aseguradores
Nº 506 AÑO 2023

**ENTREVISTA**
IGNACIO MACHETTI
Agroseguro

**REPORTAJE**
PROVEEDORES
EN PIE DE GUERRA



# Seguros de mascotas, lo que hay que saber

# Expertos en Asistencia en Viaje

En IRIS GLOBAL estamos muy comprometidos en brindar servicios de calidad, atención personalizada y respuestas rápidas ante cualquier emergencia.

Con nuestro enfoque integral y nuestra red global de colaboradores, **los viajeros pueden confiar en que estarán respaldados en todo momento**, permitiéndoles disfrutar de sus viajes con total tranquilidad.



**917 70 07 17**
**www.irisglobal.es**

IRIS GLOBAL
Iris Global Soluciones de Protección Seguros y Reaseguros, SAU

# sumario










Acceda a la revista en **formato digital**


04 **Tema del mes:** Si tienes un perro, necesitas un seguro

12 **Tribuna:** Un tipo de seguro en auge, por Jaime Rodríguez López

13 **Tribuna:** Potencial desarrollo del Seguro de mascotas, por Miguel de las Morenas

14 **Tribuna:** Animales: Responsabilidad y Seguros, por Santiago Martín

16 **Entrevista:** Ignacio Machetti, Presidente de Agroseguro

20 **Reportaje:** 'Reseteo' legislativo tras la convocatoria electoral

23 **Tribuna:** ¿A quién beneficia una póliza que no se entiende?, por Miguel Robledo

24 **In Memoriam: Amador Moreno:** Gracias y ¡hasta siempre!, por Elena Jiménez

25 ***Especial:*** *La red de seguridad de la sociedad*

30 **Escuela de Negocio:** Aval de los mediadores a los primeros cursos experto de Club CECAS

32 **Encuentro con...** Óscar Bustos, Director Gerente del Pool de Corredores

34 **Día a Día:** Colegio de Girona Objetivo: fomentar el más alto nivel profesional y técnico

38 **Reportaje:** Proveedores en pie de guerra

46 **Artículo:** Mayores de 55: un nicho de crecimiento

48 **Artículo:** Lucha contra el fraude: costosa pero muy rentable



## Ley de Bienestar Animal

# Si tienes un perro, necesitas un seguro

*La nueva Ley de Bienestar Animal obliga a todo dueño de un perro a contratar un seguro de RC que cubra cualquier perjuicio corporal o material que pueda provocar a terceras personas. El no cumplimiento de esta obligación puede conllevar multas de hasta 10.000 euros. Para el sector asegurador, esta exigencia normativa supondrá una gran oportunidad para incrementar el negocio.*

Todos los propietarios de perros domésticos tendrán la obligación de contratar un Seguro de Responsabilidad Civil (RC) a partir del 29 de septiembre. Es uno de los requisitos que establece la nueva Ley de Protección de los Derechos y Bienestar de los Animales. Quienes no cumplan con esta obligación estarán expuestos a multas que pueden ascender hasta los 10.000 euros.

Aunque los seguros para mascotas incluyen distintas coberturas legales y sanitarias, la nueva ley especifica que, como mínimo, hay que contratar un seguro de RC por daños a terceros, una póliza que debe estar en vigor durante toda la vida del can y cuyas coberturas deben incluir a las personas responsables del animal por una cuantía que debe ser "suficiente para sufragar los posibles gastos derivados que se establecerán reglamentariamente".

Antes de que se aprobara esta ley, la contratación del seguro era voluntaria en todo el territorio español, a excepción de algunas Comunidades, como la de Madrid y País Vasco, donde ya era obligatorio. Asimismo, la anterior normativa exigía la tenencia de un seguro para aquellos propietarios de perros incluidos en la lista de razas consideradas como potencialmente peligrosas (PPP), un término que la nueva ley ha eliminado. Ahora, en vez de clasificarlos como tal conforme a su raza, se les considerará como perros 'de manejo especial' atendiendo a su comportamiento.

Las coberturas que abarca el seguro obligatorio de RC van encaminadas a cualquier tipo de perjuicio que un perro provoque a las personas, ya sean lesiones corporales o daños materiales. Cada propietario podrá decidir si añade más coberturas, lo que influirá en el precio. Según el estudio 'Análisis Comparativo de los Seguros para Mascotas' de Inese, la oferta es muy variada: los precios, que oscilan entre los 25 euros del más básico hasta los 350 de los más completos.

**Seguro obligatorio**

En España hay censados alrededor de 7,5 millones de perros, según la Red Española de Identificación de Animales de Compañía (REIAC). A partir de septiembre, tendrán que estar asegurados, lo que va a permitir a las entidades acceder a un nicho de mercado que podría alcanzar los 150 millones de euros en 2027 y que, hasta ahora, estaba más bien limitado a un perfil de cliente que conocía las consecuencias legales como propietario de mascotas.

El sector entiende que, para satisfacer la potencial demanda, debe construir una oferta variada y modular que les permita acercar a sus clientes potenciales un producto adaptado a su perfil en función de los niveles de relación que hayan establecido con sus mascotas.

Las compañías son conscientes de que tienen que realizar una labor de comunicación y formación importante con su red de distribución con el objetivo de que puedan asesorar a sus clientes y puedan trasladar una oferta adaptada y válida en función de sus características. Raúl Martín, responsable de Productos de Pelayo, apunta que se abre un periodo de transición, donde el propietario del animal va a solicitar información sobre su posición con relación a la nueva norma. "Esta demanda se producirá tanto en el caso de clientes que ya tuvieran seguros de RC o asistencial de mascotas, como en el resto, pero en ambos casos buscarán asesoramiento y una solución adaptada".

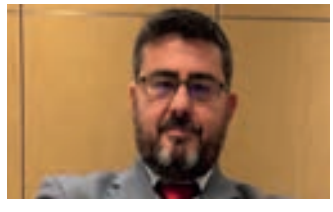
Las compañías recalcan que están evaluando sus estrategias de co-

**Joaquín de los Reyes**



*"Igual que cuidamos de nuestra salud, las mascotas merecen tener protegida la suya"*

**Raúl Martín**



*"Se abre un periodo de transición, donde el propietario va a solicitar información ante la nueva norma y se activará la demanda "*

**Francisco Olmedo**



*"Es un momento importante para dar a conocer toda nuestra oferta aseguradora relacionada con las mascotas"*

## LA LEY EN 10 PUNTOS

- Endurece sanciones y penas de cárcel por maltrato o abandono de la mascota.
- Se prohibe exhibir animales en tiendas.
- Prohibición de sacrificar a las mascotas por razones económicas.
- Identificar mediante microchip y proceder a la esterilización quirúrgica de todos los gatos antes de los seis meses de edad. Se obliga además a esterilizar a las mascotas que convivan fuera del interior de las viviendas.
- Se prohibe dejar sola a la mascota o animal de compañía más de 3 días o 72 horas. Este periodo se ve acortado hasta las 24 horas para los perros.
- Se regulan los criadores certificados.
- La venta de perros, gatos y hurones solo podrá hacerse por criadores autorizados, sin la intervención de mediadores.
- Todos los titulares de perros tendrán que realizar un curso de formación online gratuito y con una validez indefinida.
- Se elimina el listado de perros de razas 'peligrosas'. Ahora se consideran perros 'de manejo especial' según su comportamiento, no su raza.
- Todo propietario deberá tener un seguro de RC que estará en vigor toda la vida del perro.

mercialización para garantizar que sus productos y servicios estén fácilmente disponibles y sean conocidos por los propietarios de perros. Es el caso de Mapfre, donde se prevé intensificar las acciones de comercialización para, según Joaquín de los Reyes, director de Grandes Ciudades, "asegurarnos de que los propietarios de perros estén informados".

Francisco Olmedo, director de Negocio de Particulares P&C de Axa, considera que es un momento importante para dar a conocer toda su oferta aseguradora relacionada con las mascotas, ya que "puede haber dudas con el cumplimiento de la nueva ley, generando un interés adicional por conocer todas las necesidades de protección que conlleva ser propietario de un perro".

**¿Específica o en Hogar?**

Una cuestión por resolver en el sector es que la ley no concreta si el seguro de RC tiene que ser específico o puede estar asociado a una póliza de Hogar. Lo único que señala es que es obligatorio tenerlo. En Pelayo, actualmente disponen de una gama de productos que cubre la RC que se puede completar,

Allianz

# Cómo vas a tener un seguro pequeño **para proteger algo tan grande**

En Allianz sabemos que cuando algo realmente te importa, la dimensión cambia. Por eso, nuestros seguros tienen todas las coberturas para proteger lo más grande

**Descubre nuestros seguros en allianz.es**



## PRINCIPALES COBERTURAS



### AXA

- Gastos veterinarios.– Cantidad reembolsable en un porcentaje concreto dependiendo de la cobertura contratada, variando entre el 50% y el 90%.
- Responsabilidad Civil.– Se da cobertura a las consecuencias pecuniarias que puedan derivarse para el asegurado por daños causados a terceros.

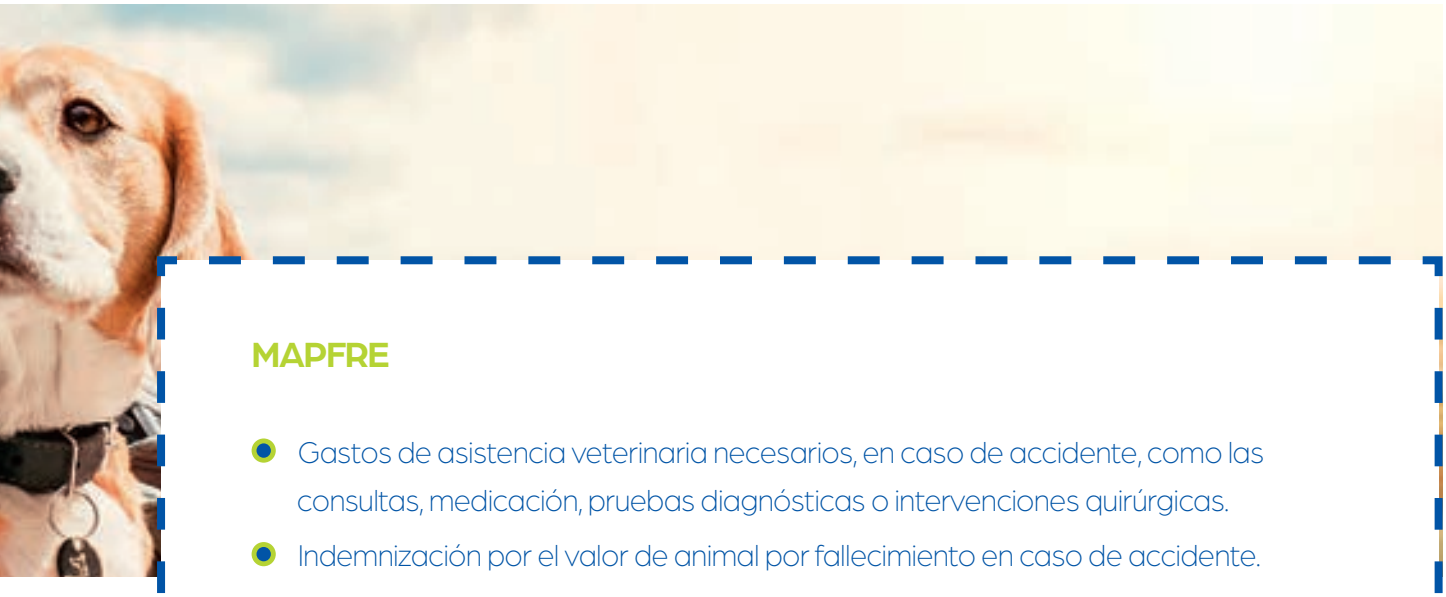
### PELAYO

- Producto específico de RC para perros:
  - RC para perros, Tres capitales máximos a elegir: 30.000, 150.000 y 300.000 euros.
  - Cobertura opcional de asistencia veterinaria por accidente hasta 600 euros y fallecimiento por accidente hasta 600 euros.
- Garantía opcional Hogar
  - Dos modalidades disponibles: Plus y Premium
  - Asistencia veterinaria por accidente hasta 600 euros
  - RC con tres capitales máximos a elegir: 30.000, 150.000 y 300.000 euros.

según Raúl Martín, "con una cobertura de asistencia veterinaria por accidente y de fallecimiento por la misma causa". Además, en su producto de Hogar, y dentro del ámbito de una cobertura familiar integral, existe la posibilidad de contratar una garantía opcional "que va dirigida a propietarios de animales domésticos y con un alcance similar".

En Axa, la cobertura de RC de perros queda cubierta en la propia póliza del seguro de Hogar, pero Francisco Olmedo apunta que, en cuanto entre en vigor la nueva ley, ésta "obligará al propietario del perro a contratar un seguro específico de RC". Para ello, la aseguradora ya dispone de una oferta de pólizas para mascotas, con garantías como RC o gastos veterinarios, y que va a ser mejorada para que "el propietario del perro tenga la completa seguridad de que estará cumpliendo con la normativa".

