Premio San Francisco Javier de Anacose en 2012

PymeSeguros

Revista online para corredores y correduría

10 ANIVERSARIO

Número 105 Mayo 2021

www.pymeseguros.com

Visión de experto
José Luis García-Ochoa, director técnico de la correduría García-Ochoa: Asegurar a la persona conllevaría una prima más justa

Punto de encuentro
Modulación y personalización para los seguros de ONG

Más a fondo
La mediación pone en valor la LCS y reclama consenso para adaptarla a la actualidad

In situ
Cómo combatir las malas prácticas de la bancaseguros

Sonia Calzada, directora de Negocio del Segmento de Personas de Zurich

Proyectos '**INCUBADORA**' para innovar el ramo de Autos

Autoconfianza

La seguridad de sentirse bien acompañado en cada trayecto.

Con el Seguro de Allianz auto, además de las coberturas que necesitas, te ofrecemos una extensa red de talleres excelentes, la recogida y entrega de tu vehículo a domicilio, la peritación 100% digital y el acompañamiento personalizado de nuestros más de 8.500 agentes y corredores. Esto es... Autoconfianza.

ALLIANZ **auto**. Déjanos apoyarte.

allianz.es

Asesoramiento profesional frente a la mala praxis bancaria

Los corredores de seguros no están en contra de los bancos. Se muestran defensores de un asesoramiento profesionalizado, que se adapte a las necesidades del cliente. Por eso, están luchando contra el abuso que cometen los bancos al obligar a contratar un seguro cuando se pide un crédito. Se propone que la administración y los órganos reguladores y de control den un paso al frente y denuncien de oficio para proteger a los consumidores y no al sistema bancario. Además, se plantea llevar las malas prácticas y las cláusulas abusivas ante la autoridad de Consumo de la Comunidad Autónoma que corresponda; o utilizar el buzón de la Comisión Nacional del Mercado de la Competencia, que es completamente confidencial, para presentar una denuncia de mala praxis del banco (ver **In situ**).

Precisamente ese asesoramiento profesionalizado se puede ver en el ramo de Autos, que está pasando por un proceso de cambio con los nuevos modelos de transporte colectivo, que van a implicar una necesidad de desarrollo de nuevos productos adaptados a esa realidad de uso del automóvil. Es más, parece que sería una buena idea asegurar a la persona y no a los vehículos que utiliza porque "la prima sería más justa" (ver **Visión de experto**). Aunque Autos es un ramo en el que hay menos complejidad y al cliente le plantea menos dudas, contar con su corredor para conocer a fondo la póliza, permite que esta se ajuste a sus necesidades, sin pagar por coberturas que no necesita.

Coches eléctricos, autónomos, conectados y compartidos… algunos apuntan ya a que uno de cada tres kilómetros se realizará en vehículo compartido y no en propiedad, y para dar respuesta a ello, el sector asegurador ya se está preparando. Muchas de las compañías del sector tienen proyectos 'incubadora' para desarrollar la innovación y la adaptación a las nuevas formas de movilidad/conectividad (ver **Hablando claro**).

También es primordial ese aseguramiento en el caso de las ONG, que están obligadas a contar con un seguro en caso de accidente o enfermedad de alguno de sus voluntarios. Pero más allá de este requerimiento, su organización está expuesta a los mismos riesgos que cualquier otra entidad mercantil, lo que hace indispensable protegerse ante aspectos como la RC, D&O y los ciberriesgos. El papel asesor de los corredores, para modular sus necesidades aseguradoras en función de su actividad, resulta crucial para estas entidades. Muchas son de pequeño tamaño a las que un percance severo, puede hacer tambalear su viabilidad (ver **Punto de encuentro**).

Carmen Peña
Directora de Pymeseguros
carmen@pymeseguros.com

Staff

Directora
Carmen Peña
carmen@pymeseguros.com

Periodista
Aitana Prieto
aitana@pymeseguros.com

Área Comercial
Carmen Paramio
616 468 849
carmen2@pymeseguros.com

Diseño y maquetación
Estudio 9C

Fotógrafa
Irene Medina

Banco De Imágenes
Fotolia

06 Hablando claro
Sonia Calzada, directora de Negocio del Segmento de Personas de Zurich: Proyectos 'incubadora' para innovar el ramo de Autos

12 Visión de experto
José Luis García-Ochoa, director técnico de la correduría García-Ochoa: Asegurar a la persona conllevaría una prima más justa

PymeSeguros Revista online para corredores y correduría
Número 105 { Mayo 2021 }
www.pymeseguros.com
ISSN 2173-9978
Difusión gratuita

C/ Valdecanillas, 84 - 3º B
28037 MADRID
TF: 91 367 04 46

CC BY NC ND

03 **Editorial**
Asesoramiento profesional frente a la mala praxis bancaria

38 **Productos**
Los últimos seguros del mercado

40 **Al día economía**
Noticias económicas que interesan a las pymes

44 **Al día seguros**
Noticias del sector asegurador

70 **Al día distribución**
Noticias de los corredores de seguros

96 **Algo más que negocio**
Acciones de RSC realizadas por corredores

98 **Rincón de lectura**
Libros útiles para la empresa

16 **Punto de encuentro**
Adaptación y personalización para los seguros de ONG

28 **In situ**
Cómo combatir las malas prácticas de la bancaseguros

34 **Claves de empresa**
Proteger al directivo de la pyme es responsabilidad (y beneficio) de todos

22 **Más a fondo**
La mediación pone en valor la LCS y reclama consenso para adaptarla a la actualidad

36 **Empresa segura**
El riesgo, la energía y la España despoblada

Sonia Calzada, directora de Negocio del Segmento de Personas de Zurich

Proyectos 'incubadora' para **INNOVAR** el ramo de Autos

Coches eléctricos, autónomos, conectados y compartidos... se apunta ya a que uno de cada tres kilómetros se realizará en vehículo compartido y no en propiedad, y para dar respuesta a ello, el sector asegurador ya se está preparando. "Muchas de las compañías del sector tenemos proyectos 'incubadora' para desarrollar la innovación y la adaptación a las nuevas formas de movilidad/conectividad", afirma Sonia Calzada, directora de Negocio del Segmento de Personas de Zurich.

Según datos de ICEA, el seguro del Automóvil registró un descenso cercano al 2% en 2020...

Fue un año muy complicado. En el caso de Autos, ha traído una menor movilidad y eso ha supuesto una reducción de la frecuencia de los accidentes, por lo que el ramo ha conseguido una mejora técnica. Si bien las primas globales del sector se han visto reducidas y seguimos viendo esa tendencia en 2021. Además, la caída en la venta de coches en porcentajes nunca vistos, también ha contribuido a ese descenso.

No obstante, todas las aseguradoras hemos reaccionado ante ello… Cada una de forma diferente. En nuestro caso, empezamos con los 10 compromisos para apoyar a los clientes con dificultades, facilitando el pago o añadiendo servicios a sus pólizas, siguiendo con quizás la mejor acción, que fue ayudar a nuestros clientes en sus renovaciones con el Bono Zurich… Una devolución de casi 20 millones en el ramo de Autos.

¿Cómo está influyendo en el seguro de Autos el aumento del Impuesto a las Primas de Seguros del 6 al 8%?

Indudablemente ha provocado un incremento en la prima de los seguros y, como consecuencia, un aumento del gasto en las familias. El gobierno estimó en 455 millones de euros el impacto del aumento, lo cual significa que a cada tomador del seguro pagará una media de unos 30 euros más.

¿Cómo se está comportando el negocio de Autos este año en Zurich?

Estamos satisfechos con los resultados, especialmente, en nuestro canal mediado; en donde crecemos al final del trimestre, siguiendo con tendencias mejores que el mercado.

Todo ello, se debe a las medidas de protección de las carteras, de ayudas a nuestros clientes para que sigan en Zurich y de apuesta por nuestra red de mediación.

¿Cree que la situación económica actual va a potenciar la concentración del negocio de Autos en pocas aseguradoras?

Las compañías deberemos ser innovadoras y flexibles para adaptarnos a la nueva realidad y veremos quién se posiciona primero o mejor para ganar cuota de mercado

La competitividad en el ramo de Automóvil es muy alta y nuestra previsión es que se mantenga, aunque van a existir concentraciones. Ya hemos empezado a ver algunas en grandes corredores, buscando aumentar su volumen para competir mejor.

De momento, el sector asegurador no está siguiendo a la banca y se mantienen la mayoría de las aseguradoras, aunque no descarto que se puedan producir en el futuro.

Respecto a las carteras más pequeñas de algunos corredores, sí que se ve como algunos de ellos las están diversificando. Han vuelto un poco a sus aseguradoras preferentes, concentrando el negocio en las mismas.

Hay quienes señalan que una póliza de Autos es más que precio y no todas son iguales. ¿Está de acuerdo con esta afirmación?

Totalmente. En el mercado existen muchos segmentos de clientes y no todos están enfocados a precio. Por tanto, es muy importante que los productos dispongan de coberturas y servicios diferenciales, que se adapten a las necesidades de los diferentes segmentos y permitan la personalización de la propuesta.

Es importante informarse sobre las coberturas, pero quizás lo más importante es tener garantizado el mejor servicio, ese que no falla cuando lo necesitas y que te sorprende.

Según los datos extraídos del Barómetro de Experiencia del Cliente que desarrolla ICEA, Autos registrar una satisfacción muy alta por parte del asegurado. ¿Qué opina al respecto?

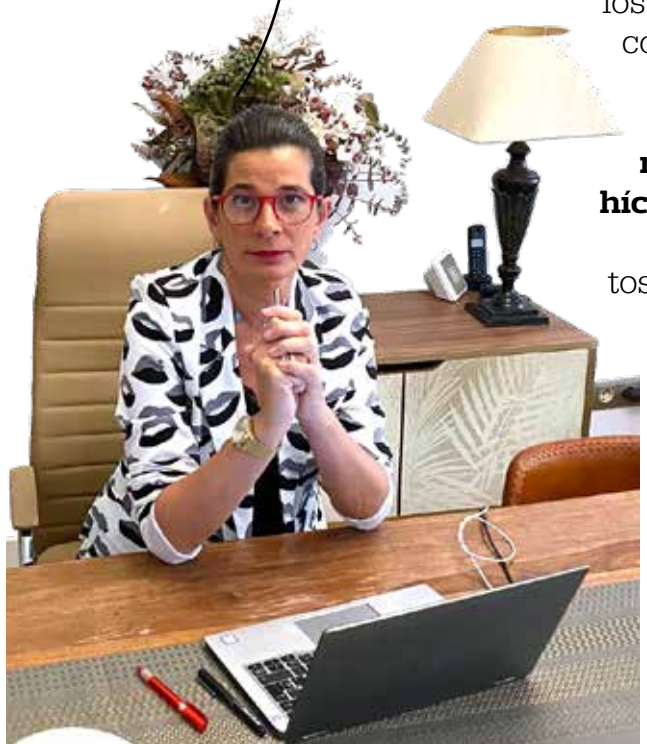
Es cierto, el mercado en general ofrece un buen servicio… Tenemos mucho de que presumir respecto a otros países, por ejemplo, ninguno tiene los acuerdos sectoriales entre entidades que permite resolver los siniestros rápidamente, ni un baremo para lesiones… ni una entidad como Tirea o Unespa que ayudan y desarrollan iniciativas sectoriales que revierten en mejoras. También existen iniciativas como las de Centro Zaragoza, donde investigan e implantan iniciativas para mejorar la seguridad. Nosotros, estamos muy contentos de nuestro servicio de Autos, es el más valorado por nuestros clientes.

¿Hasta qué punto los nuevos modelos de transporte colectivo van a implicar una necesidad de desarrollo de nuevos productos adaptados a esa realidad?

Dese hace unos años están surgiendo nuevos modelos de transporte donde se ve una clara y necesaria apuesta por modelos de trasporte sostenibles y ecológicos. Estos modelos pueden dejar de lado al individuo o a los modelos que hemos conocido hasta la fecha y todo apunta a la evolución o al auge de modelos colaborativos que pueden ser las claves para lograr esa movilidad sostenible que el sector necesita. Evidentemente todo ello va a representar una oportunidad en el sector tradicional de seguros ya que las necesidades de los clientes, la delimitación del riesgo y las garantías más idóneas no necesariamente deberán ser como las entendemos en la actualidad. Las compañías deberemos ser innovadoras y flexibles para adaptarnos a la nueva realidad y veremos quién se posiciona primero o mejor para ganar cuota de mercado.

En este sentido, nuestra estrategia es clara: los productos deben estar en continua actualización dando respuesta a las nuevas necesidades de los diferentes segmentos de clientes y sus diferentes comportamientos.

La nueva directiva de Autos pretende dar más claridad y transparencia a determinados temas con el fin de buscar coherencias y uniformidad en todos los países



¿Está preparado el sector para enfrentarse a un nuevo entorno multimodal de movilidad, y con vehículos más conectados?

Muchas de las compañías del sector tenemos proyectos "incubadora" para desarrollar la innovación y la adaptación a las nuevas formas de movilidad/conectividad.

La digitalización y el transporte compartido van a formar parte del futuro asegurador. Coches eléctricos, autónomos, conectados y compartidos… algunos apuntan ya a que uno de cada tres kilómetros se realizará en vehículo compartido y no en propiedad, y para dar respuesta a ello, el sector asegurador ya se está preparando.

¿Piensa que se debe tender a asegurar a la persona y no a los vehículos que emplea?

El concepto de movilidad está cambiando drásticamente y, por tanto, debemos plantearnos si las premisas existentes siguen siendo válidas, esto supondría una alternativa disruptiva que ya hemos empezado a analizar.

En Zurich hemos cambiado la organización creando segmentos de clientes. Muchas de las pólizas ya no se centran en cubrir accidentes, van más allá ofreciendo servicios, soluciones a diferentes situaciones en las que las aseguradoras podemos dar soporte. A veces me pregunto ¿por qué hemos de centrarnos en las antiguas estructuras de Autos, Hogar…? ¡Pensemos más en el cliente y menos en el producto!

Hay aseguradoras de Autos que ofrecen peritación a domicilio. ¿Cree que va por ahí el futuro?

Claramente sí. En nuestro caso, ya hace tiempo que funciona la vídeo peritación. Los resultados son muy positivos y la satisfacción del cliente y mediador son muy altas. Creo que ha venido para quedarse.

En el mercado existen muchos segmentos de clientes y no todos están enfocados a precio

¿Cómo pueden influir las insurtech en el ramo de Autos?

Más que un riesgo, como lo ven algunos, puede ser una gran oportunidad para las compañías de seguros, ya que pueden incorporar nuevas formas de trabajar mucho más ágiles y nuevas capacidades digitales a través de acuerdos y colaboraciones con alguna insurtech: a través de la innovación y del uso de diferentes tecnologías se pueden llegar a obtener beneficios relevantes. Eso, en el seguro de Automóvil, puede tener un impacto relevante ya que sigue siendo el principal producto del sector asegurador español.

Se hablaba de la posibilidad de tener una nueva Directiva del seguro de Automóviles ¿Cree que es realmente necesaria?

La nueva directiva pretende dar más claridad y transparencia a determinados temas (definición vehículos a motor, certificados de antecedentes siniestrales…) con el fin de buscar coherencias y uniformidad en todos los países. Estamos a favor de todo lo que supone mejora y simplificación, pero como es normal, hay situaciones distintas e intereses entre países que hay que gestionar y que generan retrasos en su salida.

¿A qué desafíos se enfrenta el ramo de Autos?

Pues en el corto plazo, me gustará ver cómo evolucionan los precios, la adquisición del nuevo negocio con un aumento de la frecuencia. Ahora mismo, la frecuencia sigue más baja, pero afortunadamente, la vacunación va a buen ritmo y volveremos a coger el coche, incluso más.

Si se mantuviera una reducción en los precios junto con el aumento de frecuencia, nos encontraríamos con un resultado técnico empeorado o negativo. Esto nos llevará a seguir trabajando en buscar una mayor y mejor competitividad y escalabilidad con la llegada de nuevas tecnologías, pero sin olvidarnos de que lo primordial será ofrecer el mejor servicio para aumentar la satisfacción de los clientes, clientes que se han vuelto más digi-

EL CORREDOR CREA MÁS DEL 40% DEL NUEVO NEGOCIO DE AUTOS

El corredor de seguros, según Sonia Calzada, directora de Negocio del Segmento de Personas de Zurich, "siempre ha tenido una gran relevancia en Autos y nuestra previsión es que se mantenga en el futuro. Desde hace 5 años, el canal de corredores ha mantenido el crecimiento, ganando cuota de mercado en este ramo y creando más del 40% del nuevo negocio".
De hecho, el peso de corredores en la cartera de Autos de Zurich es muy importante. "Ahora mismo, están posicionados como el primer canal en producción, siendo el nuevo negocio una de las principales palancas de crecimiento. Los corredores, en estos últimos años, están ganando mucha más cuota gracias a que, cada vez, hay más trabajando con nosotros y los que se unieron, estos últimos años, siguen apostando por la compañía.
En Zurich hay una fuerte apuesta por la mediación y una estrategia de aumentar la red de distribución, pensando en que nuevos corredores formen parte de ella", afirma Calzada.
Para conseguirlo, les ofrece: "gama de productos, precio, servicio y herramientas muy competitivas y en constante evolución, además, maximizamos la rentabilidad de su negocio. A esto, añadiría la cercanía, nos encanta compartir espacios de dialogo con ellos y contar siempre con sus opiniones, para construir el futuro y resolver el presente. Nuestros consejos asesores liderados por los directores territoriales, así como el consejo nacional, siempre son muy bien valorados", indica su directora de Negocio del Segmento de Personas.
A cambio, piden a los corredores "compromiso para poder trabajar como socios, y así aportar negocio en diferentes gamas de producto y soluciones para el cliente. Además, que compartan nuestra estrategia y valores como compañía".

tales y que necesitan operar de forma ágil y sencilla. La adaptación a las nuevas formas de movilidad y a las nuevas necesidades de los clientes son retos que debemos afrontar. También, creo que la opinión de los asegurados, de los usuarios… cada vez tiene más peso y solo las que

¡Pensemos más en el cliente y menos en el producto!

ofrezcan esas soluciones valoradas por los clientes a precios competitivos, tendrán mejor posición futura. Ahora, la presencia en las redes sociales es algo por lo que estamos apostando mucho; estamos en todas las redes sociales, ¡incluso en Tik Tok!

¿Qué importancia tiene el negocio de Autos para Zurich?

En volumen, es el ramo más importante; la mayoría de nuestros agentes y corredores tienen importantes carteras con nosotros. Asimismo, ya hemos comentado que es donde mejor experiencia encuentran nuestros clientes y por qué no, una auténtica incubadora de retos y proyectos, que van a contribuir a seguir apostando por la digitalización del sector.

¿Zurich tiene previsto escalar algún puesto en el ranking de Autos?

Sí, seguimos apostando por crecer, y apostamos por aumentar nuestra red de distribución, garantizando la competitividad de nuestras propuestas de valor. Por otro lado, la personalización de nuestras tarifas, adaptadas a cada cliente, ha sido una de las apuestas más importantes que hemos introducido este año, tarifas que revisamos continuamente.

¿Qué está haciendo Zurich para fidelizar al cliente?

Las compañías acostumbramos a ofrecer a nuestra red de mediadores las mejores herramientas para gestionar la cartera, así pues, este año lanzamos un proceso novedoso, sencillo y proactivo que les ayuda a retener clientes, llamado CAR. Por otro lado, siempre buscamos acciones comerciales, campañas o ventajas para favorecer la venta cruzada, ya que sabemos que los clientes con más de una póliza permanecen como clientes más años. Más allá de eso, desde Zurich tenemos un Plan de fidelización, retención y de acompañamiento en el ciclo de vida del cliente, con más de 40 iniciativas y acciones que revisamos semanalmente, para ir incorporando mejoras.

En la jornada de Perspectivas de ICEA se dijo que el seguro de Autos, sigue siendo muy dependiente de los mediadores. ¿Piensa que va a seguir siendo así en el futuro?

El concepto de movilidad está cambiando drásticamente y debemos plantearnos si las premisas existentes siguen siendo válidas

Es cierto que hace años que oímos que en el mercado asegurador van a entrar nuevos actores que quitarán cuota de mercado a los canales más tradicionales, que son los canales mediados. Sin embargo, en los últimos años, la cuota de mercado del canal de agentes y corredores ha permanecido muy estable. Es cierto que tenemos que estar atentos al mercado y a los nuevos actores que puedan ir apareciendo, ya que el perfil de los nuevos clientes va a exigir que todos nos reinventemos y que seamos capaces de dar el mejor servicio. Las compañías tendremos que estar preparadas para ello, pero también los mediadores que deberán ir evolucionado sus modelos de negocio, sus estructuras, sus formas de distribuir… para seguir siendo tan importantes en el mercado asegurador como lo son ahora. En cualquier caso, es fundamental el papel de un mediador en el asesoramiento integral que hace a los clientes. Y esa cercanía y profesionalidad es un activo que en los próximos años seguiremos viendo.

Carmen Peña

José Luis García-Ochoa,
director técnico de la correduría García-Ochoa
y socio de Espanor

Asegurar a la persona conllevaría una prima más **JUSTA**

José Luis García-Ochoa piensa que estamos en un proceso de cambio con los nuevos modelos de transporte colectivo, que van a implicar una necesidad de desarrollo de nuevos productos adaptados a esa realidad de uso del automóvil. Es más, cree que sería una buena idea asegurar a la persona y no a los vehículos que utiliza porque "la prima sería más justa". Aunque Autos es un ramo en el que hay menos complejidad y al cliente le plantea menos dudas, contar con su corredor para conocer a fondo la póliza, permite que la póliza se ajuste a sus necesidades, sin pagar por coberturas que no necesita.

Según datos de ICEA, el seguro del Automóvil registró un descenso cercano al 2% en 2020. Un dato que, "sin duda, tiene mucho que ver con el Covid-19 que estamos atravesando y que nos está haciendo cambiar nuestros hábitos y por qué no, nuestra forma de vida. Debemos tener en cuenta que tanto la venta de automóviles, como la industria que lo nutre, tardó varios meses en volver a activarse, esto, unido a la crisis económica que generó esta situación, ha frenado la matriculación de vehículos y, por lo tanto, la contratación de seguros", explica José Luis García-Ochoa, director técnico de la correduría García-Ochoa y socio de Espanor. A esto hay que añadir el aumento del Impuesto a las primas de seguros del 6 al 8%, que ha provocado un encarecimiento que los clientes están soportando. Los corredores de seguros lo están viviendo "con normalidad porque, si bien hay menos demanda en Auto, de momento se sigue creciendo gracias a otros seguros que están tomando mayor protagonismo, como son los seguros de Salud o de Decesos", añade García-Ochoa.

Algunas aseguradoras han iniciado una política agresiva de bajada de precios para atraer clientes

No obstante, se queja de que "algunas aseguradoras han iniciado una política agresiva de bajada de precios para atraer clientes. Por una parte, porque no están creciendo y, por otra, y quizás la más importante, porque la baja siniestralidad a causa del confinamiento, hace que el seguro de Automóvil sea un producto atractivo para las compañías".

Por otro lado, hay que tener en cuenta que el ramo de Autos tiene una concentración enorme, las 10 primeras compañías detentan el 86% del negocio. Y eso influye en los corredores, "porque tratan de tener abierto código con estas compañías para así ofrecer a sus clientes un buen precio y calidad en el servicio", señala el director técnico de García- Ochoa.

30 AÑOS VENDIENDO AUTOS

Es algo que sabe muy bien José Luis García-Ochoa, que lleva vendiendo seguros desde hace más de 30 años. Rememora que entonces, "era el primer producto que se ofertaba, porque era lo más demandado y lo más fácil para llegar al cliente. De hecho, en nuestros comienzos representaba fácilmente un 70% de nuestra cartera". Sin embargo, ahora mismo, el peso de otros productos ha hecho que el del Automóvil sea más relativo. Suponiendo el 50% de sus ventas.

Explica que "la propia demanda ha hecho que tengamos un mayor conocimiento de este ramo. Un mismo cliente puede tener una póliza de Salud, una RC, pero normalmente tiene más de un vehículo. Lo importante es la atención, el servicio y la formación para ofrecer al cliente integral un servicio de calidad y así generar una fidelización con nosotros. Como corredores de seguros, nuestra principal misión es acompañar a los clientes durante

toda la vida de su póliza, ya sean seguros de Auto o de cualquier otro ramo".

PROCESO DE CAMBIO

García-Ochoa piensa que estamos en un proceso de cambio con los nuevos modelos de transporte colectivo que van a implicar una necesidad de desarrollo de nuevos productos adaptados a esa realidad de uso del automóvil. Es más, cree que sería una buena idea asegurar a la persona y no a los vehículos que utiliza porque "la prima sería más justa".

Además, cada vez se opta menos por el automóvil en posesión y el renting está ganando adeptos. Esto, en principio, baja un poco la cuota de mercado porque, en ocasiones, son riesgos que están asegurados con broker directamente. En su opinión, "puede que sean mejores riesgos, pero no veo un cambio excesivo".

Un servicio que se ha incrementado con la pandemia ha sido la peritación a domicilio a sus clientes de Autos. Según el director técnico de García-Ochoa, es así porque "todos los clientes buscan la mayor facilidad y comodidad a la hora de tramitar los siniestros. La peritación digital desde el taller hace que ya no sea necesario dejar varios días el vehículo inmovilizado para su peritación. O la verificación del vehículo en el propio domicilio para la contratación de un seguro Todo Riesgo. Son servicios que ya se están llevando a cabo por algunas compañías y, sin duda, claros ejemplos de que el futuro va encaminado en esa dirección".

La baja siniestralidad a causa del confinamiento, hace que el seguro de Automóvil sea un producto atractivo para las compañías

No obstante, José Luis García-Ochoa teme que "llegue un momento en el que sólo se ofrezca prima, sin entrar a valorar la cercanía, la atención y el servicio al cliente. Sin olvidar que los vehículos están incorporando los últimos avances tecnológicos". De hecho, los corredores que trabajan el ramo de Autos, se están encontrando con las primas *low cost*, el sector bancario y las plataformas de internet, "aunque estas últimas están teniendo menor acogida de lo que en principio se pensaba, porque finalmente, el cliente busca asesoramiento especializado, servicio de calidad y trato cercano y eso solo se consigue con un corredor. Una póliza de Autos es más que precio. Es importante ver las garantías y es primordial el servicio de calidad, el asesoramiento personalizado y especializado, sin olvidar la cercanía en el trato con el cliente. Siempre es bueno tener un corredor para que te asesore en todos tus seguros. Aunque Autos es un ramo

en el que hay menos complejidad y al cliente le plantea menos dudas, este puede contar con su corredor para conocer a fondo la póliza, plantear todas las dudas y conseguir de esta forma un seguro que se ajuste a sus necesidades, sin pagar por coberturas que no necesita".

La peritación digital desde el taller consigue que ya no sea necesario dejar varios días el vehículo inmovilizado para su peritación

ALTA SATISFACCIÓN

Según los datos extraídos del Barómetro de Experiencia del Cliente que desarrolla ICEA, Autos registra una satisfacción muy alta por parte del asegurado. García-Ochoa dice que "siempre es agradable que los seguros tengan una buena valoración de los clientes. El seguro de Autos es uno de los que mejor conoce el cliente, ya que, junto con el seguro de Hogar, es uno de los más cotidianos y a cuyas coberturas se les da un mayor uso. Podemos decir que es uno de los primeros seguros que contratamos en nuestra vida, ya que los jóvenes que acceden a un vehículo pueden hacerlo a partir de los 18 años. También tiene que ver con que el seguro de Auto es uno de los más 'mediáticos', ya que las grandes aseguradoras promocionan estos productos con mayor frecuencia que los de otros ramos".

En la jornada de Perspectivas de ICEA de primeros de este año, se dijo que el seguro de Autos, sigue siendo muy dependiente de los mediadores. En 2010, los agentes distribuían el 38,8% y en 2019, el 39,1%; mientras que los corredores, en 2010, comercializaban el 26,9%, y en 2019, el 30,6%. José Luis García-Ochoa está seguro de que "seguirá siendo así. Otros canales de venta rápida o plataformas de internet no están teniendo el éxito que se esperaba, siendo la mediación un canal prioritario en el que se trabaja para dar un asesoramiento especializado, personalizado y de calidad al cliente".

Para correduría García-Ochoa, "el cliente es importante en su conjunto. Por eso, cuando deposita su confianza en nosotros le asesoramos, atendemos y cuidamos de una forma cercana y profesional, una vez establecido ese vínculo con nuestros clientes es difícil que se rompa". Así logran su fidelidad.

