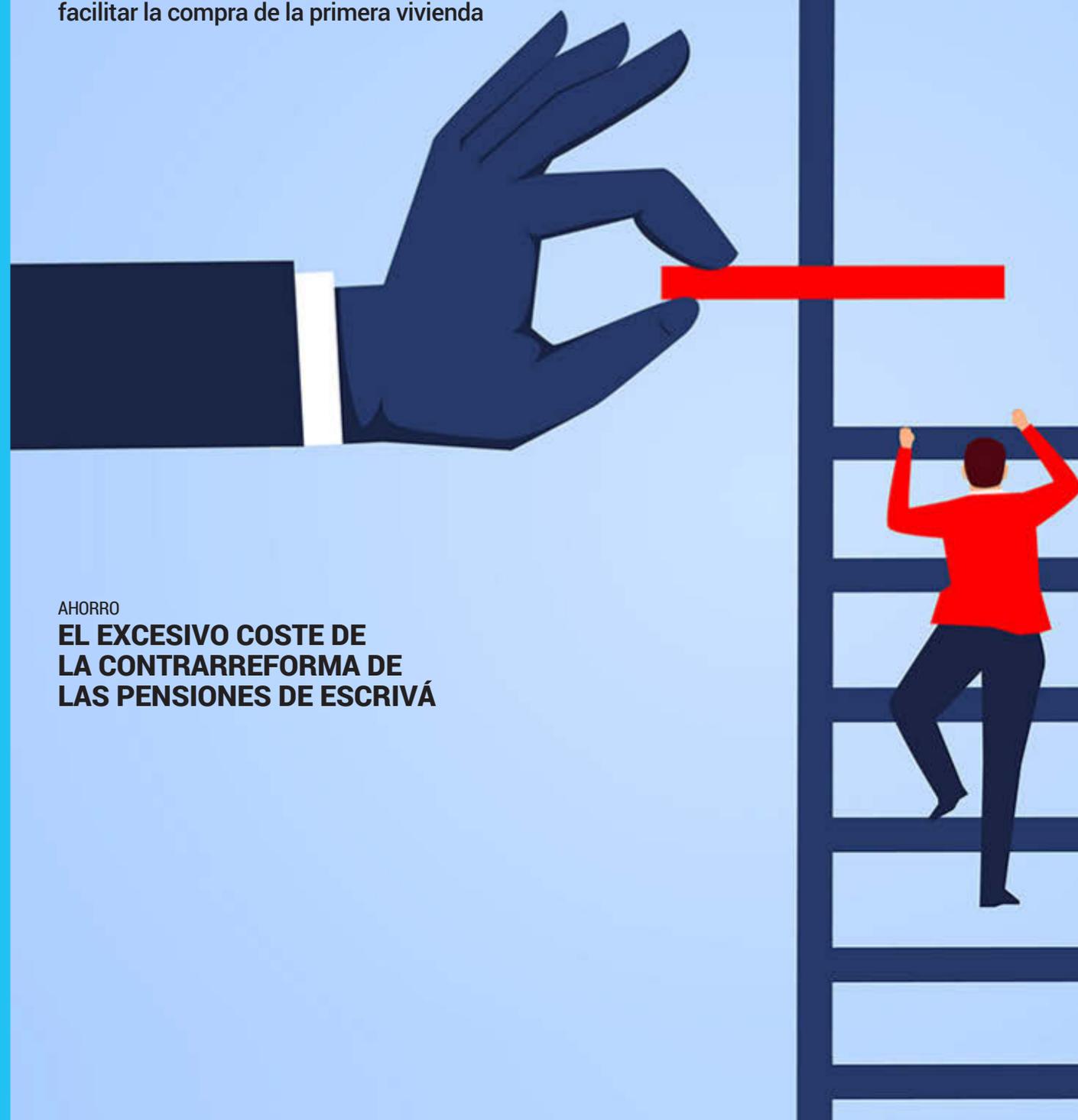


## CÓMO PUEDE EL SEGURO ALIGERAR EL 'PESO' DE LA HIPOTECA A LOS JÓVENES

Seguros de caución e hipotecarios para facilitar la compra de la primera vivienda



AHORRO

**EL EXCESIVO COSTE DE LA CONTRARREFORMA DE LAS PENSIONES DE ESCRIVÁ**



## Seguros hipotecarios | P10

### Seguros para que los jóvenes accedan a la compra de su primera vivienda

El sector inmobiliario, el asegurador y la administración busca la fórmula para ayudar a más de un millón de jóvenes solventes pero sin ahorros a acceder a la vivienda.



## Entrevista | P14

### Theresa Zabell, presidenta ejecutiva de Fundación Ecomar

“El cuidado del mar y del medio ambiente no es una moda, es una necesidad urgente”. Conocemos mejor a la doble medallista olímpica.



## Movilidad | P20

### Cuando lo que aseguras son obras de arte sobre ruedas

Los coleccionistas de coches clásicos e históricos cuidan con mimo sus vehículos. El seguro tiene productos específicos para ellos.



## Salud | P24

### La salud mental se erige como la gran olvidada de la pandemia

Casi un año después del inicio de la pandemia, la salud mental de muchos ciudadanos se resquebraja debido a la situación sanitaria, económica y social.

## Ahorro | P34

### El elevado coste de la contrarreforma de las pensiones

El Gobierno ultima la reforma de las pensiones que previsiblemente eliminará el IRP y el factor de sostenibilidad. Eso supondrá un coste de hasta 44.000 millones de euros.

## 'Techdencias' | P22

### Por qué los 'chatbots' son los mejores amigos de la atención al cliente

La Inteligencia Artificial a través de los *chatbots* irrumpe en las empresas españolas para mejorar la atención al cliente.

Edita: Editorial Ecoprensa S.A.

Presidente Editor: Gregorio Peña. Vicepresidente: Raúl Beyruti Sánchez. Director General Comercial: Juan Ramón Rodríguez.

Directora de Relaciones Institucionales: Pilar Rodríguez. Director de Comunicación: Juan Carlos Serrano.

Director de elEconomista: Amador G. Ayora. Coordinadora de Revistas Digitales: Virginia Gonzalvo. Diseño: Pedro Vicente y Alba Cárdenas.

Fotografía: Pepo García. Infografía: Clemente Ortega. Coedita: Marketing Site, S.L. Seguros TV.

Director de elEconomista Seguros: Ramón Albiol (ralbiol@segurostv.es). Jefa de redacción: Virginia M. Zamarreño (revista@segurostv.es).



## Un impulso ‘seguro’ para acceder al mercado de la vivienda

**M**ás de un millón de jóvenes españoles podrían quedar fuera del mercado inmobiliario por la falta de ahorros. Aunque tengan capacidad de pago y solvencia suficiente para hacer frente al pago de una hipoteca. Para estos potenciales compradores de primera vivienda el sector inmobiliario, el sector asegurador y las administraciones públicas buscan una solución que pasa, una vez más, por impulsar la colaboración público-privada. Una opción son los seguros hipotecarios, también están los seguros de caución hipotecaria. Otra fórmula planteada incluye los avales públicos, ya sea a través de las Comunidades Autónomas o del propio Estado.

Apostar por la colaboración del sector asegurador beneficiaría tanto a los potenciales compradores de vivienda como a las entidades financieras, ya que se reparten el riesgo del impago y, en el caso de los seguros de caución, se elimina la garantía real de la hipoteca. Además, los expertos señalan que si en la ecuación entra una póliza de seguros que garantice el pago del capital adicional que necesitan los jóvenes para cubrir el capital que no tienen ahorrado, los requerimientos de capital y provisiones de la entidad financiera disminuyen. En teoría, todos ganan. Otra cosa son los cálculos del riesgo que suponen para las compañías de seguros este tipo de operaciones ligadas al sector financiero. Analizamos todo esto en nuestro reportaje de portada.

También ligado al ahorro, pero al destinado a la jubilación, está el futuro del sistema público de pensiones. El ministro de Integración, Seguridad Social y Migraciones, José Luis Escrivá, ha presentado recientemente los principales puntos en los que se basa la reforma que prepara el ejecutivo para tratar de garantizar la suficiencia y sostenibilidad de las pensiones públicas. La reforma que plantea incluye eliminar el índice de revalorización de las pensiones (IRP) y el factor de sostenibilidad, lo que según los cálculos realizados por Fedea, el Banco de España o la AIReF, podría elevar el gasto en pensiones en 44.000 millones de euros en los próximos años. Esto supondría un impacto relevante en las cuentas públicas.

Como no todo es trabajar, le invitamos a conocer mejor a Theresa Zabell, doble medallista de oro olímpica y presidenta ejecutiva de Fundación Ecomar. Su pasión por el mar le llevó hace 22 años a fundar una institución centrada en el cuidado del verdadero pulmón del planeta: el mar. Con su labor conciencian a los más pequeños en la necesidad de cuidar la salud marina para preservar la salud del planeta. Y si hablamos de salud, no nos podemos olvidar de proteger nuestra salud mental, para algunos la más desprotegida en este año de pandemia. También hay espacio para el ocio y la cultura. Y para el orden, aunque sea dentro del caos. Feliz lectura.

■  
Una vez más, la  
colaboración público-  
privada puede allanar  
el acceso a la compra  
de vivienda a los jóvenes  
■



**Carlos Lluch**  
Corredor de seguros

## Génesis, 2-17

**N**os cuenta el relato bíblico que Dios entregó el Edén a Adán y Eva para que gozaran de él. Eso sí, señaló un manzano y les prohibió expresamente tocar el fruto de este. El resto de la narración es sobradamente conocido hasta para un agnóstico como yo, y de ahí devienen todas nuestras tribulaciones, según la Iglesia.

No atisbo a hallar quién es la serpiente, en el caso que va a seguir, pero lo que sí tengo claro es que las aseguradoras españolas que se dedican al seguro de personas han decidido asumir el rol de Eva. Y los mediadores, junto con los clientes, vamos camino de ser succionados por el vórtice consecuencial de echar la prohibición por la borda; cual Adán. En la Biblia no hay supervisor y aquí, tampoco.

Entro en harina: el jueves 4 de febrero, el Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Alicante, junto con la Asociación de Usua-

rios de Servicios Financieros (Asufin) y Pulso Legal, pusieron a disposición de los mediadores un *webinario* sobre el tratamiento de la discriminación en el seguro de personas. Gonzalo Iturmendi, Arcadio García Montoro, Emilio Fiances, Patricia Suárez, Florentino Pastor y un servidor integraban el panel.

¿La manzana? ¿El fruto prohibido por la Ley (en este caso de los hombres)? Pues muy sencillo: en España es prácticamente imposible asegurar el riesgo de fallecimiento, de incapacidad, de decesos, de dependencia, de salud o de enfermedad de una persona discapacitada o de quien sufre VIH o cualquier enfermedad crónica o una de las que consideramos graves, ya superada. Y eso, estimado lector, está prohibido. Así como se lo digo: las disposiciones adicionales 4ª y 5ª de la Ley de Contrato de Seguro (que es imperativa) prohíben a las compañías de seguros rechazar la contratación de un seguro a una persona por razón de discapacidad o en-



fermedad. Pero ahí no acaba la cosa, pues también le prohíben cobrarle más que a una persona "sana". No obstante, Eva, esto es, la aseguradora de turno, ha decidido pasar la Ley bajo el Arco del Triunfo. ¿Es eso tolerable? A mi entender, hay que seguir el consejo de Burke quien sentenció que: *"Hay un límite donde la tolerancia deja de ser virtud"*, y ello exige pasar a la acción.

Las organizaciones de consumidores, como Asumin, ya han recibido desde sus capítulos europeos el aviso de que en el Reino de España no se aplica la Ley, se discrimina y se excluye. Van a pasar a la acción, como requiere su misión.

Esta jornada ha dejado claro que no solo se trata de vulnerar leyes de seguros, de Derechos Humanos, Directivas CE o el artículo 14ª de nuestra venerable Constitución. También debe ser observado y manifestado en los informes de Auditoría pues la información no financiera es requerida a las sociedades de seguros en las que sus Consejos de Administración pueden ver cómo esa política, por acción u omisión, acaba por manifestarse en reclamaciones contra su alta dirección. Hoy día las vías para hacerlo son accesibles: desde el buzón de denuncias derivado de las obligaciones de cumplimiento, pasando por la reclamación de accionistas minoritarios o el impacto reputacional derivado de una acción por parte de consumidores hartos de ser conducidos a un gueto de marginación. No en vano la discriminación en el seguro de personas no se para en el hecho de negar la cobertura de las personas afectadas en el ámbito de seguro deseado sino que, muchas veces, también tiene como efecto colateral la denegación del acceso al crédito, al derecho constitucional a una vivienda o desemboca en la contratación mediante declaraciones falsas y el pago de pólizas ineficaces para burlar tal marginación creada ilegalmente por un sector cuya única razón de ser debiera ser aportar la red salvadora a los acróbatas de la vida, todos nosotros, sin distinción ni discriminación.

Es hora de reinventarse y proteger la reputación. Para ello este negocio tiene la clave en sus raíces y se llama "mutualización" del riesgo.

No me preocupa la industria del seguro, me preocupan 3,6 millones de personas discriminadas. Hemos sorteado en el pasado la prohibición de discriminar por sexo. Asimismo, el Consorcio es un ejemplo de mutuali-



iStock

zación eficiente y solidaria que apenas tiene impacto en el bolsillo. Cubrirá los daños por embate de mar en el Paseo de Gijón gracias a que también cubre ese riesgo (y se lo cobra) a quien reside en Cuenca. Granadinos y lorquinos gozan de cobertura de terremotos gracias a que todos los españoles pagamos la misma prima. Sin mutualización ocurriría como en EEUU, donde una cobertura de tornados puede costar 3.000 euros, convirtiendo el seguro en solo apto para ricos.

Se avecinan tiempos interesantes donde podemos tener una Inteligencia Artificial desbocada, tóxica, o todo lo contrario, aplicada al servicio del usuario y ello pasa por ejercer un control efectivo desde la Sociedad Civil junto con los profesionales independientes que tenemos el reto y el deber de asesorar con honestidad y eficiencia en el tratamiento de riesgos. Tras lo dicho, ya tenemos por dónde empezar.

**Fernando Sánchez**

Director de Aviación de Willis Towers Watson

## El transporte aéreo de vacunas contra la Covid-19: oportunidades y riesgos

La necesidad de distribuir la vacuna de la Covid-19 con la mayor celeridad posible supone una oportunidad capitalizable para las aerolíneas que les permitirá mitigar, en parte, el devastador efecto financiero de la paralización del sector provocada por la pandemia. No obstante, la inmediatez de acción requerida, el objetivo de vacunar a cerca de la mitad de la población mundial en lo que queda de año y las necesidades de conservación de la vacuna presentan un escenario de exigencia sin precedentes en la cadena de suministro del transporte aéreo y plantea una serie de riesgos a las aerolíneas, sus socios en la cadena distribución y a los mismos aeropuertos, que deben ser tomados en consideración. Según estimaciones de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA), proporcionar una sola dosis a 7.800 millones de personas llenaría 8.000 aviones cargueros B747, magnitudes que ponen de manifiesto la necesidad de una mayor implicación de la flota de aeronaves mundial, que tradicionalmente participa de manera minoritaria en la cadena de distribución de este tipo de mercancías. La IATA y la OMS estiman que el deterioro o demérito de las vacunas debido a un control deficiente de la temperatura y fallos logísticos podría estar en torno a un 25% al año.

