



## MERCADO

### Poco previsores

UNESPA encargó un estudio para la 'Memoria Social 2007', que se presentará el próximo día 21 de mayo. En la encuesta se ha preguntado entre otras cosas por cómo se están preparando o cómo les hubiera gustado prepararse para la jubilación. He aquí los resultados:

- los jubilados españoles están relativamente satisfechos con las pensiones públicas que perciben;
- más del 50% reconoce que si pudiera volver a empezar planificaría un ahorro complementario a las pensiones. "Nos preparamos poco y somos conscientes de ello", indicó González de Frutos. De hecho,
- el 70% de los encuestados reconoce que es un error vivir al día
- el 72% no hace testamento hasta los 55 años;
- y más del 50% no tiene seguro de Vida o de Decesos.
- excepto el grupo de los más jóvenes, el 56% dice tener un colchón para posibles imprevistos. La inmensa mayoría de los españoles reconoce la necesidad de ahorrar para la jubilación,
- pero solo un 37% declara que lo está haciendo,
- un 30% lo hará más adelante
- y casi un 25% no tiene previsto ahorrar para la jubilación.
- Entre las personas que ya están jubiladas, el 36% ahorró para su jubilación y está satisfecho con las rentas que disfruta hoy;
- el 30% lo intentó, pero no pudo ahorrar; y el 13% no está satisfecho porque lo que ahorró fue poco.
- Sobre la percepción que los encuestados tienen de su futura pensión los resultados ponen de manifiesto que **SIETE DE CADA DIEZ** piensan que, para mantener su nivel de vida actual, la pensión futura será insuficiente; el 72% suscribe la frase, "quien no ahorre por su cuenta, no podrá mantener su nivel de vida".
- Además, la mayoría de los encuestados están pensando en prejubilaciones, ya que la edad media en la que piensan que se jubilarán se sitúa en los 63,1 años.
- Pilar González de Frutos también aludió a la necesidad de fomentar el ahorro a largo plazo y finalista y, para ello, reiteró que son necesarias mejoras fiscales que no experimenten alteraciones.



## PENSIONES

### Informe 'actuarial' sobre la Seguridad Social.

¿Dispone la Seguridad Social de suficientes recursos para cubrir sus compromisos de pago a largo plazo? El primer informe actuarial - aplicación del cálculo de probabilidades, la estadística y la matemática financiera al análisis del riesgo- que se hace en España sobre el sistema público de pensiones lo descarta por completo. Estima, en concreto, que el 31,4% de los pasivos comprometidos (el pago de las pensiones) “no se encuentra respaldado por un activo explícito”. Es decir, existe un desequilibrio entre el activo y el pasivo que lejos de haberse reducido en los últimos años -al calor del aumento en el número de afiliados- se ha incrementado. En el año 2001, la ratio de solvencia de la Seguridad Social se encontraba en 0,74, lo que quería decir que el 26% de los compromisos asumidos estaban sin cobertura, pero cinco años más tarde el nivel de cobertura ha descendido en 5,4 puntos, lo que significa que la tercera parte del gasto comprometido en pensiones no tiene respaldo financiero alguno.

El primer informe actuarial sobre las pensiones ha sido publicado por el Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas (IVIE) y elaborado por los profesores **Maria del Carmen Boado** y **Carlos Vidal**, quienes sostienen que “el sistema es insolvente dado que los pasivos exceden en un 31,4% a los activos”. Lo peor, con todo, es que la Seguridad Social “está sufriendo un aumento de la insolvencia año a año, aunque en los tres últimos años parece haberse estabilizado”.

#### Solvencia “muy comprometida”

El informe del IVIE -uno de centro de investigación de análisis económico más importantes y acreditados del país- asegura que “alcanzar la solvencia sólo sería posible si el pasivo (el pago de pensiones) crece a tasas muy inferiores a las del activo, que es precisamente lo contrario de lo que ha estado ocurriendo en estos últimos años”. En su opinión, “contrariamente a algunas manifestaciones oficiales de optimismo sobre la salud financiera del sistema de pensiones contributivas, el balance actuarial indica una posición de solvencia muy comprometida y un desequilibrio actuarial notable que reclama reformas inmediatas”.

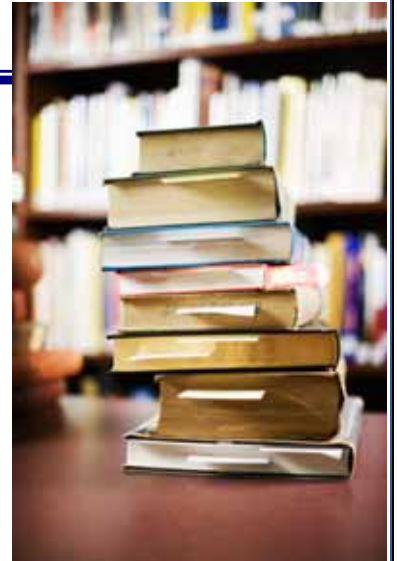
Los autores del estudio ponen como ejemplo a Suecia, donde existe un sistema equilibrado en el que las tasas de variación del activo y del pasivo son similares, ya que “los nuevos afiliados no traen consigo un déficit adicional”. Al contrario, en España el sistema es desequilibrado. Esto es consecuencia de que la tasa de variación del pasivo es mayor que la del activo, porque los nuevos afiliados causan un déficit adicional al sistema de pensiones. “En España, sostienen los autores del estudio, la cuantía de la insolvencia aumenta a medida que el número de cotizantes se incrementa”.

