

## INCENDIO EN VALENCIA: GESTIONAR Y RECLAMAR A LAS ASEGURADORAS

La gestión del riesgo es fundamental para evitar resultados tan costosos en vidas y patrimonio. Asesorarse y tomar medidas es fundamental

INFORME

**EVOLUCIÓN DE  
LOS SEGUROS DE  
ASISTENCIA EN EL  
MERCADO ACTUAL**







En portada | P6

## Recomendaciones para la gestión del riesgo

Tras el incendio de Valencia podemos sacar algunas claves. Las aseguradoras tienen 40 días para ofrecer las correspondientes indemnizaciones a los afectados.



Ahorro | P36

## Seguros de rentabilidad garantizada: una opción segura para inversores

Alternativa con rendimiento asegurado, donde el beneficio obtenido está respaldado al 100%.



Motor | P20

## El futuro de los seguros para vehículos eléctricos

Analizamos el rol de las compañías de seguros en la era de la movilidad sostenible.

Generación Z | P16

## Cómo se cubren los dispositivos electrónicos

La aparición, desarrollo y comercialización de nuevos aparatos electrónicos ha cambiado el panorama. ¿Cómo pueden asegurarse estos dispositivos en 2024?



RSC | P42

## Reale Seguros: compromiso sostenible y RSE

La aseguradora trabaja por la igualdad y la inclusión entre sus filas a través de proyectos de diversidad de género.

Salud | P30

## Segunda opinión médica y el seguro de salud: ventajas e inconvenientes

Obtener una segunda opinión de un experto independiente puede proporcionar claridad y determinación a la hora de tomar la decisión correcta.

**Edita:** Editorial Ecoprensa S.A.  
**Presidente Editor:** Gregorio Peña.  
**Vicepresidente:** Clemente González Soler. **Director de Comunicación:** Juan Carlos Serrano.

**Director de elEconomista:** Amador G. Ayora **Diseño:** Pedro Vicente  
**Fotografía:** Pepo García **Infografía:** Clemente Ortega **Tratamiento de imagen:** Daniel Arroyo **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)



## El peligro de elegir seguros basados únicamente en el precio

**E**n el mundo de los seguros, el precio puede ser una tentación irresistible. Con la competencia feroz entre aseguradoras y la constante búsqueda del mejor trato, es comprensible que muchos consumidores se sientan atraídos por las ofertas más económicas. Sin embargo, esta práctica puede llevar a un riesgo significativo que a menudo se pasa por alto: la subestimación de la importancia de otros aspectos cruciales, como la cobertura de la póliza, la calidad del servicio al cliente y la solidez financiera de la aseguradora.

Es fácil caer en la trampa de ver el precio como el único factor determinante al elegir un seguro. Después de todo, ¿quién no quiere ahorrar unos cuantos euros en su póliza? Pero centrarse exclusivamente en el precio puede ser peligroso y, en última instancia, costoso a largo plazo. Una póliza de seguro que parece ser una ganga a primera vista puede resultar insuficiente en términos de cobertura cuando llega el momento crucial de presentar una reclamación.

■  
**Una aseguradora con una reputación sólida y un historial probado puede brindar una verdadera tranquilidad**  
■

La cobertura de la póliza es un aspecto crítico que no debe pasarse por alto. ¿Qué sentido tiene tener un seguro que no protege adecuadamente contra los riesgos más importantes? Es fundamental leer detenidamente los detalles de la cobertura ofrecida y asegurarse de que se ajuste a las necesidades individuales y circunstancias cambiantes. Por suerte la legislación obliga a la aseguradora a ofrecer sus coberturas de forma clara y comprensible.

Además de las coberturas, la calidad del servicio al cliente y la reputación de la aseguradora son factores que no deben subestimarse. En tiempos de crisis o emergencia, la capacidad de respuesta y la eficacia en la gestión de reclamaciones pueden marcar la diferencia entre una experiencia tranquila y una pesadilla. Una aseguradora con una reputación sólida y un historial probado de servicio al cliente puede brindar una verdadera tranquilidad a sus asegurados.

Y qué decir de la solidez financiera de la aseguradora, este también es un aspecto crucial para considerar. ¿Qué tan estable es la compañía? ¿Puede cumplir con sus compromisos en caso de una reclamación importante? Estas son preguntas críticas que deben abordarse antes de comprometerse con una aseguradora.

En resumen, elegir un seguro basado únicamente en el precio es un error que muchos consumidores cometen sin darse cuenta de las consecuencias potenciales. Es importante mirar más allá del precio y considerar aspectos como las coberturas y sus límites en caso de siniestro amparados en la póliza, la calidad del servicio al cliente y la solidez financiera de la aseguradora. Al hacerlo, se puede tomar una decisión informada que brinde una verdadera protección y tranquilidad a largo plazo, y que cuando tenga necesidad de acudir con un siniestro, todo sea fácil y según lo previsto y acorde a lo que creyó contratar. La clave es INFORMACIÓN y si es necesario acuda a un profesional mediador de seguros que será su aliado en la elección de la mejor oferta.



**Carlos Lluch**  
Corredor de seguros

## Jugando con fuego

**E**stas líneas van dirigidas a quienes habitan en edificios de cualquier número de alturas, a los integrantes de las Juntas de las comunidades de propietarios y, como no, a los administradores de fincas.

Hemos asistido a otro incendio en un edificio con víctimas mortales. Tal vez el más rocambolesco por la velocidad de propagación sea el de Valencia, pero el hecho es que en la última década 1.390 personas han perdido la vida en España en el incendio de su vivienda. ¿Da que pensar?

En gerencia de riesgos conocemos la llamada Ley de Heinrich, hoy en desuso, que explicaba que el 88% de los accidentes derivan de conductas inseguras. El error en esa teoría radica en que se tiende a olvidar la prevención. En los edificios, la Normativa pretende que se construya un producto seguro, con materiales que impidan o dificulten la propagación del fuego, dado que es imposible intervenir mediante Leyes en la gestión de los contenidos de las viviendas y la seguridad de su uso por parte de propietarios e

inquilinos. La Normativa no suele ser retroactiva; uno vive seguro ante la Ley, pero sigue corriendo riesgos potencialmente letales.

Para los residentes y comunidades de propietarios queda la verificación periódica de las instalaciones del edificio y las viviendas, especialmente las eléctricas. No deberían transcurrir más de 5 años entre revisiones y, obviamente, adoptar medidas para corregir las no conformidades. Contra esto no solo tenemos la precariedad financiera de muchas familias, también le desidia y, muy particularmente, la creencia de que nunca pasa nada. Este es el primer campo donde las conductas juega en contra de vidas y patrimonios.

El segundo campo donde el usuario, habitualmente, se mete un gol en propia meta es el de la contratación de seguros. Nadie que yo conozca tiene una remota idea de cómo contratar los seguros que necesita. Para empeorar la cosa, España está llena de cuñados, bancarios y anuncios seductores que nos invitan constantemente a resolver las



cosas a todo gas sin parar a pensar, que es – precisamente – lo más necesario.

En seguros debemos tomar especial atención a lo que declaramos a quien nos asiste porque solo de ese modo podrá entender el problema a resolver. Si no pregunta, ¿Cómo va a conocer nuestros riesgos y qué demonios nos ofrecerá? Entre esos elementos a declarar tenemos la superficie construida, la fecha de edificación, la de reforma de agua y electricidad, el uso, el número de plantas sobre y bajo rasante y, claro está, las instalaciones complementarias y calidades que incluyen la presencia de materias combustibles u otros factores de riesgo.

Para las viviendas, otro tanto, a lo que añadiremos el valor minuciosamente calculado de nuestro contenido, un valor que nunca debe ser determinado con una tabla prefabricada por el asegurador. ¿Acaso el vecino del tercero tiene el mismo valor en casa que el del segundo, aunque disfruten la misma superficie? Eso solo simplifica la tarea de vender un seguro, pero no es nada inteligente aceptar capitales automáticos. Recomendando tomar una libreta y, habitación por habitación, calcular el valor de lo que podemos perder: muebles, ropa, calzado, colchones, lámparas, cortinas, juguetes, libros, discos, etc. Hasta el palo de la escoba, pues en un incendio poco se salvará.

Puede que no lo creas, pero te garantizo que el día después de un incendio depende de lo que hagas antes de contratar tus seguros.

Asegurarse mal trae consecuencias muy graves cuando se trata de sumas aseguradas altas. En un edificio como el de Valencia, de cerca de 30.000 m<sup>2</sup>, un error en la valoración del metro cuadrado reconstruido de tan solo un 20% supondría unos 9 millones de euros a pagar por los copropietarios, a falta de capital cubierto por el seguro. Ello, en momentos especialmente complicados, puede tener un efecto devastador, pues puede ocurrir que no todos estén en condiciones de aportar por lo que la reconstrucción correría el riesgo de devenir inviable.

A un seguro hay que informarle el valor de reconstrucción, que es consecuencia de lo que garantiza la póliza de seguro concreta que vamos a comprar. De entrada, en las definiciones de toda póliza se nos recuerda que la “suma asegurada” es el importe máximo que el asegurador pagará por la suma de todos los conceptos que garantiza en su contrato. Para calcular esta “suma asegurada”

debemos conocer qué partidas incluirá: dos pólizas que incluyan compromisos distintos... exigirán sumas aseguradas distintas. Por ejemplo, una póliza que incluya daños a las cimentaciones y gastos de demolición del 20% del valor del edificio requerirá una suma asegurada mayor que otra póliza que no otorga cobertura a los cimientos y ofrece un 5% en gastos de demolición. Es de Perogrullo, pero es motivo frecuente de error: la elección de la póliza debe contemplar aspectos especialmente opacos para el ciudadano medio, más habituado a valorar la ro-



iStock

tura de un cristal o el forzado de una cerradura. Pero donde se juega de verdad el patrimonio es ante un incendio y pocos edificios están realmente preparados para salir airoso de ese reto.

Determinar esta suma asegurada y elegir el contrato más conveniente, no es cosa de novatos ni de bien intencionados vecinos. No es una buena idea que varios vecinos aporten presupuestos de seguro comunitario y votar el más barato. Lo más sensato y prudente, lo que aportará una solución más segura será solicitar la asistencia profesional de un corredor, hablar claro con él y atender su consejo o, sin saberlo, jugarán con fuego.





Dos personas aguardan en el balcón a ser rescatadas en el incendio de Valencia. EFE

# Incendio en Campanar: gestión del riesgo y reclamación de seguros

Las aseguradoras tienen 40 días para ofrecer las correspondientes indemnizaciones a los afectados.

Olga Juárez Gómez.

**E**n el tranquilo barrio de Campanar, Valencia, la tarde del jueves 22 de febrero se convirtió en una jornada de angustia y desesperación. Un incendio de proporciones desgarradoras devoró dos edificios en la Avenida Maestro Rodrigo, dejando a su paso un rastro de destrucción y tragedia. Este suceso, ha dejado un impacto devastador en la comunidad, recordándonos la importancia crucial de estar preparados con seguros adecuados para proteger nuestro hogar y nuestra tranquilidad.

El fuego, desatado en la sexta planta de uno de los edificios, se propagó con una ferocidad alarmante, alimentado por fuertes ráfagas de viento. En cuestión de minutos, las llamas engulleron las estructuras, convirtiendo las fachadas en una infernal bola de fuego. Los bomberos se enfrentaron a un desafío sin igual, mientras vecinos imponentes observaban cómo sus viviendas se consumían ante sus ojos.

El saldo de esta tragedia es desgarrador: 10 fallecidos, 15 heridos, 138 viviendas destruidas y una co-



El presidente de la Generalitat, Carlos Mazón.  
EFE



Los bomberos intentan rescatar a vecinos atrapados.  
EFE

munidad de vecinos sumida en la incertidumbre. Los esfuerzos por contener el desastre se vieron obstaculizados por la virulencia del fuego, obligando a desalojar edificios cercanos y desplegar hospitales de campaña para atender a los heridos. Entre la desesperación y el caos, surge la preocupación adicional de las coberturas del seguro. Aquellos que sobreviven al horror del incendio se enfrentan ahora a la realidad de reconstruir sus vidas, sin la certeza de hasta qué punto estarán protegidos por sus pólizas. La tragedia de Valencia nos recuerda la importancia de contar con seguros de comunidad vecinal adecuados, que no solo protejan las propiedades, sino también la estabilidad financiera y emocional en momentos de crisis.

#### ¿Qué son los seguros de comunidades vecinales?

La tragedia de Valencia destaca la importancia vital de los seguros de comunidades vecinales. Este

suceso doloroso subraya la necesidad de proteger los hogares colectivos antes imprevistos catastróficos. Los seguros de comunidad no solo cubren los daños en las zonas comunes, como ascensores o jardines, sino que también brindan apoyo en situaciones de emergencia, como la que enfrentaron los residentes de Campanar.

La colaboración entre vecinos para elegir un seguro adecuado se vuelve esencial en la prevención y gestión de tragedias similares. En tiempos de crisis, contar con un seguro que se adapte a las necesidades de la comunidad proporciona seguridad y tranquilidad, asegurando la protección de los hogares comunes y el bienestar de sus habitantes.

A la hora de gestionar un seguro de comunidades vecinales, los protagonistas siempre se plantean la misma cuestión, ¿qué cubre exactamente? Tal y co-



mo refleja el contexto, entre las coberturas obligatorias, la cobertura incendio destaca como un salvavidas ante la devastación causada por eventos catastróficos como explosiones o incendios. Además, la responsabilidad civil es un escudo protector frente a los daños que puedan sufrir terceras personas debido a imprevistos en la propiedad.

Por otro lado, hay que mencionar las coberturas opcionales que ofrecen una amplia gama de servicios complementarios para satisfacer las necesidades específicas de cada comunidad. Desde la protección estética del edificio hasta la asistencia en la edificación, estas opciones garantizan una mayor protección para los propietarios. Además, coberturas como la reconstrucción de jardines, roturas, robos, accidentes de empleados y la protección de vehículos en el garaje ofrecen una capa adicional de seguridad ante situaciones imprevistas.

Tal y como indica Gonzalo Iturmendi Morales, propietario del Bufete G. Iturmendi y Asociados, como en todo proceso de gestión de riesgos, los propietarios deben identificar los peligros e implementar las medidas de control para minimizarlos. No obstante, hay que contar con una correcta financiación que normalmente pasa por su aseguramiento. Por lo general, los seguros de comunidades de vecinos cubren tanto el continente como los daños a la estructura del edificio, así como responsabilidad civil frente a terceros por posibles daños ocasionados. "Adicionalmente, los vecinos deben disponer de su póliza de hogar que encaje adecuadamente con el seguro de la comunidad para asegurarse de que cubran los riesgos específicos a los que están expuestos. Es importante evitar infraseguros verificar que la cobertura sea suficiente para cubrir posibles daños", argumenta.

#### Mejorar la gestión del riesgo en comunidades

El fatal incendio del complejo de 138 viviendas en Campanar, Valencia, ilustra la importancia de

tener las coberturas adecuadas en los seguros de comunidad. Concretamente, esta urbanización contaba con una póliza de seguros que cubría tanto la edificación como el mobiliario comunitario, con una suma asegurada de 26.511.540,32 euros y 31.266,71 euros, respectivamente. La póliza, suscrita con la compañía Mapfre, incluía cobertura contra incendios, pero no contemplaba daños estéticos. Además, ofrecía protección contra otros daños, fenómenos atmosféricos, daños eléctricos, de agua, roturas, robo, entre otros. Sin embargo, no cubría la reconstrucción de jardines o daños a vehículos en garaje.

