es un espacio económico único en el que los diferentes agentes concurrentes desarrollan sus estrategias, que se adaptan a las variaciones coyunturales y a los intereses cambiantes*. Precisamente una de las consecuencias asociadas a la crisis económica, es el incremento de la *interdependencia de las economías nacionales y su vulnerabilidad ante decisiones que escapan a su control*. Por otra parte, el carácter internacional del seguro es algo que no necesita mayores comentarios.

Sin embargo, este hecho debe traer aparejadas importantes consecuencias para la Actividad Aseguradora, que a grandes rasgos podrían describirse así:

a) La necesidad de una armonización de las legislaciones nacionales que rijan la actividad aseguradora.

b) La liberalización del sistema de control y de las inversiones. Desde nuestra óptica toda *liberalización es buena*, y como, hemos señalado nos parece el modelo de la economía de mercado, el más adecuado para abordar

(10) Véase JOHN KENNETH GALBRAITH: *El asalto conservador*, trabajo ya citado.

los problemas actuales. En consecuencia, dentro del marco de una liberalización de la economía es necesario contemplar la del sistema financiero y, por supuesto dentro de éste el Seguro Privado.

En relación con el control de la actividad aseguradora parece necesario hacer algunas consideraciones. En efecto, en el marco de la economía de mercado, el control en nuestra opinión debe *limitarse a imponer una gestión financiera que permita a la empresa aseguradora hacer frente a los compromisos contraídos con sus asegurados*. En este sentido, nos parece que se ha de llevar al mínimo el *control material* (11).

El control financiero que tiende a asegurar la solvencia de la empresa aseguradora nos parece imprescindible y no es otra cosa que "confirmar legalmente una necesidad económica a la cual el asegurador debe de todas maneras someterse independientemente de todo control" (12).

Es claro que este tipo de control debe diseñarse de modo que no discrimine a las empresas por su dimensión y por consiguiente, no puede incidir desfavorablemente sobre la capacidad de concurrencia de la empresa aseguradora a él sometido. Por otra parte, evidentemente debe ser tal que impida la concurrencia desleal.

El control material es casi injustificado en un sistema de economía de mercado, por implicar un freno a la iniciativa, y le hace perder flexibilidad y dinamismo al mercado asegurador. El Profesor VAAST LEYSER afirma que "los grandes éxitos del mercado británico de seguros son debidos en gran parte a su dinamismo, porque ha podido desarrollarse libremente y sin trabas administrativas. Esta libertad ha permitido al mercado de Londres darle el tono en varias fórmulas nuevas de seguros y alcanzar las cotas máximas de progreso" (13). Si se trata de ser *más eficiente*, el mercado de seguros, evidentemente, dada la inexistencia de monopolios y oligopolios en el campo asegurador, la tendencia ha de ser la eliminación del control material. En nuestra opinión la *protección al asegurado ha de realizarse sin atender contra la eficiencia del mercado*.

El análisis científico de la eficiencia de un mercado y su medida aparece por primera vez en el mercado bursátil, en los términos siguientes:

La eficiencia significa que el mercado tiene en cuenta en todo momento la información de que dispone. Las cotizaciones formadas en un mercado eficiente, por consiguiente, reflejarán siempre la información existente.

Los contrastes de eficiencia en los grandes mercados bursátiles demuestran un predominio de los expertos (analistas financieros, asesores, gestores,

(11) Es aquel que partiendo de la base de que el asegurado se encuentra en posición de inferioridad frente al asegurador, se regula el contenido de las distintas coberturas e incluso el precio del seguro.

(12) Véase VAAST LEYSER: "Examen crítico de los diferentes sistemas de control desde el punto de vista económico", *Revista Seguros*, Madrid, 1977.

(13) Véase VAAST LEYSER, trabajo ya citado.

etc.) y ello es lo que lleva a que en su conjunto muestren un alto grado de eficiencia.

Siendo esto así, se podría decir que las cotizaciones en tales mercados reflejan siempre toda la información. Por otra parte, la respuesta del mercado a la nueva información es inmediata, acomodándose de forma insegada a la información recibida. En consecuencia, *en un mercado eficiente el precio de las acciones es en todo momento el precio de equilibrio que en un mercado competitivo hace que la oferta se iguale a la demanda* (14).

