

- [Portada](#)
- [Contenido del blog](#)
- [Equipo gestor](#)
- [Insurance Community](#)
- [Suscríbete](#)
- [Aviso legal](#)
- [rss](#)
- [facebook](#)
- [twitter](#)
- [linkedin](#)

[Blog de Carlos Biurrun](#)

Innovación y formación en el sector asegurador



- [Conocimiento»](#)
- [Distribución»](#)
- [Innovación»](#)
- [Networks»](#)
- [Emprendimiento»](#)
- [Sociedad»](#)
- [Productos de seguro»](#)
- [Publicaciones](#)

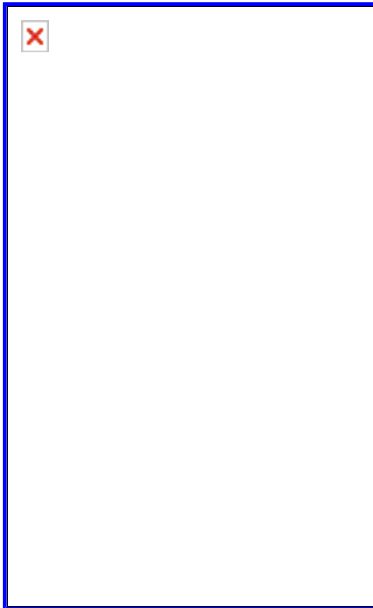
Estás aquí: [Portada](#) / [Productos de seguro](#) / LA OFERTA MOTIVADA EN EL ANTEPROYECTO DE LEY DE CONTRATO DE SEGURO

LA OFERTA MOTIVADA EN EL ANTEPROYECTO DE LEY DE CONTRATO DE SEGURO

05/06/2011 Por [Carlos Biurrun](#) [1 comentario](#)

Comparte y disfruta!

[Twitter](#) | [Me gusta](#) [Share](#)



**Escribe: Ramón Nadal, Director de Seguros Generales,
CASER Grupo Asegurador**

Al margen de los plazos y cautelas establecidos por la Ley que regula el contrato, los aseguradores pretendemos siempre pagar, reparar o reponer el bien dañado o la circunstancia asegurada de forma ágil y rápida siempre que sea posible, porque nos cuesta lo mismo, y se percibe mucho mejor por el asegurado, el tercero perjudicado y al final también por la Sociedad en general.

Obviamente no estamos por asumir lo que no corresponde, pero la discusión se limita a situaciones y casuística ciertamente minoritarias. Aunque no podemos olvidar los casos de fraude y pluspetición, que proliferan en épocas de estrecheces como la actual, ante los que hay que mantenerse alerta en beneficio de la gran mayoría de asegurados.

A este respecto, el Anteproyecto de Ley –APLCS- que pretende actualizar la normativa por la que se rige el [contrato de seguro](#) privado prevé que el asegurador deberá presentar una oferta motivada de indemnización en el plazo máximo de los dos meses siguientes a la recepción de la comunicación del siniestro. Igualmente deberá dar una respuesta motivada en los casos en que no esté determinada la responsabilidad, no se haya podido cuantificar el daño o considere que la reclamación del asegurado no puede prosperar.

Después de diversas aportaciones y mejoras a una primera versión de la reforma, el APLCS incorpora ya la equiparación de la reparación o reposición del bien o la prestación del servicio, siendo en la práctica la mecánica de Oferta y Respuesta motivada un procedimiento excepcional, limitado a los siniestros de aquellos riesgos de mayor complejidad técnica que no se puedan liquidar en menos de dos meses como es lo habitual, afortunadamente.

Se trata básicamente de expedientes de responsabilidad civil o de riesgos industriales en los que debido a la complejidad de la valoración del siniestro, es imposible que la aseguradora pueda estar en disposición de emitir una oferta motivada, por lo que en ese caso, siempre sería preceptivo emitir una respuesta motivada, sin que se aporte por tanto ninguna mejora respecto a la actualidad.

Así las cosas, se trata de una oportunidad para que el Sector empiece a poner en valor, esa agilidad y disponibilidad a atender los perjuicios de los clientes, y adecuar sus operativas allí donde no lo estén.

Por ahora, el APLCS mantiene la necesidad de aportar los informes periciales, aunque según mi criterio es mejor solución el que se fundamente la valoración ofrecida y añada la posibilidad de una peritación dirimente.

Como del APLCS no se infiere una obligación de peritar, y sí la de aportar el informe pericial cuando intervenga perito, cuando no haya intervenido perito, y si finalmente no tuviéramos la obligación explícita de aportar documentación alguna, se quedaría (que no es poco) en el establecimiento de un plazo de dos meses para ofrecer formalmente al cliente la propuesta de indemnización razonada o no.