Carmen Peña

Adaptación y personalización para los seguros de **ONG**

Las ONG están obligadas a contar con un seguro en caso de accidente o enfermedad de alguno de sus voluntarios. Pero más allá de este requerimiento, su organización está expuesta a los mismos riesgos que cualquier otra entidad mercantil, lo que hace indispensable protegerse ante aspectos como la RC, D&O y los ciberriesgos. El papel asesor de los corredores, para modular sus necesidades aseguradoras en función de su actividad, resulta crucial para estas entidades. Muchas son de pequeño tamaño a las que un percance severo, puede hacer tambalear su viabilidad.

El trabajo de las ONG en el último año se ha visto trastocado por la irrupción de la pandemia, aunque en el ámbito de la protección, los profesionales del sector no han apreciado grandes alteraciones. Para Edgar Ruiz, responsable comercial de la correduría Ilunion, el principal cambio es que han tenido que ir modulando los seguros que ya tenían suscritos, según como avanzaba el contexto, adecuándolos a la fluctuación al alza o la baja del número de asegurados.

"En Accidentes, no hemos notado un excesivo incremento de demanda de seguros a raíz de la pandemia, por el contrario, hemos apreciado que antes nos pedían más seguros temporales para actividades puntuales de voluntarios y ha disminuido, porque no se pueden llevar a cabo según qué tipo de actividades", destaca Francisco de Puig, director de Cataluña de **Surne**.

"Es un seguro anual. Por lo tanto, quizá este año en la renovación es cuando se pueda ver el reflejo del Covid", asegura Pablo Martín, responsable de Seguros de Empresa de **Ubica**, aludiendo a la obligatoriedad que tienen las entidades sin ánimo de lucro de asegurarse.

Al contrario que algunos de sus compañeros, Cristina Llorens, directora comercial de Madrid y directora de Negocios Estratégicos y Comunicación de **Instituto de Desarrollo Asegurador** y vicepresidenta de **E2K Global**, sí ha apreciado que cuando comenzó el confinamiento la labor del voluntario aumentó en determinadas ONG, como las que distribuyen alimentos, que tuvieron un crecimiento exponencial. Pero sí ha notado un parón en el voluntariado

internacional, porque no se ha podido viajar.

Efectivamente, Edgar Ruiz consiente en que marca mucho esa experiencia en función de la tipología de entidad a la que se dirige. De ahí que el voluntariado que se ha visto más afectado haya sido el que requiere un ámbito de actuación con gran presencia física, como es el asistencial, que con las medidas de restricción de la movilidad se ha visto más afectado.

"Compañías y corredores debemos trabajar juntos para hacer productos adecuados, porque hay determinados matices del Tercer Sector que deben de llevar una necesaria personalización".
Cristina Llorens

EL VOLUNTARIO VIRTUAL, IGUAL QUE EL PRESENCIAL

Ángel Macho, director de Negocio de Berkley España, matiza que han notado sobre todo cambios del tipo de actividad por la pandemia y las medidas de distanciamiento social, ya que han recibido bastantes solicitudes de aclaración o de ampliación de cobertura a actividades telemáticas, "porque antes la actividad de la ONG tenía un componente presencial muy fuerte, por lo tanto, hemos tenido que adaptar nuestras pólizas".

En cualquier caso, hay que tener en cuenta que, como reconoce Francisco de Puig, las coberturas son las mismas que trabajando in situ, "lo que pasa es que el riesgo se supone que es menor". "El trabajo se realiza y la obligación que marca la ley existe y tiene que estar cubierta, aunque sea desde su casa", argumenta.

"Los voluntarios virtuales son igual de voluntarios", sentencia Cristina Llorens, quien exige un compromiso por parte de las aseguradoras de considerar esos accidentes de igual manera que si se produjera en cualquier oficina de la ONG o cualquier casa de acogida. "Realmente las compañías tienen que adaptarse sí o sí a todas estas nuevas realidades y crear productos adecuados a las soluciones que tenemos que dar", propone.

Como sostiene Ángel Macho, "una cosa es lo que hago, si son servicios profesionales u otro tipo de actividades, y otra cosa es dónde lo hago, de manera presencial o a distancia", y eso hay que contemplarlo bien en la póliza.

SEGUROS SIMILARES, CON PARTICULARIDADES

De todas formas, confiesa Ruiz que el tipo de seguros que requiere el Tercer Sector son parecidos a los de cualquier otro, aunque lógicamente tiene sus particularidades: "cada seguro hay que modularlo a las particularidades que tienen estas entidades".

"Una ONG o una fundación es una entidad y muchas tienen un ámbito empresarial y el peligro de que se produzca cualquier contratiempo, es el mismo", opina Llorens, pues se asegura el patrimonio, las personas, la responsabilidad y otro tipo de aspectos más específicos que les afectan, "pero son los mismos riesgos".

El responsable comercial de la correduría Ilunion está de acuerdo en que en las entidades sin ánimo de lucro hay un matiz que obliga a que se particularice más, y es que son entidades multiactividad, que incluyen desde residencias a activi-

dades de ocio o asesoramiento jurídico: "Es un abanico tan amplio de actividades que hay que incidir mucho en esa particularidad para conocer realmente cuáles son sus riesgos", zanja.

DE LA MANO DEL CORREDOR

Al final, las soluciones que se ofrezcan "irán en función de lo que negocie el broker conociendo al cliente particular, la asociación y la actividad que realizan los voluntarios", corrobora De Puig. "La ley establece la necesidad de cubrirles los riesgos en caso de accidente y enfermedad derivados directamente de la actividad del voluntariado, pero no indica garantías concretas ni capitales. Por eso, el corredor que conoce al cliente es quien le asesora para que esté bien cubierto", determina.

"Yo defiendo que compañías y corredores trabajemos juntos para hacer productos adecuados y personalizados. Hay determinados matices que realmente conllevan una personalización necesaria para cada nicho del mercado", aprecia Cristina Llorens.

Edgar Ruiz, responsable comercial de la correduría Ilunion, pone el acento en el papel del corredor para asesorar a estas organizaciones a cumplir con la norma y hacer las cosas de manera correcta. Como asevera, al final la única problemática es no llevar bien un libro de registro o un acuerdo de incorporación para que, si a posteriori se presenta un siniestro, puede haber dificultades para identificar a ese voluntario o en la conexión de ser voluntario con ese programa.

"Por eso es tan importante la labor de un corredor", ratifica Llorens, quien considera que es vital sentarse con la dirección o con las personas responsables y que le den importancia al asesoramiento y a la labor que hace el seguro por ellos, para aportarles soluciones a sus necesidades.

"La cobertura de Responsabilidad Civil para las ONG es básica, porque es donde se puede producir un siniestro que ponga en dificultades el proyecto social, por el coste patrimonial que supone".
Edgar Ruiz

En este sentido, Macho reconoce que en su compañía existe un *leitmotiv*: 'Negocio especializado, corredor especialista'. "Con corredores como vosotros, que sabéis trabajar este sector y conocéis cómo funciona y cómo hay que hacerlo bien, no hay ningún problema. La clave está en vosotros", ratifica.

PÓLIZAS INNOMINADAS

Precisamente, Edgar Ruiz alude a que se recomienda que las pólizas sean innominadas para agilizar y mejorar la gestión administrativa, toda vez que se trata de un colectivo muy fluctuable. Además, si se trabaja con una relación nominal, si no se ha comunicado un alta y surge el siniestro y afecta a esa persona no comunicada, puede generarse un problema de cobertura. "Hay que trabajar mucho con las entidades en sesiones formativas para que vean un poco el marco por el cual rige y exige la propia norma en cuanto a la relación que tiene que tener las entidades con los voluntarios", resalta.

Pablo Martín coincide en que se trata de pólizas abiertas, que al final de año se regularizan para un ahorro administrativo y de gestión,

tanto por parte de las ONG como de las corredurías y compañías. "Efectivamente, son pólizas de gestión innominada, regularizable, que les evita esa carga administrativa", ratifica.

Como comenta el director de Cataluña de Surne, las pólizas de Accidentes para este tipo de entidades suelen ser abiertas, pensando por ejemplo en grandes ONG que tienen cientos de voluntarios y en las que es muy difícil llevar un control de las altas y las bajas en el día a día y ellos los hacen mediante libros registro. "Son pólizas innominadas que son de fácil gestión porque hay un registro y un control detrás, con una relación de asegurados que suele facilitar el cliente", concluye.

En este sentido, Ruiz cree que el principal problema en la gestión de una póliza para voluntarios es el desconocimiento que tengan las propias entidades: "Tienen que ser conocedoras de que tienen que firmar un acuerdo de incorporación, tener unos programas definidos, disponer de un registro de esos voluntarios…". Recalca que administrativamente no hay ninguna dificultad, porque se gestiona como cualquier otro seguro.

"Combinar la necesidad de un D&O de una ONG muchas veces choca con su realidad y capacidad adquisitiva. Nuestro reto es ofrecérselo a un precio que les pueda satisfacer".
Ángel Macho

FRANQUICIAS SOLO EN RC, Y PEQUEÑAS

De cualquier modo, "es un sector en el que la tipología es tan grande que al final hay que hacer trajes a medida", reconoce el director de Negocio de Berkley España, quien especifica que habitualmente este seguro suele tener una franquicia en la parte de RC que atañe a daños materiales, no tanto los daños personales o corporales, "para reducir un poco la pequeña frecuencia que pueda haber, sobre todo en temas de bienes que el voluntario pueda tener".

Coincide Martín en que Accidentes no suele llevar franquicia, pero en RC sí puede tenerla, aunque en el caso del voluntariado suele ser muy baja, de unos 30 euros: "Son franquicias pequeñas y asumibles", reconoce.

Con todo, su contratación depende de la capacidad de asesorar que tengan los corredores y que las entidades entiendan y comprendan el motivo de la franquicia, ya que en entidades sin ánimo de lucro tiene más relevancia todavía por los recursos que tienen y sus fuentes de recursos, confirma el responsable comercial de Ilunion: "En muchos casos hemos visto aseguradoras con seguros de Responsabilidad Civil con franquicias muy elevadas que en el contexto de entidad sin ánimo de lucro tiene un gran impacto, pues es más limitada su capacidad de asumir determinada parte del riesgo".

"Hay que adecuar y personalizar la póliza a las necesidades del cliente", señala Llorens, para quien no resultan operativas las franquicias en este ramo, especialmente en las ONG pequeñas ya que el impacto que puede suponer una franquicia puede resultar "muy dañino". Además, critica que en ocasiones se encuentran con problemas para asesorar y asegurar a estas ONG por la

cobertura que realmente exige la ley, ya que muchas compañías cubren los accidentes, pero no las enfermedades.

Francisco de Puig, director de Cataluña de Surne, destaca que ellos sí lo cubren ya que se asemeja a una póliza de convenio, que establece la obligatoriedad de cubrir la enfermedad profesional, y una dolencia derivada directamente de la actividad de voluntariado es equiparable a una enfermedad profesional. Incluso si es un contagio por coronavirus.

"La obligación que marca la ley permanece con el voluntario virtual, pues, si se sigue realizando una actividad, tiene que estar cubierta, sea desde su casa o donde sea".
Francisco de Puig

No obstante, como aprecia el responsable de Seguros de Empresa de Ubica, es muy difícil determinar el motivo y el momento del contagio de la Covid, "por lo que es difícil encauzarla por la cobertura de accidentes".

"El problema con el Covid es que afecta a todos los ramos y hay incertidumbre sobre dónde, el cómo de un posible contagio y cómo ligar esas variables con una actividad, con un seguro, etc. Y esto no es distinto en la figura del voluntariado y los seguros que le atañen", añade Edgar Ruiz, responsable comercial de Ilunion.

Ángel Macho, director de Negocio de Berkley España, matiza que a día de hoy el Covid se sigue considerando una enfermedad común, excepto en el caso de los profesionales sanitarios, que es reconocido como una enfermedad profesional. "Coger una enfermedad común no es un accidente y, por lo tanto, no tiene cobertura dentro de las pólizas de accidente. Ese es el panorama jurídico en el que nos tenemos que mover clientes, corredores y compañías", concluye.

D&O, UNA NECESIDAD

Para Edgar Ruiz la ley de asociaciones y fundaciones ya determina la responsabilidad de los órganos de administración de estas entidades, por lo que un seguro de D&O "es necesario". No obstante, el riesgo poco cambia entre una sociedad de capital y una ONG. Por eso, "la parte de contexto de Responsabilidad Civil, ya sea general o de administradores y directivos, para las entidades sin ánimo de lucro es básico, porque realmente ahí es donde está el siniestro que puede poner en dificultades la viabilidad de su proyecto social, por el coste patrimonial que puede suponer".

"Independientemente de que estuviera en la norma, cualquier entidad que gestione fondos, y más si son fondos de terceros, tiene un riesgo", verifica Ángel Macho, para quien, sin embargo, el aseguramiento de la D&O en las ONG es complejo, porque no son compañías normales, ya que sus ingresos provienen habitualmente de fondos públicos o de *crowdfunding*, por lo que son muy volubles. A ello se añade su importante componente mediático, así como su compleja situación económica. "Combinar la necesidad de un D&O de una ONG muchas veces choca con su realidad y capacidad adquisitiva", confiesa. "Ese es el gran reto: la necesitan, pero dadas sus circunstancias, su peculiaridad y su

gestión económica hay que ver cómo lo hacemos a un precio que le pudiera satisfacer a la entidad", concluye.

Además, como recuerda Pablo Martín, responsable de Seguros de Empresa de Ubica, cuando se habla de ONG muchas veces se piensa en grandes asociaciones en las que las juntas de administración son asalariados, cuando la gran mayoría son sin ánimo de lucro, es decir, la gente participa en esas juntas responden incluso con su patrimonio: "Ante una mala gestión es la póliza de D&O la que ayuda a esos ejecutivos de la asociación, que ni siquiera cobran", confirma.

"Son pólizas de gestión innominada, regularizable, que les evita carga administrativa. Es la propia ONG, con sus registros, la que tiene el papel importante para que esto siga así".
Pablo Martín

CONCIENCIAR SOBRE SU RESPONSABILIDAD

"Los corredores tenemos mucho trabajo de concienciación, porque las grandes ONG dentro de sus propias estructuras tienen sus áreas jurídicas o de gerencia de riesgos y al final son conscientes tanto del riesgo como de las necesidades, pero con las pequeñas, hay que hacer es ejercicio para que comprendan esto", corrobora Ruiz.

La directora comercial de Madrid y de Negocios Estratégicos y Comunicación de Instituto de Desarrollo Asegurador aduce que cuando alguien decide crear una ONG o una fundación debe entender y debe ser responsable con lo que está creando y que conlleva una responsabilidad altísima: "Tenemos que ser capaces entre todos de trasladar la necesidad del seguro, hay que ser conscientes de la necesidad de protección como cualquier otra empresa", afirma.

"No son conscientes de que responden con sus patrimonios", advierte Pablo Martín. "Quizá sí en una ONG grande, porque son personas preparadas que saben lo que tienen entre manos, pero para las pequeñas que viven de la subvención del Ayuntamiento, es básico que tengan esta póliza", concluye.

Para Cristina Llorens, este aspecto es extrapolable también a los ciberriesgos, "pues tienen los mismos problemas que cualquier otra empresa", y más en la actualidad cuando se ha incrementado notablemente el teletrabajo. "El seguro Ciber es absolutamente fundamental, pues aparte del coste que podría suponer a esa ONG ponerse en marcha de nuevo si le han bloqueado los sistemas, también pueden asumir algún tipo de responsabilidad frente a terceros, por los datos sensibles de los usuarios", comenta.

En este sentido, el responsable comercial de Ilunion cree que todo el sector tiene "mucho trabajo por delante", porque todavía es un mercado muy poco maduro. "Nuestra experiencia respecto a las entidades sin ánimo de lucro es que en Ciber estamos como estábamos hace 10 años con D&O, dándolo a conocer", asegura.

Aitana Prieto / Carmen Peña

Para leer más sobre la mesa redonda pulse aquí

LCS 50/80. 40 años aportando rigor y protección

La mediación pone en valor la LCS y reclama consenso para **ADAPTARLA** a la actualidad

CGPA Europe ha reunido al sector asegurador en una jornada virtual que ha servido de análisis y homenaje a la Ley de Contrato de Seguro (LCS), que el pasado 17 de abril cumplió 40 años de su entrada en vigor. Ya desde la presentación del evento, a cargo de Carlos Montesinos, CEO de la agencia de suscripción, se puso de relieve el valor de esta normativa en base a una palabra: "consenso", el que existió para su creación entre todos los agentes involucrados y ha garantizado su pervivencia en el ordenamiento jurídico durante tantos años, y el que los profesionales reclaman en la actualidad para llevar a cabo una serie de reformas en la ley, que la permita adaptarse a los nuevos tiempos.

En el primer bloque de la jornada, Gonzalo Iturmendi, abogado socio de Iturmendi y Asociados y secretario general de Agers, y José María Elguero, director de Riesgos Financieros de Marsh Risk Solutions, pusieron de relevancia el peso de esta ley mediante el análisis de diversas sentencias dictadas por los tribunales de justicia, basadas en el contenido de algunos de sus artículos más trascendentales.

Sobre el artículo 20, relativo al interés moratorio, Iturmendi dejó claro que ha generado una enorme conflictividad y, de alguna manera, ha sido utilizado por los órganos jurisdiccionales de forma reactiva para imponer "una suerte de daño punitivo sancionador a la aseguradora".

En este sentido, puso sobre la mesa la sentencia de 25 de junio de 2020 de la Sala de lo Penal del Tribunal Supremo, que si bien estableció que se tenía que seguir la misma doctrina que de forma reiterada se ha producido en otros órdenes jurisdiccionales, hubo dos de los magistrados ponentes que emitieron unos votos particulares con una interpretación "muy preocupante" para el sector asegurador, ya que sostuvieron que la indemnización por mora debía hacerse en un solo tramo, estableciendo unos "auténticos intereses punitivos". El sistema que es reconocido en la actualidad por todas las salas del TS establece que ha de tenerse en cuenta los dos tramos del artículo 20 en la imposición de los intereses moratorios, con un primer tramo en los dos primeros años desde el siniestro de un 50% del interés del dinero y un segundo tramo, a partir de los dos años, de un 20% como mínimo.

Respecto al artículo 73.2, sobre el límite de los derechos del asegurado en el ámbito temporal en las pólizas de Responsabilidad Civil, establece dos tipos de cobertura: cláusulas en base a reclamación (*claim made*), por las que la aseguradora se hace cargo de las reclamaciones que se formulen durante el período de vigencia de la póliza o en un periodo de retroactividad de un año como mínimo; y otras en base a ocurrencia, por el que el asegurador cubre los hechos generadores que se produzcan siempre que sean reclamados durante la vigencia del contrato o en un periodo posterior de descubrimiento de un mínimo de un año.

Carlos Montesinos

Gonzalo Iturmendi

José María Elguero

Iturmendi resaltó la sentencia de 26 de abril de 2018 de la Sala de lo Civil del TS, que estableció que no hace falta que estén las dos coberturas al mismo tiempo, por lo que para la validez de las de futuro no es exigible la cobertura retrospectiva, ni para las de pasado es exigible que se cubran reclamaciones posteriores a la vigencia del seguro.

Finalmente, abordó el artículo 76, con el que se quiso clarificar algunos aspectos conflictivos que reconoce el derecho de los herederos del perjudicado a realizar la acción directa frente al asegurador.

CONFLICTIVIDAD DE LAS CLÁUSULAS

Elguero analizó los artículos 3 y 10 de la LCS, a su entender los "más importantes" de la normativa, porque se sitúan en una fase precontractual, "de advertencia de las reglas del juego". El artículo 3 determina el contenido del contrato, sus cláusulas y su validez, y el 10 establece dos deberes precontractuales (la declaración del riesgo que hay que asegurar, por parte del asegurado; y la diligencia del asegurador de preguntar el grado del riesgo).

Habría que quitar toda referencia a las cláusulas limitativas, fuente de constantes dudas y conflictos

Los criterios que han seguido los tribunales en los últimos 15 años han sido dispares. En un porcentaje cercano al 90% los jueces de primera instancia y el Tribunal Supremo han coincidido, mientras que las Audiencias

Provinciales suelen disentir, ha aclarado el responsable de Marsh Risk Solutions. También se aprecia que cada vez se condena más a las aseguradoras por falta de aceptación expresa de las cláusulas limitativas, mientras que se las absuelve por omisiones dolosas en el cuestionario.

El artículo 3 trata "sin éxito" de establecer una distinción entre las cláusulas limitativas y delimitativas, derivando en muchas ocasiones a la intervención judicial. No obstante, contiene algunos aspectos conflictivos, como la obtención de la firma expresa del asegurado, el correcto redactado de las condiciones generales y particulares de las pólizas o la aceptación de las cláusulas limitativas.

Quiso poner especial hincapié en la conocida sentencia del 3 de febrero de 2021 de la Audiencia Provincial de Gerona. Una pizzería contrató una póliza con cobertura por paralización de actividad con un máximo de 200 euros al día durante 30 días y sin franquicia. No tenía cobertura específica por paralizaciones por pandemias, por lo que la aseguradora alegó que al no haber daño material directo previo, no se cubre la pérdida de beneficios. Además, la póliza excluía las pérdidas por restricciones impuesta por organismo públicos. Sin embargo, la Audiencia consideró que era una cláusula limitativa no firmada y obligó a una indemnización de 6.000 euros.

Sobre el artículo 10, el asegurado tiene el deber de exponer los riesgos en el cuestionario que le presente la compañía, pero tiene derecho a no contestar sobre los mismos si no hay cuestionario. De ahí que Elguero advirtiera que se derivan varios aspectos conflictivos, como el conocimiento de los factores que inciden en la valoración del riesgo, la subjetividad o generalidad de las preguntas del cuestionario o la mala fe en caso de ausencia de preguntas concretas. Elguero terminó su exposición destacando el valor de la LCS como una de las primeras leyes postconstitucionales que además sigue viva. Con todo, resaltó que algo que se aprecia en las reclamaciones es que el consumidor asegurado va por delante de los aseguradores, porque es capaz de encontrar una interpretación a ciertos clausurados de la póliza que la compañía no ha previsto. Asimismo, señaló que aún no está clara la distinción entre la cláusula limitativa y la delimitativa y que hay margen de mejora en los condicionados. "En cualquiera de los casos, ojalá la Ley de Contrato de Seguros nos dure muchos años más", concluyó.

Juan Antonio Marín

Santiago Macho

La simplificación del lenguaje, el ajuste a las nuevas tecnologías y la aclaración del papel del mediador dentro del contrato de seguros, algunas reformas que requiere la ley

ASPECTOS A MEJORAR

Tras estos análisis de sentencias, se dio paso a Pilar González de Frutos, presidenta de Unespa, que hizo referencia a su condición de segoviana y su orgullo por el acueducto romano, una obra de ingeniería civil que ha sido capaz de sobrevivir más de 2.000 años gracias a dos circunstancias: que en su diseño hubo unos ingenieros civiles magníficos y a las sucesivas obras de reconstrucción y rehabilitación. "La LCS es un poco como el acueducto de Segovia", manifestó, ya que sigue ahí después de 40 años porque fue elaborada por un grupo de excelentes mercantilistas y ha sabido modificarse a lo largo del tiempo, para que perdurase.

En este sentido, expuso qué aspectos considera que deben cambiar en la ley para que siga perviviendo. El primero de ellos tiene que ver con el lenguaje, que debe adaptarse a su tiempo y eliminar aquellos términos que no son comprendidos por la mayoría de las personas. También hizo referencia a la gestión contractual y la necesidad de que toda fehaciencia viniese con el hecho de una firma:

"¿No otorga más protección un contrato que emplee un lenguaje claro que uno que use el lenguaje de siempre y demande una firma?", se preguntó.

Pero el lenguaje no fue el único foco de sus críticas a la LCS. Consideró que habría que quitar toda referencia a las cláusulas limitativas, "fuente de constantes dudas y conflictos", y que no aparece ni en el derecho comparado ni en otros ámbitos del derecho financiero, y que tiene difícil delimitación con las cláusulas delimitadoras del riesgo. Y puso pegas a la necesidad de obtener cierta información innecesaria, como el domicilio del asegurado, cuando es más importante tener su número de teléfono para localizarle. Tampoco está de acuerdo con el artículo 15 que obliga al asegurador a esperar un mes tras el impago de la prima para ver extinguido el contrato, porque no casa con los cada vez más frecuentes seguros por días u horas o con los on/off. Sobre la duración del contrato, hoy limitada a diez años, cree que debería ser la que las partes pacten. Y se mostró crítica con la regulación de la mora del asegurador, pues el "castigo va mucho más allá de cualquier racionalidad financiera".

Sobre quienes sostienen que el contrato de seguros debería ser armonizado en Europa, comentó que hay muchos factores que son decisivos en la prestación del contrato, como el conocimiento de las necesidades del cliente local, el idioma, las expectativas del tomador, la gestión local de accidentes… que lo hacen innecesario, a la vez que no hay una demanda de seguros transfronterizos. "Que siga existiendo la LCS es una de las mejores palancas para seguir progresando en nuestra actividad aseguradora", zanjó.

El interés moratorio y las cláusulas limitativas han sido algunos de los aspectos que han generado mayor conflictividad de la ley

Pilar González de Frutos

Maciste Argente

NECESIDAD DE ADAPTACIÓN

Maciste Argente, director general de Argente Correduría de Seguros, fue el encargado de moderar la mesa de debate en la que participaron representantes de las principales asociaciones de mediadores. Hubo unanimidad en considerar la LCS como una normativa garantista: "En el momento de su nacimiento ya lo era y yo creo que ese era el propósito de la ley", afirmó Javier Barberá, presidente del Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros, ya que cumple perfectamente los derechos de protección del asegurado. Juan Antonio Marín, presidente de Fecor, consideró que lo es porque en su momento hacía falta darle al consumidor algún tipo de respaldo y apoyo ante la comprensión de los contratos de seguros, "que no siempre son fáciles". Además, como dijo Martín Navaz, máximo responsable de Adecose, mejoraba el código de comercio existente que era muy sencillo y dio garantía al asegurado: "Marcó un antes y un después". "Es una ley que responde a la protección de la parte más débil del contrato de seguro", concluyó Santiago Macho, presidente deAunna Asociación.

Juan María Pozas, al frente de CIAC, se atrevió a poner un "pero" a la ley. Aunque reconoció su calidad, y de ahí su longevidad, cree que, en la actualidad, con la transformación digital y la relación híbrida con los clientes, es necesario modificarla para que vaya en consonancia con las nuevas leyes de los consumidores. Todos coincidieron en que no se necesita una nueva ley, sino actualizar la actual. "No tenemos que cambiar algo que está funcionando", defendió Javier Barberá. Juan Antonio Marín, además, precisó que para esta misión sería conveniente, como con el diseño de la ley, contar con un grupo de expertos y que aprovechen los 40 años de experiencia.

Sobre los aspectos concretos que deberían modificarse de la ley, Barberá abogó por adaptarla a la realidad. Para

él, hay tres aspectos de cambio fundamentales: el lenguaje, simplificándolo e incorporando una terminología entendible; el ajuste a las nuevas tecnologías, pues "no podemos legislar de espaldas al futuro"; y aclarar el papel del mediador dentro del contrato de seguros. Juan María Pozas hizo referencia a la necesidad de consensuar los cambios entre las distintas partes que intervienen en el contrato, por lo que el regulador debería contar tanto con la patronal como con las asociaciones de consumidores y de mediadores de seguros. De hecho, hizo un llamamiento a estas últimas para trabajar juntas y presentar un proyecto común de reforma.

Santiago Macho concretó en la necesidad de una regulación del tomador impropio de seguros colectivos y encaminar los conflictos hacia resoluciones extrajudiciales. Además, apostó por una norma única comunitaria para aportar "mayor seguridad" a los consumidores con independencia del operador con el que trabajen. Coincidió Martín Navaz en que la ley debería tener un componente europeo y en la necesidad de adaptar las definiciones del texto, "así como ser capaces de trasladar todo el histórico de sentencias para dar una mayor seguridad jurídica".

SENTENCIAS "ARBITRARIAS"

También se analizó el conflictivo artículo 3 de la ley y la reciente sentencia de la Audiencia Provincial de Gerona, que había expuesto el director de Riesgos Financieros de Marsh Risk Solutions. Marín cree que el tema de las cláusulas limitativas es complejo y no se ha solucionado aún, por lo que hay que trabajar en ello para conseguirlo, toda vez que se están apreciando ya cambios importantes en las formas de relacionarse con los clientes, como los digitales, "que van a hacer aún más difíciles estas cuestiones".

Lo que pacten las partes debe quedar muy claro en el contrato y ser correctamente entendido, sobre todo por el asegurado

Javier Barberá

Juan María Pozas

En esta línea, Pozas alegó que todo el mundo conoce la disparidad de condicionados generales que existen en el mercado y que al enviarse los contratos de manera digital sería interesante incluir enlaces a las normas que aluden para más claridad de los asegurados. Respecto a la sentencia, dijo que pone de manifiesto que la LCS debería aportar más claridad para intentar evitar este tipo de interpretaciones "arbitrarias" por parte de los juzgados, aportando seguridad jurídica al contrato.