La industria farmacéutica siempre ha requerido una estructura y conocimientos especialistas en el transporte a temperaturas controladas y aunque existen requisitos y normativas internacionales aplicables de manera específica, la presión de distribuir la vacuna con la mayor rapidez posible podría implicar la intervención de operadores nuevos menos experimentados y peor equipados. El escenario planteado comprometerá, sin duda, la disponibilidad global de espacio de almacenamiento de vacunas. De hecho, según estimaciones de DHL, los mayores volúmenes de compras por Internet debidos a la pandemia en el continente americano supondrán un aumento del 50% en los volúmenes entrantes, con la consiguiente necesidad de espacio disponible, que debe seguir dando capacidad a los productos farmacéuticos habituales.

Desde una perspectiva aseguradora, y con objeto de garantizar la cobertura adecuada bajo las pólizas de seguros contratadas por parte de aerolíneas, empresas de *handling* y otros agentes implicados en la cadena de distribución, como *freight-*



*forwarders*, será necesario prestar especial atención a los aspectos contractuales de cada etapa del tránsito de la carga y a cierta información de suscripción fundamental que nos permita contestar a las siguientes preguntas "clave":

1. ¿Cuál es la experiencia del asegurado en la manipulación de productos farmacéuticos?
2. ¿Será el asegurado el responsable del almacenamiento temporal de la vacuna (bajo carta de porte aéreo-AWB) en el recinto aeroportuario con carácter previo al embarque de la mercancía en origen o una vez llegue a destino?
3. ¿Será el asegurado responsable de la carga y descarga de la mercancía en la aeronave? En caso negativo, ¿está el contrato entre aerolínea y *handler* basado en el condicionado estándar del Acuerdo estándar de asistencia en tierra (SGHA) de la IATA?
4. ¿Será el asegurado el responsable de mantener la cadena de frío en tránsito o la vacuna se mantendrá en contenedores en condiciones de temperatura controlada? ¿Habrá un sistema de monitorización de temperatura y humedad y un registro de datos durante el trayecto?



**Es conveniente contar con el asesoramiento adecuado para evitar problemas futuros en caso de siniestro**



5. ¿Cuál es el valor total de la vacuna que se ha transportado y cuál es el valor máximo de la vacuna por vuelo y ubicación?
6. ¿Cómo se calcula el valor de la vacuna -precio de coste, precio de venta, valor de reposición, etc.?
7. ¿Existe requisito de declaración de valor o se aplicarán los límites de 22 DEG/kg del Convenio de Montreal? ¿Permite el seguro la declaración de valor? ¿Aplica una prima adicional de manera automática?
8. ¿La vacuna requerirá de un solo vuelo para un solo envío? ¿O se requerirían dos o más vuelos para llevar la mercancía a las ubicaciones requeridas, en cuyo caso el asegurado será responsable de la transición de la vacuna de un avión a otro?
9. ¿Se beneficiará el asegurado de la renuncia del derecho de subrogación o alguna cláusula de exoneración de responsabilidad? ¿Excluye el contrato las responsabilidades por pérdidas consecuenciales/indirectas?
10. ¿Tiene contratado un seguro de "todo riesgo" para cargas especiales?

Existen aún dudas al respecto de cómo se va a valorar la vacuna dentro del rango existente entre el coste de producción y precio de venta al por menor (estimado en 20-25 dólares por dosis) entre las partes del contrato de transporte, pero cabe esperar que el valor del cargamento sea significativamente superior al estándar internacional cubierto por los aseguradores, conforme a los límites por kilo del Convenio de Montreal, y no debemos olvidar que estos límites no aplicarían en caso de que el perjudicado pueda probar una actuación imprudente y, asimismo, que el Convenio admite el transporte de la mercancía bajo Declaración Especial de Valor que normalmente coincide con el de mercado.

Desde una perspectiva de gestión diligente del riesgo y dada la fase de mercado duro que atraviesa el ramo y el escrutinio pormenorizado al que los aseguradores someten cualquier cambio material en el riesgo de exposición, es recomendable que, con anterioridad a la implicación en el transporte de vacunas, el asegurado conteste a las preguntas anteriores y documente sus respuestas antes de informar a sus aseguradores. Para esta labor, es conveniente contar con especialistas que puedan ofrecer el asesoramiento adecuado y asistir en la presentación del riesgo de la manera más adecuada para que el alcance de la cobertura se optimice y se eviten problemas futuros en caso de siniestro.

## Mediación

## Generali impulsa la certificación financiera de su red de mediadores

**T**ras culminar con gran éxito la convocatoria 2020 de su Programa Superior de Gestión Patrimonial (PSGP), Generali lanzará para el presente año una nueva edición orientada a promover la certificación financiera de sus agentes y corredores que fue presentada durante la Convención Nacional. Generali afirma que se diferencia del mercado apostando por un programa y una certificación de alto nivel -una de las más prestigiosas y reconocidas a nivel nacional e internacional- otorgada por el Instituto Español de Analistas Financieros (IEAF) y con la que, hasta la fecha, 344 personas ya han superado los exámenes de certificación.

Como manifiesta Jorge García, *Chief Sales and Distribution Officer* de Generali, "se trata del Programa quizás con mayor valor profesional y prestigio del mercado, que nos diferencia y que está orientado a potenciar nuestra capacidad de asesoramiento en



Generali ofrece formación financiera a su red de mediación profesional. eE

ahorro e inversión, en línea con nuestro propósito de ser Socios de por Vida de nuestros clientes".

Esta iniciativa forma parte de las acciones que el grupo asegurador destina anualmente a su red de empleados y mediadores en el mercado español. Y que la posicionan como un referente en cuanto a la formación de su red.

## Covid-19

## Vida y salud, los ramos con un impacto positivo del Covid-19 a largo plazo, según GlobalData

**L**os mercados de seguros de vida y de salud verán el impacto más positivo de la pandemia de Covid-19, según una encuesta de GlobalData. La pandemia ha causado una gran interrupción en una gran cantidad de negocios, lo que ha provocado que algunas líneas de seguros experimenten grandes caídas, pero algunos productos también pueden beneficiarse a largo plazo, explica la consultora. Los encuestados de GlobalData indicaron que los productos de vida y salud serían los que obtendrían el impacto más positivo. Es probable que los consumidores y las empresas se sientan más vulnerables a los virus y deseen más protección en forma de políticas de este tipo.

Ben Carey-Evans, analista de GlobalData, comenta que "el seguro de interrupción del negocio es otro producto que podría verse afectado positivamente por Covid-19. Las empresas de todo el mundo se habrían visto marcadas por cierres forzosos a lo lar-

go de 2020 y hasta 2021 si no pudieran operar. Es probable que el impacto positivo en esta línea de negocio se sienta con el tiempo, ya que los dueños de negocios estarían muy interesados en políticas que incluyan cobertura pandémica. Este producto probablemente habría obtenido una puntuación aún más alta si no hubiera habido disputas sobre si las aseguradoras debían pagar las reclamaciones relacionadas con Covid-19".

Quizás el resultado más sorprendente de esta encuesta es que el seguro de viaje ocupa el quinto lugar. El 10% de los encuestados considera que se verá afectado de manera más positiva. Esto parece ser un pensamiento a largo plazo, ya que claramente ha sufrido mucho en 2020 y es casi seguro que lo hará también en 2021 dada la continuación de las restricciones de viaje. Sin embargo, al igual que con la interrupción del negocio, los consumidores pueden estar más inclinados a contratar pólizas.



**Preventiva**  
Seguros

# AFIN.2

Asistencia Familiar Integral

- **Decesos**
- **Accidentes**
- **Hogar**
- **Vida**

Más fácil, más cómodo, todos tus seguros en una póliza y en un solo recibo.

Infórmate en el **900 20 30 10**



**Preventiva**

Seguros



[preventiva.com](http://preventiva.com)

# Seguros para que los jóvenes accedan a la vivienda

¿Y si el sector asegurador pudiera ayudar a los jóvenes con capacidad de pago, pero sin ahorros a comprar su primera vivienda? Es lo que la administración y el sector inmobiliario intenta impulsar. Otra vía pueden ser los avales del Estado.

V.M.Z. Fotos: iStock

**T**asación de la casa, impuestos, notario, registro... los expertos recomiendan tener ahorrado, al menos, entre el 10 y el 12% del importe de la vivienda que se quiere adquirir. Y eso sin contar con la entrada. Esa barrera económica es la que separa a muchos jóvenes de la adquisición de su primera vivienda y es un obstáculo que muchos de los implicados quieren atajar para desbloquear una parte importante del mercado inmobiliario.

Son muchos los futuros propietarios que tienen una buena capacidad de hacer frente al pago de la cuota mensual de la hipoteca, pero que llega al mercado inmobiliario sin el volumen de ahorro necesario -que puede rondar los 50.000 euros-. El

sector inmobiliario baraja dos posibilidades. Una implica al sector asegurador. La otra, se articularía a través de avales del Estado.

El pasado mes de noviembre, en una mesa redonda celebrada en Simapro, José María García Gómez, director general de Vivienda y rehabilitación de la Comunidad de Madrid, avanzó que el gobierno madrileño estudia la fórmula para introducir a las aseguradoras en la ecuación que impulse el acceso a la vivienda de los jóvenes. En el mismo en-





cuentro participó Mariano Fuentes, delegado del área de Gobierno de Desarrollo Urbano del Ayuntamiento de Madrid. Fuentes es partidario de la colaboración público-privada para ayudar a desatascar el acceso de los jóvenes a la vivienda. En ese encuentro señaló que "existe una necesidad de oferta real en el alquiler y en la vivienda de obra nueva y deberíamos poder profundizar en otras líneas de trabajo con primas de seguros", informó Alba Brualla.

El área de Gobierno de Desarrollo Urbano del consistorio madrileño confirma que ese mantiene esa intención de colaborar con el sector asegurador, pero especifica que quien lleva las riendas de las conversaciones es la Comunidad de Madrid.

#### Los seguros hipotecarios

El objetivo de la administración madrileña es que el sector asegurador ofrezca "confort" tanto a la entidad financiera como a la administración pública en las operaciones avaladas desde las instituciones públicas. Para ello, se podría recurrir a los seguros hipotecarios o de caución de hipotecas. De acuerdo con fuentes del sector, ya habría algunas entidades interesadas en explotar este nicho de mercado en España, lo que permitiría firmar entre 35.000 y 50.000 hipotecas adicionales al año.

El seguro de crédito hipotecario permite ampliar el porcentaje de la hipoteca concedida por el banco - normalmente es del 80% y podría ascender hasta

el 95%- siempre con estrictos controles del riesgo y siempre a compradores con capacidad de pago probada. El banco controla la operación y no sufre penalización en su capital por la operación y el asegurado accede de forma más fácil a la vivienda. En la teoría, todos ganan.

Estas pólizas incrementan el coste de la cuota hipotecaria del cliente, pero les permite comprar la vivienda sin contar con el ahorro previo necesario, que

# 28.756

Es el número de hipotecas formalizadas en noviembre de 2020, según datos del INE

suele ascender al 20% del importe del préstamo. Según los cálculos de la consultora Álvarez & Marsal, en el caso de una hipoteca media de 150.000 euros, la prima del seguro para cubrir la duración del préstamo sería de 1.900 euros.

Además, el banco tiene en estas pólizas una garantía adicional para el capital asegurado, además de un menor requerimiento de capital regulatorio y provisiones. A pesar de sus ventajas, todavía ningún banco español ha dado el paso de ofrecer esta garantía adicional. Quizá por el miedo a que una sobrefinanciación hipotecaria termine creando una

burbuja como la que generó la crisis financiera de 2008.

### Caución hipotecaria

Otra fórmula de la que dispone el sector asegurador son los seguros de caución hipotecaria. Estas pólizas permiten que la aseguradora avale la hipoteca. En caso de impago, la compañía aseguradora se convertiría en acreedor y el banco no podría ejecutar la hipoteca. Estos seguros, además, podrían ayudar a los bancos a reducir los costes de formalización de hipotecas en más de 500 millones de euros anuales, según los cálculos de Álvarez & Marsal.

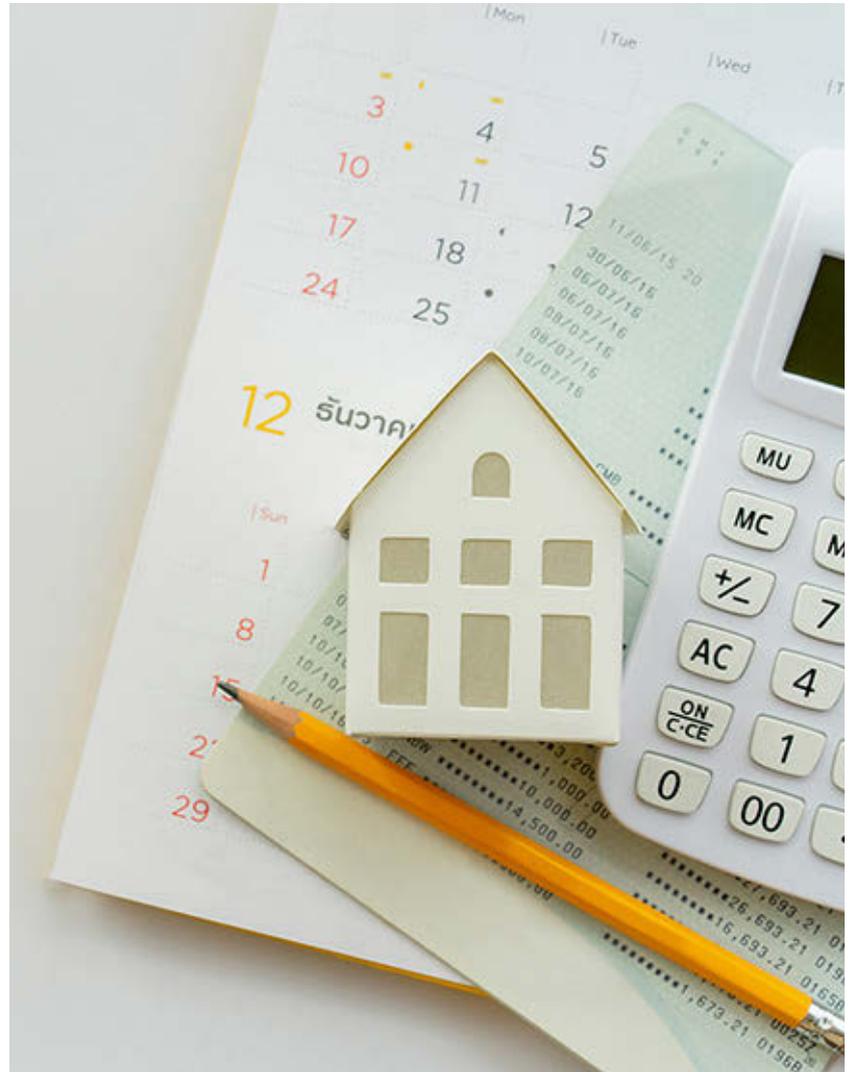
El seguro de caución cambia la garantía hipotecaria por una garantía de caución, lo que transforma la hipoteca en un préstamo avalado por una compañía aseguradora. En este caso, es el comprador de la vivienda quien lo contrata y el banco es su beneficiario. Así, en caso de impago, la aseguradora es quien paga al banco y se queda como acreedora del préstamo. Se produce, así, una transferencia del riesgo del banco a la compañía de seguros; aunque habría que ver si este tipo de operaciones serían rentables para las propias aseguradoras.