La responsabilidad civil estaba asegurada por 782.996,18 euros, pero no incluía la responsabilidad civil de copropietarios. También se especificaba un sublímite de 69.976,42 euros por víctima en reclamaciones por accidentes de trabajo cubiertos por la póliza.

La prima total del seguro ascendía a 18.700,87 euros, con una prima adicional de defensa jurídica de 443,35 euros. A pesar de esta cobertura, la tragedia destaca la necesidad de revisar periódicamente las pólizas, mejorar la gestión del riesgo y asegurarse de tener una cobertura completa y actualizada para evitar sorpresas desagradables en caso de un evento inesperado, y garantizar la seguridad de todos los residentes.

Según Iturmendi Morales todas las comunidades de propietarios deben seguir dos medias clave: revisar la normativa vigente en materia de prevención de incendios y solicitar asesoramiento sobre cómo cumplir con los requisitos legales. Seguidamente, hay que evaluar todos los riesgos de incendio en la edificación y requerir recomendaciones para reducir dichos riesgos. "Además de ello, la elaboración de planes de emergencia y evacuación para garantizar la seguridad de los residentes en caso de incendio.

**Ramos de flores recuerdan a los fallecidos en el incendio.**

EFE







Los afectados realizando trámites burocráticos tras el incendio. EP

Y finalmente el asesoramiento sobre la contratación de servicios de prevención y extinción de incendios, como la instalación de sistemas de detección y extinción de incendios. En suma, medidas todas ellas para garantizar la seguridad y el cumplimiento de la normativa en este ámbito”, comenta.

### Reclamar y recibir indemnizaciones

El asesoramiento legal es otra herramienta primordial a tener en cuenta por parte de los propietarios afectados por la tragedia de Valencia, puesto que deben proteger sus derechos y gestionar correctamente las reclamaciones. “Algunas acciones inmediatas incluyen reconstruir y recopilar toda la documentación relevante como contratos, facturas, fotografías y otros que puedan ser útiles para respaldar cualquier reclamación. Una vez recopilada la documentación, los afectados deben personarse en las actuaciones penales como perjudicados que aspiran al resarcimiento de los daños y perjuicios. El abogado ayudará a las víctimas a la hora de determinar la responsabilidad de las partes involucradas en el incendio, ya sea el constructor, el promotor, la comunidad de propietarios, entre otros, y brindar asesoramiento sobre cómo proceder legalmente. El papel del abogado experto puede ayudar a los propietarios a presentar reclamaciones ante las autoridades competentes, como el seguro de la comunidad, el seguro del constructor, o a través de acciones legales para obtener compensación por los daños sufridos”, explica Iturmendi Morales.

Después de una tragedia como un incendio, los propietarios afectados pueden colaborar efectivamente

con las aseguradoras y otras partes involucradas en el proceso de reclamación y recuperación siguiendo algunas pautas clave. En primer lugar, es fundamental mantener la calma y actuar con prontitud para notificar a la aseguradora sobre el siniestro y proporcionar toda la documentación necesaria de manera clara y precisa. Según la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, las comunidades de propietarios deben notificar a sus compañías el siniestro en un plazo de siete días, tal y como se establece en el artículo 16. Al mismo tiempo, las aseguradoras tienen 40 días para ofrecer las correspondientes indemnizaciones.

“Informar de inmediato sobre los daños, seguir las instrucciones proporcionadas por las aseguradoras y responder a cualquier solicitud de información adicional de manera diligente. También es aconsejable mantener un registro detallado de todas las comunicaciones con las aseguradoras y otras partes involucradas, incluyendo correos electrónicos, cartas, llamadas telefónicas y reuniones. Esto puede ser útil en caso de disputas o malentendidos en el futuro. Y en caso de haber disputas con las aseguradoras, es recomendable buscar asesoramiento legal especializado. En resumen, colaborar de manera efectiva con las aseguradoras y otras partes involucradas requiere una comunicación clara y oportuna, documentación meticulosa de los daños, seguimiento de los procedimientos establecidos y, en caso necesario, buscar asesoramiento legal para proteger los derechos de los propietarios afectados”, concluye Iturmendi Morales.

## Galardones

## Los Premios Forinvest 2024 ya tienen dueños

**F**orinvest entregó los *Premios Forinvest 2024*, destacando líderes en innovación, sostenibilidad y trayectoria empresarial. La ceremonia de entrega tuvo lugar el 5 de marzo durante *La Noche de las Finanzas*.

### Premio Trayectoria Empresarial: Grupo Gimeno

Grupo empresarial de origen familiar, nacido con el propósito de ofrecer servicios urbanos a la ciudadanía, el turismo y la industria.

### Premio Innovación: Universal Pictures

Universal Pictures, fundada en 1912 y conocida por éxitos como Tiburón y Parque Jurásico, lidera proyectos sostenibles y tecnológicos en el ámbito audiovisual.

### Premio Sostenibilidad: Jeanología

Jeanología reconocida con el Premio Forinvest a la Sostenibilidad por su compromiso con el medio ambiente.



Gala de los premios Forinvest 2024. iStock

### Premio Trayectoria Empresarial Sector Asegurador

Enrique Rico Ferrer entró a formar parte de Unión Alcoyana Seguros el 14 de abril de 1959.

### Premio Forinvest 2024

Alberto Granados, presidente de Microsoft España, ha sido galardonado por su liderazgo en la transformación digital e innovación sostenible.

## Fondos

## Generali amplía su oferta de inversión con dos nuevos fondos a vencimiento

**G**enerali refuerza su oferta de fondos de inversión con *Sycoyield 2030* y *M&G Fixed Maturity Bond Fund 1*, estrategias a vencimiento que se incorporarán al Generali FondoSelección Flexible a partir del 28 de febrero de 2024. Generali ha expandido su catálogo de fondos de inversión con la incorporación de dos nuevos productos a vencimiento. Se trata de *Sycoyield 2030* y *M&G Fixed Maturity Bond Fund 1*, ambos pertenecientes a la categoría Target Maturity Fund.

Estos fondos, desarrollados en colaboración con las gestoras Sycomore AM y M&G Investments, estarán disponibles para los inversores a partir del 28 de febrero de 2024. La aseguradora ha tomado esta medida con el objetivo de fortalecer y ampliar su oferta de fondos de inversión, específicamente dentro del Generali FondoSelección Flexible. Esta ampliación busca proporcionar nuevas alternativas que se adapten a diversos perfiles de inversión de sus clientes.

Actualmente, Generali ofrece más de 50 fondos adaptados a las tendencias del mercado financiero. La incorporación de *Sycoyield 2030* y *M&G Fixed Maturity Bond Fund 1* demuestra el compromiso continuo de la compañía con la diversificación y la atención a las demandas cambiantes de los inversionistas.

### Sycoyield 2030, fondo de Renta Fija

Tiene una estrategia a seis años con vencimiento el 31 de diciembre de 2030. Se centra principalmente en Bonos Corporativos de alto rendimiento emitidos en euros, buscando proporcionar una rentabilidad bruta estimada del 5% anual.

### M&G Fixed Maturity Bond Fund 1

Sigue una estrategia a dos años con vencimiento el 16 de abril de 2026. Este fondo invierte en una cartera diversificada compuesta principalmente por Bonos de alta calidad crediticia y Títulos de alto rendimiento. Se estima una rentabilidad bruta del 4,5% anual.





1. (i)

# ESO QUE TE GUSTA REPETIR

Eso que quieres cuidar con **PREVENTIVA VIVO**,  
el seguro de decesos que siempre está  
**cuando más lo necesitas.**

loquetehacevivir.com  
900 20 30 10

 **Preventiva** | **VIVO**  
Seguros | DECESOS

# La evolución de los seguros de asistencia en el mercado actual

En la actualidad, el mercado incluye la asistencia en viaje y carretera, en el hogar, el asesoramiento legal o el apoyo en caso accidentes y decesos. Las aseguradoras se han adaptado a la evolución de la sociedad diversificando la oferta de productos con coberturas más amplias.

Redacción.

**L**os seguros de asistencia han experimentado una profunda transformación en los últimos años, pasando de ser un producto simple que brindaba cobertura ante situaciones de emergencia a convertirse en soluciones integrales que acompañan a las personas en los diferentes momentos de su vida.

En sus inicios, se centraban principalmente en la asistencia médica, ofreciendo cobertura para gas-

tos de hospitalización, repatriación sanitaria y otros servicios relacionados con la salud. Sin embargo, con el tiempo, la oferta se ha ampliado considerablemente para abarcar una amplia gama de necesidades.

En la actualidad, el mercado incluye la asistencia en viaje y carretera, en el hogar, el asesoramiento legal o el apoyo en caso accidentes y decesos. Las





aseguradoras se han adaptado a la evolución de la sociedad diversificando la oferta de productos con coberturas más amplias e incorporando nuevas tecnologías, tanto en la suscripción de pólizas como en la gestión de la experiencia del cliente.

En los últimos años, las circunstancias económicas y geopolíticas, la tecnología, los niveles crecientes de siniestralidad y la evolución del perfil del asegurado están marcando nuevas tendencias en el mercado de los seguros de asistencia. Según los datos que maneja la consultora Axis Corporate, la competencia comercial en la industria aseguradora, la siniestralidad y las condiciones económicas desfavorables están generando una crisis en la rentabilidad del sector. ¿Las consecuencias? El aumento en las primas medias de los principales ramos y la necesidad de adaptación y eficiencia por parte de las compañías aseguradoras.

“Además, el cambio en las preferencias del asegurado, impulsado por el desarrollo tecnológico y las tendencias socioculturales, está redefiniendo las expectativas de los consumidores en cuanto a la atención y personalización del servicio. La demanda de una atención inmediata, ágil y personalizada a través de diversos canales de comunicación está transformando el enfoque tradicional de la industria aseguradora”, afirma Luis Fernández, socio de la consultora.

#### Perspectivas de crecimiento del sector

A pesar de los desafíos, se observa un crecimiento generalizado en las distintas ramas del sector, particularmente en el mercado salud. Le siguen los ramos de viaje, multirriesgo, responsabilidad civil, automóvil, decesos y accidentes personales. En este contexto, resulta prioritario el establecimiento de políticas y estrategias efectivas dirigidas a impulsar los ingresos de las compañías de asistencia. Los datos de Axis indican que el 80% de las aseguradoras plantean políticas de crecimiento orgánico mediante la ampliación de la oferta de servicios y la entrada en nuevos mercados y canales de comercialización.

¿Cómo? Trabajando sobre los siguientes aspectos clave:

- Consecución de nuevos acuerdos con aseguradoras.
- Apuesta por la digitalización y adopción de nuevas tecnologías que fomenten la omnicanalidad y la gestión ágil de cara al cliente.
- Alianzas con terceros para la distribución o comercialización de productos y servicios.
- Implantación y optimización de criterios ESG en la prestación de los servicios e imagen de la compañía.



iStock

- Potenciación de los niveles de calidad del servicio.
- Estrategia competitiva focalizada en la negociación de tarifas con aseguradoras.

#### Adaptación tecnológica: la llegada de la IA

La evolución tecnológica y la digitalización ya generan oportunidades significativas para las empresas en todos los sectores. Por otro lado, el desarrollo implacable de la inteligencia artificial también está agilizando el cambio generacional en el mundo empresarial. En el ámbito de la asistencia, las empresas son conscientes de la necesidad de adoptar me-



iStock

joras operativas centradas en los clientes y los resultados financieros.

Las aseguradoras apuestan por la omnicanalidad para mejorar la atención al cliente (chatbots y aplicaciones de comunicación tipo WhatsApp), el uso inteligente de los datos para comprender mejor el mercado y los clientes, la implementación de modelos predictivos para gestionar la demanda de siniestros de manera eficiente y la adopción de Smart Contracts para una gestión más ágil de procesos burocráticos.

En menor medida, un 11% asegura que apostará por la implantación de RPAs que automaticen y mejoren la eficiencia de procesos internos; un 7% invertirá en Inteligencia Artificial para reconocimiento de imágenes que faciliten actividades como el telepeaje y un 4% en la migración de los procesos e información a soluciones SaaS.

### Mejorar la experiencia cliente

Las compañías de asistencia se enfrentan al reto de mejorar la gestión de siniestros y ofrecer un servicio más ágil y personalizado. Tienen claro las demandas del consumidor actual: inmediatez, agilidad y excelencia en el servicio. El estudio elaborado por el Observatorio de Mercado de Asistencia de Asix Corporate revela que la mayor parte de las empresas consideran imprescindible la satisfacción del cliente. Según el mismo, el 33% de las empresas cree fundamental la reducción de los tiempos

en la atención y gestión del siniestro, un 29% señala la necesidad de ofrecer diferentes canales para mejorar la experiencia del asegurado, un 17% considera prioritaria la disminución de tiempo en la resolución de la incidencia, un 13% la calidad del servicio y un 8% responde que el asegurado valora la inclusión de servicios de valor añadido adicionales a la póliza.

### Sostenibilidad y criterios ESG

Integrar la sostenibilidad en la estrategia de negocio se está convirtiendo en una necesidad imprescindible a medida que aumentan los riesgos geopolíticos y se intensifica la exposición a los riesgos climáticos, como los fenómenos meteorológicos adversos.

El sector de la asistencia es uno de los menos ágiles en la adopción de medidas ESG. Sin embargo, las compañías aseguradoras están redefiniendo su estrategia hacia la gestión integral de las prestaciones con el objetivo de generar un impacto sostenible en el entorno.

Según el Observatorio, el 21% de las empresas considera prioritario promover acciones que reduzcan la huella de carbono en la gestión de la asistencia. Un 19% destaca la importancia de apoyar iniciativas relacionadas con la salud y el bienestar de los empleados, mientras que otro 19% del sector considera esencial definir e implementar medidas enfocadas en la diversidad e integración.



# REALE CONTIGO

## Pensado para la protección familiar del mañana.

Reale Contigo es el seguro de decesos cuya garantía principal cubre ampliamente las situaciones ligadas al fallecimiento, ofreciendo un servicio de alta calidad a una tarifa muy competitiva. Además, incorpora una amplia gama de servicios, que nos permitirá cubrir todas las posibles situaciones.

- **Pack Legal:** Testamento Vital, Testamento Hereditario, Borrado de Vida Digital...
- **Pack Asistencia:** Servicios Presenciales Ayuda Psicológica, Asistencia Familiar...
- **Pack Salud:** Servicio de Salud, Servicio Dental, Línea Médica Telefónica, Acceso a Servicios de Bienestar y Salud.

