

## Pilar González de Frutos

Presidenta de UNESPA

.....

“Lanzamos un llamamiento al ahorro, pero necesitamos que los poderes públicos se pronuncien”

Pilar González de Frutos ha sido reelegida recientemente como presidenta de la patronal UNESPA, cargo que ostenta desde 2003. Entre sus prioridades para los próximos cuatro años se encuentra hacer llegar a la sociedad una imagen más cercana, transparente y clara de qué es el seguro y qué supone en nuestra vida.

Fotos: Antonio Marcos.





**L**icenciada en Derecho por la Universidad Autónoma de Madrid en 1979, González de Frutos es inspectora de seguros del Estado. Hasta 2015 ha sido vicepresidenta de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE). En la actualidad compatibiliza la presidencia de UNESPA con la pertenencia a la Junta Consultiva de Seguros del Ministerio de Economía y Competitividad, así como al Comité Consultivo de la CNMV.

### **Desde su llegada a la presidencia en 2003, ¿cómo ha visto la evolución del mercado del seguro hasta ahora?**

La presidencia de UNESPA es un lugar privilegiado desde donde observar los cambios que se producen en el sector asegurador. El estrecho contacto que tenemos con legisladores, supervisores, colaboradores, proveedores, clientes y demás personas ligadas al seguro nos permite conocer muchos puntos de vista y sensibilidades sobre nuestra actividad empresarial.

Cuando llegué a UNESPA, en el año 2003, el grupo de trabajo interno que iba a estudiar el desarrollo de Solvencia II no tenía ni un año. No miento si digo que el desarrollo de este nuevo entorno ha marcado claramente estos años, con el broche de una nueva legislación de ordenación y supervisión. Pero han pasado muchas más cosas. La industria ha realizado una apuesta decidida por la autorregulación. Hemos participado en la creación de un nuevo sistema para la valoración de los daños corporales en accidentes de tráfico. Los canales de venta han cambiado y están cambiando bastante. Y, por citar dinámicas más recientes, de un tiempo a esta parte no se oye más que hablar de las Insurtech. Así pues, debo decir que desde 2003 no ha habido ocasión para estar aburrída en el mundo del seguro. No han dejado de pasar cosas.

### **¿Ha influido mucho la implantación de los principios de Solvencia?**

Absolutamente. Solvencia II es un movimiento hacia la excelencia en la gestión para un sector que ya hacía las cosas bien, como demuestra la forma en que resistió la crisis financiera. Con la nueva legislación, la solvencia de las entidades se mide teniendo en cuenta tanto el riesgo asumido como su gestión.

Esta normativa articula los principios que deben observar las aseguradoras en torno a tres grandes pilares. Un primer pilar cuantitativo, que establece los requerimientos de capital puros y duros en función de la fisonomía de cada entidad (negocio, mercado, inversiones, etc.). Un segundo pilar de gobierno corporativo y de supervisión, que establece los requisitos que deben cumplir



las entidades a fin de contar con un sistema de gobernanza apropiado a sus características. Este pilar articula cómo debe operar la organización y cómo se relacionan las áreas que la componen entre sí, así como la manera en que se vertebra la relación entre el asegurador y su autoridad de supervisión. El tercer pilar, por último, cubre todo lo relacionado con la información pública y la disciplina de mercado. Es decir, aquí es donde se establecen las obligaciones de información que hay que trasladar al supervisor, a los mercados y al público en general.

La perspectiva que fija Solvencia II, por tanto, hace que la gestión basada en riesgos deba impregnar todos los matices de la empresa aseguradora. Este régimen normativo hace que la cúpula de una entidad deba fijar los umbrales de apetito de riesgo y comprender las consecuencias de esa decisión. Asimismo, Solvencia II demanda que el resto de la organización gestione teniendo en cuenta esa situación frente al riesgo. En suma, Solvencia II es un régimen dinámico de evaluación de riesgos y cálculo de requisitos de capital que exige a los gestores de las entidades tener siempre una visión de conjunto.

### **Acaba de ser reelegida por otros cuatro años y como programa estrella de su gestión ha presentado “Estamos Seguros”. ¿Por qué esta campaña? ¿Han hecho algún estudio que ayude a conocer esta situación?**

Cada cuatro años UNESPA renueva sus órganos de gobierno y el año pasado, que fue año de elecciones en esta casa, tuve la suerte de ser reelegida presidenta de la Asociación Empresarial del Seguro.