Naturalmente, la noción de eficiencia se refiere al mercado en su conjunto y, en consecuencia *pueden existir a la vez títulos para los que excepcionalmente su cotización no responde a su valor intrínseco*. Además, no puede pretenderse que la eficiencia se alcance al 100 por 100. *Basta para calificar a un mercado de eficiente que éste alcance un alto grado de eficiencia*.

En el mercado asegurador podríamos aventurar una definición de mercado eficiente en los términos siguientes:

En un mercado asegurador eficiente las primas reflejan en todo momento la información disponible sobre la siniestralidad y los gastos de gestión que pueda implicar un buen servicio o la calidad del servicio ofrecida. En este sentido la eficiencia del mercado se podría medir por el grado de equilibrio técnico alcanzado por el sector asegurador en su conjunto y los distintos ramos, en un mercado nacional.

Actualmente puede decirse que existen en la mayoría de los países demasiadas fricciones institucionales en no pocos mercados, para que el sector asegurador pueda adaptar sus primas a las variaciones de los riesgos; por otra parte, se dispone de poca *información pertinente*, para valorar éstas.

En la medida en que el Seguro Privado cumpla su objetivo básico de ofrecer primas modeladas al riesgo, *equitativas y suficientes*, sin interferencias de la Administración, que no sean el propio del control financiero, el grado de eficiencia del mercado sería, evidentemente muy elevado y, ello implicaría, el mejor refrendo para el mismo.

En el campo de la inversión, el Seguro Privado tiene una importante función que cumplir en un sistema financiero más libre. En general las entidades aseguradoras están actualmente excesivamente mediatizadas en este aspecto.

Las Reservas Técnicas que aseguran el cumplimiento de las obligaciones contraídas por las empresas aseguradoras constituyen un ahorro que convenientemente invertido contribuirá eficazmente a la superación de la crisis

(14) Al respecto pueden verse nuestros trabajos: "La diversificación de una cartera de valores", *Anales del Instituto de Actuarios españoles*, Madrid, 1978. "Variables que influyen en el precio bursátil", *Servicio de Estudios de la Bolsa de Madrid*, 1976.

económica actual. La liberalización de las inversiones de las reservas técnicas contribuiría a:

- Crear mercados financieros amplios y eficientes (hipotecario, de renta variable, fija, etc.).
- Al desarrollo de la inversión productiva y por consiguiente, a la disminución del paro por cuanto aquella se concreta en la realización de proyectos de inversión rentables.
- Asimismo, al desarrollo del propio Seguro Privado, tanto en sus aspectos cualitativos como cuantitativos.

El gran problema del desarrollo de los mercados de capitales, a nivel macroeconómico, es el de cómo canalizar los ahorros para convertirlos en activos que puedan utilizarse con el menor riesgo y coste posible para financiar inversiones reales a largo plazo. El que los mercados de capitales y valores adquieran mayores dimensiones depende:

1. De que las instituciones financieras progresen y adquieran un mayor grado de eficiencia en su funcionamiento.
2. De que se observen políticas que estimulen y asignen eficazmente los ahorros.

Evidentemente, el que la empresa aseguradora pueda realizar con un alto grado de libertad la inversión de las reservas técnicas, tiene importantes implicaciones en el desarrollo cuantitativo y cualitativo de la institución aseguradora, en tanto que puede incidir en el precio del Seguro y en la solvencia del ente asegurador.

c) En el momento presente no son pocos los sistemas de Seguridad Social que se encuentran en un callejón sin salida. En efecto, la importancia adquirida por los Presupuestos de la Seguridad Social, que por ejemplo, en los países de la C.E.E. se sitúa en torno al 20 por 100 del Producto Interior Bruto como promedio, junto al tanto de crecimiento del Presupuesto, también próximo al 20 por 100, significa que en la década de los 80, la financiación del sistema resulta prácticamente imposible.

En estas condiciones cabría esperar que la colaboración de la iniciativa privada en la Gestión de la Seguridad Social y en general el trasvase a aquella de una parte del campo de la Previsión Social, incrementaría la eficacia del sistema en su conjunto con la consiguiente reducción de costes e incremento de la calidad de los servicios.

“La Seguridad Social —escribe J. Aldaz— surgió ideológicamente próxima al concepto de seguro. Después, por un proceso de exigencias político-financieras, se fue transformando en un problema macroeconómico (sin saberlo muy bien) ni percibir su gravedad, *porque se partía de la creencia cómoda de un desarrollo ininterrumpido con tasas elevadas de crecimiento*. Pero la etapa utópica de un bienestar material creciente para todos ha terminado.