Para Macho la interpretación del artículo 3 por parte del juzgado no fue "acertada", ya que en el sector no se valora como posibilidad de cobertura la pandemia: "Se está confundiendo mucho entre las cláusulas que limitan el riesgo de aquellas que limitan los derechos, que son las que realmente regulan este artículo". En cualquier caso, lo que pacten ambas partes debe quedar muy claro en el contrato y ser correctamente entendido, sobre todo por el asegurado, comentó.

El presidente de Adecose recordó que la mediación ha tenido que resolver en este año de pandemia multitud de dudas e incidentes que les han hecho llegar sus clientes respecto a esta situación, pero siempre en base a un contrato que cuando se hizo no estaba contemplado por ninguna parte aspectos relativos a la pandemia. "Esta sentencia nos ha generado a los corredores una sensación de que protegemos más a las aseguradoras que a los clientes, como nos han manifestado muchos clientes", argumentó, esperando que "por su falta de rigor" no sirva de guía para futuras reclamaciones.

CONSENSO PARA REFORMAR LA LEY

En torno al artículo 20 Maciste Argente quiso saber la opinión de sus compañeros sobre si les parecía abusivo el pago de una indemnización por mora del 20% transcurridos dos años desde el siniestro. El presidente de Aunna Asociación expresó que cuando se hizo el artículo se buscaba una finalidad concreta que era resarcir lo más rápidamente posible al asegurado imponiendo un castigo sobre quien retrasase la indemnización de manera injustificado, pero que "hoy en día un 20% es desproporcionado". De ahí que Martín Navaz abogase para que, después de tantos años, ese importe se actualizase y fuese referenciado a algún concepto.

Barberá también cree que "está fuera del contexto financiero actual" y descontextualizado respecto a los valores e intereses vigentes, por lo que abogó por homologarlo a los tipos de interés actuales. Con todo, apreció que con este artículo a lo mejor se está mandando un mensaje para agilizar los procesos y las aseguradoras deberían tenerlo en cuenta. De todas formas, Pozas opinó que un expediente de siniestro que se alarga en su resolución tanto tiempo, a las partes lo que menos le preocupará serán los intereses de demora.

Respecto al arbitraje como una fórmula de evitar litigiosidad y ganar en tiempo de respuesta, Santiago Macho comentó que es necesario incluir mecanismos alternativos y eficaces para no sobrecargar a los juzgados y que estos procedimientos otorguen al consumidor la misma garantía que si acudiesen a los tribunales. Eso sí, los profesionales de la mediación hicieron hincapié en la necesidad de contar con las herramientas y reconocimiento necesarios, así como formar a buenos árbitros, pues en la actualidad los sistemas de arbitraje no son los más adecuados. El presidente de Fecor aportó un matiz a la validez de esta figura, ya que considera que las cortes de arbitraje podrían operar en grandes ciudades que están bien formadas y dotadas de herramientas, pero en pequeñas ciudades no es así. En cualquier caso, Javier Barberá alegó que es una tendencia europea la resolución extrajudicial de conflictos, por lo que el arbitraje "debería ser un deber". De hecho, la nueva Ley de Distribución de Seguros ya la incluye, arguyó.

Martín Navaz

Eric Evian

La LCS ha pervivido 40 años porque fue elaborada por un grupo de excelentes mercantilistas y ha sabido modificarse a lo largo del tiempo

La última cuestión que se abordó en la mesa redonda versó sobre la posibilidad de consenso para reformar esta ley en una época de tanta polarización, algo que tal como está la situación actual, "es imposible a nivel político", según Javier Barberá. Sin embargo, el presidente de CIAC piensa que entre todos serán capaces de encontrar el consenso para ofrecer una reforma de esta ley, ajustada a los intereses de todas las partes, sin necesidad de intervención de los políticos, para presentarla al Congreso. Santiago Macho coincidió en que el sector es suficientemente maduro como para ponerse de acuerdo: "El consenso debe nacer de aquellos que saben y conocen el seguro de primera mano, alejados de cualquier tipo de intencionalidad política". Juan Antonio Marín coincidió en que el acuerdo lo encontrarían dentro del sector, pero el problema lo encontrarían con los políticos.

La jornada concluyó con la intervención de Eric Evian, presidente y CEO de CGPA Europe, que reconoció el valor de la LCS. "Gran parte del reconocimiento de esta ley es gracias a la acción continuada de los mediadores de seguros profesionales", manifestó, ya que recurren a la normativa como mejor soporte para hacer valer los intereses de sus clientes.

Aitana Prieto

Cómo **COMBATIR** las malas prácticas de la bancaseguros

Desde hace años los mediadores de seguros se están posicionando en contra de las malas praxis que realizan las entidades bancarias a la hora de vender, o como dicen ellos "colocar" los seguros a sus clientes. Fruto de esa lucha es la jornada sobre 'La mala praxis bancaria' que realizó el Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Alicante a mediados de marzo, que estuvo moderada por Vanessa Fernández, directora del departamento de Consumo de Andersen.

Los corredores de seguros no están en contra de los bancos. Se muestran defensores de un asesoramiento profesionalizado, que se adapte a las necesidades del cliente. Por eso, están luchando contra el abuso que cometen los bancos al obligar a contratar un seguro cuando se pide un crédito. Se propone que la administración y los órganos reguladores y de control den un paso al frente y denuncien de oficio para proteger a los consumidores y no al sistema bancario. Además, se plantea llevar las malas prácticas y las cláusulas abusivas ante la autoridad de Consumo de la Comunidad Autónoma que corresponda; o utilizar el buzón de la Comisión Nacional del Mercado de la Competencia, que es completamente confidencial, para presentar una denuncia de mala praxis del banco.

Vanessa Fernández

La jornada comenzó con la intervención de Jesús Valero, jefe de la Unidad de Mediación de Seguros Privados de la Dirección General de Economía de la Comunidad Valenciana, que comentó que el control de la mala praxis tiene que ser a nivel nacional porque, a día de hoy, en España, hay inscritos 191 operadores de bancaseguros (180 son vinculados y 11 son exclusivos) y solo 4 de ellos están supervisados en tres comunidades autónomas: la Comunidad Valenciana, uno; Navarra, dos; y las Islas Baleares, uno. Por eso, Valero dijo que "desde la Comunidad Valenciana solo se puede atender las quejas, pero no podremos hacer nada fuera de controlar al operador de bancaseguros que está bajo nuestra supervisión".

Florentino Pastor

La visión de los corredores de seguros comenzó con la exposición de Florentino Pastor, presidente del Colegio de Alicante, que dejó claro que los corredores de seguros "no estamos en contra de los bancos. Somos firmes partidarios de la competencia. Pero defendemos un asesoramiento profesionalizado, que se adapte a las necesidades del cliente".

La realidad, según Pastor, es que "se obliga al consumidor a contratar seguros que no les hacen falta o a un precio y unas condiciones que no son las adecuadas, sin una información precontractual y contractual conveniente". Desde la Dirección General de Seguros les dicen que tienen que denunciar los hechos que conozcan, pero Florentino Pastor se pregunta "¿Cómo vamos a denunciar si el consumidor necesita ese préstamo? ¿Qué protección hay para esas personas?".

Javier Barberá

El cliente cree que tienen que mantener el seguro vinculado mientras dure el préstamo y no es así

Él cree que la administración y los órganos reguladores y de control deben de dar un paso al frente y denunciar de oficio para proteger a los consumidores y no al sistema bancario.

LOS BANCOS EJERCEN UN ABUSO DE POSICIÓN DOMINANTE

Javier Barberá, presidente del Consejo General de Colegios de Mediadores de Seguros, aportó los datos recopilados en un estudio realizado por esta institución, que avalan la situación que existe. En la Comunidad Valenciana el 66% de las personas que solicitan un crédito no son informadas de que el seguro lo pueden contratar a través de otro canal. Es más, el 53% de esas personas creían que ese seguro tenía que contratarlo con la entidad bancaria que le estaban concediendo el crédito. El 91% de los entrevistados confesó que el 75% de los casos, el banco les ofertó el seguro. En la Comunidad Valenciana, de los seguros vinculados a operaciones bancarias, un 72% corresponde a seguros de Vida, un 63% a seguros de Hogar y curiosamente están apareciendo otras vinculaciones, como el seguro de Automóviles y no precisamente por la financiación de la compra de ese vehículo. Se da la circunstancia de que el seguro contratado a través de una entidad bancaria puede ser hasta el 78% más caro.

Barberá afirma que "desde el Consejo General no nos oponemos a que la banca venda seguros, sino a la

forma en cómo los está comercializando. Desde los colegios lo estamos denunciando porque afecta a la libre competencia y ejercen un abuso de posición dominante. Es algo que venimos denunciando desde 2014, porque detectamos que en el momento de la concesión del crédito se producen malas prácticas. La gota que rebosó el vaso fue cuando se autorizaron los créditos ICO para subsanar la falta de liquidez con la pandemia y algunos bancos ejercieron su poder dominante para obligar a la gente a contratar seguros. Los mediadores nos opusimos frontalmente y conseguimos que la banca reconociera que hubo abusos y el ICO prohibiera que se vendieran seguros con estos créditos".

El presidente del Consejo General también arrojó claridad sobre la duración de la póliza contratada con el banco. "El cliente cree que tienen que mantener el seguro vinculado mientras dure el préstamo y no es así".

Gonzalo Guzmán, letrado asesor del servicio de Reclamaciones del Banco de España, explicó que "hasta la entrada en vigor de la Ley 2005 de 2019, la venta cruzada en España, desgraciadamente, estaba generalizada y permitida. El cliente tenía que contratar un seguro con el banco o se quedaba sin financiación. Pero, a partir de la entrada en vigor de esta norma, se prohíbe exigir el seguro. Solo hay dos excepciones: los seguros de amortización, para poder cubrir la eventualidad del impago del préstamo; y el seguro de daños, para mantener el valor del inmueble hipotecado que sirve de garantía real en la operación de préstamo. Salvo estas dos excepciones, está prohibido vincular cualquier otro tipo de productos a no ser que lo autorice expresamente la autoridad competente, es decir, el Ministerio".

En España hay inscritos 191 operadores de bancaseguros (180 son vinculados y 11 son exclusivos) y solo 4 de ellos están supervisados en tres comunidades autónomas

En cuanto a estos dos productos, aunque se exija por el banco para la concesión del crédito, el cliente puede buscarlos en otras entidades siempre y cuando tengan análogas coberturas. El banco tendrá que aceptar ese seguro que nosotros le presentamos y no podrá cobrarnos ninguna comisión por verificar que tiene las mismas coberturas, ni podrá encarecer la financiación por no contratar el seguro con él. Además, Guzmán aclara que "no solo se puede hacer al principio, sino en cualquier momento de la vida de ese crédito".

El letrado asesor del servicio de Reclamaciones del Banco de España advirtió de que "el problema se crea con los seguros de prima única, que se cobra en el momento de la contratación del crédito. A esto hay que añadir que, al tratarse de una cantidad alta por ser prima única, el banco concede un mayor crédito para poder pagarla, con los intereses que conlleva".

EL 95% DE LA CONTRATACIÓN DEL SEGURO DE VIDA POR EL BANCO LLEGA UNIDO A UN CRÉDITO

Sobre la posibilidad de anular el contrato firmado con una entidad bancaria, Florentino Pastor, expone un caso real documentado en el que "el Banco Sabadell dificulta la anulación de sus contratos de seguros con el tiempo prefijado por la ley, remitiéndole a un número de teléfono para poder anularlo, algo que es contrario al artículo 22 de la Ley del Contrato de Seguro".

La contratación de seguros de Vida desde entidades financieras, en más de un 95% de los casos se contratan junto con créditos hipotecarios. "Eso se llama imposición", afirma Pastor. Y se pregunta: ¿El Banco de España puede actuar de oficio? ¿Las asociaciones

Gonzalo Guzmán

de consumidores pueden hacer una acción para que el Gobierno actúe de oficio? ¿La Fiscalía de consumo puede actuar de oficio? ¿Tanto miedo tenemos a los bancos como para no actuar contra su mala praxis? ¿Se ha sancionado a las entidades financieras por está mala praxis? Hay muchas leyes, pero no se están aplicando.

Juan Carlos Lluch

Precisamente Carlos Lluch, corredor de seguros y presidente de Control Up SL Insurtech, hizo referencia a varias de ellas: la ley 9/92, la ley 26/2006 y el actual Real Decreto 3/2020 en el que hay un artículo que dice que se prohíbe imponer directa o indirectamente el seguro. Además, tenemos la Ley Hipotecaria que ha incidido en ese tema, aunque ya existía esa prohibición mucho antes.

Sin embargo, Lluch se queja de que "las leyes no se aplican en la bancaseguros. He atendido más de 12.000 casos de prácticas abusivas y en torno al 70% tiene un origen bancario. Están en posición de poder y tenemos que hacer lo que ellos quieran o nos desintegran financieramente. Por ese motivo, son capaces de abducir a la gente durante 30 o 40 años. Los corredores de seguros no podemos ofrecer nada a ese cliente hasta que el banco decide dejarle". Aunque sean mejores ofertas pues los bancos venden "en torno a un 67% más caros que lo que están en el mercado".

En este punto, Carlos Lluch explicó un caso que tiene documentado de "una mujer de 78 años que fue a CaixaBank para financiar 15.000 euros para la compra de un vehículo para su hijo que lo necesita para poder trabajar, y le dijeron que le tenían que hacer un seguro. Cuando recibe el recibo, resulta que le han hecho un seguro de Decesos a prima única por 5.300 euros y el seguro cubre 3.250 euros. Es decir, le van a cobrar 2.000 euros más de lo que va a cubrir".

Se da la circunstancia de que el seguro contratado a través de una entidad bancaria puede ser hasta el 78% más caro que el contratado a través de otros canales

SE DEBERÍA PROHIBIR LA VENTA DE SEGUROS A PRIMA ÚNICA

La realidad, apunta Lluch es que "nadie en el sector asegurador hace seguros a prima única, salvo la banca. Deberían de estar prohibidos los seguros de prima única. A ningún profesional se le ocurriría vender un seguro de Vida a 20 o 30 años y además tener que financiar la prima y encarecer los actos jurídicos documentados. Otra cosa que tenemos que tener en cuenta es que cuando hay una ejecución hipotecaria, eso agrava la situación de la familia. Lo mismo ocurre cuando se produce un divorcio o cuando hay una amortización anticipada o un cambio de banco, porque a las compañías de seguros vinculadas a la banca se les ha ocurrido la idea de no devolver la prima no consumida sino de devolver las provisiones matemáticas de esa prima no consumida. Con lo cual, se están apropiando del beneficio que habrían dejado los años futuros. A esto hay que añadir que está prohibido cobrar por servicios no prestados y lo están haciendo".

El abuso en la contratación solo es la punta del iceberg, señala Carlos Lluch. "El abuso se produce cuando ocurre un siniestro y te das cuenta que no se ha hecho la póliza adecuada para ese riesgo. Yo propongo que las

malas prácticas sean públicas para que tenga impacto en su reputación y en su marca".

Plantea llevar las malas prácticas y las cláusulas abusivas ante la autoridad de Consumo de la Comunidad Autónoma que corresponda; o bien utilizar el buzón de la Comisión Nacional del Mercado de la Competencia, que es completamente confidencial, para presentar una denuncia de mala praxis y el banco nunca sabrá quién ha sido el que presentó la denuncia.

Por su parte, Carlos Ballugera, presidente del Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU), expuso que "todos tenemos un seguro, pero no todos sabemos qué es lo que hemos contratado". Entre otras cosas, planteó que "cuando se produzca un siniestro, por

OTRAS MALAS PRAXIS REVISADAS POR EL BANCO DE ESPAÑA

La banca está realizando muchas malas prácticas que influyen al sector asegurador. Además de las más fragantes, analizadas en este artículo, aquí se apuntan otras:

- **Que no haya transparencia sobre el coste que supone al cliente contratar un seguro para que baje el diferencial que se aplica al tipo de interés y que el cliente pueda valorar si le interesa contratar esos seguros para conseguir la bonificación que le ofrece la entidad.**
- **No entregar en la información precontractual que hay que dar 10 días naturales antes de la formalización del préstamo, qué seguro se está obligando a contratar y los costes de ese seguro. Luego se exige la firma del cliente de esas pólizas a la firma del crédito.**
- **No incluir el coste de los seguros en la Tasa Anual Equivalente (TAE) del préstamo, que es el precio de referencia del préstamo, para poder compararlo con el de otras entidades bancarias.**
- **No informar al cliente de la conveniencia de cancelar el seguro cuando se amortiza anticipadamente el préstamo.**
- **Exigir unos determinados seguros como el de Accidentes, de Vida, de ILT, de invalidez, de desempleo, de Hogar... para beneficiar el diferencial aplicable al préstamo, que en muchas ocasiones tienen costes fuera del mercado. Además, no informan de la diferencia entre la oferta combinada y la oferta de seguro por separado, para que el cliente no pueda valorar si realmente está pagando de más.**
- **Falta de claridad en las cláusulas referidas a las bonificaciones. De esa forma, se hacen diversas interpretaciones de cuándo se cumple los requisitos para bonificar el tipo de interés y el cliente cree que está cumpliendo los requisitos, pero la entidad al final dice que no.**
- **Que carguen en cuenta el seguro sin haberlo contratado y sin que la entidad acredite que el cliente haya contratado ningún tipo de seguro.**
- **La negativa a devolver los recibos a pesar de que el cliente ha decidido hacerlo dentro de las 8 semanas posteriores al cargo.**

ejemplo un incendio, se debería de permitir que el dueño de la vivienda que está pagando un crédito hipotecario pueda cobrar esa indemnización para rehabilitar su casa y seguir pagando ese crédito que tiene ya concedido y no tener la obligación de dárselo al banco".

Carlos Ballugera

Fernando Santos

EL DICTAMEN DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA NO ES VINCULANTE

Ballugera denunció la función del Servicio de Reclamaciones del Banco de España porque "lo que se determina en él, los bancos no lo cumplen si no quieren". Además, comparte la idea de hacer públicas las malas prácticas.

En este sentido, Fernando Santos, fiscal de Consumo (Fiscalía Provincial de Córdoba), dijo que "mientras no tengamos un juzgado con competencia estatal y bien dotado, no conseguiremos nada. Además, se tiene que regular la ejecución de las acciones colectivas masa porque si no, no se puede ejecutar. De todos los fiscales que hay en España el único que se dedica al tema del consumidor soy yo. Habría que pedir que hubiera una fiscalía de sala de defensa de los consumidores". También propone designar abogados especializados de oficio, adscritos a la defensa del consumidor. Pidió destacar a tres fiscales al Banco de España, como los hay en el Tribunal de Cuentas. Asimismo, cree que la Dirección General del Mercado de la Competencia y la Dirección General de Seguros "deben de ser proactivas si no, no hacemos nada".

Las malas prácticas deben de hacerse públicas para que tenga impacto en la reputación y la marca que las realiza

Para Santos, "la clave está en los daños punitivos, porque en los países donde existe (como es el caso de Estados Unidos), el consumidor está muy bien protegido".

Por alusiones, Gonzalo Guzmán, letrado asesor de servicio de Reclamaciones del Banco de España, señaló que "hemos conseguido un porcentaje bastante relevante de rectificaciones, partiendo de la base de que nuestros dictámenes no son vinculantes. Además, llevamos varios años que se ha puesto en marcha una división de inspección de transparencia, que está actuando de oficio, y que está haciendo una labor exhaustiva de denuncia de prácticas y de quebrantamientos normativos de defensa de los consumidores financieros. Esta división está sancionando y está publicando las entidades que han sido objetos de sanciones. En la memoria de conductas del mercado también se está publicando cuáles son las conductas de las entidades y cuál es el número y las estadísticas de las reclamaciones que tienen cada una de las entidades. Por lo tanto, desde el punto de vista reputacional, sí que se está haciendo daño. Hacemos lo que podemos con los medios que tenemos. Soy partidario de que se dé publicidad de cuáles son las entidades que están haciendo estas malas prácticas, pero se dejó de hacer. Ahora solamente se hace público el tipo de reclamaciones que hay. Desgraciadamente nuestras resoluciones son papel mojado porque no son vinculantes, pero son prueba documental para poder presentarla ante los tribunales".

Si quiere ver el vídeo de la jornada completa pulse aquí

PROTEGER al directivo de la pyme es responsabilidad (y beneficio) de todos

Nerea de la Fuente, directora de Suscripción de Hiscox Iberia

El escenario que estamos atravesando no puede preverse, pero el directivo en el desarrollo de sus funciones se expone a decenas de riesgos, algunos que afectarán a su compañía y otros a su persona, y la gran mayoría de ellos pueden asegurarse.

Vamos camino de los 14 meses más complicados en la vida laboral, y seguramente también personal, de los cientos de miles de directivos y administradores responsables de gestionar las pequeñas y medianas empresas del tejido empresarial español.

Nadie estaba preparado para afrontar una pandemia que ha modificado el modelo de negocio de casi la totalidad de las empresas españolas, independientemente del tamaño y sector al que pertenezcan. El escenario que estamos atravesando no puede preverse, pero el directivo en el desarrollo de sus funciones se expone a decenas de riesgos, algunos que afectarán a su compañía y otros directamente a su persona, y la gran mayoría de ellos pueden asegurarse. En este sentido, desde Hiscox hemos elaborado una guía sobre las principales responsabilidades a los que tienen que hacer frente administradores y directivos, divididas en 14 ámbitos: responsabilidad laboral, mercantil, concursal, civil, penal, fiscal, seguridad social, prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, medioambiental, protección de datos, competencia desleal, subvenciones, propiedad intelectual y propiedad industrial. Sin duda, se trata de una lista muy amplia que, como mínimo, debe ser respondida, desde el sector asegurador, con un seguro igual de completo.

CONCIENCIAR DE LOS RIESGOS EMPRESARIALES

Creemos que el sector asegurador, además de ofrecer pólizas que cubran los siniestros que realmente se producen y los riesgos más habituales a los que se enfrentan los directivos y administradores de nuestras pymes, también tiene la responsabilidad de concienciar de estos peligros y obligaciones entre el tejido empresarial. Ayudar así a nuestros colaboradores en la venta de nuestras pólizas, a la vez que aumentamos la comprensión del cliente potencial hacia estos seguros de D&O que les ofrecerán la tranquilidad que necesitan ante perjuicios

ocasionados por el directivo a terceros, por la entidad a terceros, o los perjuicios ocasionados por la entidad a terceros por infringir las prácticas laborales.

En este momento en el que las empresas han recibido un duro golpe y quizá algunas puedan verse afectadas, a final de año, con el fin de la moratoria de los concursos de acreedores, hemos pensado que era el mejor momento para potenciar nuestro producto y adaptarlo a las necesidades del mercado. Y en este contexto hemos lanzado Hiscox D&O, que incluye más de 10 nuevas coberturas con más de 20 extensiones de cobertura adicionales, mantiene las mismas tasas y criterios de suscripción que ofrece la compañía desde 2009, así como la protección ya contemplada como gastos legales y de defensa, multas y sanciones administrativas o demandas en el marco de un concurso de acreedores, e incorpora coberturas nuevas como gastos de defensa para reclamaciones bajo secreto de sumario, reintegro de gastos de defensa en subvenciones, gastos de persona clave, gastos de inhabilitación de los directivos, gastos de privación de bienes, entre otras.

Nadie estaba preparado para afrotar una pandemia que ha modificado el modelo de negocio de casi la totalidad de las empresas

La póliza está dividida en tres secciones diferenciando coberturas para la persona asegurada y coberturas para la entidad, y se especifican los importes que se abonarían en caso de siniestro.

Proteger al directivo es proteger el futuro de miles de empresas y millones de trabajadores, así, desde nuestro sector, el asegurador, debemos jugar un papel protagonista en la concienciación sobre el riesgo ofreciendo además soluciones sencillas, comprensibles y efectivas. Asegurando a nuestros directivos, indirectamente extendemos una red de seguridad para el país en su conjunto.

ERES ÚNICO
¿POR QUÉ COTIZAR COMO LOS DEMÁS?

En Hiscox, tenemos la forma de cotizar que mejor se adapta a tu forma de trabajar
Diferentes vías para corredores únicos

Como toda la vida

Plataforma MyHiscox

Hiscox Conecta
910 386 879

Más información sobre cómo cotizar en: www.hiscox.es/como-cotizar-con-hiscox

HISCOX
SEGUROS ESPECIALIZADOS

El riesgo, la energía y la España **DESPOBLADA**

El riesgo, como la energía, nunca desaparece, solo se transforma. Y también se transfiere. Esa es una buena noticia para nosotros. La realidad que hemos vivido con la Covid 19 nos ha hecho ver que es posible repoblar nuestros pueblos gracias a la tecnología, que permite un trabajo productivo en remoto, el teletrabajo, mejorando la calidad de vida y ayudando al planeta a ser más sostenible. Luchar contra la España vaciada no es otra cosa que buscar la diversificación del riesgo y su dispersión.

Luis Sáez de Jáuregui,
vicepresidente de la Fundación AXA.

No todas las personas que forman parte del sector asegurador son capaces de ver siempre con claridad esa transformación. Reflexionaba sobre esto hace unos días a raíz de la presentación en el Senado de un estudio en el que he tenido la oportunidad de participar sobre de la revisión, dos años después, de los avances (o retrocesos) logrados tras la gran manifestación de la España despoblada que tuvo lugar en Madrid en marzo de 2019.

Alguien próximo a mí y al sector, se me acercó para decirme que no entendía muy bien el interés de una compañía como AXA por la España vaciada, lo que me llevó a pensar que existen riesgos -y situaciones que los provocan- que no todos ven.

Muchas personas consideran que la lucha contra la despoblación que sufre nuestro entorno rural tiene un fin romántico, ajeno a cualquier perspectiva económica. Mi colega era uno de ellos. Pero nada más lejos de la realidad. Si tenemos que luchar con todas nuestras fuerzas para revertir el éxodo de la población de las zonas rurales a las ciudades es porque nos jugamos la prosperidad de la economía y la sostenibilidad del propio planeta. Y esto tiene mucho que ver con el sector asegurador.

Según los cálculos de los expertos consultados por el Grupo AXA, en 2050 casi el 70% de la población mundial vivirá en ciudades, frente al 55% actual. Las megalópolis concentrarán cada vez mayores riesgos socioeconómicos, algunos de ellos difíciles de proteger (como las pandemias) y una de las formas de prevenirlos es ayudar a que las personas no se vean forzadas a tomar decisiones migratorias no deseadas.

El cambio climático lleva años creando flujos migratorios no deseados (incluso no planificados) y viceversa. Movimientos que, a su vez, llevan a una hiperconcentración de población en algunas zonas que tienen, entre otros, efectos sobre el calentamiento global. Es una espiral sin fin. Se espera que en 2050 haya en el planeta 143 millones de migrantes a causa del clima en países emergentes, donde ya se están enfrentando a eventos climáticos extremos. Y este movimiento generará ciudades hiperpobladas. Se estima que los migrantes climáticos provendrán en su mayoría del África Subsahariana (60%), Asia Suroriental (28%) y Latinoamérica (12%).

SOLUCIONES PARA QUE LAS CIUDADES SEAN MÁS RESILIENTES

De seguir a este ritmo, muchas ciudades van a colapsar. Y cuando eso ocurra, la economía irá detrás. En la actualidad las ciudades generan el 80% del PIB mundial, lo que significa que cualquier riesgo que afecte a estos mega núcleos urbanos tendrá importantes repercusiones económicas. La OCDE, por ejemplo, ha estimado que una gran inundación del Sena, similar a la catástrofe de 1910, podría afectar hasta a 5 millones de residentes en París y su área metropolitana, y causar daños por un valor de hasta 30.000 millones de euros. Por lo tanto, es crucial diseñar soluciones para que las ciudades sean más resilientes y, al mismo tiempo, descomprimir la presión poblacional que están sufriendo, en favor de sus entornos rurales en radios de 300 km a la redonda.

Tenemos que luchar para revertir el éxodo de la población de las zonas rurales a las ciudades porque nos jugamos la prosperidad de la economía y la sostenibilidad del planeta

Como decía, hay un principio que rige nuestra función aseguradora: la diversificación y dispersión del riesgo. Luchar contra la España vaciada no es otra cosa que buscar la diversificación del riesgo y su dispersión. La concentración de la población en núcleos urbanos hipertrofiados puede terminar pasándonos una factura que no podamos pagar.

Unit linked a prima única

Mapfre ha lanzado 'Cupón Fijo Select', un nuevo unit linked a prima única, que puede contratarse desde 3.000 euros, con una duración de 5 años y cuatro meses, ligado a la evolución del índice Eurostoxx Select Dividend 30.

