

PROPUESTA DE ACCIÓN CONTRA LA MALA PRAXIS EN LA INDUSTRIA DEL SEGURO.

Carlos Hernández Guarch.

Abogado

Presidente de la Asociación de Consumidores de las Islas Baleares ACUIB

SITUACION ACTUAL DEL MERCADO:

EL SECTOR BANCASEGUROS TIENE EL
69% DE LA CARTERA RAMO VIDA Y UN
9,65 EN RAMO NO VIDA

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA CARTERA Y NUEVA PRODUCCIÓN POR PRIMAS Y CANALES

	VIDA				NO VIDA			
	CARTERA %		NUEVA PRODUCCIÓN %		CARTERA %		NUEVA PRODUCCIÓN %	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Agentes exclusivos	12,51	12,52	9,90	9,98	35,71	34,38	30,38	25,21
Agentes vinculados	0,19	0,53	0,21	0,73	0,62	1,12	0,89	2,79
OBS-exclusivos	28,88	32,53	31,46	38,81	1,91	2,37	3,17	3,47
OBS-vinculados	37,33	36,48	40,34	40,75	6,91	7,28	9,98	10,29
Corredores	8,11	8,44	6,80	4,54	26,73	25,02	36,59	36,38
Oficinas de la Entidad	10,39	6,72	8,81	4,00	21,28	21,65	11,19	14,68
Portal de Internet	0,01	0,04	0,01	0,03	0,89	1,10	1,39	1,40
Otros Canales	2,56	2,75	2,48	1,16	5,94	7,08	6,42	5,79
TOTAL	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
AGENTES DE SEGUROS+ CORREDORES	20,82	21,49	16,91	15,25	63,06	60,52	67,86	64,38
OBS (exclusivos + vinculados)	66,22	69,00	71,80	79,56	8,82	9,65	13,14	13,76

....POR EL MOMENTO

FACTORES A TENER EN CUENTA

- LA TENDENCIA A LA DESINTERMEDIACIÓN
- LA EXTENSION DE LAS MISMAS PRACTICAS DEL RAMO VIDA A LAS DE NO VIDA
- LA EFICACIA DEL SECTOR FINANCIERO A LA HORA DE MODULAR LA LEGISLACIÓN DE ACUERDO CON SU CONVENIENCIA.
- EL FENOMENO DE CAPTURA DEL REGULADOR

“En la juventud, los reguladores son agresivos y contundentes, luego se ablandan y, tras quince años, se someten al control de los supervisados”.

John Kenneth Galbraith

***“EN ESPAÑA NO HACEN FALTA NI
DOS AÑOS”.***

**John Kenneth Galbraith
(si estuviera vivo)**

FINALIDAD DE LA HERRAMIENTA:

- 1.-MEJORA DE LA COMPETENCIA
- 2.- MEJORA DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO PRESTADO
- 3.- RESPETO INSTITUCIONAL Y POR PARTE DE LOS COMPETIDORES.

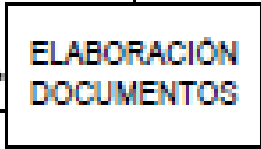
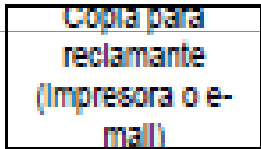
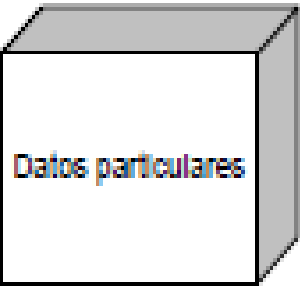
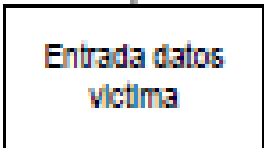
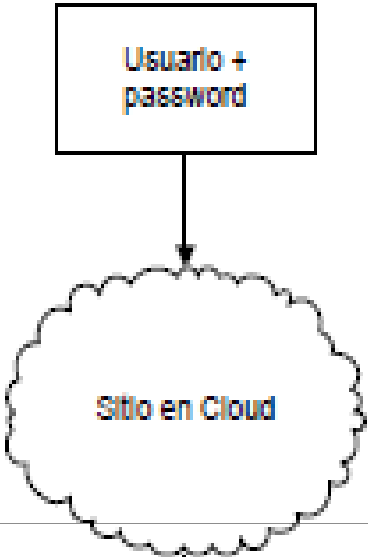
MEJORA DE LA COMPETENCIA

