

SOLUCIÓN SEGURA PARA LOS SEGUROS

Por: Justo Adámez (jadamez@ashesfire.com)

CEO. Ashes-fire Consulting, S.A. (www.ashesfire.com)

Con el fin del estado pandémico vislumbrándose en el horizonte, la actividad aseguradora dirigida al sector productivo industrial ha resurgido en España con nuevas acciones. Estas acciones se resumen en dos, un incremento de los precios, y a la vez, un mayor nivel de exigencia de autoprotección frente a riesgos como el de incendio.

Pero antes de entrar en analizar el fundamento de estas acciones, descifro el contexto actual.

¿Son rentables las Aseguradoras?

En el Informe Global de Seguros 2022, elaborado por la consultora Mckinsey, se extraen una serie de datos relevantes que explican la situación actual y cual será la tendencia en los próximos años.

La primera de ellas es que en la actualidad, **solo el 50% de las compañías de seguros son rentables**, fruto de la persistencia de los bajos tipos de interés, las presiones sobre los precios y la ralentización de la demanda de los clientes.

Otros datos relevantes extraídos es que en 2020, el crecimiento de las primas se desaceleró a aproximadamente un 1,2 % (en comparación con más del 4 % anual entre 2010 y 2020) y la rentabilidad se ha ido deteriorando en los últimos 15 años, con una **disminución de beneficios del 15% desde 2019**.

Incluso antes de 2020, la industria de seguros enfrentaba desafíos.

- 1) Estancamiento de los ingresos, debido a tres factores estructurales:
 - Tipos de interés persistentemente bajos
 - Presiones de precios impulsadas por la transparencia de las tarifas, los atacantes digitales y las opciones de menor costo, presiones que en algunos mercados se ven agravadas por los sitios web de comparación de precios.
 - Demanda orgánica con crecimiento lento en los mercados maduros.
- 2) Una continua 'lucha por el cliente', que requiere fuertes inversiones en los segmentos de marketing y de cambio hacia la experiencia digital del cliente.

- 3) Una variación de valor hacia los intermediarios. Durante los últimos cinco a diez años, los corredores se han convertido en los claros ganadores de esta industria que mantienen un modelo de relación con el cliente de pocos activos.
- 4) Limitada mejora de la productividad. Aunque muchas aseguradoras han emprendido programas de ahorro de costos, los resultados agregados no han sido fructíferos. Las mejoras de productividad en todo el sector han sido limitadas o nulas.

Esto obliga a que el sector de seguros a nivel global luche por generar ganancias económicas, y se vea obligado a enfocarse a crear valor.

El Informe de McKinsey indica nueve palancas generadoras de valor para las aseguradoras, a las que añadiría algunas consideraciones en relación con la situación actual y la madurez del sector contra incendio en España.

¿Son acertados los procesos de suscripción?

La suscripción es la aceptación de un riesgo por la aseguradora, según unas condiciones y un precio (prima del seguro)

La suscripción de seguros está basada en la estadística de siniestralidad sectorial publicada por UNESPA- Asociación Española de Aseguradoras, diferenciándose esencialmente las pólizas de las diferentes aseguradoras en los productos incluidos y límites de coberturas, que es donde radica el precio final.

Tras haber consultado a diversos profesionales de aseguradoras y corredores, me confirman que los lanzamientos de nuevos productos y los procesos de suscripción prácticamente no han cambiado en los últimos años, el lenguaje sigue siendo el mismo; riesgos y coberturas aceptados, coberturas excluidas y límite de aceptación, y se continúa sin entrar en la relevancia de ciertos riesgos como el de incendio, o el de datos y seguridad cibernética.

La pregunta es, ¿basar la suscripción en la estadística de siniestralidad sectorial sigue siendo un buen criterio a futuro?

Según UNESPA, en 2018 se declaró en instalaciones industriales un siniestro de incendio con pérdidas cada hora (esto supone que hoy se producirán entorno a 24 incendios en industrias españolas de consecuencias inciertas que dependerán del azar).

En 2019 el número de incendios se incrementó en un 8%, y las previsiones son de que se mantenga esta tendencia alcista.

Según NFPA, diversos estudios internacionales vinculan el número de activación de incendios al nivel desarrollo país, a mayor actividad industrial, mayor consumo energético, más incendios. (al igual que más coches circulando, más accidentes y mayor probabilidad de accidente)

Y por otra parte, la normativa española para el ámbito industrial, R.D. 2267/2004 Reglamento de Seguridad Contra Incendios en los Establecimientos Industriales, vigente desde hace casi 20 años,

está obsoleta y es deficiente en su método para proteger la actividad industrial, sólo es válida, y con reservas, para garantizar un nivel mínimo de seguridad para las personas frente a un gran siniestro.