Esta nueva modalidad de producto es una interesante alternativa de ahorro a medio plazo, ya que ofrece una posible y atractiva rentabilidad en el entorno de tipos de interés de renta fija en el que nos encontramos, y permite al cliente diversificar sus ahorros.

Llegado el vencimiento, el valor a percibir dependerá de la valoración del índice en ese momento respecto al valor inicial de referencia, pero con la tranquilidad de saber que, si dicho valor fuera inferior o igual al 90%, se garantizará al cliente el 90% del capital invertido. Además, el producto garantiza cada año de manera automática el pago al titular de un cupón fijo del 0,15. Además, dispone de un capital adicional en caso de fallecimiento y la posibilidad de rescate total a partir del primer año.

Defensa Jurídica para las personas en el entorno digital

Caser Seguros ha creado 'Caser Legal&Cyberprotección', un seguro de Defensa Jurídica que ofrece protección jurídica en el ámbito digital, además de servicios preventivos de ciberseguridad.

'Caser Legal&Cyberprotección' ofrece servicios legales de asesoramiento jurídico, revisión de documentos y conexión con despachos, así como garantías de defensa jurídica para el ámbito digital. Entre ellas, se incluyen reclamaciones sobre protección de datos, defensa penal o defensa del e-consumidor.

También ofrece prestaciones de seguridad y monitorización como navegación segura, antifraude de tarjetas e identidad, localización de dispositivos o control parental.

Asimismo, incluye una cobertura de servicios de asistencia y soporte con el objetivo de ayudar a los usuarios en las incidencias relacionadas con los dispositivos digitales de los asegurados. Este tipo de asistencias permiten al asegurado contar con soporte tecnológico, desplazamiento a domicilio o servicio de revisión y puesta a punto de los equipos. Del mismo modo, incluye servicios más especializados para ayudar con el uso de los dispositivos conectados a la vivienda (IoT) e incluso soporte técnico para plataformas de videojuegos.

Seguro *on-demand* de objetos cotidianos

La agencia española de suscripción Exsel ha presentado en España "el seguro bajo demanda de objetos cotidianos más flexible del mercado". Está hecho a medida de cualquier producto y se suscribe entre el vendedor y el cliente en el mismo momento de la compra o *leasing*.

Esta nueva póliza de Great American ya funciona en siete países europeos con modelos como el seguro de audífonos o el de bicicletas eléctricas en Holanda, el de gafas o la cobertura de costes de gimnasio en Francia, o el recién lanzado seguro de rotura de cascos de moto en España.

En este sentido, las coberturas y primas del seguro son flexibles, si bien se trata de seguros *low-cost* cuyo coste va incorporado en el precio del producto y que cubre cualquier desperfecto o rotura en audífonos, gafas, cámaras fotográficas, dispositivos electrónicos, teléfonos móviles, equipos médicos, bicicletas, equipos deportivos, remolques, bellas artes, joyas, instrumentos musicales, equipamientos de jardín, equipos de oficina e informáticos, sistemas de seguridad, máquinas expendedoras, equipamiento agrícola, instalaciones y equipos de contratistas, equipos industriales ligeros, carretillas elevadoras, vehículos de movilidad urbana, equipos de calefacción, electrodomésticos y todo objeto o consumible.

MGS Ciberseguridad
para pymes y despachos profesionales

1 PREVENCIÓN
CIBERPROTECCIÓN:
Protección y monitorización remota permanente de ordenadores.
Informe de vulnerabilidades en la web

2 RESPUESTA
GESTIÓN DE INCIDENTES
en ciberseguridad y concienciación en ciberseguridad para empleados.

3 COSTES
PACK DE GARANTÍAS INDEMNIZATORIAS:
servicios legales, gastos de notificación, restitución de imagen, ciber extorsión, entre otras.

Para más información, remite un mensaje a clientes@mgs.es, visita nuestra web o consulta a uno de nuestros agentes.

www.mgs.es

MGS Seguros

Las Comunidades Autónomas podrán ampliar los beneficiarios del plan de ayudas directas a empresas

Apenas un mes después de aprobar el paquete de 11.000 millones de euros para medidas de refuerzo a la solvencia empresarial, y sin que los fondos hayan comenzado aún a desembolsarse, el Gobierno ha considerado que se quedó corto en el alcance de la medida estrella del programa, un lote de ayudas directas a empresas de 7.000 millones de euros, y ha decidido ampliar su alcance.

El Consejo de Ministros del 20 de abril aprobó ciertas modificaciones del real decreto ley para permitir que nuevos sectores reciban la asistencia pública. El paquete está dirigido a firmas que hayan sufrido una caída de la facturación de al menos un 30%, lo que certificará la Agencia Tributaria, y cubrirán hasta el 40% de la pérdida de ingresos para micropymes y autónomos, y del 20% para el resto de firmas.

Como consecuencia, los trabajadores por cuenta propia recibirán una cuantía fija de 3.000 euros y el resto de empresas un monto de entre 4.000 y 200.000 euros, si bien se dejó margen a las autonomías para ir más lejos.

En paralelo, el Consejo de Ministros ha aprobado un plan para permitir el aplazamiento y fraccionamiento del pago de deudas no tributarias o aduaneras con la Administración General del Estado.

Trabajo detecta 4.588 fraudes de empresas en los ERTE desde el inicio de la pandemia

La Inspección de Trabajo ha detectado un total de 4.588 infracciones por parte de empresas en los Expedientes de Regulación Temporal de Empleo (ERTE) desde el inicio de la pandemia y ha impuesto sanciones por un total de 21,96 millones de euros.

Así se refleja en una respuesta escrita del Gobierno, fechada a 9 de abril, a una pregunta parlamentaria del senador Miguel Ángel Heredia sobre cuántos controles e inspecciones ha realizado el Ejecutivo desde el comienzo de la pandemia de cara a evitar fraudes de empresas en los ERTE.

En su respuesta, el Ejecutivo indica que, en total, se han realizado 36.565 inspecciones, de las que ya han concluido 29.047, dando lugar a 4.588 infracciones detectadas y la imposición de sanciones por más de 21.96 millones de euros.

En el desglose por provincias, la respuesta del Gobierno refleja que el territorio con mayor número de infracciones detectadas es Madrid, con 450, con sanciones por un total de 2,23 millones de euros; seguida por Alicante, con 273 infracciones y 1,23 millones de euros en sanciones; y Murcia, con 257 infracciones y sanciones por 918.304 euros.

El Supremo amplía el margen para que las empresas se deduzcan gastos en Sociedades

El Tribunal Supremo ha fallado a favor de las tesis empresariales en el largo pulso judicial sostenido entre las compañías y la Agencia Tributaria en torno a qué gastos pueden deducirse del pago del impuesto de sociedades. En una sentencia que sienta doctrina, sus magistrados han limitado el alcance de las llamadas "liberalidades", que no pueden aprovechar estos beneficios fiscales, a la vez que han ampliado la capacidad de los empresarios de demostrar que ciertos gastos están en correlación con los ingresos que obtienen (aunque sea a largo plazo) y son, por tanto, susceptibles de una deducción tributaria.

El caso que el Supremo aceptó analizar para arrojar luz a "una de las principales fuentes de litigiosidad en el ámbito tributario", en palabras de la compañía demandante, fue el del holding orensano de pizarreras Cupire Padesa S.L. La firma recurrió la decisión de la Inspección Tributaria de la Administración Tributaria de Galicia de impedirle la deducción en Sociedades de una serie de gastos argumentando que se trataba de "liberalidades", abonos que no tienen por objeto la actividad lucrativa de la compañía. Este tipo de gastos, así como los donativos, "no tendrán consideración de gastos fiscalmente deducibles", según constaba en la Ley del Impuesto de Sociedades de 2004, ya derogada, pero también en la vigente, de 2014. Solo se exceptúan de esta prohibición los "gastos por relaciones públicas con clientes o proveedores"; los

que "con arreglo a los usos y costumbres se efectúen con respecto al personal"; los destinados a "promocionar, directa o indirectamente, la venta de bienes y prestación de servicios", y los "correlacionados con los ingresos".

El fisco venía tachando de liberalidades todos los gastos que se negaba a considerar deducibles mientras las empresas trataban de aprovechar el listado de excepciones para acogerse.

El Supremo ha rechazado la interpretación de Hacienda al considerar que "de dotarle del contenido y alcance que pretende el Abogado del Estado, el resultado es que desaparece esta categoría para integrarse en la general de gastos deducibles correlacionado con los ingresos, con la actividad financiera empresarial".

En su lugar, el alto tribunal considera que, aparte de las excepciones ya explícitamente fijadas en la norma, "serán deducibles" también "todas aquellas que, no comprendidas expresamente en esta enumeración, respondan a la misma estructura y estén correlacionadas con la actividad empresarial dirigidas a mejorar el resultado empresarial, directa o indirectamente, de presente o de futuro, siempre que no tengan como destinatarios a socios o partícipes".

Aunque el fallo alude directamente a la regulación de 2004, es igualmente aplicable a la normativa actual.

Los autónomos podrán reclamar a Hacienda, aunque hayan firmado el acta de conformidad de una inspección

La plataforma online de asesoramiento fiscal a autónomos Declarando incluye en el informe de su Observatorio Jurídico, correspondiente al primer trimestre de 2021, el comentario a una reciente sentencia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana (sentencia 2032/2020 de 17 de diciembre), que concluye que el autónomo, al igual que cualquier otro contribuyente, puede presentar batalla en los tribunales contra Hacienda, incluso si en un primer momento firmó el acta de conformidad tras una inspección.

Añade Declarando que el tribunal ante el que acuda el autónomo tiene la obligación de admitir su caso y de anular parcialmente los pagos que han sido motivo de la inspección.

Otro de los contenidos que recoge el informe del Observatorio Jurídico de Declarando es la Sentencia del Tribunal Supremo del 8 de febrero de 2021, recurso n.º 3071/2019, que determina que los intereses de demora derivados de una comprobación son deducibles.

Las empresas deben tener un registro de salarios desde el 14 de abril

Todas las empresas deben tener elaborado un registro de los sueldos de sus trabajadores desde el pasado 14 de abril, día en el que entró en vigor esta medida dirigida a cerrar la brecha salarial entre hombres y mujeres que ronda el 22 %.

La medida afecta a casi 1,5 millones de empresas, que son las que tienen asalariados, de acuerdo con el Directorio Central de Empresas (Dirce) a 1 de enero de 2020 del Instituto Nacional de Estadística (INE), aunque alrededor de 900.000 tienen solo 1 o 2 empleados.

Dadas las dificultades que han tenido algunas empresas en la elaboración de estos registros, sobre todo las más pequeñas, el Gobierno ha creado una herramienta española de igualdad retributiva IR, voluntaria y gratuita, que consta de un fichero Microsoft Excel en el que hay que incorporar los datos y, a partir de ellos, de forma automatizada, la aplicación realizará los cálculos necesarios para los análisis.

A su vez, la Guía de uso proporciona las indicaciones necesarias para poder rellenar el fichero adecuadamente con los datos de la plantilla y posteriormente obtener a través de sus cálculos automatizados y tablas dinámicas los resultados de manera fácil.

PlusUltra Seguros

Seguridad que se comparte

Tu coche merece lo mejor

Seguros de coche

Un seguro completo y flexible que te permite escoger el nivel de protección que buscas para tu vehículo.
Cuenta con las mejores coberturas para que siempre disfrutes de tu coche como el primer día.

www.plusultra.es

Protección frente a ciberriesgos y asesoramiento en marketing digital, nuevos servicios para pymes y autónomos

Mapfre ha desarrollado nuevos servicios específicos para sus clientes autónomos y pymes a través de su plan de fidelización 'Te Cuidamos', para que puedan acceder a nuevas propuestas de valor, asesoramiento en diferentes ámbitos y asistencia informática, entre otros.

Destaca el servicio 'Experto Yo me Ocupo Empresa', que permitirá a los clientes pymes y autónomos con mayor vinculación con la aseguradora solicitar ayuda en la búsqueda de información y realización de gestiones relacionadas con la actividad empresarial, como localización de proveedores y especialistas, organización de viajes y eventos o formación, entre otras.

Además, contarán con asistencia y protección digital gracias a la opción 'Experto en Ciber Seguridad', con la que recibirán ciber asistencia las 24h del día, los 7 días de la semana. Asimismo, contarán con protección continua contra *ransomware*, análisis del riesgo cibernético de la empresa y de la vulnerabilidad de su web, entre otros servicios.

Estos clientes tendrán también acceso a asesoramiento en materia de protección de datos y en cumplimiento de la normativa específica, mediante 'Asesor RGPD'. Por otro lado, cuentan con 'Experto en Márketing Digital', para recibir asesoramiento en posicionamiento web.

En otro orden de cosas, la aseguradora ha actualizado su póliza de Decesos de pago único para ofrecer mejores opciones a los más mayores. Los clientes de más de 65 años podrán contratar este producto sin realizar una declaración de salud, pagándolo en un solo recibo.

Por otro lado, Mapfre ha ampliado las prestaciones de su seguro de Salud y permite a sus asegurados el acceso a las especialidades médicas de osteopatía, podología y preparación al parto sin necesidad de solicitar una autorización previa. 9 de cada 10 pruebas de diagnóstico por imagen ya están disponibles sin necesidad de autorización previa.

Por otra parte, los clientes de la aseguradora podrán pedir una grúa a través de Twitter. De esta forma, el cliente que quiera solicitar este servicio tendrá que escribir un mensaje en su perfil de Twitter mencionando la cuenta de atención al cliente de la aseguradora @MAPFRE_Atiende, así como el hashtag #MiGrúaMAPFRE. Una vez el usuario publique el tweet, le llegará un mensaje de respuesta privado donde tendrá que responder si es o no asegurado de la compañía.

La nueva campaña de publicidad de

Auto de Mapfre, que apela a la épica de la competición de la Fórmula1, destaca las coberturas y servicios diferenciales de los seguros de coche de Mapfre, la facilidad de pago mensual (plan de pago 12 meses) y un descuento de hasta el 50% entre otros argumentos clave de la campaña.

Precisamente, la aseguradora ha resultado ganadora en seis categorías de la undécima edición de los premios Smile Festival, por sus dos campañas: 'Videocarta a los Reyes', acción llevada a cabo desde Instagram con motivo de la Noche de Reyes, y 'Romantic Fun', activación lanzada por el Día de los Enamorados. Además de estos seis reconocimientos, Mapfre España ha obtenido el premio especial al 'Anunciante más innovador'.

Unión Alcoyana incluye nuevas coberturas de asistencia informática en sus seguros de Hogar, Comercio y Pyme

Unión Alcoyana ha realizado una ampliación de cobertura de la garantía de Asistencia Informática, a través de Europ Assistance, de la que se podrán beneficiar todos aquellos que ya tengan contratada o que contraten una póliza de Hogar, Comercio y/o Pyme.

A través de estas nuevas coberturas, los clientes de la compañía tendrán:

- Asistencia tecnológica para el trabajo en remoto, que incluye: comprobación de la velocidad de conexión a internet; asistencia para garantizar la seguridad de la información que se maneje durante el teletrabajo; ayuda para la configuración de los dispositivos compartidos por distintos miembros de la familia con el objetivo de garantizar la privacidad, así como los historiales de navegación; ayuda para la instalación y el mantenimiento de los equipos utilizados; asistencia para la configuración de las herramientas de videoconferencia y/o trabajo en línea.
- Asistencia tecnológica para la educación. Con el objetivo de ayudar al uso de herramientas educativas online tales como Google-Classroom, Moodle Cloud, Microsoft Teams, o Zoom, entre otras.
- Asistencia tecnológica para el ocio online. Para utilizar de manera correcta y segura los dispositivos físicos y plataformas de juego en la nube.
- Asistencia en compras online para garantizar la seguridad en las compras, asesorando sobre el nivel de seguridad de una página o comercio electrónico online y los riesgos que pueda suponer. En esta cobertura también se asesorará sobre la vulnerabilidad de las cuentas de correo electrónico de los clientes.

Liberty se convierte en una organización plenamente digital

Bajo el lema 'Liberty, Best Place to Be', Juan Miguel Estallo, CEO de Liberty Seguros en el mercado europeo, anunciaba el pasado 11 de marzo a sus empleados de España, Portugal, Irlanda e Irlanda del Norte el nuevo modelo de organización digital 'Liberty Digital Way' Tras el período de consultas, el 99,2% de los empleados ya han respaldado el ofrecimiento realizado por la aseguradora, un total de 1.786 trabajadores.

Este nuevo modelo de organización digital se enmarca en el proyecto de transformación integral que la compañía comenzó a desarrollar e implantar hace ya dos años con el objetivo de convertirse en la primera aseguradora 100% digital y en la nube en Europa, con una inversión tecnológica que alcanzaba los 100 millones de euros.

Tal y como ha explicado Estallo en un encuentro con medios de comunicación, "tras un intenso trabajo para poner en marcha el proyecto de transformación digital con todos nuestros stakeholders, nos sentimos preparados para avanzar en una nueva etapa de futuro y construir alianzas".

Además de los nuevos servicios de Liberty orientados a los clientes, mediadores y partners, uno de los principales propósitos de este nuevo ecosistema digital tiene como objetivo transformar la cultura organizativa de Liberty.

Para poner en marcha este ecosistema digital absoluto, Liberty comenzó en 2020 una inversión tecnológica que alcanzará los 100 millones de euros y que se prolongará hasta 2024. Bajo el nuevo marco de organización digital, cualquier profesional de la compañía puede cambiar su lugar de residencia y teletrabajar desde cualquier punto del territorio nacional.

Asimismo, estos empleados que han decidido adherirse al modelo de trabajo han visto mejoradas sus condiciones laborales ya que reciben 660 euros brutos anuales para cubrir los gastos. Además, cuentan con la posibilidad de acudir a las instalaciones de la compañía para realizar actividades cara a cara hasta un máximo de dos días por semana.

En otro orden de cosas, la aseguradora ha lanzado una nueva cobertura en su seguro de Comercios, denominada 'Click & Collect'. Se dirige a aquellas pequeñas y medianas empresas que quieren diversificar su negocio y se plantean incorporar nuevos servicios para obtener nuevos ingresos, como el servicio de entrega y recogida de pedidos online de terceros.

Por otro lado, Liberty Meeting Point, la plataforma virtual y exclusiva de los mediadores de la entidad, ha acogido el evento 'Mediador Experto', un foro en el que tres mediadores de España, Irlanda y Portugal han compartido su visión sobre la revolución del sector en sus respectivos países.

Tras la introducción realizada por Jesús Núñez, director del Área de Ventas y Distribución de Liberty en Europa, los mediado-

res Jorge Marieiro (director general de J. Marieiro Seguros en Portugal), Jim Power (director de Power Insurance en Irlanda) y Begoña Larrea (directora general de Summa Smart Company en España) han compartido su experiencia personal en relación a la revolución digital que está afrontando el sector; de este modo, Marieiro ha centrado su intervención en el relevo generacional y en la necesaria transformación digital. Espera que las pólizas contratadas vía online alcancen el 80-85% este año, frente al 40% del año 2019.

Desde Irlanda, Jim Power, ha señalado la necesidad de que las aseguradoras inviertan en tecnología y que el sector haga una transición hacia un tipo de productos y servicios personalizados, dejando atrás la oferta estandarizada para todos los clientes; en palabras de Power, "esta personalización permitirá hacer una labor de asesoramiento para cada uno".

Por último, Begoña Larrea ha dado a conocer el caso de éxito de Summa Smart Company, una plataforma tecnológica capaz de acelerar el desarrollo del negocio de la mediación gracias al proceso transformador que ya inició la compañía en 2015; a pesar de ser una firme convencida de la tecnología como eje para afrontar el futuro, Larrea no ha querido olvidar la parte humana que existe detrás de cada venta, que ella ha definido como "venta híbrida".

Plus Ultra Seguros presenta sus líneas estratégicas para 2021 a sus mediadores

Plus Ultra Seguros ha celebrado, de manera virtual, sus jornadas anuales para mediadores, en las que presentaron las principales líneas estratégicas de la compañía para 2021 y repasaron los datos más importantes del ejercicio anterior.

Julián Herrera, director general de Plus Ultra Seguros, realizó un análisis del ejercicio anterior y dio a conocer la estrategia de la aseguradora para este año. Además, destacó el trabajo que están realizando los mediadores de la compañía durante la pandemia. "Habéis conseguido mantener el dinamismo comercial gracias a vuestra dedicación".

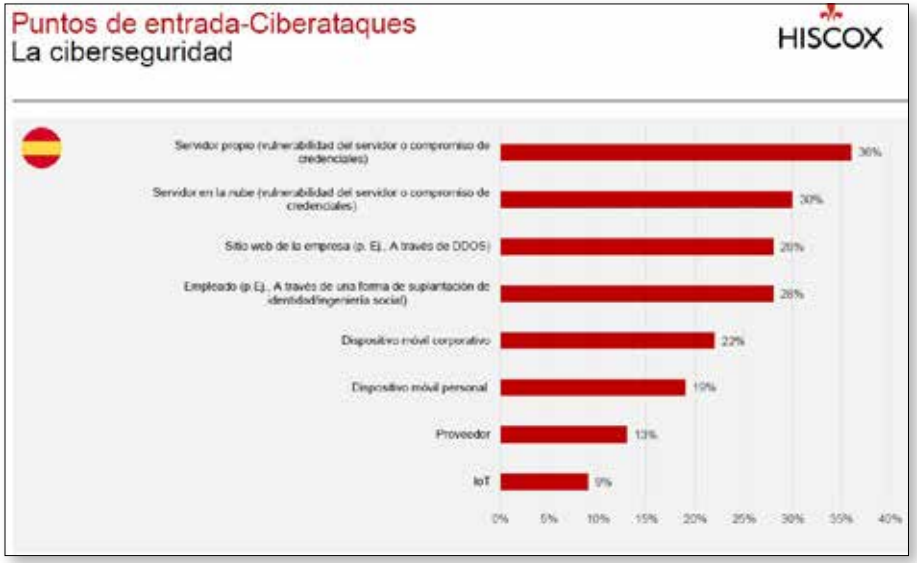
Asimismo, el director general adjunto comercial de la compañía, Luis Vallejo, expuso las cifras clave del ejercicio pasado y los proyectos que Plus Ultra Seguros lanzará en los próximos meses; analizó los retos más importantes en 2021 y mostró las líneas estratégicas. Además, destacó "la rápida adaptación que toda la red de mediación ha tenido ante la nueva situación".

Por su parte, el director de gestión y control comercial de Plus Ultra Seguros, Javier Montoya, presentó los nuevos productos que la entidad lanzará durante este ejercicio en los ramos de Automóviles, Particulares, Empresas y Vida y expuso las novedades en cuanto a conectividad y programas de formación.

El 53% de las empresas españolas sufrieron un ciberataque en 2020

Las empresas españolas fueron las más ciberatacadas en 2020, según la quinta edición del Informe de Ciberpreparación de Hiscox, que anualmente analiza el estado de la ciberseguridad en más de 6.000 empresas de 8 países. Se confirma que aumenta el número de empresas españolas que notifican haber sufrido un incidente – lo hacen más de la mitad (53%) o sea 10 puntos por encima de la media del estudio (43%), y crece la frecuencia: el 42% de ellas sufrió más de 3 ataques.

Según el informe, el fraude por desvío de pagos y denegación de servicio son las consecuencias más repetidas en los ciberataques producidos en empresas españolas. Mientras que los servidores de la compañía, servidores en la nube y webs, son los puntos de acceso más habituales. Por otro lado, se analiza la influencia de las personas que forman parte de las organizaciones en la ciberseguridad de las mismas, con datos preocupantes: el 28% de los ataques se producen a través de ingeniera social, cuya víctima fue un empleado, y el 19% en dispositivos móviles personales de las plantillas.



El coste medio anual asumido por empresas españolas que han sufrido un incidente está en torno a los 10.000 euros - la media del resto de países es ligeramente superior, 11.150 euros. Pero detrás de esas cifras hay una gran variedad de resultados, como un ataque que generó un coste a una organización española de más de medio millón de euros. Un único impacto puede derivar en el cese de la actividad si no se está asegurado.

Preguntados por el impacto directo en la actividad tras haber sufrido un ataque, las organizaciones españolas apuntan a la mala publicidad, la pérdida de clientes y el aumento del gasto en gestión de crisis, como los aspectos más negativos provocados por los incidentes ciber en 2020.

En la actualidad las empresas españolas dedican el 22% del presupuesto de TI a ciberseguridad (15% en informe de 2020). Además, una de cada 2 empresas españolas analizadas aumentará el presupuesto en ciberseguridad: tecnología, auditorias y programas de prevención y formación de empleados son las áreas donde más se incrementará al presupuesto.

Una de las pocas variables analizadas donde las organizaciones españolas se sitúan por encima de la media es sobre la transferencia de este riesgo a un producto o cobertura aseguradora: 6 de cada 10 de las empresas analizadas disponen de algún tipo de cobertura o póliza especializada en riesgos ciber (63%).

En cuanto al porcentaje de empresas españolas que tiene previsto adquirir una póliza específica, el estudio revela que es del 15% (frente al 12% del resto de países), mientras que el número de las que dicen que no tienen cobertura y que no tienen previsto adquirirla ha descendido significativamente (un 10% frente al 18% del año anterior).

Entre aquellos que tienen transferido este riesgo, y preguntados sobre qué servicios adicionales en sus seguros valoran más, los programas de formación de empleados, la evaluación del riesgo y el acceso a tecnología preventiva, son los 3 más demandados.

Junto a la elaboración del estudio, Hiscox ha desarrollado este año un modelo de madurez ciber, fácil de usar, y basado en estándares de la industria como el marco de medición COBIT® y la arquitectura de seguridad SABSA. Mide las fortalezas de una empresa en seis áreas clave de ciberseguridad para los ámbitos personas, procesos y tecnología, ofreciendo una visión bidimensional de la ciberseguridad. Esta herramienta interactiva, disponible en **www.hiscoxgroup.com/cyber-maturity**, está a disposición de todas las empresas y profesionales para verificar y comparar su madurez ciber con la de otras empresas similares, aprovechar las mejores prácticas en cada área y desarrollar la ciberresiliencia.

Por otra parte, la herramienta de Evaluación de la Ciberpreparación permitirá a corredores y mediadores, con solo siete preguntas, averiguar si un cliente tiene un riesgo bajo, medio o alto de sufrir un ciberataque, permitiendo así iniciar una conversación y un asesoramiento experto en materia de ciberseguridad.

CIMA presenta un proyecto a los fondos europeos de transformación digital de la mediación

El sector asegurador ha puesto en marcha el proyecto de transformación digital de la mediación aseguradora y conectividad empresarial, dentro del plan de ayudas europeas de recuperación de la Covid-19.

El objetivo de este proyecto es aprovechar los fondos europeos para impulsar el desarrollo e implementación de las iniciativas necesarias que permitan digitalizar y modernizar la mediación aseguradora española, así como adaptar las capacidades de conectividad para optimizar sus operaciones con las aseguradoras y los clientes, y que redunden en una mejora sensible en los servicios que prestan a los ciudadanos.

Es decir, permitiría acceder a recursos económicos muy relevantes a una parte muy importante de la distribución, para acelerar exponencialmente en la digitalización de los procesos para estar a la altura de los avances en digitalización de las grandes aseguradoras, que no sólo ayudarían a dichas pymes y autónomos, unos 78.000, en este gran reto de la digitalización, sino a los ciudadanos en general en su relación del día a día con el sector asegurador, de forma segura y sostenible.

En otro orden de cosas, **MPM Software** ha iniciado el despliegue de nuevas actualizaciones de sus soluciones de gestión segElevia y Visual SEG que incorporan los procesos de conectividad e integración de datos con aseguradoras a través de la plataforma CIMA.

Del mismo modo, **TE-SIS Soluciones** ha liberado la primera versión del módulo de conectividad integrado en su ERP TE-SIS Seguros, que enlaza en tiempo real con el servicio web CIMA de Tirea.

La gestión de las corredurías especializadas en Impago del alquiler reduce un 25% el coste del siniestro

Las aseguradoras y los gestores de carteras amplias de viviendas en arrendamiento alertan sobre la importancia de que los seguros de Impago del Alquiler se gestionen por corredores especializados, pues son los únicos capaces de ofrecer un servicio excelente al cliente, dada la complejidad de estas pólizas, así como reducir el coste medio por siniestro en un 25%, mejorando así su competitividad.

La expansión que seguirá teniendo el Alquiler en España en los próximos años, el aumento de la siniestralidad, así como los efectos económicos de la pandemia en el medio plazo han hecho imprescindible la incorporación de los seguros de Impago en los contratos de arrendamiento, según los representantes del sector que acaban de reunirse en el **Observatorio Español del Seguro del Alquiler (Oesa)**.