Por lo tanto —sigue J. Aldaz—, si la metodología actuarial puede dar respuesta a soluciones de previsión para grupos de personas capaces de colocar óptimamente y en grupo, parte de sus ahorros en servicios de aseguramiento, no resulta posible extrapolar esta metodología para el planteamiento, solución y justificación de un sistema de Seguridad Social estatal” (15).

No cabe duda de que si no existiera Seguridad Social estatal o si ésta limitara sus prestaciones, la sociedad tendría que llevar a cabo la cobertura de las contingencias que le afectan (servicios sanitarios, pensiones, etc.) *recurriendo al mercado, dando una distribución óptima a sus recursos*. Podría decirse que esta observación está dentro de un *liberalismo extremado*, pero pone de manifiesto claramente *el exceso de una estatalización de la Seguridad Social sin límites*.

En nuestra opinión, lo adecuado está en *compatibilizar el gasto en Seguridad Social con las posibilidades de la economía, buscando la asignación eficiente de los recursos disponibles*.

d) El hecho de aceptar el modelo de la economía de mercado no quiere decir que los Gobiernos no puedan intervenir en la economía. Como afirma T. Galán Argüello, “parece claro que una intervención de los Gobiernos más allá de las fórmulas preconizadas por el liberalismo clásico, es necesaria o, si se quiere, inevitable. El problema es definir un esquema racional del que se deduzca el porqué, el cuándo y el cómo de la intervención” (16).

Lo que sí es evidente es que darle un protagonismo a las fuerzas del mercado nos ayudará a ser más eficientes; sin embargo, esta afirmación está muy distante de caer en la simplicidad de *afirmar que el libre juego del mercado es la solución para superar la crisis actual*.

En una economía de mercado las empresas deben mostrar una capacidad de respuesta a los cambios experimentados en el entorno en que operan y a las tendencias que éste *marque en su evolución*.

La empresa aseguradora debe tener también estas virtudes. Así debe estar ya considerando las estrategias que corresponden a lo que parece inevitable a largo plazo: *la decadencia del sector del automóvil, debida a la saturación de los mercados, la política de los Gobiernos en favor de los transportes colectivos, limitaciones de la velocidad y muy especialmente por la decadencia de la sociedad de consumo*. De confirmarse estas expectativas, las repercusiones en el sector asegurador serían grandes, pues, como es bien sabido, el Seguro Privado está en gran parte polarizado en el Seguro del Automóvil, hasta el extremo de justificar toda *una época de su evolu-*

(15) Véase J. ALDAZ: “Seguridad Social y Economía Nacional”, trabajo incluido en el libro *Lecturas sobre Economía de la Seguridad Social*, Instituto de Actuarios Españoles, Madrid, 1978.

(16) Véase TOMÁS GALÁN ARGUELLO: “Reconversión industrial y economía de mercado”, *Papeles de Economía Española*, Madrid, 1981.

ción (17). Si la recesión previsible del sector automovilístico se confirma, en nuestra opinión se abriría una nueva etapa para el Seguro Privado en que sin duda primaría el servicio prestado al cliente, el marketing, la innovación y la creatividad. Las expectativas podrían formularse así: las empresas aseguradoras tendrán que buscar nuevos mercados, en los que la concurrencia sería fuerte y agresiva y que, en consecuencia, exigirán procesos, imaginación y acciones comerciales esencialmente distintas de las que caracterizaron el pasado.

Las expectativas en relación a la inflación son de que *en la próxima década se mantendrán* aún altas tasas de inflación, y ello por razones de tipo coyuntural, estructural y político. Ahora bien, esto significa la necesidad de encontrar *métodos de gestión que consideren a la inflación como un elemento o factor significativo*.

Otro fenómeno que exigirá esa capacidad de adaptación al cambio, la flexibilidad que impone el modelo de economía de mercado está en las consecuencias que puede traer aparejada el consumerismo.

El movimiento de defensa de los derechos del consumidor *es un fenómeno que ya no pueden ignorar los aseguradores*. "Nace —escribe J. J. Garrido y Comas— de una toma de conciencia frente a los problemas económicos y del consumo, a la que en una sociedad democrática se llega con facilidad. Supone —añade— el replanteamiento ideológico de la relación tradicional entre comprador (consumidor), usuario y vendedor. Todo ello promoviendo una acción organizada de grupo que sobre el soporte de una filosofía agresiva tiende a acortar distancias y equilibrar el poder de las partes" (18).