#### Efecto espejismo

La conclusión que extraen los autores del estudio es que el problema del sistema de pensiones contributivo en España se puede comparar con el caso de algunas empresas que, cuanto más venden, más pierden, debido a que su contabilidad de costes no ha sido realizada y no han revelado a los *propietarios* que el coste de ventas es superior al precio de venta.

“Algo parecido le ocurre al sistema de pensiones español”, sostienen los autores, “el coste de ventas (pensiones y compromisos adquiridos con los cotizantes) es muy superior al precio de venta (cotizaciones)”. Sin embargo, como el coste de ventas genera pagos lejanos en el tiempo, y el precio de venta se manifiesta en cobros inmediatos, “se da la paradoja de que cuanto más se ha vendido, más positivo ha sido el flujo de caja neto observado en los últimos seis años, pero mayor grado de insolvencia ha alcanzado el conjunto del sistema”.

Se produce, de esta manera, un ‘efecto espejismo’, ya que se estaría ocultando la presencia de un déficit patrimonial que tarde o temprano aflorará, lo que no es incompatible con el hecho de que el Fondo de Reserva de la Seguridad Social tenga en estos momentos una dotación de más de 50.000 millones de euros.



*la conclusión es obvia: debemos prepararnos para hacer frente a lo que se va explicitando cada vez más; hay que prever sin falta una jubilación complementaria o independiente de la Seguridad Social*

**Año tras año perdemos alrededor del 20% de nuestros clientes.**



Los motivos son muy variados: ventas mal cerradas, competencia feroz, errores en las domiciliaciones bancarias, desidia de los bancos a la hora de cargar los importes del seguro, etc.

En un libro de un catedrático de marketing de la universidad de MANNHEIM, Cristian Homburg, en su libro **EL COLABORADOR ORIENTADO HACIA EL CLIENTE**, dice, entre otras cosas,

“.....si vd. se encuentra capacitado para actuar eficazmente contra las causas que han originado el impago, lo mejor que puede hacer es no esperar más y en cuanto sepa que el cliente ha impagado o desea darse de baja, ha de ponerse en acción.

**1º PONERSE EN CONTACTO CON EL CLIENTE DE INMEDIATO.**- trate de averiguar cual es la causa. Se asombrara de que la mayoría de las veces es por desidia o por error de la empresa o el banco. Una simple conversación telefónica le resultará muy útil para arreglar el embrollo. Es recomendable no abordar directamente el tema de la llamada, sino excusarse en que es una llamada habitual de atención al

cliente para verificar cual es su valoración del servicio de la empresa.

**2º SI ES POSIBLE OFFREZCALE INVENTIVOS O RESALTE** los aspectos más positivos del producto, las ventajas competitivas.

**3º ESTE PREPARADO POR SI EL CLIENTE ESTUVIERE ENFADADO.**- prevea que sea directamente con Vd. si es el vendedor del producto o con la empresa o la administración de la oficina bancaria, o con cualquier otro motivo que Vd. pueda prever. Si le recibe enojado, responda con amabilidad, deje pasar el enfado en los primeros momentos de la conversación y cuando se haya sosegado, dele las razones que crea inconveniente.

## NOTICIAS DGSFP

### El seguro tiene 20.000 millones de colchón

frente a posibles desviaciones de la siniestralidad”, según afirmó ayer Ricardo Lozano, director general de Seguros y Pensiones.

“El seguro español cuenta con un colchón de 20.000 millones de euros para hacer Añadió que su departamento está centrando sus tareas de supervisión en el sector en determinados aspectos de la evolución de las carteras de inversiones de las aseguradoras por la incertidumbre de los mercados financieros y bursátiles.

“No existen recetas infalibles para abordar la crisis”, afirmó Lozano en la inauguración de La agenda del seguro ante la situación económica, organizada por la APD, pero apuntó que las entidades deben seguir con la mayor selección de riesgos,

la reducción de gastos, la buena gestión de sus

inversiones y la potenciación del control interno.



El director general se mostró optimista por la posición del sector en el entorno actual y señaló que el seguro es una actividad anticíclica, excepto en el ramo de crédito que cubre los impagos y se ve afectado por el fuerte incremento de la morosidad empresarial. El seguro, en su opinión, seguirá creciendo con solidez, aunque puede verse afectado por la ralentización económica y “habrá que adaptarse a las nuevas circunstancias y necesidades de los clientes”.