“Desde el prisma de la iniciativa privada, las compañías aseguradoras pueden dar garantías suficientes -sujetas, como no puede ser de otra manera, a estudio de solvencia previo- a las entidades financieras con el fin de que estas financien un tramo mayor del valor de la vivienda, en lo que sería una ecuación en la que todas las partes ganarían: los jóvenes podrían acceder a una vivienda en propiedad, las entidades financieras aumentarían el volumen prestado y lo cubrirían con la garantía de la entidad aseguradora y, por último, esta cobraría una prima sobre un capital garantizado por clientes solventes, el propio activo, y recordemos, con una mora muy inferior al resto de préstamos al consumo”, señala Daniel Cuervo, secretario general de APCEspaña.

### El mercado hipotecario en España

El pasado mes de noviembre se constituyeron en España un total de 28.756 hipotecas, un 2,4% menos que en noviembre de 2021, de acuerdo con los últimos datos disponibles en el Instituto Nacional de estadística (INE). El importe medio de las operaciones ascendió a 136.676 euros, 5,5% más. El importe medio de las hipotecas sobre el total de fincas inscritas en los registros de la propiedad en noviembre -procedentes de escrituras públicas realizadas anteriormente- es de 143.473 euros, un 4,4% superior al del mismo mes de 2019, explica el INE.

Por su parte, el valor de las hipotecas constituidas sobre fincas urbanas alcanza los 5.416,9 millones de euros, un 3,3% menos que en noviembre de 2019. En viviendas, el capital prestado se sitúa en 3.930,2 millones, con un incremento anual del 3%. Respec-



**Cerca de un millón de personas no pueden acceder al mercado por la falta de ahorro**

to al capital prestado en hipotecas sobre viviendas, la tasa mensual del año 2020 es del 3,1%, y para las hipotecas constituidas sobre el total de fincas en noviembre, el tipo de interés medio al inicio del préstamo es del 2,39%, con un plazo medio de 24 años.

Para el sector inmobiliario, facilitar a los jóvenes el acceso a la financiación permitiría a cerca de un millón de personas acceder al mercado. La pelota ahora está en el tejado de la administración, ya que el sector privado está interesado en alcanzar una colaboración. En algunos casos, ya se han puesto en marcha, como en la Comunidad de Madrid, donde se van a destinar 12 millones de euros para avalar hasta 5.000 hipotecas de madrileños de hasta 35 años que compren su primera vivienda. Todo es, como casi siempre, cuestión de diálogo.

Granada

## EL CCS recibe más de 3.400 reclamaciones por los terremotos

**E**l Consorcio de Compensación de Seguros (CCS) ha recibido, hasta la tarde del 1 de febrero, un total de 3.410 solicitudes de indemnización en la zona de Granada capital y el cinturón por los episodios sísmicos ocurridos en Granada en las últimas semanas. De ellas, 3.120 reclamaciones por daños son en viviendas y comunidades de propietarios, 234 corresponden a comercios, 24 despachos y 19 industrias. Además, hay daños en 13 automóviles.

El organismo que depende del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital señala que de esas solicitudes, 1.039 son de Atarfe, 728 de Granada, 348 de Santa Fe, 235 de Maracena, 148 de Vegas del Genil, 137 de Las Gabias y con menos de 100 están las localidades granadinas de Albolote, Cúllar Vega, Churriana de la Vega, Armilla, Pinos Puente y Chauchina.



El Ayuntamiento de Santa Fe, afectado por el enjambre sísmico. eE

En la zona hay ya desplazados 35 peritos del Consorcio, según información de Alejandro Izuzquiza, director de Operaciones del CCS. A finales de esa semana los peritos ya tuvieron una primera reunión con el CCS y se podrán empezar a cobrar indemnizaciones a partir de la semana siguiente. Cuando pasen cinco meses podría estar ya todo pagado, según los cálculos que realizan desde esta entidad.

Aseguradoras

## Línea Directa asumirá el seguro de los autónomos que cierren su negocio y lanza otras ayudas

**L**ínea Directa lanza una nueva campaña publicitaria para sus seguros de coche, moto y hogar: "Garantía real de que pagarás menos". Incluye una batería de medidas, desde ofrecer a los nuevos clientes un mejor precio que el de renovación en su actual compañía hasta compensar a aquellos asegurados que recorran menos kilómetros con su vehículo de los declarados en la contratación. La compañía refuerza así su valor diferencial de ofrecer las mejores coberturas al mejor precio.

La campaña consta de siete spots protagonizados por Matías Prats, que por noveno año consecutivo es prescriptor de la marca. Cada anuncio se focaliza en explicar una de las diferentes promociones lanzadas y el *claim* común hace referencia a la garantía que históricamente ha ofrecido Línea Directa de ofrecer a los asegurados siempre el mejor precio del mercado. Así, una de las ofertas incluidas en la campaña para los nuevos clientes que decidan

asegurar su coche, moto o vivienda es igualar y mejorar el precio que le ofrezca su actual compañía en la renovación.

Junto a esto, y en un momento como el provocado por la pandemia del Covid-19, Línea Directa ayuda a los nuevos asegurados de coches, moto u hogar permitiendo fraccionar la póliza mes a mes, trimestre a trimestre, de forma semestral o anual.

Aquellos trabajadores autónomos que ya sean clientes o se cambien a Línea Directa y se hayan visto obligados a cerrar su negocio durante la vigencia de la campaña podrán solicitar la exención del pago de la parte del precio del seguro de coche, moto u hogar más alto que tenga contratado y que estuviera pendiente de pago. Así, no abonaría los pagos pendientes en caso de una prima fraccionada, y en el caso de una prima anual ya satisfecha se le descontaría en la renovación.

## THERESA ZABELL

Presidenta ejecutiva de Fundación Ecomar



*“El cuidado del mar y del medio ambiente no es una moda, es una necesidad urgente”*

Ha sido una de las mejores deportistas españolas, con dos medallas de oro olímpicas en su palmarés, defensora del olimpismo y enamorada confesa del mar. Theresa Zabell lleva toda la vida navegando y luchando por concienciar a los más pequeños sobre el cuidado de mares y océanos a través de Fundación Ecomar.

Por Virginia M. Zamarreño. Fotos: eE

### ¿Quién es Theresa Zabell?

Me definiría como una enamorada del mar. Empecé a navegar porque mi sueño era ir a los Juegos Olímpicos, y el medio en el que practicaba mi deporte es mi gran pasión. Estoy completamente enamorada de ese medio. Y después de lo que he visto navegando por mares de distintas partes del mundo, tengo ese deber de protegerlo y enseñar a la gente qué tiene que hacer para cuidarlo.

### Casi ha respondido a mi siguiente pregunta: ¿Qué significa el mar para usted?

El mar lo significa todo, porque empezó siendo el medio para conseguir mi sueño y acabó siendo la razón por la que dedico tantas horas cada día a intentar cuidarlo. Y el mar, no ya para mí, sino para todos, es el gran pulmón del planeta. Muchas veces pensamos que el pulmón del planeta son los bosques, los Amazonas, pero realmente, la única dife-

rencia que tiene este planeta es que en la Tierra hay vida porque hay mares y océanos. Esta es la principal razón para cuidarlo.

#### ¿Por qué decidió fundar Ecomar?

Fundé Ecomar porque me tiré toda mi carrera deportiva, desde los trece o catorce años, preguntándome cómo era posible que el mar estuviera sucio. Y cómo era posible que hubiera cosas flotando en el mar que no tenían que estar allí. Y cómo era posible que nadie hiciera algo. Cuando estas preguntas me las había repetido tantas veces durante 20 años, llega el final de mi carrera deportiva y decido que ese alguien voy a ser yo. Es la razón por la que se crea Ecomar.

#### ¿Qué actividades realizan en la fundación?

Tenemos muchos proyectos. Ecomar ya lleva una trayectoria de 22 años y nacimos con la idea de educar y concienciar para crear un cambio de tendencia. Cuando quieres cambiar la forma de pensar de la sociedad tienes

ba, y en ese momento decidí que mi sueño era ir a los Juegos Olímpicos. Para mí fue un sueño que se convirtió en un objetivo y en un plan para llegar a ese objetivo. Esto suena muy fácil, sueñas con ir a los JJOO, vas a dos y ganas dos oros; parece que es llegar y besar el santo, pero realmente fue una trayectoria larga y complicada, porque, entre otras cosas, cuando tenía 19 años, que fueron los Juegos de Los Ángeles y, por edad y por nivel, lo lógico hubiera sido que hubiera participado, no fui porque el deporte femenino todavía no tenía esa opción, tan solo lo tenía en gimnasia, ciclismo y natación, me parece. Con lo cual, fui abriendo camino por muchos sitios hasta que al final el deporte femenino de la vela también se incluyó dentro del programa olímpico. El olimpismo también ha significado para mí el estar ligada al movimiento olímpico como vicepresidenta del Comité Olímpico Español. También llevando la candidatura de Madrid 2020. He tenido diferentes facetas

*“Empecé a navegar porque mi sueño era ir a unos Juegos Olímpicos desde que los descubrí una tarde en televisión”*

*“Ecomar nació con la idea de educar y concienciar para crear un cambio de tendencia”*



que irte a la gente receptiva y estos son los niños entre nueve y diez años y hasta los doce, según los psicopedagogos es la edad más receptiva. Nosotros nos dirigimos a ellos y les involucramos en una experiencia Ecomar. Puede ser ir a limpiar una playa y hacer un taller interactivo en el que se divierten y se dan cuenta de la importancia que tiene el mar para nosotros en nuestro día a día y cómo todos desde nuestros hábitos cotidianos y desde nuestras casas podemos ayudar a cuidar ese mar que es el que nos da el oxígeno que respiramos.

**Ha sido una de las mejores deportistas españolas, es la única mujer con dos medallas de oro olímpicas. ¿Qué es lo mejor del olimpismo?**

Para mí el olimpismo fue un sueño. Con once años descubrí los Juegos Olímpicos, me encantaba el deporte, todavía no navegaba

dentro del olimpismo y creo que es un gran ejemplo de movimiento que, evidentemente es una gran competición deportiva, pero es más una filosofía de vida, como a mí me gusta definirlo.

**También ha sido eurodiputada, ¿volvería a la política?**

Nunca me he considerado política, pero he sido eurodiputada y la experiencia me encantó. La política la entiendo como una aportación de tu tiempo cuando te dedicas a algo con lo que puedes aportar ideas y conocimientos para que lo puedan disfrutar la gran mayoría de ciudadanos. Cuando acabé mi carrera deportiva, al año siguiente el deporte entró a formar parte de las instituciones comunitarias. Estaban buscando a alguien con experiencia de gestión que hablara idiomas y pudiera ir a Bruselas a jugar ese rol. Me lo ofrecieron y la verdad es que al prin-

cipio mi intención era decir que no, pero luego los deportistas -y esto es extrapolable a otras profesiones- cuando estamos pidiendo mejoras y cambios y nos ofrecen formar parte de esos cambios, por responsabilidad hay que aceptar y decir que sí. Ya cuando entré puse una serie de condiciones, una era que mi intención era estar una legislatura y así fue como lo hice.

### ¿Qué valores deportivos podrían aplicarse en política?

Entré en política pensando que me iba a encontrar un cierto tipo de personas y me encontré algunas personas con unos valores muy diferentes a los que me esperaba. No hay que generalizar, hay muchas personas anónimas para todos nosotros que trabajan en el mundo de la política y que realmente son personas muy válidas y competentes. Ese respeto me gusta tenerlo por todos ellos. Lo más importante cuando estás en un puesto político es el servicio a los demás,

### ¿Cómo les ha afectado la pandemia en la Fundación Ecomar?

La pandemia nos ha afectado como a todos los ciudadanos del mundo. Primero, porque tienes una planificación establecida y no la puedes llevar a cabo, con lo que tienes que volver a darle la vuelta a todo. Hemos tenido que reducir equipo por falta de ingresos y por la falta de poder alcanzar los objetivos propuestos. Al mismo tiempo ha sido una oportunidad y nos lo hemos planteado como una oportunidad, porque estábamos en pleno crecimiento, el día a día nos estaba absorbiendo y este tiempo lo hemos aprovechado para sentarnos, analizar bien la situación de la fundación y sentar bien las bases para poder llevar el edificio más alto con una base sólida.

### ¿Cómo se puede colaborar con la Fundación?

Hay varias maneras. Una persona puede ser socio de Ecomar, pueden venir a hacer actividades con nosotros y conocer nuestra fi-

*“Cuando entré en política me encontré algunas personas con unos valores muy diferentes a los que me esperaba”*

*“A 2021 le pido que se acabe la pandemia y recuperar la alegría de vivir, porque a muchísima gente le está pasando factura”*



porque estás ahí para hacer algo por todos. Y este es un valor que no hay que perder nunca.

### El cuidado del medio ambiente ¿es una moda o una necesidad?

Completamente una necesidad. Muchas personas han podido considerar que es una moda, pero cada día estamos teniendo más constataciones de que realmente es una necesidad. Además, ya estamos en una cuenta atrás. Esto lo dijeron los científicos cuando la COP25 se celebró en Madrid en diciembre de 2019: que teníamos diez años para revertir la situación de este planeta, para poder frenar el cambio climático y llegar a tiempo. Ya ha pasado año y pico, y en este tiempo no nos hemos centrado tanto en el cuidado del planeta, sino más en el Covid, como es lógico. Pero realmente es una necesidad urgente.

losa y nuestros conocimientos e investigaciones. También hacemos algunas acciones de voluntariado. Toda la información está en nuestra web.

### ¿Qué le pide a 2021?

Lo primero, que se acabe la pandemia, o al menos que la controlemos con medicamentos, vacunas y las medidas necesarias, porque realmente lo más triste en este momento es ver cómo tanta gente está sufriendo, tiene miedo y cómo hemos perdido a miles de ciudadanos de nuestro país y del resto del mundo. Recuperar esa alegría de vivir, poder abrazarnos, besarnos y compartir todo lo que llevamos dentro, porque yo creo que a mucha gente le está pasando muchísima factura. Y luego, lo segundo, empezar a priorizar la emergencia climática y el cuidado del planeta en el que vivimos, sobre todo de los mares y océanos.

## Innovación

## Klinc, la aseguradora digital de Zurich, aterriza en Alemania

Zurich Klinc continúa su expansión internacional y ahora llega a Alemania. Se trata del tercer país europeo donde estarán disponibles estas pólizas digitales, después de su lanzamiento inicial en España en 2018 y de la entrada en Francia en otoño de 2020. "Alemania es el país perfecto para continuar la internacionalización de Zurich Klinc: no solo se trata del estado más poblado de la UE, sino que existe una demanda creciente de seguros para dispositivos móviles y dispositivos de movilidad", explica la compañía.

Al igual que en los anteriores lanzamientos en España y Francia, se analizan las oportunidades y necesidades, tanto del mercado como de los clientes. Por este motivo, para el lanzamiento en Alemania se potenciarán especialmente los *packs* como *Tech Lover*, *Mobile Lover* o *Teletrabajo*, que ofrecen la posibilidad de incluir varios dispositivos en la misma



Zurich lleva su modelo de seguro digital Klinc al mercado alemán. eE

póliza con descuentos de hasta el 25%, con el objetivo de crear un ecosistema completo de Klinc.