**Reale Contigo**, te acompaña en los momentos difíciles.



**MÁS INFORMACIÓN EN REALE.ES O  
EN EL 900 455 900**

900 455 900

REALE GROUP

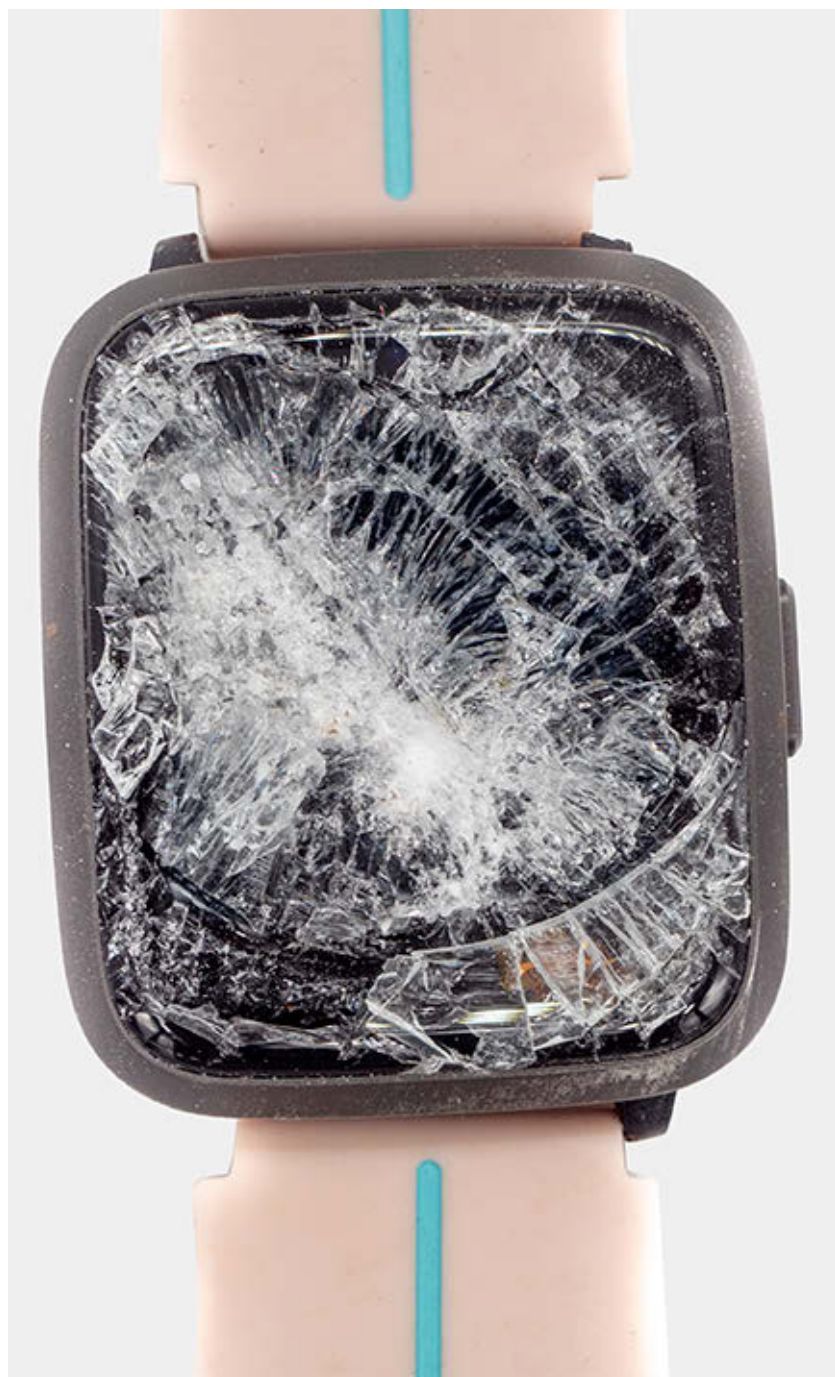


TOGETHER MORE

# ¿Cómo se cubren los dispositivos electrónicos?

La mayoría de dispositivos electrónicos pueden cubrirse conjuntamente gracias a un seguro colectivo o una garantía incluida en el seguro de hogar. Pero la aparición, desarrollo y comercialización de nuevos aparatos electrónicos ha cambiado el panorama. ¿Cómo pueden asegurarse estos dispositivos en 2024?

Diego Fernández Torrealba.



iStock

**E**n los últimos años han irrumpido en el mercado numerosos dispositivos de última generación, ultramodernos, con muchas funcionalidades, generalmente costosos y en ocasiones bastante frágiles. Desde las bicis y los populares patinetes eléctricos a las gafas y relojes inteligentes, pasando por los airpods o los beats, Casi todos concebidos para un uso en el exterior, donde los riesgos (como el robo, el hurto o la rotura) aumentan.

La aparición de estos objetos en el mercado ha ampliado el panorama, y el mundo de los seguros debía adaptarse a eso. Dadas las características particulares de todos, su elevado coste y sus riesgos inherentes, seguramente no era rentable configurar un seguro que englobase a todos ellos.

Así que, en líneas generales, la solución ha sido continuar ofreciendo un seguro que cubra los dispositivos electrónicos tradicionales en conjunto (si se le puede llamar tradicional a una tablet) y lanzar al mercado seguros particulares específicos para cada uno de los otros objetos, los de nueva generación. Uno para patinetes eléctricos, otro para relojes inteligentes, otro para los airpods...

Así las cosas, si se quiere ir más allá de la cobertura que ofrece la garantía de cada dispositivo electrónico pues se considera que esta se queda algo escasa para protegerlo como es debido, existen tres opciones de contratación.

## Seguros de hogar con cobertura electrónica

La opción clásica, la de toda la vida, es contar entre las coberturas de un seguro de hogar con una garantía que cubra los aparatos electrónicos. Esto sirve para proteger muchos dispositivos, aunque con ciertas limitaciones al no tratarse de un producto específico para ese fin.

Podrían asegurarse por sí mismos o formar parte de la categoría de mobiliario y enseres del hogar, con lo que si el cliente ha asegurado el contenido quedarían cubiertos. En cualquiera de los casos, el seguro debería responder ante situaciones como un problema en la instalación eléctrica, una inun-





iStock

dación o un robo, indemnizando al asegurado. E incluso varios seguros de hogar contemplan la cobertura de situaciones como un robo fuera del domicilio, en la calle.

Eso sí, en todos los casos hay que tener en cuenta los límites que se hayan establecido en el contrato de seguro; y no sólo económicos, sino temporales. Es muy difícil que la aseguradora vaya a indemnizar por dispositivos que cuenten con una cierta antigüedad.

#### Seguros específicos para dispositivos electrónicos

Si se quiere ir más allá (o simplemente no se dispone de un seguro de hogar) ya hay en el mercado muchas pólizas especializadas, que como es lógico por lo general son más completas y ofrecen una cobertura más amplia.

En la actualidad hay muchas opciones interesantes, gracias a las cuales los clientes pueden asegurar situaciones como roturas, pérdidas o robos de sus dispositivos a un precio razonable; e incluso, si estos quieren, pueden disponer de coberturas adicionales como la sustitución del dispositivo dañado o el pago de su reparación. Algo que en el caso de los móviles (una pieza pequeña, relativamente fácil de perder/sustraer y por tanto muy apetecible para los amigos de lo ajeno) se antoja como una garantía de bastante utilidad.

#### Seguros para un dispositivo

La otra opción es la de contratar seguros específicos para un solo dispositivo, con lo que se suele asegurar aún una mayor protección y una mejor adaptación a las características del objeto. Especialmente en lo que respecta a piezas grandes, caras y que se exponen a más riesgos como las bicicletas eléctricas o los tan de moda patinetes eléctricos.

Actualmente pueden contratarse seguros muy completos, que cubran la responsabilidad civil hasta una elevada cifra, ofrezcan defensa jurídica, se hagan cargo en accidentes personales, brinden asistencia en carretera, amparen situaciones de robo o se ocupen de daños accidentales.

Más allá de eso, en el mercado podemos encontrar seguros individualizados para casi cualquier dispositivo electrónico: smartwatches, gafas inteligentes, auriculares (clásicos, airpods, cascos beats), cámaras de fotos, videoconsolas y una interminable lista, generalmente con las garantías habituales de este tipo de productos -daño accidental, daño por líquidos, robo- y con la posibilidad de aumentar la cobertura de la que se dispone.

Todos estos aparatos deben contar como es lógico con una garantía, que aunque sea ampliable por lo general sólo cubre los posibles defectos de fábrica pero no otras situaciones como las roturas, el desgaste o el robo.

# ‘Team building’: la importancia del trabajo en equipo

**El ‘team building’ no ha pasado de moda en 2024. Este tipo de prácticas consolida un mejor ambiente laboral y un mayor rendimiento profesional, desarrollando el espíritu de grupo.**

Diego Fernández Torrealba.

**E**n esta era, en la que todo es cada vez más digital, en el mundo de la empresa se ha dado un gran paso adelante en rapidez, flexibilidad, comodidad y eficiencia, se han acelerado procesos y eliminado burocracia; pero por otro lado el aspecto humano ha quedado resentido: el espíritu de equi-

po, el trabajo en conjunto, la coordinación de tareas, el cara a cara, el trato personal.

En ese equilibrio que trata de encontrarse entre aprovechar las ventajas de la digitalización sin que se resienta el factor humano, combinando de la mejor manera la autonomía en el trabajo personal con la fortaleza de la labor colectiva, puede ser positiva la realización periódica de actividades de team building.

La propia traducción del concepto, “construcción de equipo”, hace que requiera de poca explicación. Se trata de actividades, que pueden realizarse dentro o fuera de la compañía, en las que los trabajadores de la empresa han de colaborar en equipo para conseguir un objetivo. Dinámicas que deben realizarse en un ambiente distendido, en un entorno agradable y sin la presión del ecosistema laboral, con el fin no sólo de que el personal pase un buen rato y se olvide por un tiempo de las responsabilidades de su trabajo, sino de que se construyan sinergias de equipo que ayuden a mejorar la coordinación, integración y eficiencia entre todos los trabajadores.





### Beneficios del team building

Estas prácticas pueden repercutir positivamente en muchos aspectos; en primer lugar generando un mejor ambiente de trabajo, ofreciendo momentos divertidos y entretenidos que contribuyan a que los empleados se conozcan mejor (y también a un mayor acercamiento entre las diferentes secciones/sursales de una compañía).

En segundo lugar, realizando tareas de equipo que requieran de la buena organización, coordinación y eficiencia de todos sus componentes, lo que sirve como un ameno campo de entrenamiento que luego puede trasladarse a la realidad de la empresa.

El desarrollo de la competitividad individual y colectiva, siempre de una manera sana, es otro aspecto que puede trabajarse en el team building y que también tiene su reflejo en el ecosistema laboral.

Por último, este tipo de juegos, competiciones y dinámicas pueden ser de mucha utilidad a los directivos de la empresa y cargos intermedios para estudiar las fortalezas y debilidades en su equipo de trabajo, en la coordinación o en la organización de tareas; en definitiva, para analizar situaciones que aporten enseñanzas de cara a la práctica profesional.

### Actividades de team building

A menudo se asocia el team building con actividades exteriores, generalmente en entornos naturales y que requieren de esfuerzo físico: desde el paintball a la realización de diferentes gymkanas, prácticas de aventura (rafting, rutas de orientación), deporte o juegos infantiles.

Pero también hay muchas actividades indoor, generalmente menos físicas y en las que tienen un mayor peso la inteligencia, la intuición, la empatía, la imaginación, el ingenio e incluso la picardía: retos detectivescos, escape rooms, retos de lógica, etcétera.

En unas y otras, tanto las de carácter más físico como las que tengan un componente más psicológico o emocional, la suma de los talentos individuales debe ponerse al servicio del colectivo, que a su vez debe aprovechar y desarrollar sus propias fortalezas como grupo y minimizar (o por lo menos esconder) sus debilidades.

También pueden realizarse otras actividades de team building algo más alejadas del juego y la competición, encaminadas más bien a crear un momento distendido y divertido, mejorar el ambiente laboral y aumentar la cercanía: una ruta de senderismo, una cena, un karaoke, un concierto...

### El team building en 2024

En el momento presente, el team building se está realizando en ocasiones de manera virtual o por lo menos híbrida, combinando online y presencial. Un



iStock

enfoque que -sin venir mal- desaprovecha gran parte de su potencial y su razón de ser.

Otra vertiente cada vez más popular es la realización de actividades solidarias, de RSC, que sirven para contribuir a un buen fin y desde la perspectiva de la empresa tratan de ayudar a que mejore la imagen de marca.

También hay una mayor preocupación por el bienestar emocional y el desarrollo personal. En las empresas cada vez se realizan más prácticas grupales de yoga y meditación, e incluso retiros de fin de semana, que ayudan a desarrollar aspectos como la inteligencia emocional, la paz interior, la empatía y la atención. Esto supone un gran beneficio para cada persona, lo que a su vez repercutirá positivamente en el colectivo.

# El futuro de los seguros para vehículos eléctricos: desafíos y estrategias

El rol de las compañías de seguros en la era de la movilidad sostenible.

Olga Juárez Gómez.



iStock

**E**l vehículo eléctrico arranca un año decisivo para impulsar sus ventas acordes con el objetivo de 5,5 millones de vehículos eléctricos en 2030 marcado en el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC). Sin embargo, los datos de enero revelan que las ventas siguen muy lejos de las expectativas: los vehículos eléctricos se vendieron un 4,4% menos que en el anterior, hasta situarse en las 4.531 unidades matriculadas. Este panorama contrasta con el crecimiento del 48,47% registrado en el cierre del año 2023, donde las matriculaciones de vehículos electrificados alcanzaron un total de 125.681, de las cuales 113.776 correspondieron a turismos, según datos de la Asociación Española de Fabricantes de Automóviles y Camiones (Anfac).

En los últimos dos años, la venta de vehículos eléctricos se ha incrementado considerablemente, multiplicándose por 2,5. Pese a este crecimiento, su presencia en el parque automovilístico español sigue siendo marginal, principalmente debido a su elevado precio y a la falta de infraestructuras de recarga, lo que restringe su uso principalmente al entorno urbano. Esta situación se refleja en el mercado asegurador, donde las pólizas de vehículos eléctricos están experimentando un crecimiento exponencial, aunque su volumen aún es reducido.

## La adaptación del seguro: coberturas exclusivas y desafíos

Tal y como indican desde Pelayo, “estos vehículos tienen características de uso diferente al vehículo tradicional, siniestralidad y coste medio de reparación y por este motivo, tanto el diseño de la oferta, como su suscripción y precio, se han ido adaptando a la experiencia que hemos ido ganando a lo largo de estos años”.

Aún es pronto para llegar a conclusiones definitivas debido a las disparidades en la exposición y volumen de ambos tipos de vehículos. Pero como argumentan desde Línea Directa se observa una tendencia hacia una menor accidentalidad en los vehículos eléctricos en comparación con los de combustión. Sin embargo, esta observación tiene matices importantes. En primer lugar, los vehículos eléctricos tienden a circular mayormente en entornos urbanos, donde los accidentes mortales son menos comunes que en áreas interurbanas. En segundo lu-





iStock

gar, el perfil de los conductores de vehículos eléctricos es actualmente más homogéneo que el de los conductores de vehículos de combustión, lo que puede influir en la frecuencia de accidentes. Además, aunque los vehículos eléctricos muestran una menor tendencia a accidentarse, sus reparaciones suelen ser más costosas, similar a los vehículos de combustión de última generación.

En comparación con los vehículos tradicionales, los vehículos eléctricos cuentan con coberturas exclusivas que se adaptan a sus necesidades particulares. Desde Caser destacan las siguientes coberturas: "cobertura de batería para su reparación o reemplazo en caso de daño o mal funcionamiento. Cobertura para el sistema de carga: tanto del cable de carga como de la unidad de carga en caso de robo o daño. Asistencia en carretera especializada y cobertura para fallo de batería o por descarga."

#### Consideraciones en gestión de baterías y siniestros

Las características técnicas de los vehículos eléctricos, especialmente las relacionadas con las baterías de alta tensión, juegan un papel crucial en la elaboración de las pólizas de seguro. Como revelan desde Pelayo, estas baterías, esenciales para el funcionamiento de los vehículos eléctricos, son uno de los componentes más importantes y costosos, lo que suscita una preocupación significativa entre los clientes en caso de necesitar reparación o reemplazo. "Por tanto, tener este y otros

aspectos técnicos en cuenta, como por ejemplo la propiedad de dicha batería, ha sido un elemento fundamental a la hora de diseñar la oferta global de estos vehículos, conjugando todo ello con la rentabilidad del segmento."