Tampoco se hace expresa mención a la forma de acreditación de la oferta y ni de su detalle, por lo que valdrían soluciones tecnológicamente avanzadas como el registro de voz de la conversación donde se realice y detalle esa oferta.


Destacar también que pueden existir serios problemas en atender los plazos en siniestros mixtos (reparación/reposición e indemnización), a los que no se reconoce en el APLCS. Se trata habitualmente de los casos, con varios intervinientes, que representan los de mayor duración y generan desavenencias, luego de alguna forma esperemos que se incluya una referencia a los mismos.

Con la incorporación de estas mejoras técnicas, se incidiría de forma positiva tanto en las aseguradoras, como en los asegurados, quienes se beneficiarían de un procedimiento más eficiente en la gestión de siniestros, generando mayor satisfacción y permitiendo alcanzar mayor competitividad a aquellas entidades que mejor gestionen operativamente la oferta y sobre todo la respuesta motivada.

Ramón NADAL
Director de Seguros Generales
CASER Grupo Asegurador


Comparte y disfruta!





EVENTO

“Cambiar el modelo de negocio de correduría de seguros, una necesidad de supervivencia para adaptarse a los cambios del mercado”




Archivada en: [Productos de seguro](#) Etiquetada con: [contrato de seguro](#)



Acerca de Carlos Biurrun

Comentarios

1.  [Juan Adolfo Torres Pérez](#) dice:
[06/06/2011 al 13:24](#)

EL PROYECTO DE LEY DE CONTRATO DE SEGUROS Y LA PERITACIÓN

Nos preocupa el reto que supone el próximo cambio en la legislación de los seguros en España. Nos referimos al proyecto de la Ley de Contrato de Seguro que estará en vigor muy pronto, por la incertidumbre que supone la desaparición del artículo 38 de la actual LCS.

Según El Art. 19 del proyecto de LCS indica que el asegurador ha de presentar una oferta motivada que contendrá de forma detallada los documentos e informes de los que disponga, identificándose aquellos que han servido de base para cuantificar la oferta de indemnización. Entre otros documentos, los peritajes.

Si la indemnización propuesta por la Compañía no cumple las expectativas de cobertura del Asegurado se produce un desencanto que puede conducir a que contrate la póliza con otra Compañía en la renovación.

Si el Asegurado dispusiera de la segunda opinión de su propio perito del Asegurado, que negociara con el perito de la Compañía, como los técnicos tienden a converger en sus conclusiones, es bastante probable que se llegara a un acuerdo de indemnización más equitativo. Permaneciendo ajeno el Asegurado a las negociaciones quedaría incluso reforzada su fidelización a la Compañía.

Los informes periciales para el Asegurado de calidad son rentables a medio y largo plazo para la Compañía e interesa a ambas partes, a la Compañía y al Asegurado.

Me voy a permitir proponer a las compañías que suscriban seguros de riesgos industriales que no dispongan de un Departamento de Gerencia de Riesgos, que sería rentable, a efectos de seguros, que lo tuvieran.

La Gerencia de Riesgos con sus recomendaciones a los asegurados se anticipa, evita y disminuye los posibles futuros siniestros, reduciendo la siniestralidad, mejorando la atención al asegurado, porque recibe un asesoramiento en seguridad y aumenta su fidelización a la Compañía. Por eso lo tienen los grandes corredores de seguros y las compañías de seguros más importantes en riesgos de empresa.

En PeritoAsegurado.com podemos aportar una solución al ser un gabinete pericial con independencia completa.

En <http://www.peritoasegurado.com> está editada la información sobre nuestro gabinete.

Cordiales saludos

J. Adolfo Torres
Director en PeritoAsegurado.com
Ingeniero Industrial

[Responder](#)

Opina

<input type="text"/>	Nombre *
<input type="text"/>	Email *
<input type="text"/>	Sitio web

Publicar comentario

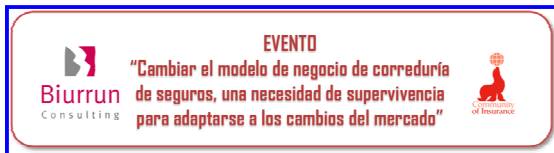
IMD2: La nueva directiva de mediación

Jornada sobre IMD2,
LA NUEVA DIRECTIVA DE MEDIACIÓN

BARCELONA, 16 de mayo 2012. MADRID, 17 de mayo 2012



Evento: Cambiar el modelo de negocio de la correduría de seguros



Buscar en BdeCB

Buscar en este sitio ...