El desembarco de Klinc en Alemania es el resultado del trabajo conjunto realizado durante los últimos meses por el Digital Business Engine (DBE) y el equipo de la unidad de negocio de Zurich Alemania, explica la compañía.

## 'Insurtech'

## Nationale-Nederlanden presenta el primer proyecto de una aseguradora en el 'sandbox'

Nationale-Nederlanden, a través de su laboratorio de innovación SparkLab ha solicitado, con la colaboración de la *startup* de seguros de viaje *www.heymondo.es*, el primer proyecto del sector seguros para el *sandbox* español. La iniciativa pretende mejorar el bienestar y la independencia financiera de las personas basándose en el análisis del comportamiento y establece nuevos modelos de relación con el cliente.

Apoiado en tecnologías como el *Big Data* y la Inteligencia Artificial para mejorar los hábitos y los comportamientos económicos y financieros de las personas, el proyecto nace con el objetivo de ayudar a los usuarios a cumplir con sus metas personales. Estas pueden ser tan variadas como librarse de las deudas o cumplir el sueño de conseguir la libertad financiera. La propuesta permite establecer un nuevo modelo de relación con el cliente para el sector seguros. Basado en una mayor interacción y en un

conocimiento personalizado de sus necesidades. El proyecto es una iniciativa híbrida entre el mundo de los seguros y las finanzas personales que surgió de la escucha activa de los clientes con relación a cómo se gestiona el gasto y el ahorro personal y el estrés que esta gestión puede generar. La propuesta pretende ayudar a este propósito desde el ámbito de los seguros para sacar partido a las finanzas a la vez que permite dirigir la atención a la importancia de la protección.

La iniciativa se ha diseñado para sacar partido a las oportunidades que ofrece para el usuario y para el sector la nueva Directiva Europea PSD2. Esta regula los servicios de pago y permite que terceras empresas intervengan también en este tipo de operaciones. Nationale-Nederlanden y SparkLab buscan con este proyecto que los seguros y la innovación del sector asegurador tengan un lugar protagonista en el *sandbox* español.

# Los seguros de hogar de Mutua ofrecen un plus en plena pandemia

Protección jurídica, asistencia informática o reparación de averías de electrodomésticos figuran entre los servicios más aclamados desde que estalló la pandemia de coronavirus.

elEconomista. Foto: Mutua Madrileña

**E**n poco menos de un año, nuestras vidas han dado un vuelco de prácticamente 360 grados, con un escenario central en el que han tenido lugar un alto porcentaje de nuestras vivencias: el hogar. De forma súbita e inesperada, nuestra vivienda ha ganado un protagonismo absoluto, a base de restricciones a la movilidad, a la socialización y de la imposición del teletrabajo. La nueva realidad ha incrementado el interés por mantener siempre a punto nuestro hogar y todo lo relacionado con nuestros nuevos hábitos diarios, en materia laboral, de consumo, etc. Todo ello se ha reflejado en un mayor interés y uso de coberturas de los seguros de hogar que hasta ahora habían estado en un segundo plano.

En este nuevo contexto, la protección jurídica, el asesoramiento informático o la reparación de electrodomésticos se han convertido en algunos de los servicios más demandados de los seguros de hogar, según datos de Mutua Madrileña. Estas pólizas ofrecen un plus en estos tiempos difíciles.

## Más asesoramiento legal

En Mutua Hogar, la división de seguros de hogar de Mutua Madrileña, afirman que la crisis provocada por el Covid-19 ha puesto de manifiesto la necesidad de contar con el conocimiento y el consejo de un abogado especialista para resolver dudas e interpretar las nuevas normas, consecuencias y grado de afectación de todo lo que está ocurriendo. "Solo las consultas legales se incrementaron un 28% en 2020 respecto al año anterior", aseguran desde Mutua Madrileña. Las pólizas de esta aseguradora contemplan como cobertura adicional el servicio de Protección Jurídica, que incluye asesoramiento legal ante todo tipo de consultas y reclamación de daños.

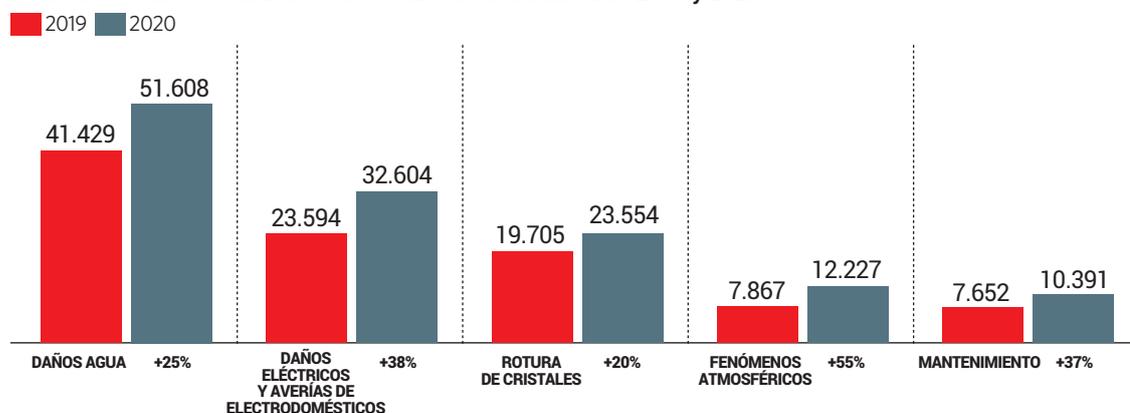
En materia laboral, son numerosas las dudas de los asegurados de Mutua relacionadas con procesos de ERTE o para recibir asesoramiento de otro tipo de derechos del trabajador, en cuanto a licencias, permisos, excedencias, cobro de pluses o comisiones. Igualmente, en esta etapa se han multiplicado las consultas sobre asuntos tan variados en materia de consumo como cuáles son nuestros derechos ante la cancelación de un paquete vacacional



Imagen de la sede de Mutua Madrileña.

## Crece las averías de electrodomésticos

Datos de evolución de siniestros de la cartera de Mutua. Años 2019 y 2020



Fuente: Mutua Madrileña.

elEconomista

contratado, compraventa de vehículos, hipotecas, cláusulas, comisiones, etc.

De igual modo, todo lo relacionado con la familia genera notables consultas legales, que se han incrementado en los últimos meses de pandemia: la pareja, la custodia de los hijos o las pensiones de alimentos son cuestiones que generan necesidad de asesoramiento. Lo mismo ocurre con los asuntos fiscales, que en tiempo de crisis cobran mucha relevancia, sobre todo en las cuestiones relativas a posibles deducciones, plazos, declaraciones paralelas, rentas obtenidas o aumentos de patrimonio.

Por último, los ciudadanos preguntan cada día más sobre internet, no solo por el comercio electrónico y las muchas incidencias con las compras *online*, sino también con las referidas a la protección de datos personales, materia que aumenta cada año y que confirma ser una preocupación de todos los mutualistas que desean defender sus derechos en este ámbito.

### Asistencia informática

Además del apoyo legal, el asesoramiento ante problemas informáticos se ha convertido en otro de los servicios más utilizados de las pólizas de hogar en el último año, ante la nueva realidad que impone el teletrabajo y las mayores estancias en casa. En Mutua Madrileña ofrecen una cobertura adicional en este sentido que incluye servicio de atención telefónica (y en remoto) para incidencias relacionadas con sistemas de *hardware* y *software* las 24 horas, los siete días a la semana, recuperación de datos de diferentes dispositivos (discos duros, memorias portátiles, etc.), rastreo de ordenadores, borrado de la huella digital, configuración del control parental, copia de seguridad online de los ficheros informáticos y el servicio *Manitas Tecnológico*, que, mediante asistencia telefónica permite configurar televisores y otros dispositivos (Blue Ray, GPS, tabletas, videoconsolas, cámaras, etc.).

Tener una amplia cobertura ante avería de electrodomésticos es también muy útil en estos tiempos en los que la situación requiere que pasemos una gran parte del día en nuestros hogares. Con la garantía de Mutua Hogar están cubiertos los gastos de piezas y mano de obra necesarios para reparar el aparato dañado a consecuencia de una avería mecánica, eléctrica o electrónica. Esta cobertura se aplica a todos los televisores del hogar asegurado, así como al frigorífico, la lavadora, la secadora y el lavavajillas asegurados, con más de dos años de antigüedad y menos de diez.

### La pandemia eleva el número de siniestros

Otra de las consecuencias que nos deja la pandemia se observa en el aumento del número de siniestros declarados en el hogar. En Mutua Hogar, los

# 28%

Es el incremento de partes de siniestros declarados en Mutua Hogar durante 2020

partes de siniestros crecieron un 28% en 2020. Es especialmente significativo el incremento del 55% de siniestros de la categoría "extensión de garantías" (donde se insertan los daños causados por fenómenos atmosféricos), con motivo de la peor climatología de este año, sobre todo en el primer semestre y en el mes de octubre.

También destaca la subida de las causas ligadas a la mayor utilización de los hogares con motivo de la pandemia como pueden ser daños eléctricos y rotura de aparatos electrodomésticos (+38%), mantenimiento de la vivienda (+37%) y daños agua (+25%). Por el contrario, y precisamente por esa mayor ocupación de los hogares, apenas hay incremento de los siniestros por robo (+2%).

# Cuando lo que aseguras son verdaderas obras de arte con ruedas

Coleccionar coches clásicos es una pasión a la que muchos llegan por casualidad. Es el caso de Alfonso Fernández Fígares, dueño, a su vez, de una de las corredurías de seguros líderes en el asesoramiento y aseguramiento de este tipo de vehículos, e impulsor de la Ruta Reale

V.M.Z. Fotos: eE



La Ruta Reale reúne cada año a numerosos coleccionistas de coches clásicos.



Los participantes en la Ruta Reale se visten de la época de su coche clásico.



Los coleccionistas de coches clásicos cada vez son más numerosos.

Todo empezó con Antoñito. Cuando un amigo vendió a Alfonso Fernández Fígares este Seat 1400 de 1957, el corredor de seguros no sabía que caería rendido a los pies -o mejor dicho a las ruedas- de los coches clásicos. Unos cuantos años después, con unos cuantos vehículos clásicos en su colección, Alfonso es uno de los principales exponentes del coleccionismo de vehículos clásicos e históricos, uno de sus principales aseguradores y el promotor de una de las concentraciones más destacadas de este tipo de vehículos en España, la Ruta Reale de Granada.

Alfonso Fernández Fígares es el propietario de Alfonso Fígares Correduría de Seguros, que atesora más de 30 años de experiencia asesorando y asegurando vehículos clásicos, tanto coches como motos. Y todo nació de la pasión por los vehículos clásicos y la búsqueda de un seguro que se adecuara a las especiales características de los 'abuelos' de los garajes. A los 'abuelos' o a las obras de arte móviles, ya que Alfonso distingue entre los coleccionistas de coches y motos clásicos -que miman a sus vehículos como si fueran "niños en pañales"- y los que tienen un coche que se ha quedado antiguo.

¿Es más caro asegurar un coche de colección? No. Al contrario, Alfonso Fernández Fígares explica que suele costar un 20% de lo que costaría el seguro de un modelo nuevo. Y que "suelen ser más rentables, porque apenas hay siniestros". Y es que los dueños de los coches clásicos cuidan mucho sus vehículos y los sacan a pasear en contadas ocasiones. Una de esas ocasiones especiales son las concentraciones y paseos de clásicos, como la Ruta Reale, organizada por nuestro protagonista, que en 2019 celebró su decimoquinta edición. En ella, un centenar de coches clásicos recorren las calles de Granada con sus conductores ataviados con las ropas propias de la época de su vehículo. El experto en vehículos clásicos nos cuenta que debe haber unos 250.000 coches clásicos asegurados, de los que 25.000 han contratado su seguro con la correduría que lleva su nombre.

## Las coberturas esenciales para los clásicos

Al igual que el resto de los vehículos, los coches clásicos deben tener asegurada la Responsabilidad Ci-



Cada año, los coches clásicos toman las calles de Granada.



En la Ruta Reale participan verdaderas joyas de cuatro ruedas.

vil Obligatoria. La correduría, además, ofrece en su producto desarrollado junto a Reale la RC voluntaria, defensa y reclamación, y accidentes del conductor con hasta 6.000 euros en el caso de las motos clásicas, además de hospitalización. Otras coberturas complementarias son la asistencia en viaje -estándar o ilimitada-, lunas y pérdida total para vehículos anteriores a 1965 o con matrícula histórica.

Para contratar el seguro, el coche debe cumplir también algunos requisitos. El primero de ellos es tener más de 20 años de antigüedad y el conductor ser mayor de 25 años con más de un año de permiso de conducir. Además, el tomador deberá contar con otro vehículo de uso habitual distinto al que quiere asegurar como clásico. El clásico que quiere asegurar debe tener la ITV en vigor y circular menos de 5.000 kilómetros al año.

#### ¿Cuándo se considera clásico un coche?

Para Fernández Fígares, la gran ventaja del coleccionista de coches clásicos es que conduce una obra de arte. Y destaca que lo que para unos es un coche viejo, para otros es una verdadera joya. Este apasionado de las ruedas clásicas señala que el coleccionismo va ganando importancia "a medida que cumplimos años" y destaca que muchos de ellos ven en sus vehículos una verdadera inversión. De ahí la importancia de "mimarlos" y tenerlos siempre a punto. Para Alfonso, una ventaja de esto es que muchos coleccionistas son profesionales o aficionados de la mecánica, con lo que el mantenimiento de los vehículos no se encarece demasiado.

Pero ¿qué diferencia a un coche que se ha quedado antiguo de un coche clásico? Desde mayo de 2018, si el modelo tiene más de 30 años es posible matricularlo como coche clásico. Esto tiene algunas ventajas para el conductor, como la exención del impuesto de circulación en algunos municipios y no le aplican las nuevas normativas de contaminación, por su

año de fabricación. Además, la normativa exige, desde 2018, que para que un coche sea considerado clásico debe estar incluido en el Inventario General de Bienes Muebles de Patrimonio Histórico Español, se trate de un vehículo de colección, haya sido declarado de interés cultural o que haya formado parte de algún acontecimiento histórico o de la vida de algún personaje importante. Para ello es preciso contar con un informe de algún club de clásicos o directamente del fabricante en el que se refleje la característica distintiva que reúne el vehículo, explica Mapfre.

Este tipo de vehículos deben superar una inspección en un laboratorio oficial en el que se determine su estado y se informe de cuándo debe pasar la ITV. Además, cuentan con una nueva tarjeta de inspección técnica específica, que remite la ITV, don-

#### Cerca de 250.000 vehículos y motos clásicos están asegurados en el mercado español

de se recopilan las especificaciones y restricciones de conducción. Y, como en todos los vehículos, el seguro es obligatorio para que los clásicos puedan circular de forma legal.

Y conviene recordar también que conducir un vehículo clásico tiene sus limitaciones e inconvenientes. Por ejemplo, los vehículos que no superen los 40 km/h deberán desplazarse por el arcén y los modelos que no alcancen los 60 km/h tienen prohibida la circulación por autopistas y autovías. Además, también conviene revisar la tarjeta de inspección técnica donde se pueden establecer otras restricciones según diferentes circunstancias, como por ejemplo conducir de noche o con condiciones climatológicas adversas.