La gestión de los siniestros relacionados con las baterías de los vehículos eléctricos implica una atención personalizada por parte de las aseguradoras. Esto incluye una evaluación especializada del daño que requiere un conocimiento específico para su co-

**A cierre de 2023 las ventas de vehículos eléctricos crecieron un 48,47%**

recta valoración. "La consideración de riesgos de seguridad por replicas posteriores, la gestión de la reparación frente al reemplazo y reciclaje de baterías dañadas conforme a la legislación medioambiental", explican desde Caser.

En general, los costos de los seguros entre vehículos eléctricos y de combustión no difieren significativamente en la mayoría de los siniestros. Sin embargo, según Pelayo, en colisiones moderadas, los vehículos eléctricos pueden tener ventajas debido a la ausencia de componentes como radiadores y

sistemas de refrigeración de motor, lo que puede abaratar los costos de reparación. No obstante, daños severos en la parte trasera, donde se alojan las baterías en los vehículos eléctricos, pueden resultar en costos más altos debido a la posible afectación de las baterías.

### Estrategias innovadoras en el mercado asegurador de autos eléctricos

Por otro lado, la percepción de los consumidores respecto a la seguridad y fiabilidad de los vehículos eléctricos en comparación con los vehículos de combustión interna es generalmente muy positiva. Según un estudio realizado por la Fundación Línea Directa sobre la nueva movilidad, los coches híbridos y eléctricos ocupan respectivamente el primer y tercer lugar como las formas de transporte más deseadas por los conductores para el futuro. Sin embargo, el principal freno a su adquisición, sigue siendo su precio elevado y la falta de infraestructura adecuada para la recarga.

Las aseguradoras están implementando ciertas estrategias para incitar la compra de vehículos eléctricos entre los clientes. "A día de hoy las dos más comunes incluyen, ofrecer descuentos en primas, aunque no está claro que realmente sean más baratos en términos aseguradores e incluir coberturas especializadas, pero también se están viendo incentivos para instalaciones de carga en el hogar/trabajo o programas de recompensas por con-

ducción responsable/ecológica", argumentan desde Caser.

Por último, las compañías de seguros están proyectando el futuro del mercado de seguros en relación con los vehículos eléctricos en consonancia con las tendencias de ventas y las regulaciones gubernamentales. Es evidente que las aseguradoras avanzarán en línea con el crecimiento de los vehículos eléctricos en términos de nuevas matriculaciones y la evolución del parque automovilístico. La legis-

**Los coches híbridos son la forma de transporte más deseada por los conductores para el futuro**

lación actual, especialmente la europea, con limitaciones establecidas para el uso de vehículos propulsados por combustibles fósiles o híbridos, así como las restricciones de movilidad que ya están siendo implementadas en las principales ciudades, auguran un aumento significativo en el segmento de vehículos eléctricos en los próximos años. En este contexto, las aseguradoras se preparan para adaptarse a estos cambios y ofrecer soluciones innovadoras que satisfagan las necesidades emergentes en este cambiante panorama del transporte y la movilidad sostenible.





## Evento

## Alejandro Amenábar pone el broche de oro a Forinvest 2024

La decimoséptima edición de Forinvest prometía ser diferente, con una clara apuesta por ampliar su enfoque hacia otros ámbitos como el audiovisual y la innovación, sin dejar de lado su base financiera y económica. Un momento destacado fue el cierre brillante del evento, que contó con la presencia de Alejandro Amenábar, director oscarizado y ganador de 11 premios Goya. Amenábar compartió su visión creativa como ejemplo para que las empresas puedan implementar estrategias innovadoras. Otro punto destacado fue la ponencia de Laura Kankaala, especialista en ciberseguridad, que demostró cómo la inteligencia artificial puede ser utilizada para hackear cuentas bancarias, voz e imagen.

El evento también fue escenario de perspectivas económicas para el año 2024, con analistas de importantes entidades financieras que pronosticaron un crecimiento moderadamente optimista, destacando el pa-



Alejandro Amenábar en Forinvest 2024. eE

pel del consumo y el turismo como motores económicos. Además, se abordaron temas relacionados con la innovación tecnológica y la necesidad de empresas tecnológicas propias en España. En la clausura, Nuria Montes, consellera de Innovación, Industria, Turismo y Comercio y presidenta de Feria Valencia, destacó el alto nivel de participación en el evento y el compromiso por la innovación en el sector audiovisual.

helvetia.es

# Alcanzando. Metas.

## Juntos.

**simple. claro. helvetia**

Tu aseguradora suiza

# Transformación del sector asegurador: el impacto de la IA Generativa

**La adopción de la inteligencia artificial generativa en el sector asegurador ya permite una automatización avanzada de tareas rutinarias y procesos operativos. Los algoritmos agilizan la evaluación de riesgos, la emisión de pólizas, la asistencia durante accidentes y la gestión de reclamaciones.**

Ana Martínez.

**L**a inteligencia artificial generativa (IAG) ha emergido como una fuerza transformadora en todos los ámbitos del mercado. La industria aseguradora no es una excepción. A medida que las tecnologías avanzan, la capacidad de las máquinas para aprender, adaptarse y crear contenido de manera autónoma ha generado un impacto significativo en la forma en que las compañías de seguros operan y ofrecen servicios.

## Qué es la IAG

La Inteligencia Artificial Generativa es una rama de la inteligencia artificial que se enfoca en la generación de contenido original a partir de datos existentes. Dentro del contexto de la inteligencia artificial, la generativa abarca un subconjunto de tecnologías capaz de crear nuevo contenido —texto, imágenes, música, audio y videos— basado en un entrenamiento previo con millones de datos, algoritmos y redes avanzadas.

Clave en su desarrollo son las llamadas redes neuronales generativas, o de aprendizaje profundo (deep learning). Estas redes son capaces de procesar ingentes cantidades de datos y aprender de ellos de manera automática: analizan, buscan (y encuentran) patrones y generan nuevo material basado en ese aprendizaje. Las recientes innovaciones tratan de refinar los modelos para que funcionen con datos propios y creen contenidos cada vez más parecidos a los producidos por humanos.

## El impacto de la IA generativa y los humanos digitales en el sector asegurador

Si la IA generativa influirá en todos los sectores, la industria aseguradora ya está preparada para beneficiarse rápidamente de esta tecnología. Según Allied Market Research, el tamaño del mercado mundial de la IA en seguros, valorado en 2.740 millones de dólares en 2021, alcanzará los 45.740 millones de dólares en 2031.

Las aseguradoras tienen delante un campo apenas explotado y abierto a infinidad de oportunidades de crecimiento, aunque no exento de riesgos. El aumento de la colaboración entre las compañías de seguros y las soluciones de IA y aprendizaje automático reper-



iStock

cute directamente a nivel operacional, tecnológico, legal, de marketing y ventas.

## Automatización y eficiencia operativa

La adopción de la inteligencia artificial generativa en el sector asegurador ya permite una automatización avanzada de tareas rutinarias y procesos operativos. Los algoritmos interpretan grandes volúmenes de datos en tiempo real, agilizando la evaluación de riesgos, la emisión de pólizas, la asistencia durante accidentes o lesiones y la gestión de reclamaciones. Esto mejora la eficiencia, reduce los costes operati-





iStock

vos y facilita la reasignación de recursos a otras áreas estratégicas.

El proceso de suscripción es más completo y los costes generales de las reclamaciones son más bajos. Los suscriptores trabajan de manera más eficiente, procesando las solicitudes más rápido y con menos errores.

### Personalización de pólizas

La capacidad de la IAG para comprender patrones y preferencias individuales desempeña un rol fundamental a la hora de crear productos y servicios a la medida del cliente. Pero también en la comunicación, diseñando mensajes y piezas cada vez más asertivas y empáticas.

La IAG analiza datos demográficos, historiales de reclamaciones y comportamientos del asegurado para adaptar las coberturas de manera más precisa. Esto no solo beneficia a los asegurados al recibir ofertas más ajustadas a sus necesidades. También permite a las compañías mejorar la retención de clientes.

Los chatbots impulsados por IAG ofrecen respuestas rápidas y personalizadas a consultas comunes, agilizando el proceso de compra de pólizas y la gestión de reclamaciones. La capacidad de la IAG para comprender el lenguaje natural facilita la comunicación y reduce la fricción en la interacción cliente-aseguradora.

### Predicción y prevención de riesgos

La IAG ha mejorado las capacidades predictivas en el sector asegurador. Mediante la evaluación de datos históricos y la identificación de patrones, se pueden

predecir posibles riesgos y tomar medidas preventivas en consecuencia. Esto reduce las pérdidas financieras y fortalece la relación de confianza entre la aseguradora y el asegurado al demostrar un compromiso proactivo con la seguridad.

Los sistemas de IAG son una valiosa herramienta para detectar el fraude. Pueden distinguir patrones sospechosos, identificar reclamaciones fraudulentas y tomar medidas preventivas para minimizar el impacto financiero.

### Desafíos éticos y regulatorios

Los principales riesgos incluyen la seguridad y privacidad de los datos, la transparencia de los modelos, los sesgos, los resultados erróneos y las amenazas cibernéticas. La toma de decisiones autónoma de los algoritmos también podría generar preocupaciones sobre la equidad y la transparencia. Es crucial establecer marcos éticos y regulatorios sólidos para garantizar que la IAG se utilice de manera responsable y que los derechos y la privacidad de los asegurados estén protegidos.

Además y a pesar del término, la IAG no es inteligente. El talento humano seguirá siendo clave para intervenir cuando la inteligencia artificial sea incapaz de resolver un problema o sus respuestas o soluciones sean insuficientes.

La adopción estratégica y ética de estas tecnologías permitirá al sector asegurador abrazar el futuro con confianza y ofrecer soluciones más efectivas y adaptadas a las necesidades cambiantes de los asegurados.

## Formación

## AXA busca 100 personas para formar parte de su 'Plan Emprende'

Con el objetivo de reforzar su red de agentes Profesionales y contribuir a fortalecer las necesidades de su red de distribución. AXA España presenta una nueva edición del Plan Emprende, un programa destinado a fomentar la cultura empresarial y el desarrollo profesional. En esta edición del 2024, la compañía busca reclutar a 100 candidatos en todo el territorio nacional.

Actualmente, AXA España cuenta con una red de distribución exclusiva compuesta por 1.200 agentes profesionales, quienes, junto a la red de corredores, atienden a más de 3 millones de clientes. El Plan Emprende de AXA ofrece a sus participantes un programa de desarrollo y emprendimiento, formación especializada y una mentoría personalizada. Además, brinda flexibilidad horaria y un modelo de trabajo híbrido. Estas condiciones hacen de este programa uno de los más atractivos del mercado.



Sede de AXA. eE

Javier Caballero, director de Redes Exclusivas de AXA "Nuestro objetivo es incorporar personas con vocación de continuidad y crecimiento a largo plazo, hombres y mujeres con la ambición de establecer su propio negocio y proporcionar a los clientes asesoramiento y protección en la gestión de riesgos en un entorno cada vez más complejo". Los interesados pueden enviar sus candidaturas a [oferta.pdp.seragente@axa.es](mailto:oferta.pdp.seragente@axa.es).

## Salud

## Cigna Healthcare presenta la guía 'El cáncer en la empresa II'

La guía promovida por Cigna Healthcare y MD Anderson Cancer Center Madrid ofrece un análisis de los principales cánceres diagnosticados en España. El cáncer, una enfermedad con un impacto que va más allá de lo médico, afecta a individuos de todas las esferas de la vida, generando consecuencias emocionales, financieras y organizacionales significativas. En España, una parte considerable de los casos de cáncer se diagnostican en la población activa, resaltando el papel fundamental de las empresas en la promoción de la salud y el bienestar de sus empleados, especialmente aquellos afectados por esta enfermedad.

Para abordar esta problemática, Cigna Healthcare y MD Anderson Cancer Center Madrid han colaborado en la elaboración de la guía *El Cáncer en la Empresa II: Desafíos Actuales ante los Cánceres Más Diagnosticados*. Presentada en un evento en el Auditorio Fundación MD Anderson Cancer Center España, esta se-

gunda edición tiene como objetivo proporcionar un enfoque práctico y compasivo para gestionar el cáncer en el entorno laboral. La guía aborda la situación actual del cáncer en España post pandemia, así como estrategias para profesionales de recursos humanos y gestores de equipos empresariales.

El rol de las empresas en la gestión del cáncer: Promoviendo la salud y el bienestar de los empleados

Según datos de la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC), más del 35% de los nuevos casos de cáncer en España ocurren en personas entre 15 y 64 años, siendo el 81% de ellos en la franja de 50 a 64 años, coincidiendo con la población activa. Este escenario destaca la importancia de los departamentos de recursos humanos en la promoción de una cultura corporativa que aborde proactivamente estos desafíos y brinde apoyo a los empleados afectados por el cáncer.



# Cómo captar más la atención de nuestro cliente

**Este mes el departamento comercial cuenta con un artículo propuesto para aumentar el bienestar, para centrar el foco en lo que es importante en nuestro día a día y mejorar nuestro estado encontrando una fuente para motivarnos.**

Elena Fernández Carrascoso

**Q**ué cómo lo hago, Luisa? Pues con ganas y poniendo máximo esfuerzo en afilar la sierra”

“Juan, ¿podrías explicarme mejor lo de la sierra? No lo entiendo”

“Entonces te recomiendo un libro de cabecera, que yo ya leo cada noche: Los 7 hábitos de las personas altamente efectivas.

A mí me cambió la perspectiva. Aprendí a organizarme, no sólo a nivel profesional como vendedor, también en mi vida personal. Justo este hábito de afilar la sierra habla de que somos una sierra que tenemos que afilar para que corte mejor. Y cuando yo mejoré, todo empezó a variar.

Entendí que si no me cuidaba yo, no resultaba atractiva tampoco para los demás. Estaba instalado en la queja, en comentarios negativos, porque a veces no tenía en mi agenda tiempo para mí y eso enfada y mucho, Luisa.

“¡Cierto! Ya no me da la vida para más, esto del teletrabajo, la familia y luego tener que sacar tiempo para cuidarme. En ventas es difícil, Juan, seamos realistas”

“Con ese realismo me he tratado más de 40 años, Luisa y al final casi acabo de baja por depresión. Sé de lo que te hablo porque yo mismo al verme tan mal me prometí darme una oportunidad y ¿sabes lo que pasó? En cuanto empecé a mirar mi vida personal y tener un programa equilibrado que no me saltaba, comenzó mi auto-renovación física, mental, socio-emocional y hasta espiritual. Conecté con mi para qué hago todo esto y fui teniendo respuestas que me hacían crecer cada día la motivación de conseguir más logros. Ahora vender no es el objetivo, es algo mayor: ofrecer mejoras a las personas. Estoy consiguiendo que mis clientes me presten más atención por mi cambio. Ya eran 20 años conociéndonos. Conocían mi profesionalidad. Ahora me notan más motivado, les apetece charlar conmigo, contarme y yo les escucho. Paseamos y me invitan a conocer también a su red. Mi compañía reporta bienestar y eso es la mejor publicidad. Algu-



iStock

nas personas quieren comprar compañía además de su producto. Por el mismo precio yo lo ofrezco y eso convence”.

“Y Juan ¿tú crees que yo podría cambiar?”

“Luisa, de veras que tienes dentro de ti todos los recursos. Recuerdas una rima de Bécquer que decía:

Del salón en el ángulo oscuro,

de su dueña, tal vez olvidada,

silenciosa y cubierta de polvo,

veíase el arpa.