Resaltar la importancia de que los dueños de mascotas no sólo cumplan con la ley, sino que contraten un seguro que verdaderamente las proteja y garantice su mejor calidad de vida, es el



## MAPFRE

- Gastos de asistencia veterinaria necesarios, en caso de accidente, como las consultas, medicación, pruebas diagnósticas o intervenciones quirúrgicas.
- Indemnización por el valor de animal por fallecimiento en caso de accidente.
- Asistencia veterinaria del animal, en caso de enfermedad, incluyendo gastos de consulta, pruebas diagnósticas, análisis de laboratorio, intervenciones quirúrgicas, hospitalización.
- Relación de hospitales y clínicas veterinarias concertadas, para que el cliente no tenga que gestionar reembolsos.
- Indemnización por valor del animal en caso de robo.
- Reembolso de los gastos de inserción de anuncios en prensa o radio en caso de extravío o pérdida.
- Asistencia veterinaria a domicilio, en caso de contratar el seguro más completo que cubre tanto accidente como enfermedad.
- Estancia en residencia de mascotas en caso de hospitalización o fallecimiento del propietario, cónyuge o hijos.
- Defensa jurídica y fianzas ante denuncias o juicios en los que intervenga el asegurado en calidad de propietario del animal.
- Sacrificio necesario y eliminación del cadáver por accidente, vejez o enfermedad.
- Información telefónica sobre residencias caninas, hoteles que admiten animales, centros de adiestramiento, criadores, exposiciones y concursos... Incluye consultas veterinarias sobre manejo, alimentación o vacunaciones, entre otros.
- Responsabilidad civil.

## ¿Y LOS PERROS DE CAZA?

- La ley de bienestar animal deja fuera a los perros de caza y a los dedicados a otros trabajos, como los perros pastor, los de salvamento, los auxiliares y los utilizados por las fuerzas armadas.
- En España hay más de 800.000 cazadores y se estima que unos 500.000 perros participan en actividades cinegéticas.
- La Ley 1/1970 de Caza y su Reglamento establecen el deber "de todo cazador" de tener contratado un seguro para cubrir su obligación de indemnizar por los daños causados a las personas cuando ejerce la caza.
- El Real Decreto 63/1994, de 21 de enero, actualiza este deber y aprueba el Reglamento del Seguro de Responsabilidad Civil del Cazador.
- Esta RC protege al asegurado frente a las reclamaciones de daños corporales causados a terceros que ocasione él mismo, pero también los que produzcan sus perros (hasta un máximo de dos).

objetivo de Mapfre. Por eso, cuentan con un seguro específico que ofrece diferentes coberturas adaptadas a las distintas necesidades del cliente. "Igual que cuidamos de nuestra salud -explica Joaquín de los Reyes- nuestras mascotas merecen tener protegida la suya y, con nuestro seguro, en caso de accidente del animal, garantizamos los gastos veterinarios necesarios, como las consultas, pruebas diagnósticas...". Otra de las coberturas que destaca es la estancia en residencia canina por hospitalización del asegurado, de su cónyuge o hijos. Además, en el caso de que el dueño de la mascota lo necesite, la aseguradora ofrece la posibilidad de recurrir al servicio de consultorio telefónico. Asimismo, incluye consultas veterinarias sobre manejo, alimentación o vacunaciones.

**Cobertura de asistencia veterinaria**

De los Reyes hace hincapié en que, para contar con una protección total, el seguro se puede ampliar con la cobertura de asistencia veterinaria en caso de enfermedad, incluyendo gastos de consulta, pruebas diagnósticas, análisis de laboratorio, intervenciones quirúrgicas, hospitalización, y gastos de asistencia veterinaria a domicilio. En este sentido, se ofrece una relación de hospitales y clínicas veterinarias colaboradoras, así como la posibilidad de acceder a centros de libre elección con el correspondiente reembolso de gastos, según los límites establecidos.

A la espera de que el reglamento de la nueva ley defina los capitales necesarios, las entidades están ya trabajando para incorporar a su cartera un producto modular. Axa está desarrollando un producto en el que el propietario del perro quede completamente cubierto, pudiendo elegir el capital asegurado, que podrá llegar a superar el millón de euros en la garantía de RC.

Pelayo trabaja para incorporar a su portfolio, además de la RC obligatoria, coberturas de asistencia veterinaria, tanto ambulatoria como hospitalaria, cobertura de defensa jurídica y servicios que garanticen el chequeo gratuito y periódico del animal.

En relación con los capitales, alcances y requerimientos ligados a la RC y otros aspectos, Martín subraya que estarán muy atentos a la evolución reglamentaria de la ley.

caser
Grupo Helvetia

# En Caser, queremos comunicarnos contigo

## Es el momento de emprender y somos tu mejor opción.

El apoyo en las nuevas tecnologías, el servicio global, la presencia en todo el territorio y nuestro apoyo constante, hacen de Caser todo un referente de la Mediación Profesional.

**¿ACEPTAS?**




TU VIDA | TU SALUD | TU HOGAR | TU AUTO | TUS PENSIONES | TU EMPRESA

901 41 0 707 | agentesycorredores.caser.es



JAIME RODRÍGUEZ LÓPEZ

Responsable Técnico Dpto. Salud de Correduría de Seguros GBAYLIN

# Un tipo de seguro en auge

En los últimos años, el sector de los animales de compañía está registrando un crecimiento muy importante, cobrando mayor relevancia. Según datos de la Asociación Española de la Industria y el Comercio del Sector del Animal de Compañía (AEDPAC), en 2020 había 28 millones de mascotas en España, estando presentes en más del 40% de los hogares. A su vez, la Asociación Nacional de Fabricantes de Alimentos para Animales de Compañía (ANFAAC), indica que, en 2021, había en nuestro país 9,3 millones de perros y 5,8 millones de gatos.

Cada vez son más las personas que consideran a sus mascotas como miembros de la familia y, ligado a ese sentimiento, quieren cuidarlos y protegerlos, contratando un seguro para ellas.

La concienciación sobre el cuidado de los animales es tal que, recientemente, se ha aprobado la Ley 7/2023, de 28 de marzo, de protección de los derechos y el bienestar de los animales, introduciendo esta nueva regulación del sector normas y requisitos importantes, como, por ejemplo, la obligatoriedad de tener un seguro de responsabilidad civil para los propietarios de perros.

Si bien es cierto que este tipo de pólizas ya llevaba tiempo en el mercado, éstos tenían poca implantación. Sin embargo, en los últimos años están alcanzando una relevancia tan importante que las aseguradoras se han puesto a desarrollar seguros para satisfacer una demanda claramente creciente. Lo constata por ejemplo el último estudio de mascotas, publicado por INESE y con datos de 2021 (próximamente verá la luz una actualización), donde se analizan productos de más de 25 aseguradoras, número que seguramente se ha incrementado sensiblemente el año pasado y que ahora, con la norma citada, sin duda aumentará considerablemente. Hay mucho negocio en juego.

## Servicios y costes

Para el cuidado de las mascotas, contar con un seguro específico puede ser de gran ayuda, ya que permite el acceso a un amplio número de veterinarios, disponer de revisiones y consultas, pruebas diagnósticas, cirugía y tratamientos, proporcionando así tranquilidad a los propietarios y minimizando el elevado coste que supone una enfermedad o accidente imprevisto.

Al igual que ocurre con cualquier otro tipo de seguro, el coste de una póliza para mascotas puede variar en función de diversos factores, como la edad y la raza del animal, la modalidad de prestación del servicio, el tipo de cobertura que se contrate, etc. Por ello, es recomendable comparar diferentes opciones antes de contratarlo.

En conclusión, el seguro de mascotas en España está en auge y es una herramienta cada vez más utilizada por los propietarios de animales de compañía. Eso sí, las aseguradoras que quieran tener un papel relevante en este tipo de seguro deben hacer un estudio pormenorizado del sector y de los posibles clientes, no solo para conocer a la competencia y encontrar su nicho de mercado, sino para dar las respuestas que la Mediación necesita y que garantice el mejor nivel de servicio a sus clientes.



MIGUEL DE LAS MORENAS
Presidente del Colegio de Zaragoza

# Potencial desarrollo del Seguro de mascotas

El contenido de la vigente Ley 7/23, de 28 de marzo, de bienestar animal, hay que enmarcarlo dentro de la reforma iniciada en 2003 con la Reforma del Código Penal. En ella, por primera vez, se distinguió entre los daños a los animales domésticos y a las cosas. Así, reconoció a los animales la cualidad de seres vivos sensibles, efectuado en la Reforma del Código Civil aprobada con la ley 17/2021.

Esta última norma supuso modificaciones tanto en el ámbito del derecho de familia (protegiendo el bienestar de los animales en los procesos de separación o divorcio), en sucesiones (respetando las disposiciones testamentarias al efecto) o en derecho procesal, declarando inembargables a los animales de compañía en atención al especial vínculo de afecto que les liga con la familia con la que conviven.

La recién aprobada Ley de protección de los derechos y el bienestar de los animales incide, a partir de su artículo 24, en las obligaciones generales de trato respecto de los animales como seres sintientes.

En el ámbito de la responsabilidad del propietario, el artículo 24.3 no establece diferencia con la normativa actual (1.905 CC), pero, en cambio, aumenta el número de conductas y actuaciones prohibidas referidas a animales de compañía, cuyo desglose viene recogido en los artículos 25 y 27 de la Ley y las obligaciones del titular de un animal recogidas en los artículos 26 y 28.

Asimismo, el artículo 30, contempla las obligaciones específicas de quien quiera tener un perro, pero que, en su totalidad, remiten al reglamento que se deberá aprobar posteriormente.

**Obligaciones**

Se establece que las personas que opten a ser titulares de perros:

- Deberán acreditar la realización de un curso de formación para la tenencia de perros.
- Deberá contratar y mantener en vigor durante toda la vida del animal, un seguro de responsabilidad civil por daños a terceros, que incluya en su cobertura a las personas responsables del animal, por un importe de cuantía suficiente para sufragar los posibles gastos derivados.

En referencia a este último aspecto, todo el sector está analizando el contenido de la norma y el alcance que, presumiblemente, tendrá su desarrollo reglamentario. La realidad es que, a día de hoy, se desconocen tanto los detalles de las condiciones de las pólizas, como los límites de las coberturas de dicho seguro o si su condición de seguro obligatorio conllevará que la póliza deba contratarse de forma independiente.

No obstante, el titular está claro: ha nacido un nuevo seguro obligatorio cuya consolidación, como en todos los demás, va a generar más beneficios que perjuicios y, de momento, a un precio razonable.



SANTIAGO MARTÍN

Abogado. Director del Boletín de Responsabilidad Civil y Seguro

# Animales: Responsabilidad y Seguros

Tener mascotas produce emociones positivas, incluso es divertido, pero también significa asumir cierto riesgo financiero. Los animales de compañía pueden sufrir o causar daños por lo que el dueño, poseedor o "la persona titular", generalmente, tiene que asumir la responsabilidad. Si a eso sumamos que las mascotas enferman o tienen un accidente, los gastos veterinarios pueden romper rápidamente el presupuesto personal o familiar. Además, los animales dan lugar a disputas legales, incluso procedimientos judiciales, con sus correspondientes gastos de defensa o reclamación.

Existen dos marcos jurídicos relevantes en esta materia; por un lado, los daños causados por los animales que regula el Art. 1.905 del C.C. y por otro la protección al animal que regula la Ley 7/2023, de 28 de marzo. El Código Civil no distingue la clase de animales y responsabiliza de los daños que cause al poseedor. Se trata de una responsabilidad objetiva, sin culpa, lo que significa que la ley asume que los animales son fundamentalmente peligrosos, simplemente porque se comportan como animales. Por ejemplo, un perro podría chocar con un ciclista, o enredarse en las piernas de un corredor, un gato arañar la tapicería del coche de un amigo, comerse los peces del estanque o derribar los jarrones de una casa,....

En materia de seguros, las pólizas de hogar cubren la Responsabilidad Civil derivada de los daños que causen los "animales domésticos" o "animales de compañía" en términos de la nueva legislación. No obstante, curiosamente el Art. 30, párrafo 3º, sólo obliga a contratar un seguro, "en caso de tenencia de perros". Como en tantas otras obligaciones de asegurar, no se diseña cuál debe ser la cobertura, la suma asegurada, franquicia, limita el seguro obligatorio a los perros y no a todos los animales domésticos o de compañía, el obligado es el titular, que es responsable, como también lo es poseedor... Sólo el RD 287/2002, de 22 de marzo, sobre el régimen jurídico de la tenencia de animales potencialmente peligrosos, en su Art.3 e) obliga a acreditar que se ha formalizado un seguro de RC con una cobertura no inferior a 120.000 €.

