



CONSEJO DE COLEGIOS PROFESIONALES
DE MEDIADORES DE SEGUROS
DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

MEDIA DORES

DE SEGUROS

José Vicente Soler

*Entrevista con el nuevo
director general de
Economía Sostenible*

Especial Salud

*El sector, ante el reto
de la pandemia*

Y ADEMÁS...

*Asamblea General del Colegio
de Alicante*

MAYO-JUNIO 2020

Nº101



CUANDO ALGO TE GUSTA,
QUIERES COMPARTIRLO

MEDIFIATC

La mutua de salud más recomendada
por sus clientes

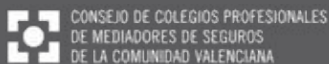
**NUEVAS OFICINAS
EN VALENCIA**

C/ Garrigues, 6
46001 València
Tel 963 911 055
valencia@fiatc.es

descomplicate
FIATC
S E G U R O S

PUBLICACIÓN BIMESTRAL
MAYO-JUNIO 2020

Nº 101



EDITA
**Consejo de Colegios
Profesionales de Mediadores
de Seguros de la Comunidad
Valenciana**
C/Micer Mascó, 27 46010 Valencia
Tel. 96 360 07 69
colegio@valenciaseguros.com

CONSEJO DE REDACCIÓN
Presidenta
Mónica Herrera del Río

COORDINADOR
Rafael Perales Bellver

PUBLICIDAD
Franquicia Número Siete
Laura Jiménez Selva
Tel. 608 34 42 29
jimenez@fnsiete.com

PRODUCCIÓN GRÁFICA
Maquetación:
Franquicia Número Siete

IMPRESIÓN
PROCESOS Y SOLUCIONES
GRÁFICAS, S.L.U.
Polígono Tisneres
Avda. Dret de Manifestació, s/n.
Nave 16
46600 ALZIRA

DEPÓSITO LEGAL
V-3728-2003

**DIFUSIÓN
GRATUITA**

SUMARIO

4

SERVICIOS COLEGALES

22

FORMACIÓN

Curso Superior de Seguros:
normalidad online
Informe de actividad
formativa del Curso Grupo
A 2019-2020 en el Colegio
de Castellón

Curso Superior en Gestión
de Riesgos y Seguros
una oportunidad para la
excelencia profesional en el
ámbito empresarial

Entrevista: Sergio Villar
CEO SV Risk Consulting

30

ACTIVIDAD COLEGIAL

El encuentro virtual de
agentes del Colegio de
Valencia logra un notable
éxito

Entrevista: Joaquim Miró,
director general territorial
Este MAPFRE

El Colegio de Valencia
renueva con Plus Ultra

Firma del protocolo entre el
Colegio de Valencia y Salus
Devesa & Calvo, nuevo
despacho jurídico del
Colegio de Alicante

Fallecimiento de Manuel
Lara Rodríguez

Entrevista a Leopoldo
Delgado, responsable de los
colegios profesionales en
Caixa Popular

La Primera Asamblea
General telemática de
la historia del Colegio
de Alicante aprueba las
cuentas de 2019

5

EDITORIAL

26

ASESORÍA

La cobertura de los seguros
de vida y salud en casos
de pandemia. Sebastián
Crespo Baeza Abogado Socio
Devesa y Calvo Abogados



36

ENTIDADES ASEGURADORAS

Solo un 2% de los edificios
construidos después de
2011 son universalmente
accesibles

38

NOTICIAS DEL SECTOR

Ranking de aplicaciones de
salud del sector asegurador
MAPFRE se afianza en la
primera posición del ranking
de presencia online

6

TEMA DE PORTADA

Entrevista a José Vicente
Soler, director general de
Economía Sostenible



ESPECIAL SALUD

Salud en tiempos de
covid-19: una nueva
oportunidad para los
mediadores

Entidades y covid-19: hacia la
atención telemática

Entrevista: Francisco Jover
Mate, director sucursal
Valencia de FIATC Seguros

Opinión: Rafael A. Pastor
Vidal, director territorial Este
de ASISA

La telemedicina se
consolida como motor de
la transformación, por Luis
Ballester, director de canales
aseguradores de SegurCaixa
Adeslas.

40

PROFESIONALES, DE CERCA

Paco Novoa Corredor de
seguros. Vila-real
Eduardo Palmero Agente
exclusivo. Valencia

42

RECOMENDACIONES DIRECTORIO

Ley de distribución de
seguros y reaseguros privados

➤ INSTALACIONES

Despachos y salas de reuniones con teléfono, internet, fotocopiadora y posibilidad de call working para uso profesional de usuarios con sus clientes.

➤ FORMACIÓN

Curso Superior de Seguros, Cursos de Formación, monográficos, seminarios.

➤ ASESORÍAS

Fiscal, Jurídica, Laboral, Informática y Técnica.

➤ CONVENIOS DE COLABORACIÓN

Convenios de colaboración entre el Colegio y diferentes entidades para conseguir unas condiciones más ventajosas para los colegiados, como riesgos laborales, financieros, puntos de registro (firma digital), mensajería, informática, protección de datos bancarios, correos certificados, viajes...

➤ ATENCIÓN AL CLIENTE

Departamento o servicio de atención al cliente o del defensor del cliente para atender las quejas y reclamaciones formuladas por los clientes de las Sociedades de Correduría de Seguros según establece la orden ECO/734/2004.

➤ TARJETA DE COLEGIADO

Identificación colegial y ventajas significativas en empresas asociadas.

➤ BIBLIOTECA

Biblioteca profesional, informes técnicos y revistas del sector.

➤ INFORMACIÓN

Gerencia, secretaria administrativa, consultas, circulares informativas, legislación, certificados, contratos de agencia, cartas de condiciones, contrato colaboradores externos, asesoramiento en los expedientes de solicitud de autorización administrativa de corredores.

➤ SEGUROS COLECTIVOS

Seguro de protección jurídica, seguro de salud y seguro de subsidio por enfermedad y accidente. Seguro RC Profesional

➤ RELACIONES PÚBLICAS

Festividad de la Patrona, premio "Casco", premio "l'Estimat", premio "Rotlo", Semana del Seguro, Semana Mundial, Forinvest, colaboración con ONGs, relaciones con instituciones y otras asociaciones profesionales y campañas publicitarias institucionales.

➤ PUBLICACIONES

Mediadores de Seguros, Revista del Consejo Autonómico (bimestral) y Aseguradores, Revista del Consejo General (mensual).

➤ CÓDIGO DEONTOLÓGICO

Código Deontológico de la Mediación de Seguros.



➤ ALICANTE

C/Segura 13-1ª 03004 Alicante
Tel. 965 212 158 Fax. 965 209 888
alicante@mediaseguros.es
www.mediaseguros.com



➤ CASTELLÓN

Av. Capuchinos, 14 12004 Castellón
Tel. 964 220 387
csc@mediadorescastellon.com
www.mediadorescastellon.com



➤ VALENCIA

C/ Micer Mascó, 27 46010 Valencia
Tel. 96 360 07 69
colegio@valenciaseguros.com
www.valenciaseguros.com



MÓNICA HERRERA

Presidenta del Consejo de Colegios Profesionales de Mediadores de Seguros de la Comunidad Valenciana

NUEVA NORMALIDAD, EL MISMO TRABAJO

La expresión nueva normalidad ha entrado en nuestras vidas con una intensidad pocas veces vista. Nos podrá gustar más o menos, pero define con certeza lo que nos estamos encontrando tras el confinamiento y las diferentes fases de la desescalada. Poco a poco

todo vuelve a las rutinas previas al estado de alarma, pero con elementos novedosos a los que, sí o sí, nos tenemos que adaptar. Lógicamente, algunas de las costumbres han tenido que ser aplazadas, como es el caso de las festividades de la Patrona del Seguro del Colegio de Valencia, cuyas imágenes deberían protagonizar este número de MEDIADORES DE SEGUROS, como es tradición desde hace muchos ejercicios. Nos citamos, no obstante, para el mes de octubre, con la esperanza de que la pandemia y sus terribles consecuencias de salud y económicas se queden a un lado y, al menos, permitan llevar a cabo celebraciones tan arraigadas en el sector.

Esa nueva normalidad se ha aplicado en todos los colegios de mediadores con un punto en común: seguimos ofreciendo tanto nuestras acciones formativas como el resto de actividad colegial, caso de la asamblea general del Colegio de Alicante, de manera online. También estamos empezando a combinar estas acciones con las primeras actividades, como las firmas de protocolos, en las respectivas instalaciones colegiales. En las imágenes que acompañan las noticias de este número verán mascarillas y distancias sanitarias entre las personas que hemos asistido a estas firmas. Pero nada nos impide seguir desarrollando nuestro cometido, igual que hacemos en nuestros despachos profesionales. Así lo destacan un grupo de mediadores en uno de los reportajes temá-

ticos dedicados al ramo de salud que incluimos en estas páginas, y en el que resaltan, como una sola voz, la atención constante al cliente, que es el centro de nuestra actividad. También las entidades han redoblado esfuerzos, tal como nos señalan los compañeros en el reportaje, y se han adaptado a las circunstancias. En este sentido, también encontrarán en estas páginas algunas de las iniciativas más interesantes de las compañías.

Y todo ello con la administración implicada tanto en comprobar cómo ha cambiado todo en nuestro sector como para prestarnos apoyo en estos inciertos momentos que hemos vivido y que, en el ámbito económico, seguiremos viviendo. Nuestro tema de portada es una entrevista a José Vicente Soler, nombrado director general de Economía Sostenible a principios de año, y que entrevistamos poco antes del inicio del estado de alarma. Las circunstancias han querido que hasta este número no la pudiéramos publicar.

Soler sustituye en el cargo a Miquel Lorente, con quien el sector entabló unas cordiales relaciones muy pronto y a quien le deseo toda la suerte en su retomada trayectoria lectiva.

En el caso de José Vicente, la sintonía también ha sido inmediata, poniéndonos a su disposición para trabajar por el desarrollo de la mediación profesional de seguros con medidas como el cuestionario remitido por la Conselleria tanto a los Colegios Profesionales de Mediadores de Seguros de Alicante, Castellón y Valencia como a las asociaciones representativas del sector, ACS-CV y APROCOSE. Las conclusiones del cuestionario configurarán un certero retrato de la situación generada por la covid-19 y nos ayudarán a todos a tomar las medidas adecuadas para garantizar una vuelta a la normalidad lo más rápida posible. Esta es nuestra esperanza y nuestro deseo. Por ello trabajaremos como siempre, también en esta llamada nueva normalidad.

“LA CONFIANZA Y SEGURIDAD A LAS PERSONAS Y EMPRESAS ES EL VALOR AÑADIDO DE LA MEDIACIÓN”



José Vicente Soler
Director general de Economía Sostenible



Tal como informamos en números anteriores, José Vicente Soler asumió sus responsabilidades como director general de Economía Sostenible con el inicio del año. Con unos primeros seis meses marcados por la crisis de la covid-19 conversamos con él en torno a ésta y otras cuestiones de interés para el sector.