Pues ahora, Luisa puedes abandonar el silencio y vibrar.

Si no te olvidas de ti, tendrás otro brillo. Eso no pasa desapercibido, brillar llama la atención.

Hacer que tu cliente brille también hará que quiera seguir este camino a tu lado y no perderte de vista. Adelante, que suene tu arpa, Luisa”

“Gracias por convencerme para afilarme, Juan”.

# Contratar un seguro que te salva la vida

**La asistencia médica en Viaje es, sin duda, uno de los requisitos fundamentales para los viajeros a la hora de contratar sus vacaciones. El coste de los servicios sanitarios fuera de España se dispara hasta el punto en el que muchos viajeros no son capaces de asumirlos.**

**P**lanificar un viaje al extranjero es mucho más que elegir destino, alojamiento y actividades. A menudo, los viajeros se olvidan de la importancia de contratar un Seguro de Viaje que les cubra, por ejemplo, en caso de cancelación o pérdida de vuelo, de algún inconveniente con la maleta o de sufrir cualquier tipo de accidente. Los costes de los servicios sanitarios, los ingresos hospitalarios o los precios de los medicamentos son tan elevados en el extranjero, que incluso un simple resfriado puede suponer un gran desembolso para el viajero.

De hecho, en 2023, Allianz Partners España, atendió más de tres mil asistencias médicas en Viaje en destinos como Senegal, Emiratos Árabes, Singapur o Colombia. Esta cifra pone de manifiesto la importancia de contratar un seguro de Asistencia en Viaje cuando elijamos nuestro destino para las vacaciones.

Es lo que pensaron Gusi y María al reservar su viaje a Tailandia. Llevaban meses planeando y ahorrando para pasar unos días de desconexión en uno de los destinos más demandados de las vacaciones. Al día siguien-

te de aterrizar en Bangkok, se desplazaron hasta Ko Samui, una de las islas más visitadas del país. Allí, nada más llegar, soltaron las maletas y se fueron al restaurante del hotel. “El complejo del hotel era enorme. Había muchas pequeñas cabañas, embarcaderos, miradores... Increíble, como en las películas”, apunta María.

Mientras esperaban la comida, Gusi decidió levantarse de la mesa y ver qué otros servicios ofrecían en el hotel. Estaba buscando un masaje relajante para disfrutar de esas primeras horas de desconexión con la mala suerte de que tropezó en uno de los pequeños embarcaderos que había en las instalaciones del complejo. “Se me quedó la muñeca entre los tablones de madera y me caí de boca. La cabeza se me hundió en el mar y no la podía sacar. Me estaba asfixiando”, cuenta Gusi.

El personal del hotel vio la escena y corrió a socorrerla. Consiguieron sacarle la cabeza del agua y

En el año 2023, Allianz Partners España, atendió más de 3.000 asistencias médicas en viaje en destinos como Senegal, Emiratos Árabes, Singapur o Colombia.







la mano de los tablones, con mucho cuidado. Una de las trabajadoras le improvisó una venda con un pañuelo y mucho hielo. Gusi gritaba de dolor mientras se dirigía a la mesa del restaurante donde la esperaba María: “yo la recuerdo gritando sin parar en inglés. Le dolía tanto la mano que era incapaz de tranquilizarse”.

Las dos, asustadas, cogieron un taxi y se dirigieron al hospital más cercano. “Era un centro pequeño, sencillo, pero estaba bien. Los médicos nos atendieron con mucha amabilidad, pero la escena era rocambolesca”. A Gusi le tumbaron en una camilla con el brazo en alto mientras intentaban calmarle el dolor. El diagnóstico fue una rotura total de la muñeca. Fue ahí cuando María llamó al teléfono de Asistencia Médica de Allianz Partners que había contratado con su seguro de Viaje, “rápidamente me pusieron con un contacto en Tailandia que me dio todas las opciones viables que podía haber para Gusi. La más rápida era operarla en Tailandia. El seguro cubría el coste de la operación, 16.500 euros, pero la recuperación iba a ser muy dolorosa. Por eso nuestro agente nos recomendó repatriarla a España”.

A los dos días, una ambulancia trasladó a Gusi y a María al aeropuerto de Bangkok. El servicio de Asistencia de Allianz Partners consiguió proporcionarle el cuidado y el acompañamiento en el aeropuerto y un billete de avión de vuelta a Madrid en clase preferente. Al aterrizar, otra ambulancia esperaba a Gusi para trasladarla al hospital. “Recuerdo que el dolor era insoportable. Habían pasado dos días desde la caída, pero como si hubieran sido dos semanas”.

Los médicos operaron a Gusi en una intervención muy costosa en la que le reconstruyeron los huesos rotos. El resultado fue una baja de ocho de meses con el brazo prácticamente inmovilizado. “No me quiero ni imaginar qué habría pasado si no hubiéramos vuelto a España. El hospital de Tailandia era un centro muy



pequeño en una isla y, al final, el personal médico no hablaba nuestro idioma. Eso te hace sentir muy insegura y en un terreno hostil.”

Gusi y María vivieron una situación límite que pudo resolverse gracias al servicio de Asistencia que contrataron en Allianz Partners. Según los datos de la compañía, solo en Tailandia en 2023, atendieron 103 casos de viajeros que habían sufrido algún tipo de contratiempo médico en el país. El coste de todas esas asistencias supera los 100.000 euros. En otros países, la situación es la misma. Destaca México, con 171 siniestros y costes de casi 150.000 euros, o República Dominicana con 112 asistencias y un desembolso de más de 110.000 euros. La lista la encabeza Estados Unidos, con 433 casos atendidos en 2023 que supusieron casi 750.000 euros.

“Lo que vivimos fue tan desagradable que mientras Gusi se recuperaba de la operación, le prometí que cuando estuviera bien, volveríamos a Tailandia juntas”, dice María. Y así ha sido. Un año después, las dos han retomado su viaje, sin olvidar el seguro y la Asistencia en Viaje de Allianz Partners.

# Segunda opinión médica y el seguro de salud: Ventajas e inconvenientes

**A menudo, los diagnósticos médicos tienden a ser complejos y no pocas veces sujetos a interpretaciones de diversa índole. Por eso, obtener una segunda opinión de un experto independiente puede proporcionar claridad y determinación a la hora de tomar la decisión correcta.**

Juan Ramón Badillo.



iStock

**H**oy en día, cuando se trata de temas de salud, intentamos no escatimar en opiniones que nos tranquilicen o permitan tomar la decisión más adecuada en cuanto a posibles tratamientos o caminos a seguir. Esto tiene mucho más peso en el mundo de los seguros médicos, pues los pacientes tienden a buscar más de un punto de vista que les permita explorar la mejor manera de afrontar situaciones médicas muchas veces difíciles, tanto desde el punto de vista clínico como económico.

Sin embargo, como con cualquier aspecto de la atención médica, existen tanto ventajas como inconvenientes asociados a este proceso. En este artículo repasamos los pros y los contras de buscar segundas opiniones médicas, y todo ello en el contexto del seguro de salud.

## **Ventajas de las segundas opiniones médicas**

**Confirmación de diagnóstico:** para cualquier persona en un proceso médico, especialmente en las denominadas enfermedades graves, una de las mayores ventajas de obtener una segunda opinión médica es la posibilidad de confirmar o refutar un diagnóstico. A menudo, los diagnósticos médicos tienden a ser complejos y no pocas veces sujetos a interpretaciones de diversa índole. Por eso, obtener una segunda opinión de un experto independiente puede proporcionar claridad y determinación a la hora de tomar la decisión correcta en cuanto a una posible solución o tratamiento.

**Conocer opciones de tratamiento:** las segundas opiniones también pueden ser útiles a la hora de explorar otras alternativas al tratamiento «habitual». Un médico, con un tratamiento/ensayo novedoso, puede ofrecer un enfoque que no fue sido considerado previamente, a la vez que puede presentar opciones menos invasivas o más adecuadas para las circunstancias específicas de cada paciente, derivando en una una toma de decisiones informada y centrada en el paciente.

**Reducción de riesgos:** cuando obtenemos una segunda opinión, reducimos el riesgo de errores médi-





iStock

cos o posibles malentendidos. Desgraciadamente, cuando se dan diagnósticos erróneos o planes de tratamiento inadecuados, estos pueden generar consecuencias graves para la salud del paciente. Por eso, una segunda opinión puede aumentar la probabilidad de identificar y corregir tales errores antes de que ocurran y sea demasiado tarde.

**Mayor confianza y tranquilidad:** para muchos pacientes, el simple acto de buscar una segunda opinión puede traer consigo una sensación de confianza y tranquilidad. Cuando sabes que has explorado todas las opciones disponibles, a la par que has recibido varios puntos de vista, tus niveles de ansiedad y estrés asociados a la toma de decisiones médicas importantes pueden tender a bajar significativamente. Y eso, cuando se trata de la salud del paciente, siempre es bienvenido.

**Validación de decisiones:** a veces, una segunda opinión puede validar la decisión tomada inicialmente por el médico tratante, proporcionando al paciente y a su familia una mayor seguridad en el tratamiento escogido y en el equipo médico.

#### Inconvenientes de las segundas opiniones

**Demora en el tratamiento:** pero no todo podían ser

cosas buenas. Y es que, una de las principales desventajas de buscar segundas opiniones médicas es el tiempo adicional que puede llevar iniciar dicho proceso. En situaciones en las que prima una atención médica rápida —como en casos de enfermedades graves o emergencias—, el retraso causado por la búsqueda de una segunda opinión puede tornar en un camino perjudicial para la salud mental y física del paciente.



**Las segundas opiniones pueden ser útiles a la hora de explorar otras alternativas al tratamiento**

**Sobrecosto económico:** dependiendo de la Seguridad Social y del seguro médico privado del paciente, obtener una segunda opinión puede resultar costoso. Los honorarios médicos, los gastos de viaje y otros gastos relacionados pueden acumularse rápidamente, dificultando el acceso a segundas opiniones para aquellas personas con recursos limitados. Además, un tipo de tratamiento privado puede tener un costo significativamente distinto de un centro médico a otro, y por supuesto de España a un

centro en el extranjero, necesitando un análisis exhaustivo de las distintas opciones que, en según qué momentos, solo pueden ocasionar más estrés al paciente.

**Conflicto de información:** en algunos casos, tener encima de la mesa varias opiniones médicas distintas puede llegar a generar confusión, pudiendo llegar a apabullar al cliente. Los diferentes médicos pueden ofrecer puntos de vista contradictorios o recomendar diferentes tipos de tratamiento, pudiendo dejar al paciente indeciso sobre qué decisión tomar. Cuidado, porque esto puede aumentar la ansiedad y la indecisión en lugar de proporcionar claridad y tranquilidad.

**Posible falta de acceso a expertos:** dependiendo de la ubicación geográfica del paciente y de los recursos disponibles en su área, pudiera hacerse difícil acceder a especialistas de alta calidad o específicos para obtener segundas opiniones adecuadas a un caso o situación médica determinada, limitando las opciones del paciente y dificultando la búsqueda de una opinión adicional. Algo que, de nuevo, puede generar estrés y ansiedad.

**Conviene conocer tanto los aspectos positivos como los negativos de este proceso**

**Impacto en la relación médico-paciente:** la búsqueda de una segunda opinión puede tener implicaciones en la relación médico-paciente, pues pudiera darse el caso de un médico que se sienta desafiado o cuestionado por el paciente. Algo que podría desembocar en una situación de pérdida de la confianza y la comunicación efectiva y de calidad entre el paciente y su médico principal.

Las segundas opiniones médicas son una buena opción como hemos visto, y en el ámbito de los seguros pueden ser una valiosa herramienta para los pacientes que buscan garantizar la mejor solución posible a su enfermedad. No todas las aseguradoras lo ofrecen en sus pólizas, pero conviene contar con ella a la hora de contratar un seguro privado de salud.

No obstante conviene tener en cuenta tanto los aspectos positivos como los negativos asociados con este proceso, debiendo evaluar cuidadosamente los pacientes su situación individual y considerar factores como la urgencia del tratamiento, los posibles sobrecostos financieros y la disponibilidad de recursos antes de buscar una segunda opinión. Al final, la toma de decisiones informada y centrada en el paciente sigue siendo fundamental en cualquier situación médica.





## Redes sociales

## ‘#twecos 2024’: LinkedIn gana terreno a Twitter en economía

Un total de 92 perfiles de X y LinkedIn, 19 más que en 2023, han sido reconocidos como cuentas **#twecos 2024**, el sello que concede Crédito y Caución para identificar a los *influencers* económicos dentro de las redes sociales.

La edición de 2024 confirma el peso de la académica entre los *influencers* económicos con fuerte marca personal. Los economistas, en su mayoría con cierta presencia en los medios de comunicación, representan el 49% del total de los **#twecos**. El peso del periodismo económico se sitúa en un 28% y los analistas de mercado el 23% adicional. Sólo un 16% de los **#twecos** son mujeres, una tasa similar a la de 2023.

“El universo de *influencers* económicos está muy lejos de la paridad. Entre los traders o analistas de mercados con umbrales de influencia significativa en las redes sociales no hay ninguna mujer”, explicó el respon-



Logo de Crédito y Caución. eE

sable de Comunicación, Pavel Gómez del Castillo. Pero la novedad de 2024 es que parte de la conversación económica está migrando a LinkedIn, donde nuevos formatos y cambios relevantes en el algoritmo han propiciado un incremento significativo de entradas compartidas, el intercambio de conocimiento especializado, y el debate colaborativo entre usuarios en primer grado o con relaciones de seguimiento”, añade.

## Salud

## Cómo combatir la soledad no deseada en personas mayores

Según el Observatorio Estatal de la Soledad no Deseada, el 87,2% de la gente cree que es un problema que afecta mucho más a los mayores. La soledad asociada a la falta de compañía se ha convertido en un problema cada vez más relevante en nuestra sociedad contemporánea, especialmente entre las personas de edad avanzada, quienes experimentan un mayor aislamiento social.

De acuerdo con un informe del Observatorio Estatal de la Soledad no Deseada, el 87,2% de las personas considera que este es un problema especialmente crítico para los mayores. Según Margarita Carrasco, psicóloga de blueU de Sanitas, la soledad no deseada va más allá de la simple falta de compañía, implicando sentimientos de aislamiento, incompreensión y exclusión.

Esta sensación de soledad entre las personas mayores conlleva importantes repercusiones tanto físicas

como emocionales. Desde un punto de vista físico, se relaciona con un mayor riesgo de enfermedades cardiovasculares, deterioro cognitivo y una respuesta inmunológica debilitada. Emocionalmente, está vinculada con la depresión y la ansiedad. La prevalencia de la soledad no deseada en este grupo demográfico se atribuye a diversos factores, incluyendo la pérdida de seres queridos, cambios en el entorno social y la jubilación que conlleva la pérdida de conexiones laborales. Además, la movilidad reducida y la disminución de la salud pueden limitar las oportunidades de participación social activa, según Liseth De Abreu, médico de blueU de Sanitas.

David Curto, director Médico y de Calidad de Sanitas Mayores, recomienda impulsar la conexión social y promover el sentimiento de pertenencia realizando actividades comunitarias, fomentando relaciones interpersonales, autonomía y autoestima además de establecer objetivos personales.