A esta situación, que creo pone claramente de manifiesto la potencialidad de las coberturas específicas para esos millones de mascotas que hay en nuestro país, se une la legislación, con sentencias tan recientes como la dictada por el Tribunal Supremo el pasado 14 de diciembre, sobre el seguro de RC en las pólizas de hogar, limitando la cobertura de RC a perros con un peso no superior a 20 kgs. En ella se aclara también la cuestión del tomador del seguro y la persona conviviente y se realiza una interesante valoración tanto de los daños personales como de los daños a los animales que causa el perro asegurado (en este caso, el del asegurado mató a un perro Yorkshire valorado en 1.200 euros y se impone un daño moral a la propietaria que se valora en el 5%).

Es decir, la situación da un claro argumento de venta ante el asegurado: hoy por hoy las pólizas de hogar dan respuesta a la cobertura de animales domésticos, pero las sumas aseguradas son tan bajas para el riesgo que suponen (en torno a los 150.000/300.000 euros) que lo mejor es contar con pólizas específicas.


AXA
Seguro de Hogar y Auto
Elige en quién confiar
Para asegurar tu casa o tu coche*, elige AXA. Tu Seguro de calidad y confianza por menos de lo que te imaginas. Visítanos en uno de nuestros 7.000 puntos de venta.
Know You Can
7.000 puntos de venta | axa.es
*Cobertura otorgada por AXA Seguros Generales.
paralímpicos

# Ignacio Machetti

Presidente de Agroseguro

## "El cambio climático está transformando el seguro agrario"

*Todo apunta a que la extrema sequía y las DANAs que estamos viviendo en 2023 convertirán este ejercicio en el más costoso en términos de siniestralidad para Agroseguro. Afortunadamente, como explica su presidente, Ignacio Machetti, será también un año con cifras históricas de contratación y es que, pese a la transformación que está viviendo el seguro agrario debido al cambio climático, cada vez es más evidente su utilidad como "la mejor herramienta para el sector primario". Una situación en la que además se demuestran claves tanto los apoyos de las Administraciones Públicas como la labor de los mediadores.*

**El pasado ha sido el año con mayor siniestralidad en la historia de Agroseguro, ¿qué líneas se han visto más afectadas y cuáles han sido los tipos de siniestro con mayor incidencia?**

Efectivamente, el año se cerró por primera vez por encima de los 800 millones de euros de siniestralidad. Lo más destacable fue la helada de abril en el valle del Ebro, con indemnizaciones por valor de 220 millones en apenas tres noches de bajas temperaturas, principalmente por daños en frutales. Por su parte, la falta de precipitaciones y las elevadas temperaturas han sido responsables de otros 118 millones, y los pedriscos –de hecho, el riesgo históricamente más relevante– generaron otros 130 millones.

En ganado, las cifras también son elevadas, aunque los incrementos son más moderados, parejos a los del aseguramiento. En 2022, la siniestralidad se situó en 158 millones.

Pero lo más relevante es la tendencia, de forma que, a estas alturas, parece muy probable que 2023 vuelva a batir récords por culpa de la extrema sequía, y ello con un elevado nivel de aseguramiento. La previsión, solo para los cultivos herbáceos que se siembran en otoño, supera los 300 millones en indemnizaciones –nueva marca como evento individual–, y el ejercicio en su conjunto no andará lejos de los 900 millones.

También es probable que cerremos 2023 con cifras históricas de contratación, porque crece el aseguramiento de las líneas que se suscriben en el primer cuatrimestre –frutales u hortalizas, por ejemplo– y en otras, como los cítricos, el ritmo es también muy positivo. Con todo, no esperamos un ejercicio equilibrado, precisamente.

**¿De qué forma se viene percibiendo el cambio climático en los seguros agrarios en los últimos años?**

La evolución es cada vez más evidente. En los últimos diez años el número de siniestros se ha elevado un 67% y la siniestralidad un 60%. Los fenómenos graves son cada vez más frecuentes, ya sean tormentas de lluvia, viento y pedrisco, ya nevadas inéditas (como la que dejó la borrasca Filomena), ya heladas o sequías, que por cierto son cada vez más recurrentes. Por ejemplo, hemos pasado de sequías cada entre 7 y 10 años, a comienzos de siglo, a sufrir tres en los últimos cinco años.




## Mediadores, un papel clave

**¿Qué papel juegan los mediadores en estos seguros, tanto en la comercialización como en la gestión de los siniestros?**

El papel de los mediadores es fundamental en la contratación de este seguro, por su complejidad y por su alto dinamismo, por no mencionar sus aportaciones a la hora de trasladar a los foros institucionalizados las necesidades de sus clientes. Pero, además, su apoyo al agricultor y al ganadero con ocasión de un siniestro es también clave y a nosotros nos facilita la labor.

Como sociedad de servicios, las redes de mediación son de nuestras entidades. Nosotros les prestamos el apoyo que necesiten, pero siempre contando con ellas. Por mencionar un aspecto, previamente al inicio de los períodos de contratación, a lo largo del año, realizamos grandes esfuerzos en la difusión a las redes de las novedades y otros aspectos importantes.

## Un modelo que despierta interés internacional

**¿Cuántos países se han interesado por el método de Agroseguro?**

El interés por el sistema español de seguros agrarios y el modelo de Agroseguro es muy alto, y no solo desde países que se proponen implantar modelos de nueva creación, sino también de otros con sus experiencias propias. Solo en el último trimestre de 2022, nos visitaron delegaciones oficiales de Brasil, República Dominicana, Panamá y Turquía (cuyo modelo se basó en el nuestro), y estamos gestionando una visita del Banco Mundial con una delegación de Filipinas. Ello sin olvidar las intervenciones que nos solicitan sistemáticamente en numerosos foros internacionales y las consultas de aseguradoras privadas –hace poco, Groupama en Francia– sobre nuestros condicionados, metodologías de tarificación y procedimientos. Los contactos son numerosos cada año, con nosotros y con la Entidad Estatal de Seguros Agrarios y el Consorcio, porque el modelo de partenariado público-privado y el papel de las Administraciones públicas despiertan mucho interés.

Ahora bien, extrapolar el sistema no es algo inmediato. Con frecuencia el interés se centra en cómo adaptar los principios y la experiencia españoles a la normativa, a las características del sector primario y a la estructura de riesgos en cada región. Por ejemplo, Francia acaba de inaugurar una reforma y está mostrando mucho interés en nuestra estructura de coaseguro. No cabe duda de que la nuestra es la primera referencia, y no solo en Europa.



Este año se está llevando la palma, sin ir más lejos.

El cambio climático está transformando el seguro agrario y, a la vez, consolida su utilidad como la mejor herramienta para el sector primario. Pero, como es fácil deducir, la adaptación tiene que ser continua, y la revisión actuarial es inevitable. El riesgo es alto y el coste también, y por eso el apoyo público es imprescindible.

**Ha dejado claro el interés por la contratación de seguros agrarios, ¿en qué tipos de cultivo fundamentalmente? Y, por cierto, ¿son suficientes las ayudas del Estado o deben mejorar y en qué líneas?**

Vaya por delante que la implantación ya es muy considerable en algunos de los sectores productivos más importantes, como es el caso de los frutales y los cereales, y también, aunque algo menos, en caqui, cítricos, viñedo, uva de mesa u hortalizas. El capital asegurado ha marcado en 2022 su octavo máximo histórico consecutivo, superando los 16.000 millones, y las primas totales también se superan anualmente, alcanzando ya los 800 millones. La percepción del riesgo de agricultores y ganaderos, sobre todo los profesionales, es cada vez más clara, y hay que reconocer que todas las Administraciones están apoyando sin titubeos la contratación. En primer

lugar, y sobre todo, el Ministerio de Agricultura, que, tras aprobar para 2023 el mayor presupuesto para subvenciones a las primas de la historia (317 millones, lo que ha permitido incrementarlas en 10 puntos porcentuales), acaba de dotar, a través de un Real Decreto-Ley, otros 40,5 millones para complementar, con carácter retroactivo, las subvenciones de los seguros del plan 2022 con cobertura de sequía hasta alcanzar el máximo permitido por la normativa europea de ayudas de Estado (el 70%). Pero también algunas comunidades autónomas han aumentado sus dotaciones. En total, las aportaciones públicas superarán los 450 millones, es decir, un 50% más que hace 5 años y el doble que el presupuesto asignado hace una década.

Es igualmente destacable el esfuerzo de nuestro reasegurador, el Consorcio de Compensación de Seguros, que ya en 2022 reforzó su protección con una capa complementaria de cobertura, que se ha demostrado como fundamental en el contexto actual de alta siniestralidad y que nos ha permitido no agotar las reservas de las coaseguradoras, evitando, a la vez, una subida lineal de las tasas.

En resumen, y considerando el contexto presupuestario, difícilmente se puede pedir más.



## Alta valoración

**¿Ha servido el cambio climático para poner en valor el papel de Agroseguro? ¿Cómo lo valoran sus accionistas?**

No hay duda, los asegurados nos califican alto, especialmente a la hora del siniestro, en la calidad de las tasaciones y, sobre todo, en la rapidez en el pago, es decir, cuando más nos necesitan. Nuestras entidades accionistas creo que valoran enormemente las sinergias de los servicios comunes, no solo en lo que se refiere al diseño de los productos, la gestión de las pólizas y la tramitación de los siniestros, sino también en lo relativo al cumplimiento de sus obligaciones normativas en el marco de Solvencia II, que son facilitadas, en lo que se refiere al seguro agrario, desde nuestra Agrupación. En lo único que no entramos es en la comercialización; ahí compiten con sus respectivas redes, y más de lo que puede parecer. Desde luego, con respecto a las relaciones institucionales –fundamentales en este modelo mixto de cooperación– delegan su representación con total confianza en Agroseguro, aunque debo decir que nos apoyan, y mucho. Tenemos un Consejo de Administración muy activo.

**Acaban de poner en marcha su app para mejorar su nivel de servicio, ¿qué previsiones manejan para la misma? ¿Qué otras novedades prevén incorporar este año?**

La app Agroseguro Clientes es una mejora muy importante, que traslada al teléfono móvil la posibilidad de consultar la información ya disponible a través del Área Clientes de la web, tanto sobre las pólizas y su historial más reciente como en relación con los siniestros y su estado de tramitación. Además, ya hemos posibilitado que los ganaderos puedan dar parte de siniestro a través de la aplicación. Estamos muy satisfechos de su nivel de utilización, y los mensajes son muy positivos.

No cabe duda de que avanzar en la digitalización es hacerlo en el servicio, tanto para los asegurados como para nuestras entidades. Los progresos de los últimos años son muy notables, pero es un proceso continuo, y estamos explorando la aplicabilidad de nuevas tecnologías, particularmente en la valoración de daños –sobre todo ante siniestros masivos– y de la organización pericial, sobre la base de las herramientas de georreferenciación que ya usamos.




# 'Reseteo' legislativo tras la convocatoria electoral

*La decisión del presidente del Gobierno, Pedro Sánchez, de convocar elecciones generales adelantadas para el próximo 23 de julio ha dejado bloqueadas numerosas normativas, algunas de las cuales son de gran interés para el sector asegurador. La disolución de las cámaras impide que leyes que se encontraban a las puertas de su aprobación, como el proyecto de ley de Autoridad Independiente de Defensa del Cliente Financiero, deban resetearse a la espera de un nuevo escenario político. La pregunta que queda en el aire es qué cambios se introducirán en cada una de ellas o si algunas se 'perderán'.*

El adelanto electoral, sin duda, ha cogido a todos con el pie cambiado. Políticos, sociedad en general, pero también sectores a los que afecta la normativa tramitada en el Congreso o Senado. Se trata de 59 Proyectos de Ley y 157 proposiciones de Ley paralizados.

¿Y qué pasará con esas normativas? En principio, los Proyectos de Ley deberán iniciar de nuevo su andadura. Lo que quiere decir que todas las modificaciones que hayan sufrido desde la propuesta gubernamental no surtirán efecto, debiéndose aprobar de nuevo. Y la propia normativa, si cambia el Ejecutivo, será, en todo caso, revisada y refrendada por el nuevo Gobierno.

El proyecto de ley de Autoridad Independiente de Defensa del Cliente Financiero se ha quedado a las puertas. Se encontraba ya en el Senado, desde el 18 de mayo, y tan solo faltaban dos meses, como máximo, para ser modificada o refrendada en este órgano y, posteriormente, ser aprobada.

La desaparición, in extremis, de este proyecto de ley ha frustrado todo un arduo trabajo realizado y peleado por el sector asegurador. Su principal lucha, al menos la más mediática, fue lograr la eliminación de la tasa de 250 euros que se preveía inicialmente que deberían pagar aseguradoras o mediadores por cada reclamación recibida. Finalmente, la modificación adoptada en mayo por la Comisión de Asuntos Económicos del Congreso, aportó un grado de coherencia a este asunto, que ahora queda en agua de borrajas.

### Stop a la Directiva de Autos

También queda paralizado el cambio en la Ley sobre RC y Seguro de la Circulación de Vehículos a Motor, para transponer la nueva Directiva de Autos, que se encontraba en fase de audiencia pública. Este anteproyecto incluía las nuevas disposiciones de la Directiva europea e incorporaba mejoras en el sistema de valoración de daños personales causados por accidentes de tráfico que lograrían incrementar y reforzar la protección de las víctimas.