El movimiento consumidor nace en los Estados Unidos, y pronto se propagó en Europa, en donde ha arraigado profundamente, de modo especial en los países nórdicos y más desarrollados de la Europa continental (Alemania, Francia, Inglaterra, etc.). Existen en ellos asociaciones de consumidores que intentan tener representación en los altos niveles políticos y económicos.

El movimiento tiene un sentido profundo y merece atenta consideración. Sus aspectos más significativos son:

—Cuenta con un aparato de control y presión externos cerca de quienes producen o venden bienes de consumo o servicios. Cuenta con una organización que presiona para obtener calidades totalmente correctas, contratos equitativos y justos, limpios de cláusulas lesivas para la parte más débil, productos no dañinos ni peligrosos para la colectividad, servicios postventa oportunos, eficientes y adecuados. De ello se sigue que los productores y vendedores de bienes o servicios deben tener un mayor sentido de responsa-

(17) Debido al ingente número de pólizas de automóviles, modificaciones de éstas, siniestros, etc., fue necesario introducirse de lleno en la informática, gracias a la cual ha podido atender la multitud de problemas que plantea la gestión del Seguro del Automóvil.

(18) J. J. GARRIDO Y COMAS: *Consumerismo y Seguro en España. Actualidad Aseguradora*, marzo 1979.

bilidad en lo que hacen, que ha de llevarles a una autocrítica interna en las propias realizaciones, para evitar campañas de divulgación en prensa y revistas y en general en los medios de difusión (19), que puedan suponer una publicidad negativa.

Los productores son sometidos a test de calidad y los resultados se hacen públicos y se circulan profusamente. De ellos y su difusión pueden producirse pérdidas importantes de prestigio para los productos que no superan los niveles de calidad que se fijan para merecer una concepción favorable.

— Cuentan con mecanismos especialmente aptos para formar estados de opinión y para penetrar en los centros de decisión. Para J. J. Garrido y Comas, la figura del protector del pueblo, que existe y se considera eficaz en los países más avanzados en realizaciones en esta línea y que en España se ha incorporado a la Constitución, es una manifestación concreta de este movimiento.

Existen ejemplos concretos recientes de que las actuaciones de las asociaciones de consumidores alcanzaron el campo del seguro. En un documento reciente del Comité Europeo de Seguros (CES) titulado *Developpement de l'Assurance vie privée* (junio 1981) se pone de manifiesto la problemática que en el campo del seguro de vida acarrea la actuación de las asociaciones de los consumidores. Según el citado informe, la cuestión es preocupante en varios países europeos, sobre todo en Alemania y Francia. En estos países los medios de difusión son ciertamente críticos en relación con los aseguradores.

En los diferentes países las principales reivindicaciones están en la línea de presionar para:

- a) Disminuir el precio del seguro de vida.
- b) Incrementar el valor de rescate.
- c) La clarificación de las condiciones contractuales y para una simplificación de las pólizas.
- d) Para una mayor transparencia.
- e) Cambiar las formas de distribución.

A nivel de las Comunidades Europeas, se aprobó con fecha 19-5-81 una Resolución del Consejo de Ministros aprobando el segundo programa para *una política de protección e información de los consumidores*. En el programa se trata de hacer efectivos los siguientes derechos de los consumidores ya reconocidos:

- El derecho de protección a su salud y a su seguridad.
- El derecho de protección de sus intereses económicos.
- El derecho a la reparación de daños.

(19) Las asociaciones de consumidores cuentan con publicaciones propias y tienen las puertas abiertas en todos los medios de comunicación social tan interesados en noticias que puedan suponer hechos más o menos escandalosos.

- El derecho a la información y a la educación.
- El derecho a la representación.

Que este programa tendrá implicaciones en el sector asegurador es evidente, tanto en un sentido positivo como negativo. Asimismo, parece claro que la decisión de la CEE es trascendente y es probable que en poco tiempo adquiera resonancia fuera de sus fronteras.

Estos ejemplos prueban las exigencias de *flexibilidad en los dirigentes y en las estructuras empresariales, el protagonismo de las fuerzas de mercado y al mismo tiempo prueba que es imposible pensar en que sobre la base exclusivamente de los mecanismos del mercado se pueda fundamentar la economía moderna.*