¿Cómo valoran la respuesta del seguro ante la pandemia de covid-19?

Tengo noticias por parte de los colegios y asociaciones profesionales que se ha intentado, a pesar de las extraordinarias dificultades derivadas de la pandemia, que el sector siguiera prestando sus servicios con normalidad. No obstante, en el conjunto de la economía el impacto es de extraordinaria dimensión, por lo que las respuestas se deben circunscribir en este marco.

¿Tienen datos, o estimaciones, sobre el impacto de la crisis derivada de la pandemia en el sector de la mediación de la Comunidad Valenciana?

Desde la Conselleria hemos colaborado con los colegios provinciales y las asociaciones profesionales en una encuesta online dirigida a los mediadores para recoger datos que nos permitan estimar de manera participada y rigurosa el impacto de la crisis en el sector. Mediante esta herramienta,

tanto estos colectivos como la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores productivos, Comercio y Trabajo podremos ofrecer información cuantitativa y cualitativa sobre este impacto.

¿Qué medidas ha tomado la Conselleria y la Unidad de Mediación para apoyar a los profesionales del sector?

Además de medidas genéricas (las líneas de ayudas de la conselleria por cese de actividad -*DECRET 44/2020, i del DECRET 54/2020, de 24 d'abril, del Consell, d'aprovació de bases reguladores per a la concessió directa d'ajudes a treballadors i treballadores amb rendes baixes afectades per un ERTO com a conseqüència de la covid-19*) hemos ampliado el plazo de presentación de la declaración estadístico-contable hasta el 1 de septiembre, algo que entendemos que favorece al sector y genera confianza y seguridad.

¿Consideran que la pandemia va a cambiar el sector de algún modo?

Vamos a esperar a los resultados de la encuesta, pero entiendo que sí, cambiará al sector, como lo ha hecho y lo hará al conjunto de sectores productivos valencianos. El objetivo de la Conselleria es acompañar en este proceso de cambio al sector, para una mejor adaptación a la “nueva normalidad”, un proceso que además debe de ser participado por agentes y administración.

¿Con qué objetivos afronta su nombramiento como director general de Economía Sostenible?

En primer lugar, la crisis como consecuencia de la covid-19 condicionará toda la acción de política económica no únicamente de la dirección general, sino del conjunto de departamentos de la Conselleria de Economía Sostenible. Hacer frente, con el apoyo a empresas, personas autónomas, trabajadores, etc. de la mano de las organizaciones de los agentes sociales, profesionales y colegiales del conjunto de la econo-

mía valenciana, también del sector de la mediación, a los efectos e impactos de la crisis es y será nuestro objetivo central.

En segundo lugar, y en relación con la acción propia de la dirección general, tengo el objetivo de reforzar el trabajo de análisis y evaluación de la economía valenciana que desde la dirección general se viene desarrollando ya en los inicios de esta dirección, con especial atención a los informes de coyuntura mensual y trimestral. En este sentido queremos dar impulso a la difusión de estos informes, ya que considero que como administración pública tenemos la obligación de propiciar y favorecer el conocimiento técnico de la realidad económica de la Comunitat Valenciana, siempre con rigor y profundidad analítica.

Además espero contribuir a la elaboración, no solo de discurso y relato, sino también de políticas públicas que hagan del concepto de economía sostenible (y todas sus variantes y/o nociones complementarias, es decir, economía circular, del bien común, humanista, feminista, etc.) una realidad palpable y constatable en la dinámica económica de la Comunitat Valenciana. Una de nuestras máximas para esta legislación es “no existe economía ni proceso económico que no sea sostenible”, entendiendo la sostenibilidad desde su amplia concepción, social, económica y ambiental. Las crisis de toda índole a las que nos enfrentamos como sociedad (ambiental, de pobreza y exclusión, de violencia de género, etc.) deben ser resueltas también desde la economía, ciencia y proceso humano que se debe fundamentar en la satisfacción de las necesidades humanas del conjunto de la sociedad, sin comprometer dicha satisfacción de generaciones futuras.

Y por último, y relevante para la dirección general, como consecuencia de la competencia en supervisión del sector de mediación de seguros y aquellas que se deriven de la normativa estatal, seguir trabajando con el sector de la mediación para mejorar su labor, así como facilitar las obligaciones legales que las normas autonómicas y estatales afecten al mismo.

¿Qué diagnóstico realiza de la situación económica de la Comunitat Valenciana?

Hasta antes de la pandemia, la economía valenciana se encontraba en una situación de mejora paulatina de las



condiciones que la grave crisis económica y de modelo de crecimiento de hace más de una década. A pesar que ha transcurrido tiempo desde el inicio de esta crisis, sus efectos todavía eran visibles, por ejemplo en condiciones de trabajo, niveles de pobreza y/o exclusión, emergencia habitacional, etc. No obstante, las políticas diseñadas e implementadas por el Consell, desde el Botànic I y II, están encaminadas, entre otros objetivos no relacionados directamente con aspectos económicos, en mejorar las condiciones de vida del conjunto de la sociedad, poniendo especial énfasis en aquellas personas con mayor grado de vulnerabilidad social y económica.

Pero con la pandemia de la covid-19 es obvio las previsiones de cierta mejora han desaparecido de cualquier análisis económico. Hemos tenido que protegernos de la pandemia con decisiones extraordinarias, hemos tenido que proteger la vida. Los efectos en términos de evolución del PIB, niveles de empleo, actividad económica en general, y al igual que en el resto del Estado, la UE y a nivel mundial serán negativos. Pero las administraciones públicas, en concreto la Conselleria de Economía Sostenible, está trabajando y trabajará para revertir esos efectos negativos, con medidas decididas de política económica en favor de los sectores productivos valencianos.

“La Conselleria de Economía Sostenible, está trabajando y trabajará para revertir los efectos negativos de la pandemia, con medidas decididas de política económica en favor de los sectores productivos valencianos”



“Como siempre la Dirección General de Economía Sostenible mantendrá un fluido contacto con el sector de la mediación”

La Comunitat Valenciana sufrió especialmente las consecuencias de una economía demasiado volcada en actividades como la construcción. ¿Que se puede hacer desde la dirección general para establecer medidas correctoras?

Como he afirmado anteriormente, desde la anterior legislatura y reforzándose en ésta, la dirección general de economía sostenible tiene el reto de favorecer la introducción en el modelo de producción, consumo, distribución de la renta y redistribución de la misma patrones de sostenibilidad ambiental, social y económica. La equidad, igualdad y justicia social son elementos clave para la mejora de las condiciones de vida de la sociedad. En este sentido, la diversificación productiva es un reto que en la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores productivos, Comercio y Trabajo, la mejora en la productividad de las empresas, la contribución al cambio del modelo productivo, así como contribuir a que el concepto de competitividad no sea sinónimo de reducción de precios y costes (como se impuso como estrategia a partir de 2010 tanto en la economía valenciana como española por parte de los gobiernos de aquel momento), sino de cooperación entre empresas y sectores, de innovación tecnológica y mejora continua de los procesos productivos, etc.

¿El concepto de economía sostenible es la alternativa necesaria para fundamentar el futuro económico de la Comunitat?

Tal y como he explicado, entiendo que es alternativa necesaria y única. No

podemos, desde la política y las políticas públicas, contribuir al modelo económico que fracasó en el pasado, y que obliga a innovar y cambiar los patrones de desarrollo económico, en favor del concepto recurrente de desarrollo sostenible. Además, en el contexto que nos encontramos y que ha cambiado la economía como consecuencia de la pandemia, la sostenibilidad económica, social y ambiental no puede ser una opción, debe de ser el camino sobre el que se sustente la reconstrucción económica que las administraciones y agentes sociales están trabajando.

Dentro del sector asegurador, ¿qué papel cree que deben tener los mediadores de seguros?

Considero que ofrecer un servicio profesionalizado, particularizado y adecuado para los consumidores de los seguros es un papel clave para el sector. En la actualidad, entiendo que el valor añadido que ofrece el sector de la mediación es la confianza y seguridad a las personas consumidoras y también al tejido productivo de PYMES valencianas de todos y cada uno de los sectores económicos valencianos. Este papel, con las consecuencias económicas y sociales de la pandemia y crisis económica considero que es más relevante todavía.

¿Cuáles son las cifras a 2019 del Registro Especial de Mediadores de Seguros de la Comunitat Valenciana?

Si hablamos de mediadores profesionales, como no puede ser de otra manera, la posición de la Comunitat Valenciana sube puestos: Con 592 profesionales del sector de la mediación en las tres

provincias de Alicante, Castellón y Valencia, ocupamos el segundo lugar entre las autonomías, solo superados por Cataluña.

¿Tuvo oportunidad, antes de la pandemia, de establecer un primer contacto con el sector?

Efectivamente. El pasado mes de febrero tuve una reunión de presentación con los Colegios provinciales, en el que además pudimos presentar las mejoras que hemos introducido en la gestión de los datos que a través de la declaración estadístico-contable nos van a facilitar los mediadores del ejercicio 2019.

Posteriormente nos vimos en el marco de Forinvest, en la participación de alguna de las muchas actividades que el sector organizó en este evento de referencia para la economía. Además he mantenido entrevistas con ACS-CV y con APROCOSE.

Como siempre la Dirección General de Economía Sostenible mantendrá un fluido contacto con el sector de la mediación.

Uno de los temas tratados en esta reunión fue la celebración del Foro Internacional del Seguro en Forinvest 2020. ¿Va a mantener la Conselleria su apoyo al evento?

Por supuesto. Entendemos clave este evento para lograr los objetivos de transformación económica de la estructura productiva en la Comunitat Valenciana, que permita al conjunto de la sociedad vivir en condiciones de dignidad y satisfacción en los términos que nos determina los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



PARTE DE *Bupa*

Ahora 1 año de videoconsulta incluida

Roberto Sáiz Guijarro
rsaiz@sanitas.es
665 77 89 88

SALUD EN TIEMPOS DE COVID-19

UNA NUEVA OPORTUNIDAD PARA LOS MEDIADORES



Tras todo lo vivido durante estos meses de confinamiento, queríamos conocer la opinión del sector de los seguros de salud y cómo ellos han vivido toda esta crisis sanitaria. Por ello, hablamos con un grupo de mediadores de los Colegios de Alicante, Castellón y Valencia, con el fin de conocer tanto la afectación a su trabajo diario como las oportunidades abiertas tras la pandemia.

Para Braulio Pastor, de Grupo Gestoría Pastor situado en Valencia considera que esta situación puede convertirse en una oportunidad para el ramo de Salud ya que “a pesar de la inseguridad creada por la covid-19, nuestros clientes han permanecido fieles”. También influye según Pastor, el hecho de que “las compañías aseguradoras han flexibilizado sus cobros y han ofrecido productos alternativos”. Aún así, y en palabras de Braulio Pastor, “la percepción de necesidad que se tiene sobre el ramo de salud se ha incrementado notablemente dada la incertidumbre creada en caso de necesitar prestación sanitaria”.