# ¿Qué seguros necesita un profesional de la fontanería?

**Hoy nos detenemos en un sector profesional imprescindible pero que en ocasiones es bastante dado a conflictos entre el cliente y el trabajador, teniéndose en cuenta el riesgo material que hay en juego: el de fontanería. ¿Qué seguro han de contratar estos instaladores y reparadores y qué coberturas debería tener?**

Diego Fernández Torrealba. Fotos: iStock

**L**os instaladores de estructuras a domicilio como las de fontanería y calefacción deben realizar un trabajo meticuloso, pues no son pocos los riesgos que puede suponer una instalación mal realizada, los perjuicios que pueden causar al cliente y las posibilidades de que este pueda realizar una reclamación en caso de que considere que el trabajo ha sido defectuoso.

Una instalación incorrecta puede suponer un elevado coste económico, que en caso de que la justicia así lo determine ha de correr a cargo del instalador (o de la empresa que se dedica a ese sector profesional). Así que una vez más se demuestra la gran importancia de la contratación de un seguro con el fin de cubrir la labor de estos trabajadores, darles soluciones en caso de que las cosas no vayan como es debido y evitarles entrar en conflicto con el cliente.

Para protegerse de las reclamaciones de terceros a causa de los daños que puedan provocar durante la realización de su actividad profesional (como una fuga de agua en un calefactor o una ducha) y no tener que responder con su patrimonio personal o el de su compañía, los instaladores deben contratar un seguro de responsabilidad civil específico para fontaneros. Hay que dejar claro que este no es obligatorio según la legislación, pero no por ello deja de ser prácticamente imprescindible.

Este tipo de productos aseguradores ha de cubrir por encima de todo la responsabilidad civil de explotación, mediante la cual se amparan los daños a terceros que surjan mientras se esté realizando la actividad profesional.

En el seguro podrían incluirse coberturas importantes como la responsabilidad civil patronal, que puede ser de mucha utilidad a quienes cuentan con trabajadores a su cargo, pues sirve para ofrecer protección ante posibles reclamaciones de los empleados en caso de accidente; o como la responsabilidad post-trabajos, cuya protección se activa en el supuesto de que se sufran daños una vez finalizada la labor.







Como es lógico, un producto de esta clase debe contar con la cobertura de defensa jurídica, teniendo así a los abogados de la compañía aseguradora a la disposición para asesorar a su cliente y representarle en caso de que haya alguna reclamación por daños y éste deba ir a juicio.

Si se quiere contar con un seguro aún más completo, pueden tratarse de cubrir otros tipos de escenario con coberturas como la responsabilidad civil por trabajos en caliente, que ampara las labores realizadas con herramientas a alta temperatura. Por ejemplo, un incendio o un operario que sufra quemaduras en la piel al realizar un trabajo.

Por otro lado, si la empresa de fontanería trabaja habitualmente en un local alquilado podría suscribirse la garantía de responsabilidad civil locativa, que se aplica si hay que hacer frente a posibles daños que se hayan producido en los sitios donde se ha realizado la labor. En caso de que se tenga un local en propiedad para realizar los trabajos siempre está la opción de contratar la cobertura de responsabilidad civil inmobiliaria, con el fin de cubrir los daños que el propio espacio pueda causar a terceros.

### Empresas de fontanería e instalación

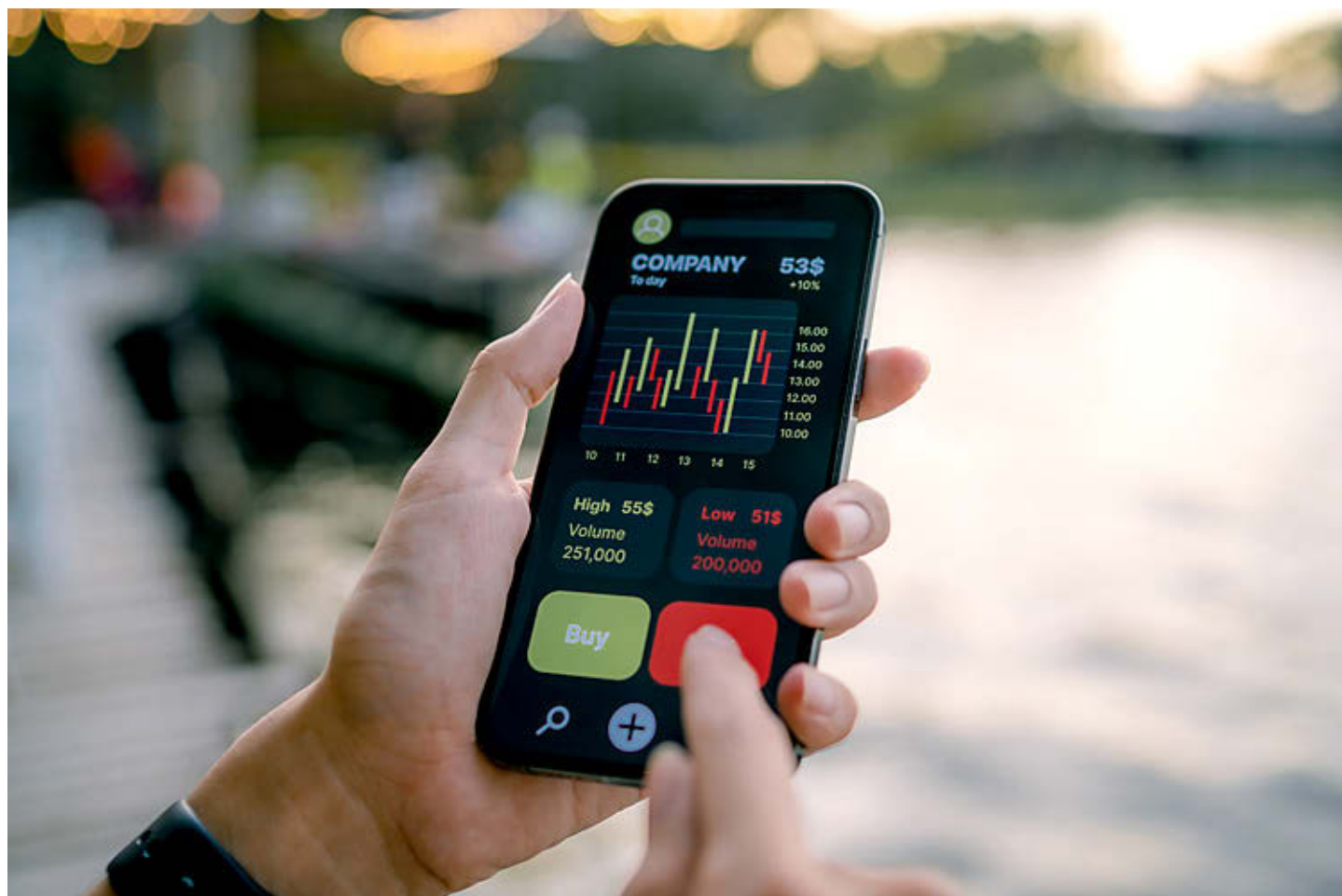
Imaginemos ahora que somos el responsable de una empresa de fontanería y tenemos a dos o tres trabajadores a nuestro cargo. ¿Qué seguro debe-

ríamos contratar? Uno muy similar, en el que podríamos incluir las mismas coberturas a las que nos hemos referido en este post, pero que lógicamente tendrá un coste más elevado pues en este caso no se protegería únicamente al encargado de la empresa, sino a las personas que trabajan para su negocio.

Por supuesto no puede faltar la cobertura que explicamos antes, la de responsabilidad civil patronal, para prevenir posibles problemas con los empleados y ofrecer una solución a ese tipo de situaciones.

Otro seguro que podría venir bien a una empresa de fontanería, y que podría combinarse con el de responsabilidad civil profesional, es el seguro de negocio, que ampara el local en caso de que la compañía tenga una sede física (no sólo para la realización de tareas, sino incluso para alojar una tienda de productos del sector). Algo que no siempre es así pues el 95% del trabajo en este espacio profesional se realiza a domicilio y podría no ser necesario disponer de un local.

Tampoco podemos olvidarnos, dados los frecuentes desplazamientos que deben realizar los fontaneros e instaladores, del pertinente seguro de auto (o incluso de flota de vehículos, si se trata de una empresa más grande y cuenta con muchos coches de empresa) para cubrir a los trabajadores durante los desplazamientos laborales.



iStock

# Seguros de rentabilidad garantizada: una opción segura para inversores

**Alternativa con rendimiento asegurado, donde el beneficio obtenido está respaldado al 100%.**

Olga Juárez.

La rentabilidad garantizada es un concepto fundamental en el mercado de valores, ya que ofrece una seguridad invaluable a los inversores preocupados por la preservación de su capital. El entorno financiero actual está lleno de incertidumbre, y esta alternativa se destaca por brindar una protección del 100% sobre el capital invertido, asegurando su devolución sin importar las fluctuaciones del mercado. Pero, ¿qué implica realmente la rentabilidad garantizada y cómo se materializa en diferentes instrumentos financieros?

La rentabilidad garantizada hace referencia al rendimiento asegurado que proporciona una inversión, donde el beneficio obtenido está respaldado al 100%. Este tipo de rentabilidad se obtiene de manera periódica y sin riesgo de pérdida de capital para el inversor. Generalmente asociada a productos financieros de bajo riesgo, la rentabilidad garantizada ofrece tranquilidad a aquellos que buscan proteger su patrimonio.

Entre los productos financieros que ofrecen este tipo de seguridad se encuentran los Planes Individuales de Ahorro Sistemático (PIAS), una alternativa ofrecida por compañías de seguros para el ahorro a largo plazo y la preparación de la jubilación. Los PIAS permiten realizar aportaciones periódicas, generalmente mensuales, lo que facilita la creación de un fondo destinado a complementar la pensión pública u otros objetivos financieros.

Estas contribuciones van acumulando capital y generando un rendimiento anual, según lo estipulado en la póliza. Es importante destacar que las aportaciones están limitadas a un máximo de 8.000 euros al año y un total acumulado de 240.000 euros. Además de las aportaciones regulares, muchas pólizas de PIAS ofrecen bonos y pagos adicionales por parte de la aseguradora como incentivo para mantener la inversión a largo plazo. Es posible retirar el dinero invertido en cualquier momento, pero para obtener



ventajas fiscales significativas, es necesario mantener la inversión durante al menos 5 años y considerar el rescate como una renta vitalicia en lugar de un retiro único.

Una de las ventajas principales de los PIAS es su flexibilidad, ya que permiten recuperar el dinero en cualquier momento, aunque pueden aplicarse penalizaciones dependiendo del tiempo transcurrido y los costos asociados. Además, estos planes ofrecen beneficios fiscales significativos, con la posibilidad de reducir hasta el 92% de los impuestos sobre las plusvalías en la declaración de IRPF, especialmente si se opta por recibir el capital como renta vitalicia después de al menos 5 años de inversión.

Sin embargo, es importante considerar las posibles desventajas de los PIAS, como los costos asociados, que pueden reducir el capital inicial invertido. Además, en el caso de los PIAS garantizados, la rentabilidad puede ser limitada en comparación con otros productos de inversión más arriesgados.

### Más allá de los PIAS, ¿qué alternativas hay?

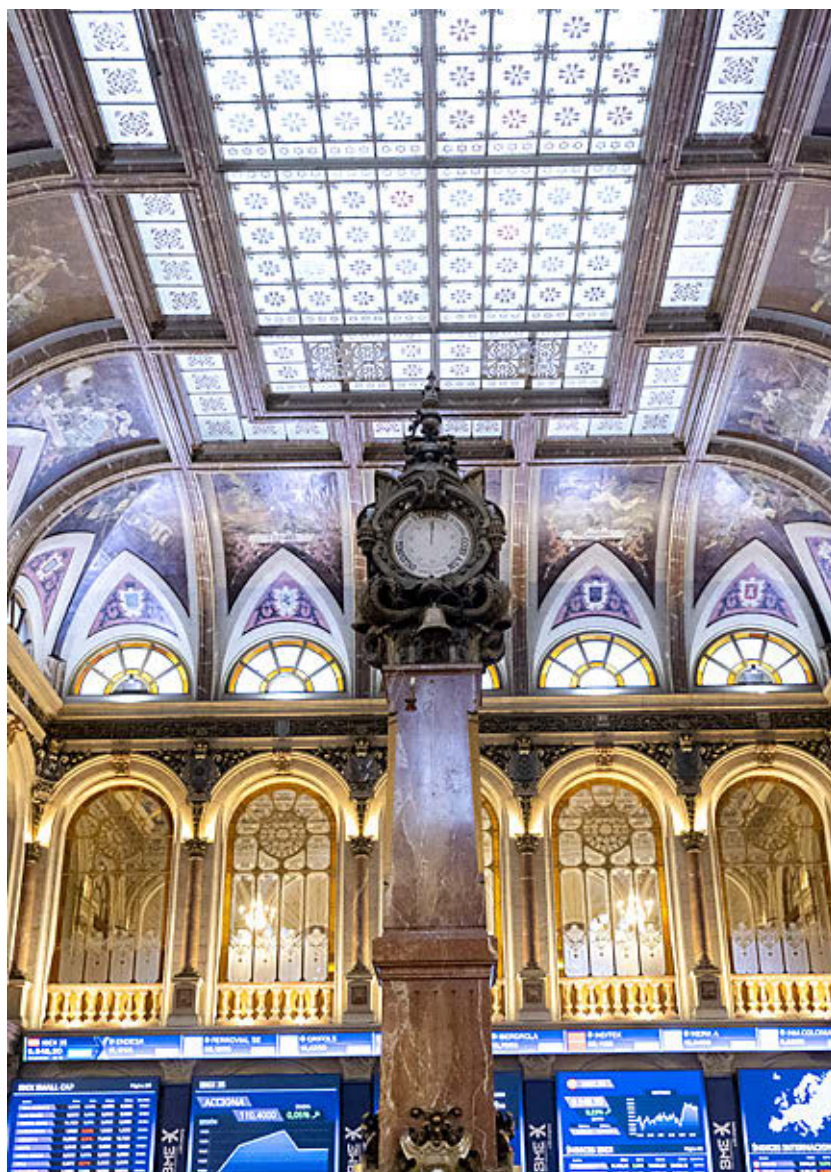
A la par de los PIAS, en el mercado financiero existen otros productos que ofrecen rentabilidad garantizada, adaptándose a diversas necesidades y perfiles de inversión. Entre estos productos destacan los depósitos bancarios y los fondos garantizados.

Los depósitos bancarios son una opción popular para aquellos inversores que buscan seguridad y estabilidad en sus inversiones. Ofrecen una rentabilidad fija y garantizada durante un período determinado, brindando tranquilidad a los inversores conservadores.

Por otro lado, los fondos garantizados son una alternativa común que representa aproximadamente el 40% del patrimonio total invertido en fondos en España, según VDOS Stochastics. Estos fondos pueden ser de renta fija, renta variable, mixtos, de dinero o de divisas, pero en todos los casos ofrecen una rentabilidad garantizada al inversor tras finalizar un período de tiempo específico. Esta rentabilidad puede estar vinculada a la evolución de índices de referencia como el IBEX-35, el CAC-40 o el FT-100 de Londres.

Los fondos de inversión garantizados ofrecen rentabilidad garantizada a los inversores que se comprometen a mantener su inversión durante un plazo determinado, que suele variar entre 1 y 10 años. Durante este período, los inversores no pueden retirar sus fondos sin incurrir en una penalización, lo que los convierte en una opción adecuada para aquellos que prefieren inversiones seguras a largo plazo.