La transposición de la Directiva europea del Seguro de Autos ampliaba y clarificaba los vehículos que deben disponer del seguro obligatorio de responsabilidad civil, aclarando el tipo de aseguramiento de los vehículos agrícolas y/o industriales. Asimismo, se ampliaba el concepto de "hecho de circulación" cubierto por el seguro, para incluir la protección de las víctimas, independientemente del terreno en el que se esté utilizando el automóvil y de si está parado o en movimiento.

En cuanto a la regulación del derecho al olvido oncológico, ha salido

## SE PARALIZA:

- Proyecto de Ley de la **Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero** para la resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes.
- Proyecto de Ley por la que se regulan los **servicios de atención a la clientela.**
- Proyecto de Ley de **Movilidad Sostenible.**
- Proyecto de Ley Orgánica del **Derecho de Defensa.**
- Proyecto de Ley de creación de la Autoridad Administrativa Independiente para la **Investigación Técnica de Accidentes e Incidentes ferroviarios,** marítimos y de aviación civil.
- Proyecto de Ley de medidas de **eficiencia procesal del servicio público de Justicia.**
- Proyecto de Ley para la transposición de directivas en la **lucha contra el fraude y la falsificación de medios de pago** distintos del efectivo y abuso de mercado, y la Ley Orgánica 7/2014, de 12 de noviembre, sobre intercambio de información de antecedentes penales.

## PRINCIPALES NORMATIVAS SOBRE LAS QUE SE TRABAJA EN EUROPA

Aunque la "fábrica" legislativa española ha parado en seco tras la convocatoria de elecciones anticipadas, en Europa se sigue trabajando con normativas que repercutirán en el Seguro. Entre ellas, destacan las siguientes:

- **Estrategia de Inversión Minorista.** Puede plantear la prohibición para todos los distribuidores de seguros de cobrar comisiones en productos de vida ahorro.
- **Propuesta de Directiva para adaptar las normas de responsabilidad extracontractual en la Inteligencia Artificial.**
- **Reglamento europeo de inteligencia artificial,** para garantizar el "desarrollo ético" de la inteligencia artificial.
- **Directiva de Distribución.** EIOPA está revisando la aplicación de la última Directiva de Distribución en todos los países de la Unión.
- **Ley de Datos europea** que persigue impulsar la innovación eliminando las barreras que obstruyen el acceso de los consumidores y las empresas a los datos.
- **Reglamento DORA (Resiliencia Operativa Digital),** para establecer un marco único que homogenice cómo las entidades financieras deben gestionar el riesgo digital en las finanzas.
- **Directiva NIS2,** relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de ciberseguridad en toda la Unión.

finalmente adelante, mediante un Real Decreto Ley de última hora, que establece la nulidad de las cláusulas, estipulaciones, condiciones o pactos que excluyan a una de las partes por haber padecido cáncer si han transcurrido "cinco años de remisión completa de la enfermedad". Para suscribir un seguro de Vida no habrá obligación de declarar si se ha padecido cáncer cumplidos cinco años.

Quedan otras normas que el Gobierno pretendía sacar adelante en esta legislatura. En el Plan normativo de la Administración General del Estado para 2023 había 113 propuestas, incluidas 34 leyes (tres orgánicas y 31 ordinarias) y 79 Reales Decretos.

### UNESPA aboga por racionalizar la normativa aseguradora

Precisamente en este ámbito legislativo, la nueva presidenta de Unespa, Mirenchu del Valle, ha pedido a los países e instituciones europeos un proceso de racionalización normativa para el Seguro europeo. A su juicio, es fundamental para un desarrollo legislativo del seguro coherente.

La presidenta de la patronal entiende que la regulación en el sector es cada vez más extensa y compleja, con la existencia de normas locales, autonómicas, nacionales, europeas e internacionales que se superponen, lo que origina, en muchas ocasiones, "la existencia de pautas contradictorias sobre una misma cuestión".

# Gracias y ¡hasta siempre!

ELENA JIMÉNEZ DE ANDRADE

Presidenta del Consejo General de Mediadores entre 2017 y 2020



El pasado 10 de junio, recibimos la muy triste noticia del fallecimiento de Amador Moreno.

Amador fue, durante los últimos dos años de su vida profesional, director general del Consejo General, con quien tuvimos el privilegio de trabajar muy estrechamente. Recuerdo muy bien su llegada, porque tuvo el señorío y la elegancia que le caracterizaba siempre y nos envió un correo electrónico ilusionante y agradecido por la confianza depositada el mismo día que comenzaba su responsabilidad en el Consejo.

Amador cosechó durante toda su exitosa etapa profesional grandes logros. Era un profesional de una gran talla humana. Contaba con una elevada experiencia y conocimientos en el ámbito de los seguros de vida principalmente, pero, sobre todo, en el ámbito de la distribución de seguros. Conocía el negocio como nadie, sabía de las complejidades de los agentes y corredores de seguros y destacaba por su alto compromiso con la Mediación Profesional de seguros.

Y, por si todo esto fuera poco, acompañaba a estas cualidades algunas otras que le hacían ser una persona excepcional. Tenía una actitud siempre alegre y vibrante y una increíble capacidad de análisis y de superación; no había obstáculo que se le interpusiera. Hace poco un amigo común me recordaba uno de los lemas en la vida de Amador: "no creemos más problemas, que la vida ya nos da los suyos". Define cómo era él: elegante, distinguido, alegre y comprometido.

## Un hombre entregado

En el poco tiempo que nos pudo dedicar, impulsó el Plan Estratégico II de la Mediación de Seguros y, con gran acierto, acercó el Consejo General a todas las organizaciones y compañías del sector asegurador. Protegía por encima de todo el interés de la corporación; tal vez por eso, no le fue difícil ganarse la confianza y el cariño de todos.

Cumplió sus 50 años de vida trabajando en el Consejo y lo celebramos como merecía. Nadie podía imaginar que aquel 9 de julio sería el último que celebraríamos juntos. Afortunadamente, disfrutó de la vida y del cariño de sus amigos y compañeros al 100%. Era también admirable su devoción por sus tres hijas, su mujer, sus padres y hermanos, todos ellos estaban siempre presentes en sus conversaciones. Era un hombre entregado a los suyos.

Hoy, después de casi cinco años de aquel aciago día de agosto, le despedimos con lágrimas, pero también con paz, la paz de saber que descansa en paz. Los que hemos tenido la inmensa suerte de acompañarle en esta vida, tenemos la certeza de que el cielo que se merece es mucho más bonito con él y, sin duda, mucho más divertido. Viviremos con la esperanza de que, cuando nos volvamos a encontrar, estará en primera fila, esperándonos con una sonrisa.

Mientras tanto, querido Amador, estarás siempre en nuestra memoria y ten claro que el Consejo General mantendrá siempre una deuda de gratitud contigo.

¡Descansa en paz!



MIGUEL ROBLEDO
Consultor

# ¿A quién beneficia una póliza que no se entiende?

La legibilidad es la facilidad con la que se puede leer y comprender un texto. Depende de la construcción de las frases y del vocabulario, pero también de elementos tipográficos, estilo de la página o grado de abstracción. Cerca de 10 millones de españoles nunca van a ser capaces de entender lo que firman al contratar un Seguro de Autos, cifra que se eleva a 16 millones en los condicionados más complejos.

El dato es estremecedor. A pesar de ser ratificado constantemente por los juzgados, a través de sentencias condenatorias, parece importar poco a un sector que, en términos generales, mira hacia otro lado.

Las pólizas son difíciles de leer, a veces, casi imposibles de entender. No hay que buscar malévolas intenciones. La situación es fruto de un proceso de sedimentación a lo largo de años. Todo empieza por la traslación de la jerga legal, una modalidad lingüística característica de abogados y juristas que solo usan en cuanto miembros de ese grupo, que se convierte en excluyente para los demás.

La cuestión clave es, como han puesto de manifiesto los Colegio de Mediadores, si las actuales redacciones de pólizas ayudan o perjudican a usuarios. Si atendemos a la alta litigiosidad que padece el sector relacionada con la falta de claridad en los condicionados, parece que algo no está bien. Desde el cristal del cliente, el organismo regulador de seguros europeo, EIOPA, ha señalado que la falta de sencillez en las condiciones de las pólizas continúa siendo un problema y causa mayor perjuicio para el consumidor.

## Reflexión y propósito de cambio

Vivimos un momento en que los criterios ESG se han convertido en la base de la actuación ética de una empresa para que sus decisiones tengan un impacto positivo sobre el entorno y la sociedad. Esta es una de las razones por las que compañías comunican sus valores y facilitar información transparente de su actividad. Si las aseguradoras quieren mantener relaciones sólidas con los agentes con los que interactúan, especialmente con las personas, deben tener en cuenta la sensibilidad cultural, la transparencia y la no discriminación por cualquier causa.

Unos condicionados que dejan fuera a 16 millones de usuarios, entre 25 y 64 años, seguramente requerirían alguna reflexión y el firme propósito de cambio. Todo el que no sea universitario o, para las pólizas más complejas, esté en posesión de una Grado en Económicas, ADE o similar queda excluido.

Ya no puede haber excusas. La tarea es complicada, sobre todo en lo que atañe al cambio de procedimientos, pero el proceso en algunos países ya ha comenzado. En Estados Unidos han establecido criterios de comprensión previos a la autorización de un producto asegurador. Varios Estados exigen un cierto nivel de legibilidad en las pólizas de automóviles.

¿Habrá que esperar a que vengan unos "señores de negro" de cualquier Administración nacional o supranacional a tirar de las orejas al sector por la vía coercitiva? Como recientemente señalaba el presidente de los mediadores españoles, Javier Barberá, la solución debe venir de la colaboración entre los implicados para lograr un redactado donde tengan cabida todos los intereses. Al final, en eso consiste un Seguro: la promesa de cuidar a los clientes cuando las cosas van mal.



# La red de seguridad de la sociedad

*"La esencia del Seguro es la protección de las familias, las empresas y las instituciones. A través de la protección de las personas, los inmuebles y otros bienes en todo tipo de situaciones y ante todo tipo de riesgos, el sector contribuye al desarrollo económico del país. Es la red invisible de protección que sostiene el progreso de España". Toda una declaración de intenciones con la que Unespa abre su informe 'Estamos Seguros 2023', que aporta mucha información de interés para la Mediación.*



El informe 'Estamos Seguros 2023' es un documento ya muy consolidado y que cumple 20 ediciones este año. En el mismo se resume toda la actividad que se realiza en el sector para ser "la red de seguridad de la sociedad". Como se recalca, el Seguro participa en todos los aspectos de la vida y su presencia es garante de bienestar y de tranquilidad. "Hablar del seguro es hablar, en definitiva, de futuro", sentencia la asociación.

En el conjunto del año 2022, la industria aseguradora realizó 237 millones de servicios en favor de sus clientes y lo hizo con altas tasas de eficiencia y satisfacción, si se ponen en contexto con la escasa incidencia de las quejas de los asegurados.

El documento se estructura en esta ocasión en torno a los tres ejes de la sostenibilidad: Ambiental, Social y Gobernanza (ASG).

**Compromiso medioambiental**

En la primera parte del libro aborda la relación entre la sostenibilidad medioambiental y el Seguro. La acción de las aseguradoras en la cobertura del patrimonio frente al cambio climático es fundamental y mayoritaria, como evidencian los desembolsados por las entidades para reparar los daños causados por fenómenos atmosféricos.

Las compañías se hacen cargo de indemnizar o reparar el 70% de los desperfectos generados por fenómenos atmosféricos, mientras el Consorcio de Compensación de Seguros (CCS) se ocupa del 30% restante.

Al mismo tiempo, el campo español está protegido por Agroseguro. Esta es una línea cuya siniestralidad, reflejo del cambio climático, está en máximos históricos, pero la doble cara de esta tendencia, es que es un máximo también de respuesta a la sociedad.

En el ámbito de la movilidad, el sector respalda la transición hacia formas de movilidad sostenible, más respetuosas con el entorno y el medio ambiente. Aunque el aseguramiento de las nuevas formas de movilidad es todavía embrionario y está pendiente de regulación, el sector se decanta por dar respuesta al sentir general de que es necesario instrumentar alguna forma de aseguramiento obligatorio en un marco de claro desarrollo de los VMP.

Las emisiones de los vehículos a motor constituyen una de las principales fuentes de contaminación en la actualidad. Esta es la razón por la que el Seguro acompaña la transición del parque automovilístico nacional desde la combustión tradicional hacia una movilidad limpia. En el país circulaban 776.000



vehículos híbridos o eléctricos a cierre de 2021.

Las aseguradoras constituyen un inversor institucional de referencia en los mercados. En la actualidad, el 94% del sector toma en consideración los criterios ASG a la hora de configurar su cartera de inversiones.

**En todas las etapas de la vida**

En cuanto a la impronta social del Seguro y la protección de personas y su patrimonio, se citan los casi 250.000 millones de euros en ahorro previsional.