Lo mismo opina, Mark Petrie, corredor de seguros de Dénia: “nosotros hemos recibido muchas solicitudes de información de seguros de salud, pero por dos motivos, el primero es que trabajamos con el sector Expatriate, en el que obligan a todas las personas que quieren conseguir la residencia para quedarse en España a contratar un seguro de salud privado”, aunque también admite que “a raíz del coronavirus, hay muchas personas que piden información porque quieren huir de las aglomeraciones de los hospitales públicos”.

Por otro lado, “a los corredores nos han dado todas las herramientas necesarias para ayudar a nuestros clientes, por lo tanto, para mí las variaciones que ha habido durante el coronavirus son positivas”, explica Pablo Gaitán, director de SCV Correduría de Seguros, de Valencia. “Creo que en un escenario como el actual donde realmente la salud es lo que mas importa, el tener contratado un seguro de Salud es mas que aconsejable”, afirma.

Al igual que el resto de los entrevistados, el director de Negocios Particulares de Link Broker Correduría de Seguros, Pablo Ibáñez considera que “sin duda, hoy nuestros asegurados están más sensibilizados por la necesidad de contar con un seguro de Asistencia Sanitaria, por la parte preventiva que comporta y porque en caso de necesidad el nivel de respuesta de la sanidad privada ha sido muy aceptable”.

“Si nos atenemos a la situación en que se encuentra la sanidad pública y el previsible aumento de las listas de espera, la tendencia lógica es que muchos usuarios de la misma decidan complementar esa cobertura con alguna de las ofrecidas en el sector privado”, expone

Toni Fabregat, franquiciado de Segur-Caixa Adeslas.

En resumen, todos consideran que esta situación podría convertirse en una oportunidad para el ramo de salud, ya que la incertidumbre que ha generado en la mayoría de las personas, les ha llevado a pedir información o contratar un seguro que les garantice la asistencia sanitaria en cualquier circunstancia.

Videoconsultas y redes sociales, factores claves durante la pandemia

Son muchas las dudas que han surgido derivadas de esta situación de incertidumbre, en nuestro caso, comenta Braulio Pastor “hemos orientado a través de videoconsultas a profesionales proporcionados por las aseguradoras”. En el caso de Mark Petrie, las redes sociales y el correo electrónico han sido las herramientas usadas “para mantener un contacto continuo con nuestros clientes, informándoles a toda hora de las normas del confinamiento, de las fases, lo que pueden y no pueden hacer y sobre todo dándoles consejos para protegerse contra el coronavirus”.

Al igual aclara Pablo Gaitán que su “objetivo principal fue mantener el contacto con nuestros clientes, hacerles sentir bien y saber que estábamos ahí a través de todos nuestros canales de comunicación”.

Desde Link Broker “siempre estuvimos muy centrados en nuestros clientes interesándonos por su estado y de sus familias tanto en el confinamiento como en los momentos actuales. Nuestra obligación va más allá, del aseguramiento”.

Teletrabajo, ¿nueva normalidad?

Si para algo ha servido esta pandemia, “ha sido para transformar nuestra forma de trabajar” afirma Pastor. “Gracias al teletrabajo hemos podido ofrecer nuestros servicios al mismo nivel y con la mayor normalidad”.

El teletrabajo llevado a cabo durante el confinamiento, para Mark Petrie tiene puntos a favor y puntos en contra “aunque parezca increíble las respuestas de las entidades han sido más rápidas teletrabajando desde sus casas que cuando están en la oficina, aunque también es cierto, que en casa puedes dedicar más horas que en la oficina”.

Comunicación con las entidades

Todos los entrevistados coinciden en la gran labor de comunicación que han

Si para algo ha servido esta pandemia, “ha sido para transformar nuestra forma de trabajar”

llevado a cabo las compañías tanto durante el confinamiento como en la desescalada.

Desde Grupo Gestoría Pastor califican como “muy buena” su comunicación con las compañías durante este periodo de tiempo pues, “no han dejado de dar servicio y prestaciones a clientes y a nuestros despachos de profesionales de correduría”.

Gaitán lo tiene claro la comunicación con las compañías “ha sido excepcional, y esto debemos trasmitirlo a los cuatro vientos, el comportamiento no solo de las compañías, sino de todo el sector asegurador, ha sido el mejor de todos”. “Realmente nos hemos sentido muy satisfechos de la respuesta de las compañías y sobre todo muy respaldados por ellas”, concluye.

Asimismo ha querido recalcar la “labor social que hacemos con nuestro trabajo ahora mas que nunca se ha puesto en valor, y la gente debe saber que a pesar de tratarse de una pandemia, las compañías de seguros han pagado las indemnizaciones en caso de fallecimiento o invalidez, que han pagado los servicios funerarios y que los clientes han sido atendidos en hospitales”.

“La comunicación ha sido excelente; recalcamos una vez más el grado de excelencia de las entidades en esta situación, y especialmente el ramo de asistencia Sanitaria”, narra Pablo Ibáñez.

En ese sentido, Fabregat ha querido poner en valor “el fondo solidario dotado de 37 millones para proteger a los sanitarios que se enfrentan a la pandemia. Una iniciativa quizás no es tan conocida por la sociedad como debiera”. Además, concluye que “creo que la mayoría de Compañías han hecho un gran esfuerzo por estar a la altura del difícil momento, lo que se ha traducido en una actualización y mejora de todos los procesos, tanto internos, como de comunicación con sus clientes y la sociedad en general”.



Braulio Pastor



Mark Petrie



Pablo Ibáñez



Pablo Gaitán



Toni Fabregat

ENTIDADES Y COVID-19

HACIA LA ATENCIÓN TELEMÁTICA



Uno de los cambios profundos que ha dejado la pandemia es el aumento del teletrabajo. Y el sector de la salud no es ajeno al uso de las tecnologías para relacionar a los profesionales con los pacientes, como hemos visto estos meses.

La crisis derivada de la covid-19 ha mostrado la eficacia de la telemedicina, que ha contribuido a disminuir la propagación de la enfermedad y a reducir la presión sobre el personal médico. Lógicamente, en ningún caso esta manera de ejercer la medicina sustituirá a la presencial, pero sin duda ha venido para quedarse, tal como nos señalan en los artículos posteriores a este reportaje los representantes de FIATC, ASISA y SegurCaixa Adeslas, entidades que han apostado durante la pandemia por potenciación de la telemedicina con resultados más que satisfactorios (*ver páginas 17 a 20*).

Aunque el interés por la telemedicina ya había comenzado a despegar en los últimos tiempos, la pandemia ha acelerado este crecimiento y ha terminado por convertir a este tipo de

soluciones en una opción generalizada. Así, el último estudio de Cigna, “covid-19 Global Impact” indica que más de la mitad de los españoles (57%) optaría por acceder a consultas médicas online si tuviese la oportunidad, un porcentaje muy superior al 48% registrado en enero de este mismo año.

La posibilidad de acceder a atención sanitaria desde cualquier lugar ha sido una de las ventajas de la telemedicina que más ha destacado en los últimos meses, demostrando su papel clave en el cuidado de la salud y bienestar de las personas. De hecho, tal y como muestra el informe de Cigna, de la mitad de los españoles que actualmente estarían dispuestos a usarla, 6 de cada 10 señalan que su principal uso sería realizar consultas médicas acerca de patologías o síntomas leves,

tales como resfriados, dolores de estómago o erupciones cutáneas. Además, la posibilidad de obtener prescripción de recetas, contar con asesoramiento en cuanto a especialistas médicos, acceder a terapia psicológica online, realizar el seguimiento de patologías crónicas o mejorar el estilo de vida serían los otros usos principales de la telemedicina para los españoles.

La doctora María Sánchez, e-Health Medical Manager de Cigna, señala que “los pacientes son cada vez más conscientes del valor de la digitalización en cuanto al cuidado de su salud y bienestar, por lo que parece fácil prever que el interés por gestionar su salud a través de la tecnología no dejará de crecer en los próximos años”.

No obstante, tal y como alerta Sánchez, “aunque todo parece indicar que su demanda continuará aumentando, parte de este crecimiento se producirá siempre y cuando se incida en la reducción de la brecha digital entre el ámbito urbano y rural, y se supervise que todas las soluciones cumplen escrupulosamente con las regulaciones GDPR”.

Además de la brecha digital, la telemedicina plantea otro tipo de dilemas. En este sentido, un reciente informe de la Comisión Central de Deontología del Consejo General de Colegios Oficiales de Médicos (CGCOM) recoge consideraciones éticas y deontológicas en relación a la telemedicina en el acto médico, ya que la situación que ha generado la pandemia era impensable hasta hace poco tiempo y desconocida para todos, planteando muchas dudas acerca de lo ocurrido y de cómo dar respuestas que además de responsables sean oportunas y acertadas.

En el ámbito médico-sanitario, la pandemia ha obligado a replantear el ejercicio de la propia Medicina, no solo en ámbitos clínico-asistenciales, sino también en la forma de comunicación entre los propios profesionales sanitarios y entre estos y los pacientes. Esta situación, ha impulsado a la telemedicina como una alternativa tecnológica y organizativa que permite atender a los pacientes en determinadas condiciones, facilitar su acceso al sistema sanitario o favorecer la seguridad del paciente y del resto de la población como ha ocurrido durante la pandemia.

Dada la permanente evolución de las

nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICs) que posibilitan nuevas formas de interacción tanto social como profesional, la e-consulta, desde videoconferencia, teleasistencia, telefonía u otros medios, son herramientas de un extraordinario valor que con un uso adecuado y apropiado en cada caso y situación, pueden servir de ayuda a los pacientes, al reducir visitas a los hospitales y centros de salud, prestarles una atención cercana, prescindir de traslados evitables, ante todo de los más vulnerables o disminuir riesgos para pacientes y acompañantes.

De ahí ha surgido la necesidad, y siempre bajo los principios deontológicos que rigen la relación médico-paciente, de poner en marcha las e-consultas cuando sea aconsejable y posible. En este momento lo más frecuente seguirá siendo la llamada telefónica con videoconferencia, o sin ella.

Intentar que los pacientes tengan la posibilidad y se sientan conectados a sus médicos en caso de necesidad y favorecer la respuesta del médico, a dudas, revisiones o cambios en el estado de salud de los pacientes, es otro de los objetivos prioritarios de la telemedicina.

Por ello, destaca el informe, es relevante considerar siempre la relación beneficio/riesgo de cualquier decisión, ponderando de forma idéntica o similar el beneficio con el menor riesgo para la salud y para los pacientes, lo que sin duda reforzará la relación médico-paciente.

También es una exigencia ética adaptar la actividad clínica aprovechando al máximo las opciones y oportunidades que ofrecen las tecnologías de la información (TIC) y la inteligencia artificial (IA), que no solo tienen un dinamismo vertiginoso, sino que el estado actual sanitario provocado por la pandemia obliga a utilizar al máximo.