Por último, también encontramos inversiones garantizadas en crowdlending, donde los inversores prestan dinero a empresas con el aval de una Sociedad de Garantía Recíproca (SGR). Sin embargo, la renta-



Alberto Martín

bilidad garantizada en este tipo de inversiones tiende a ser baja en comparación con otros productos financieros, lo que ha llevado a muchos inversores a buscar alternativas con un riesgo bajo pero una rentabilidad potencialmente superior.

Los productos de rentabilidad garantizada ofrecen una opción segura y estable para los inversores conservadores preocupados por proteger su capital. Desde los PIAS hasta los depósitos bancarios y los fondos garantizados, estos productos son ideales para aquellos que priorizan la seguridad sobre los rendimientos más altos. Sin embargo, es esencial tener en cuenta que la rentabilidad puede ser moderada en comparación con inversiones más arriesgadas. Por lo tanto, los inversores que buscan estabilidad a largo plazo y están dispuestos a sacrificar un poco de rentabilidad a cambio de seguridad encontrarán en estos productos una opción adecuada para sus necesidades financieras.

# Modernización asegurada: el impacto de la IA en las pólizas de hoy

Con la llegada de herramientas digitales y la IA, las aseguradoras están redefiniendo su interacción con los clientes, mejorando la eficiencia operativa y personalizando sus ofertas.

**E**l momento es ahora, pero ¿cómo? ¿hacia dónde? El sector seguros, tradicionalmente mal percibido como conservador, ha entrado en una nueva era de transformación impulsada por la tecnología. Con la llegada de herramientas digitales y la inteligencia artificial (IA), las aseguradoras están redefiniendo su interacción con los clientes, mejorando la eficiencia operativa y personalizando sus ofertas. Este cambio no solo está generando un nuevo paradigma en la industria, sino que abre las puertas a oportunidades como la optimización y automatización de procesos.

La evolución del uso de las nuevas tecnologías es notable, con una implantación progresiva en los últimos diez años. Lejos quedan los tiempos en los que los GLMs eran un concepto rupturista. Desde entonces, la adopción de metodologías analíticas cada vez más sofisticadas iniciada en los departamentos actuariales se fue desplazando a gestión de clientes, marketing, siniestros y otras áreas. La IA destaca ahora principalmente por su capacidad para procesar y analizar grandes volúmenes de datos en tiempo real. Este avance ha permitido a las compañías comprender mejor los riesgos, personalizar productos, automatizar la gestión de siniestros y evaluar la adecuación de políticas de suscripción.

La sinergia entre la IA y el sector seguros se evidencia aún más en la medida en que los servicios y productos mejoran. La integración de esta tecnología no se queda en “sólo” automatizar y eficientar tareas habitualmente realizadas a mano. Una de las grandes virtudes de la IA es una personalización en el trato, servicio y producto sin precedentes, gracias a la visión integral que obtiene con el entrenamiento apropiado.

Del mismo modo, es capaz de lograr una gestión de riesgos más eficaz, lo que resulta en políticas más precisas y justas. Por ello, esta colaboración tecnológica no solo beneficiará a las empresas de la industria en términos de optimización de procesos y reducción de costes, sino que también ofrecerá a los clientes soluciones más adecuadas a sus necesidades específicas.

Sin embargo, para que la implementación de la IA sea verdaderamente efectiva, las aseguradoras deben cumplir ciertos requisitos. No basta con seguir la tendencia; es crucial tener una estrategia clara que incluya la integración de datos, la inversión en infraestructura tecnológica adecuada, y el desarrollo de competencias internas. Es esencial promover una cultura de innovación que respalde la adopción y adaptación constantes a las nuevas tecnologías. Solo así se podrá garantizar que la IA agregue valor real a su negocio y a sus clientes.

La confluencia de la IA y el sector seguros ya está marcando el inicio de una era donde la eficiencia, personalización y satis-

Las aseguradoras deberán abrazar estos cambios, no como una moda pasajera, sino como una parte integral de su estrategia de negocio a largo plazo



facción del cliente van de la mano. Para mantenerse competitivas, las aseguradoras deberán abrazar estos cambios, no como una moda pasajera, sino como una parte integral de su estrategia de negocio a largo plazo. Como se ha apuntado más arriba, esta adaptación no solo requerirá una inversión significativa en tecnología y talento, sino también un compromiso con la innovación y el aprendizaje continuo.

eE.



# Del texto a la acción: cómo los LLMs transforman las aseguradoras

Estos modelos, capaces de comprender y generar lenguaje humano con una precisión asombrosa, están abriendo nuevas vías para mejorar y efficientar el trabajo del sector seguros

**L**a irrupción de la IA generativa y los modelos de lenguaje de gran tamaño (LLMs) está revolucionando la forma en que interactuamos con la tecnología. No solo a nivel personal, sino a nivel profesional: estos modelos, capaces de comprender y generar lenguaje humano con una precisión asombrosa, están abriendo nuevas vías para mejorar y efficientar el trabajo.

En el sector asegurador, las aplicaciones de la IA y los LLMs se extienden a múltiples facetas, ofreciendo oportunidades sin precedentes para la innovación y la eficiencia operativa. Una de las principales es la capacidad de los LLMs para procesar y generar texto a partir de grandes volúmenes de datos, con la finalidad de analizar la información y generar informes de calidad. Por otro lado, la automatización de la gestión de siniestros mediante IA permite procesarlas con rapidez y precisión, incrementando la satisfacción del cliente y optimizando los recursos de la empresa. Estas aplicaciones son solo la punta del iceberg, ya que la flexibilidad de los LLMs habilita su adaptación a las tareas y desafíos del sector.

Por ejemplo, en la atención al cliente, los *chatbots* aunque ya presentes, cuando son alimentados por LLMs pueden proporcionar respuestas instantáneas más personalizadas y específicas a las consultas de los usuarios, mejorando su experiencia, mientras se reducen los costes operativos. Esta tecnología es aplicable al *mailing* automatizado y trato cara a cara con el cliente, entre otros, donde el interlocutor de la aseguradora tendrá más conocimiento y herramientas para ofrecer el mejor trato.

Sin embargo, no es oro todo lo que reluce. No hay que subirse a la moda sin conocer previamente las

necesidades de estas soluciones para exprimir todo su potencial. La implementación exitosa de modelos LLMs requiere de una metodología robusta y especializada como MLOps. Esta metodología proporciona un marco operativo que abarca el ciclo completo, desde el desarrollo hasta el despliegue y la monitorización de modelos, asegurando que sean eficientes, escalables y alineados con los objetivos de negocio. En el sector asegurador donde la precisión y la personalización del servicio son cruciales, estas prácticas permiten aprovechar al máximo la capacidad de los LLMs.

Pero MLOps no es el único requisito para la adopción de los LLMs: es imprescindible disponer de una cultura abierta a las nuevas tecnologías y un gobierno ético de sus posibilidades. Esta necesidad surge de la sofisticación de los modelos, su complejidad, entrenamiento y reentrenamiento y la intensiva demanda de recursos computacionales.

En este dinámico escenario en el que se encuentra el sector seguros, la integración de tecnologías como los LLMs y la IA generativa ya no es solo una opción, sino una necesidad estratégica. Por este motivo, es esencial encontrar un compañero de viaje que entienda profundamente el sector y tenga la capacidad de implantar la IA en toda la cadena de valor. Debe poder construir esos entornos colaborativos adaptados a los entornos tecnológicos. Para esto, es imprescindible que disponga e invierta en un capital humano de calidad con equipos multidisciplinares.

Las aplicaciones de la IA y los LLMs se extienden a múltiples facetas, ofreciendo oportunidades sin precedentes para la innovación y la eficiencia operativa

eE.



## Motor

## El parque automovilístico español aumenta un 1,51% en 2023



El número de vehículos asegurados en España al cierre de 2023 fue de 33.404.417 unidades, representando un incremento del 1,51% en comparación con el año anterior. Estos datos son la media de los meses de octubre, noviembre y diciembre y provienen del Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA). En términos absolutos, se observa un aumento de 497.622 vehículos en circulación en las carreteras españolas en comparación con diciem-

bre del año 2022. En un análisis intertrimestral, el aumento reflejado es del 0,14%, equivalente a 47.392 unidades más que en el tercer trimestre del año.

Durante el cuarto trimestre de 2023, se registraron 2.793.963 altas de vehículos y 2.754.317 bajas, resultando en un saldo positivo de 39.646 unidades de todas las categorías, incluyendo coches, motos, furgonetas, camiones y autobuses.

## Evolución de la prima

## La prima media interanual de nueva producción sigue creciendo



Evolución de la prima media en los ramos de hogar, autos, motos y decesos en febrero de 2024 frente a febrero de 2023.

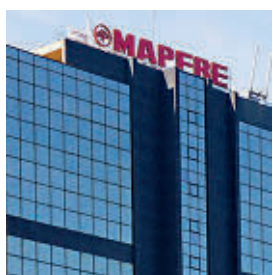
La prima media de nueva producción en los seguros para el hogar ha experimentado un aumento superior al 12% en febrero de 2024 en comparación con el mismo mes del año anterior. La modalidad *Estándar* ha sido la de mayor crecimiento, alcanzando

un valor de 252 euros sobre un total de 6.059 pólizas emitidas en Avant2 Sales Manager, lo que representa un incremento del 12% respecto a febrero de 2023.

Le sigue la modalidad *Premium* con un aumento del 10%, y la modalidad *Básica*, con un incremento del 7%. Este aumento generalizado refleja el buen estado del ramo.

## Informe

## MAPFRE, la aseguradora más valiosa de España según Interbrand



La consultora Interbrand cifra el valor de la marca MAPFRE en España en 896 millones de euros, destacando las alianzas empresariales de la aseguradora.

MAPFRE se posiciona como la 12ª marca más valiosa de España y la principal aseguradora en el ranking elaborado por la consultora Interbrand. En su informe *Mejores Marcas Españolas 2023*, Interbrand analiza el valor estratégico de las marcas para las

empresas, basándose en tres pilares fundamentales: análisis financiero, papel de la marca y fuerza de la marca.

La valoración atribuida por Interbrand a la marca MAPFRE en España asciende a 896 millones de euros, destacando los avances de la aseguradora en innovación y desarrollo de nuevos modelos de negocio.

## Resultados

## DKV alcanza el hito de los 1000 millones de euros de cartera



DKV ha alcanzado los 1000 millones de euros de cartera, un hito que el actual plan estratégico *Imagina (2021-2025)* había establecido para el año 2025.

Pedro Orbe, director general comercial de DKV, resalta el posicionamiento de la compañía como una de las líderes del sector, con un crecimiento notable por encima del mercado. Entre los pilares de este éxito, destaca la propuesta de valor y la calidad del servicio, una

estrategia de multicanalidad efectiva con un cuidadoso gobierno de posibles conflictos entre canales, y alianzas estratégicas con socios como Banesto, RGA, Reale, Sabadell, Zurich-Klinc, ING, entre otros.

DKV cuenta con 120 oficinas comerciales lideradas por empresarios comprometidos con la marca, así como 3.000 corredores y 130 empleados dedicados a promocionar sus productos en todo el país.

elEconomista.es

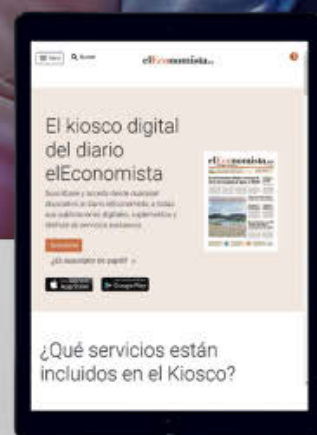
# Adelántate a la mejor información económica

Edición pdf  
anual

**29,99€**

antes ~~89,99€~~

**Envío anticipado del diario en versión pdf la noche anterior por email.** + Acceso a hemeroteca, a todas las revistas digitales y newsletters informativas.



Suscríbete ahora en [www.eleconomista.es/suscripciones/](http://www.eleconomista.es/suscripciones/) o en el **91 138 33 86**

Promoción válida hasta el 15 de marzo

**Primer medio de economía** en el ranking de audiencia de GfK DAM





Pilar Suárez-Inclán, directora de Comunicación Institucional y RSE. eE

# Reale Seguros: compromiso sostenible y Responsabilidad Social Empresarial

La aseguradora trabaja por la igualdad y la inclusión entre sus filas a través de proyectos de diversidad de género para los puestos con menor representación.

Ana Martínez.

**E**l compromiso social de Reale Seguros forma parte de la esencia de una compañía que inició su andadura empresarial hace 190 años como Reale Mutua. Aunque la evolución de la aseguradora en estos casi dos siglos se ha ido adaptando a las necesidades de un mercado y una sociedad muy diferente, los principios base del mutualismo —independencia, solidaridad, transparencia, equidad, reciprocidad y responsabilidad social— se mantienen vigentes en todas sus actuaciones y se reflejan en su concepto de RSE y las iniciativas al respecto.

“Reale Seguros entiende la RSE como la integración de los aspectos sociales y medioambientales dentro de la gestión de la empresa, teniendo en cuenta los intereses de nuestros consumidores, a través el desarrollo de productos y servicios sostenibles

ocupándonos de mejorar la vida y el entorno de la comunidad en la que operamos”. Así define Pilar Suárez-Inclán, directora de Comunicación Institucional y RSE, el compromiso de la compañía.

“Apoyándonos en nuestro espíritu mutualista y en estrecha colaboración con nuestros grupos de interés, nuestra estrategia busca ser una empresa más diversa e inclusiva sobre todo en lo que concierne a género, intergeneración y discapacidad, una ambición de reducir hasta eliminar la huella de carbono de la compañía e integrar la RSE en la toma de decisiones del negocio”.

## Fundación Reale

Un compromiso con la sociedad, añade, que “se materializa a través de la Fundación Reale que está ali-

neada con los objetivos de RSE y que colabora en proyectos para lograr comunidades más sostenibles a través de la cultura con impacto, generadora de trabajo y oportunidades, salud y bienestar, e inclusión. Nuestro desarrollo territorial nos lleva a preocuparnos por la España despoblada y los grupos más vulnerables”.

Así es. La fundación, desde el momento de su constitución, apoya iniciativas en tres áreas fundamentales:

- Salud y bienestar, en prevención de las enfermedades crónicas.
- Social: inclusión y desarrollo socio-económico de los jóvenes.
- Medioambiente y comunidades sostenibles.