El aumento de la competitividad de este tipo de pólizas sólo puede conseguirse a través de la gestión de las corredurías especializadas. En este sentido, desde Oesa se explica cómo la gestión de las corredurías especializadas en seguros de Impago del Alquiler, que trabajan intensamente para genera una mediación previa para solucionar el impago "consigue bajar los ratios y costes medios de siniestralidad hasta en 25%". Logrando así mejorar considerablemente la competitividad de dichas pólizas en beneficio del sector global del alquiler.

Además, la correduría especializada agiliza la contratación de pólizas, lo que permite alquilar más rápido y mejor. Así como la gestión de los siniestros en hasta tres meses de media.

Solunion España nombra a Luis Poveda como director de Zona Sur

Solunion España ha nombrado a Luis Poveda director de Zona Sur de la compañía.

Poveda se incorporó en 2016 a la compañía como ejecutivo de Cuentas en el área Comercial de Ventas, procedente de Banco Popular. Tras cinco años en el cargo, pasa a desempeñar las funciones de director de Zona Sur, para encargarse de la gestión comercial de las provincias de Málaga, Granada, Córdoba, Almería y Jaén.

Agroseguro da a conocer las novedades del seguro de cítricos

Agroseguro ha celebrado, a través de videoconferencia, una jornada de divulgación sobre el seguro agrario de cítricos.

Manuel González, director territorial de Agroseguro en la zona de Levante, ha informado del incremento de casi un 11% en producción asegurada, con respecto a la campaña anterior y que la implantación nacional del seguro roza el 50% de la superficie total. Por su parte, las indemnizaciones se estiman en 76,7 millones de euros. Más del 40%, 31,6 millones, corresponden a siniestros ocurridos en la Comunidad Valenciana. Heladas, pedrisco y viento fueron los riesgos que más daño provocaron en las producciones de lima, limón, mandarina, naranja y pomelo durante la pasada campaña.

Sergio de Andrés ha explicado el funcionamiento y novedades existentes para el Plan 2021 en las subvenciones que Enesa concede a agricultores y ganaderos al contratar un seguro agrario, así como la posibilidad de fraccionar el pago de prima con el aval de Saeca.

Por otro lado, la Junta General de Accionistas de Agroseguro ha aprobado las Cuentas Anuales y el Informe de Gestión del ejercicio 2020. La contratación de los seguros agrarios combinados ha cerrado el ejercicio con unas primas imputadas de cerca de 797 millones de euros, correspondientes a la suscripción de 415.975 pólizas (un 4,76% más que en 2019) y con un valor de producción asegurada que en 2020 ha vuelto a alcanzar una cifra récord en la historia del seguro agrario, con 15.214 millones de euros, es decir, un 6,71% más que en 2019.

Por su parte, la siniestralidad del año 2020 ha crecido un 0,71% respecto a 2019, hasta situarse en los 633 millones de euros. Ello sitúa el ratio de siniestralidad del ejercicio sobre las primas de riesgo en el 99,6%, es decir, en una situación muy próxima al estricto equilibrio. Cabe destacar que, desde el punto de vista de las indemnizaciones satisfechas, se trata del cuarto ejercicio consecutivo por encima de los 600 millones. El año 2012, con 767 millones, se mantiene como el de mayor siniestralidad de la historia.

En total, en el año 2020 se atendieron más de 1,6 millones de siniestros, de los cuales 91.432 correspondieron a producciones agrícolas y cerca de 92.744 a ganaderas, a lo que se añaden los más de 1,4 millones de servicios de retirada y destrucción de animales muertos en la explotación.

En otro orden de cosas, los partes de siniestro recibidos por Agroseguro en los últimos días confirman el grave impacto sobre el campo que han provocado las heladas registradas durante el puente de San José, en concreto desde el jueves 18 de marzo, cuando las temperaturas iniciaron un brusco descenso, que se mantuvieron hasta el martes 23 de marzo. En total, la superficie afectada se acerca a las 38.000 hectáreas aseguradas, repartidas entre más de 31.100 parcelas, en su mayoría de cultivos de frutales, almendro y uva de vino. La estimación de indemnizaciones alcanza los 55 millones de euros.

DKV alcanza lo 865 millones en facturación en 2020

El Grupo DKV alcanzó en 2020 los 865 millones de euros en primas, lo que supone un crecimiento del 6% respecto al año anterior (818 millones de euros en 2019). El resultado antes de impuestos del Grupo DKV fue de 57 millones de euros, un 12% superior al presupuestado. Y el resultado neto ascendió a 42 millones de euros, frente a los 35 millones de euros de 2019. El año pasado, los mediadores percibieron 40,4 millones de euros en comisiones.

Aumentó un 9% la facturación en el ramo de Asistencia Sanitaria, que representa el 87% del total de primas, superando los 620 millones de euros (571 millones de euros en 2019). Este fue el ramo con mayor crecimiento, seguido de Decesos con un 2% (61 millones de euros).

En 2020, DKV sumó 168.093 clientes, lo que supone un crecimiento de 10% respecto a 2019, y se acerca a los 2 millones en España. El ramo de Salud experimenta un aumento superior al 22%.

En 2020 se pagaron 40,4 millones de euros en comisiones a mediadores y 394,8 millones a proveedores sanitarios en concepto de consultas de atención primaria, ingresos hospitalarios, pruebas diagnósticas o consultas de atención especializada.

Generali ha puesto en marcha su campaña de Ahorro y Pensiones de primavera hasta el 31 de julio con el objetivo de fomentar el ahorro privado a través de incentivos de hasta el 3,5% sobre el traspaso de los planes de pensiones y ahorro de otra entidad a la aseguradora.

Generali bonificará con hasta un 3,5% los traspasos de planes de pensiones y ahorro

Asimismo, Generali ha desarrollado un Planificador Financiero que permite a sus mediadores diseñar el programa de ahorro e inversión que mejor se adapta a las características de cada cliente, atendiendo características como la edad, la composición familiar, su nivel de ingresos, su patrimonio, su cultura financiera y su perfil inversor.

Por otro lado, la aseguradora ha ganado el premio Innovarh en la categoría 'Mejor iniciativa RR.HH. en una empresa', por su proyecto de transformación hacia *People & Organization* (P&O). Estos premios reconocen y fomentan la implantación de soluciones digitales innovadoras aplicadas en territorio nacional que tienen efecto en todos los aspectos de la gestión de personas, tanto a nivel interno de la compañía - atendiendo a factores como la integración, formación, desarrollo y conciliación - como a nivel externo en el *employer branding* y en la atracción de talento.

MGS Seguros orienta a sus mediadores para superar el miedo en tiempos de pandemia

La Fundación MGS ha organizado un nuevo acto de su ciclo de jornadas formativas dirigida a empleados, mediadores y clientes de MGS Seguros, sobre 'Cómo superar el miedo en tiempos de pandemia', impartida por José Miguel Gaona, doctor en medicina psiquiátrica y experto en neuroteología.

En su intervención, el doctor Gaona explicó, a través de ejemplos visuales, los diferentes factores y situaciones que nos atemorizan, con una especial referencia al miedo producido por la crisis pandémica que estamos viviendo. Además, señaló cómo funciona el cerebro ante una situación de alarma y afirmó que la actitud es importante a la hora de valorar si una circunstancia se corresponde con el miedo que se siente.

También hay que resaltar la ponencia de Pablo Foncillas, licenciado en Derecho y MBA por IESE Business School, sobre 'On/off, dos canales y un destino: vender más. Mitos y claves en la era de la omnicanalidad'. Foncillas destacó la importancia de abordar una estrategia omnicanal que permita unificar todos los canales en los que está presente una marca o un negocio, de tal manera que el cliente no aprecie diferencias entre todos ellos, uniendo lo mejor del mundo offline y online para generar la mejor experiencia de cliente.

AXA promueve a Cristian Gutiérrez como director del canal Exclusiv

Cristian Gutiérrez, hasta ahora responsable de Desarrollo Comercial de AXA Exclusiv, ha sido nombrado nuevo director del canal en sustitución de Paulino Marcos, que pasará a ocupar nuevas responsabilidades en la Dirección Territorial Centro-Canarias.

Diplomado en Relaciones Laborales por la Universidad Carlos III de Madrid, Gutiérrez lleva casi 20 años en el sector financiero; los últimos 8 vinculados a AXA, donde ha desempeñado diversos cargos de responsabilidad en el área de Distribución, Ventas y Organización Territorial.

Por otro lado, Clara Martínez asumirá el cargo que mantenía hasta ahora Gutiérrez, y lo compatibilizará con su rol actual al frente de Eficiencia Comercial y Digitalización en Redes Exclusivas.

AXA Partners tramitó 124.000 asistencias en carretera en 2020 con su plataforma online

AXA Partners cuenta con una plataforma para facilitar a los clientes finales la solicitud de la asistencia en carretera online. Se trata de 'E-Rescue', una webapp en la que los conductores pueden declarar el siniestro, indicar la posición de vehículo de forma geolocalizada y obtener información de seguimiento de la grúa, la localización de la misma en tiempo real y el tiempo que tardará.

'E-Rescue' aporta agilidad en la gestión de los trámites y tranquilidad dado que la geolocalización permite ubicar al usuario y saber con exactitud dónde enviar la grúa; todo ello, sin necesidad de descargarse e instalarse aplicaciones ni de registro previo. Durante 2020, AXA Partners gestionó a través de 'E-Rescue' más de 124.000 asistencias en carretera.

En otro orden de cosas, la aseguradora ha firmado un acuerdo con **Quirónsalud** por el que aquellos que contraten una póliza de Viaje, tanto para viajes de ocio como de negocio, tendrán la posibilidad de realizarse las pruebas PCR y de antígenos a un precio reducido, inferior al habitual del mercado, tanto en centros de Quirónsalud como de QuirónPrevención.

Por otra parte, AXA Partners ofrece a sus proveedores, a través del programa 'Cuidamos de ti' y de la mano de 'Wellbeing 4 all', una formación realizada por un equipo de psicólogos especializados, basada en cuatro pilares: el control del estrés, la ansiedad, la gestión del miedo y la incertidumbre, y la gestión de emociones intensas.

Crédito y Caución ofrece a sus clientes crear tiendas online B2B

Las empresas aseguradas en **Crédito y Caución** podrán generar su tienda online para empresas apoyándose en todas las tecnologías de securización de las transacciones comerciales disponibles de B2B Safe.

La securización diferencial de estos puntos de venta digital está estructurada en tres niveles: primero, la protección contra la suplantación de identidad a través de sistemas de verificación de ambos actores, con identificación biométrica; segundo, el cierre de la negociación online mediante acuerdos verificados con validez judicial y un registro de las órdenes de pedido por *blockchain*; tercero, securización adicional con el sello de proveedor de confianza de Aerce y el análisis crediticio del comprador.

Josep Muñoz, nuevo director del Canal Corredores de Aura Seguros

Aura Seguros ha incorporado a Josep Muñoz como nuevo director del canal Corredores, para que se encargue de reforzar la estrategia de crecimiento de la compañía.

Muñoz ha cursado el programa Dirección de Marketing y el programa Dirección de Ventas por Esade. El directivo empezó su carrera profesional en Atlantis y ha ocupado diferentes posiciones dentro del área comercial en compañías como Norwich Unión, Aviva y CA Life, donde ocupaba la Dirección Comercial de la entidad hasta su incorporación en Aura Seguros.

El 55% de las reclamaciones gestionadas por **Hiscox** en 2020 se debieron a accidentes o errores humanos. 7 de cada 10 siniestros han sido provocados por solo 3 causas: ingeniería social (39%), ataque a la cadena de suministros (21%) e email corporativo comprometido (10%). Completan la lista de orígenes más frecuentes el acceso remoto, compartir información de manera accidental, la pérdida de dispositivos físicos y acciones malintencionadas realizadas desde dentro o por exempleados.

El 55% de las reclamaciones ciber gestionadas por Hiscox se deben a errores humanos

Además, una de las principales conclusiones es que durante 2020 ha crecido exponencialmente la dureza del *ransomware*. A principios de año, los delincuentes especializados en este ataque cambiaron su manera de proceder, pasando de simplemente bloquear el acceso a la información para conseguir un pago rápido, a realizar una mayor extorsión y filtración de datos, de manera pública o a través de la *darkweb*, así como denegación de servicio (DDoS). Un aumento de la intensidad que superó las medidas de seguridad en las que una simple copia de respaldo ya no era suficiente. Y continuó creciendo el número de ataques a la cadena de suministros, impulsados por los incidentes de grandes proveedores de servicios, poniendo en valor la importancia de monitorizar el riesgo ciber a lo largo de toda la cadena.

Si se analizan los ataques teniendo en cuenta el impacto económico generado y asumido por la aseguradora, casi 8 de cada 10 euros dedicados por Hiscox para solucionar siniestros ciber respondieron a ataques de ciberextorsión (46%) y brechas de seguridad de datos (33%). Completaría la clasificación de ataques con más impacto los de fraude financiero (12%)

En otro orden de cosas, la aseguradora ha querido alentar a sus corredores y a los clientes de éstos aportándoles un halo de positivismo de la mano del conferenciante Víctor Küppers, en el encuentro 'Vuelta a la normalidad con entusiasmo'.

'Guía didáctica' sobre la nueva formación exigible a los distribuidores de seguros

Tras la aprobación del Real Decreto sobre la nueva formación para los distribuidores de seguros (RD 287/202) y pendientes aún de la Resolución de la DGSFP, el portal de formación Campus del Seguro ha publicado una 'guía didáctica' con los aspectos más destacados de esta nueva formación obligatoria.

Conducida por el Profesor Greenfield, personaje creado por Campus del Seguro, esta 'guía didáctica' explica aspectos novedosos como: los nuevos niveles en los que se agrupan los distribuidores de seguros, los nuevos cómputos de horas mínimas de formación inicial y continua por cada nivel, el nuevo concepto de "personal relevante", las convalidaciones que se pueden aplicar o la posible reducción de las horas de formación, entre otros aspectos de la nueva normativa.

Por otro lado, Campus del Seguro, junto con Agers, han creado una nueva sección formativa, 'Canal de Gerencia de Riesgos by Agers', donde se van a ir integrando contenidos formativos sobre diferentes aspectos de la gerencia de riesgos a través de dinámicos cursos online que serán, además, certificados a efectos de la formación continua obligatoria para los distribuidores de seguros.

En esta nueva sección, que está enfocada principalmente a los corredores y corredurías de seguros, éstos van a encontrar contenidos de varios niveles, desde cursos y píldoras con los conceptos y aspectos más básicos y elementales de la Gerencia de Riesgos hasta otros de mayor nivel técnico y cualificación para poder, así, ir progresando y perfeccionando los conocimientos.

Seguros Catalana Occidente reúne a sus mediadores en jornadas comerciales

Seguros Catalana Occidente ha celebrado, de manera virtual, sus jornadas comerciales en las que se explicaron las directrices y novedades de este año.

El director general de Seguros Catalana Occidente, Juan Closa, explicó los objetivos de la aseguradora en 2021. Algunos de sus retos más importantes serán seguir impulsando el crecimiento de la red comercial y fomentar la innovación para ofrecer un servicio más completo a los clientes.

También resaltó la importante labor que realizan los mediadores, ya que "son una figura esencial en la relación con nuestros asegurados", agradeciendo además su implicación en un ejercicio marcado por la pandemia del Covid-19.

Además, Closa destacó que en 2021 se seguirán promoviendo medidas que potencien la digitalización de los procesos comerciales e iniciativas que aumenten las capacidades de los mediadores.

Las empresas necesitan asesoramiento ante la entrada en vigor de la Ley de Responsabilidad Medioambiental

Markel España ha recordado que con la entrada en vigor el próximo 15 de octubre de 2021 de la prioridad 3 de la Ley de Responsabilidad Medioambiental 26/2007 se consolidará finalmente el marco que regula a todos aquellos operadores económicos sujetos a constituir la garantía financiera obligatoria.

Dicha obligación viene determinada, entre otras cosas, por el tipo de sector y de actividad que desarrolla el operador económico y el potencial daño medioambiental que pudiera causar en caso de que se produjese un accidente fortuito.

La entrada en vigor de la citada prioridad 3 trae como novedad la introducción de 56 categorías industriales, que aglutinan a 156 nuevas actividades, lo que afectará a miles de empresas del sector industrial nacional dado que hasta la fecha no estaban obligadas a realizar un análisis de riesgo medioambiental (ARMA) y, por tanto, a contratar la garantía financiera obligatoria marcada por la ley en los casos previstos en la misma. "Recordemos asimismo que el régimen administrativo que regula esta ley es objetivo e ilimitado, y se basa en el principio de quien contamina paga, en la búsqueda del interés común que es la protección del medioambiente. Los siniestros medioambientales tienen baja frecuencia, pero una alta severidad y un periodo de desarrollo hasta el fin de su gestión de alrededor de 2 años de media", han destacado desde la aseguradora.

CA Life implantará EIAC de la mano de MPM Software

CA Life By MGC y **MPM Software** han firmado un acuerdo para que la tecnológica preste sus servicios a la aseguradora para desarrollar e implantar el formato de intercambio de información EIAC, que la compañía pondrá a disposición de sus mediadores.

De esta forma, la compañía se suma a EIAC, el protocolo estándar y abierto de intercambio de datos a nivel sectorial para mejorar la operativa de gestión de pólizas, recibos y siniestros entre sus mediadores.

Berkley España actualiza su herramienta de gestión integral para corredores

Berkley España ha actualizado BE-Net, su herramienta de gestión integral para sus corredores, con una versión que mejora la experiencia de usuario a través de una navegabilidad más sencilla, la simplificación de procesos de cotización y emisión y, sobre todo, dotando de más autonomía a los corredores en la gestión de cartera.

"Con esta nueva versión y la introducción de nuevos productos llevada a cabo durante el primer trimestre de 2021 (responsabilidad medioambiental o la gama de protección de accidentes), reafirmamos nuestra clara apuesta por BE Net y la autonomía por parte de los corredores en la gestión de su negocio", ha afirmado Ángel Macho, director de Negocio de la compañía.

Por otro lado, el **Colegio de Mediadores de Seguros de Zaragoza** ha alcanzado un acuerdo con la aseguradora para incluir BE-Campus en su oferta educativa coincidiendo con el inicio del Programa Experto en Specialties (PES).

En otro orden de cosas, la aseguradora ha anunciado el nombramiento de Héctor de la Huerta como nuevo director de Líneas Financieras y RC Profesional.

De la Huerta es licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid y máster en Seguros y Gerencia de Riesgos por la Universidad Pontificia de Salamanca. Ha trabajado anteriormente como suscriptor sénior en Dual Ibérica, AIG y AGCS. En su última etapa, previa a su incorporación a Berkley España, ha ocupado el puesto de jefe del departamento de Suscripción de Responsabilidad Civil en Segur Caixa.

Mutualidad de la Abogacía se une a Tik Tok para difundir contenido divulgativo

Mutualidad de la Abogacía ha iniciado su actividad en **Tik Tok**, se ha sumado al reto #MiCaraCuando y ha creado un video recopilando la reacción de sus trabajadores al ser informados de que la entidad creará contenidos para la red social.

La aseguradora pretende difundir contenidos divulgativos sobre la cultura del ahorro y emprendimiento e innovación en el sector legal. Los nuevos contenidos en formato vídeo para Tik Tok estarán centrados en transmitir conocimientos en estos ámbitos de una forma original y entretenida.

Santalucía pone a Celia Torres al cargo de la Dirección General de Personas, Organización y Comunicación

El Grupo Santalucía ha incorporado a Celia Torres como nueva directora de Organización, área de reciente creación dentro de la Dirección General de Personas, Organización y Comunicación de la compañía.

Desde su nueva posición, apoyará y dará servicio a los distintos negocios de la aseguradora en la implantación de modelos organizativos y planificación de recursos e impulsará los procesos de ordenación de recursos, *reskilling* y *upskilling*.

Torres, licenciada en Farmacia, MBA en Administración de Empresas y Máster en Dirección de RRHH por la Escuela de Organización Industrial, cuenta con amplia experiencia en organización de equipos.

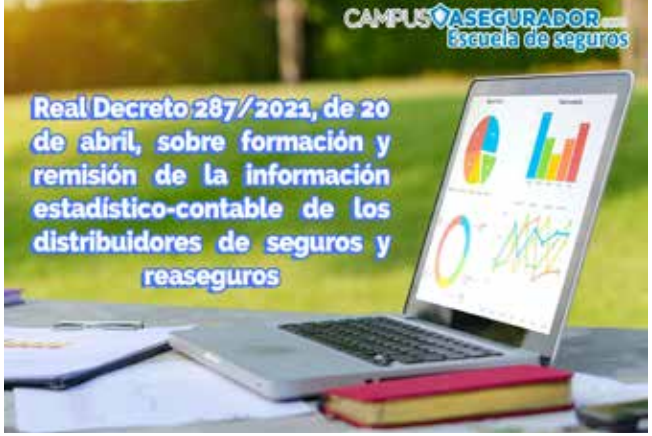
En España hay al menos 2,65 millones de vehículos 'zombies'. Es decir, el 7,7% del parque automovilístico español no está asegurado. Una proporción que se ha incrementado un 16% en el último año. Estas son algunas de las conclusiones del estudio 'Vehículos zombies: Los coches sin seguro en España. Problemática y accidentalidad (2010–2019)', presentado por Línea Directa Aseguradora.

España cuenta con 2,65 millones de vehículos sin seguro, el 7,7% del parque automovilístico

Pero, ¿por qué ocurre este fenómeno? Entre los motivos más importantes para que 2,65 millones de españoles conduzcan coches sin seguro podría estar el envejecimiento del parque automovilístico, con 12,3 años de media en España, lo que, unido al entorno económico desfavorable vivido durante la última década, ha podido incrementar las dimensiones del problema. Además, aunque parezca mentira, hay todavía un gran desconocimiento sobre la obligatoriedad del seguro y cierta dejadez en los trámites, ya que muchos propietarios no renuevan las pólizas de los vehículos que no usan o no los dan de baja en la Dirección General de Tráfico cuando se desprenden de ellos. No en vano, el repunte de este fenómeno vivido en el último año coloca la proporción de vehículos sin seguro en niveles de 2010, uno de los más altos de la década.

En el último ejercicio se registraron más de 20.000 accidentes con coches sin seguro. El mayor número de "vehículos zombies" parece localizarse en las zonas más turísticas, con muchas segundas residencias. En concreto, Canarias, Baleares y Cataluña encabezan el ranking del no aseguramiento de vehículos, todas muy por encima de la media nacional, situada en el 7,7%. En el lado contrario se encuentran Aragón, La Rioja y Castilla y León, donde se ha registrado mayor proporción de vehículos asegurados.

Campus Asegurador analiza las nuevas exigencias formativas para los distribuidores



La escuela de seguros Campus Asegurador analiza en un vídeo el reciente Real Decreto 287/2021 sobre formación de los distribuidores de seguros. A falta de la aprobación de la Resolución de formación de la Dirección de Seguros y Fondos de Pensiones, el nuevo escenario que se abre en el ámbito formativo en el sector asegurador afecta a un mayor número de profesionales en comparación con la normativa de formación de mediadores de seguros ya derogada.

El vídeo explica los aspectos más relevantes de la nueva normativa, haciendo hincapié en su objeto, ámbito de aplicación, los conocimientos y aptitudes exigibles a los distribuidores de seguros, la importancia del personal relevante y los requisitos de formación. Además, se aborda la formación continua obligatoria, que es un apartado que supondrá importantes cambios para todos los distribuidores de seguros. La nueva formación continua no solo aumenta el requisito de carga lectiva, sino que con la nueva normativa todos los corredores de seguros tendrán la obligación de realizar formación continua todos los años.

Asimismo, se hacer referencia a los profesionales que están actualmente cursando las acreditaciones de grupos A, B o C, o las convalidaciones que computarán a los profesionales que ya estén acreditados.

Por otro lado, Campus Asegurador ha lanzado un curso online gratuito sobre medidas preventivas frente a la Covid-19, donde se abordan temas de interés sobre la seguridad, higiene y medidas de prevención frente a este virus. El objetivo de este curso online es que el alumno pueda desarrollar la labor de control y vigilancia de las medidas a aplicar en la empresa.

Grupo DAS ha nombrado a Sonia Manjarrés como nueva responsable de Gestión de Prestaciones. Con 20 años de experiencia, aterriza en la compañía para reforzar la mejora de la experiencia digital del cliente final.

Sonia Manjarrés, nueva responsable de Gestión de Prestaciones de Grupo DAS

Manjarrés es licenciada en Administración y Dirección de Empresas y en Ciencias actuariales y financieras, por la Universidad de Barcelona. Durante toda su trayectoria profesional en el ámbito de los seguros personales en segmento *retail* y corporativo, ha destacado en la gestión de equipos y el liderazgo de proyectos transversales y la aplicación de metodologías ágiles para la mejora continua y eficiencia de procesos.

Unespa promueve las buenas prácticas en la atención de víctimas de tráfico

Unespa ha promovido entre sus asociados las mejores prácticas en la atención de las víctimas de accidentes de tráfico. El Comité Ejecutivo de la asociación ha decidido enriquecer la 'Guía de buenas prácticas del seguro del automóvil'. Así, las aseguradoras adheridas a este documento se comprometen a incorporar en los procedimientos de gestión de reclamaciones las recomendaciones contenidas en la Guía para la aplicación del Baremo de Automóviles de la Comisión de Seguimiento del Baremo.

A raíz de esta reforma del 'Baremo de automóviles' se creó por parte del Ministerio de Justicia y la DGSFP una Comisión de Seguimiento del Baremo. En este órgano se encuentran representados las asociaciones de víctimas de accidentes de tráfico, la Administración, los actuarios, la universidad, la abogacía y las aseguradoras, estas últimas a través de Unespa. Es decir, los actores involucrados.

Sus consejos se van incorporando en la llamada Guía de buenas prácticas de aplicación del Baremo de Automóviles. Recientemente, esta comisión ha presentado un informe razonado que incluye 50 recomendaciones adoptadas por unanimidad.

Unespa, por su parte, realiza una importante acción en materia de transparencia, elaborando documentos de buenas prácticas sectoriales que pueden servir de referencia a sus asociados en la atención a los asegurados o perjudicados en distintas líneas de actividad.

Las recomendaciones formuladas por la Comisión de Seguimiento se dirigen a facilitar la gestión de las indemnizaciones por daños personales de tal forma que las partes implicadas (aseguradoras, perjudicados y los profesionales) las tengan en cuenta en sus actuaciones.

Iberian Insurance Group recibe un premio por su atención al cliente

La agencia de suscripción de riesgos Iberian Insurance Group ha recibido el premio Andalucía Excelente 2020, en la categoría Atención al Cliente.

Estos galardones reconocen el trabajo, dedicación, constancia y aportación, destacando especialmente su esfuerzo por mantenerse a flote y superar las adversidades de la Covid-19.

Cecas incrementó un 25% su alumnado en el último año

Tras la pandemia, Cecas hace un balance positivo tanto en el incremento del número de alumnos, 25% con respecto a 2019, como en el de nuevos cursos puestos en marcha, 21 frente a los 5 del ejercicio previo.

Entre los proyectos puestos en marcha, destaca la iniciativa 'Nunca caminarás solo', una serie de cursos gratuitos en distintas habilidades dirigidos a colegiados y mediadores en los que participaron más de 2.200 alumnos.

Otro de los grandes retos abordado por Cecas, fue para pasar de ser un centro de negocios a una Escuela de Negocio de Seguros. Para ello, se pusieron en marcha cursos e-learning, encuentros sectoriales y de *networking*, así como servicios de valor añadido de consultoría e investigación. Además, se ha creado un departamento de 'Factoría de Contenidos'.

Estas iniciativas se han visto completadas con la realización de diferentes estudios de interés para la mediación como el 'Estudio sobre la contratación de seguros vinculados a hipotecas y préstamos' realizado a través de GAD3 o 'Detección de Necesidades en la familia de Administración, Seguros y Finanzas', solicitado por la Comunidad de Madrid a Cecas.

Impacto de la campaña de vacunación en los viajes de empresa

Fundación Inade, en colaboración con la Confederación de Empresarios de Galicia, ha celebrado una jornada sobre cómo afecta la vacunación de la Covid-19 a los viajes de empresa y cuál será el papel del pasaporte sanitario europeo.

En él se reivindicó el valor positivo del pasaporte sanitario, porque ayudará a reanudar de forma segura los viajes de negocio. Por eso, se insistió en la necesidad de acelerar la campaña de vacunación, proponiendo una mayor colaboración público-privada.

Pedro Ortiz, director médico de SOS Seguros y Reaseguros, lanzó un mensaje de ánimo, ya que se están produciendo avances y, en España, a fecha de 9 de abril, había un 15,3% de población que había recibido la primera dosis de la vacuna.