Otro de los objetivos descritos en este informe se centra en consensuar desde la profesión médica, lo que se debe y no se debe hacer. El desarrollo tecnológico y en especial de las TICs y la normalización social de sus usos y aplicaciones obligan a actualizar las normas deontológicas vigentes del año 2011 e incluso las incluidas en el

Sigue en la página 14



Más de la mitad de los españoles (57%) optaría por acceder a consultas médicas online si tuviese la oportunidad, un porcentaje muy superior al 48% registrado en enero de este mismo año.



El seguro ha movilizado un fondo solidario de más de 38 millones de euros para los sanitarios y sus familias.

Viene de la página 13

actual borrador en proceso de aprobación por la Asamblea General que les afectaban.

El uso de la telemedicina provocado por la actual crisis sanitaria, concluye el informe, puede ayudar a reflexionar si en periodos posteriores, con menor presión, un mayor y prudente empleo de la telemedicina reporta beneficios en el uso ajustado de los recursos (materiales y humanos) liberando parte de ellos para hacer sostenible el sistema y mejorar la justicia distributiva.

Ejemplos de innovación

Uno de los ejemplos de la apuesta de las entidades aseguradoras por la telemedicina lo encontramos en DKV, que ha atendido de forma telemática el 50% de las consultas médicas durante la pandemia para dar una respuesta ágil y descongestionar centros sanitarios.

No en vano, más de 10.500 personas han recibido consejo clínico a través de la app Quiero cuidarme Más, la propuesta de telemedicina de DKV para ayudar a descongestionar el sistema sanitario.

Esta iniciativa cuenta con la colaboración la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI) y la Sociedad Española de Medicina Familiar y Comunitaria (semFYC), que se sumaron a #MedicosfrentealCovid, con un llamamiento a médicos para que destinaran, de manera altruista, parte de su tiempo a atender las consultas de la ciudadanía, a través de la app Quiero Cuidarme Más.

Esta aplicación contó con la colaboración de más de 840 médicos inscritos como voluntarios, que respondieron a las consultas de los ciudadanos a través de esta aplicación. Del total de consultas, un 38% de las preguntas estuvieron relacionadas con la sintomatología de la covid-19, el 41% son consultas generales, y un 14% están vinculadas a tratamientos médicos. La app Quiero Cuidarme Más, que desde inicios de marzo es gratuita y accesible para toda la ciudadanía, ha sido empleada por 4.918 clientes de DKV y por 5.595 otros ciudadanos.

La receta electrónica es otra de las cuestiones en las que DKV ha avanzado, con la presentación a sus clientes el sistema REMPE (Receta Elec-

trónica Médica Privada), homologado por la Organización Médica Colegial de España. Este servicio permite completar el proceso de telemedicina, ya que permite obtener recetas sin salir de casa.

Los clientes de la aseguradora pueden solicitar una cita con un médico que será atendida de manera electrónica por video o chat a través de la app Quiero Cuidarme Más, descargable desde las stores de Apple y Android. Durante la consulta el médico puede prescribir cualquier fármaco de manera que al finalizar la misma, el usuario recibirá la receta de manera automática en su app, para más tarde poder retirar dicho medicamento en cualquier oficina de farmacia. Una vez en la farmacia, para conseguir el suministro del medicamento solo se deberá presentar la receta recibida en el móvil, o el DNI, sin necesidad de ningún otro papel.

La Receta Electrónica Médica Privada (REMPE), homologada por la Organización Médica Colegial de España (OMC), sirve para emitir órdenes de prescripción y tratamiento de medicamentos en el ámbito privado y asegurador, y su dispensación desde las Oficinas de Farmacia.

Por su parte, ASISA ha lanzado durante la pandemia su nuevo servicio de telemedicina Asisa LIVE, al que podrán acceder los asegurados de salud de ASISA cuando y desde donde quieran. Esta nueva plataforma digital de cuidado, atención y videoconsulta de ASISA permitirá, sin ningún coste adicional, pedir cita para mantener consultas médicas a distancia desde sus dispositivos móviles u ordenador de la especialidad que el asegurado necesite.

Inicialmente, las especialidades disponibles en la plataforma son: cardiología; cirugía general digestiva; dermatología; digestivo; endocrinología; geriatría; hematología y hemoterapia; medicina del deporte; medicina general; medicina interna; nefrología; neumología; obstetricia y ginecología; oncología; otorrino; pediatría; psicología; psiquiatría; reumatología; traumatología; urología.

Asisa LIVE se une a las herramientas de telemedicina que ASISA ya tenía a disposición de sus clientes (chat móvil, doctor virtual, etc.) y refuerza

Sigue de la página 16

Nuestros seguros de salud



Hoy, más que nunca,
te ofrecemos **confianza**
y **tranquilidad**.



Expertos en seguros de salud.
Experts in Health Insurance.
Spezialisten für Krankenversicherung.

Especialistas en expatriados.
Expats Specialists.
Spezialisiert auf Auswanderer



www.salus-seguros.com



Los ingresos de las aseguradoras por primas a cierre del primer trimestre de 2020 se situaron en 16.699 millones de euros, un 6,83% menos que un año atrás.

Viene de la página 14

la apuesta de la compañía por la digitalización y la medicina personalizada y de calidad.

Ante la pandemia, contundente respuesta del sector

Además de las innovaciones tecnológicas y de servicio, las aseguradoras se movilizaron desde el primer momento para atender al colectivo de los profesionales sanitarios, verdadera punta de lanza en la lucha contra la covid-19 con la habilitación de un fondo solidario de más de 38 millones de euros. El pasado 7 de abril, UNESPA anunció el compromiso de más de un centenar de aseguradoras de constituir un fondo solidario dotado de 38 millones de euros para proteger a los profesionales sanitarios y de las residencias de mayores que luchan más directamente contra la covid-19 en España. Esta iniciativa sectorial busca reconocer la extraordinaria labor y el esfuerzo personal que estos profesionales realizan durante la pandemia.

Las aportaciones de las aseguradoras han permitido a UNESPA suscribir, en nombre y representación de 109 entidades, un seguro de vida gratuito que cubrirá el fallecimiento de quienes cuidan de la salud de todos los ciudadanos afectados por el coronavirus, así como un subsidio para aquellos profesionales que resulten hospitalizados. El capital asegurado en caso de fallecimiento por causa directa de la covid-19 asciende a 30.000 euros por persona, que percibirán sus beneficiarios. El subsidio de hospitalización, entre tanto, conllevará el pago de 100 euros al día al profesional ingresado siempre que su estancia hospitalaria supere los tres días y hasta un máximo de dos semanas. Es decir, los pagos oscilarán entre los 400 y los 1.400 euros por persona.

La protección tiene una vigencia de seis meses, a contar desde el inicio del estado de alarma. Es decir, se cubrirá a todas aquellas personas del colectivo asegurado que sean hospitalizadas o fallezcan a causa directa del coronavirus desde el pasado 14 de marzo hasta el próximo 13 de septiembre de 2020, ambos días incluidos. La cobertura tiene, por lo tanto, carácter retroactivo.

Los perfiles de los sanitarios que cuen-

tan con esta protección gratuita aparecen detallados en el anexo de la presente nota de prensa. La documentación que deben aportar así como las vías de contacto para remitirla se encuentran detalladas en la siguiente página web: <https://www.unespa.es/que-hacemos/coronavirus/>.

De acuerdo con las estimaciones realizadas, el seguro de vida y el subsidio por hospitalización da cobertura a través de este instrumento a más de 700.000 personas en todo el país. La industria del seguro ha constituido la mayor póliza colectiva de este tipo jamás suscrita en la historia de España para respaldar a quienes se encuentran en la primera línea de la lucha contra la covid-19.

En caso de que la siniestralidad sea menor que el fondo constituido, el importe sobrante se destinará a apoyar la investigación sobre el coronavirus.

Efectos en las entidades

Lógicamente, la pandemia ha tenido efectos importantes en el funcionamiento de las entidades aseguradoras más allá de la atención a sus clientes. Así, los ingresos de las aseguradoras por primas a cierre del primer trimestre de 2020 se situaron en 16.699 millones de euros, un 6,83% menos que un año atrás. El descenso se debe, principalmente, a los efectos de la crisis sanitaria y el confinamiento decretado para hacerle frente el pasado 14 de marzo. El impacto sobre el negocio será, en todo caso, más palpable en los datos sectoriales del segundo trimestre. Es importante destacar que durante la situación excepcional que vive España en estos momentos, el sector asegurador continúa prestando servicio a sus clientes y preserva unos niveles de solvencia elevados que superan con creces las exigencias que marca la regulación.

Las entidades también han analizado internamente estos efectos. Es el caso de Unión Alcoyana, que reunió telemáticamente a más de 300 mediadores para analizar los principales retos que la situación actual plantea al sector asegurador y a la compañía en estos momentos de incertidumbre. Tal como indicó su consejero delegado, Enrique Jorge Rico, “sensibilidad y flexibilidad deben ser los principios rectores que rijan el día a día en esta crisis”.

“LOS MEDIADORES HAN SIDO LA PUNTA DE LANZA PARA MANTENER ACTIVO EL SERVICIO A NUESTROS ASEGURADOS”



Francisco Jover Mate

Director sucursal Valencia de FIATC Seguros

¿Cuál es la oferta que FIATC pone a disposición en el ámbito de Salud?

FIATC es una aseguradora generalista con una amplia experiencia y liderazgo en Salud, donde ofrecemos hasta 9 modalidades distintas de MEDIFIATC adaptadas a distintos perfiles de asegurado: básico o completo, de guía médica o reembolso, con o sin copago. **¿Qué objetivos de crecimiento tiene FIATC en este ramo?**

Con cerca de medio millón de asegurados de Salud y un amplísimo cuadro con más de 25.000 profesionales sanitarios, año tras año nos consolidamos como una de las primeras entidades en el ramo. En la Comunidad Valenciana somos muy ambiciosos, tenemos un cuadro médico extraordinario, un producto competitivo y estamos convencidos de que, pese a la situación excepcional que vivimos, este será nuestro año.

¿Qué factores hacen competitivos a los productos de salud ofrecidos por FIATC?

En primer lugar podemos decir que disponemos de un seguro para cada perfil de cliente, esto es importante para poder responder a cualquier necesidad. Como entidad, basamos nuestro elemento diferenciador en la calidad y el servicio personalizado, no en vano contamos con uno de los índices de recomendación por parte de nuestros clientes más elevados del mercado y hemos

sido reconocidos como una de las entidades con una mejor relación precio-calidad y por su servicio al cliente en estudios publicados por OCU.

En el momento de ofrecer servicio, nos adaptamos al cliente de forma omnicanal, con 52 oficinas atendidas por un equipo de 890 personas y más de 5.000 mediadores en todo el país, para una excelente atención presencial o telefónica, una app exclusiva, reconocida como una de las mejores del sector y un espacio online en el que nuestros asegurados pueden acceder a todos los servicios de su seguro.