Buscar

BdeCB en tu email

Te enviamos las actualizaciones por email

Dirección de email...

Ok

Últimos comentarios

- [Carlos Biurrun](#) en [El 12º Mandamiento: “Añadirás valor, jamás bajarás precio”](#)
- [IMD2, Punto de partida de cambios sustanciales en la mediación de seguros | Blog de Carlos Biurrun](#) en [Los cambios que vienen de Bruselas: evento sobre la nueva directiva de mediación de seguros](#)
- [IMD2, Punto de partida de cambios sustanciales en la mediación de seguros | Blog de Carlos Biurrun](#) en [Razones para asistir un corredor de seguros al evento sobre la nueva directiva de mediación de seguros\(IMD2\)](#)
- [Oscar Paz](#) en [Tweet Resumen del libro “Un nuevo estilo de relaciones” de Koldo Saratxaga](#)
- [Resumen acertado en Tweet Resumen del libro “Un nuevo estilo de relaciones” de Koldo Saratxaga](#)

Lo más leído

- [Flores de las montañas](#)
- [¿Existen diferencias entre el liderazgo de la mujer y del hombre?](#)
- [INESE organiza con gran éxito los premios solidarios](#)
- [Liderazgo según Isidre Fainé, Presidente de La Caixa.](#)

- [Nueva directiva de mediación de seguros: La remuneración por comisiones, ¿es el verdadero problema o hay otros ocultos?](#)

Artículos recientes

- [IMD2, Punto de partida de cambios sustanciales en la mediación de seguros](#)
- [¿Cuál es la situación de las empresas españolas en materia de redes sociales?](#)
- [La oficina del futuro estará en la nube](#)
- [Fútbol o montaña, Portu o Bisaurín](#)
- [Tweet RESUMEN de la charla “El Coaching Empresarial en Tiempos de Crisis”](#)
- [Tweet BIOGRAFÍA de Nelson Mandela](#)
- [Imagina que puedes superar la crisis en 3 pasos](#)
- [Fuerte expansión del e-learning que augura un brillante futuro](#)
- [Tweet BIOGRAFIA de Jeff Bezos \(Fundador de Amazon\)](#)
- [Evento: Cambiar el Modelo de negocio de la Correduría de Seguros](#)

Trinos en twitter

- Valorizar la oferta del mediador es el reto [#mediación hace unos 50 mins](#)
- Los cambios se van a acelerar, el mediador debe enfrentarse a ello y tomar medidas, individuales y colectivas, en todas partes [#mediación hace unos 50 mins](#)
- Integración no es sinónimo de sumisión en las relaciones Mediadores y Compañías [#mediación hace unos 53 mins](#)
- Mediador ideal, escuchar, confianza, transparencia [#mediación hace unos 55 mins](#)
- Reivindicar la calidad humana del mediador en tiempos de crisis [#mediación hace unos 55 mins](#)
- [Carlos Biurrún en twitter](#)

Translations

Seleccionar idioma

Con la tecnología de  Traductor de Google

e-letters



[e-Letter #4](#)

[El seguro en el horizonte 2020](#)



[e-Letter #2](#)

[Innovación y distribución de seguros](#)



[e-Letter #3](#)

[Neuromarketing en la empresa aseguradora](#)



Nube de etiquetas

[Redes sociales](#) [Allianz](#) [ciclos](#) [crisis financiera](#) [Comercial](#) [e-learning](#) [Conocimiento y gestión resultados](#) [management](#) [reflexiones](#) [Autos](#) [TweetRESUMEN](#) [Risk management](#) [solidaridad](#) [Activo humano](#) [O vida](#) [mediación seguros](#) [comunicación](#) [crear valor](#) [fotografía](#) [swiss re](#) [Innovación](#) [AXA](#) [personas](#) [seguros](#) [mba](#) [Crisis](#) [twitter](#) [Humor](#) [Marketing](#) [cliente](#) [CRM](#) [OCIO](#) [UE](#) [renovación](#) [liderazgo](#) [Bancaseguros](#) [tecnología](#) [riesgos](#) [Eventos](#) [internet](#) [tuitresumen](#) [cambio](#) [asistencia sanitaria](#) [circulación](#)

Top global wikio



[Creative Commons Atribución-NoComercial 3.0 España](#)

- [rss](#)
- [facebook](#)
- [twitter](#)
- [linkedin](#)

[Volver al comienzo de la página](#)

Copyright © 2012 · [News Theme](#) en [Genesis Framework](#) · [WordPress](#) · [Login](#)

u