Antes de esa reelección, me preocupé de visitar personalmente a más de un centenar de entidades, con el objetivo de pulsar de primera mano cuáles eran las expectativas de nuestros socios respecto de nuestra labor. Fue ahí donde comprendí con claridad que el seguro español nos demandaba un esfuerzo en materia de notoriedad, un esfuerzo de explicación frente a la sociedad. Para ello realizamos un conjunto de encuestas y mediciones, y sondeamos a todo tipo de interlocutores (supervisores, colaboradores, empleados, consumidores...) con el fin de saber qué opinión tenían de nosotros.



Fruto de ese análisis vimos que, aunque pasábamos sobradamente el aprobado, estábamos lejos del notable. Es decir, que aunque hacemos las cosas bien, existía una oportunidad de mejora en nuestras acciones del día a día. Esa es la razón por la que pusimos en marcha “Estamos Seguros”. Esta es una iniciativa de la que me siento muy orgullosa. Es un proyecto muy ambicioso destinado a potenciar la notoriedad que tiene el seguro entre la opinión pública.

**¿Qué grado de conocimiento del sector del seguro tiene la sociedad?**

El seguro es una actividad económica transversal y profundamente arraigada en la sociedad. Toda la población está protegida, de una forma u otra, por el seguro en alguna faceta de su vida, ya sea como conductor o como peatón, como residente en una vivienda o huésped de un hotel, como viajero, como asalariado o como trabajador independiente, como deportista...

La gente sabe qué son los seguros, pero tenemos la impresión de que no conoce qué hacen los seguros exactamente y por qué son tan importantes. Trasladar este mensaje es el *leitmotiv* de “Estamos Seguros”. Esta iniciativa tiene una importante vocación didáctica y de divulgación. Queremos crear cultura aseguradora a través de vídeos, infografías, creatividades, logos, un blog, redes sociales, comunicaciones a la prensa, tribunas de opinión, etc.

Desde aquí quiero aprovechar para invitar a todo aquel que así lo desee a participar en “Estamos Seguros”. Esta iniciativa está planteada como una acción de marca blanca a la que pueden sumarse cualquiera, ya sea una aseguradora, un corredor, un taller o un cliente. Repito, cualquiera. Y la medida en que se colabora depende solo de hasta dónde quiera llegar cada uno.

Para hacer las cosas lo más sencillas posible, hemos creado una serie de contenidos digitales que pueden ser compartidos a través de redes sociales.

**El seguro español nos demanda un esfuerzo en materia de notoriedad, un esfuerzo de explicación frente a la sociedad. Este es el objetivo del programa “Estamos Seguros”**



Los logos, infografías o creatividades también pueden ser llevados a soportes físicos y servir para identificar elementos como material de papelería, cartelería, *merchandising*... “Estamos Seguros” aspira a ser el lema de una industria entera, la industria aseguradora. No de una entidad concreta.

Nuestra intención es, en definitiva, ofrecer a todos los potenciales interesados la posibilidad de colaborar y aportar su granito de arena a ese gran proyecto común que es crear, lo repito una vez más, cultura aseguradora. Estamos convencidos de que sensibilizar a la gente sobre qué hace el seguro por la sociedad es bueno. Es bueno porque, como enseña la historia, las sociedades protegidas y previsoras son siempre las más prosperas.

### **¿Cree que el lenguaje para los ciudadanos sobre la información sectorial y sus productos es claro y comprensible?**

El lenguaje del seguro es una de las áreas que queremos mejorar y donde, de hecho, nos tocará trabajar más. El seguro es la única actividad económica en la que se encuentra específicamente regulado el contenido de sus contratos. Lo está a través de una ley que data de 1980. En estos 36 años la sociedad española ha cambiado muchísimo y también se han modificado las formas disponibles para contratar los seguros, pero esta norma permanece inalterada y ha quedado en algunos aspectos superada por la realidad que regula.

El reto en la revisión del lenguaje del seguro estriba en mantener la precisión que han de tener muchas definiciones incluidas en la relación aseguradora con el empleo de un lenguaje más directo y comprensible para el ciudadano medio. Este ejercicio se debe combinar con esfuerzos en materia de cultura financiera. La transparencia mal entendida, esto es, el mero diseño de obligaciones de información, no es eficiente. Es importante tener en cuenta qué es lo que el cliente es capaz de entender.

