



¿LO QUE EL *LOW COST* SE LLEVÓ?

Actualidad Aseguradora

12 de marzo de 2012

ÁNGEL MATUTE LÓPEZ

Socio – Director de CEVECO Auditores

Hace casi 40 años, cuando comencé mi periplo en el mundo asegurador, mis conocidos me miraban con una mezcla de lástima y desconfianza... ¿A quién va a engañar éste? ¡Ahora me querrá vender una póliza!

Desde luego, lo de trabajar en seguros en los 70 no era una actividad de éxito social, probablemente porque la imagen del sector era justamente negativa. Las aseguradoras eran oscuras, opacas, tétricas, cicateras....si se me permite, eran cutres. Nuestra generación cumplió con el cometido de convertir al seguro en una actividad más transparente, más cercana, más amigable y mejor aceptada por el cuerpo social, y no fue una labor fácil, pero se ha conseguido con un razonable éxito.

Uno de los recuerdos más indelebles que conservo es el de aquellos artículos que publicaba la Actualidad Aseguradora firmados por los grandes padres del sector, indefectiblemente apocalípticos acerca de las novedades introducidas en el sacrosanto templo del seguro. Los ataques contra los primeros multirriesgos del hogar, que desplazaban al tradicional y políticamente correcto Combinado Incendio-Robo al que, en un alarde de creatividad no exento de riesgo, se añadió la cobertura de cristales, las invectivas contra todos los multirriesgos que nacieron del tronco inicial, el progresivo abandono de nuestra entrañable tarifa de incendios (sencillos e industriales) y, para colmo de libertinaje, la irrupción de una cosa que ni era seguro ni era nada, que convertía la profesión aseguradora en una especie de circo ambulante sacando a los aseguradores de sus cómodos y oscuros despachos: ¡La Asistencia!. Convencido de que esta recién llegada suponía una ventana que permitía entrar la luz en los oscuros recintos del seguro y acercarlo al usuario final, me dediqué a este campo con verdadera pasión, y siento un humilde orgullo (valga el oxímoron) por haber colaborado en que hoy la asistencia suponga una punta de lanza en la innegable transformación de la imagen del Seguro.

Por todo lo que antecede, me pregunto si no habré caído en el mismo error de mis antepasados y tiendo a escandalizarme con algunos de los usos que observo últimamente: Ofertas de pólizas a precio fijo, como si se tratara de ¼ kg de mortadela, honorarios de peritos cercanos al salario-miseria y consiguiente deterioro de su eficacia, elevación del precio más bajo a la cima de la pirámide de la excelencia, buscadores de precios, pérdida de valoración de la función de los mediadores, reducción de controles de calidad....

Lo que aún no se ha comprobado es si las expectativas de los asegurados que compran en este mercado se han reducido en proporción al precio, o si cuando tengan un siniestro sentirán la misma frustración que los que adquirieron productos financieros “estructurados” (léase tóxicos). De entrada admito que corro el riesgo de expresarme como uno de los dinosaurios que leía en otros tiempos, pero no puedo evitar una reflexión: ¿No corremos el riesgo de invertir el proceso de mejora de imagen del sector, que tanto esfuerzo ha costado? ¿Nos lo debemos permitir?

Nada más lejos de mi intención que ser agorero, si bien no sería deseable que haya un tiempo en el que añoremos esa buena imagen como parte de “Lo que el Low Cost se llevó”.