En Valencia contamos con un equipo exclusivo de salud, con un director médico propio.

¿Cómo han afrontado, desde el punto de vista del servicio, todo lo derivado con la pandemia?

Durante la pandemia, hemos seguido, en la medida de lo posible, prestando el mismo servicio o incluso reforzándolo en algunos ámbitos, priorizando el teletrabajo al principio del estado de alarma y después, en las distintas fases, reincorporándonos progresivamente a las oficinas. En salud, hemos priorizado la telemedicina para dar respuesta a la difícil situación de los centros.

¿Qué papel ha jugado su red de mediación en esta cuestión?

Evidentemente, nuestros mediadores han sido la punta de lanza para mantener activo el servicio a nuestros asegu-

rados en estos momentos tan difíciles y gracias a su esfuerzo, dedicación y, por qué no decirlo, rápida adaptación al teletrabajo, hemos conseguido mantener elevados nuestros estándares de calidad en la atención.

¿Qué medidas han llevado a cabo con sus clientes para aminorar el impacto de la covid-19? ¿Con qué aceptación han contado?

La primera medida que tomamos al inicio de la pandemia fue lanzar un mensaje de confianza a nuestros asegurados y mediadores, hacerles saber que estábamos ahí, a su disposición, más todavía si cabe que normalmente. Y desde la sensibilidad por la situación estudiamos caso a caso todas las peticiones que nos llegaban, buscando soluciones ad-hoc para todas ellas. Podemos confirmar que la respuesta de todo nuestro equipo profesional, en especial de aquellos que ofrecen atención al cliente de forma más directa, ha estado por encima del 10. Y los clientes lo han agradecido.

¿Ofrecen alguna facilidad para aquellas personas que desean incorporarse como nuevos clientes?

Hace un tiempo valoramos ajustar el precio de nuestro seguro de salud, algo que ha coincidido en el tiempo con la pandemia. La iniciativa nos ha ayudado a mantener e incluso incrementar el volumen de contrataciones en la Comunidad Valenciana.



Rafael A. Pastor Vidal
Director Territorial Este de ASISA

Opinión

ASISA SE TRANSFORMA PARA HACER FRENTE A LA COVID-19

La emergencia sanitaria que ha provocado la covid-19 ha puesto de manifiesto la aportación del seguro de salud y de la sanidad privada al sistema sanitario y a la atención de los afectados por la pandemia. Durante la crisis, la prioridad del Grupo ASISA ha sido colaborar en la contención de la enfermedad; garantizar la salud y seguridad de sus empleados; y seguir atendiendo a sus clientes, agentes, corredores y resto de distribuidores con la mayor normalidad posible.

Con esos objetivos, el Grupo ASISA ha adaptado su organización para afrontar la situación y ser más eficiente en la atención a los afectados por covid-19. En este sentido, ASISA ha garantizado la cobertura a sus asegurados afectados por el coronavirus y ha trabajado con las autoridades frente a la emergencia. Para ello, su red asistencial propia, liderada por el Grupo HLA, ha formado parte del dispositivo de atención a los afectados por el coronavirus. El Grupo ASISA ha atendido a más de 9.000 pacientes por covid-19. En la Comunidad Valenciana, sus hospitales HLA Vista Hermosa (Alicante) y HLA San Carlos (Dénia) han reestructurado su actividad para atender de manera prioritaria a estos pacientes, reforzando sus plantillas y ampliando plazas de UCI y hospitalización.

Por otro lado, ASISA ha reforzado sus sistemas de telemedicina. Así, ha ampliado a más asegurados el acceso al Chat Médico, una app que permite contactar con diferentes especialistas durante las 24 horas del día. Desde el inicio de la pandemia, el Chat ha atendido 20.000 consultas. Además, ASISA ha lanzado Asisa LIVE, un servicio de telemedicina al que pueden acceder los asegurados de salud cuando y desde donde quieran. Esta plataforma digital de cuidado, atención y videoconsulta permite, sin ningún coste adicional, mantener consultas a distancia en una treintena de especialidades. En su primer mes activo, Asisa LIVE ha atendido casi 10.000 consultas. Por último, ASISA ha incrementado las funcionalidades de su app para móviles, que se ha convertido en un canal prioritario para la atención de los asegurados durante el confinamiento.

ASISA ha completado sus planes de atención a los clientes y mediadores con la apertura en horario reducido de todas sus oficinas para atender emergencias y ha desarrollado nuevos productos para facilitar a los clientes y mediadores el mantenimiento del acceso a las coberturas de la compañía. En esa misma línea de compromiso con el cuidado de sus clientes, y con el objetivo de favorecer los hábitos de vida saludable en nuestra sociedad,

ASISA ha creado un portal web, AhoraMásQueNuncaTranquilidad.es, que recoge información sobre covid-19 y consejos para cuidarse durante el confinamiento. Igualmente, ASISA ha reforzado sus canales de comunicación con los corredores para fortalecer el trabajo conjunto y seguir generando nuevas oportunidades de crecimiento y desarrollo de sus carteras.

Una vez superada la fase más crítica de la pandemia, ASISA ha puesto en marcha planes para recuperar su actividad habitual, tanto comercial como asistencial, con medidas adaptadas a la nueva situación. Así, los hospitales de HLA en la Comunidad Valenciana y sus centros médicos en Alicante, Alcoy y Elche han sido de los primeros en reanudar su atención a pacientes no covid-19 con protocolos que garantizan la máxima seguridad a sus pacientes. Lo mismo han hecho ASISA Dental, que cuenta con dos clínicas propias en Valencia, otras dos en Alicante y una más en Elche; la Unidad de Reproducción (UR) de Alicante; o la decena de clínicas oftalmológicas de Oftalvist en Valencia y Alicante.

Esta red asistencial propia, la más amplia de una aseguradora en la Comunidad Valenciana, permite a ASISA garantizar la máxima calidad asistencial y unos niveles óptimos de seguridad frente a la covid-19.

Desde Grupo Asisa hemos puesto todo lo que somos, todo lo que tenemos y todo lo que conocemos en la lucha contra el Covid-19.

Como hacen, día y noche, todos nuestros profesionales sanitarios.

Gracias a ellos. Gracias a todos.



asisa 

asisa  **vida**

asisa  **dental**

asisa  **care**

HLA Grupo Hospitalario

GRUPO
asisa

 **OFTALVIST**

analiza

LR

 **Tich Consulting**

otoaudio 



Luis Ballester

Director de Canales Aseguradores de SegurCaixa Adeslas

Opinión

LA TELEMEDICINA SE CONSOLIDA COMO MOTOR DE LA TRANSFORMACIÓN



SegurCaixa Adeslas supera un primer semestre complicado marcado por la pandemia, durante la que ha logrado mantener su actividad y el nivel de servicio gracias a los servicios de atención a distancia. La emergencia sanitaria ha acelerado los planes de adopción de soluciones para ofrecer nuevos servicios no presenciales y que confirman a la telemedicina como una importante palanca transformadora para adaptarse a las necesidades de un cliente cada vez más exigente.

La salud digital define un modelo de cercanía con el paciente, uno de los valores esenciales de SegurCaixa Adeslas. En su búsqueda de unos niveles elevados de calidad y eficiencia, la compañía ha trabajado de forma estrecha con su cuadro médico para extender la teleconsulta. Los más de 43.000 profesionales con los que colabora han tenido la posibilidad de recibir equipos tecnológicos para incorporar la alternativa de la consulta en remoto a sus pacientes. Esta opción es apta para casos sencillos en los que se valora especialmente la agilidad y el evitar traslados innecesarios. En estos momentos, más de 6.000 especialistas están habilitados para atender al asegurado mediante esta modalidad. Una parte importante de los esfuerzos en la digitalización se está dirigiendo a desarrollar nuevas posibilidades de acceso a servicios de asesoramiento. En este apartado cabe resaltar la activación de un chat de asistencia médica en el área de clientes de la web. La plataforma de Orientación Médica y Urgencias de Adeslas también ha tenido, por ejemplo, un papel central durante la crisis de la covid-19 atendiendo las llamadas de personas que presentaban una sintomatología compatible con el coronavirus.

Otra de las líneas destacadas de trabajo culminó con la activación de las recetas electrónicas privadas, un sistema habilitado en el mes de mayo y que cuenta con el respaldo de la Organización Médica Colegial y la red de farmacias de Nodofarma. Esta novedad, que permite al paciente recibir en su correo electrónico un código para adquirir en

la farmacia el tratamiento pautado, está disponible en las visitas médicas presenciales aunque muestra más ventajas aún en las consultas en remoto. En esos casos, el paciente sólo tiene que salir de casa una sola vez en todo el proceso asistencial: el desplazamiento para conseguir el tratamiento prescrito en alguna de las 22.000 farmacias repartidas por todo el país.

Esta vocación por explorar nuevas oportunidades para empoderar al asegurado requiere de un adecuado trabajo de equipo en el que los mediadores tienen un papel fundamental. “Somos conscientes de que nuestros más de 1.500 agentes exclusivos y los cerca de 1.800 corredores con los que colabora SegurCaixa Adeslas son elementos clave para culminar con éxito todo el proceso”, señala Luis Ballester, responsable del Canal Asegurador de SegurCaixa Adeslas. Como actores muy próximos al cliente son los encargados de poner de relieve cómo estas innovaciones crean valor para el cliente.

Las complejas circunstancias que conllevó la covid-19 no han hecho sino acentuar la necesidad de desarrollar las posibilidades de la tecnología para involucrar al paciente en el cuidado de su salud.

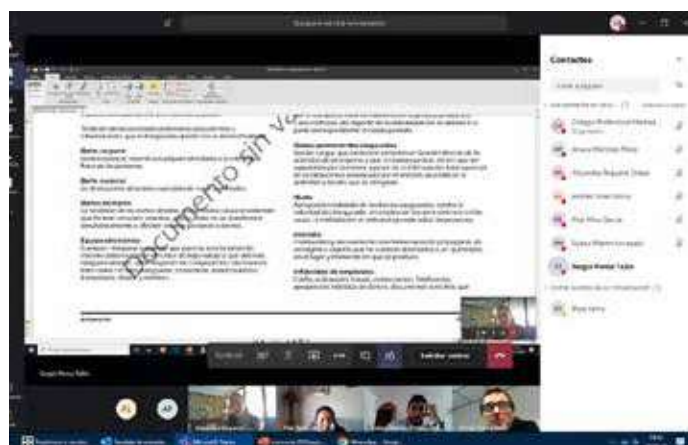
“El Seguro de salud ha mantenido en la última década una tasa de crecimiento de más del 3,5%, por encima de otros ramos como hogar o automóviles, por lo que sigue existiendo una oportunidad de incrementar el número de asegurados y el volumen de primas apoyados en esta línea de negocio”, añade Luis Ballester.

**ASEGURA A
TUS CLIENTES
EL MEJOR
SERVICIO**

El **mayor cuadro médico** del país.
Los **servicios más valorados** en salud.
Acceso a los **mejores hospitales**.
La **mayor gama** de productos.