Nuestra ambición es tratar de simplificar la relación aseguradora. El año que viene buscaremos

**Toda la población  
está protegida, de  
una forma u otra, por  
el seguro en alguna  
faceta de su vida, ya  
sea como asalariado  
o como trabajador  
independiente**

•••••

formas para hacer más sencillos los términos de las aseguradoras. El objetivo es que el seguro llegue mejor al cliente, que este conozca qué tipo de prestación recibe cuando contrata una póliza y cuáles son sus derechos y sus obligaciones.

### **Transparencia, prevención e innovación son los pilares con los que poner en valor al sector en estos próximos cuatro años. ¿Con qué acciones harán llegar estas ideas a la población?**

En materia de transparencia hemos realizado importantes avances en los últimos años. UNESPA ha creado una batería de guías de buenas prácticas destinadas a promover la excelencia de gestión entre las entidades y a facilitar la contratación de seguros a los ciudadanos. Son textos de autorregulación a los que los asociados se adhieren con carácter voluntario. Versan sobre materias muy diversas: resolución de reclamaciones, comercialización, discapacidad, control interno, protección de pagos, automóviles, multirriesgos, salud... Todas las guías gozan de porcentajes de adhesión muy elevados y son, consecuentemente, un éxito.

La clave de todas las iniciativas sectoriales de transparencia, prevención e innovación es el cliente. Por eso apostamos por políticas de formación financiera para niños y adultos, para acercar el seguro a todos los ciudadanos y abordar todos los sistemas de resolución extrajudicial para evitar la litigiosidad.

En cuestión de transparencia, un área donde hemos sido particularmente activos ha sido en los trabajos que Insurance Europe ha llevado a cabo. La federación europea de asociaciones de entidades de seguros ha presentado a las instituciones europeas una propuesta de documento de información previa estandarizado en toda la UE en relación con los seguros diferentes al de vida.

En materia de prevención, UNESPA colabora con instituciones nacionales y europeas. Ahí están nuestros proyectos conjuntos con organizaciones como Cepreven. La seguridad vial es otra área donde trabajamos mucho. Ahí realizamos tanto acciones propias como en colaboración con las asociaciones de víctimas de accidentes de tráfico. Y un tercer campo donde hemos empezado a llevar a cabo medidas es en la adaptación y mitigación de los efectos del cambio climático.

Por último, seguimos las cuestiones relativas a la innovación, muchas veces a través de Insurance Europe. Esto es así porque buena parte de los cambios normativos que afectan a las novedades tecnológicas se gestan en el ámbito comunitario, dentro del concepto del mercado único digital. *Big data*, coches conectados, riesgos cibernéticos o el “internet de las cosas” son algunas de las novedades en las que el intercambio de información y experiencias con nuestros socios europeos es fundamental.

## En materia de pensiones, lo deseable sería la impulsión de un gran debate nacional

.....

### ¿Y para concienciar a los más jóvenes de la importancia y beneficios para su futuro de la actividad aseguradora?

UNESPA ha realizado varias acciones dirigidas a los jóvenes y bajo distintos puntos de vista.

Por un lado, está la educación financiera. Aunque los chavales no son nuestro único público objetivo, sí constituyen un grupo relevante hacia el que dirigir las acciones que en materia de educación financiera hemos puesto en marcha este año. Me gustaría destacar el desarrollo de “Aprendo Seguro”, un portal *online* que permite a los maestros repasar los contenidos lectivos que se imparten en la Educación Secundaria Obligatoria (ESO) al tiempo que se introducen conceptos del ámbito asegurador. Hemos presentado esta iniciativa piloto el pasado octubre en el Colegio Internacional Privado Eurocolegio Casvi, de Villaviciosa de Odón (Madrid). Dada la buena acogida que ha tenido, nuestro deseo es acercarla a otros centros escolares en el futuro.

Otro campo donde queremos interactuar con los jóvenes es el de la atracción de talento. El seguro está cada vez más tecnificado y necesita nutrirse de profesionales expertos en materias como las matemáticas, la física, las ciencias actuariales, diversas ingenierías, etc. La realidad es que estos recién titulados también son sondeados por compañías de otros sectores como las *puntocom*, las ingenierías, otras ramas del sector financiero, etc.