Carlos Nadal, director comercial y de negocio de SOS Seguros y Reaseguros, propuso algunas soluciones aseguradoras para viajar de forma segura y sin imprevistos. "Proponemos servicios como la teleasistencia médica o el teléfono asesoramiento sobre Covid-19. Este último es muy interesante ya que cualquier cliente que tengas dudas sobre las medidas que existen en el lugar al que viaja puede llamar a este número y será asesorado".

Segur Caixa Adeslas ha sido reconocida por **Capital Finance International** como Mejor Aseguradora de España 2021. Este es el segundo año que la revista británica otorga esta distinción a la compañía, en reconocimiento a sus esfuerzos en innovación y al lanzamiento de soluciones aseguradoras adaptadas a las nuevas circunstancias del mercado.

Capital Finance reconoce a Segur Caixa Adeslas como Mejor Aseguradora de España

El medio financiero apunta que "Segur Caixa Adeslas reforzó el desarrollo de productos aseguradores de la gama MyBox que permiten la fidelización sin incremento de prima durante 3 años". Dentro de la evolución al nuevo contexto creado por la pandemia, la compañía impulsó servicios digitales de salud como la receta electrónica, la videoconsulta, el chat médico o el asesoramiento telefónico desde la plataforma de Orientación Médica y Urgencias. El jurado del premio también señala la plataforma de servicios digitales Adeslas Salud y Bienestar, "una iniciativa de éxito que se ha ganado la confianza de los usuarios".

Varón de mediana edad y casado, perfil del comprador de Vida

ICEA ha realizado su estudio anual para determinar las características socioeconómicas y demográficas del comprador de seguros de Vida en 2020, en el que se observa que el perfil medio del contratante de este seguro es un varón (el 57,3% de los compradores), de entre 35 y 44 años (el 28,0% del total), casado (un 44,2%), residente en capitales de provincia (un 30,1%), que contrata seguros de riesgo con un capital asegurado medio de 44.027 euros y con una duración de menos de cuatro años (el 71,0%).

Si analizamos las características de las pólizas de seguros de Vida, según el capital asegurado, podemos observar que un 24,2% de las pólizas tienen un capital asegurado de más de 60.101 euros, mientras que en el 39,0% de los casos el capital asegurado no supera los 18.000 euros.

El seguro atiende 235.000 incidentes de industrias cada año

El seguro resuelve cada año 235.000 percances en industrias. Desde incendios hasta averías de maquinaria, pasando por fallos de montaje e imprevistos en el transporte. Esta es una de las conclusiones del informe 'El aseguramiento industrial en España' de Estamos Seguros, la iniciativa de divulgación de la cultura aseguradora de Unespa.

Según el informe, dos de cada tres sucesos son resueltos por el seguro de Multirriesgos. Un percance industrial medio suele conllevar el pago de 3.862 euros por parte del seguro. La gravedad de los incidentes varía en función de la naturaleza del problema. Por ejemplo, mientras que un fallo en un equipo electrónico suele suponer 731 euros, el coste de un incidente en un montaje ronda los 33.000 euros.

Luego están los casos extremos. Las aseguradoras han llegado a pagar 832.611 euros por fallos en el montaje de una infraestructura, otros 184.017 euros por problemas en una obra e, incluso, 179.580 euros por daños en un vehículo que transportaba mercancías.

Los pagos realizados en 2019 por el seguro a la industria en España en conceptos de indemnizaciones y reparaciones ascendieron a 3.100 millones de euros.

Una peculiaridad de los incidentes en industrias es que estos son más habituales en localidades muy pequeñas (menores de 10.000 habitantes) y en los mayores municipios de España (más de medio millón de residentes).

Allianz ha lanzado una nueva campaña de Autos, que pone en valor la cercanía y confianza que proporciona la mediación. Sólo las personas pueden ofrecer esta seguridad y tranquilidad y, para ello, Allianz cuenta con una red de 8.500 agentes y corredores capaces de acompañar en todo momento a los clientes, proporcionándoles la certeza de que están seguros.

Allianz pone en valor a los mediadores en su última campaña de Auto

"Tenemos el firme propósito de estar cada vez más cerca de las personas, de proteger su futuro. En nuestro nuevo anuncio queremos poner en valor la cercanía que aportan nuestros agentes y corredores, así como destacar nuestros valores diferenciales que hacen que estemos al lado de nuestros clientes en cualquier circunstancia de su vida. Queremos que se sientan siempre bien acompañados", ha señalado Francisco García Vegas, director general y responsable del área Comercial y Market Management de la compañía.

El anuncio muestra algunos de los servicios diferenciales que ofrece Allianz Auto como su extensa red de talleres excelentes, la recogida y entrega de vehículo a domicilio o la peritación 100% digital.

AIG explica cómo se tramitan los siniestros de transportes a sus mediadores

AIG Marine Academy ha realizado una jornada sobre la tramitación de los siniestros de transportes. En el seminario digital de AIG Iberia, se subrayó la importancia de conocer los diferentes contratos que convergen y que podrían afectar a la gestión de los siniestros, tales como: contrato de compraventa, de transportes y crédito documentario.

Partiendo de que el seguro de Transportes es una protección que garantiza indemnizaciones por las pérdidas o daños materiales que sufran las mercancías durante su transporte cuando el asegurado asuma el riesgo de las mismas, se explicó, a través de seis pasos, cómo debe actuar si recibe una mercancía dañada:

1. Anotar reservas en el documento de transporte para verificar que el daño ha ocurrido durante ese transporte.
2. Si los daños se verifican a posteriori, hacer la carta de reclamación formal al transportista o a cualquier tercero responsable que haya ocasionado dichos daños. Es recomendable invitar a terceros responsables a la inspección pericial conjunta para determinar la causa de los daños y que se materialice esa contradicción de partes que siempre quieren los terceros responsables o los propios transportistas. Aportar la contestación de estos.
3. Notificar el hecho al bróker o a la aseguradora a la mayor brevedad posible para que pueda evaluar si tiene que nombrar un perito o se puede hacer un ajuste administrativo.
4. Tomar medidas razonables para minimizar o prevenir las pérdidas o daños a la mercancía.

5. Realizar fotografías de los daños antes y durante la descarga y en el momento de desembalar la mercancía para poder contrastarlos si no puede estar el perito.
6. En caso de robo, acudir a la policía para interponer la denuncia.

AIG ha establecido el procedimiento '*Fast track*', un método que reduce el número de documentos que se reclaman para pagar lo más rápido posible los siniestros de frecuencia y de baja cuantía siempre que la documentación cumpla con los parámetros de gestión de siniestros de transportes.

Ebroker cuenta con 65 correduría usuarias que ya operan en la plataforma CIMA

El software para la distribución aseguradora Ebroker cuenta ya con 65 corredurías usuarias operando a través de la plataforma CIMA, herramienta de Tirea basada en EIAC.

En las próximas semanas, Ebroker prevé un incremento exponencial de la adhesión de corredurías usuarias para operar en la plataforma.

El seguro paga 230 millones por los daños derivados de la borrasca Filomena

La borrasca Filomena ocurrida el pasado enero ha provocado a las aseguradoras un desembolso de 230 millones de euros por los desperfectos producidos en inmuebles y vehículos.

El seguro tuvo que realizar cerca de 198.000 actuaciones por la nevada. Estas estimaciones se han elaborado con la información remitida por 29 aseguradoras de Multirriesgos (con una cuota conjunta de mercado del 82%) y 15 de automóviles (70% de cuota).

El componente principal de este pago corresponde a los daños en inmuebles. Los desperfectos en propiedades supusieron el pago de 223 millones de euros. Las aseguradoras han resuelto, de acuerdo con los datos recabados por **Unespa**, 154.018 percances en propiedades de sus clientes. La inmensa mayoría han sido desperfectos en viviendas (109.649). En segundo lugar, se han situado las roturas de elementos comunes en edificios (28.833) y, en tercero, de daños en industrias (9.392). El seguro también ha reparado los siniestros ocurridos en 5.705 comercios.

La principal causa de los desperfectos en propiedades ha sido la nieve. Tanto si se mide en número de expedientes resueltos como en términos económicos. Ésta está detrás del 73% de los siniestros y del 92% de los importes desembolsados. La lluvia acapara otro 21% de los percances y un 5% de los pagos; y el viento los porcentajes restantes: 6% de los incidentes y 2% del coste.

Las asistencias en carretera también estuvieron a la orden del día durante la nevada. Hasta 38.959 llamadas de auxilio de conductores atendió el seguro. Supusieron el desembolso de 3,3 millones de euros.

Zurich Seguros rediseña su identidad de marca

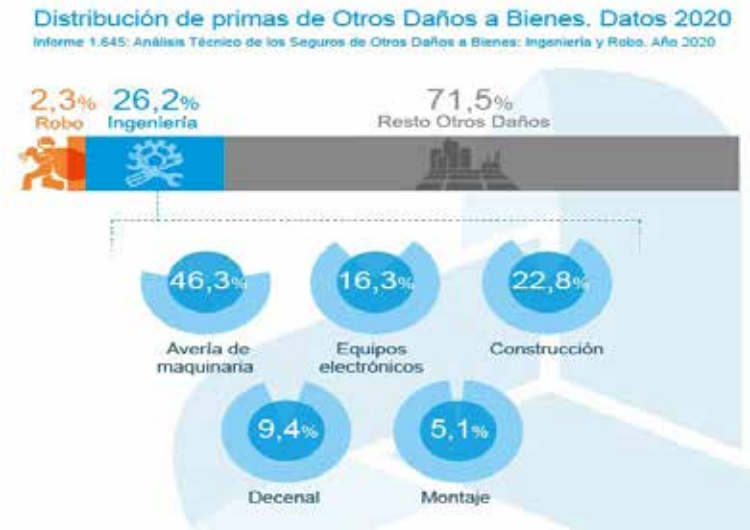
Zurich Seguros ha presentado su nueva imagen de marca global, un cambio de identidad con el que la aseguradora quiere acercarse más a sus clientes y colaboradores.

"Este cambio de imagen pone a las personas en el centro, proyectando la protección y el bienestar de sus clientes desde una visión optimista, colaborativa y fresca. Para conseguirlo evoluciona la paleta de colores Zurich, para hacerlos más inclusivos y reflejar la pluralidad de los estilos de vida que integran la sociedad actual. Además, el lenguaje y el tono de la marca se vuelven más cercanos y fomentan la conexión y el diálogo con los diferentes públicos, de modo que permitan conocer mejor sus necesidades", indican desde la entidad.

Los seguros de Ingeniería crecen un 1,2% en 2020

Los seguros de Ingeniería, encuadrados dentro del ramo de Otros Daños a Bienes, obtuvieron en 2020 un volumen de negocio de 343,7 millones de euros, lo que supuso un 26,2% del total de dicho ramo, frente a los 339,6 del año anterior, dando lugar a un incremento del 1,2%, según datos de ICEA.

Por modalidades, Construcción y Equipos Electrónicos presentaron los crecimientos más elevados, con un 6,4% y un 5,8% respectivamente. En el extremo opuesto, Decenal descendió un 15,5%. Estos seguros presentaron un resultado del 9,26% de sus primas imputadas netas de reaseguro, 11 puntos menos del que se registró a diciembre de 2019.



Preventiva Seguros presenta su plan 2021

Tras un año en blanco como consecuencia de la situación que la Covid-19 generó en el pasado año, Preventiva Seguros ha retomado de nuevo su habitual convención anual. En ella se dio a conocer el plan 2021, en el que destacan nuevas coberturas, nuevos acuerdos y un amplio desarrollo tecnológico de la compañía.

El eje fundamental de la presentación de balance de 2020 del director general, José María Martín, fue reconocer el esfuerzo y la dedicación de todo el equipo de Preventiva, tanto el correspondiente a las oficinas centrales como a la organización territorial, muy significativamente los departamentos de prestaciones y asistencia, así como los que han asegurado la logística, que han conseguido mantener al 100% todos los servicios funcionando a satisfacción y sin merma en el servicio.

Este aspecto es fundamental y crítico, especialmente en el caso de una compañía como Preventiva cuyo principal seguro es el de Decesos con los efectos de la pandemia que aún sigue, con medidas de seguridad y sanitarias adaptadas a la evolución que se va produciendo día a día.

Se realizaron dos mesas de trabajo con la participación de la totalidad de las áreas operativas, de manera que el "poder de las personas", como palanca del éxito, quedó patente y dio oportunidad a su público reconocimiento por parte de toda la organización.

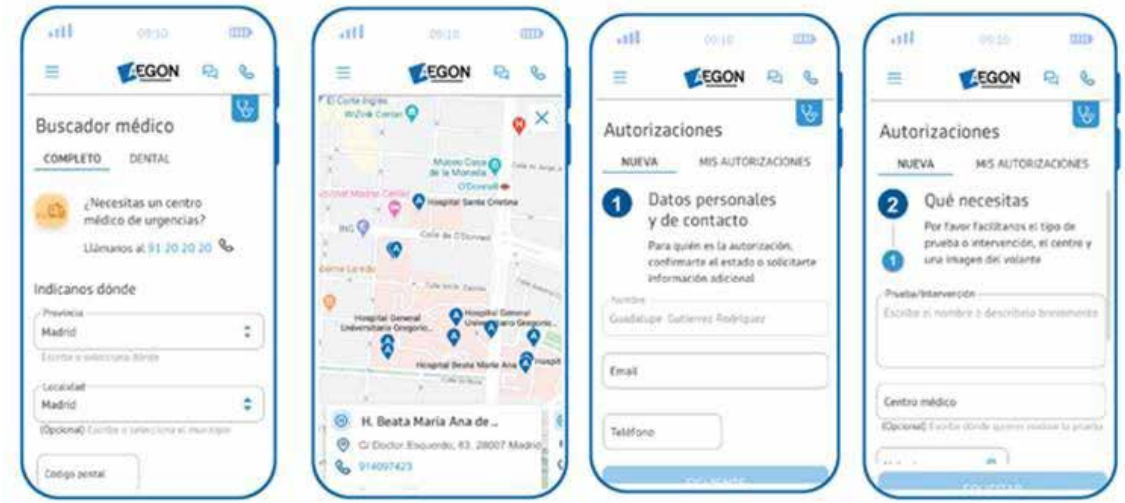
Hubo también espacio para la presentación del plan 2021, en el que destacan nuevas coberturas, nuevos acuerdos y un amplio desarrollo tecnológico de la compañía.

Codeoscopic lanza una plataforma online para formar en el uso de las nuevas tecnologías

Codeoscopic ha lanzado Academy, una plataforma de formación online concebida para ofrecer a sus clientes cursos cualificados en torno a los diferentes productos que componen su suite.

La plataforma arranca con dos cursos: Avant2 Sales Manager First, orientado a la explotación de oportunidades de negocio y la venta a través del CRM/multitarificador; y Versus Analytics Advance, dirigido a aseguradoras y estructurado en torno a casos de uso de las funcionalidades que integran la herramienta de análisis y monitorización de datos líder del mercado asegurador.

Cada itinerario consta de 10 horas de formación online en la plataforma en Moodle. Los contenidos de los cursos se estructuran en videotutoriales y otros recursos formativos aprovechables de forma individual o en equipo.



Aegon lanza su nueva área de Clientes para mejorar su experiencia virtual

Aegon ha lanzado una nueva área para sus clientes de Salud, con un diseño más actual, ágil e intuitivo, que empleará tecnología de vanguardia y permitirá generar nuevas funcionalidades y desarrollos de manera eficiente, flexible y segura. El principal objetivo con este proyecto es ofrecer un espacio virtual que permita a sus clientes realizar las operaciones más frecuentes, así como consultar toda la información referente a su seguro de Salud, de manera autónoma y sencilla.

La publicación de la nueva área de clientes incluye el lanzamiento de una nueva APP móvil que estará disponible para iOS y para Android: 'Mi Aegon'. A través de ella, los clientes podrán buscar un centro médico, acceder a su tarjeta digital y solicitar o consultar una autorización, entre otras funcionalidades.

La nueva web y apps garantizan la confidencialidad de la información de los asegurados, gracias a mecanismos de cifrado y uso de protocolos seguros.

La facturación del seguro se mantiene estable en el inicio del año

Los ingresos de las aseguradoras por primas a cierre de marzo se situaron en 16.688 millones de euros, un 0,32% menos que un año atrás. El seguro mantiene su volumen de negocio pese a la paralización económica generada por la irrupción de la Covid-19. Hay que destacar que el sector asegurador mantiene niveles de solvencia elevados que superan las exigencias establecidas.

De los ingresos logrados en el primer trimestre, 10.387 millones de euros correspondieron al ramo de No Vida y los 6.301 millones restantes al de Vida, según los datos provisionales de ICEA. Las líneas de negocio que más han acusado la situación económica adversa han sido los seguros de Vida ahorro y de Automóviles. Entre tanto, Salud y Multirriesgo, así como los seguros ligados a la actividad empresarial, logran incrementar sus ingresos.

La facturación del negocio de Vida, reflejada en los ingresos por primas, menguó al cierre del primer trimestre un 3,24% en términos interanuales, moderando su descenso en comparación con los registros de trimestres anteriores. A pesar de esto, el volumen del ahorro gestionado a través de seguros ha aumentado. Las provisiones técnicas se situaron en 194.904 millones de euros al acabar marzo, un 1,47% más que 12 meses atrás.

La facturación de No Vida se ha mantenido en positivo. Anota un repunte interanual del 1,54%. Esto ha sido posible porque los seguros de Salud han crecido un 3,93%, hasta 2.553 millones; y los seguros que protegen inmuebles otro 3,90%, hasta los 2.152 millones (si bien el aseguramiento de Comercios cae). Los seguros diversos aportaron 2.767 millones de euros por su parte, situándose en positivo tras las caídas del año pasado. A cierre de marzo, anotaba un incremento del 1,21%.

Por último, los seguros del Automóvil siguen reduciendo su magnitud de negocio. Su facturación menguó un 1,76% en términos interanuales y cerró los tres primeros meses del año con unos ingresos de 2.915 millones de euros.

Francisco de Asís se incorpora a la red de agentes de Caser Asesores Financieros

Francisco de Asís se ha incorporado a la red de agentes financieros del Grupo Caser. Cuenta con experiencia en los mercados financieros y ha publicado recientemente su primer libro sobre educación financiera: 'Sé educado con tu dinero. Porque ahorrar e invertir ya no es una opción, sino una necesidad'.

Inició su trayectoria profesional en HBOS y, posteriormente, se incorporó a Lloyds Banking Group, donde ocupó diferentes puestos de responsabilidad en el sector de clientes *affluent* de diversas nacionalidades, residentes y no residentes.

El Consejo General ve incongruente reducir la formación de los mediadores mientras se exige más protección a los clientes

"La decisión del Gobierno de reducir un 40% las horas de formación necesarias para ejercer como mediador de seguros al tiempo que exige más protección a los derechos del cliente, es una incongruencia y no es un requisito ni de la Unión Europea ni del mercado español". Así lo afirman desde el Consejo General de Mediadores tras el análisis realizado al texto legislativo del Real Decreto sobre formación publicado el 22 de abril en el BOE.

Además, los mediadores consideran que el Real Decreto es difícilmente aplicable a pesar de estar en vigor desde el 22 de abril porque "desarrolla una ley que está, en estos momentos, en el Parlamento sometida a revisión y con un paquete de enmiendas que podrían modificar aspectos que esta norma regula".

Por otro lado, desde la organización de mediadores se recuerda que "falta por desarrollar aspectos muy importantes que condicionan su aplicabilidad inmediata, como el contenido de los cursos de acceso y los mecanismos de acreditación de los centros de formación. Para ello, será necesaria que la Dirección General de Seguros emita una Resolución en las próximas semanas".

Entre los aspectos positivos de la nueva normativa se destacan dos:

- Generalización, a la práctica totalidad de sujetos que intervienen en la distribución de seguros, de la necesidad de una formación inicial y una formación continua para ejercer la actividad.
- Establecimiento de un sistema curricular en la formación inicial que permitirá, a quienes realicen cambios en su actividad, poder aprovechar íntegramente los conocimientos adquiridos en los niveles inferiores.

El Consejo General de Mediadores es especialmente crítico en algunos puntos que llevan a la inconcreción o dejan a la interpretación asuntos que deberían estar más cerrados. Entre ellos:

- No hay un equilibrio entre las responsabilidades de cada uno de los niveles de formación inicial y el número de horas que se establecen.
- Se evidencia poca diferencia entre un corredor (300 horas), un agente que asesora (200 horas) y entre este y un agente que informa (150 horas).
- La figura del agente que solo informa, en relación con la del agente que asesora, lleva a confusión y puede devaluar esta figura.
- Resulta sorprendente que no se contemple expresamente la figura del agente vinculado, que sigue estando reconocida en el resto del marco normativo. Esto hace pensar que sus requisitos de formación se encontrarán ahora dentro de los que corresponden al agente. Sin embargo, sus obligaciones son distintas, lo cual puede llevar, de nuevo, a confusión.
- El aspecto más crítico en este reparto de horas de formación inicial es la reducción de las 500 horas a 300, una rebaja que en ocasiones se ha intentado explicar de forma errónea como un requisito de la directiva europea.
- Quedan en el aire los requisitos que afectarán a los centros de formación, cuestión que deberá regularse a través de la Resolución de la Dirección General de Seguros. Para los mediadores "no es un elemento menor al hallarnos ante un sector hiperregulado, donde se espera que en los próximos años la normativa siga aumentando".

- Por otro lado, si la normativa siempre debe tender a buscar la protección del consumidor de seguros el RD debería recoger la especial relevancia de los centros que impartan y acrediten esta formación, al igual que sucede en otros sectores con un grado parecido de regulación.

Para el Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros esta situación se debería traducir en la necesidad de que exista un registro de centros y un sistema de control de estos, que garantice la igualdad y la excelencia.

Junto con el RD de formación, el Gobierno regula la remisión de la información estadístico-contable que los distribuidores de seguros deberán remitir a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Asimismo, aprobó otro Real Decreto que modifica tres reglamentos de seguros para recoger diversas materias referentes a seguros privados. En primer lugar, se completa la transposición de dos directivas europeas en materia de seguros, la Directiva 2017/828 sobre implicación a largo plazo de accionistas, estableciendo la obligatoriedad de que las entidades de seguros y reaseguros desarrollen y hagan pública su política de implicación como accionista en sus inversiones en sociedades cotizadas; y la Directiva 2019/2177, que modifica diversas directivas financieras, entre otras, la de Solvencia II, regulando el intercambio de información y la cooperación entre los supervisores de seguros nacionales y el supervisor europeo y estableciendo la creación de plataformas de cooperación entre ellos.

En segundo lugar, se modifica la regulación de las tablas biométricas utilizadas en los seguros de Vida y Decesos, para actualizarlas a la evolución de la longevidad, lo que redundará en una mayor solidez en el cálculo de las provisiones técnicas, fomentará la solvencia de las aseguradoras y la transparencia en la formación de precios de los seguros.

El Real Decreto establece la obligatoriedad de usar tablas biométricas actualizadas, fiables y robustas, factor esencial para preservar la estabilidad del sector asegurador. En el caso de los seguros de ahorro, la actualización de las tablas garantiza la suficiencia de las provisiones técnicas y la solvencia de las aseguradoras. Por lo que respecta a los seguros de Vida-riesgo, como los que se contratan con los préstamos hipotecarios, y los seguros de Decesos, la utilización de tablas actualizadas garantiza que las primas cobradas son proporcionales a los riesgos cubiertos.

Finalmente, se modifica el Reglamento de seguros agrarios combinados para recoger la participación del Consorcio de Compensación de Seguros en el Consejo de Agroseguro.

El Consejo General, contrario a que los mediadores sean incluidos en la normativa europea de ciberseguridad

El Consejo General de Mediadores ha remitido a la Comisión Europea, a través de la Federación Europea de Intermediarios de Seguros (Bipar), alegaciones oponiéndose a incluir a corredores y agentes en la nueva normativa europea de ciberseguridad para el sector financiero (DORA). Considera que "no tiene en cuenta ni el tamaño, ni el nivel de riesgo, ni la realidad de la mediación española y europea".

"Las actividades de mediación no representan un riesgo sistémico para la estabilidad del sector financiero de la UE. Equipararlos a grandes corporaciones muestra un preocupante desconocimiento de la actividad de los mediadores de seguros, en su mayoría pymes", se afirma desde el Consejo General.

Desde esta institución se considera que los mediadores deben quedar excluidos de DORA (Reglamento de Resiliencia Digital Operativa) porque:

- La normativa impondría 120 puntos de control de seguridad digital y sistemas administrativos de información y cumplimiento, diseñados para las grandes entidades financieras. No son apropiados para un sector con 75.000 operadores en España y 500.000 en toda Europa. Equiparan los negocios de mediación con los de las entidades financieras y las aseguradoras sin tener en cuenta el tamaño de cada uno.
- Desde el punto de vista de la relación coste-beneficio, la propuesta DORA no se adapta a los riesgos reales ligados a los servicios informáticos de los mediadores. El sector de la mediación ya cumple minuciosamente con la ley de protección de datos.
- Los costes para los mediadores, derivados de los requisitos de la normativa, no son proporcionales al escaso riesgo que presentan ni a los objetivos generales que hay que alcanzar.
- La probabilidad de que un mediador sea fuente de riesgo de un ciberataque es menor que el de un consumidor que visita la web de un asegurador directo. Si el argumento para imponer la normativa DORA a los intermediarios es el riesgo, todos los consumidores de la UE que accedan al sitio web de un asegurador deberían cumplir con las disposiciones de DORA.
- El dinero de los clientes proveniente de pagos de primas, que los mediadores tienen de forma temporal, ya está protegido por la Directiva de Distribución de Seguros (IDD). Además, los ingresos brutos anuales totales de los intermediarios son generalmente pequeños y están relacionados con su tamaño.
- El enfoque basado en categorías DORA, en comparación con el aplicado por actividades en la IDD, complica el uso adecuado del principio de proporcionalidad. Por ejemplo, reservar un trato diferente para los intermediarios auxiliares frente a los mediadores de seguros conduce a un campo de juego desigual y distorsiona la competencia entre micro, pymes, grandes intermediarios e intermediarios auxiliares.

- En la actualidad, la IDD no impone requisitos de solvencia o resistencia a la mediación de seguros. Esto indica que la regulación reconoce el bajo riesgo de la mediación en términos de resistencia operativa.

En otro orden de cosas, el Consejo General ha informado de que, desde marzo, se han disparado las consultas sobre contratación de pólizas de seguro que cubran los posibles efectos negativos de la vacuna. En el último mes, los mediadores han registrado un aumento del 40%.

En febrero pasado la Organización Mundial de la Salud firmó con la aseguradora Chubb un acuerdo, en nombre del Mecanismo Covax, para poner en marcha un programa de indemnización dirigido a 92 países de economía baja y mediana. Este programa es el primer y único mecanismo de indemnización por lesiones debidas a las vacunas que funciona a escala internacional. Ofrece a las personas que cumplan ciertos requisitos, un proceso rápido para ser indemnizadas por consecuencias adversas graves relacionadas con las vacunas distribuidas por Covax hasta el 30 de junio de 2022. El Programa de Covax busca reducir considerablemente la necesidad de recurrir a los tribunales.

Por otro lado, ante el incremento de accidentes con patinetes eléctricos en las calles de las ciudades, los mediadores reclaman a la Administración que se generalice un seguro obligatorio de Responsabilidad Civil que garantice cobertura ante posibles incidentes.

Desde el Consejo General de Mediadores se recuerda que la ausencia de seguro no exime de responsabilidad a los propietarios sobre los daños que puedan causar a terceros. Además, advierten de que la actual situación obliga a estar atentos a las ordenanzas municipales de cada población, habitualmente diferentes, lo que genera confusión tanto para los usuarios como para los mediadores en el ejercicio de su profesión.

Asimismo, se pide a la Dirección General de Tráfico (DGT) mejores controles sobre los millones de vehículos que circulan en España sin ningún tipo de seguro. En la última década, los coches sin cobertura han protagonizado una media de 82 accidentes al día, 30.000 al año. Según un reciente estudio publicado por LDA, más de 2,6 millones de vehículos circulan por las carreteras españolas sin seguro. Esta cifra representa cerca del 8% del parque de vehículos actual.

Albroksa refuerza sus servicios centrales

Albroksa ha incorporado diez nuevas delegaciones franquiciadas en el primer trimestre del año, ampliando de este modo su presencia en todo el territorio nacional. Asimismo, la correduría ha reforzado sus servicios centrales, especialmente los departamentos de Particulares, Empresas y Tecnología.

"Albroksa continúa apostando por unas fuertes tasas de crecimiento para este año, con el objetivo de alcanzar al cierre del ejercicio una cartera de 35 millones de euros y una nueva producción de 12 millones de euros", ha comentado Ángel Mirat, director general de la compañía.

Adecose pide que los mediadores queden excluidos de aplicar la normativa DORA

Adecose, en coordinación con la Federación Europea de Intermediarios de Seguros (Bipar), ha solicitado que los mediadores queden excluidos de la propuesta de Reglamento Europeo sobre la Resiliencia Operativa Digital del sector financiero (DORA), en el marco de la nueva estrategia financiera digital de la Unión Europea.