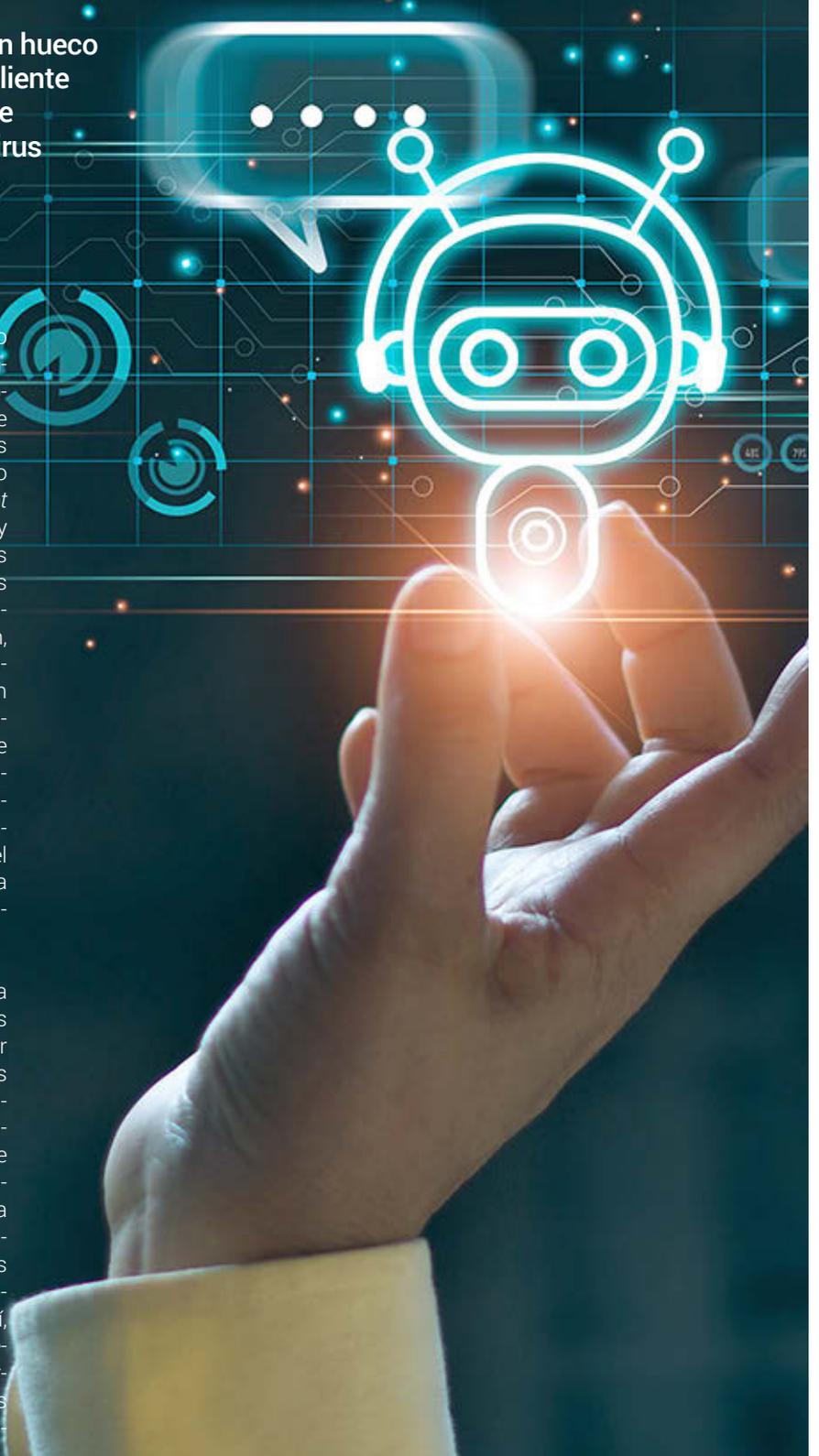
# Por qué los 'chatbots' son los mejores amigos de la atención al cliente

La Inteligencia Artificial se ha hecho un hueco en los departamentos de atención al cliente de las empresas. Una tendencia que se ha disparado con la crisis del coronavirus y el aumento del teletrabajo.

Ana M. Serrano. Fotos: iStock

Hace tiempo que los *chatbots* han ido ganando protagonismo en las relaciones empresa-cliente, fundamentalmente en cuestiones relacionadas con la información de un producto, el envío de propuestas comerciales personalizadas o servicios concretos de atención al cliente. ¿Qué son y cómo funcionan? Por decirlo rápido y resumido, un *chatbot* es un sistema de inteligencia artificial que simula y procesa conversaciones humanas tanto habladas como escritas y permite interactuar con dispositivos digitales como si de personas se tratase. Aunque parecen programas informáticos de reciente creación, su origen se remonta a 1966, cuando Joseph Weizenbaum -profesor de ciencias de la computación en el Instituto Tecnológico de Massachusetts- diseñó el primer *chatbot* de la historia. Se trataba de un programa informático capaz de procesar el lenguaje natural y mantener una conversación aparentemente empática con un ser humano. *Eliza* (así bautizó Weizenbaum a su robot) parodiaba la teoría del psicoanalista Carl Rogers consistente en animar a los pacientes a hablar de sus problemas contestándoles con otras preguntas.

La idea inicial del profesor del MIT era demostrar la superficialidad de la comunicación entre personas y máquinas; lo hizo enseñando a *Eliza* a memorizar una serie de palabras que identificaba en contextos determinados y sencillos. El caso es que la simulación logró engañar a muchas personas (le contaban a la máquina experiencias muy íntimas), lo que llevó a Weizenbaum a cuestionar la ética del invento. No obstante, la incorporación de la inteligencia artificial a la informática fue un tremendo éxito cuyo legado ha servido de inspiración a numerosos científicos hasta alcanzar el desarrollo y perfeccionamiento de los actuales asistentes virtuales. Así, durante las tres últimas décadas del siglo XX nacieron otros *bots* -*ALICE* (Entidad informática de Internet lingüística artificial), *Mitsuki*, *Albert One*- algo más sofisticados, aunque tan básicos como su ances-



La Inteligencia Artificial entra en los servicios de atención al cliente con los 'chatbots'.

tro. Hubo que esperar al nuevo milenio para materializar el primer esbozo de asistente virtual. *SmarterChild*, compatible con AIM, AOL o Messenger, no solo sabía hablar, también era capaz de ayudar en tareas informativas elementales.

Hoy, en pleno auge de la era *chatbot*, las posibilidades de la IA no han hecho más que asomar. Y es que, aparte de las *Siris*, *Alexas* o *Bixbys* con quienes convivimos los comunes desde hace relativamente poco, los *chatbots* solo se utilizan de manera generalizada en el ámbito empresarial. Además, por muy enseñados que nazcan y por mucho que se entrenen en el aprendizaje de alta intensidad, todos ellos acaban revelando su impostura. Pero como no hemos venido a hablar del libro de Weizenbaum -*El Poder de las Computadoras y la Razón Humana (Computer Power and Human Reason)*-, ni de las cuestiones filosóficas respecto a la intercomunicación humano-tecnológica, sino de la utilidad de los asistentes virtuales, vamos a ello. Los expertos en Inteligencia Artificial sitúan los *chatbots* actuales en la franja de la IA estrecha. Es decir, la que tiene lugar en un campo o con un propósito concre-

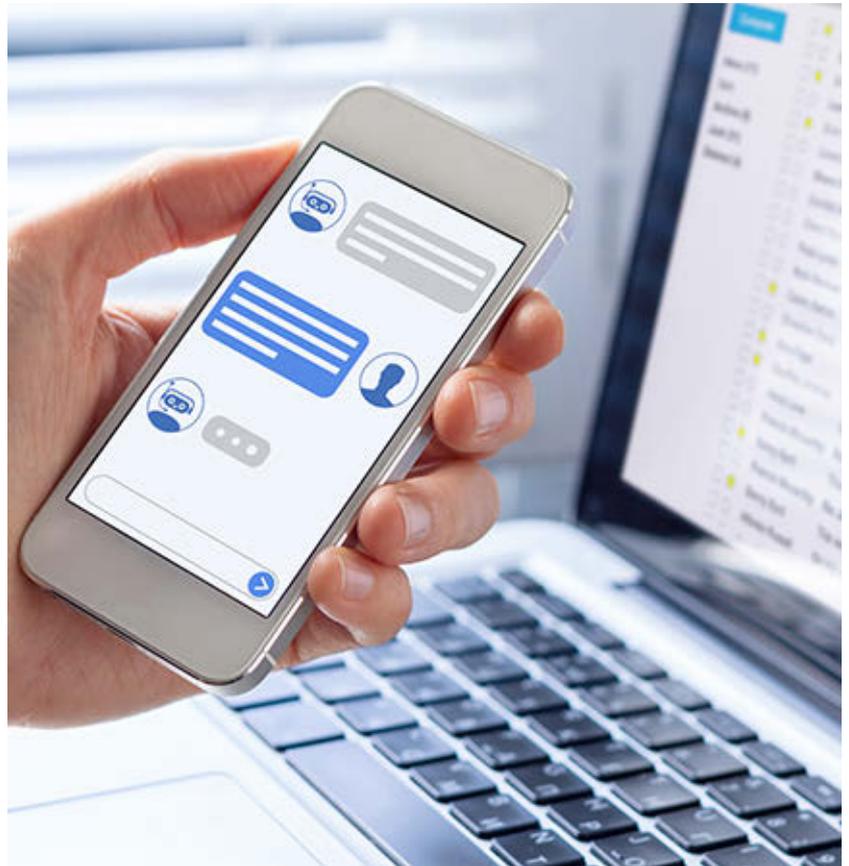
**El 80% de las empresas utilizarán 'chatbots' con sus clientes en 2022**

to. Fuera de ellos, la intercomunicación se desvirtúa por completo.

#### La pandemia: un antes y después

En estos últimos doce meses, su implantación ha experimentado un crecimiento inusitado (hasta un 300%, indica la plataforma de IA Simbólica de Inbenta), impulsado sin duda por las restricciones de movilidad impuestas durante la crisis del coronavirus. Dicho incremento ha sido mucho más acusado en sector sanitario y asegurador gracias al alza de las consultas digitales para aclarar dudas sobre medicamentos, enfermedades, tratamientos, pruebas diagnósticas y servicios de apoyo psicológico. Un estudio recientemente publicado por Gartner asegura que las empresas prevén mayor gasto en la creación de sistemas de *bots* y *chatbots* que en desarrollo de otras aplicaciones móviles.

Y es que, en el contexto económico y social actual, los *chatbots* no solo aportan valores como la comodidad o el ahorro de tiempo para el consumidor y la reducción de gastos o la atención en tiempo real para la empresa, también están redefiniendo la comunicación de éstas con los clientes. Los simuladores conversacionales permiten además mantener canales de interlocución permanentes, fluidos y flexibles que responden a las necesidades del cliente, posibilitan una estrategia empresarial uniforme y coherente. Última-



Los 'chatbots' ganan posiciones como asistentes virtuales.

mente se perfilan como una de las herramientas fundamentales de obtención de datos, pues son capaces de predecir los horarios favoritos de los clientes, los productos más demandados, los menos vendidos... De esta forma, la empresa puede ajustar con precisión sus inventarios, elaborar una estrategia de ventas eficaz, incluso modificar las reposiciones de *stock* con antelación.

Otra cara de la moneda es la relativa a los *bots* integrados en clientes de mensajería como WeChat o Facebook Messenger. En este contexto, el fracaso ha sido estrepitoso. Por ahora ninguno de ellos ha logrado desbancar a la *apps* sobre las que habitan y eso pese a que no es necesario descargarlos, actualizarlos, ni ocupan memoria en el teléfono. No sucede lo mismo con Telegram. Parece que los *bots* integrados en esta plataforma, más desarrollados y heterogéneos que los de la competencia, ofrecen a sus usuarios utilidades como descargas personalizadas, juegos, información de series, automatización de tareas, creación de recordatorios o seguimiento de paquetería y envíos. Chatbot Chocolate -una de las agencias *top* en la creación de asistentes virtuales- estima que "el 80% de las compañías utilizarán *chatbots* para comunicarse con sus clientes en 2022" y apuestan también por su implantación en estas plataformas para gestionar la captación de *leads* o la resolución de preguntas frecuentes.

# Salud mental: esa gran olvidada

Uno de los efectos secundarios de la pandemia de coronavirus es el aumento de las patologías relacionadas con la salud mental. La OMS advierte de la necesidad de aumentar los programas de atención.

Ana M. Serrano. Foto: iStock

**A**ctualmente, vivimos una situación excepcional que lleva prolongándose casi un año. El Covid-19 no sólo pone en riesgo nuestra salud física y nuestra vida, también amenaza a las finanzas e ingresos familiares y a la estabilidad laboral. De hecho, durante estos meses hemos experimentado un retroceso económico sin precedentes en la historia moderna y un repunte escandaloso del desempleo. Todo ello, unido a la incertidumbre con respecto al fin de la pandemia, el miedo a la enfermedad, el aislamiento social, la soledad y las restricciones de la libertad individual está repercutiendo manera muy negativa en las conductas de las personas.

A estas alturas, incluso los más profanos intuimos los efectos psicológicos directos e indirectos de la pandemia en la mayor parte de la población. Si durante y tras la crisis financiera de 2008, se experimentó a nivel mundial un aumento significativo de las tasas de suicidio, autolesiones, depresión, ansiedad, tristeza, alcoholismo y adicciones a otras drogas, el impacto de la pandemia actual sobre la salud mental pinta bastante oscuro.

Como señala el McKinsey Global Institute en su informe *Safeguarding Lives and Livelihoods*, "los reportes diarios sobre el aumento de infecciones y muertes en todo el mundo aumentan nuestra ansiedad y, en los casos de pérdidas personales, nos sumergen en el dolor".

Esta angustia generalizada desencadena una tensión emocional invisible muy difícil de detectar en algunos supuestos, en muchos otros unas reacciones extremas que, precisamente a causa de la premura por erradicar el virus, evitar muertes y atender debidamente a los pacientes infectados, se está ignorando. Sin embargo, el efecto es devastador, sobre todo entre los sectores más vulnerables de

la población y grupos de riesgo. Profundizar, intentar prevenir, tratar con urgencia los casos evidentes (que se manifiestan con una frecuencia cada vez más preocupante) y establecer estrategias para favorecer la salud mental personal y social debería ser objeto de mayor atención. El problema son los recursos dedicados a la investigación y tratamiento de los trastornos mentales que, si antes de la pandemia de Covid eran escasos, ahora las autoridades sanitarias no dan abasto con todo lo que deben gestionar.

Atendiendo al dato, un estudio de la OMS llevado a cabo en 130 países señala que más del 60% de los mismos presentaron carencias en los servicios de salud mental destinados a las personas vulnerables, incluidos los niños y los adolescentes. La organización advierte que las consecuencias de la crisis del coronavirus se están traduciendo en un aumento de suicidios y un incremento de la angustia de un 35% en China, un 60% en Irán o un 40% en EEUU.