Nuestro deseo es hacer saber a estos jóvenes que en el seguro tienen una salida profesional atractiva desde todos los puntos de vista, trasladarles que el seguro les ofrece desarrollo profesional, desafío intelectual, buena retribución, beneficios sociales, estabilidad laboral... A tal efecto hemos creado este año un vídeo divulgativo explicando qué ofrece el seguro como salida profesional.

### El 80 % de los españoles cree que su pensión decrecerá. Sin embargo, solo dos tercios ahorra para su jubilación. ¿Cómo cree que se puede cambiar esta tendencia?

Concienciación, concienciación y concienciación. Entre todos, desde nuestros distintos puestos, debemos concienciar a la sociedad sobre la conveniencia de ahorrar, sobre los beneficios de diferir parte de nuestras rentas actuales hacia el día de mañana. No se trata de una dicotomía de



pensiones públicas sí o no. La existencia de las pensiones tal y como se conoce hoy no está en duda; lo que está en duda es cuál va a ser su nivel de generosidad. Ya se han producido en los últimos años reformas que han avanzado, todas ellas, en la dirección de reducir la generosidad de la pensión de reparto. Esto no tiene por qué ser una mala noticia porque es posible lograr recursos para equilibrar ese efecto. Pero hay que generar esos recursos con anticipación.

Reparto y capitalización son sistemas complementarios entre sí. Uno se encuentra expuesto a riesgos como la demografía, pero es relativamente resistente a los vaivenes de los mercados. El segundo, por el contrario, aguanta bien las tendencias demográficas pero se encuentra más expuesto a las variaciones del valor de las inversiones. Por eso encajan tan bien cuando se combinan.

Desde el ámbito privado lanzamos este llamamiento al ahorro, pero necesitamos que los poderes públicos se pronuncien. Y todavía no lo

han hecho. Existe un compromiso por ley de enviar una carta informativa sobre la pensión esperada a los cotizantes de más de 50 años. Esa misiva todavía no se ha enviado y eso es una equivocación. Es crucial que la gente tenga una estimación de cuánto va a ascender su pensión pública el día que se retire. Actualmente, no lo sabe casi nadie. Sin embargo, esta información es crucial para evaluar si uno necesitará o no una fuente de ingresos alternativa cuando se jubile para disfrutar del nivel de vida que espera.

Para construir masas de ahorro que verdaderamente puedan actuar como complemento de la pensión pública es necesario ahorrar de forma continuada durante largos periodos de tiempo. Esto solo es posible si la gente está formada e informada con suficiente antelación. Uno debe empezar a pensar en su jubilación desde el momento en que entra en el mercado laboral, no cuando le queda un puñado de años para abandonarlo. Esta es la razón por la que hemos solicitado una y otra vez que la Seguridad Social remita a los cotizantes cuanto antes la carta con la información sobre la pensión pública esperada. Nosotros, los operadores privados, estamos preparados para hacer llegar misivas similares con la información del ahorro acumulado en instrumentos de previsión social complementaria. Actuemos, pues.

#### **Ante la evidente necesidad a corto plazo de complementar la pensión pública de jubilación, ¿qué modelo de ahorro complementario cree que encajaría mejor en nuestro país?**

Las rentas vitalicias son la mejor alternativa, por la simple razón de que un pago periódico vitalicio es lo más cercano a la pensión pública que se puede imaginar. La última reforma fiscal ha hecho posible que se pueda evitar el pago de impuestos por las ganancias logradas con la venta de un activo patrimonial (una casa, unas acciones, unos fondos...) si el dinero se destina a una renta vitalicia en un plazo de tiempo de unos meses.

Esta medida está pensada para generar una fuente de ingresos estable y segura a mucha gente que, aunque tiene patrimonio, carece de liquidez en los últimos años de su vida. Es decir, es una exención fiscal bien diseñada y que responde adecuadamente a las necesidades que tienen muchas personas mayores en el país.

Con la vista puesta en el medio plazo y en el ámbito de las relaciones laborales, el sistema británico de previsión social complementaria, conocido como *soft-compulsion*, nos parece interesante. Este sistema lleva al entorno de la empresa mecanismos de adscripción por defecto de los trabajadores a un plan de previsión social, si bien el trabajador retiene la libertad de salirse del sistema. Existen evidencias de que un sistema

## **Reparto y capitalización son sistemas complementarios entre sí**



así ha conseguido una importante creación de nuevo ahorro, actualmente estimado en unos 15.000 millones de libras. El porcentaje de trabajadores que ha decidido salirse del sistema, de hecho, es aproximadamente la mitad del inicialmente esperado.