“La Fundación Reale tiene los objetivos centrados en el fin de la pobreza y trabajo decente, salud y bienestar, ciudades más sostenibles a través de la cultura con impacto en el que se apoyan programas de becas en distintas disciplinas para jóvenes con talento, cultura en los hospitales y España despoblada y cultura en la cárcel de mujeres para lograr

### La Fundación Reale apoya iniciativas en Salud y bienestar, Social y Medioambiente

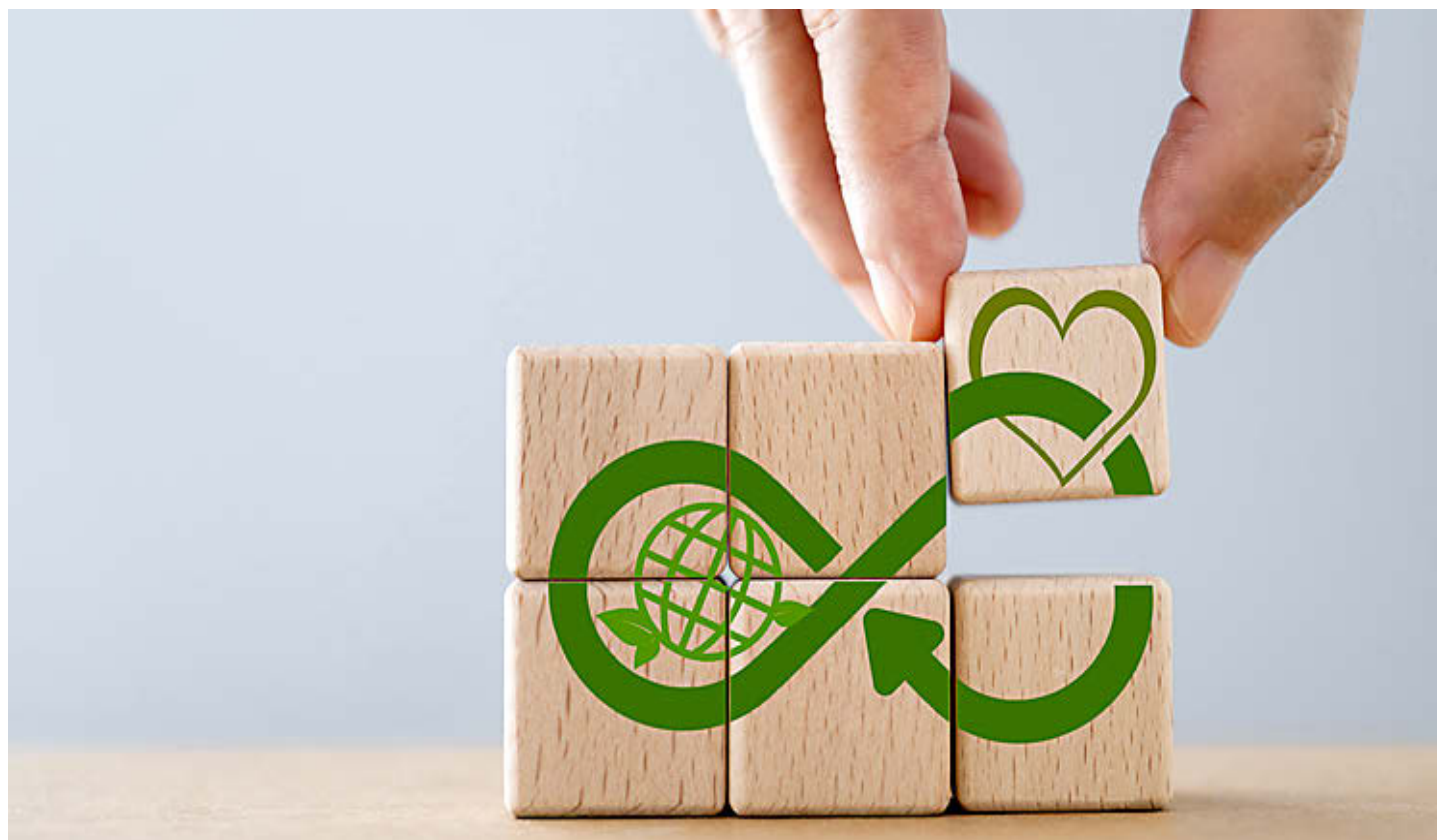
la inclusión. Asimismo, trabajamos en objetivos como acción por el clima y la protección del medioambiente con proyectos de mejora de la biodiversidad y los hábitats”, puntualiza Pilar Suárez-Inclán.

Las iniciativas y programas sociales se concretan en torno a grupos especialmente vulnerables “como son los niños y niñas de familias desestructuradas o que viven en la pobreza o sufren enfermedad. También nos fijamos en los mayores que sufren la soledad no deseada, y en mujeres en exclusión y víctimas de trata con fines de explotación sexual”, continúa la directora de RSE quien, además, es desde el pasado mes de mayo Embajadora de la Casilla Empresa Solidaria.

La Casilla Empresa Solidaria es la oportunidad, con coste cero, que tienen todas las organizaciones que pagan el Impuesto de Sociedades de destinar el 0,7% de su tributación a financiar proyectos y actividades de interés social. Se trata de una decisión libre y altruista que Reale impulsa de manera notable entre las empresas del sector. De ahí el reconocimiento por parte de la Plataforma del Tercer Sector a este compromiso en beneficio de la ONG's y asociaciones que trabajan por una socie-



Barbara G.Castillo



iStock

dad mejor. Como compañía, este reconocimiento supone un orgullo “ser representante de esta Plataforma e iniciativa”.

Respecto a la sostenibilidad medioambiental, Reale Seguros se ha propuesto convertirse en “una compañía neutra en emisión de CO2, concienciando, sensibilizando y ayudando a nuestros grupos de interés empleados, mediadores, proveedores y clientes para que también tomen esas medidas que ayudarán al planeta”.

“Entre las medidas que llevamos a cabo, nos regimos por la Norma ISO 14001 para la gestión de edificios. También hemos transformado nuestra flota de vehículos en vehículos híbridos y monitorizamos los desplazamientos de los empleados. Asimismo, tenemos una política de viajes que sólo deja viajar en tren a no ser que sea inviable y estamos trabajando para ser oficinas libres de papel y plástico, ya en un grado muy avanzado. También con proveedores de negocio estamos dando formación y fomentando una certificación medioambiental que va a reducir sus emisiones de CO2. En este último año se han certificado 20 nuevos talleres”.

Entre los proyectos de protección de la biodiversidad y el territorio destacan: en Aragón, Apadrina un Olivo; en Valencia, para el cuidado de la Albufera y de especies protegidas del Mediterráneo; o la refo-

restación de bosques que han sufrido daños por el fuego en Zamora, Galicia y Canarias.

Los empleados de Reale no son ajenos a la labor y la responsabilidad social de su empresa. Al contrario. Pilar Suárez-Inclán destaca precisamente “la implicación de los empleados con los proyectos de empresa año a año, tanto en Madrid como en todo el territorio y la cohesión entre los equipos, que es uno de nuestros valores”.



**Reale está dando formación y fomentando con proveedores una certificación medioambiental**

De hecho, la aseguradora trabaja por la igualdad y la inclusión entre sus filas a través de proyectos de diversidad de género para los puestos con menor representación “sobre todo en figuras comerciales” y “lograr que más mujeres estén en la toma de decisiones, que en el momento actual se acercan al 30%”.

“Queremos ser esa compañía más diversa e inclusiva, comprometida con nuestros *stakeholders* y medioambientalmente neutros en CO2. El reto quizá más importante a medio y largo plazo es integrar y destacar por la gestión de un negocio responsable”.



# Bernarda Alba se sube al escenario del María Guerrero

**Alfredo Sanzol, que dirige por primera vez un texto de Federico García Lorca, firma una puesta en escena contemporánea de La casa de Bernarda Alba. El montaje cuenta con un reparto de 15 actrices, destacan Ana Wagener (Bernarda), Claudia Galán (Adela), Ane Gabarain (La Poncia) o Patricia López Arnaiz (Angustias).**

Ana Martínez.

**S**anzol presenta el montaje desde el punto de vista actual, sin renunciar a la belleza poética y dramática de García Lorca. “No he querido ver a estos personajes como unos fantasmas del pasado, unos fantasmas de 1936, que viven unos problemas solucionados; sino he querido contar una historia con personajes, que están ahora en nosotros y en nuestros cuerpos, viviendo nuestros problemas de ahora”, dice. Uno de los objetivos principales del director ha sido el deseo de humanizar a Bernarda Alba como una víctima más del sistema patriarcal.

Federico García Lorca escribió la pieza en 1936. La obra se desarrolla en un ambiente rural y opresivo propio de la época. Bernarda, viuda por segunda vez a los 60 años, detenta el gobierno de su casa y de sus cinco hijas. Marcada por la muerte del marido, la viuda ejerce una dictadura férrea dirigida a cumplir el luto de ocho años exigido por la sociedad. No hay opción ni escapatoria. No hay hombre que “proteja” a esas seis mujeres del escrutinio diario de sus vecinos. Sólo uno, Pepe el Romano —el causante de la tragedia posterior—, se atreve a desafiar el rigor de la condiciones impuestas por la madre.

Bernarda es un personaje antipático y autoritario desde el inicio de la obra. “Tirana de todos los que la rodean. Es capaz de sentarse encima de tu corazón y ver cómo te mueres durante un año sin que se le cierre esa sonrisa fría que lleva en su maldita cara”. Las hijas —Angustias, Magdalena, Amelia, Martirio y Adela— viven, bajo el yugo de la viuda, sus propias luchas interiores. Aunque todas ellas se debaten entre el deseo de libertad y la realidad de su reclusión, es la pequeña (Adela) quien se muestra más rebelde. Y todas ellas ven en el atractivo Pepe la tabla a la que agarrarse para evitar el naufragio. Los nombres, elegidos con toda la intención, representan ciertos rasgos de sus respectivos caracteres.

Lorca escribe cada escena en blanco y negro. El negro del luto, la represión, el miedo y el encierro. El blanco de las casas del pueblo granadino, de la libertad, de la añoranza, del deseo y del erotismo. Y vestido vertido verde de Adela como una metáfora de la insurrección.



**Representación de La Casa de Bernarda Alba.** Bárbara Sánchez

Blanca Añón es la autora de la escenografía, una gran casa construida con enormes paneles luminosos que contrastan con los pocos elementos de la escena: una mesa, algunas sillas negras y apenas algunos objetos más con los que se crean los distintos espacios que necesita la obra. Destaca la iluminación de Pedro Yagüe, que crea un espacio frío y con una perspectiva asfixiante. El vestuario de Vanessa Actif juega con el contraste del negro y el color, mientras que el movimiento de Amaya Galeote es clave en el montaje.

La casa de Bernarda Alba permanecerá en escena, en la sala Grande del teatro María Guerrero, hasta el próximo 31 de marzo.

# Los retratos del Prado viajan a Sevilla

**164 piezas de los fondos del Museo del Prado viajan a CaixaForum Sevilla, que acoge una exposición dedicada al retrato del siglo XIX y ofrece la posibilidad de adentrarse en la época que vio nacer las estructuras económicas y sociales que configuraron la contemporaneidad.**

Ana Martínez.

**L**a muestra incorpora obras de artistas en su mayoría sevillanos —José María Romero, Antonio María Esquivel y José Roldán—, que forman parte de las colecciones del Museo Nacional del Prado, algunas de las cuales serán mostradas por primera vez. Se trata de la quinta exposición organizada por Fundación “la Caixa” y el Museo Nacional del Prado que llega a CaixaForum Sevilla, fruto de la alianza que ambas instituciones mantienen desde 2011 para acercar al público parte del legado artístico de la pinacoteca madrileña. Permanecerá abierta al público hasta el 9 de junio.

XIX. El Siglo del Retrato. Colecciones del Museo del Prado. De la Ilustración a la modernidad

El siglo XIX consolidó el retrato como una de las fuentes más prolíficas para la representación del cambio social. Artistas como Goya, Madrazo, Rosales, Fortuny, Zuloaga, Pinazo, Sorolla o Benlliure protagonizan esta exposición que explora la evolución del género a través de todas las disciplinas artísticas: pintura, escultura, medallas, miniatura, dibujo, grabado y fotografía. Fueron las clases burguesas las que popularizaron el retrato como símbolo de la nueva clase social fruto de las revoluciones industriales y la transformación económica gracias al capitalismo.

A partir del análisis del pasado entendido como fuente para reflexionar sobre el presente, XIX. El Siglo del Retrato propone diferentes itinerarios que surgen de las obras reunidas y de los diálogos que se establecen entre ellas. Los visitantes podrán escoger tres distintas lecturas de la muestra en función del punto de vista de partida: las técnicas artísticas, la sociedad decimonónica y la indumentaria.

La exposición se divide en seis ámbitos. Cada uno de ellos emprende un viaje cronológico y temático que se estrena con el siglo.

**■ Ámbito I. La imagen del poder: de la representación de reyes y papas a presidentes de la República**

El retrato, como tal, siempre ha estado asociado a



Busto de Goya. Federico Pérez



Saturnina Canaleta de Girona. eE

la autoafirmación y vinculado al poder económico, social o político. La debilidad de las monarquías a principio del XIX provocó la paulatina decadencia del retrato real, pero no del género que rápidamente se fortaleció entre las nuevas clases sociales y políticas. Por ello, en este primer capítulo, la exposición se centra en la medallística de los monarcas



españoles (de Carlos IV a Alfonso XIII) y las pinturas de los nuevos representantes del poder político.

### ■ Ámbito II. El descubrimiento de la infancia

La sección muestra cómo la representación de los niños tuvo especial relevancia a partir de la Ilustración y del Romanticismo. A partir de la filosofía de Rousseau, se desarrolló una nueva mirada. Los niños dejaron de considerarse únicamente como futuros adultos, sino como personas con valores exclusivos como la espontaneidad, la inocencia, la amabilidad. Una etapa privilegiada de la vida que el mundo adulto terminaba por corromper. A consecuencia de este nuevo concepto, durante el siglo XIX proliferan los retratos infantiles. Varios ejemplos, desde el Romanticismo hasta el comienzo del siglo XX, muestran el deseo de los clientes de retratar a sus hijos inspirándose en imágenes de la pintura del Siglo de Oro.

### ■ Ámbito III. Identidades

El retrato femenino evidencia el rango social a través, sobre todo, de dos elementos: la indumentaria y la joyería. La imagen de la mujer cobra especial protagonismo en este momento histórico. La irrupción de la fotografía llevó, por su poco coste, a la difusión del retrato entre la burguesía y las clases medias, de lo que se recogen varios ejemplos en la muestra. Tras la difusión de la fotografía, el retrato pictórico mundano se convirtió en una forma de distinción y singularización social. El hombre burgués no se quedó atrás. Frente a la complicada indumentaria de los siglos anteriores, apareció un traje mucho más sencillo y austero, con pantalones, chaqueta o levita y sombrero. Con él, aristócratas y grandes burgueses resultaban indiscernibles.

### ■ Ámbito IV. La imagen de la muerte

El retrato yacente y las mascarillas funerarias en cera tuvieron una gran fortuna en el siglo XIX. Se trataba de fijar con veracidad los rasgos de la persona fallecida, para lo que el dibujo, tomado del natural en unos minutos. En este capítulo pueden verse retratos yacentes de José Nin, Manuel Poy Dalmau y Casimiro Sainz, que parten de concepciones propias del siglo XVII.

### ■ Ámbito V. Retratos y autorretratos de artistas

Una de las consecuencias de la creciente importancia del arte a partir de la Ilustración fue la conciencia de los pintores y escultores acerca de su propia valía. Con el Romanticismo, el autorretrato se convirtió en un instrumento de indagación acerca de la propia psique del artista.

El espacio *Effigies amicorum*. Imágenes de escritores, músicos y actores reúne retratos de representantes de las artes hermanas de la pintura, coincidiendo con un especial interés de los artistas por representar a estos iconos. La exposición acoge la escultura de Mariano Benlliure en homenaje tardío



Fernando VII, 1814 obra de Francisco de Goya. Alberto Otero

a Goya, bien conocida por ser el origen de la que reciben los galardonados del cine español.

### ■ Ámbito VI. El artista en su estudio

La sección reúne una serie de representaciones de pintores en el interior de sus espacios de trabajo. En esas obras era frecuente la inclusión de algunas referencias, históricas o contemporáneas, que el artista consideraba valiosas para la filiación de su pintura. Por ello era común la representación, junto a las propias obras del pintor, de las de otros artistas apreciados por él.





Seguros<sup>tv</sup>

Estar al día sobre las mejores  
compañías de seguros  
es proteger tu futuro.

Última hora - Entrevistas - Eventos - Reportajes - Opinión  
Todo esto y más, en: [www.segurostv.es](http://www.segurostv.es)