La buena noticia es la repuesta digital a este problema (chats médicos, atención telefónica, aplicaciones o programas en línea). Tal vez no sea la mejor, pero sí es un mecanismo crucial a la hora de atender y paliar muchos de los trastornos psicológicos derivados de la pandemia. No obstante, los expertos consideran que los programas de investigación dirigidos a desarrollar para preservar el bienestar mental requieren mayor financiación.



Si quieres  
conocer la  
cara de tu  
compañía  
de seguros  
¡VISÍTANOS!

seguros<sup>tv</sup>

Expertos en  
Comunicación Audiovisual  
para el sector asegurador

[www.segurostves](http://www.segurostves)



Hay muchas maneras de garantizar un alquiler, y no todas tienen que ver con contratar un seguro de impago de alquiler.

## Cómo alquilar una vivienda de forma segura

**Alquilar una vivienda vacía tiene muchas ventajas, pero también presenta ciertos riesgos. Estos pueden minimizarse llevando a cabo una serie de medidas para ganar seguridad.**

Diego Fernández Torrealba. Foto: iStock

**A**lquilar una vivienda puede asegurarnos un dinero mensual sin demasiado tiempo ni esfuerzo; pero también presenta riesgos, especialmente respecto al cumplimiento de los pagos por parte del inquilino y su respeto a la propiedad y a los vecinos. La buena noticia es que todos esos riesgos pueden minimizarse. ¿Cómo alquilar una vivienda de la forma más segura posible? Siguiendo los consejos que les ofrecemos aquí:

- Apuesta por las buenas referencias: tal vez conozcamos a la persona que opta a la vivienda y nos ofrezca seguridad, o quizás un amigo puede recomendarnos a alguien a quien previamente le alquiló la casa. Eso no eliminará por completo el riesgo, pero sí que reduce la posibilidad de que la persona salga rana.

- Realiza entrevistas personales. Entrevistarse de manera breve con los principales candidatos a una vivienda es una buena práctica. Aunque siempre

puede haber expertos en parecer lo que no son, seguro que la impresión que nos cause cada persona entrevistada puede ayudarnos a decidir.

- Pida pruebas de la solvencia económica del candidato. Puede ser el contrato de trabajo y la nómina, pero hay que tener en cuenta otras circunstancias: a lo mejor alguien está en el paro y eso le asegura unos ingresos mensuales durante dos años que le hacen fiable económicamente, o cuenta con ahorros demostrables, o el aval de alguien cercano.

- Solicite garantías adicionales. Además de la habitual fianza, es una buena práctica la exigencia del avance de una o varias mensualidades, lo que por un lado demuestra capacidad económica y por otro cubre al arrendador en caso de que se produzcan daños o desperfectos en el domicilio. Otra opción es la de exigir un aval, bien sea bancario o personal, que cubra al inquilino en caso de que en un momento dado éste no pueda hacer frente a los pagos.

- Contrate un seguro. El propietario siempre tiene en su mano la posibilidad de contratar un producto asegurador que cubra los posibles impagos o desperfectos ocasionados por el inquilino en la vivienda.

- Someta el contrato al arbitraje. Es una vía de resolución de conflictos mediante un árbitro imparcial, lo que evita que se recurra a la vía judicial.

- Alquile a través de organismos oficiales. Muchas regiones y ayuntamientos cuentan con un servicio público a disposición de los ciudadanos para intermediar en el alquiler y aportar garantías a ambas partes, arrendador y arrendatario.

# Habilidades imprescindibles en 2021 para autónomos y emprendedores

**El año 2020 ha modificado los hábitos de vida y sociales y todo lo que atañe al mundo empresarial y laboral. ¿Cuáles son las habilidades imprescindibles de los profesionales de 2021?**

Diego Fernández Torrealba. Foto: iStock

Como 2021 ha empezado *movidito* y esto no tiene visos de tranquilizarse, tanto las compañías como los trabajadores, tanto por cuenta propia como ajena, deben hacer un esfuerzo constante por adaptarse a esta locura con el fin de ser productivos, eficientes y generar ingresos en el páramo en el que se ha convertido nuestra economía.

¿Cómo debe ser el trabajador del presente? Les apuntamos cuáles son a nuestro juicio las habilidades laborales imprescindibles en este año, empezando por quizás la más esencial: salud física y mental, además de fortaleza anímica y emocional para mantener el equilibrio en mitad de esta tormenta y permanecer estable psicológicamente, lo que no siempre es sencillo.

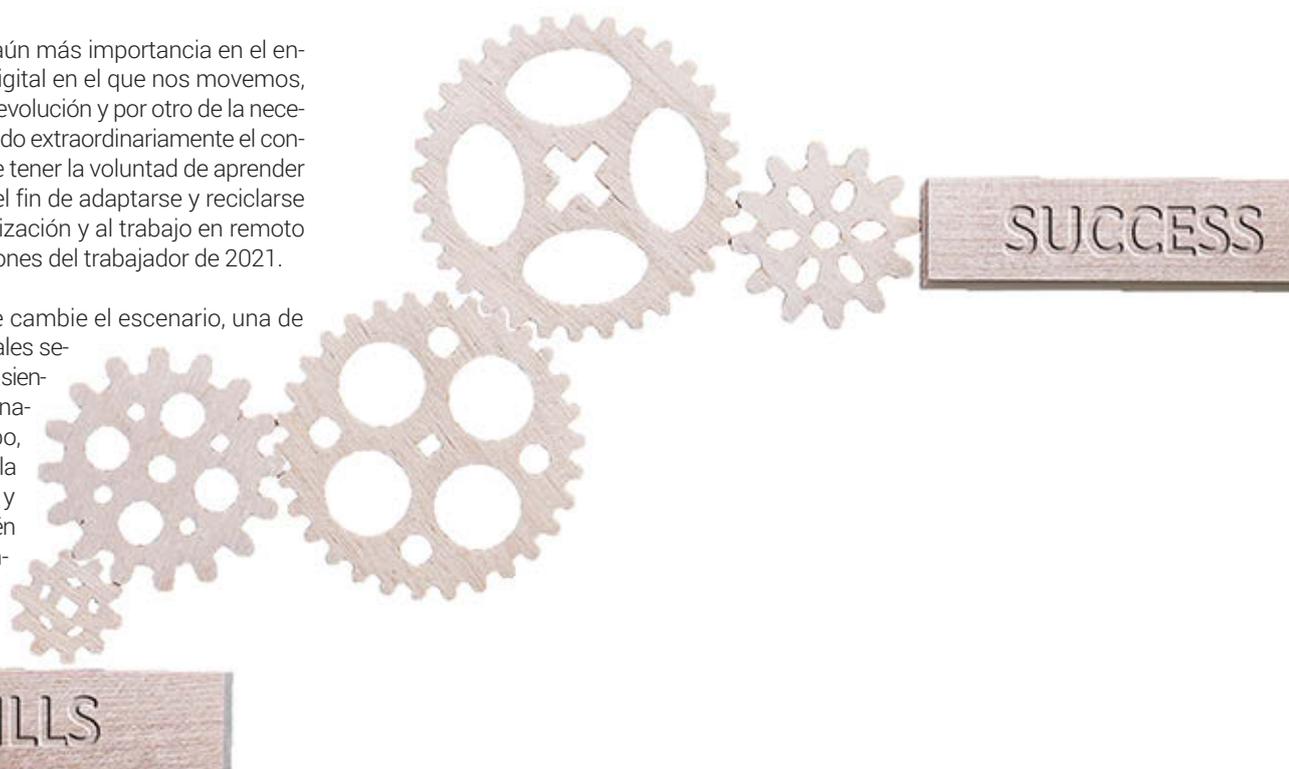
Otra cualidad fundamental es disponer de una gran capacidad de adaptación, teniendo en cuenta que el sistema de trabajo, el horario, el espacio o las necesidades laborales pueden cambiar de un instante a otro y siendo capaz de amoldarse constante y rápidamente a cada nuevo escenario.

Esa resiliencia cobra aún más importancia en el entorno cada vez más digital en el que nos movemos, fruto por un lado de la evolución y por otro de la necesidad, al haberse limitado extraordinariamente el contacto personal. Así que tener la voluntad de aprender constantemente con el fin de adaptarse y reciclarse a la vertiginosa digitalización y al trabajo en remoto es otra de las obligaciones del trabajador de 2021.

Por supuesto, aunque cambie el escenario, una de las habilidades esenciales será -o, mejor dicho, sigue siendo- el poder de coordinación y trabajo en equipo, algo que en ocasiones la tecnología simplifica y facilita, pero que también puede acusar las carencias que supone no laborar cara a cara.

No podíamos dejar de lado la capacidad de comunicación, el marketing y el uso de las redes sociales. No basta con trabajar correctamente, sino que hay que darlo a conocer a los demás con el fin de conseguir clientes, oportunidades laborales y rentabilidad económica. Gusten o no (cuentan con un lado oscuro muy peligroso a considerar) las redes son una herramienta imprescindible en el entorno laboral, y es primordial utilizarlas y saber cómo optimizar sus virtudes.

La creatividad es esencial en todos los aspectos: encontrar nuevas posibilidades de negocio, promocionarse con más eficiencia, conseguir nuevas vías de financiación...; por supuesto, la rapidez y la productividad resultan valores fundamentales para seguirle el ritmo al mundo laboral y no correr el peligro de quedarse descolgados o ser ineficientes; y cuanto mejor se maneje el inglés, ya consolidado desde hace tiempo como el principal idioma universal y profesional, mucho mejor.



# JOSÉ CARLOS CORTIZO (CORTI)

Emprendedor y comunicador



*“Cuando tratamos de manipular al consumidor, este se acaba dando cuenta”*

**Lleva 25 años creando empresas en Internet. Conoce los secretos del mundo digital y los comparte en su ‘podcast’ semanal ‘En.Digital’. Acaba de publicar ‘Hackeando el cerebro de tus compradores: PsychoGrowth I’. Un manual que cuenta los últimos descubrimientos en ciencias del comportamiento y economía conductual**

Por Anita Cufari. Fotos: eE

## ¿Cómo nace tu nuevo libro?

Son temas de fondo que siempre me han interesado. En mi etapa en BrainSINS creamos una plataforma de personalización aplicada a los eCommerce para ayudarles a mejorar la conversión y vender. Ahí surgían muchos temas de fondo, ¿por qué unas recomendaciones de productos hacen que un usuario compre más? ¿Por qué si dispones información de determinada forma no? Cuando ha-

cíamos “experimentos”, teníamos conclusiones. Pero cuando íbamos al por qué, no lo entendíamos. Sabíamos qué funcionaba desde lo práctico, pero me costaba encontrar las cosas teóricas.

Al investigar encontraba información poco valiosa: gente que había hecho experimentos, que tenían resultados, pero no sabía de dónde; o gente enunciando teorías que tam-

poco estaban referenciadas en ningún lado. Ese fue el germen. Me tiré como un año y pico investigando sin intención de hacer un libro. Hasta que un día me di cuenta de que aquí había algo. Había libros de neuromarketing, pero he consultado muchos y algunos me resultaban muy “vende motos”, otros muy teóricos... No encontraba el equilibrio de lo que yo quería. Empezó más para saciar mi curiosidad y por estar trabajando con clientes y a veces no ser capaz de entender el porqué profundo. Creo que cuando no entiendes el trasfondo de las cosas no eres capaz de proponer mejores soluciones.

#### ¿Qué respuestas encontraremos en el libro?

Con todas estas técnicas puedes ayudar a los procesos de compra. Ayudar al consumidor a que elija más fácil. Esto, por ejemplo, lo hacen bien empresas como Apple. En lugar de competir con líneas de producto muy amplias, compite con pequeñas. Saben que hay una parte del público que no quiere te-

resto sí. Hay mucho *bullshit* en todo esto. También hay mucho “copio técnicas americanas” o que he visto en un blog que funcionan y lo llevo al extremo porque no las acabo de entender. ¡No se dan cuenta de que todo esto perjudica a la marca! Si te pasas, a lo mejor vendes mucho en el corto plazo porque apuntas a la toma de decisiones más irracional... Pero siembras una percepción de valor que, a lo mejor, no eres capaz de cumplir. Eso repercute en la marca. Hace que la gente diga “esta persona es un estafador” o “esto que me han vendido no es verdad”, que también pasa.

#### Tomando en cuenta su libro, ¿cómo ve el sector seguros?

Pasa como en banca, que han sido muy opacos y no se han puesto de tu lado, aunque están saliendo muchas cosas nuevas. Cuando surgieron los comparadores fue un paso más para ponerse del lado del usuario. Al final, tenías a alguien que intentaba compa-

“Por suerte, hay un montón de ‘fintech’ e ‘insurtech’ que están haciendo las cosas desde la perspectiva del usuario”

■

“Cuando surgieron los comparadores de seguros, fue un paso más para ponerse del lado del usuario”



ner que decidir entre 200.000 teléfonos móviles y se compran el iPhone. A partir de ahí, la elección es gastar poco, medio o mucho. Hay marcas de cosmética nuevas que van en esa línea: reducir la toma de decisión. Entonces, cuando tu planteamiento es: “voy a ayudar al consumidor a que su toma de decisión sea más fácil, reduciendo una complejidad adicional que se ha introducido por cómo funcionan las empresas más que por una necesidad del consumidor”, eso es bueno. El consumidor lo percibe bien.

Cuando tratamos de manipularlo se acaba dando cuenta. Sí. Te pueden enviar un email al día en lugar de diez o tener bien medidos los tiempos que necesitas para tomar una decisión o los mensajes, a veces, son muy agresivos. Algunos te hacen pensar que tú eres el único idiota que no sabes hacer las cosas o que no estás ganando dinero y el

rar la oferta de mercado y tangibilizártela para que entiendas cuánto vas a pagar y qué es lo que vas a sacar de cada lado.

En seguros de salud está Elma.care. Es un seguro médico digital. Tienen como un hospital virtual donde hablas con ellos, te atienden *online* y luego, ya si eso, te derivan a un especialista. Está muy orientado a facilitar la vida de los consumidores. Parte del estímulo egocéntrico se cumple con todas las empresas que son *consumer centric* o *customer centric*. Se fijan en la necesidad del cliente y construyen sus procesos alrededor. Es muy complicado que un seguro tradicional haga esto porque sus cimientos están centrados más en el negocio que en el usuario.

#### Además del libro, está con ‘Product Hackers’ ¿cómo trabajan?

Nos centramos en empresas que ya están

creciendo. Que tienen un producto con cabida en el mercado, lo han probado con usuarios y tienen un reto de crecimiento importante, como duplicar la facturación este año o triplicar su número de usuarios.

#### ¿Usan alguna metodología específica?

Sí, una que nos asegura poder crear estrategias que funcionan y ayudan, de una forma sostenible y que están basadas en la legislación actual.

#### ¿Por qué?

Hay una tendencia -burbuja- de copiar tácticas que se han visto en Estados Unidos. Hay cosas específicas que han funcionado en otros sitios y que no tienen por qué funcionar aquí. También varían en función de verticales. No es lo mismo hacer productos para *ecommerce*, que para una *fintech* o seguros. Cada una tiene regulaciones y necesidades de los usuarios distintas.

saccional y busco un café y, en el otro, busco una experiencia.