Si deseas colaborar con **SegurCaixa Adeslas** llama al **902 112 793**
o envía un e-mail a infomediadores@segurcaixaadeslas.es

CURSO SUPERIOR DE SEGUROS NORMALIDAD ONLINE



Como todas las actividades formativas que tenían un componente presencial, el Curso Superior de Seguros de los colegios de Alicante, Castellón y Valencia también se vieron afectados por el estado de alarma. Sin embargo, su estructura ha permitido retomar las clases en línea con total normalidad.

En el Colegio de Alicante se utilizó desde el inicio del estado de alarma la aplicación Microsoft Teams para las reuniones por videoconferencia de personal y Junta de Gobierno, la atención a los colegiados y, sobre todo, para impartir las clases y tutorías del segundo y tercer trimestres del Curso Superior de Seguros. El Colegio facilitó una cuenta de usuario de Microsoft Teams a todos los alumnos y profesores para que pudiera acceder con facilidad y, semanalmente, se han ido convocando las clases enviando un enlace por email a los alumnos para acceder a las mismas. Se realizó una primera reunión por videoconferencia con los profesores para explicar las distintas utilidades de la aplicación y hacer comprobaciones de imagen y sonido; seguidamente se incorporó a los alumnos a dicha reunión para hacer las mismas comprobaciones, y todos se acostumbraron con rapidez a este nuevo formato de clases online.

En este sentido, el Colegio quiere “destacar y agradecer especialmente el esfuerzo realizado por el claustro de profesores, que ha adaptado sus explicaciones a la videoconferencia, elaborando nuevas presentaciones con diapositivas y apuntes por escrito de los esquemas y ejercicios numéricos que, hasta entonces, se hacían en la pizarra del aula”.

En Castellón, de igual manera, se siguió con el temario sin mayores contratiempos, tal como cuenta Carlos Soria, director del curso, en la página siguiente.

El Colegio de Valencia retomó la impartición del Curso en formato online el 6 de abril, recuperando las clases que, debido al estado de alarma, no se pudieron realizar casi de inmediato, ya que tan solo se dejaron de impartir las del 31 de marzo y la del 1 de abril.

El Curso continuó con la misma estructura y programa, con dos clases por semana, los lunes y miércoles de 16:00 a 19:30 horas. Los exámenes presenciales se celebraron el 6 de julio (materia del segundo trimestre) y el 13 de julio (tercer trimestre). El examen de recuperación está fijado para el 30 de julio, manteniéndose la fecha para la recuperación en septiembre, previsto para el día 16. La entrega de la tesina se mantiene para el 31 de octubre.

El curso se retomó empleando una herramienta que permite desarrollar las sesiones de la misma manera que en el formato presencial, compartiendo presentaciones y trabajos, así como realizar correcciones y consultas. Cada sesión se graba y se establece un control de asistencia, ya que se mantiene vigente el requisito de una asistencia mínima del 80% de las clases para poder examinarse.



Carlos Soria

Director del Curso Superior de Seguros del Colegio de Castellón

INFORME DE ACTIVIDAD FORMATIVA DEL CURSO GRUPO A 2019-2020 EN EL COLEGIO DE CASTELLÓN

En el Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Castellón, tomamos en su momento iniciativas para garantizar dentro del periodo de confinamiento la continuidad de las clases del Curso Formativo Grupo A, y para ello decidimos adoptar como sistema de impartición la videoconferencia a través del Skype, que por ser de uso casi universal era la plataforma que mejor se adaptaba a las necesidades que nos planteamos en el mes de marzo cuando recibimos la comunicación oficial del cese de las clases presenciales. Este sistema nos permitió un acceso fácil y sencillo con la utilidad de compartir tanto ficheros pdf como presentaciones de apoyo, lo que nos permitió realizar las clases casi como si estuviéramos en presencia, máxime cuando el sistema permite a los profesores la visualización del alumno ante la cámara de su ordenador y sirvió para comprobar las asistencias de cara a la exigencia de la homologación.

Comenzamos el pasado día 13 de abril y en horario de tarde de lunes a jueves, cumplimos nuestros objetivos con la vista en el día 8 de junio en que acabamos el programa organizado.

El resultado de esta experiencia nueva es enormemente satisfactoria tanto para los alumnos como para los profesores, ya que nos ha permitido interactuar entre todos incluso de una manera más activa que en la propia clase en presencia, y todo ello estamos seguros que contribuirá a que el resultado del examen trimestral que se celebra el día 13 de julio sea muy bueno para todos los alumnos.

Además y aprovechando la circunstancia que estamos viviendo, programamos unas clases de repaso de las

materias del segundo trimestre que por estar ya bastante lejanas en el tiempo fueron las que necesitan de un mayor apoyo formativo. Estas clases se impartieron utilizando la misma plataforma entre los pasados 15 y 25 de junio, cuestión que ha sido muy bien valorada por los alumnos.

Y cómo no, queremos poner de manifiesto la importancia que estos cambios impuestos por las circunstancias actuales van a traer dentro del sistema formativo de los Mediadores de seguros. Porque la continuidad de esta formación exigida por la legislación de control nos va a enfrentar con un tipo de candidatos que han cambiado sus maneras de aprender y estudiar, e incluso y sobre todo de acceder a los Cursos, que vamos a tener que plantearlos basados en sistemas o plataformas on-line, aunque creemos que con el necesario apoyo de tutorías presenciales que sirvan para poner de manifiesto el valor añadido del cuadro de profesores que tenemos en el Colegio. Para completar este informe os trasladamos los datos sobre la actividad de formación continua que hemos puesto en marcha durante este periodo y son en concreto: 90 inscripciones realizadas en los Cursos de Habilidades del CECAS que se ofrecieron gratuitos para los colegiados durante el confinamiento; y 45 inscripciones de pago subvencionado en el Curso Práctico de la Ley IDD.

Consideramos un éxito esta participación y el enorme interés de los colegiados por recibir esta formación nos ha demostrado que en esta línea de promover acciones de este tipo por parte del Colegio y su junta directiva, es el camino que debemos seguir.



Curso Superior en Gestión de Riesgos y Seguros

HAZTE ASESOR DE RIESGOS

Curso dirigido a los directores técnicos de las Corredurías de Seguros.
Un curso necesario e imprescindible para los mediadores que va más allá de la visión aseguradora tradicional.

Modalidad	Semipresencial (telefónica con solo 7 jornadas prácticas presenciales)
Calendario	Inicio: octubre de 2020 Finalización: mayo 2021
Horario	Pendiente de definición.
Duración	144 horas lectivas. 24 de ellas, seminarios.
Lugar sesiones presenciales	Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Valencia - Carret de Misser Mascó, 27, 46010 Valencia.
Precio	2.800€ (Pago fraccionado en mensualidades)
Información	Asociación Española de Gerencia de Riesgos y Seguros (AGERS) formacion@agers.es T. 915 628425 www.agers.es

PIDE MÁS INFORMACIÓN
formacion@agers.es



CEU
Universidad
Cardenal Herrera

agers Asociación Española de Gerencia de Riesgos y Seguros



**COLEGIO PROFESIONAL DE
MEDIADORES DE SEGUROS
DE VALENCIA**



**ESCANEA
PARA
AMPLIAR LA
INFORMACIÓN**



Curso Superior en Gestión de Riesgos y Seguros

UNA OPORTUNIDAD PARA LA EXCELENCIA PROFESIONAL EN EL ÁMBITO EMPRESARIAL



El Curso Superior en Gestión de Riesgos y Seguros de la Universidad CEU Cardenal Herrera, auspiciado e impulsado por APROCOSE e impartido por AGERS con el apoyo del Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Valencia, se está revelando como una herramienta óptima para el crecimiento profesional de su alumnado, independientemente de su tarea profesional, aportando conocimientos de alto valor añadido.

Así lo reconocen las personas que, ahora de manera online, están completándolo, y que proceden de diferentes ámbitos profesionales, como corredurías de seguros, entidades aseguradoras, mutuas y empresas.

“Creo que nunca pensé que podríamos aprender tanto de algo en lo que trabajamos todos los días”. Es la impresión que Lucía Aparisi, directora de sucursal de Allianz, tiene del curso, ya que “aprendes desde a ampliar tu visión de los posibles riesgos que puede tener una empresa, te ponen ejemplos reales de momentos en que se han dado cobertura a siniestros por algunas garantías que no hubieras pensado, etc.”

Jorge Benítez, director técnico de Mediadores Online, valora el hecho de “poder hablar con los empresarios o directores financieros de todas las áreas de su empresa y poder aportarles unas líneas generales sobre como analizar y gestionar los riesgos de las mismas, algo que es muy gratificante como profesional y totalmente diferenciador con respecto al resto de actores de nuestra actividad”.

Para Isabel Arroyo, especialista en seguros de SENER, considera que “es una gran oportunidad de afianzar conocimientos desde un punto de vista tanto teórico como práctico”. Por su parte, Juan José Pérez Ferrer, que es delegado en la Comunitat Valenciana del Grupo Mutua Ingenieros, se matriculó para “aumentar los conocimientos en ges-

tión de riesgos desde una perspectiva amplia, más completa, no solamente desde el seguro, si no a poder ayudar a identificar y proponer el conjunto de medidas que ha de adoptar una empresa para poder responder a contingencias futuras, de acuerdo con su propia estrategia”.

Todo ello contribuye a visibilizar y poner en valor la gestión de riesgos y seguros, algo que “no se ve hasta que no se materializa en un gran siniestro”, tal como apunta Isabel Arroyo. Para Aparisi “las empresas no son conscientes de todos los riesgos a los que están expuestos, ya que un siniestro que no prevean puede suponerles la pérdida de la empresa. Creo que todo lo que sea ampliar los conocimientos para mejorar y poder ponerlos en práctica en tu puesto de trabajo es necesario”.

En este sentido, Benítez asegura que “nos da una preparación fundamental para poder sentarnos con nuestros clientes y que nos vean como verdaderos asesores de sus riesgos, y hablo de riesgos empresariales en general, no solo la parte de transferencia de estos a las aseguradoras”.

El Curso Superior en Gestión de Riesgos y Seguros que impulsa APROCOSE es una formación imprescindible y necesaria para poder tener una visión más allá de lo que convencionalmente se habla de la gestión de riesgos. Su tercera edición comenzará en octubre 2020 y finalizará en el mes de mayo 2021.



Sergio Villar
CEO SV Risk Consulting

“SI QUEREMOS QUE EL CLIENTE PERCIBA QUE CUANDO HAY UN SINIESTRO EL MEDIADOR ES CAPAZ DE RESOLVERLO CON EFICACIA, HAY QUE ESTAR BIEN FORMADO”

El Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Valencia se adapta a las circunstancias y transforma el curso sobre Siniestros a modalidad online. Una formación necesaria impartida por Sergio Villar, CEO de SV Risk Consulting, que nos explica el por qué de este curso y el proceso de adaptación que ha experimentado.

