

# Entrevistas E2K

## Alejandro Izuzquiza

Director de Operaciones del Consorcio de Compensación de Seguros



**“Soy un fan incondicional de vuestro boletín. ¡Claro que contribuye a divulgar el seguro, y lo hacéis de una forma verdaderamente ejemplar!”**

*“Tenemos que marcarnos todos como objetivo empezar a divulgar los valores sociales del seguro desde la etapa escolar, al igual que los principios de seguridad vial, por ejemplo.”*

*“La red de corredores profesionales es importantísima tanto para atender a los asegurados afectados en caso de catástrofe como para que el Consorcio pueda gestionar con rapidez y eficacia los miles de siniestros que se producen”*

**El Consorcio de Compensación de Seguros ha demostrado, desde los orígenes, su aportación a la calidad de vida de los españoles. ¿Cómo era nuestro país antes del Consorcio?**

El Consorcio nació, con carácter coyuntural, después de nuestra Guerra Civil de 1936-39, y se instauró ya con carácter definitivo y de permanencia a través de una Ley de 1954. Por tanto, España antes de la existencia del Consorcio era un país pobre y atrasado, completamente rural, sin una clase media consolidada, con un nivel cultural muy bajo, y no integrado en la Europa democrática. El nivel de aseguramiento era ínfimo. Otro mundo para nada parecido al del posterior despegue económico de los años 60 y 70.

**¿Cuáles son sus funciones?**

Son muy variadas y tienen un enorme contenido social. El conjunto de las funciones configuran al Consorcio como una institución pública –está adscrita al Ministerio de Economía y Competitividad– que complementa al sistema asegurador privado español ofreciendo, en beneficio de los asegurados, coberturas que las aseguradoras no ofrecen o no pueden ofrecer con normalidad o de forma permanente.

Un ejemplo claro es el aseguramiento de los legalmente llamados riesgos extraordinarios –básicamente las catástrofes naturales y el terrorismo–.

También tienen un indudable contenido social las funciones que la legislación encomienda al Consorcio en el ámbito del seguro obligatorio de automóviles, en el que indemnizamos, como Fondo de Garantía, los daños producidos en accidentes de circulación cuando no puede entrar en funcionamiento el mecanismo del seguro privado, como ocurre cuando el accidente lo provoca un vehículo que circula ilegalmente sin seguro, o que se da a la fuga y no puede ser identificado, o que ha sido robado, o que está asegurado en una entidad insolvente y en liquidación.

En este mismo seguro, y desde otra perspectiva, el Consorcio también actúa como asegurador de aquellos vehículos que no encuentran cobertura de seguro obligatorio en el mercado de seguros privados.

Un tercer ejemplo con indudables repercusiones sociales lo constituyen las funciones del Consorcio en el Seguro Agrario Combinado: nuestra entidad respalda este sistema mediante su participación en el cuadro de coaseguradores y mediante el reaseguro. Sin este respaldo financiero del Consorcio el sistema español de seguros agrarios no se hubiese podido crear ni se hubiera podido consolidar progresivamente como lo ha hecho durante tres décadas.

Finalmente, destacaría las funciones del Consorcio como liquidador de aseguradores insolventes, que permite proteger la situación de los asegurados y de los terceros perjudicados a través de medidas de mejora de su situación y de unos procedimientos de liquidación que son extraordinariamente rápidos.

Estas cuatro funciones no son las únicas, pero son las que dan una mejor idea de la importancia y de la repercusión social de la actividad del Consorcio. Como siempre acabo diciendo, tiene muchísimo sentido trabajar en el Consorcio, y muy especialmente para quienes tengan inquietudes sociales; da muchas satisfacciones.

**¿Qué papel corresponde desempeñar a cada uno de los actores del sector en la divulgación de la cultura aseguradora?**

No me parece que el papel debiera ser muy distinto según se trate de aseguradoras, mediadores de seguros, peritos o gerentes de riesgos, por ejemplo. **El terreno de juego en el que nos encontramos es el mismo; jugamos en el mismo equipo; y nuestros esfuerzos deben encaminarse a marcar “goles culturales” en la misma portería y vencer así a la ignorancia aseguradora.** Y, siguiendo con el símil futbolístico, cuanto antes empecemos a marcar, mejor encarrilaremos la necesaria victoria: tenemos que marcarnos todos como objetivo empezar a divulgar los valores sociales del seguro desde la etapa escolar, al igual que los principios de seguridad vial, por ejemplo. Los valores del seguro y su función social y beneficiosa para el bienestar de la colectividad deberían ser percibidos con total naturalidad en el proceso educativo en los colegios. **El seguro se inspira en el principio de apoyo mutuo, principio que, a mi juicio, convendría ensalzar durante la trayectoria formativa desde las etapas iniciales.**