#### Cambia todo...

Incluso trabajando con el mismo usuario, en cada vertical, va a ser distinto. A lo largo del día, tenemos distintos estados de ánimo y motivaciones. Por eso es muy importante hacer el análisis del comportamiento a nivel global y, a ser posible, que la web se adapte al comportamiento específico de cada usuario. Adaptar la experiencia y ofrecer a alguien que sea mucho más racional razones para comprar los productos desde un punto de vista más racional. Y, al que sea más experiencial, debemos atacar con cosas más emocionales, más visuales.

#### Por eso se diseñan los mensajes...

Si entras a una web con un diseño visual muy bonito y los *copys* no están trabajados, lo que ganas por un lado, lo rompes por otro. Para convencer el cerebro del consumidor,

*“Si entras a una web con un diseño muy bonito y los ‘copys’ no están trabajados, lo que ganas por un lado lo pierdes por otro”*

*“A lo largo del día tenemos distintas motivaciones. Es importante hacer un análisis global del comportamiento”*



#### Y el consumidor o usuario también se comporta de manera diferente según la marca...

Totalmente. Cuando vas a un *ecommerce*, vas a tener una experiencia... vas a comprar. Tu mente está preparada para disfrutar, porque te apetece comprar. Pero con una *fintech*, es mucho más racional. Estás diciendo: “necesito un producto donde voy a ahorrar mi dinero y necesito que sea seguro”. Es decir, el *mindset* de la persona cambia en función del vertical, de la percepción de *market* y del valor que le vas a dar.

Hay productos que son más utilitaristas y otros más experienciales. Esto lo ves mucho en por qué estamos dispuestos a pagar cinco o seis euros por un café en Starbucks y por qué un café en una cafetería de barrio que nos cobra 1,50 o dos euros, nos parece caro. Nuestro cerebro está evaluando de forma distinta. Uno está siendo tran-

podemos interactuar con él. Porque tira de sesgos y de una serie de comportamientos preestablecidos sobre los que podemos afectar, apelando a estos estímulos que cuento en el libro. Pero, por otro lado, es muy rápido en detectar cuando los patrones no encajan.

#### ¿Cuál es la pregunta que le hacen los futuros clientes?

Casi siempre, cuál es la receta mágica del éxito para crecer. Cómo puedo duplicar mis ventas de hoy a mañana. Y es un deseo que tienen impulsado porque piensan que el *growth* es como el truco con el que *fulano* logró multiplicar sus ventas por 100. Como algo mágico. Sin embargo, hay mucho conocimiento que tienes que tener, mucha experiencia... Hay que aplicar metodología, explicar procesos y luego un poco de inspiración para dar con las teclas adecuadas en cada caso.

# ¿Se pueden asegurar los animales exóticos que tenemos como mascotas?

**Los animales exóticos son cada vez más frecuentes en los hogares españoles, un escenario que obliga a sus propietarios a numerosas consideraciones y trámites: valorar éticamente su compra, cumplir con la legalidad respecto a la tenencia de estos seres vivos y suscribir un seguro adecuado.**

Diego Fernández Torrealba. Foto: iStock

**P**erros y gatos son las especies animales que más comparten piso con los humanos, los animales más frecuentes de encontrar en los hogares españoles. Sin embargo, y especialmente en los últimos años, muchas personas apuestan por hacerse con otro tipo de mascotas, que van desde el curioso cerdo vietnamita hasta la tranquila iguana, pasando por peligrosas serpientes o tarántulas, coloridas aves y peces, hurones y muchas clases de roedores -conejos, cobayas, mapaches...-.

Hay que tener en cuenta que la tenencia de muchos de estos animales podría estar prohibida por ley, a causa de los serios daños que pueden causar al ecosistema al no encontrarse en su propio entorno; y tener muy en cuenta que la propia mascota está lejos de su propio hábitat y quizás sufra por el obligado confinamiento. Así que en caso de optar por la adopción o la compra de uno de ellos deberemos, en primer lugar, considerar sus repercusiones y las consideraciones éticas que nos merezca, y en caso de que sigamos adelante informarnos bien para conocer si es legal su tenencia y cuáles son los cuidados particulares que necesita el animal.

Y luego está, como es obvio, el asunto de los seguros. Conocemos de sobra que existen mil opciones aseguradoras para perros y gatos, pero ¿existen seguros para animales exóticos? Por supuesto que sí, aunque debemos decir que la gran mayoría de las principales empresas, a excepción de Mapfre, no integra en su oferta un producto de estas características. Pero opciones tendremos en caso de que lo necesitemos.

Los seguros para animales exóticos cuentan a su vez con una gran flexibilidad en función de las características del ser vivo, pues no es lo mismo un hámster que una tarántula, un guacamayo o un pez tropical. Ni en cuidados, ni en alimentación, ni en infraestructura ni respecto al daño que puede causar o el riesgo que se corre al tenerlo. Así que buscando bien podremos encontrar un producto prácticamente personalizado para cada animal.

Más allá de esas particularidades, un producto para animales exóticos no se diferencia en mucho de

los que se disponen para perros o gatos, con coberturas como la responsabilidad civil (especialmente en caso de ataque a personas o animales, así como otros daños a terceros), atención veterinaria, quirúrgica y hospitalaria e indemnizaciones en caso de muerte, sacrificio necesario o robo del animal y por los gastos de búsqueda en caso de desaparición.

Las aseguradoras, además, exigen que las mascotas cumplan con una serie de requisitos para cubrir las, como que estén convenientemente identificadas y que su propietario cumpla con la legislación nacional e internacional acerca de la importación y tenencia de animales exóticos. Asimismo, las compañías no suelen ofrecer seguros para especies catalogadas como venenosas o peligrosas.

**Los animales exóticos también pueden asegurarse.**  
 istock





# Las empresas priorizan sus acciones sostenibles en 2021

**Aunque hace ya unos años que se fijaron los Objetivos de Desarrollo Sostenible para 2030, ha sido el Covid-19 lo que ha abierto un nuevo escenario y situado la sostenibilidad como una aliada de los objetivos empresariales**

Redacción.

**E**l cuidado de la naturaleza y minimizar la huella medioambiental se han convertido en valores de prestigio y competitividad empresarial. Además de los grandes cambios dentro de las compañías, también hay que cambiar hábitos del día a día de todo el equipo. Con esta misión se ha lanzado al mercado *Belong to sea*, una *startup* que organiza acciones y eventos que promueven la sostenibilidad.

*Belong to sea* desarrolla planes para que los trabajadores, desde sus casas o en sus lugares de trabajo, vivan experiencias sostenibles, se conciencien del cuidado del medioambiente, aprendan sobre ello e, incluso, entiendan que el objetivo no son actos puntuales, sino un cambio en sus rutinas y hábitos. Las emprendedoras detrás de este proyecto han desarrollado herramientas y actividades tecnológicas, mezclando lo *online* y *offline*, que ayudan a familiarizarse con estas conductas sostenibles.

## Gamificación para impulsar la sostenibilidad

La compañía utiliza herramientas de gamificación, organiza talleres, crea estilos de vida comprometidos a través del cambio de pequeños hábitos, actividades culturales, *family days* en el que participan toda la familia y desarrolla actividades de *Upcycling*

para concienciar de la posibilidad de darle una segunda vida a los productos y convertirlos en otros. Todas ellas acciones que, además, crean *engagement* entre los trabajadores, unión, creatividad, motivación y bienestar.

Tras el proyecto están dos emprendedoras. Cristina Arenas es farmacéutica y especialista en temas ambientales. Durante muchos años ha organizado eventos familiares. María Coll es CEO de la empresa *Flan sin Nata*, en la que lleva más de 14 años organizando eventos para empresas e implementan-

**Belong to sea desarrolla planes para que los trabajadores cuiden el medio ambiente**

do estrategias de comunicación. Ambas confiesan que deciden lanzar *Belong to sea* porque quieren crear concienciación social, quieren dar a conocer el entorno marino porque "solo cuidamos aquello que amamos y para amar algo hay que conocerlo. El ser humano solo protege aquello que conoce", explican estas emprendedoras.



# El elevado coste de la contrarreforma de las pensiones

El nuevo planteamiento para el cálculo de las pensiones públicas se aplicará en dos fases, pero antes de su aprobación definitiva, el Gobierno necesita derogar el índice de revalorización (IRP) y el factor de sostenibilidad, en vigor desde 2013. Ambas medidas podrían llegar a costar 44.000 millones de euros

V.M.Z. Fotos: Europa Press



José Luis Escrivá, ministro de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.

**E**l ejecutivo lleva tiempo negociando una reforma profunda del sistema público de pensiones, por varias razones: es necesario adecuar los ingresos a los gastos para evitar desequilibrios y que el déficit se haga más profundo; y porque es uno de los requisitos de la Unión Europea para acceder a los fondos para la reconstrucción para paliar los efectos de la pandemia de coronavirus.

El ministro de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, José Luis Escrivá, señaló en su comparecencia en la Comisión de Trabajo, Inclusión, Seguridad Social y Migraciones del Congreso que las grandes líneas de la reforma "quedan plasmadas en el componente 30 del Plan de Recuperación y Resiliencia previo diálogo con los interlocutores sociales". En este sentido, el ministro ha afirmado que el objetivo de la reforma es hacer que "el sistema de pensiones sea equitativo, moderno y sostenible".

La reforma que planea el Gobierno recoge gran parte de las recomendaciones del Pacto de Toledo y pretende endurecer las condiciones para acceder a la pensión pública de jubilación. Un primer paso que quiere dar el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones es limitar las jubilaciones anticipadas. Para ello, se endurecerán los coeficientes reductores que se aplican para aquellos que accedan a la jubilación dos años antes de la edad legal. El ejecutivo estudia introducir incentivos a las empresas para evitar las jubilaciones anticipadas en el marco de la empresa.

Además, el objetivo es fomentar el retraso de la edad real de jubilación, así como la jubilación activa. Es decir, que cada vez más cotizantes sigan trabajando una vez llegados a la edad legal de jubilación. Para ello se estudia aplicar un incentivo del 4% por cada año de retraso, aunque con ello se supere la pensión máxima establecida legalmente.

## Sostenibilidad y revalorización de las pensiones

Dos de los puntos de máxima fricción para la aprobación definitiva de la reforma de las pensiones de Sánchez son el cálculo de la revalorización de las pensiones y la eliminación del factor de sostenibilidad que adecúa el cálculo de la pensión a al aumento de la longevidad. El objetivo de la reforma de Escrivá es sustituir el actual



La Comisión del Pacto de Toledo remitió al Gobierno un documento con recomendaciones para la reforma de las pensiones públicas.

IRP por un nuevo mecanismo que garantice el mantenimiento del poder adquisitivo de los pensionistas. Este mecanismo aún se está negociando con los agentes sociales, pero todo indica que estará vinculado al IPC.

Otro de los puntos con más polémica es la fijación de los años de cotización necesarios para el cálculo de la pensión. El rumor de los 35 años fue desmentido por el ministro Escrivá, pero sí que se elevará el periodo de cotización por encima de los 25 años de cotización. Además, es bastante probable que se permita escoger qué años se incluyen en ese cómputo, con el objetivo de "ajustar las carreras de cotización a la realidad del trabajador".

Escrivá ha señalado que la reforma se compone de "distintos elementos que avanzan a distinto ritmo". De hecho, ha subrayado que algunas de las recomendaciones que se aprobaron en el Pacto de Toledo ya se han comenzado a implementar tras su aprobación en el Parlamento. Es el caso del traspaso de una gran parte de los gastos no contributivos del sistema, "lo que permite cumplir en gran medida la recomendación 1 del Pacto, referida a la consolidación de la separación de fuentes". De esta forma, según la Ley de Presupuestos Generales del Estado de 2021 el Estado aportará casi 14.000 millones de euros, lo que permitirá avanzar en "el equilibrio del sistema mediante el traslado del déficit a aquellas partes de la administración con capacidad para corregirlo".

Además, la reforma de las pensiones aborda otras preocupaciones tradicionales de los pensionistas, como la brecha de género o la reforma del complemento por maternidad que ha entrado en vigor en las últimas semanas.

### El coste de la reforma

Aunque el sistema público de pensiones necesita una reforma urgente que aumente su suficiencia y su sostenibilidad a largo plazo, algunas de las medidas propuestas por el ejecutivo pueden tener un importante coste a largo plazo. Según los cálculos del Banco de España, Fedea y AIReF, la derogación del IRP y del factor de sostenibilidad supondría un aumento del gasto en pensiones de 44.000 millones de euros en los próximos años.

En concreto, según cálculos de AIReF, el factor de sostenibilidad supondría un ahorro del 0,6% del PIB en las próximas décadas, unos 8.000 millones de eu-

# 44.000

Eliminar el IRP y el factor de sostenibilidad tendría un coste de 44.000 millones de euros

ros. Por otra parte, el Banco de España ha calculado que volver a revalorizar las pensiones con el IPC supondría un aumento de 36.000 millones de euros sobre el valor actual para 2050.

En el cálculo que hace Fedea este impacto es incluso superior. Para ellos, el coste de derogar la reforma de las pensiones de 2013 elevaría el gasto en pensiones cinco puntos en 2050, hasta el 17,5% del PIB. Para hacer frente a este mayor gasto, la Fundación de Estudios de Economía Aplicada estima que sería necesario aumentar el tipo medio del IRPF en un 50%. Un 40% si se aplicara el factor de sostenibilidad.

## Aseguradoras

**Pelayo prepara el relevo de José Boada por Francisco Lara en marzo**

Pelayo propondrá en la Asamblea General de Mutualistas el relevo de José Boada, actual presidente de la Mutua, por Francisco Lara, quien desempeña el puesto de director general; y el de Severino Martínez, actual vicepresidente, por Anna Birules, actual consejera y presidenta de la Comisión de Inversiones de la mutua. La cita será el 11 de marzo.

Esta propuesta se realiza debido al límite de edad

que fijan Los estatutos de Pelayo para consejeros ejecutivos en 65 años y para los no ejecutivos en 70. Asimismo, se ha previsto proponer a Francisco Gómez Alvado, actual director de Clientes y Oferta, como nuevo director general, explica Pelayo.

El grupo asegurador cerró el pasado ejercicio con un beneficio neto de 11,5 millones de euros, un incremento del 115,9% respecto a 2019.

## Productos

**Santalucía lanza el primer seguro de decesos de Chile junto a BICE Vida**

El Grupo Santalucía ha establecido una alianza con BICE Vida en Chile para la explotación conjunta del primer seguro de Decesos en dicho país, prestando cobertura a un segmento muy importante de su población, explica la compañía.

Gracias a esta nueva alianza, BICE Vida distribuirá las dos modalidades que se van a comercializar de este seguro a través de sus canales habituales, rea-

lizándose la gestión de los siniestros en España desde la plataforma de asistencia del grupo asegurador español. La prestación del servicio será realizada por profesionales chilenos, quienes han participado ya en los necesarios procesos de selección y formación por parte de profesionales del Grupo Santalucía, para que dicha prestación cumpla con las expectativas del mercado y con los estándares establecidos en la alianza, señala Santalucía.

## Productos

**'Save Autónomos by AXA' refuerza la baja laboral del autónomo**

Autónomo, entre 26 y 55 años y trabajador del sector servicios. Según los datos publicados por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, este es el perfil del trabajador por cuenta propia más propenso a sufrir un accidente laboral. Conscientes de que los autónomos sufren más accidentes graves y muy graves que los asalariados, *Save Autónomos by AXA* lanza un nuevo producto que refuerza las coberturas por baja laboral del colectivo.