Si bien las aseguradoras tienen provisionado el pago de las indemnizaciones, considerando el nivel esperado de siniestralidad y de impacto medio según las estadísticas, si la siniestralidad aumenta, los números ya no cuadran, por cuanto que si no se desacelera, parece que la derivada precio seguirá en incremento, y esto tendrá un límite, por lo que apostar por la mejora de la clasificación del riesgo, como sucede en la mayoría de los países maduros, parece que sí sería una buena solución.

En esta dirección se está interviniendo tímidamente por parte de las aseguradoras, sin embargo, los resultados no se manifiestan efectivos, y una de las razones radica en que las directrices indicadas a los usuarios finales son muy imprecisas y con un mensaje subyacente, *'con que tengas X e Y nos vale'*. Con esas instrucciones, muchos usuarios recurren a la solución fácil de instalador o mantenedor habitual para que les instale ese X e Y, siempre al menor coste, porque *'es sólo con el objeto de cumplir con el seguro'*.

Para el caso del riesgo de incendio sería de gran valor volver a las **pólizas técnicas**, aquellas que bonifican la prima de seguro en función del 'rating' en la protección, con las que se mejora el compromiso y la experiencia cliente.

¿Proteger es suficiente o hay que gestionar la protección?

En España, cada hora, en alguna empresa de nuestro país se activa un incendio, cuyo impacto y consecuencias para las personas, los bienes y la continuidad del negocio de esa empresa son desconocidas en los primeros instantes, pudiendo limitarse a un conato o a convertirse en un gran siniestro. Pasar de un extremo al otro en la mayoría de los casos dependerá del azar.

El sector seguros y las empresas de consultoría en ingeniería contra incendios vamos de la mano, coincidimos en la visión de la protección del cliente, lo que hace que les estemos ayudando a mejorar su productividad, tratando que las indemnizaciones por siniestro de incendio no superaren las provisiones, a la vez que defendemos a los clientes que invierten en su protección, avalando la disminución del riesgo transferido y en consecuencia, que les apliquen una prima proporcional.

Un gran objetivo sectorial sería el de convertir las numerosas **pólizas tóxicas** en **pólizas saludables**, pasando a aceptar como admisible un riesgo cuando disponga de las suficientes medidas de control y un nivel apropiado de su control (madurez), esto es, cuando la empresa lleve a cabo una **Gestión del Riesgo de Incendio**, la cual se basará en:

- Estar preparado para lo inesperado
- Estructura suficiente. Controles técnicos (sistemas de protección) y humanos
- Procedimientos de gestión

Contar con las medidas mínimas que requiere la regulación normativa actual no está protegiendo eficientemente a las empresas industriales. Hoy se producirán incendios en establecimientos que cuentan con las medidas regulatorias mínimas, pero al estar estas enfocadas al riesgo colectivo (densidad de carga de fuego), no han sido eficaces para evitarlo, porque los incendios tienen su origen en focos de actividad, lo que requiere un análisis del riesgo de incendio para cada actividad industrial en particular. No hay dos fábricas iguales, y aunque ambas fueran de Riesgo Medio 5, con certeza, no deben protegerse con los mismos criterios, sistemas y presupuesto.

Para los seguros, una protección normativa no es suficiente, lo saben, y por eso deberían dar un paso más, requerir que la situación del riesgo que se les transfiera sea “saludable”.

Para los usuarios finales, el impacto de los incendios (pequeños y medianos) representa habitualmente un coste 2-3 veces superior al valor de lo cubierto por el seguro. No desean incendios que alteren su actividad y que les generan costes imprevistos, pero hasta ahora, ni la norma ni el seguro les garantizan una buena solución. Los instaladores y mantenedores son figuras necesarias e importantes en el proceso, pero no tienen la visión neutral que se requiere para el análisis de riesgos. Aquí la solución viene de la mano de los consultores en ingeniería contra incendios.

La Gestión del Riesgo de Incendio por los usuarios es en la práctica la única forma para asegurar la protección de sus activos (personas y bienes) y la continuidad del negocio.

Y como “lo que no se mide no se puede mejorar”, las empresas y los seguros estaría muy bien contarán con un **Rating del Riesgo de Incendio** de los usuarios, para conocer el punto de partida, definir como avanzar hacia unos objetivos comunes, y como derivada, hacer ver las ventajas y posibles bonificaciones.

La elaboración de un 'rating' puede generar reticencias por parte de las empresas evaluadas, pero al final, los beneficios y la confianza que genera una calificación para la empresa superan con mucho a los que pueda aportar mantener un perfil de opacidad.

Conclusión

Si no se interviene para que la siniestralidad descienda, el coste del seguro seguirá al alza. Si las recomendaciones de ‘tener más sistemas’ no se acometen con sentido de atender al origen de causas y que se gestione tanto la prevención como la protección, nunca serán suficientes y no habrá un retorno.

La ‘mejora’ del rating de riesgo en la industria española ha de ser un propósito de todos los agentes sociales y empresas del sector, con el fin de iniciar una senda con la que frenar el incremento de la siniestralidad y mejorar la competitividad del tejido empresarial español.

Esto ha comenzado, si quiere saber más, contáctame.