



NOTA DE PRENSA

El primer ‘EncuentroPES’ decide impulsar una herramienta contra las ‘malas prácticas’ en el sector asegurador

- La aplicación ‘online’ servirá para denunciar los casos de ‘mala praxis’ profesional en defensa del asegurado.
- En el encuentro también se analizaron los riesgos en los procesos de concentración de negocio y la Ley de Contrato de Seguro

29 de mayo de 2012 - El grupo de [‘Profesionales Españoles del Seguro’ \(PES\)](#) celebró el pasado 21 de mayo su primer encuentro (EncuentroPES) en Madrid en el que se decidió trabajar en la creación de **una herramienta ‘online’ que ponga en evidencia las ‘malas prácticas’ en el sector asegurador.**

Como se precisó en el encuentro, se tratará de una **“herramienta no excluyente”**, ya que se denunciará la ‘mala praxis’ con independencia de quién sea el culpable. *“No es una herramienta para defender los intereses de la Mediación, no es una herramienta contra nadie (salvo con quienes hagan malas prácticas) y sí una herramienta a favor de alguien (del cliente, del asegurado). Es una herramienta para obtener un conocimiento preciso del mercado, para aportar claridad, evitar el ‘reino de la impunidad’ y dar valor a la capacidad de elección del cliente”*, según se recogen en las conclusiones del encuentro.

Las premisas de funcionamiento de esta herramienta ‘online’ **[cuya estructura se acompaña a esta nota de prensa]** serían la utilización de medios electrónicos (‘cero papeles’) y la automatización de procesos de reclamación (incluso con la creación de plantillas de reclamaciones para su fácil cumplimentación). El servicio se sufragaría de forma voluntaria, y con un coste fijo, por los profesionales interesados en prestar este servicio de valor añadido a sus clientes.

A medio y largo plazo, como expuso el ponente **Carlos Hernández, abogado y presidente de la organización de consumidores ACUIB**, el objetivo de esta aplicación sería **lograr un “círculo virtuoso”**: *“El conocimiento de los datos recopilados a través de esta herramienta serviría para que los ‘afectados’ conocieran las ‘malas prácticas’ y se animaran a reclamar sus derechos y, por otra parte, el conocimiento por parte de las entidades serviría para que estas pusieran más empeño en resolver los problemas”*, afirman las conclusiones del encuentro en el que se defendió el impulso de la cultura aseguradora en la sociedad y la labor pedagógica de los

profesionales, porque *“un cliente con ‘cultura aseguradora’ es un cliente que conoce sus derechos y que vela por su cumplimiento”*.

EL CONTROVERTIDO USO DE DATOS PERSONALES

Otro de los debates se centró en los **‘Riesgos en procesos de concentración, con especial atención a LOPD’**. Juan Zabía, abogado del Estado y experto en LOPD. Además de subrayar que *“una buena política de recogida de datos personales” es “buena para la actividad comercial”*, se constató que *“el uso de la información de recibos bancarios obtenida mediante investigación de los mismos por las entidades bancarias para ofertar productos aseguradores de su Operador de Bancaseguros es sancionable”*. Sin embargo, precisó, *“no ha habido ninguna denuncia en la Agencia Española de Protección de Datos”*, ya que, en su opinión, *“muchos clientes no lo perciben como práctica abusiva, ya que creen que les beneficia en mejora de la prima, sin entrar a valorar la cobertura del seguro”*.

LOS “SILENCIOS” DEL ANTEPROYECTO DE LEY DE CONTRATO DE SEGURO

El abogado **Gonzalo Iturmendi** fue el encargado de la ponencia sobre el ‘Anteproyecto de Ley de Contrato de Seguro (LCS)’ en el que se está trabajando. A partir del último texto disponible, Iturmendi, en una didáctica intervención para motivar la participación de los asistentes, puso en evidencia los **“silencios” de esta norma**.

En el posterior debate, los profesionales defendieron que se prohíba en sintonía con la jurisprudencia del Tribunal Supremo *“cualquier remisión a textos que no son parte del contrato” (redacción actual)* y que, en todo caso, *“las limitaciones deberán ser aceptadas por el tomador expresa y claramente”*.