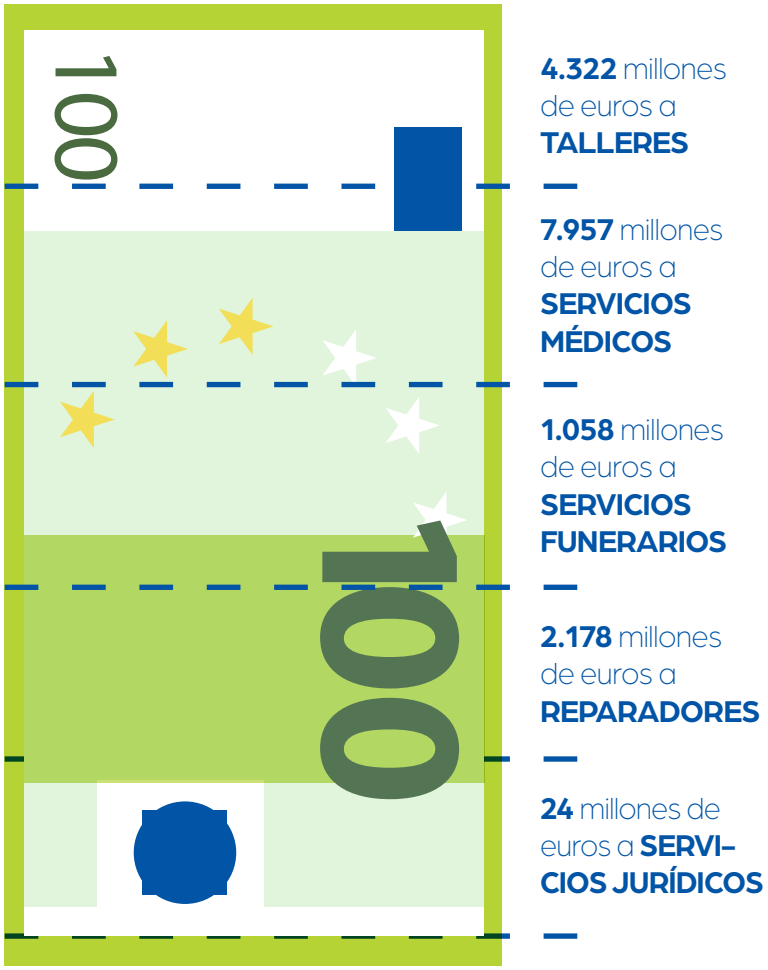
Sobresale igualmente el papel relevante del sector en el cuidado de la salud de los españoles; un dato lo pone de relieve: hasta 12 millones de personas, de todas las edades, tienen un seguro de prestación de servicios sanitarios.

En la atención a lesionados de tráfico, son casi 230.000 los atendidos cada año, además de las familias de quienes perdieron la vida.

Otros dos ámbitos fundamentales de la sociedad y las personas son los que cubren el seguro de Vida, ramo que pagó 1.411 millones de euros para indemnizar fallecimientos en 2022, y el seguro de Decesos, que se hace cargo, habitualmente, del 69% de los sepelios de España.

## DINAMIZADOR DE LA ECONOMÍA

El valor dinamizador del Seguro a la economía se refleja en los distintos pagos que se realizan a proveedores colaboradores del sector y prestadores de servicio. Con datos de 2021, fueron 15.500 millones.




**4.322** millones de euros a **TALLERES**

**7.957** millones de euros a **SERVICIOS MÉDICOS**

**1.058** millones de euros a **SERVICIOS FUNERARIOS**

**2.178** millones de euros a **REPARADORES**

**24** millones de euros a **SERVICIOS JURÍDICOS**



Los recursos humanos constituyen otro elemento esencial de la sostenibilidad del sector. De su buen desarrollo da cuenta el hecho de que el 30% de los puestos de los Comités de Dirección está ya ocupado por ellas. Aunque todavía ese porcentaje no se corresponde con el peso relativo de la mujer en el conjunto de la plantilla aseguradora (58%)

En este sentido, el sector asegurador genera trabajo de calidad y estable y realiza una apuesta firme por la previsión social complementaria entre su plantilla, de forma que todos sus trabajadores están cubiertos, al menos, por un producto para complementar su jubilación. Sin olvidar los planes de carrera y proyección. Las entidades, además, apoyan la educación financiera.

**Cercanía y solvencia**

El tercer y último bloque abarca los temas de gobernanza y transparencia en la gestión. La cercanía del sector se refleja en una amplia red de distribución que abarca toda la geografía nacional a través de todos los canales.

Las aseguradoras españolas disponen de recursos que les permiten cubrir 2,41 veces las exigencias de capital que marca la normativa. Es la mejor garantía que tienen para cumplir con los compromisos adquiridos con sus clientes.

**22.100** pólizas de ciberriesgos

**42%** Inversiones del Seguro destinadas al bien común

**25,5%** Población con seguro de salud

**1.411 millones** pagados en prestaciones de Vida

**22 millones** de asegurados en Decesos

**69,2%** Sepelios cubiertos por el Seguro

**2.552 millones** pagados en percances Multirriesgos

CECAS
Escuela de negocios de seguros



# CURSO NIVEL 1

# Distribuidor de Seguros

Próxima Convocatoria

Octubre 2023

# Aval de los mediadores a los primeros cursos experto de Club CECAS



*La última apuesta formativa de Escuela de Negocios de Seguros CECAS ofrece a los colegiados especialización en áreas con un gran potencial de negocio, como son en este momento los seguros de empresa y los de ahorro. Y lo hace, además, con un enfoque práctico que ha atraído un gran interés entre los mediadores.*

"Es un tipo de formación diferencial, mucho más especializado de lo que puedes encontrar habitualmente en el sector porque entramos muy al detalle de cada producto y los aspectos en los que notamos más carencias e inseguridades. Hay otros cursos muy específicos, pero que a la vez tengan una parte transversal que ayude a analizar el cliente de forma global, no", señala Javier Romero, consultor y formador experto en seguros, acerca de los 'cursos experto' que el Club CECAS ha empezado a ofrecer en 2023.

Otra de las claves del éxito instantáneo que han cosechado es, probablemente, su formato "online combinado con casos prácticos", añade el docente. Este sistema no va en detrimento de la relación entre los alumnos y el profesorado: "Frente a otras formaciones que damos online, esta es la que más cantidad y calidad de intervenciones ha registrado", confirma Romero. "También es verdad que usamos muchos ejemplos y casos reales".

## "Un curso experto consta de 25 horas, la misma carga lectiva que deben realizar obligatoriamente los mediadores de nivel 1 y 2"

Hasta el momento se han ofertado dos cursos experto, el de *Empresas*, a principios de año, y el de *Ahorro*, que se ha impartido entre mayo y junio. En el primero de los casos ya se dispone de las valoraciones de los alumnos que "alcanzan una media de ocho sobre 10 en las preguntas clave: grado de aprendizaje obtenido, cumplimiento de las expectativas y la pregunta sobre si se recomendaría el curso", detalla Jordi Parrilla, director del CECAS.

"Hay dos tipos de alumno -apunta Romero-, los que quieren empezar a trabajar en un ramo nuevo para ellos y los que lo conocen, pero quieren profundizar y resolver dudas; estos últimos reclaman la base técnica que nosotros les podemos dar".

El curso experto sobre empresas incluye un módulo inicial sobre inspección de riesgos que ayuda a los mediadores a evaluar, a modo de auditoría, los que afectan a cada tipo de negocio. Los otros tres módulos se centran en los puntos clave de la responsabilidad civil, "especialmente la RC patronal", además de los seguros colectivos de vida, accidentes personales y los de salud.

Cada curso experto consta de 25 horas distribuidas en sesiones de hora y media. Esta carga lectiva es otra de sus ventajas, ya que coincide con la formación anual obligatoria de los mediadores de nivel 1 y 2.

**Los seguros de ahorro están de vuelta**

La actual política monetaria de la zona euro, que ha llevado los tipos de interés al 4% (de momento), ha dado una segunda vida a los seguros de ahorro, tras años de depender únicamente de los vaivenes de la bolsa.

"Las compañías están sacando de nuevo productos con rentabilidad garantizada, actualmente en torno al 2,5% e incluso el 3%. Esto se suma a la demanda de un tipo de cliente, más conservador, que no estaba sacando partido a sus ahorros", comenta Romero que también es docente en el curso experto sobre ahorro. Este título ofrece a los alumnos una panorámica de la situación actual, así como del sistema financiero español, antes de abordar los instrumentos financieros. "También incidimos en los productos que tienen alguna ventaja fiscal como los PIAS, SIALP y PPA, sin olvidar la fiscalidad en general, ya que ha habido muchos cambios y hay que actualizar lo que los profesionales conocían respecto a hace tan solo tres años atrás", concluye Romero.

### TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y FORMACIÓN DE ALTO RENDIMIENTO

Otra de las líneas de acción del CECAS en 2023 es el desarrollo del 'Índice de Transformación Digital', "con el que obtendremos una radiografía muy extensa y segmentada del grado de digitalización de agentes y mediadores, así como de lo que esperan en este ámbito de las aseguradoras", asegura Jordi Parrilla, director del CECAS.

"El objetivo es que, en el mes de octubre, coincidiendo con la publicación del Índice y la puesta en marcha de un Observatorio, ofrezcamos también un nuevo curso experto sobre digitalización", adelanta.

Asimismo, el Club CECAS tiene previsto ofrecer en breve otro tipo de formación muy intensiva y dirigida a profesionales en activo y con vocación de transformar su negocio en empresa o de afrontar procesos de sucesión. Respecto a esto último, Parrilla apunta que es una situación "que preocupa en el sector: hay una generación de éxito que tiene que jubilarse".



# Óscar Bustos

## Director Gerente del Pool de Corredores

*En los últimos diez años la siniestralidad de corredores en RC se ha incrementado de forma relevante; a esto hay que sumar que los importes reclamados son mayores. Ahora, comenta Óscar Bustos, hay que estar atentos y, entre todos, corregir la situación, observar si este incremento ha llegado para quedarse. Con este fin el Pool ha intensificado los estudios y análisis de los datos que tiene y ha puesto a disposición de los corredores las conclusiones; espera así poder revertir la situación. Junto con la información, también aboga por la formación y la colaboración como herramientas preventivas.*

**¿Cómo han evolucionado los riesgos profesionales de los Corredores en los últimos años?**

Las reclamaciones a los corredores han ido creciendo de forma relevante en los últimos 10 años; ha tenido una evolución tardía si la comparamos con otras RC Profesionales similares, como abogados, gestores, etc. Pero, ¿ha llegado para quedarse, como ha pasado en otros colectivos? En la mano de todos los que formamos parte de este sector está corregir esta situación.

**¿Cómo ha afectado a las coberturas?**

No ha afectado nada al programa que gestiona el Pool, todo lo contrario, aunque parezca raro o incongruente. Se han incluido las coberturas de Responsabilidad de explotación y de accidentes de trabajo, porque los socios entendían que eran coberturas inherentes a la actividad del corredor. Nuestro programa busca adaptarse a las necesidades del mediador, siempre dentro de la actividad de Mediación. A lo que sí ha contribuido la

## Reclamaciones gestionadas

Derivadas de un error técnico del mediador son un 29% (23% errores técnicos en general y 6% en asesoramiento en siniestros) frente un 41% errores administrativos.
Quitando las reclamaciones relacionadas con el ramo de autos (ramo masa por naturaleza y donde el % de reclamaciones por errores administrativos son un 53%).
La reclamaciones derivadas de algún error técnico del corredor, suponen el 35% (28% a nivel general y 7% en asesoramiento de siniestros) frente a un 36% de errores administrativos.

situación es a intensificar los estudios y análisis de los datos que tenemos (más de 2.600 reclamaciones gestionadas) para poner a disposición de los corredores las conclusiones, revertir la situación y tener monitorizada la evolución de las reclamaciones, sobre todo las más graves.

**¿Y la siniestralidad? ¿Afecta a vuestra capacidad?**

La siniestralidad ha aumentado de forma relevante, al incrementarse los siniestros. A esto se ha unido el alza de los importes reclamados.

Pero, la capacidad del programa en ningún momento se ha visto afectada puesto que todas las aseguradoras que forman el Pool (16) tienen capacidad suficiente para soportar el programa. Es cierto que hay una cierta preocupación entre los socios por el incremento del número de reclamaciones y de los importes reclamados, pues son los que soportan el programa y sus resultados. También preocupa en los corredores pues tienen un interés relevante en realizar su actividad de la mejor manera posible.

**¿De qué forma pueden los Colegios contribuir a la prevención?**

Pueden ayudar formando e informando a sus colegiados. Destaco en este punto a Colegios como Tarragona y Girona, donde prepararon una jornada en este sentido. En Girona asistieron de forma presencial 22 personas y telemáticamente 78. Ese es el camino para la prevención, dotar a sus colegiados de la información para conocer este tipo de situaciones. Somos conscientes que las agendas de los Colegios y colegiados hacen complicado llevar a cabo este tipo de eventos, pero son muy necesarios.