¿Por qué el Colegio ofrece un curso específico sobre siniestros?

El Colegio y su comisión de formación están en constante contacto con la realidad de la mediación para conocer cuáles son sus necesidades formativas. El Colegio lleva años apostando muy fuerte por la formación como una herramienta indispensable de valor y excelencia, más concretamente, para todo lo relacionado con siniestros, ya que saben de la importancia de ofrecer un buen servicio postventa de la póliza. El siniestro es donde el trabajo del mediador se pone en valor, donde se pone a prueba el buen asesoramiento realizado años atrás y en definitiva donde un profesional de la mediación se la juega. Es por este motivo que el Colegio insiste en la evolución en este sentido, cada vez con nuevas ediciones relacionadas con el tema de siniestros y su gestión.

¿Cuáles son los objetivos lectivos de este curso?

El objetivo de este curso teórico y prác-

tico, es obtener el máximo partido del departamento de siniestros, fortaleciendo sus conocimientos y dotándole de todas las herramientas posibles para una mayor efectividad y rapidez en la resolución de siniestros, solventando eficazmente sus contingencias y conflictos que surgen cada vez más en el transcurso de su tramitación.

¿Cómo se estructuran los temas a abordar?

El temario aunque es amplio se distribuye en bloques diferenciados, empezando por la parte más básica donde repasamos los fundamentos del seguro, para asentar conceptos y reciclar conocimientos. Tras esta introducción damos a paso a una parte de siniestros de autos que le dedicamos una sesión y posteriormente el módulo de siniestros diversos o multirriesgo que comprende el grueso del curso con 6 sesiones, donde repasamos detalladamente todas y cada una de las garantías de las pólizas multirriesgo por todos sus ramos. Dejamos un bloque de 3 sesiones destinados a la gestión de siniestros de responsabilidad civil, donde introducimos conceptos básicos desde el punto de vista jurídico y damos paso al análisis de las garantías propias de este ramo tan técnico. Por último tratamos los aspectos de los siniestros Consorciables para dar paso a la culminación del curso con las claves de una gestión eficiente del siniestro, donde analizamos todo el proceso

desde principio a fin, contando con la sinergia de todos los alumnos que aportan sus experiencias y casos particulares para el aprendizaje de todos.

¿De qué manera ha adaptado el temario pensado para su impartición presencial en enseñanza online?

Lo cierto es que no ha sido nada complicado adaptarlo a la modalidad online. Yo me confieso tradicional en el aspecto docente, donde saco mucho más jugo y me divierto más en las clases presenciales, pero he de reconocer que la versión más tecnológica de la enseñanza no tiene por qué desvirtuar la esencia del objetivo principal, que los alumnos adquieran conocimientos que de inmediato puedan poner en práctica.

¿Cree que sigue haciendo falta una formación extra para los mediadores en el ámbito de los siniestros?

No es que lo crea, es que estoy convencido. Cada vez más, se hace necesario un mayor control en el ámbito del siniestro si se quiere dar un servicio de excelencia al cliente. Si queremos que el cliente perciba que cuando hay un siniestro el mediador es capaz de resolverlo con eficacia y rapidez, hay que estar debidamente formado, por eso se está estudiando incorporar la materia de siniestros en el Curso Superior de Seguros, de ahí el nacimiento de este Curso Superior de Siniestros como paso intermedio a este ambicioso proyecto formativo.



LA COBERTURA DE LOS SEGURO DE VIDA Y SALUD EN CASOS DE PANDEMIA

Sebastián Crespo Baeza

Abogado Socio Devesa y Calvo Abogados



Las pólizas de vida cubren el fallecimiento por cualquier causa, incluida también la pandemia. Esta es una de las frases incluidas en el primer artículo para Mediadores de Seguros de Sebastián Crespo, abogado socio de Devesa y Calvo, que desde este año asume el gabinete jurídico del Colegio de Alicante y que analiza en este texto la cobertura de las pólizas de Vida para casos como la pandemia que hemos sufrido.

El seguro de vida es aquél por el que la compañía aseguradora, se obliga, mediante el cobro de la prima estipulada, y dentro de los límites establecidos en la Ley y en el contrato, a satisfacer al beneficiario un capital, una renta u otras prestaciones convenidas, normalmente en caso de muerte, o invalidez del asegurado.

Es el tomador del seguro quien designa al beneficiario lo que puede modificar, sin necesidad de consentimiento del asegurador, en la póliza o en una posterior declaración escrita comunicada al asegurador, o en su testamento.

Una de las principales características de este tipo de seguro es que para caso de muerte, el asegurador, sólo se libera de su obligación de pago, si el fallecimiento del asegurado tiene lugar por alguna de las circunstancias **expresamente excluidas en la póliza**.

Esto significa que la Compañía siempre deberá abonar la indemnización con carácter general, pudiendo únicamente exonerarse de hacerlo, si concurre alguna circunstancia que expresamente excluya la cobertura.

La Ley de Contrato de Seguro estipula, por ejemplo, que incluso en el caso de que la muerte del asegurado, haya sido causada dolosamente por el beneficiario, el asegurador abonará la indemnización, que quedará integrada en el patrimonio del tomador, aunque se privará al beneficiario del derecho a la prestación establecida en el contrato.

Igualmente, se prevé que, salvo pacto en contrario, el riesgo de suicidio del asegurado quedará cubierto, a partir

del transcurso de un año del momento de la conclusión del contrato.

Las **exclusiones habituales** que podemos ver en las pólizas suelen ser, entre otras, la utilización, aunque sea como pasajero, de vuelos en aparatos no autorizados para el transporte público de viajeros, así como helicópteros, los descensos en paracaídas, la radiación nuclear, la navegación submarina, hechos derivados de conflictos armados, actos delictivos del asegurado, siniestros derivados de la práctica de los deportes como motociclismo y automovilismo, alpinismo, aviación deportiva, parapente, ascensión en globo, ala delta, tauromaquia, y esquí fuera de las pistas habilitadas, tanto a nivel profesional como amateur, y salvo que el riesgo haya sido declarado y expresamente aceptado en la póliza.

Es decir, **las pólizas de vida cubren el fallecimiento por cualquier causa, incluida también la pandemia**; por lo que sólo si se ha aceptado expresamente la exclusión de la pandemia, se carecerá de la cobertura. En este sentido, podemos recordar que la Ley de Contrato de Seguro, indica que se destacarán de modo especial, **las cláusulas limitativas de los derechos de los asegurados, que deberán ser específicamente aceptadas por escrito**. El Tribunal Supremo ha dictado a lo largo de los años, abundante jurisprudencia en desarrollo de este requisito legal de suma importancia y trascendencia.

La pandemia es un riesgo más al que asegurado y asegurado se enfrentan, por lo que habrá que examinar lo pre-



visto en cada póliza. En consecuencia, hay que analizar el condicionado de cada contrato aunque con carácter general, como hemos indicado, dicho riesgo normalmente tendrá cobertura. De este modo, el fallecimiento por la pandemia no sería, salvo que la póliza lo especificase una causa de exclusión del pago de la indemnización.

Lo cierto es que nada se solía establecer en las pólizas sobre las consecuencias de una epidemia o pandemia, lo que obligará a revisar esta cuestión de cara al futuro. Algo parecido podemos decir de los seguros de salud. **La mayoría de las pólizas no excluyen ni el diagnóstico, ni el tratamiento de la enfermedad derivada de la covid-19.**

Así los seguros de salud deberán cubrir el diagnóstico y la asistencia sanitaria en todos los casos salvo los expresamente excluidos de la póliza, siendo las exclusiones generales las enfermedades, y lesiones preexistentes, la asistencia relacionada con conflictos bélicos, radiación nuclear, accidentes laborales, práctica de deporte, accidente de tráfico, adicción a drogas, intento de suicidio o cirugía puramente estética, entre otras, así como los periodos de carencia de algunos tratamientos.

Hemos de señalar a este respecto la enorme velocidad a la que se desarrollaron los acontecimientos y el impacto tan enorme y rápido en la vida real. Desde que surgieron los primeros casos de covid-19 en China a finales de diciembre de 2019, en sólo tres meses se ha configurado una nueva situación de salud pública, que afectará en los

próximos años a la configuración de los seguros de vida y salud.

Una muestra de la velocidad de estos cambios tan trascendentales, es que el 30 de enero de 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró la existencia de una **emergencia internacional de salud pública**. En apenas tres semanas, Italia era el primer país europeo golpeado gravemente por la pandemia, de modo que, el 25 de febrero se veía obligada a bloquear la región de Lombardía, y el 9 de marzo a adoptar medidas de aislamiento en todo su territorio.

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud, el 11 de marzo de 2020, declaró como **pandemia internacional** la situación de emergencia de salud pública ocasionada por la covid-19.

En España el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, estableció junto con el resto de disposiciones legales, medidas exorbitantes y sin precedentes, para hacer frente a la crisis sanitaria provocada por el virus covid-19.

Actualmente, en España como consecuencia de dicha enfermedad se han producido oficialmente, a 30 de mayo de 2020, algo más de veintisiete mil fallecidos por covid-19, si bien, la mortalidad real será presumiblemente muy superior a la vista de datos objetivos como la bajada inusitada en el número de pensionistas en el sistema de Seguridad Social, o la diferencia según el sistema de monitorización de

“La mayoría de las pólizas no excluyen ni el diagnóstico, ni el tratamiento de la enfermedad derivada de la covid-19”

la mortalidad (MoMo), en cuarenta y tres mil fallecimientos más, registrada entre el número de fallecidos desde la declaración de la emergencia sanitaria, comparado con el mismo periodo del año anterior. Todo ello, configura **un nuevo tipo de riesgo a tener en cuenta** a la hora de fijar las condiciones de los seguros de vida y de salud. La pandemia ha añadido incertidumbre a la ecuación de evaluación de riesgos, sobre todo por su velocidad de propagación, virulencia y mortalidad, lo que plantea cómo se definirán los condicionados y se calcularán las primas de los seguros, si nos enfrentamos a nuevas pandemias en el futuro.

Ahora que sabemos que si se producen nuevas pandemias, el mapa de riesgos que configura la póliza pueda cambiar drásticamente en cuestión de días o semanas, y que aunque comiencen en el otro extremo del mundo, tienen la capacidad de extenderse muy rápidamente, probablemente se producirá una nueva definición de las coberturas en caso de pandemias.

EL ENCUENTRO VIRTUAL DE AGENTES DEL COLEGIO DE VALENCIA LOGRA UN NOTABLE ÉXITO



Más de 60 profesionales de diferentes puntos de España se dieron cita en el encuentro virtual de agentes promovido por el Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Valencia.