También se produjo una **defensa** de:

- **La figura del Perito** (art. 38 de la LCS) y de la *“tercería pericial”*.
- El mantenimiento de **40 días** para indemnizar (**oferta motivada**), en lugar de los 60 previstos en el borrador.
- **La “mediación de conflictos”**, dada la escasa relevancia de los Defensores del Asegurado.
- En los casos de **contratos continuados**, la existencia de **“fórmulas de determinación de prima que no queden al arbitrio del asegurador”**.
- En cuanto a la **duración del contrato**, la **prohibición** de *“cualesquiera cláusulas en el contrato de seguro u otro documento que impida al tomador o asegurado desistir del contrato en caso de disconformidad con aquel”*.
- *“La elaboración de un Reglamento General de Seguros Obligatorios que establezca condiciones mínimas para todos aquellos que no tengan su ordenamiento ad hoc”*.

Asimismo, se acordó *“establecer mecanismos ante el Supervisor de cesación, para evitar que las garantías contratadas queden sin efecto por los límites de las sumas aseguradas. Igualmente se acuerda mantener el desistimiento del contrato”*. Algunos de los ejemplos de

cláusulas abusivas que se manifestaron son las limitaciones en la libre elección a cuantías irrisorias que incluso pueden considerarse fraude de Ley como establecer una libre designación de abogado, procurador y costas hasta 250 o 601 €, las cláusulas de exclusión de reclamación contra la propia entidad (que podrían interpretarse a modo de conflicto de intereses), etc.

Por último, en las conclusiones, que serán entregadas a las diferentes organizaciones e instituciones del sector, junto a las propuestas de mejora, también **se defendió la inclusión de la figura del ‘mediador’ en la LCS**. *“Aunque los mediadores no sean parte del contrato, se propone que se recoja su papel en el mismo, sus funciones ante las partes y se dote de cierto contenido esta figura, en la futura Ley del Contrato de Seguro”, se detalla.*

CONTINUIDAD DE LOS ENCUENTROS

Bajo la premisa de máxima transparencia y colaboración profesional, en la web redesyseguros.es, creada para dar soporte al grupo y al ‘EncuentroPES’, se puede acceder a las diferentes ponencias ([textos PDF y archivos de sonido](#)). En la página también existe un [repositorio con documentos](#) que fueron referencia en el encuentro.

Por otra parte, en redesyseguros.es también estarán en breve a disposición las facturas de gastos. Recordamos que el más de medio centenar de participantes, venidos de diferentes puntos de España, se han costeado los gastos, aportando una cuota para el evento de 55 euros. El excedente se donará a dos organizaciones no gubernamentales: **ALDEAS INFANTILES** y **ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER**.

El encuentro, como se puso de manifiesto, solo es una parte más de la labor que viene realizando el grupo de Profesionales Españoles del Seguro. La buena acogida por parte de los asistentes ha dejado abierta la programación de nuevos eventos en el futuro.

Contacto: **Carlos Lluch**
Teléfono: **677 434 243**
Web: **redesyseguros.es**
Twitter: **[@infoPES](#)**

NOTA PARA EL REDACTOR

El Grupo de ‘Profesionales Españoles del Seguro’ (PES), creado hace tres años, es uno de los más activos del Seguro español en la red social LinkedIn. De acceso libre, previa inscripción, en la actualidad está formado por más de 2.100 miembros vinculados al sector asegurador en todas sus vertientes y que intervienen siempre a título personal. Impulsa el debate sereno, sin publicidad (ni positiva ni negativa) y con respeto profesional.

A raíz de su crecimiento y de la necesidad de contar con una web de soporte, el grupo ha impulsado la creación de redesyseguros.es donde se puede encontrar toda la documentación generada por el ‘Encuentro PES’.

ANEXO: ESTRUCTURA DE LA HERRAMIENTA DE DENUNCIA DE MALAS PRÁCTICAS