**¿Cómo valora la competencia?**

Es lo mas sano que puede pasar. Te hace evolucionar, compartir experiencias con otros colegas y, sobre todo, te incita y obliga a mejorar cada día. Nuestro programa lleva funcionando desde 1993 y, en los últimos años, pese al aumento de siniestralidad, es cuando nos hemos sentido más valorados.

Nos sentimos obligados a trasladar nuestras conclusiones e información a todos los mediadores, con independencia de a quien hayan elegido para ser su asegurador. El corredor debe poder elegir qué seguro es el que más se adecua a sus posibilidades y exigencias de servicio para proteger su patrimonio.

## Siniestros más habituales

Los datos de 2021 indican que los errores administrativos y los técnicos de mediador (descripción del riesgos y garantías) son los más frecuentes.
Por ramos, el mayor número de reclamaciones se localizan en autos y multirriesto, hogar y comercio .
El importe de las reclamaciones es mayor en los ramos de daños, RC y Vida que en el ramos de Autos.
Los importes mayores derivan de los errores técnicos..

# Colegio de Girona

## Objetivo: fomentar el más alto nivel profesional y técnico




*Las personas que están al frente del Colegio de Girona focalizan su trabajo diario en un claro objetivo: "fomentar el más alto nivel profesional y técnico de los mediadores de seguros (agentes y corredores), mediante el compromiso permanente de asesoramiento y formación en el desarrollo de la carrera profesional y en la defensa del colegiado".*

Esta apuesta contribuye a que entre sus principales características sobresalgan la profesionalidad y la agilidad de respuesta, siempre con "un talante diferenciado en el sentido de que no es lo que hacemos sino cómo lo hacemos", matiza su presidente, Jordi Triola. A lo que añade que, "históricamente nuestro Colegio se ha caracterizado por su forma de actuar y su compromiso inequívoco con el sector, la sociedad y el país".

Este compromiso ha estado siempre presente en su constante evolución dirigida a ampliar y mejorar los servicios que prestan al colectivo, así como a potenciar el sector y sus protagonistas (colegiados, peritos y aseguradoras). La entidad percibe su existencia "como una empresa de servicios, más allá de la importancia de ser una corporación de derecho público con el reconocimiento administrativo y de representación que ello implica".

El Colegio de Girona cuenta con un local en propiedad de 147 metros cuadros, distribuido en diferentes espacios, entre los que destaca el aula de estudio. En 1979 inició el primer acto formativo y, desde ese momento, la formación se ha convertido en uno de sus ejes básicos de actuación; junto con otros dos pilares: información y asesorías. Para poder realizar la labor diaria de atención y servicio a los colegiados, la organización gerundense cuenta con una persona en la gerencia y otra en la secretaría administrativa.



## MIEMBROS JUNTA DE GOBIERNO

**PRESIDENTE**
Jordi Triola Guillem
**Vicepresidente**
Xavier Curós Farjas
**Vicepresidente 2º**
Jordi Casagran Viñas
**Secretario**
Abraham Simon Ferré
**Tesorero**
Lluís Radresa Puig
**Contador**
Carles Vidal Sancho

**Vocales**
Mercè Herrera Sarrà
David Domènech Casal
Joan Nogué Vitienes
Jordi Vilabella Pecondon
Cristina Casanovas Maurici
Enric Palol Quer
Francesc Clos Ribas
Georgina Casagran Galí
Xevi Fernàndez Paricio
Laura Cordon Carvajal
Josep Solergastó Planella

## COMISIONES

- Formación y Reciclaje Profesional
- CECAS
- Afiliación
- Ordenación de Mercado
- Relaciones Públicas
- Imagen y Publicidad
- AEMES
- Agentes
- Corredores
- El butlletí
- e-tech
- Conciliación
- Estudios de Mercado
- RSC

**Hi som!**

Este es el lema del Colegio, que lo incorporaron en 2010. Su significado en español, ¡Estamos!, "lo resume todo", pues está claro que "cuando se nos necesita siempre estamos", argumenta su gerente, Josep Torras. También nos cuenta que ofrecen casi cincuenta servicios a sus colegiados; entre ellos, los más utilizados son la asesoría técnica, con un informe elaborado cada tres días; la formación continua; y la consultoría empresarial. "Nuestro Colegio trabaja de forma constante para mantener el nivel y crear, si es posible, nuevos servicios, con la certeza de que debemos evolucionar en este aspecto, de la misma forma que evoluciona nuestra actividad", agrega.

La orientación al colegiado es primordial, por eso todos los esfuerzos van encaminados a su satisfacción, "aportándole soluciones competitivas y de calidad para el desarrollo de su actividad". En esta relación, lo más destacado es "la confianza y la proximidad". El resultado de esto se ha visto reflejado en el último estudio realizado: el grado de satisfacción de los colegiados gerundenses en relación a su Colegio es elevado, del 97%. A esto hay que añadir que desde la

## DISTRIBUCIÓN COLEGIADOS

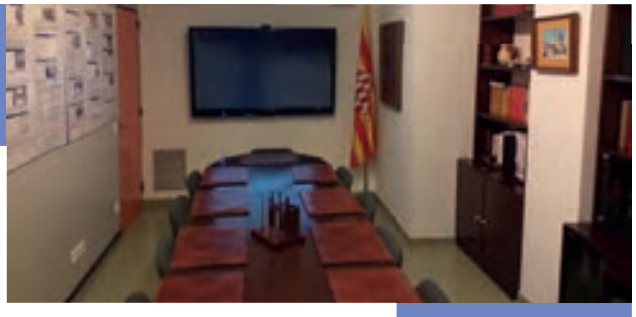
| | |
|---|---|
| Agentes Exclusivos / Agencias Exclusivas | **21,65%** |
| Agentes Vinculados / Agencias Vinculadas | **7,09%** |
| Corredores/Corredurías | **59,84%** |
| No ejercientes | **11,42%** |

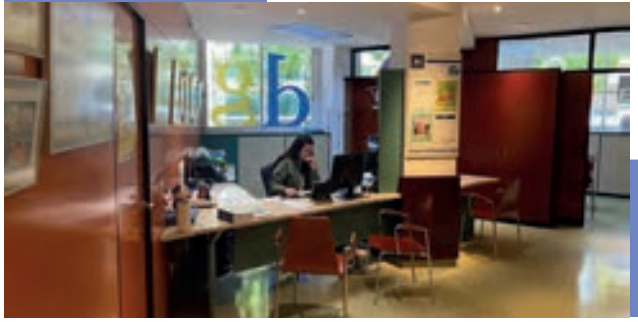
Presidencia "siempre se ha trabajado para que la unión colegial sea el elemento conductor de fortalecimiento de todas las acciones realizadas a través de los miembros de la Junta de Gobierno, Comisiones de Trabajo y estructura colegial".

Sobre el teletrabajo se destaca que "ha brindado la oportunidad de poder desarrollar la actividad propia del Colegio en circunstancias excepcionales en las que no se podía realizar físicamente desde las instalaciones colegiales. Nos ha aportado una perspectiva laboral diferente a

la que estábamos acostumbrados. Nos ha forzado a realizar un cambio de metodología del trabajo habitual. Nos ha modificado laboralmente pero también personalmente, sobre todo, en la conciliación horaria". Eso sí, "el teletrabajo ha limitado las relaciones personales, tan necesarias en ocasiones"; pero, "ha abierto un abanico de posibilidades en una modalidad de trabajo donde la distancia no es un impedimento".







## ACTIVIDADES DIARIAS Y EXTRAORDINARIAS

La actividad diaria del Colegio es "intensa, como en cualquier empresa de servicios". Estas son algunas de sus principales tareas:

- Atender las consultas de los colegiados.
- Emitir comunicados, circulares y convocatorias.
- Reuniones de las Comisiones de Trabajo, Comisión Permanente y Junta de Gobierno.
- Actividad en redes sociales
- Coordinar cursos.

Entre las actividades 'extras' destacan:

- Campañas publicitarias (19 hasta el momento).
- Celebración de la Semana Mundial del Mediador de Seguros (49 ediciones).
- Estudios de mercado (se han realizado 13)
- Edición de libros (un total de 16).
- Edición trimestral de la revista colegial, 'el butlletí del CMAG', "la publicación periódica con más antigüedad de las que editan los Colegios de Mediadores".

## FORMACIÓN, UN PILAR BÁSICO

**Formación inicial:**

- 14 cursos de preparación de las pruebas de aptitud
- 25 Cursos Superiores
- 2 cursos Nivel 1
- 800 personas han obtenido la titulación para acceder a la profesión.

**Formación continua:**

- 20.000 personas han sido destinatarios de formación y reciclaje.
- 1.000 asistentes al año a los actos, aproximadamente, desde el año 2020.
- En 2023 la media de asistencia a cada acto ha sido, hasta la fecha, de 131 personas.

helvetia.es

# Asegura.
# El éxito.
# De tu negocio.

simple. claro. helvetia
Tu aseguradora suiza





# Proveedores en pie de guerra

*El repunte de la inflación registrado en los últimos dos años está tensando la relación entre las aseguradoras y sus proveedores de servicios. Médicos, talleres o gruistas son algunos de los colectivos que han levantado la voz. ¿Cuáles son sus demandas?*

El aumento de los precios que estamos sufriendo nos impacta a todos, tanto a las empresas como a los ciudadanos. En el caso del Seguro, los ramos que se están viendo más afectados son Autos y Hogar, como consecuencia del incremento del precio de los materiales empleados por talleres y empresas reparadoras. Pero hay otros muchos costes que se han disparado como consecuencia de esta situación: energía, servicios externos, salarios, etc.

Ante este contexto tan complicado, algunos de los proveedores del Seguro han manifestado sus quejas, reclamando la actualización de los baremos que rigen sus tarifas, entre otras reivindicaciones.

**Talleres**

El sector de los talleres está siendo uno de los más beligerantes. "Algunas aseguradoras no quieren ser conscientes de la situación de no rentabilidad que tenemos los talleres de carrocería con el precio medio neto al que nos pagan las horas y con los márgenes que obtenemos del recambio y de los materiales de pintura que se imputan a la valoración de cada siniestro. Además, no cobramos por cada uno de los servicios que prestamos en la batería de servicios (SLA) que ofrecemos a cada asegurado para mejorar el Net Promoter Score (NPS) y el Overall Satisfaction (OSAT) de cada cliente para que la aseguradora retenga sus pólizas", comenta Juan Antonio Ausín, gerente de Aprotalleres

La principal reclamación del sector es "que se pague correctamente el precio de hora con respecto al precio de la vida".

Ausín considera que la respuesta de las aseguradoras al entorno inflacionario se está quedando corta. Indica que el precio de la hora de mano de obra apenas ha aumentado un euro este año, hasta situarse en 35 euros de media, pese al incremento de los costes laborales (+6%), de los servicios exteriores que pagan las pymes (+10%) y de los costes energéticos (+72%). De hecho, señala que el coste/hora de los talleres es de 39,2 euros. Asimismo, anota que la tarifa de los materiales de pintura ha subido de media en los baremos un 9,3%, pese a que éstos acumulan una subida del 35% desde 2019.

Asimismo, reclama "que las horas por intervención sean las correctas". "Es decir, que existan baremos en los que participe la patronal, como en el resto de países europeos, que no sean unilaterales por las aseguradoras; y que estos baremos en daños materiales estén regulados y se apliquen como están regulados y se aplican los daños corporales y los CICOS", aclara.

## AXA: PROGRAMAS DE FORMACIÓN

"Los proveedores son un actor clave en la calidad de servicio que prestamos a clientes y mediadores", reconoce Fernando Carballo, Director de Redes de proveedores, Servicios corporativos y Seguridad física de Axa. Así pues, destaca su "colaboración estrecha" con sus proveedores. "Compartimos la evolución de los principales indicadores para mejorar su rendimiento, así como los objetivos de los diferentes planes de acción, colaboramos para innovar y desarrollar nuevos servicios que nos permitan diferenciarnos, ofrecemos programas de formación conjuntos, etc.", detalla.

Respecto a la actualización de precios pagados a los proveedores, indica que la entidad lo hace "de manera priorizada en función de diferentes impactos (inflación, cadena de suministro, etc.), siempre teniendo en cuenta los resultados individuales, así como los diferentes 'benchmarks' y comparativas de que disponemos". De hecho, ante el escenario inflacionario, asegura que Axa ha realizado actualizaciones "siempre que ha sido necesario".



## GENERALI: CONFIANZA Y DESARROLLO MUTUO

"La percepción que un cliente tiene de las aseguradoras se construye, en muchas ocasiones, gracias a la atención que reciben de los profesionales externos con los que trabajamos. Contar con una red de proveedores cualificados y experimentados es crítico para cualquier compañía", afirma José Benitez, director de siniestros de Generali. En esta línea , prosigue, "apostamos por un modelo de relación mercantil que genera confianza y posibilidades de desarrollo mutuo con los mejores reparadores". "El objetivo es doble: mejorar la calidad del servicio y concentrar nuestra actividad en los mejores profesionales disponibles en el mercado, con mayor foco en aquellos que sean capaces de asumir un crecimiento en el desarrollo de su negocio", detalla. Asimismo, trata de impulsar redes de empresas de reparación locales en aquellas zonas donde los grandes proveedores no están presentes.