*Save Autónomos by AXA* ofrece diferentes planes mensuales con la finalidad de que el trabajador autónomo pueda escoger la opción que cubre mejor sus necesidades económicas en el caso de que se vea impedido a trabajar con regularidad. La compañía asegura que ha simplificado todos los trámites y procesos para dar una respuesta inmediata a los autónomos, profesionales que priorizan el lenguaje claro y la atención inmediata.

## Nombramientos

**MMT Seguros nombra un nuevo director Técnico Actuarial**

MMT Seguros ha nombrado a Raúl Matanza Moreno como nuevo director Técnico Actuarial, dependiendo directamente del director general, Javier de Antonio, quien continua reforzando su equipo directivo. Raúl Matanza es Licenciado en Administración y Dirección de Empresas, Máster en Contabilidad y Auditoría y Máster en Ciencias Actuariales y Financieras. Inició su carrera profesional como auditor de seguros en la multinacional EY. Posteriormente

se incorporó a la compañía en 2004 dentro del área financiera, ocupando hasta la fecha, el cargo de responsable de control financiero.

Con este nombramiento la compañía da continuidad a su política al promocionar a personas de la propia aseguradora y continuar desplegando todo el Plan de Acción 2021, presentado recientemente a toda la organización en su Convención Anual.

# Prolijidad versus caos

**¿No tiene la sensación de que, a veces, sería más fácil mudarse o cambiar de vida e identidad en vez de tratar de emproljar lo que tiene?**

Anita Cufari. Foto: iStock

**H**ace poco alguien me aconsejaba que dejara “para luego” tareas como limpiar la cocina, que no tenía que obsesionarme tenerla perfecta.

Déjeme aclararle que no es que sea la reina del orden y la limpieza, pero tengo la necesidad de sentir que la cocina está despejada.

En Argentina usamos el concepto “prolijo / desprolijo” aunque la RAE no lo recoge. No se trata del orden absoluto, impoluto y virginal. Más bien de cierta pulcritud no obsesiva que denota organización, equilibrio, cuidado. Un cuaderno prolijo no tiene manchas ni tachones. No por eso está escrito con caligrafía perfecta. Estar desprolijo es estar casi bien, aunque con una arruga en la camisa o el pelo desaliñado. Lo prolijo es armonía, por decirlo de alguna manera. Da una sensación de serenidad, de estar al mando de la situación.

Como soy mi propia cobaya, durante unas semanas dejé “para luego” cosas mínimas, como un vaso fuera de lugar. El resultado fue que cada vez que entraba a la cocina, me causaba rechazo. Me recordé la teoría de las ventanas de Philip Zimbardo. Ese vaso tuvo un efecto llamada al desorden que se propagó a toda la casa. Y más. La agenda comenzó a llenarse de reuniones, de proyectos que se activaban... de tareas nuevas. De pronto, esa hecatombe externa estaba instalada en mi cabeza. ¡Socorro!

La tarea se hacía cada vez más titánica. En cada minuto había algo más para hacer. En casa, en

mi agenda, en mi mente. En cuestión de días, las alarmas de la agenda no sonaban a tiempo, una sensación de angustia invadía cada segundo de mi universo. Apareció el descontento que desencadenó ira, agresividad -controlada, que no he matado a nadie-.

¿No le pasa que esas situaciones no definidas o charlas que nunca se atrevió a tener se parecen a esa caja de “cosas” que nunca organiza?

Eso que tiene en la cabeza, también lo tiene en el espacio que habita. Puede ser el coche, el escritorio... el salón de su casa o la nevera. No importa. Como siempre le digo a mi hija: si quieres saber cómo me fue en el día, fíjate cómo está mi escritorio.

## Recomendaciones para un caos prolijo

Si una acción puede realizarse en menos de cinco minutos, hágala ya.

Tómese 20 minutos para meterse de lleno en aquello que debe hacer y no le apetece nada. Empiece por lo que le hace cortocircuito mental. Y recompénsese por haberlo finiquitado.

De todo lo que tiene para hacer, realmente solo llevará a cabo tres cosas. Imprevistos, fuegos y la vida se encargarán de que solo sean tres. A todos nos pasa. Respire.

Si la limpieza, el desorden o el caos de la vida se le va de las manos, pida ayuda.



# 100 años sin doña Emilia Pardo Bazán

**Decían que era una mujer de armas tomar, desinhibida, inteligente, con fuerte carácter y una personalidad arrolladora. Doña Emilia encaró, desafiante, la vida que la sociedad tenía pensada para el sexo femenino, erigiéndose como la primera feminista española junto a Concepción Arenal**

Ana M. Serrano. Foto: Retrato de Isidro Fernández Fuertes.

**D**ecían también que fue la primera mujer en presidir la sección literaria del Ateneo y la primera catedrática de la Universidad en Madrid. Académica no pudo ser: se lo impidió hasta tres veces todo aquel contubernio masculino que dominaba la institución.

Pero antes de hablar de esto, debemos retornar al 16 de septiembre de 1851, el día que nació en La Coruña Emilia Pardo Bazán y de la Rúa Figuroa. Lo hizo en el seno de una familia aristocrática, culta y lo bastante solvente como para que la pequeña creciera de manera desahogada y con acceso a una excelente formación. Tuvo la suerte de contar con el apoyo paterno cuando se empeñó en rechazar el sistema educativo diseñado para las escuelas de niñas. No tenía interés alguno en materias como economía doméstica, doctrina cristiana, costura y otras labores específicas del hogar. Fue una lectora incansable desde los ocho, una escritora precoz -a los 13 escribió su primera novela, *Aficiones peligrosas*, que se mantuvo inédita hasta 2011- y una adolescente insumisa que reivindicaba el derecho a la educación de la mujer, la independencia y una función social activa, fuera del ámbito doméstico.

En cuanto a su estilo literario, escribía claro, escribía directo y lo hacía sin pedir permiso, sin traicionar sus convicciones ni agachar el lomo ante las críticas de la "hueste insultadora". Huía de las etiquetas. Se consideraba ecléctica -"todo el que lea mis ensayos críticos comprenderá que no soy idealista, ni realista, ni naturalista, sino ecléctica"- y no aceptaba encasillamientos estilísticos.

Aunque jamás tragó con el discurso androcéntrico del XIX, sí aceptó algunos de sus preceptos -pocos-, que también con el tiempo acabaron a jirones en el contenedor de las malas costumbres. Entre ellos su matrimonio de conveniencia con José Quiroga, un joven de buena familia con quien tuvo tres hijos. Claro que aquello no terminó del todo bien. La relación se resquebrajaba, pero la publicación de un recopilatorio de artículos periodísticos en los que expresaba su adhesión al naturalismo francés -*La cuestión palpitante*- supuso un



escándalo social de tal calibre que Quiroga le pidió que dejase de escribir. Por ahí sí que no pasó la condesa.

No fue el único quebradero sentimental derivado de sus textos. Otro libro, *Insolación* (1889), le valió la ruptura de su tórrida relación con Galdós. Y es que la obra en cuestión parece evocar el flirteo de doña Emilia con José Lázaro Galdiano. La editorial Reino de Cordelia -adelantándose al centenario de su fallecimiento- publicó a finales de 2020 la mencionada *Insolación*, una de las mejores y más ignoradas obras de la escritora coruñesa.

# Terrazas de Madrid para comer sin restricciones

**La capital sigue activa sorteando restricciones y sacando lo mejor de sus restaurantes a la terraza. Esta propuesta va de alta gastronomía sin esnobismo**

Anita Cufari. Foto: eE

Las terrazas de las múltiples localizaciones de *LaMucca* (Almagro, Serrano, Pez, Fuencarral y Plaza del Carmen), están habilitadas para comer a gusto, seguros y calentitos. Tal vez la ocasión dé para probar algunas de sus pizzas elaboradas con harinas ecológicas y con ese aroma típico del horno de leña, que además aporta un crujiente inconfundible. Si no se decide por dónde empezar, tal vez la de boletus sea la más indicada. Dicen sus admiradores que no conoces el poderío de la cocina de *LaMucca* hasta que no hayas devorado una.

Claro que si el apetito busca sabores más exóticos, los *pokes* -de salmón, atún rojo de balfegó, pollo o tofu-, o el pollo *thai* son una gran elección.

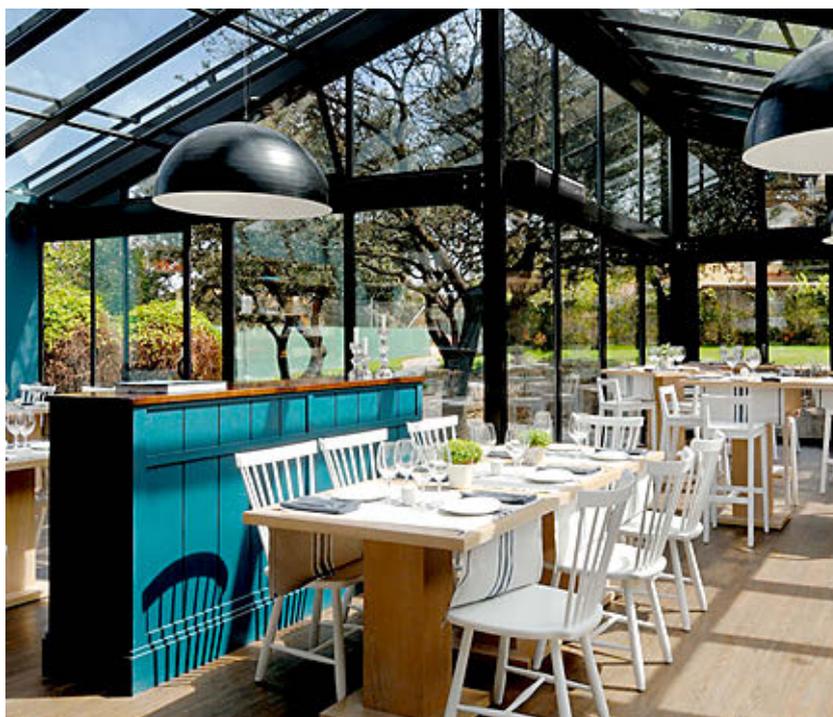
En cambio, si está en busca de una terraza flexívora donde veganos, vegetarianos y carnívoros se dan la mano -el codo, ahora- y se sientan a disfrutar pase por *La Mucca* de Fuencarral o su restaurante de *Andes*. Allí, su carta *Organik Parriya* es la evolución de sus sabores y gastronomía hacia un estilo de vida más orgánico y saludable, con alternativas ecológicas que respetan al máximo la calidad de la materia prima y su origen.

Terrazas climatizadas, ambiente relajado, decoración maravillosa y una sucesión de sabores que apuntan a todo lo *high*, pero a precios razonables.

## 'Bar Carallo'

Otra de las terrazas que está teniendo más tirón durante estos meses es la del *Bar Carallo*, en Serrano, 45. Cocina gallega contemporánea, honesta y atrevida -y un tanto rebelde, para qué negarlo- para degustar lo mejor del terruño acompañado de una copa. Se proclaman como "parte de la solución" y lo demuestran a bocados de su menú con los infaltables: pulpo a *feira*, pulpito al horno con patata trufada y ajada; samosas de pote gallego o las croquetas de lacón con grelos.

En el 17 de la calle Zurbano, el restaurante *La Mentira* propone oír, ver y callar acompañado de muchas



sorpresas. Como los taquitos *las Curry-Illeras*: carilleras de cerdo ibérico al curry verde con cilantro, hierbabuena y albahaca. También destaca el pulpo a la brasa con mole madre, sésamo tostado y tortilla de maíz. Por aquí, lo sorprendente reina en las mesas de este ambiente ecléctico con mucho de *speakeasy*, netamente *kirsch*.

## Haciéndose el sueco para cenar

Y si queremos alejarnos del ruido, casi como escondida en un rincón de La Moraleja, la terraza de *Cabaña Marconi* siempre está abierta para ser disfrutada. Este refugio de alma sueca en Madrid es espacioso, encantador y pausado.

Durante el mediodía la *Cabaña* es el típico lugar para ir con amigas o para una comida de trabajo en un espacio rodeado de naturaleza. Las meriendas y el *afterwork* invitan a usar sus instalaciones para leer o ir con el ordenador para salir un poco de casa que, con tanto teletrabajo, el aire renovado y el verde se agradecen.

La carta de *Cabaña Marconi* está repleta de recuerdos vividos por Marcos Olazábal: las recetas suecas de su madre Maud, los frutos del Cantábrico, los sabores de Italia. Una terraza imprescindible en el norte de Madrid.

# Yoga y meditación, mucho más que modas pasajeras

**Meditar alivia el estrés, pero no se consigue con una práctica puntual. Antes de nada hay que decir que no se trata de mantener la mente en blanco ni de flotar sobre una nube de algodón al margen de la realidad**

Ana M. Serrano. Foto: iStock

**M**uy al contrario, la meditación consiste en anclarse al momento presente sin agarrarse a los pensamientos o a las tensiones diarias. Es un arte basado en el desarrollo de las cualidades humanas y la capacidad de modificar la percepción de la experiencia individual. Requiere disciplina y entrenamiento. Muchas personas recurren a meditaciones guiadas que, además, proponen ideas para crear ambientes adecuados. La elección del espacio y cómo construirlo es muy personal, pues se trata del lugar donde conseguir una concentración espiritual muy intensa. Se recomienda buscar un rincón tranquilo, limpio, bien ventilado, decorado con colores suaves y materiales naturales. Hay quienes optan por la música relajante, cuencos tibetanos o sonidos de la naturaleza e incorporar una iluminación tenue o velas aromáticas.

Hacerse con un cojín de meditación (o zafu) es aconsejable para mantener la postura adecuada sin estar pensando en ello. Existen de diferentes formas y suelen estar rellenos de semillas, cáscaras de espelta o materiales de cultivo orgánico. Tienen una altura de entre 15 y 20 cm para mantener las caderas elevadas. La meditación es, además, uno de los pilares de la práctica de yoga. Esta disciplina milenaria también reduce el estrés, fortalece huesos y

músculos y retrasa el envejecimiento. Al igual que la meditación, requiere práctica y concentración. Escuchar al propio cuerpo es el primer paso para transitar hacia el sosiego mental y una actitud positiva tanto hacia nosotros mismos como hacia los demás, al entorno y las circunstancias.

El yoga no sólo consiste en entrenar el cuerpo, es el arte de calmar el sistema nervioso y equilibrar el trío cuerpo-mente-alma. Este es precisamente el fin último de un camino de evolución personal centrado en la empatía, la gestión de las emociones y la paz. Para iniciar este viaje interior es recomendable una práctica tranquila como la que propone el *hatha*, el restaurativo y el yin yoga. El yoga dinámico o *vinyasa* ayuda a desintoxicar el organismo, ganar fuerza y flexibilidad, mejorar la postura corporal y el sistema inmunológico. Incluso perder peso.

El único objeto imprescindible es la esterilla de yoga (mat). A la hora de elegirla hay que tener en cuenta el grosor (4-5 mm se considera el estándar). Los yoguis expertos aconsejan los materiales antideslizantes y evitar las de espuma. El PVC y el eco-PVC son los más convencionales. Los incondicionales de los productos naturales prefieren el caucho o materias ecológicas como bambú, corcho, yute o lino.



El yoga es el arte de calmar el sistema nervioso y equilibrar el trío cuerpo-mente-alma.