Gracias al empuje de las asociaciones implicadas en Bipar, se ha conseguido que el recién publicado borrador de informe de DORA del ponente del Parlamento Europeo, el liberal irlandés Billy Kelleher, del grupo político del parlamento Renew Europe, haya excluido a los mediadores de seguros y reaseguros, pequeñas y medianas empresas del ámbito de aplicación de la normativa, salvo las que realizan una "mediación automatizada".

Esta normativa busca incrementar la resiliencia operativa digital que proteja a nuestros clientes frente a disrupciones que puedan producirse, especialmente ciberataques, estableciendo una serie de medidas que el sector financiero, incluidos los mediadores de seguros, tendremos que implementar cuando sea aplicable.

"Los europarlamentarios y el Consejo de la Unión Europea ya están preparando sus posiciones para llegar a un acuerdo sobre la propuesta presentada en octubre del año pasado por la Comisión Europea, para lo cual ya hemos hecho llegar nuestros comentarios respecto a la normativa con el fin de que tengan en consideración nuestra postura en el marco de la cual pedimos que los mediadores queden fuera del ámbito de esta regulación", informan desde Adecose.

Las normativas de distribución de seguros y de protección de datos ya imponen suficientes medidas regulatorias para los mediadores de seguros de protección a los clientes. Además, la arquitectura reguladora que impone DORA no está adaptada al sector y, en la práctica, sería complicado garantizar una proporcionalidad real.

En este sentido, los requisitos que impone DORA se traducen en cargas administrativas y costes que no están en proporción con el bajo riesgo que se debe abordar ni con los objetivos generales que se deben lograr. Las transacciones de comunicación y de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) entre un mediador de seguros y una aseguradora se realizan siempre a través de un sistema en el que el nivel de protección está garantizado por la aseguradora o la interfaz. Al incluir a los mediadores de seguros en el alcance de DORA, los requisitos de gestión de riesgos de TIC se duplicarán o triplicarán innecesariamente.

En otro orden de cosas, Adecose ha presentado a sus socios mediante un webinar la tercera edición del Estudio Sectorial de la Mediación 2021, elaborado en colaboración con **ICEA**. Este estudio, que se realiza de forma anual desde 2019, permite conocer la situación actual de la mediación y su evolución a lo largo de los últimos años, ya que recoge las Estadísticas de Mediación publicadas anualmente por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) y por las distintas Comunidades Autóno-

mas. Adicionalmente, el estudio se nutre de la información disponible en ICEA relativa al sector asegurador, tanto a nivel global como de los distintos ramos, con especial incidencia en la situación actual de la mediación y, en especial, el canal corredor y su evolución a lo largo de los últimos años.

El informe analiza las figuras de mediación y el alcance de negocio intermediado por corredores y correduría de seguros desde el punto de vista del volumen total de la cartera, cifra de negocio y peso de los distintos ramos.

Entre otras reflexiones, concluye que el negocio intermediado por los corredores dentro de la industria española "es relevante, diverso, crítico en determinados ramos y presenta tendencias positivas", según ha adelantado Elvira de la Cruz directora de estudios del Área de Consultoría de ICEA.

Martín Navaz, presidente de Adecose, clausuró el webinar destacando que "las correduría tenemos un mercado muy claro, con cuota de mercado muy importante en pólizas complejas donde el asesoramiento es clave y en las que podemos aportar valor".

Por otro lado, Adecose ha celebrado su Asamblea General Ordinaria de forma telemática, inaugurada por Eva María Lidón, subdirectora general de Autorizaciones, Conductas de Mercado y Distribución de la DGSFP, que destacó el peso fundamental que tienen los corredores en el mercado asegurador y señaló como clave "la comunicación permanente con el supervisor para el entendimiento entre la Administración y el mercado". En este sentido, el principal reto de 2021 serán las numerosas novedades normativas, "tenemos que prepararnos para vivir un horizonte muy activo en cuanto a regulación", ha concluido Lidón.

Durante la Asamblea General, se aprobó por unanimidad de la cuenta general de ingresos y gastos de la asociación del ejercicio 2020 y el presupuesto del ejercicio 2021.

Por su parte, la Fundación Adecose, dentro de su objetivo de promoción de la educación financiera, ha puesto en marcha el 'Blog del Corredor', un espacio habilitado en su página web para difundir la figura de la correduría de seguros y asuntos generales de interés que atañen al asegurado. Se trata de un blog colaborativo en el que también podrán participar las correduría asociadas de Adecose. Funcionará como un espacio abierto y dirigido al público en general, en el que se publicarán artículos sobre la labor que realizan las correduría y el sector asegurador.

Finisterre 21 se integra en Confluence Group

Confluence Group ha integrado en su red Affinity a Finisterre 21. Esta adhesión contribuye a que el grupo de correduría esté alcanzando un crecimiento 75% en el número de pólizas emitidas por nueva producción.

"Esta integración supone una aportación importante a nuestra estructura de negocio, en ramos en los que llevábamos años trabajando y especializándonos, como es el de Personales, también supone un valor añadido importante, como es el equipo de grandes profesionales, que conforman Finisterre21", ha expresado el director general de Confluence Group, José Luis Medel.

Los corredores piden a las Comunidades Autónomas que vigilen la gestión bancaria de los fondos europeos

La Coordinadora Independiente de Asociaciones de Corredores (CIAC) denuncia que nuevamente la banca intervenga en la distribución de los fondos europeos para ayudar a reflotar la economía española. Esta coordinadora reclama que, si realmente es imprescindible su intervención en el reparto de los créditos, las autoridades vigilen el cumplimiento de los derechos de los consumidores y las obligaciones de la banca.

El pasado marzo el Gobierno español anunció el plan de distribución de los fondos europeos para la recuperación económica tras la Covid-19. Las ayudas constan de 11.000 millones de euros, que se distribuyen de tres formas: 7.000 millones gestionados directamente por las autonomías para la recuperación de empresas y autónomos; 3.000 millones para la reestructuración de los créditos bancarios; y 1.000 millones para reforzar el balance de empresas medianas a través de Cofides.

Por entonces, CIAC ya cuestionó la intervención de la banca para refinanciar los créditos concedidos en estos meses con los 3.000 millones de euros. La denuncia de los corredores se basaba principalmente en que, desde el inicio de la pandemia, los bancos han aprovechado los créditos ICO, las refinanciaciones de créditos e hipotecas para imponer a sus clientes otros productos financieros, como seguros.

Ahora, las últimas informaciones publicadas en los medios de comunicación aseguran que las comunidades autónomas han solicitado ayuda a las entidades bancarias para la distribución de los 7.000 millones. Se explica que, aunque las conversaciones han sido informales, "algunos gobiernos regionales han decidido pedir ayuda a las entidades bancarias" porque no tienen la infraestructura para analizar la viabilidad de las empresas y distribuir el dinero.

Si finalmente las comunidades autónomas dan el poder de distribuir unos fondos públicos a las entidades bancarias, además de acabar gestionando 10.000 millones de los 11.000, pueden no cumplir con los criterios marcados por la Unión Europea.

Ante esta alarmante situación, el presidente de CIAC, Juan María Pozas, es tajante: "La Unión Europea ha marcado unos criterios de entrega para la distribución de estos fondos que se basan en los parámetros de digitalización y sostenibilidad de las empresas. Somos conscientes de que las Comunidades Autónomas no tienen los medios para conocer el estado de las empresas, por ello es imprescindible que establezcan mecanismos de vigilancia en el reparto de los fondos para que las entidades bancarias no impongan sus propios criterios. Asimismo, estos mecanismos deben servir

para supervisar y proteger los intereses de las empresas y autónomos y evitar que la banca continúe realizando sus malas prácticas, ya habituales, de competencia a otras aseguradoras".

Por otro lado, la dirección de CIAC confía en que el Real Decreto 287/2021, de 20 de abril, sobre formación y remisión de la información estadístico-contable de los distribuidores de seguros y reaseguros, suponga la equiparación de todos los distribuidores de seguros, incluida la bancaseguros.

La nueva ley establece, como requisito imprescindible, que los distribuidores de seguros y reaseguros tengan unos conocimientos necesarios para desempeñar correctamente su actividad profesional. Además, especifica que, tanto el responsable de la actividad como, al menos, la mitad del órgano de dirección responsable, los colaboradores, empleados y el personal operador de bancaseguros, deben tener una formación mínima.

Pozas espera que "las autoridades persigan el cumplimiento de este Real Decreto para todos los actores, sobre todo de la banca. Hace meses que denunciamos la imposición de seguros por parte de los bancos hacía sus clientes, que no reciben ningún tipo de asesoramiento y acaban adquiriendo estos productos con un precio más elevado, con peores condiciones y sin un acompañamiento profesional cuando se produce un siniestro".

En otro orden de cosas, **Agacose** se ha unido a la campaña #Consultacontucorredor impulsada por CIAC, con el objetivo de remarcar la importancia del corredor de seguros ante la sociedad. Con esta iniciativa, ambas asociaciones pretenden poner en valor la figura del corredor, humanizando y demostrando su papel imprescindible en el día a día.

Además cuenta con la campaña #cuéntanostucaso para denunciar las conductas ilícitas e ilegales que está desarrollando la banca con sus clientes.

Mediavanz abre un Canal de Denuncias para los empleados de sus corredurías asociadas

La asociación de corredurías de seguros **Mediavanz** ha abierto su propio Canal de Denuncias o Canal Ético a través del cual, los empleados de las corredurías miembros de la organización podrán denunciar o informar sobre toda incidencia e irregularidad hacia la normativa legal interna y externa de sus corredurías.

La asociación ofrece a todos sus socios este servicio gratuito con el objetivo de facilitarles el cumplimiento de esta nueva obligación legal requerida por el artículo 199 del RDL 3/2020 que exige a distribuidores de seguros y reaseguros, entre los que se encuentran los corredores de seguros, la disposición de un Canal de Comunicación de Infracciones, independiente, específico y autónomo.

Canal Ético del Seguro ha sido el encargado de crear este canal de denuncias para Mediavanz.

Ampliar a 35 años el período de cálculo de la jubilación disminuiría un 8,6% la cuantía de las pensiones

La ampliación a 35 años del cálculo de la base reguladora en el sistema de pensiones impactaría negativamente en la cuantía de la pensión media inicial de jubilación, que disminuiría alrededor de un 8,6%, dato superior a los dos ofrecidos por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, que lo sitúa entre el 5,45% y el 6,3%. Esta es una de las principales conclusiones del análisis realizado por el Observatorio de Pensiones de Willis Towers Watson, en colaboración con la Universidad de Valencia y la Universidad de Extremadura, sobre los efectos que tendría esta propuesta.

La variable más relevante es, según el análisis, la duración de la carrera laboral, ya que los individuos con carreras cortas verían disminuir su pensión un 15% frente a aquellos con carreras largas (primer cuartil, equivalente a más de 43 años y 8 meses cotizados), que sufrirían la mitad de reducción (7,5%). Asimismo, detecta un posible problema de discriminación indirecta por razón de género, ya que las mujeres presentan carreras laborales más cortas, con lo cual su pensión inicial se recortaría un 10,3%, frente a un 7,9% en el caso de los hombres. Esto supone una reducción superior al 30% para las mujeres, respecto a los hombres.

La edad de jubilación también tiene un efecto relevante. Según los cálculos del Observatorio de Pensiones de WTW, el impacto sobre la pensión de aquellos trabajadores que decidieran demorar su jubilación sería mayor – una reducción del 11,6%, frente al 8% de los que opten por anticipar su retiro.

Principales resultados de aumentar de 25 a 35 años el periodo de cómputo de la Base Reguladora.

Variable	Característica	Variación
Pensión inicial	Todas	-8,6%
	Carreras cortas	-14,9%
	Carreras largas	-7,5%
	Mujeres	-10,3%
	Hombres	-7,9%
	Jubilación demorada	-11,6%
	Jubilación anticipada	-7,9%
	Jubilación Ordinaria	-8,9%
	Régimen Autónomos	-10,3%
	Régimen General	-8,6%
Gasto en pensiones	En términos de Caja, 2040	-0,65% / PIB
	En términos de Caja, 2050	-0,88% / PIB
	En términos de Caja, 2067	-0,64% / PIB
	En VAA, 2032 (Mínimo)	-1,2% / PIB
	En VAA, 2050	-0,87% / PIB
	En VAA, 2067	-0,47% / PIB

Notas: VAA: Valor Actual Actuarial. El signo negativo en el gasto en pensiones significa un menor gasto.
Fuente: Elaboración propia.

Otro de los colectivos más perjudicados por el alargamiento del periodo de cómputo, según desvela el informe, serían los autónomos, con una bajada del 10,3%, frente al 8,6% de reducción en el régimen general. Esto es debido a que la inmensa mayoría cotizan por las bases mínimas durante los periodos más alejados de la edad de jubilación y a que los meses no cotizados computan con cero euros para este grupo, penalizando fuertemente el valor de la Base Reguladora.

En cuanto al impacto sobre el gasto en pensiones, el análisis muestra que el ahorro que genera esta medida tardaría bastantes años en notarse. Concretamente, en 2040 el ahorro sería del 0,65% del PIB de ese año, pasando en 2050 al 0,88% del PIB, para empezar a descender paulatinamente a partir de esa fecha, llegando en 2067 al 0,64% del PIB.

Los expertos del Observatorio de Pensiones de WTW insisten en que "esta medida no sería más que un parche para intentar paliar parcialmente toda una serie de problemas e inequidades que arrastra nuestro sistema de pensiones".

En otro orden de cosas, WTW ha formalizado un acuerdo marco con la Central de Contratación de la **Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP)** con el objetivo de que los ayuntamientos y corporaciones locales tengan una solución aseguradora adecuada a sus necesidades y una mejor gestión de sus riesgos. El acuerdo contempla la cobertura de diferentes riesgos y pólizas: daños materiales, flotas, Responsabilidad Civil y patrimonial, Responsabilidad Civil de altos cargos y personal electo o seguros de Vida y de Accidentes.

Este Acuerdo beneficia especialmente a los ayuntamientos de tamaño pequeño y mediano que, gracias al acuerdo, acceden a condiciones excepcionales a las que no podían acceder en solitario.

Espabrok establece su estrategia para 2021 con Allianz

Los máximos directivos del área Comercial de **Allianz Seguros** han celebrado, junto al Consejo de Administración de **Espabrok** y cerca de 200 de sus asociados, una convención para fijar una estrategia conjunta con la que afrontan un 2021.

Durante la jornada, los representantes de Allianz hicieron un repaso por la situación del mercado contextualizada en las diferentes líneas de negocio y presentaron las medidas, tanto tecnológicas como de innovación, que la compañía ha implementado para seguir creciendo y aumentar su cuota de mercado durante este ejercicio.

Además de las novedades en el segmento de Autos, flotas, empresas, conectividad…, los ejecutivos de Allianz compartieron con los asistentes la apuesta de la aseguradora por la comercialización de planes de pensiones y fondos de inversión, un segmento con grandes posibilidades de crecimiento. La compañía ha diseñado la mejor propuesta para el canal corredor, basada no sólo en su portfolio de productos sino en la formación (no en vano contará con 1.500 mediadores y 150 empleados con certificación MIFID en 2021), la mejor asesoría al cliente y el respaldo y la experiencia del Grupo Allianz, que le permitirán posicionarse como uno de los principales actores de este mercado.

Digitalización, personalización de la oferta, eficiencia operativa y trabajo conjunto de ambas entidades constituyen la hoja de ruta, consensuada en este encuentro, como base para alcanzar los mejores resultados en 2021.

En otro orden de cosas, el Consejo de Administración de Espabrok reconoció la exitosa carrera profesional de José Boada, expresidente de **Pelayo**, convirtiéndose en una referencia en el sector asegurador español. La asociación puso en valor el trabajo de Boada a favor de la mediación profesional.

Ruiz Re celebra su Convención Nacional de Mediadores

Ruiz Re ha celebrado su Convención Nacional de Mediadores en un evento al que asistió virtualmente toda la red de socios colaboradores de la correduría, así como colaboradores de aseguradoras y parte del equipo de empleados de la correduría.

La convención contó, entre otras cosas, con ponencias por parte de Arag, CA Life, Liberty, Preventiva, Reale y Sanitas, en formato de píldoras formativas para el equipo. La ponencia central corrió a cargo de Victor Kuppers, quien ofreció un contenido lleno de motivación y pasión.

Por último y como ya viene siendo tradición en las convenciones de Ruiz Re, se entregaron los premios AYA que reconocen a compañeros cuya predisposición a ayudar y a colaborar por los objetivos comunes destaca cada año, y que son elegidos por los propios compañeros. El premio AYA al mejor empleado recayó sobre Jose Antonio Carrasco, responsable del departamento de Innovación. El premio AYA a la mejor socia colaboradora fue para Mª José Almagro, colaboradora de Javalí Nuevo. Y el premio AYA al mejor empleado de aseguradora fue para Ana Belén Pastor, de Preventiva.

Los asociados de Pactrebol AIE podrán disponer de un Canal de Denuncias para mediadores

La agrupación Pactrebol AIE ha contratado para sus asociados los servicios del Canal de Denuncias para mediadores de Solvento Consulting, para que sus empleados puedan notificar infracciones sobre la normativa de distribución de seguros que se cometan en su organización.

El acceso al Canal de Denuncias es a través de la página web, donde se detalla su finalidad y características, así como el procedimiento para presentar una denuncia a través de la sección habilitada. El procedimiento garantiza la confidencialidad tanto de la persona que informa de las infracciones como de las personas físicas presuntamente responsables de la infracción.

El Colegio de Valencia difunde la labor del corredor en un Foro de Empleo

El Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Valencia ha participado en la 20ª edición del Foro de Empleo y Emprendimiento, organizado por la Facultad de Economía de la Universidad de Valencia a finales de marzo, dando a conocer las ventajas laborales que ofrece el seguro.

En el stand virtual del Colegio de Valencia, los alumnos pudieron consultar: oportunidades de empleo en el sector asegurador, vídeos y folletos sobre los servicios e instalaciones del colegio, enlaces de interés o seguir sus redes sociales.

Además, durante la segunda jornada de esta edición virtual del foro, el Colegio de Valencia ofreció una charla telemática dirigida al alumnado de la facultad, con el título 'Tu futuro laboral: mediación profesional de seguros', y que se puede consultar en este enlace: https://www.youtube.com/watch?v=ozhZlvb3sWU

En otro orden de cosas, las diferentes comisiones de trabajo del Colegio de Valencia se reunieron con Allianz para incrementar la comunicación mutua, creando sinergias, aumentando la colaboración e intercambiando información que ayude a ambas organizaciones.

Allianz expuso a la representación colegial los proyectos que se han desarrollado en los últimos meses, como la agencia de valores para brindar asesoramiento financiero y fondos de inversión, que tiene como objetivo convertirse en un referente en servicios financieros. También se desgranaron las medidas adoptadas por la entidad para acompañar a la mediación en su digitalización y especialización.

Los mediadores de Lérida, en busca del cliente ideal

El Colegio de Mediadores de Seguros de Lérida ha acogido un seminario digital sobre 'Cómo hacer elección de los clientes a los cuales tenemos que dedicar nuestras capacidades y recursos', a cargo de Joan Sans, CEO de Bugi Consulting, coach, y conferenciante.

En el seminario se habló de los "clientes importantes", definidos como aquellos que pueden aportar más valor al negocio; y no como quienes generan los mayores ingresos.

Además, se abordó cómo analizar el mercado potencial, aprender a definir los objetivos, optimizar la gestión de expectativas y conseguir fidelizar el cliente ideal.

El Colegio de Córdoba, Huelva y Sevilla aborda el papel de la sanidad privada durante la pandemia

Coincidiendo con el Día Mundial de la Salud, el **Colegio de Mediadores de Seguros de Córdoba, Huelva y Sevilla** ha celebrado onlinel el II Foro de Salud, para calibrar la repercusión de la pandemia en el sector privado.

En el foro se contextualizó la situación comparándola con tres antecedentes históricos: la gripe de 1918, la epidemia de Sars-CoV1 (2003) y la del MERS-CoV (2012), aunque las consecuencias de éstas dos últimas resultaron menores. Frente a la gravedad de la pandemia actual, se dijo que "la respuesta del sector sanitario privado ha sido un balón de oxígeno, ya que sin esta ayuda la Sanidad Pública se habría visto abocada al caos sanitario".Se recalcó que el seguro de Salud "se ha consolidado como uno de los más estables y con mayor crecimiento, además de ser uno de los mejor valorados por los usuarios".

Se han destinado grandes cantidades a solucionar las tres principales problemáticas que se han encontrado los usuarios: la desinformación, el miedo al contacto con los demás y la cuestión económica.

E2K y Allianz desarrollan acciones de negocio coordinadas para 2021

Los máximos directivos del área comercial de **Allianz Seguros** celebraron junto a la dirección de **E2K** y sus asociados, un encuentro en el que se concretaron los puntos sobre los que desarrollar el negocio y seguir avanzando y creciendo en 2021.

La aseguradora presentó las medidas que ha implementado para seguir creciendo y aumentar su cuota de mercado durante este ejercicio y conoció las impresiones e inquietudes de los asociados de E2K, para consolidar la estrategia conjunta que facilite a ambas entidades a aumentar la cuota de mercado en 2021.

"Creemos firmemente en la digitalización, pero acompañada siempre de la cercanía y la capilaridad. Esta cercanía, que queremos intensificar, va inexorablemente unida a los corredores. Estamos trabajando intensamente para anticiparnos y encontrar las soluciones que se necesitarán mañana. Hemos aprendido mucho en estos meses tan difíciles junto a los corredores e iremos de su mano para dar a los clientes las mejores soluciones", señaló Francisco García Vegas, director general de Allianz Seguros.

Apromes crea un canal de denuncia de irregularidades para las corredurías

Apromes ha creado 'Canal Ético', un canal de comunicación externo e independiente de los corredores y corredurías, así como de la organización profesional. Este nuevo servicio, incluido en cuota, se presta a través de un despacho de letrados externo colaborador, que garantiza el secreto profesional de las comunicaciones.

Este nuevo servicio es un instrumento para que empleados, clientes o terceros puedan comunicar de forma absolutamente confidencial cualquier posible irregularidad, incumplimiento o comportamiento contrario a la legalidad o a la ética en el desempeño de su actividad de distribución por parte de los corredores y corredurías de seguros.

Todas las comunicaciones serán recibidas y analizadas de forma rigurosa y confidencial, con el objetivo de darles respuesta, así como el tratamiento que corresponda según un absoluto criterio profesional. Para ello, los empleados, clientes o terceros podrán acceder al canal y realizar su comunicación o denuncia a través de un correo electrónico creado específicamente para este servicio incluyendo al menos los siguientes datos: Identidad del denunciante, con nombre y apellidos, y número de documento nacional de identidad; Identidad del denunciado, indicando el nombre y apellidos y, si fuera posible, la posición que ocupa en la compañía; Exposición sucinta de los hechos.

En otro orden de cosas, Apromes ha firmado un acuerdo de colaboración con el **Clube de Vida em Grupo de Rio de Janeiro**, principal asociación del sector en Brasil, con más de 2.500 asociados, y más de 50 años de trayectoria. Del acuerdo cabe destacar el intercambio de información de los dos mercados, así como la posibilidad de participar en programas de formación que ambas instituciones imparten en cada uno de sus países.

Cobertis estrena nueva sede en Barcelona

Tras prácticamente un año teletrabajando, **Cobertis** Barcelona ha iniciado una nueva etapa estrenando oficina en pleno centro de la ciudad condal en la calle Aragón, 390.

El motivo del cambio es consecuencia del crecimiento de la correduría, que, ante la necesidad de un mayor espacio, han decidido trasladarse a una nueva ubicación con el objetivo de mejorar los entornos de trabajo para sus empleados y, al mismo tiempo, ofrecer mejores servicios a sus clientes.

La correduría Sánchez Castañón protege el traslado por carretera de las vacunas contra la Covid

Sánchez Castañón, socia de **Cojebro**, es una de las correduría encargadas de asegurar a las empresas internacionales para garantizar el traslado seguro por carretera de las vacunas contra la Covid-19 de posibles robos, pero también para mantenerlas en perfecto estado de conservación.

"Aportamos la protección de determinados lotes de la vacuna del Covid-19 ante un accidente, un incendio, un robo, polizones, etc. y la garantía de que llegue en óptimas condiciones de conservación a toda la población", ha afirmado el corredor Jorge Sánchez, desde Zafra (Badajoz).

El traslado de la vacuna es sencillo pero la cobertura, geolocalización y protección que se debe realizar tiene que ser impecable: "desde el traslado, a la custodia en grandes almacenes hasta la entrega en los hospitales o centros de salud", ha asegurado el corredor extremeño.

Instituto de Desarrollo Asegurador presenta su alianza con los agentes de la propiedad inmobiliaria andaluces

El acuerdo de colaboración entre la insurtech **Instituto de Desarrollo Asegurador** a través de su plataforma tecnológica **www.protegetuinmobiliaria.com** y el Consejo Andaluz de APIS ha comenzado a presentarse a los Colegios Provinciales.

A través de este acuerdo, Instituto de Desarrollo Asegurador pone a disposición de todos los colegiados API andaluces sus plataformas tecnológicas, vía web y móvil, para un mejor servicio a sus clientes en ramos como el de los seguros de Impagos de Alquiler, de Comunidades o Personales, incluyendo formación online para todos los colegiados y sus empleados, así como otros servicios especializados para el sector inmobiliario a través de **www.evopóliza.com**

Cojebro ponen en valor la necesidad de acudir a un mediador para estar bien asesorado

Cojebro y la dirección de **Reale Seguros** han mantenido un encuentro virtual para compartir la situación del mercado actual y de las perspectivas de la compañía en este ejercicio. En él se dijo, entre otras cosas, que los riesgos son complejos y se necesita a un experto si se quiere estar bien asesorado.

El presidente de Cojebro, Antonio Muñoz-Olaya, inauguró este webinar presentando a los miembros de Reale y recordando que en 2020 ha sido la segunda aseguradora mejor valorada en el Barómetro de Adecose. También resaltó "su excelente servicio al canal de mediación, que en todo momento nos demuestra, y su empatía personal que siempre nos transmite".

A continuación, el CEO de Reale Seguros, Ignacio Mariscal, ofreció su visión del conjunto del año, realizando una previsión de la situación actual de la pandemia y cómo evolucionará respecto a la recuperación económica.

El sector asegurador, según Mariscal, replica más o menos lo que hace la economía. Por lo tanto, en el primer tramo del año (hasta el 30de junio-julio) prevé una menor producción, "por lo que habrá que proteger al máximo la cartera y defenderla, ya que el mercado no va a crecer". Y en la segunda parte del año (después del verano) se disparará la nueva producción, tras la recuperación económica, y se generará nuevo mercado, lo cual se prolongará -a su juicio- hasta 2022.

Por ramos y producción quiso destacar Autos, que crecerá un poco, tras la recuperación del turismo; Hogar también aumentará por la actualización de primas; Pyme crecerá ligeramente; Comercio, sin embargo, va a decrecer; y Salud sigue en fuerte ascenso.

Además, aseguró que "en términos de Canal, la mediación va a seguir siendo el preferencial y, en cuanto a la banca, tenemos que conseguir que sea siempre una competencia entre iguales. Los riesgos son complejos y se necesita a un experto si se quiere estar bien asesorado. El cliente también puede acceder de forma rápida y directa a un mediador hoy día. No es sólo ya cuestión de precios, sino que acudes a un experto para estar bien asesorado".

Por otra parte, **Generali** se ha sumado a los denominados Reencuentros Online Cojebro con sus compañías preferentes. La aseguradora ha señalado la importancia del trato cercano con los clientes. Se dijo que "el mediador tiene cada vez un papel más importante, ya que es el único capaz de ofrecer un asesoramiento más sofisticado, a la vez que ofrece el trato humano que tanto necesitamos en esas circunstancias".

El Colegio de Barcelona explica la cobertura de pérdida de beneficios de las pólizas de Comercio

El Colegio de Mediadores de Seguros de Barcelona ha elaborado un vídeo divulgativo dirigido a los propietarios de comercios, bares y restaurantes en el que se explica el funcionamiento de la cláusula de indemnización por pérdida de beneficios o cierre temporal del negocio. El asesor jurídico del Colegio, Josep Lluis Fernández, aclara que "normalmente, solo cuando la paralización de la actividad deriva de un incendio, un robo o una inundación, estará cubierta con la póliza".

De esta forma, se quiere aclarar la información desde el punto de vista asegurador. Asimismo, se recomienda a los asegurados que consulten siempre a su agente o corredor de confianza para que analice las características del seguro que tienen contratado.