En cuanto a la gestión de las tarifas de sus proveedores, afirma que "es una cuestión dinámica, en la que se tienen presentes múltiples factores: volumetría, tipología de servicio, índices de calidad y, por supuesto, la inflación, entre otros". Además, la entidad prevé incluir en los contratos mercantiles de sus reparadores "un sistema de bonificaciones en base a los niveles de servicio e incidencias que tendrá en cuenta la opinión de los clientes".

Para Nuria Álvarez, secretaria general institucional y de comunicación de la Asociación de Talleres de Madrid (Asetra), "las relaciones entre talleres y aseguradoras siempre han sido un asunto complicado, porque se basan en negociaciones individuales bilaterales entre operadores de tamaño muy diferente: grandes compañías con pymes y micropymes".

El gerente de Aprotalleres también demanda "que se abonen los servicios que ahora prestamos gratuitamente a los asegurados y que la gestión del material de recambio y de la pintura sea libre y no esté sometida al control externo, para poder mejorar nuestro margen de beneficio en estas dos palancas".

Junto a estas reclamaciones tradicionales, Álvarez añade otras "sobrevenidas", como "el direccionamiento a talleres concertados, la imposición de compra de recambios y materiales y de proveedores o la obligación del uso de plataformas digitales, así como la obligación de proporcionar vehículo de sustitución, recogida y entrega a domicilio y lavado interior y exterior, servicios que asume el taller".

Ausín explica que esta situación está conduciendo al cierre de muchos talleres, "sobre todo los que tienen más de 10 operarios, puesto que los costes directos e indirectos se disparan". Y, recuerda, "ya en 2022 cerraron un 5,7% de los talleres existentes".

### Médicos

El colectivo médico también ha manifestado su disconformidad respecto al trato recibido del sector. Ignacio Guerrero, presidente de la Unión Médica Profesional (Unipromel), asegura que



los precios "llevan congelados 30 años, porque las compañías no quieren subir los baremos de coberturas de sus pólizas que nos imponen como honorarios y que ocultan a sus asegurados, nuestros pacientes". "El pago que reciben los 400.000 profesionales sanitarios autónomos por sus servicios no llega a cubrir ni tan siquiera los costes de la consulta", agrega José Luis Perea, secretario general de la Asociación de Trabajadores Autónomos (ATA).

"La excesiva mercantilización y competencia entre aseguradoras de Salud ha provocado que los baremos abonados resulten ridículos respecto a la responsabilidad que conlleva. Por ejemplo, un médico que está trabajando como autónomo y atiende a un paciente de una aseguradora privada puede cobrar 8 euros por una consulta general; la tarifa que abonan a un podólogo por cuenta propia es de 6 euros por quiropodia; a un dentista, se le obliga a hacer la primera extracción gratis; y un fisioterapeuta estaría ingresando 5 euros por sesión. Tampoco hay

## MAPFRE: CONTACTOS Y REUNIONES

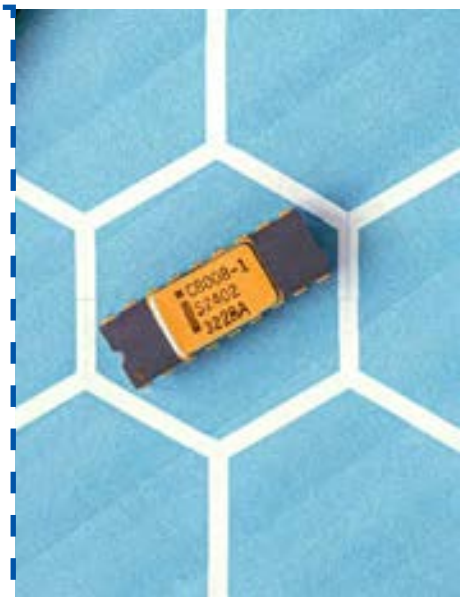
"Consideramos a los proveedores una parte esencial de nuestra cadena de valor, y las relaciones que mantenemos con ellos son de colaboración y respeto mutuo.", explican en Mapfre. La actualización de las tarifas de los proveedores se hizo "a principios de año, una vez que se cerraron los indicadores de referencia respecto al año anterior". "Las subidas se realizan sector por sector, y se calculan teniendo en cuenta la situación de cada uno, los costes que soportan, sus propios convenios sectoriales, etc., siendo trasladadas posteriormente en una serie de contactos y reuniones con proveedores y sus representantes", detalla.

Incluso, en febrero se actualizó tarifas a talleres de reparación de automóviles, profesionales de las grúas, etc., así como el baremo de consultas médicas, que ya se había incrementado en 2021. Además, se insiste, "gestionamos de manera muy personalizada las negociaciones de las condiciones económicas con cada uno de los profesionales sanitarios del cuadro médico. No se puede generalizar. Trabajamos con unos 60.000 profesionales sanitarios en España", se recalca.

## PELAYO: BENEFICIOS PARA LOS CLIENTES

"Los proveedores core son parte fundamental de la cadena de valor en la posventa, en la experiencia cliente y en la eficiencia y rentabilidad del negocio", declara Miguel Angel Rueda, director de Proveedores de Pelayo. Respecto a la actualización de las tarifas, la entidad acomete individualmente la negociación con cada proveedor, "de acuerdo a sus necesidades específicas, en los distintos parámetros que intervienen en su rentabilidad". Además, "ponemos en marcha proyectos y acuerdos que les ayuden a mejorar su negocio, como ofrecerles servicios a precios ventajosos por ser proveedores de Pelayo".

Pelayo revisó sus precios en el último trimestre de 2022, "a la vista de la evolución de los precios en general y, especialmente, del combustible, los materiales para las reparaciones en hogar y los repuestos y la pintura en autos. "A principios de año, trasladamos a nuestros talleres, empresas reparadoras de hogar y resto de proveedores de servicios las actualizaciones de tarifas para este año. Confiamos que la actual evolución favorable de la facturación y las primas medias que se vive en el sector se consolide en el tiempo y nos permita seguir compensando en las tarifas la evolución de los precios", apunta.



mejores datos en las cirugías: operar a nuestro hijo de fimosis o extirpar un tumor de mama están tarifados por las compañías en 22 y 45 euros, respectivamente", detalla Perea.

Guerrero indica que "las compañías no han tenido más remedio que subir los baremos por la inflación, después de 30 años sin subir". Sin embargo, considera que "es calderilla". "Subir un 5%, 7%, o incluso un 10% de 8 euros por una consulta de primaria es pasar a pagar 8,50 euros. Y en especialidades significa pasar de una media de 15 a 16 euros. Lo que pedimos es recuperar el IPC que, según el INE, ha sido de un 145% desde 1990. Subir unos céntimos en las consultas, manteniendo congelados los baremos de las pruebas diagnósticas y de las cirugías, es una falta de respeto a nuestras reivindicaciones y, además, un ataque directo a la calidad y seguridad de los clientes".

El secretario general de ATA denuncia que el 37,7% de los médicos trabaja para las aseguradoras sin contrato escrito, según un estudio de la Organización Médica Colegial (OMC), "provocando una falta de transparencia e información". Asimismo, indica que "a un 74,4% de los médicos se les imponen pagos capitativos (fijos), de procesos a coste cerrado, o inclusión de técnicos y procedimientos dentro de una misma consulta, no respetando los actos médicos individualizados en nomenclátor". También indica que las aseguradoras suelen realizar interpretaciones restrictivas de los actos sanitarios.

Por otro lado, apunta que "en la relación de la aseguradora con el profesional resultan frecuentes las trabas administrativas e injerencias en temas sanitarios, como la falta de autorización de tratamientos o técnicas indicadas, exceso de formalismo en los procedimientos o retrasos injustificados en los pagos". Igualmente, Guerrero afirma que "ponen mil

trabas para autorizar tratamientos, pruebas diagnósticas y cirugías, que para colmo pagan muy por encima de los 30 días que dice la Ley". Perea señala que "desde las aseguradoras se orienta a los pacientes a sus centros propios y no a profesionales que trabajan por cuenta propia".

Así pues, el presidente de Unipromel opina que "el sector de la medicina privada está en riesgo de desaparición con este modelo que imponen las aseguradoras". "De hecho, son miles las consultas que se han cerrado. Y esto se ve agravado por el cierre del mercado por parte de las compañías, que se niegan a dar nuevas altas en su cuadro médico, favoreciendo a los grandes hospitales privados y policlínicas propias o de grupos con los que están en connivencia porque hablan su mismo idioma y adoptan el mismo modelo de economía de escala, donde el volumen es su margen de beneficio, aunque sea obligando a los médicos autónomos a prestar un servicio trabajando a destajo, algo que el paciente percibe y denuncia, pero sin éxito, porque también queda atrapado en el sistema", declara el presidente de Unipromel.

El secretario general de ATA cree que esta situación da lugar a que "el desempeño de actividad en la sanidad privada no sea atractiva para los jóvenes ni para las mujeres profesionales". De este modo, augura que "en los próximos 10 años desaparecerán el 40% de los sanitarios, principalmente de consultas unipersonales, que ejercen la sanidad privada".

**Auxilio en carretera**

Los gruistas también se suman a las reivindicaciones. "La mayoría de aseguradoras tienen exigencias leoninas, como los tiempos de llegada, con penalizaciones por no llegar en un tiempo determinado; venta de sus baterías, etc. Y no estamos satisfechos con los precios, que están muy por debajo del coste", declara Rafael Merino, presidente de la Asociación Española de Auxilio en Carretera (ANEAC).

Una de sus principales reclamaciones se refiere a la obligación de prestar el servicio antes de que transcurran 30 minutos. "Se penaliza la tarifa en función de la tardanza, sin tener en cuenta condiciones climatológicas, horas punta o densidad del tráfico", deta-





lla. También lamenta las retenciones en los pagos, "creando serias dificultades económicas por las cuantiosas cantidades pendientes".

Critica asimismo la falta de reconocimiento como empresas de transportes, "independientemente de que nos exijan cumplir todos los requisitos como transportistas para formar parte de su red de proveedores". "Nos hacen contratos de servicios, en lugar de transportes, para evitar tener que adaptarse a lo que marca la ley, que ordena que los precios por hora de trabajo nunca pueden estar por debajo de lo que marca el Observatorio de Costes del Ministerio de Transporte, que triplica lo que cobramos ahora", anota.

Como consecuencia, afirma, "las empresas se están hipotecando día a día y están desapareciendo". "Trabajamos 24 horas al día, los 365 días del año. Tengamos o no servicios que prestar, siempre debemos tener disponibilidad, con un coste humano y económico tremendo que soportamos sólo nosotros", recalca.

Respecto a la respuesta del sector asegurador ante el escenario de inflación, señala que ha sido "totalmente nula". "Algunas compañías dicen que han subido sus tarifas, pero son cantidades irrisorias", añade.

## RECLAMACIONES DE LOS PROFESIONALES

### TALLERES

- Incremento del precio de la hora de mano de obra
- Baremos de horas por intervención negociados y regulados
- Libertad en los márgenes de recambios y pintura

### COLECTIVO MÉDICO

- Actualización de precios al IPC
- Contrato escrito con las aseguradoras
- Mejores fórmulas de pago
- Reducción de las trabas administrativas

### GRUISTAS

- Reconocimiento como empresas de transportes
- Mejora de las tarifas
- Flexibilidad en el tiempo de respuesta (condiciones climatológicas, tráfico...)

# Sin ánimo de lucro.
*Pero con todo lo demás.*

Con los seguros más completos para personas. Y empresas.

**Con todas las coberturas que exigen los seguros de convenio colectivo.**

**Con seguros específicos para colectivos y actividades como campamentos, extraescolares, socios de gimnasios, carreras populares, voluntariado y cursos de formación.**

**Con seguros para familias y autónomos.**



PREVISORA GENERAL | somos como eres

# Mayores de 55: un nicho de crecimiento



*El proceso de envejecimiento de la población es una realidad. Es una tendencia con consecuencias para todos los mercados e industrias y, en particular, para el sector asegurador, que no solo no le pierde la cara si no que, además, es de los que más oferta concreta tiene para el colectivo senior.*

El sector asegurador tiene muy claro que uno de los focos de crecimiento en la actualidad es la población de más de 55 años. Y así seguirá siendo en los próximos años. El envejecimiento progresivo de la población hace que cada año más personas pasen a engrosar este colectivo. De los 47.432.805 millones de españoles a fecha de 1 de enero de 2022, el 34 % tiene 55 años o más. En 20 años, según las proyecciones de población, el 44 % de la población en España tendrá 55 años o más. Y, entre los que superan esa edad, la mayoría tendrá más de 64 años.

Pero, además, cambia el perfil de nuestros mayores. En general, son personas con un nivel educativo más elevado y, en el caso de las mujeres, participan en mayor medida en el mercado laboral. Esto se traduce en un nivel adquisitivo y unas inquietudes distintas a generaciones anteriores.