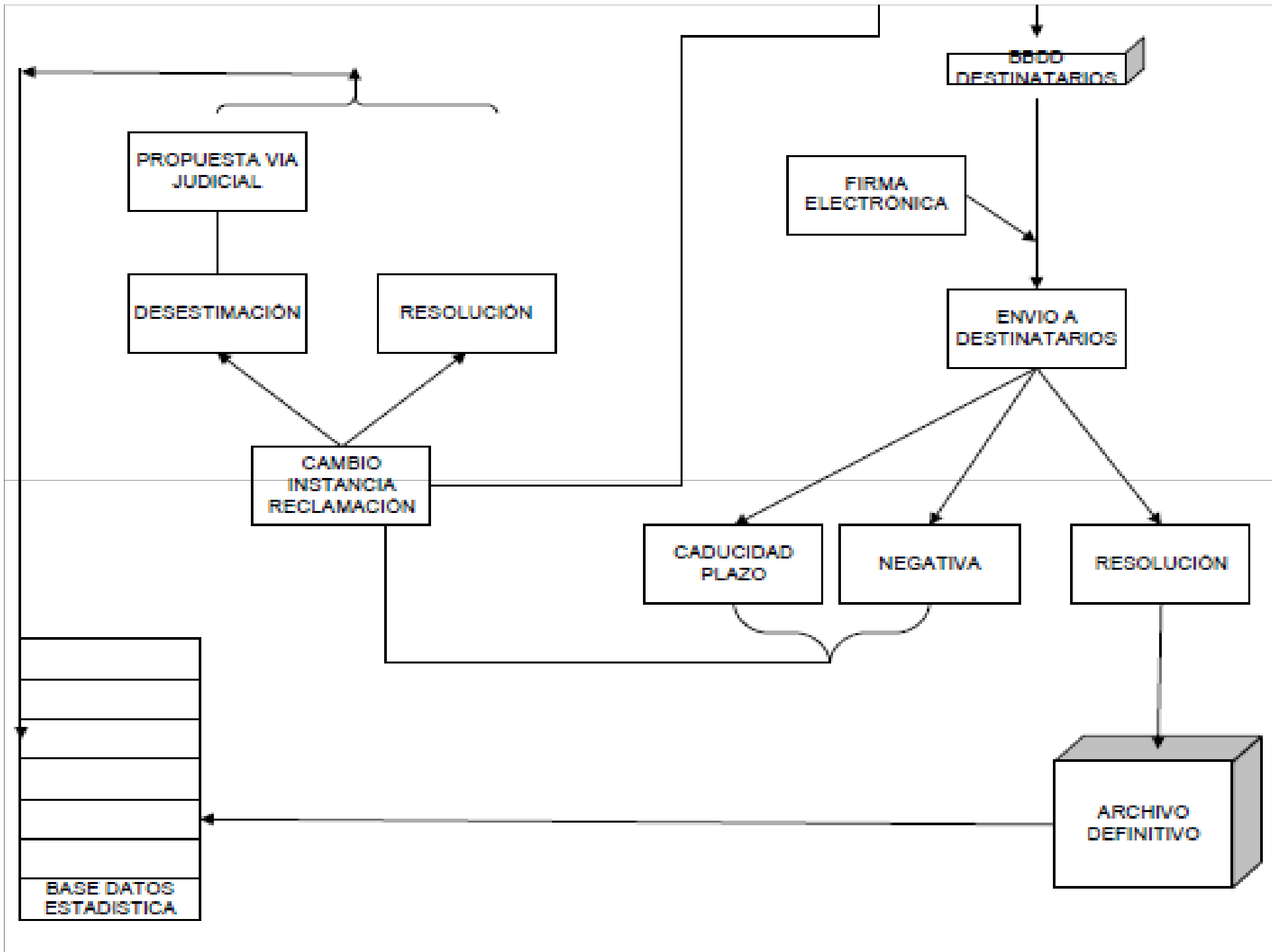
- **Identificar las malas prácticas.**
- **Identificar los actores responsables de las malas prácticas.**
- **Ayudar al perjudicado.**
- **Llevar a cabo actuaciones a favor de los colectivos afectados gracias a la información obtenida.**
 - a. **Denuncias administrativas. (CNC, DGS)**
 - b. **Acciones judiciales.**
- **Difusión periódica a medios de comunicación de datos de entidades reclamadas. Creación de un índice .**

FUNCIONAMIENTO. PREMISAS

- 1. La reclamación deberá ser realizada a través de medios electrónicos.**
- 2. Los procesos de reclamación deberán tender a la automatización.**
- 3. La gestión de las reclamaciones debe ser gratuita o con un coste mínimo para el afectado.**
- 4. El coste para el colaborador debe ser fijo independientemente del número de reclamaciones tramitadas.**
- 5. Deberá existir una herramienta de gestión en internet.**
- 6. Se trata de una iniciativa novedosa y cuyo plazo de maduración puede oscilar entre dos y tres años.**

ESQUEMA DE APLICACIÓN WEB PARA SERVICIO DE RECLAMACIONES EN SEGUROS





VUESTRO TURNO...