#### **La Mutualidad de la Abogacía trabaja gestionando el ahorro de casi 200.000 mutualistas, lo que el año pasado supuso un volumen de 5.270 millones de euros. ¿Qué aspectos clave deben conocer los profesionales para planificar su ahorro a medio y largo plazo?**

Las necesidades que tienen los mutualistas de la Mutualidad de la Abogacía son las propias de los profesionales liberales que ejercen su profesión por cuenta propia y están adscritos al Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA). Estas personas deben tener claro cuál es su horizonte y capacidad de ahorro para la jubilación; cuál es su expectativa de rentabilidad y, por consiguiente, de pensión resultante; y, por supuesto, cómo es su grado de apetito o aversión al riesgo. El análisis de estos factores determinará el producto que mejor se adecúa a sus necesidades y preferencias.

#### **En su opinión, ¿estamos preparados para la llegada de lo que usted ha denominado “productos valientes”?**

Necesitamos productos valientes, de apariencia sencilla y funcionamiento sofisticado. Me explico. Han de ser valientes porque se nos reclama que estemos ahí, ante problemas en ocasiones muy acuciantes que tiene nuestra sociedad, y tenemos que tener la decisión de dar el paso adelante. Sencillos, porque han de ser soluciones que las personas comprendan, pues los tiempos que vienen son tiempos en los que se nos va a pedir que lleguemos a capas de ingresos modestos y también menor cultura financiera, y no podremos llegar a ellos ofreciendo estructuras abstrusas. Sofisticados, porque, dada la complejidad de los mercados financieros actuales, nuestros productos, tras esa fachada de aparente sencillez, podrán (o incluso, deberán) tener tecnologías financieras complejas, profesionales y potentes para sustentarse.



El producto asegurador del futuro será fácil de comprar, complejo de gestionar y será juzgado por los clientes por su capacidad de aportar soluciones eficaces a problemas comunes.

#### **En su carta a los Reyes Magos, ¿qué le pediría al nuevo Gobierno para el sector?**

España ha estado casi un año sin Gobierno. Las elecciones generales de los últimos dos años han dibujado un mapa muy diferente del que había predominado en España desde principios de los años ochenta. Ya no hay un dominio claro de dos grandes partidos nacionales. En su lugar han emergido muchas fuerzas políticas, tanto nacionales como regionales y locales. Mientras, los partidos denominados tradicionales han perdido mucho, algo o poco de su base electoral en favor de estas nuevas fuerzas. El resultado final es claro: tanto el Congreso de los Diputados como el Senado, como las cámaras autonómicas y los plenos municipales son más diversos.

Esta diversificación de sensibilidades políticas obligará a los representantes de la ciudadanía a negociar, si cabe, más intensamente que en el pasado y pactar. Esta es mi petición a los Reyes Magos: si algo necesita nuestra sociedad es alcanzar grandes consensos que permitan hacer de España un país próspero, moderno e innovador. Son necesarios grandes pactos en torno a la senda macroeconómica del país y al futuro de servicios sociales tan importantes como son las pensiones, la educación o la sanidad.

#### **De cerca**

- ▶ ¿Cuál es su película favorita o qué género cinematográfico es con el que más disfruta?  
***La vida es bella (La vita è bella)*, dirigida por Roberto Benigni.**
- ▶ ¿Cuál ha sido el último libro que ha leído?  
***Ready Player One*, de Ernest Cline.**
- ▶ ¿Dónde desaparecería en unas vacaciones ideales?  
**Cualquier lugar me vale si la compañía es buena.**
- ▶ ¿Tiene alguna afición a la que le dedica parte de su tiempo libre?  
**La jardinería, el deporte, el cine, la literatura..., pero me falta tiempo libre.**

En materia de pensiones, lo deseable sería el impulso de un gran debate nacional sobre la materia, un debate que contara con una amplia participación de las partes interesadas, que nos lleve a un intercambio de impresiones desapasionado y a una búsqueda común de soluciones. No inventaríamos nada: lo hizo Alemania, lo hizo Suecia, lo hizo Italia... Estamos hablando del terreno fundamental del nuevo consenso que se avecina.

España debe amoldar sus estructuras a los tiempos actuales, y eso exige diálogo, debate informado, serenidad, acuerdo y consenso. Para eso es necesaria una labor política profesional. Este es el contenido de mi carta a los Reyes Magos. ▲