**¿Crees que E2K, a través de su red de corredores #E2KBROKERNET, contribuye a divulgar esta cultura del seguro, por ejemplo, con herramientas como el boletín "Más vale prevenir que lamentar" que alcanza mensualmente a 1 millón de lectores?**

¡Un millón de lectores?! Me habéis dado un fabuloso noticia, porque soy un fan incondicional de vuestro boletín. ¡Claro que contribuye a divulgar el seguro, y lo hacéis de una forma verdaderamente ejemplar! Lo primero que se percibe a simple vista, es un diseño muy bien estructurado, muy "amigable", que invita a la lectura y que la facilita. En segundo lugar, su contenido es siempre muy atractivo, plagado de cosas interesantes pero expresadas con un lenguaje sencillo y muy cotidiano. Esto es de una importancia capital, pues en general el seguro se suele percibir como una materia árida, densa, excesivamente técnica, y las publicaciones se consideran dirigidas a expertos y profesionales del seguro. **Vuestro boletín es una bocanada de aire fresco. Es entretenido y didáctico. En definitiva, os he dado mi opinión y yo, a cambio, os pido que nunca dejéis de publicarlo y de difundirlo.**



Todos recordamos el terremoto que sacudió Lorca el 11 de mayo de 2011

**En caso de catástrofe, ¿crees que el corredor de seguros debe ser uno de los primeros en actuar para atender a los afectados?**

La red de corredores profesionales es importantísima tanto para atender a los asegurados afectados en caso de catástrofe como para que el Consorcio pueda gestionar con rapidez y eficacia los miles de siniestros que se producen. Es de sentido común: **el verdadero corredor profesional es el Asesor -con mayúscula- del asegurado, y lo tiene que ser no sólo al contratar el seguro, sino durante toda la vida del contrato de seguro.** Es lo que le distingue de un mero comercial de seguros. Y en la vida del contrato de seguro, un momento singular, que requiere de una especial labor de asesoramiento, es el de la producción del siniestro. Da igual que sea un siniestro "ordinario" de incendio, de robo, de avería de maquinaria, o de accidente de automóviles, o que sea un siniestro "extraordinario" de inundación, de terremoto, de tempestad de viento o de terrorismo.

**¿Y cómo debe actuar el corredor de seguros para atender a los afectados en caso de catástrofe?**

Lo primero que debe hacer el corredor de seguros es saber distinguir con claridad si es o no un siniestro a cargo del Consorcio, lo que implica tener un conocimiento adecuado de la normativa legal del seguro de riesgos extraordinarios y de los criterios y procedimientos que utiliza el Consorcio. Por poner unos ejemplos, el corredor

debe distinguir entre inundación (a cargo del Consorcio) y lluvia (a cargo de la aseguradora), y debe saber que el granizo no es riesgo extraordinario -nunca, aunque la granizada haya sido de órdago a la grande- y que el embate de mar sí lo es -independientemente de la distancia del bien asegurado respecto a la costa-. Si el corredor no tiene los conceptos claros, la liará parda. Justo lo contrario a un asesoramiento profesional.

**Y, con esos conceptos claros ¿qué debe hacer el corredor de seguros en la práctica en caso de catástrofe?**

Muy sencillo: decirle al asegurado que se va a ocupar él de comunicar los daños y de presentar la solicitud de indemnización, que para eso está él, de forma que el afectado se despreocupe. Y, para rematar la faena, el corredor de seguros debería acto seguido ayudar al asegurado a recopilar rápidamente la documentación a enseñar al perito que envíe el CCS: la póliza de seguro actualizada; el recibo de prima del período en que se produjo el siniestro que acredite que el seguro estaba en vigor; presupuestos, facturas, fotografías... todo lo que facilite la labor pericial para que ésta pueda concluir con rapidez en beneficio del asegurado.