**El seguro, bien posicionado**

Las empresas han entendido ya esta realidad y, según el último informe de Fundación Mapfre y el Centro de Investigación Ageingnomics, el 46% de las compañías desarrolla actividades, tarifas, productos o servicios dirigidos al mercado sénior. Una de las razones que explican este dato es que la denominada economía silver es un factor dinamizador para la creación de nuevos bienes y servicios.

Entre las firmas que más cuentan con algún tipo de servicio o estrategia dirigida a este sector de la población destacan las aseguradoras, junto a las empresas de asistencia sanitaria, farmacéuticas, gran consumo, banca, distribución/comercio y transporte de viajeros.

**De lo social al negocio**

En su apuesta por este colectivo, es de destacar, asimismo, que la presencia y acciones orientadas al segmento senior ha ido evolucionando y ahora se vincula más a estrategias de negocios (en concreto, así lo declara el 52% de las empresas encuestadas en el referido informe) que a la responsabilidad social corporativa (30%) o la competitividad (12%).

Un dato relevante al respecto: para un 56% de las empresas los séniores suponen más del 40% de su facturación.

El modelo de negocio orientado al colectivo silver está dirigido mayoritariamente al consumidor final (B2C). Los baby boomers y la denominada generación X son los dos target destinatario de los productos y servicios de las empresas.



**OPORTUNIDAD**

El envejecimiento se asocia en un **46%** de las empresas a los cuidados y la asistencia

**CANALES**

**70%** de los mayores están conectados a internet y el **64%** utiliza whatsapp

**1 millón** son seniors **AUTÓNOMOS**

**Recorrido**

Pero hay mucho espacio para seguir desarrollándose en estas tendencias. Aunque el 60% de las compañías encuestadas en este monitor dispone de alguna estrategia productiva o comercial orientada al colectivo sénior en la empresa, únicamente el 35% reconoce una estrategia en exclusiva para el colectivo de mayores.

La orientación actual de la actividad de las compañías hacia la economía sénior es notable, pero este colectivo incluso será más importante en los próximos 5 años. Las empresas que en la actualidad están dirigidas a este colectivo han ido aumentando su orientación al mismo en los últimos años.

**OFERTAS REALES**

Algo más de un tercio de las empresas tiene previsto desarrollar planes o líneas específicas para este colectivo en los próximos 5 años.

Entre estas medidas, destacan:

- El lanzamiento de productos y servicios
- 'Packing' y campanas adecuadas al colectivo
- Negocios basados en la tecnología y el acompañamiento digital
- Retención del talento sénior.
- Reubicación de puestos.

**"La economía silver es un factor dinamizador para la creación de nuevos bienes y servicios"**

# Lucha contra el fraude: costosa pero muy rentable



*La idiosincrasia de la sociedad española ha permitido que el fraude, a todos los niveles, se vea con cierta complacencia. Es difícil modificar una cultura tan perniciosa en este sentido. Sin embargo, bien el paulatino cambio de conciencia, pero, sobre todo, la actuación del sector, logra reducir los casos efectivos de estafa en el seguro. Y, en este sentido, cada vez son más las entidades e instituciones que destinan recursos y medios para combatir estos delitos. La inversión, como veremos, sale rentable.*

El fraude en el sector asegurador va más allá de un problema económico. Se trata, sin duda, de un problema social. Así, con los datos que maneja el sector, se puede comprobar que cerca del 2% de los siniestros comunicados tienen un componente de 'timo', porcentaje que se ha visto duplicado en la última década.

El X Mapa de Fraude de Axa, extrapolable a la toda la industria por el tamaño de la muestra, confirma que Automóvil se mantiene como el ramo más afectado por el engaño. Pero, con un importante matiz: la incidencia va disminuyendo. Los datos así lo revelan. Prueba de ello es que en 2012 el ramo acumuló el 70% sobre el total del detectado, porcentaje que en 2022 bajo al 50%.

Todo ello a favor de los seguros multirriesgo, especialmente de Hogar, Comercio o Comunidades, cuyo porcentaje de efecto se ha duplicado en este mismo periodo, pasando de una incidencia del 7% al actual 13%.

En cuanto a la tipología de siniestros, esta apenas ha variado en los últimos años. Más de la mitad de las irregularidades corresponde a casos en los que el asegurado ha sufrido un siniestro real, pero intenta incrementar la indemnización a percibir, introduciendo daños que nada tienen que ver con el siniestro en sí.

Así mismo, destaca el hecho de que el 41% de las estafas detectadas corresponde a casos en los que existe premeditación por parte del asegurado a través de una planificación previa para obtener un beneficio económico, bien sea a través de un daño real o ficticio. En este sentido, el peso de las tramas organizadas para llevar a cabo este tipo de acciones se encuentra claramente en descenso, si bien los importes que se intentan estafar son mayores; tambien va aumentado la dificultad para combatirlos.

## Daños corporales, el segmento más lucrativo

Llama también la atención la distinción entre intentos de fraude en cuestión de daños materiales o corporales. Aunque tradicionalmente el primero de los casos es más amplio, el coste económico dimanado de ellos es similar.

Así, en 2022 el 80% de los casos de engaños se refirieron a daños materiales, y el 20% a daños corporales. Sin embargo, el coste económico de los mismos fue del 50% en cada caso, lo que indica que el intento de defraudar en



**Más de la mitad del fraude corresponde a siniestros reales, donde el asegurado intenta incrementar la indemnización a percibir**

daños corporales resulta sensiblemente más lucrativo para los delincuentes.

En este sentido, y según datos de Icea, en el caso concreto de Autos, el porcentaje en daños corporales es del 9% de los siniestros declarados en el ramo. Destaca el hecho de que los expertos explican una representativa caída del intento de engaños en daños corporales relacionados con el automóvil con la entrada en vigor del nuevo baremo, que dificulta que se perpetre este tipo de engaños.

Pero no solo en los siniestros, también en la contratación se producen timos. Este tipo de engaño se basa en ofrecer datos o incluso certificados falsos para hacer que la prima sea más baja. En lugar de declarar datos reales que pueden incrementar la prima por ser riesgos más agravados, el asegurado defraudador los presenta de manera que el precio final le salga más barato. Otra cosa es cuando, bajo estas circunstancias, ocurra el siniestro y se demuestre que se mintió en la toma de datos.

## EL FRAUDE CON PARTICIPACIÓN DE MEDIADORES ES RESIDUAL

Aunque es cierto que las noticias sobre mediadores que cometen fraude tienen cierta repercusión en los medios de comunicación, la estafa cometida por estos profesionales es residual en el conjunto de casos que detecta el seguro.

Así, según Icea, se puede observar una línea descendente en los últimos años que lleva a que en 2022 en tan sólo el 0,65% de los fraudes detectados está implicado un mediador de seguros. En 2021 ese porcentaje era el 1,01% y en 2020 el 1,37%.

Afortunadamente para el sector, la profesionalización de los mediadores de seguros, el estricto cumplimiento normativo y control al que son sometidos, consigue que su actividad sea tan transparente como profesional. Y aunque ovejas negras las hay en todos los sectores, la mediación debe sentirse orgullosa de su honestidad entre el constante maremágnum de intentar defraudar al seguro.



## TIPOS DE 'TIMOS' MÁS HABITUALES EN AUTOS

Uno de los sectores en los que se apoya el Seguro para demostrar la existencia de fraude es en el de los detectives privados. En el caso de los intentos de engaño en el ramo de automóvil, su intervención es casi siempre decisiva. En este sentido, la empresa Accesit Detectives ha identificado los tipos de engaños más habituales en el ramo:

- **Daños físicos:** dolencias en la espalda y lesiones cervicales, o esguinces, e incluso una invalidez fingida.
- **Exageración de daños**: en el caso de daños materiales, intentar "colar" averías como si hubieran sido accidentes.
- **Reclamar daños sobre elementos ajenos al coche:** sobre todo de objetos tecnológicos, como roturas de móvil o desaparición de ordenadores portátiles.
- **Simular siniestros que no han ocurrido**: implicar a un tercero a quien no se pudo identificar.
- **Robo del vehículo**. Un clásico en

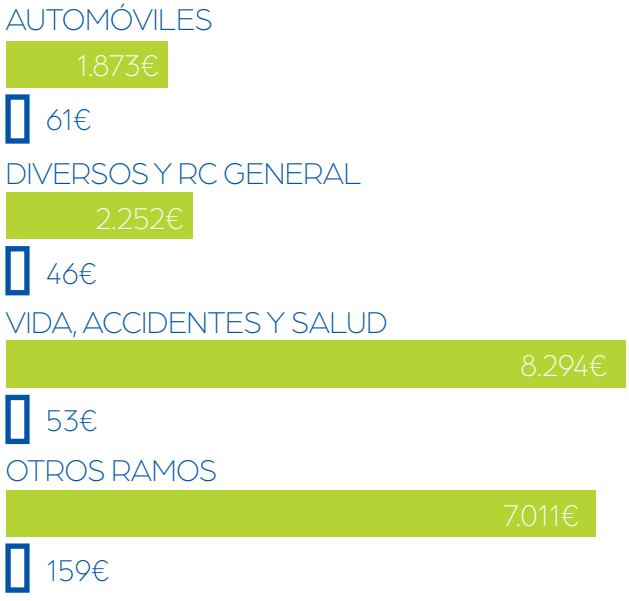
**La tecnología, al servicio de la detección del 'engaño'**

Lo que no cabe duda es de que el sector ha evolucionado y se ha modernizado en esta lucha. Un aspecto significativo es el modo de detectarlo. Hace una década, el 97% de la detección se producía gracias a la intervención humana, bien sea del reparador, tramitador o perito. Hoy, con el desarrollo de la tecnología, se logra detectar con ella el 27% de los timos, quedando aún el 73% en manos de los profesionales que intervienen en el siniestro.

En esta labor de detección, la inversión que realiza el sector resulta muy rentable. Así, según el informe de Icea 'El fraude al seguro español 2022', por cada euro que invierten las aseguradoras en la lucha contra este tipo de actuaciones reciben una contraprestación de 38 euros evitando engaños. El pasado año el importe medio de las reclamaciones evitadas por las aseguradoras fue de 2.208 euros, para lo cual tuvieron que dedicar unos gastos medios de investigación de 57 euros por caso.

Por ramos, la inversión resultó más rentable en diversos y RC General, con reclamaciones medias evitadas de 2.252 euros (46 euros invertidos en investigación), seguido de los 8.294 euros en Vida, Accidentes y Salud (con 53 euros por caso), 1.873 euros en Autos (61 de gasto por caso) y de 7.011 euros (con 159 euros invertidos) para el resto de ramos.

## IMPORTE MEDIO DE FRAUDE EVITADO EN 2022 Y RETORNO POR CADA EURO EN INVESTIGACIÓN





# QSIM ahora es DIGITAL

El proceso de evaluación del Certificado QSIM ahora es totalmente digital, al haber implementado un sistema en línea para agilizar y facilitar el proceso de certificación. Todo el proceso se transforma para ser más fiable, rápido y cómodo para todas las partes.

El Certificado de Calidad de la Mediación de Seguros (QSIM) es una certificación específica para la mediación de seguros en España, y está avalado por el Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros de España.

QSIM es un sistema de certificación voluntario, y su objetivo principal es promover en la mediación de seguros, la excelencia, transparencia, ética y el cumplimiento normativo en el sector.

La obtención del Certificado QSIM implica que una persona mediadora de seguros ha cumplido con una serie de requisitos y estándares establecidos conjuntamente con el Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros; demostrando a sus clientes y al mercado en general, su compromiso con la mejora continua

Es importante destacar que el Certificado QSIM es específico para el contexto de la mediación de seguros en España y que su obtención, sirve como preparación para una posible inspección de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP), que es el organismo encargado de la supervisión y regulación del sector asegurador en España.

CALIDAD
CERTIFICADA EN
MEDIACIÓN DE SEGUROS
QSIM Quality Service in Insurance Mediation

# más de 40 años creciendo juntos




Presentes en toda España desde 1980. Más de tres millones de pólizas nos avalan como uno de los grupos aseguradores más sólidos del mercado y con mayor potencial de crecimiento.

## ¿Por qué un seguro de salud con Aegon?

- Acceso a 50.000 médicos y 1.000 centros y hospitales
- Los mejores hospitales y las máximas coberturas incluidas
- Mantenemos su ginecólogo y pediatra de siempre
- Videoconsulta y asistencia telefónica 24h

## ¿Qué podemos ofrecerte?

- Amplio portfolio de salud y vida
- Servicios digitales para tus clientes
- Acompañamiento comercial
- Campañas personalizadas




**Fernando Díaz de Bustamante**
Director Territorial
diazbustamante.fernando@aegon.es



**Joaquín Álvarez**
Director Territorial
alvarez.joaquin@aegon.es



**Gabriel Fransitorra**
Director Territorial
fransitorra.gabriel@aegon.es


Para más información contacta con nosotros en aegon.comunicacion@aegon.es

Seguros de salud ELEGIDO SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL AÑO 2023

Hemos sido elegidos **mejor servicio de atención al cliente en seguros de salud** por segundo año consecutivo.

AEGON