Con la voluntad de no contribuir a generar falsas expectativas, al final del vídeo, Fernández explica que una pandemia es "un riesgo catastrófico" y que por lo tanto es de muy difícil aseguramiento. En este sentido, el asesor del Colegio aclara que en la actualidad en nuestro mercado no hay un producto asegurador que ofrezca cobertura ante este tipo de situaciones, "sin que esto afecte a la posibilidad de que en el futuro pueda salir alguno o que sea cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros".

Por otro lado, Arag ha impartido un webinar con los colegiados de Barcelona para explicar las novedades legislativas en materia de tráfico y cómo estas suponen una oportunidad de negocio para su seguro Carné por Puntos.

En él, entre otras cosas, se desglosaron los cambios que se esperan en cuanto a infracciones y recuperación de puntos con la futura aprobación de la nueva Ley de Seguridad Vial. Ahora es más fácil perder el permiso de conducir por determinadas infracciones. Por ejemplo, sujetar el móvil mientras se conduce pasa de penalizarse con 3 puntos a 6 y no utilizar el cinturón de seguridad aumenta de 3 a 4.

Una de las coberturas de las que dispone 'Arag Carné por Puntos' es, precisamente, la realización de los cursos de recuperación de puntos con los gastos de matriculación cubiertos. Además, ofrece el recurso de sanciones y la alerta de multas. En caso de pérdida de carné, dispone de un subsidio económico mientras dure la retirada y los costes del curso para volver a obtenerlo.

El Colegio de La Coruña ofrece una charla sobre el papel del mediador a alumnos de formación profesional

El presidente del Colegio de Mediadores de Seguros de La Coruña, Juan Manuel Sánchez-Albornoz, ha impartido una charla virtual sobre la profesión del mediador a alumnos de gestión administrativa y formación profesional básica 'servicios administrativos' del CPR Plurilingüe La Grande Obra de Atocha de La Coruña.

Sánchez-Albornoz explicó a los alumnos lo que es un mediador de seguros, las opciones formativas y laborales que existen en el sector de la mediación y otras figuras de la distribución, y cómo distinguir ofertas laborales y tácticas comerciales poco éticas o abusivas.

Mediadores de Asturias hacen balance de su actividad

El Colegio de Mediadores de Seguros del Principado de Asturias ha celebrado su asamblea general ordinaria de 2021 online, en la que se hizo balance de la actividad colegial durante 2020, se comentaron los asuntos de actualidad más relevantes que afectan al sector, y se puso el foco en algunos de los retos actuales a los que se enfrenta la profesión.

Reinerio Sarasúa, presidente del Colegio, insistió en que "debemos aprovechar la oportunidad que esta situación nos brinda, para reinventarnos y emerger más fuertes. Todo lo que nos ha enseñado la pandemia, todo lo aprendido en este año: que podemos ser cercanos y a la vez digitales, que podemos desarrollar nuestra profesión mucho mejor que la competencia... nos debe orientar para afrontar los retos y desafíos que se abren ante nosotros".

El vicepresidente de la organización colegial, Ignacio Friera, presentó la Memoria de Actividades de 2020, en la que destacan las acciones puestas en marcha para dar cumplimiento al programa de formación del Colegio con el desarrollo de distintas acciones.

Por otro lado, también se comentó la situación en la que se encuentran los procesos judiciales impulsados desde el Colegio contra distintas entidades bancarias por sus prácticas abusivas en la comercialización de seguros. El Colegio presentó ante el Tribunal Constitucional recurso de amparo constitucional para que se reconozca su legitimación activa en el juicio verbal abierto contra el Banco de Sabadell y el Banco Popular por prácticas abusivas en la contratación de préstamos hipotecarios.

Los jueces estiman que la profesión de administrador de una empresa es de alto riesgo y debe estar asegurado

"La profesión de administrador es de alto riesgo y deben estar asegurados", es la principal conclusión de los cuatro magistrados participantes en la jornada formativa "La responsabilidad de los administradores y los seguros", organizada por el Colegio de Mediadores de Seguros de Madrid, para analizar los seguros para Administradores y Directivos (D&O).

Juan Avello, magistrado titular del juzgado de Primera instancia nº 2 de Las Palmas, justificó la contratación de este tipo de seguros porque "es una herramienta de carácter preventivo y, en épocas de crisis', aumentan las reclamaciones". Además, reconoció el gran valor añadido que aportan los mediadores en la comercialización de este tipo de seguros: "La ventaja de la cercanía al cliente de un mediador, y el valor añadido que aporta, le supone a una aseguradora un cliente más conforme y contento con su póliza de seguros de D&O".

A preguntas del vicepresidente del Colegio de Madrid, Ángel del Amo, Juan Avello destacó que "no tengo conocimiento que se haya reproducido la sentencia de la Audiencia de Gerona sobre lucro cesante en otros juzgados, al menos en los de Las Palmas".

Pablo Arraiza, magistrado titular del juzgado de lo Mercantil de León, analizó diversos casos en los que la póliza ha cubierto a Administradores, y declaró que "en los casos de culpa, sí hay cobertura del Seguro; en los casos de dolo, no". Además, recordó el riesgo real que suponen las reclamaciones contra administradores, consejeros y directivos.

Al preguntarle Esteban Manzano, CEO de Markel, qué pasara cuando acabe la actual situación de moratoria concursal originada con el Real Decreto-ley 3/2020, admitió que se producirá un aumento de la siniestralidad y aclaró que "no se exigirá la responsabilidad del administrador durante la moratoria concursal".

Manuel Ruiz de Lara, magistrado titular del Juzgado nº 14 de lo Mercantil de Madrid, explicó que la legislación no ha resuelto qué sucede entre la interposición de una sanción penal a una empresa y la sentencia. A su juicio, "la responsabilidad penal no se extingue, aunque se haya disuelto posteriormente la sociedad, si tiene una sanción. En el caso de que una sociedad tenga una sanción por ilícito penal en ausencia de un programa de cumplimiento normativo, porque la disolución no se ha hecho correctamente".

Eloy Velasco, titular de la sala de lo penal de la Audiencia Nacional, analizó los programas de cumplimiento normativo (*Compliance*), que enmarcó en un cambio en la forma de reaccionar del Derecho: "Antes, era reactivo; ahora es preventivo. Hemos pasado de la sanción a la prevención de los delitos en la empresa con los planes de *Compliance*".

Finalmente, Elena Jiménez de Andrade, presidenta del Colegio, clausuró oficialmente la Jornada recordando que "los mediadores somos conscientes de que debemos orientar a nuestros clientes y, nosotros, los primeros".

El Colegio de Zaragoza indica al Gobierno de Aragón la presión que ejerce la banca en la contratación de seguros

El Colegio de Mediadores de Seguros de Zaragoza se ha reunido con el director general de Economía del Ejecutivo aragonés, Luis Antonio Lanaspa, y con la jefa de Servicio de Competencia y Regulación, Teresa Alquézar, para abordar el comportamiento de la banca en la venta de seguros.

Los miembros de la junta aprovecharon la ocasión para hacer entrega de dos informes que denuncian la dinámica de bancaseguros: uno de ellos elaborado por el Consejo General, bajo el título 'Estudio sobre contratación de seguros vinculados a hipotecas y préstamos', y el segundo 'Venta vinculada y venta combinada de seguros', a cargo del abogado del Colegio de Mediadores de Zaragoza, José Luis Carrera. Informes que explican la presión que ejerce la banca sobre el consumidor, haciendo especial incidencia en las leyes que se están conculcando en estos momentos por parte de las entidades bancarias".

La correduría Viafina creció un 7% en 2020

Con dos oficinas en España y otra en Venezuela, la correduría sevillana Viafina, socia de Centerbrok, ha logrado una facturación de 1,5 millones, lo que indica un crecimiento del 7% frente al pasado año, cumpliendo con la senda de crecimiento que marca su plan estratégico que culmina en 2023.

Por su parte, ha comunicado un Ebitda de 0,9 millones, estabilizando sus cifras del año anterior. En esta línea, destacar el aumento en un 14,45% del volumen de primas intermediadas, mientras que sus comisiones han incrementado un 19% frente al año anterior, sacando a relucir una mayor rentabilidad de su cartera.

El objetivo del plan estratégico de Viafina es duplicar los ingresos en 2023, estabilizando un Ebitda de en torno al 50% de la cifra de negocio.

Crecer, pero no de cualquier modo. Esto es lo que pretende la correduría, que apuesta por la excelencia en el trato y servicio al cliente, así lo afirma su CEO: "No queremos crecer en primas si tenemos que sacrificar considerablemente la rentabilidad, pero si queremos crecer en servicio al cliente".

Además, expone su visión de crecimiento futuro como "potenciar el crecimiento inorgánico a través de integraciones o compras de corredurías con alto nivel de especialización en nichos. También con la entrada de socios cuya filosofía y negocio sean complementarios al nuestro y aporten un valor diferencial, así como alianzas estratégicas a nivel nacional e internacional que potencien dicho crecimiento".

Aunna Asociación celebra su XXVIII Asamblea General

Aunna Asociación ha celebrado, de forma digital, su XXVIII Asamblea General, en la que se han aprobado las cuentas de 2020 y los presupuestos para 2021.

Ricardo Quintana, director gerente de Aunna Asociación, realizó la exposición del presupuesto 2021, y Carmen García, directora financiera de la organización, hizo la explicación de las cuentas anuales. Todos los puntos del día se aprobaron con amplias mayorías, en el entorno del 90% en todos los casos.

Santiago Macho, presidente de la asociación, destacó las diferentes acciones que se llevan a cabo desde la asociación para la defensa de los derechos e intereses de los corredores de seguros.

Espanor lanza un canal de denuncias

Fieles al compromiso de servicio con sus asociados, **Espanor** ha lanzado 'Canal Ético Espanor', su propio canal interno de denuncias a través del cual, los empleados de las correduría miembros de la organización podrán denunciar o informar sobre toda incidencia e irregularidad hacia la normativa legal interna y externa de sus correduría.

De esta forma, la agrupación ofrece a todos sus socios este servicio gratuito con el objetivo de facilitarles el cumplimiento de esta nueva obligación legal requerida por el artículo 199 del RDL 3/2020, que exige a distribuidores de seguros y reaseguros la disposición de un canal de comunicación de infracciones, "independiente, específico y autónomo".

Canal Ético del Seguro ha sido el encargado por Espanor para crear este Canal de Denuncias o Canal Ético y en el que participan prestando sus servicios un grupo de empresas: Grupo Adaptalia, expertos juristas encargados de la gestión y tratamiento de las posibles denuncias presentadas en el canal; Canaldenuncias.com, encargada de la gestión de la plataforma específica e independiente en la que se tramitan las posibles denuncias; y Grupo W2B, experto en prestación de servicios auxiliares a los distribuidores de seguros.

espanor | canalético
by Canal Ético del seguro

La correduría Anagan incorpora tecnología de automatización en sus procesos

Anagan Seguros ha dado un paso más en su Plan Estratégico de Transformación Digital mejorando la eficiencia de sus procedimientos y servicios, mediante la incorporación de la tecnología de automatización de procesos de la mano de **Grupo Oesía**, como partner tecnológico.

La correduría de seguros aragonesa afirma que "está liderando un ambicioso proyecto de digitalización de sus servicios, al implementar RPA (Robotic Process Automation), en uno de los proyectos más innovadores del sector asegurador en la actualidad. Con ello, nos hemos propuesto mejorar la calidad de los servicios y la atención a los clientes, dando un fuerte impulso a la digitalización, consiguiendo así ofrecer una mejor respuesta en el mercado".

Con el fin de mejorar la eficiencia en las diversas tareas de los departamentos de Contabilidad Analítica y Riesgos Agropecuarios, Grupo Oesía se ha encargado de diseñar e implementar varias aplicaciones basadas en robots encargados de gestionar las liquidaciones de red comercial así como de generar de forma automatizada informes de datos agropecuarios para su posterior análisis .

El uso de RPA ofrece una gran variedad de soluciones tecnológicas que mejoran los procesos y servicios mediante la utilización de robots de software en las tareas más repetitivas y complejas, extrayendo información fiable de manera más eficiente.

Jose Antonio López, director del sector Seguros en Grupo Oesía, destaca que "la aportación de valor de la automatización de procesos en el sector seguros es clave en la reducción de costes y abre nuevas posibilidades para actualizar los modelos de negocio en el sector".

"Esta tecnología nos permite un gran ahorro en tiempo y recursos, contribuyendo a que nuestros profesionales se centren en mejorar la calidad del servicio y la atención que prestan a nuestros clientes, además de suponer un importante ahorro en costes", asegura Jorge Gimeno, CIO de Anagan.

Este proyecto se ha desarrollado íntegramente bajo la supervisión y control del equipo de ciberseguridad de Grupo Oesía, para garantizar que los riesgos asociados a la digitalización se mantienen bajo control y con la aportación de valor del departamento de Riesgos Tecnológicos del Grupo Anagan y de las agencias de suscripción especializadas en este tipo de coberturas.

De esta manera, Anagan muestra su total confianza en Grupo Oesía para llevar a cabo este plan de digitalización con RPA, que le permitirá dar respuesta a las nuevas demandas del mercado a través del denominado proyecto 'Horizonte Tecnológico 2021' que se culmina este año con la implantación de otros programas de gestión aplicada .

El 67% de los cibersiniestros son maliciosos

Debido al incremento de incidentes de ransomware que se ha producido en el mundo en los últimos meses, Marsh España ha celebrado un evento virtual sobre 'El riesgo Cibernético: nuevos retos ante el teletrabajo y el aumento en las brechas de seguridad' en el que se explicó el valor añadido de los seguros Ciber y cómo está respondiendo el mercado asegurador ante este aumento de la siniestralidad.

Participaron Gonzalo Guzman, director comercial de riesgos financieros y specialties de Marsh España, Javier Ybarra, director de riesgos financieros y profesionales de Marsh España, y Macarena Bandres, especialista en Cyber de Marsh España.

En el último año, el 67% de los siniestros de ciber gestionados por Marsh en Continental Europe se debieron a acciones maliciosas según el Informe de Marsh The Changing Face of Cyber Claims. En cuanto al ransomware, se produjo un aumento del 100% en clientes de Marsh. Los sectores más afectados por este tipo de ataques cibernéticos fueron las instituciones financieras, industriales, telecomunicaciones y servicios profesionales.

"Vivimos en una economía digital que se mueve por los datos y los servidores. Las pólizas Cyber nacieron como una necesidad en un entorno de riesgo cambiante", declaró Guzman.

"La póliza de seguros Ciber se concibe como un equivalente al seguro de incendios del siglo XXI. La cobertura de ciberriesgos es una pieza fundamental del programa de seguros de una empresa moderna, debido a las consecuencias que producen incidentes de este tipo; paralización de la actividad, problemas de protección y privacidad de datos", afirmó Ybarra. "Lamentablemente los incidentes relacionados con la ciberseguridad, cada vez tienen mayor impacto económico, lo que ha provocado que se vaya prestando más atención al ciberriesgo y que aumente el número de compradores de este tipo de pólizas".

Bandres puntualizó que "cuando se produce un ciberataque avanzado de ransomware, la única solución, en el corto plazo, puede llegar a ser el apagado voluntario de los sistemas de información de la compañía, aunque suponga suspender toda la actividad de la compañía a nivel tecnológico y, como consecuencia, unas pérdidas millonarias para la compañía. Es importante saber que la póliza puede soportar parte de esas pérdidas".

También destacaron que la póliza de seguro Ciber cubre no sólo a la empresa que la compra por su actividad, sino también a sus proveedores de servicios tecnológicos.

Ante el actual incremento de incidentes de ciberseguridad y en consecuencia de siniestralidad entre los actuales compradores de seguro, el mercado asegurador está considerando el riesgo Ciber no sólo por su intensidad sino también por su frecuencia y revisando sus tarifas y propuestas de capacidad para continuar el desarrollo en esta línea de producto de manera más sostenible en el tiempo. "En todo caso, valorar la compra de un seguro sigue siendo interesante desde una perspectiva de gestión y transferencia del riesgo, en adición a una mejora continuada de las medidas de ciberseguridad", concluyó Ybarra.

El Grupo Bárymont celebra su reunión bimensual centrada en las mujeres

El Grupo Bárymont ha celebrado su cita bimensual online. En el evento, 6 mujeres de la correduría compartieron sus experiencias e insistieron en la necesidad de sacar partido de las enseñanzas de la vida, erradicar las creencias limitadoras, no ser conformistas, luchar por los sueños y ser capaces de adaptarse a las circunstancias y superarse.

Begoña Pajares, gestora de negocio en Vizcaya, afirmó que gracias a Bárymont descubrió "que las barreras limitadoras están para romperlas". Ludivina Nava, gestora de negocio en Cantabria, habló sobre cómo los fundadores del Grupo Bárymont "la transformaron y la enseñaron a adquirir la fórmula con la que ver la parte importante de las cosas". Por su parte, Magdalena Cano, gestora de negocio en Tarragona, explicó que cuando trabajó por cuenta ajena "no quería que nadie manejara ni mi tiempo ni mi vida" y cuando trabajó por cuenta propia "me hice esclava de mi tiempo". "Sin embargo, llegó Bárymont y con ello mi libertad profesional y personal".

María Cruz Rodríguez, gestora de negocio en Vizcaya, centró su intervención en los sueños, que "nos han hecho levantarnos y salir adelante en todos los avatares que nos han tocado y nunca rendirnos". Belén Pérez, gestora de negocio en Tenerife, habló sobre la importancia de ser capaces de afrontar nuevos retos y adaptarnos a la situación y de que la actividad de Bárymont trasciende de generación en generación.Finalmente, Rosa Rodriguez, gestora de negocio en Cantabria, compartió su experiencia personal y cómo fue capaz de superar diversos obstáculos. "Tuve mucha suerte porque nunca me faltó el amor fraternal de mucha gente que me sirvió para hacer un trabajo de reconstrucción personal, armarme de nuevo y hacer una mejor versión de mí".

El III Congreso Norbienestar, celebrado en formato hibrido (presencial y online), el 23 y 24 de abril en el recinto de la Feria de Muestras de Asturias contó con la presencia de Insure Brokers.

Insure Brokers presenta seguros para la tercera edad en el III Congreso Norbienestar

En este congreso, que aglutina en jornadas, ponencias y simposios vinculados a la tercera edad, la correduría participó en la zona expositiva presentando las soluciones que en materia de seguro se pueden ofrecer a la tercera edad.

Centerbrok implantará la tecnología Fast360 con la ayuda de Gecose

Centerbrok y **Gecose** ponen en marcha el proyecto CenterNet 360. El propósito de esta iniciativa es disponer de una plataforma tecnológica puntera, en continua evolución y diseñada para dar respuesta a las necesidades del proceso de digitalización.

CenterNet360 es una plataforma en la nube para la gestión integral del negocio que incluye; una solución modulable para trabajar con el grado de integración que mejor se ajuste a sus necesidades. CenterNet360 tiene todas las características de orientación comercial, flexibilidad y máxima seguridad que definen a Fast360. Durante 2021 se hará la implantación en la central y a finales de año se iniciará la incorporación de miembros de su organización.

La AC lanza un Canal de Denuncias

La **Asociación Cántabra de Corredurías (AC)**, junto con **Canal Ético del Seguro** ha puesto a disposición de sus socios el nuevo servicio de 'Canal Ético AC'.

Con este canal de denuncias, la asociación ofrece a sus socios este servicio gratuito para facilitarles el cumplimiento de esta nueva obligación legal requerida por el RDL 3/2020 que exige la disposición de un Canal de Comunicación de Infracciones, independiente, específico y autónomo.

El **Colegio de Mediadores de Seguros de Jaén** ha iniciado los trámites legales para personarse en la causa abierta en el juzgado de Primera Instancia número 5 de Linares contra un agente de seguros que, presuntamente, ha estafado a más de 130 personas. Según el auto judicial, el perjuicio económico es de 3,4 millones de euros.

EL Colegio de Jaén se persona en la causa por estafa contra un agente exclusivo

El presunto estafador llevaba al menos 10 años ofreciendo elevados intereses en productos financieros, como fondos de inversión o de ahorro, utilizando la garantía de la aseguradora que representaba. Según el auto, elaboraba "piezas de seguro ficticias en las que ofrecía a sus clientes un alto interés entre el 6 y 10% y montó una red de clientes, mediante engaño, con el respaldo y fiabilidad que ofrecía el estar contratando productos de una aseguradora solvente".

Willis Towers Watson Networks define los tres pilares estratégicos para 2021

En el XIII Consejo anual de **Willis Towers Watson Networks** se han expuesto sus principales objetivos para 2021, que se basan en tres pilares fundamentales: el crecimiento inorgánico de los asociados, la apuesta por productos ligados a desarrollos tecnológicos; y la comunicación.

Javier Giménez, Chief Broking Officer en España y Heng Western Europe de la alianza, expuso la situación actual de la futura combinación con AON y las ventajas que reportará a la compañía resultante en términos de fuerza y posicionamiento en el mercado. Asimismo, Virginia García-Olías, subdirectora de la Unidad, presentó el Balance 2020, así como la incorporación de servicios adicionales complementarios a la actividad de mediación y, especialmente, el acercamiento del bróker multinacional a la alianza, trasladando su experiencia, conocimiento y productos específicos.

El responsable de la plataforma tecnológica Willplatine, José María Martín, informó a los asociados de los avances realizados y mejoras como la vinculación de los correos electrónicos con Willplatine, el envío de emails certificados y un entorno de trabajo mejorado y más intuitivo.

Por otro lado, los máximos ejecutivos del área comercial de **Allianz Seguros** celebraron un encuentro para definir una ruta común para afrontar este año.

Francisco García Vegas, director general y responsable del Área Comercial y de Market Management de la aseguradora, dijo que "queremos ser una compañía digital e innovadora, pero al tiempo seguiremos siendo cercanos y responderemos más, si cabe, a las necesidades e inquietudes de nuestra red de mediadores".

La jornada sirvió de marco para hacer un repaso por la situación del mercado nacional e internacional, conocer las previsiones de los expertos sobre los escenarios económicos que se prevén y presentar las medidas que ha puesto en marcha la compañía en las diferentes áreas de negocio.

Howden compra la correduría Artai

Howden ha anunciado la compra de la correduría **Artai**. Tras esta adquisición, pendiente de aprobación por la DGSFP, el broker pasará a intermediar más de 350 millones de euros en primas, y superará los 600 empleados.

Artai está especializado en el asesoramiento a empresas en los sectores textil, marítimo-pesquero, logística y flotas, así como en la gestión de riesgos para grandes cuentas.

RibéSalat obsequia a sus empleados con rosas solidarias de la Fundació Portolà

RibéSalat celebra San Jordi con el objetivo de dar continuidad a su tradición de obsequiar a su plantilla con rosas solidarias, este año en colaboración con la Fundació Portolà, centro especial de empleo que facilita la integración social y laboral de personas con discapacidad intelectual y/o trastorno mental.

De acuerdo con su misión de situar la responsabilidad social corporativa como eje estratégico de la compañía, RibéSalat apuesta otro 23 de abril por agradecer a sus empleados su implicación y esfuerzo, especialmente en este último ejercicio, y poder celebrar una jornada tan festiva y cultural. Así, los más de 200 profesionales que forman el equipo han recibido una rosa solidaria de fieltro.

Además, con motivo del Día Internacional del Libro y de su firme compromiso con la cultura, el broker ha distribuido la obra 'Terra Alta' de Javier Cercas, ganadora del Premio Planeta 2019.

Badia Assegurances celebra Sant Jordi con sus clientes con donativos

Con motivo del día de Sant Jordi, la correduría de **Seguros de Granollers, Badia Assegurances**, ha querido festejarlo con sus clientes regalando el 23 de abril 100 rosas y realizando un dotativo por cada rosa entregada a la Associación Reir.

Desde Granollers, Badia Assegurances se han querido unir a esta costumbre regalando 100 rosas, pero además buscando una causa solidaria entregando, por cada rosa regalada, un donativo a la Associación Reir, de educación social a chicos con riesgo de exclusión, ubicada también en Granollers.

PymeSeguros.com
PORTADA
NOTICIAS
EN PROFUNDIDAD
CURSOS
CONSULTORIO LEGAL
REVISTA
CONÓCENOS
twitter
facebook
LinkedIn
Cómo estar bien posicionado en Google
En la actualidad, mas de la mitad de las visitas a una web se producen a través de buscadores. Eso significa que si no aparece en Google, que representa el 95% de la cuota en España, nadie le encontrará. Por eso surge el SEO, una herramienta que le ayuda a posicionar adecuadamente su web. En este artículo se dan las claves para conseguirlo uno mismo, de forma gratuita.
La internacionalización, una salida a la crisis
La internacionalización ha pasado de ser una opción, a convertirse en una salida a la crisis que estamos padeciendo y a la falta de demanda interior. Las empresas que han dado el salto al exterior, señalan que los factores que mas las han motivado para internacionalizarse ha sido la positiva evolución de la demanda externa, seguido por la competencia en calidad y el tipo de cambio.
Leer más…
Suscribirse gratis a la revista
Descargar Nº 9 en PDF
Buscador
Buscar Noticias
Pulsa
El
Botón
INFORMACIÓN RELEVANTE PARA PYMES Y AUTÓNOMOS
A DIARIO
Accede a las noticias que te interesan en:
WWW.PYMESEGUROS.COM

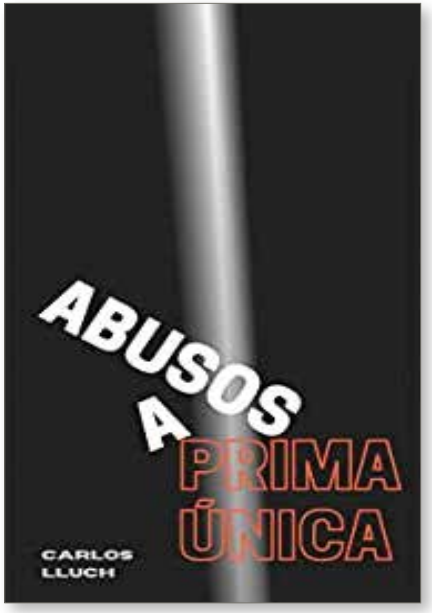
Ir a la luna es fácil, lo difícil es encontrar un buen comercial

Cómo encontrar, seleccionar y retener a los mejores comerciales

Daniel Gómez Visedo

Editorial: Libros de cabecera
Precio: 15,20 € libro impreso
6,65 € libro electrónico

¿Qué tal tu equipo comercial? ¿Debes hacer nuevas incorporaciones? ¿Sabes por dónde empezar? ¿Hacer la búsqueda se presenta como una pesadilla? El talento comercial es muy escaso. Es, probablemente, la posición que más complicado resulta cubrir en el mercado laboral. Este libro aborda, desde un punto de vista ameno y práctico, los aspectos más relevantes que debemos tener en cuenta. Revisa dónde hacer la búsqueda, las tipologías de comerciales, cómo preparar las entrevistas, en qué fijarse, cuáles son nuestros sesgos en la selección, cómo retener a los buenos comerciales y qué hacer si nos hemos equivocado.



Abusos a prima única

Juan Carlos Lluch

Edición: Kindle
Precio: 10,03 € libro impreso
8,02 € libro electrónico

El libro pretende aportar luz sobre lo que sucede en las sucursales bancarias cuando el cliente quiere contratar una hipoteca y se le da a entender, no solo que un seguro de Vida es obligatorio, sino también que debe contratarlo pagando de una vez la prima y financiando su importe con el préstamo. También se analizan, acerca de sus causas, entre las cuales cabe considerar un tratamiento legal en España que dista en su aplicación de los objetivos de la Directiva CE de Distribución de Seguros. Asimismo, pretende aportar algunas claves para una posible solución futura que no debiera suponer, en modo alguno, la renuncia a la reparación del daño causado. El libro está redactado en un lenguaje claro, apto para consumidores, mediadores de seguros y quien quiera conocer de cerca este problema tan extendido y lesivo para el consumidor.

PymeSeguros

Revista online para corredores y correduría

Información especializada

Accede a información para poder encontrar nuevos modelos y nichos de mercado

Dirigida a corredores

Una revista en la que los pequeños y medianos corredores son los protagonistas

Buscamos la participación

Una revista que tiene en cuenta la opinión y participación de los corredores

SUSCRIPCIÓN GRATUITA

A TRAVÉS DE NUESTRA PÁGINA WEB

WWW.PYMESEGUROS.COM

*Consulta condiciones en mapfre.es
VENTAJAS EXCLUSIVAS
REPARACIÓN RÁPIDA
EN CENTROS DE SERVICIO
BONIFICACIÓN
FAMILIAR
PREMIOS
POR BUENA CONDUCCIÓN
HÍBRIDOS
Y ELÉCTRICOS
*HASTA UN
50%
DTO.
EL SEGURO DE
COCHES
DE LOS HÉROES DE FAMILIA
MAPFRE
Tu aseguradora global de confianza