**¿Cómo puede en la práctica el corredor de seguros comunicar los daños y solicitar la indemnización al Consorcio?**

Facilísimo. Es importantísimo. Hay que distinguir el sistema general y el sistema especial para viento. En el caso general de inundación, embate de mar, terremoto, terrorismo o cualquier riesgo extraordinario distinto de viento, el corredor debe comunicar los daños al Consorcio a través de alguna de las dos vías siguientes: una llamada telefónica al Centro de atención al asegurado del Consorcio (902 222 665 ó 952 367 042), o si dispone de DNI electrónico, por internet en la web del Consorcio ([www.consorseguros.es](http://www.consorseguros.es)). El corredor facilita los datos del asegurado, de la póliza de seguro y del bien dañado y al finalizar la conversación telefónica o la cumplimentación de los datos por pantalla, el expediente de siniestro queda registrado inmediatamente en el sistema informático del Consorcio y el corredor recibe, como prueba de ello, el código identificativo del expediente registrado. Si el siniestro es de viento, el Consorcio y las entidades aseguradoras han llegado a un convenio en virtud del que, para que el asegurado no tenga que esperar a saber si la velocidad del viento ha superado o no los 120Km/h, la aseguradora atenderá el siniestro y después, si la velocidad superó 120Km/h, solicitará del Consorcio el reembolso de la indemnización que le había anticipado al asegurado.

**En la práctica, ¿está facilitando el corredor de seguros al asegurado ese contacto esencial con el Consorcio para que éste pueda empezar a gestionar el siniestro?**

Claro, de forma habitual. En la práctica, en torno al 75% de las solicitudes de indemnización las recibimos por teléfono y el 25% por la web. Por interlocutores, en torno al 40% a 50% de los casos es el mediador de seguros quien comunica los daños en nombre del asegurado; el otro 50% se reparte entre el propio asegurado y su entidad aseguradora, por ese orden normalmente.

Si se me permite la expresión, concluiría resumiendo que, desde hace ya algunos años, **hay "química" entre la mediación de seguros profesional y el Consorcio. ¡Conservémosla! Es un "activo" vital para nuestro común cliente, el asegurado afectado por la catástrofe.**



### ***¿Qué nos falta para convertirnos en un país de referencia asegurada en el mundo?***

Yo creo que ya somos una referencia y un ejemplo en muchos aspectos. En el ámbito de la cobertura de los daños por catástrofes naturales y terrorismo tenemos el sistema más completo y nuestro sistema de seguros agrarios es igualmente envidado en todas partes. Son muchos los colegas extranjeros que vienen al CCS y a Agroseguro a conocer la experiencia española en estas tres importantísimas facetas del seguro y son muchos los congresos internacionales en los que se nos pide que expliquemos estos sistemas de cobertura. Los organismos internacionales relacionados con catástrofes naturales, terrorismo y seguros agrarios están siempre interesados en que España tenga participación activa y protagonista.

Otro tanto ocurre con los sistemas de tratamiento de las insolvencias y de liquidación de aseguradoras con problemas. Desde 1984 contamos con mecanismo ágil y protector de los asegurados que es una verdadera referencia mundial y que ofrece una seguridad que, a mi juicio, es inmejorable.

Si abandonamos los temas complejos y excepcionales y, cambiando totalmente de tercio, nos fijamos en el seguro más popular y más extendido, que es el de automóviles, España cuenta con unos mecanismos imaginativos y de verdadera vanguardia. Por ejemplo, el Baremo para indemnizar los daños personales, cuya reciente actualización sitúa a nuestro seguro en la mejor posición; o los convenios que firmamos los aseguradores con los centros hospitalarios y con los servicios de emergencias médicas desde hace décadas que permiten una atención sanitaria de primerísima fila y sin necesidad de que el lesionado tenga que adelantar importe alguno; o los mecanismos para resolver entre entidades aseguradoras los siniestros de daños materiales y la reparaciones de vehículos por los talleres.

Además, el seguro español se caracteriza por disponer de numerosas organizaciones, asociaciones e iniciativas de todo tipo en las que participan juntos el seguro privado y el seguro público que dan cohesión al sector y que lo vertebran, y desde hace ya muchos años: ICEA, Cepreven, Centro Zaragoza, el Pool de riesgos medioambientales.... Muchas y muy consolidadas.

Y no puedo evitar finalizar recordando que **el seguro español es de los pocos sectores que en estos años de crisis no ha dado la lata. Ni ha participado en la generación de la crisis, ni ha destruido empleo, ni ha dejado de atender sus compromisos contraído con los asegurados.**

**Somos objetivamente una referencia. Solamente nos falta, sin perder la humildad, creérsoslo y explicárselo a nuestros clientes, en lugar de quedarnos callados y acomplejados.**



Alejandro Izuzquiza Ibáñez de Aldecoa es Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales, Inspector de Seguros del Estado (en excedencia) ha sido Subdirector General de Ordenación del Mercado de Seguros y Subdirector General de Inspección de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y en la actualidad es Director de Operaciones del Consorcio de Compensación de Seguros.