El Encuentro de Agentes, que se viene desarrollando en el Colegio de Valencia desde hace años, no encontró en la pandemia de la covid-19 un obstáculo insalvable para su celebración. La comisión de Agentes, integrada por Eduardo Palmero, Ángel Gómez e Icíar Cuesta, y atendiendo a las prescripciones de las autoridades sanitarias, tomó la decisión de celebrar este encuentro de manera telemática. Una determinación que se demostró todo un éxito, ya que la participación superó las previsiones iniciales para convertirse, incluso, en un acontecimiento de alcance nacional para todo el colectivo de los agentes profesionales de seguros.

Este taller, celebrado el pasado 28 de mayo, repasó las implicaciones para los agentes de la nueva ley de distribución, y fue impartida por Ignacio Beneyto, letrado y asesor jurídico de Colegio.

Eduardo Palmero, de la comisión de agentes, presentó al ponente y argumentó que iniciativas como este encuentro virtual suponen un paso más en “la preparación para la nueva normalidad” posterior a la crisis sani-

taria. Palmero también animó a los agentes no colegiados a unirse a la institución y a informarse sobre los servicios que ofrece.

En su intervención Beneyto advirtió que la nueva ley “todavía puede sufrir alguna modificación”, aunque no es muy probable. A continuación, fundamentó su intervención en cuatro aspectos fundamentales, que fueron las nuevas obligaciones para los agentes, los requisitos de información a los clientes, los productos de inversión y cómo afecta al contrato de agencia el nuevo texto legislativo.

Entre otros temas, y con respecto a la responsabilidad civil profesional Beneyto apuntó que, con la nueva normativa, se equipara a ambos en ese aspecto. También señaló que ha desaparecido la obligación de contratación, aunque el letrado del Colegio lo recomendó.

Beneyto repasó los diferentes supuestos de formación, así como las incompatibilidades que se marcan, como la autorización expresa en las posibles modificaciones. En este sentido, con la anterior normativa un agente exclusivo no podía ejercer como

corredor, perito, etc. Ahora solo se impide compatibilizar como corredor o vinculado, pero no como colaborador.

Tras finalizar la ponencia, Ignacio Beneyto procedió a resolver las consultas de los agentes congregados en esta reunión virtual, como la situación de la propiedad de las pólizas, que sigue siendo de la entidad aseguradora, aunque con un derecho de disposición sobre la posición mediadora, aunque siempre con la autorización de la compañía. El contrato de agencia, en este sentido “sigue prácticamente igual, dejando a la libre voluntad de las partes la regulación del contrato”.

Otra de las cuestiones resueltas en el turno de preguntas fue la posibilidad de que un colaborador externo pueda trabajar los mismos productos con un agente o con otro, con lo que desaparece la limitación anteriormente establecida. Un turno de preguntas que demostró el alto interés del tema escogido por la comisión de Agentes para iniciar, paso a paso, la vuelta a la nueva normalidad y a las tareas formativas colegiales.



Protege a tu empresa de los riesgos cibernéticos

Ciberriesgo Plus

El seguro Ciberriesgo Plus está pensado para dar solución rápida y eficaz a los problemas derivados de cualquier ataque informático, tanto los asociados con la empresa como los que afectan a terceros.

www.plusultra.es

Joaquim Miró

Director general territorial Este MAPFRE

“MAPFRE HA DESTINADO CERCA DE 200 MILLONES DE EUROS PARA PALIAR LOS EFECTOS DE LA PANDEMIA”



El Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Valencia y Mapfre han renovado su convenio de colaboración basándose en el óptimo resultado de los protocolos firmados hasta ahora. Mónica Herrera, presidenta del Colegio, y Joaquim Miró, director general territorial Este de MAPFRE, sellaron la renovación de la relaciones entre las dos partes. Al acto, que tuvo lugar el pasado 17 de junio en las instalaciones colegiales, tomando todas las medidas sanitarias pertinentes, también asistieron Andrés Marín, director comercial de Empresa de MAPFRE Este, y Ángel Gómez, de la comisión de Agentes del Colegio.

Tras varios ejercicios de colaboración, ¿cómo valoran sus relaciones con el Colegio de Valencia?

Las relaciones de MAPFRE con el Colegio de Mediadores de Seguros de Valencia son muy buenas por ambas partes. Con el objetivo de fomentar la colaboración y reforzar nuestro compromiso con la mediación valenciana, es importante continuar trabajando juntos para conocer las necesidades y las oportunidades que nos brinda el mercado asegurador y la mediación, que, sin duda, es una de las piedras angulares del sector asegurador valenciano.

¿Cómo ha afrontado una entidad líder como Mapfre los efectos de la pandemia de covid-19?

Nuestra prioridad principal es estar al lado del cliente cuando más lo necesita, y esta situación excepcional que hemos vivido ha reforzado el compromiso que MAPFRE tiene con sus

asegurados y con la sociedad. Como primera medida, se desplegó el Plan de Contingencia de Negocio, permitiendo teletrabajar a más del 95% de la plantilla para garantizar la salud de nuestros empleados. La reincorporación se está llevando a cabo con rigurosa precaución, y extremando las medidas de seguridad. Sin embargo, durante el estado de alarma MAPFRE ha continuado prestando servicios de urgencia a los clientes, y los centros médicos y el call center ha dado el máximo apoyo a los asegurados.

Por otra parte, se han lanzado una serie de medidas para ayudar a los colectivos más vulnerables, como la devolución de primas de hasta 60 millones de euros a los clientes pymes y autónomos y se habilitó una línea de 55 millones de euros para el fraccionamiento de pago sin recargo para los proveedores de MAPFRE.

Asimismo, se acompañó a las personas mayores, realizando hasta 100.000 llamadas de seguimiento, reparación de móviles y asistencia psicológica.

Además, se han realizado numerosas iniciativas de carácter solidario para apoyar a la sociedad y al personal sanitario durante la crisis por covid-19. En total, MAPFRE ha aportado cerca de 200 millones de euros para paliar sus efectos.

¿Qué acciones tienen previsto llevar a cabo, teniendo en cuenta la «nueva normalidad» que obligará a seguir una serie de protocolos sanitarios?

Como comentábamos anteriormente, la vuelta a la nueva normalidad se está haciendo extremando la pre-

caución y priorizando la salud de los empleados, como hemos hecho desde un principio de la crisis. MAPFRE puso en marcha el Protocolo de Reincorporación basándose en los criterios e indicaciones establecidas por el Ministerio de Sanidad. De esta forma, se han reorganizado los espacios para garantizar las distancias sociales y de seguridad, limitando el aforo, instalando mamparas, etc.

Además la compañía ha proporcionado a los empleados material de protección personal, como mascarillas, guantes, etc. Y los centros de trabajo garantizarán la desinfección continua. Como muchas compañías tuvimos que adaptarnos rápidamente al escenario que nos mostraba la pandemia y cambiar nuestras formas de trabajo drásticamente. Desde entonces y hasta ahora trabajamos de forma continua, garantizando la atención al cliente y la seguridad de todos.

¿Cómo se ha apoyado Mapfre en sus mediadores para lograr normalizar al máximo la relación con sus clientes?

Como decíamos anteriormente, la mediación es un sector fundamental para MAPFRE y durante esta crisis hemos trabajado juntos para garantizar el servicio a nuestros clientes.

Lo más importante ha sido la capacidad de adaptación que ambas partes hemos tenido durante la crisis, manteniendo una excelente comunicación a pesar de los cambios que surgieron en todos los aspectos. Sin duda, es fundamental continuar colaborando para aprovechar todas las nuevas oportunidades que nos ofrece el mercado y la mediación.

Protocolos firmados con anterioridad al estado de alarma

Adolfo Lagunas

Director Territorial Zona Este y Nacho Úrbez
Ejecutivo comercial para Valencia y Castellón

“NO CONCEBIMOS EL FUTURO SIN LA COLABORACIÓN DE LOS MEDIADORES”



El Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Valencia y Salus renovaron el pasado 26 de febrero el convenio de colaboración que firmaron por primera vez el pasado año. Adolfo Lagunas, director Territorial Zona Este y Nacho Úrbez, ejecutivo comercial para Valencia y Castellón, visitaron las nuevas instalaciones colegiales para formalizar la renovación, en un acto en el que estuvieron presentes Mónica Herrera, presidenta del Colegio de Valencia y Rafael Perales, gerente de la institución.

¿Qué motivos llevan a Salus a firmar esta renovación con el Colegio de Valencia?

Como siempre indicamos, en Salus creemos y confiamos en la mediación profesional. La experiencia con el Colegio de Mediadores ha sido muy productiva y entendemos que las aseguradoras debemos apoyar este canal tan importante y especializado en el desarrollo de los seguros y más si cabe el de salud.

¿Cuál es el balance del anterior acuerdo?

Durante el último año, la colaboración con el Colegio de Mediadores

ha sido muy provechosa, hemos podido utilizar sus instalaciones para eventos de comunicación y siempre hemos tenido el apoyo de todo el equipo de gestión, lo que facilita mucho la relación. Formar parte de los colaboradores del colegio nos proporciona el contacto y la relación con la mediación y nos permite cerrar acuerdos productivos.

Como entidad especialista, ¿cuáles son los objetivos futuros de Salus en el mercado?

El seguro de salud es muy especializado y por tanto hay que acudir a los profesionales para poder comercializarlo, sin su colaboración no se puede crecer. Pensamos que con nuestras modalidades de seguros con flexibilidad para contratar, con y sin copago, con y sin hospitalización, dirigidos al mercado nacional pero también como especialistas en tramitación de documentación para extranjeros y con unos precios muy competitivos podemos seguir creciendo.

¿Qué rol tiene la mediación en su estrategia comercial?

Nosotros no concebimos el futuro y la expansión sin la imprescindible colaboración de los mediadores.



RENOVACIÓN DEL PROTOCOLO ENTRE PLUS ULTRA SEGUROS Y EL COLEGIO DE VALENCIA

El pasado 9 de marzo el Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Valencia y Plus Ultra Seguros renovaron su convenio de colaboración.

En el acto de la firma participaron Julio Pérez, director de la Territorial Levante Sur Corredores de Plus Ultra Seguros y Álvaro Soriano, director de desarrollo comercial de la Territorial Levante Sur de Plus Ultra Seguros. Por parte del Colegio estuvieron presentes la presidenta Mónica Herrera y Rafael Perales, gerente de la institución.

Con este acto ambas entidades refrendan su intención de continuar promocionando intereses comunes para la entidad y los mediadores, como la mejora de la profesionalización del mediador, así como consolidar la posición de la entidad en la provincia de Valencia.

DEVESA & CALVO, NUEVO DESPACHO JURÍDICO DEL COLEGIO DE ALICANTE



La firma legal Devesa & Calvo Abogados nació en el año 2007 con el objetivo de dar un servicio cercano, profesional y proactivo a empresas, inversores e instituciones que operan en España. El despacho asesora a sus clientes para operar con plena seguridad jurídica en un entorno cada vez más cambiante, global y competitivo, atesorando valores como la proactividad, la excelencia y el trabajo en equipo.

Desde el 1 de enero de 2020, Devesa & Calvo Abogados presta asesoramiento jurídico y tributario al Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Alicante.

Se trata de un despacho especializado en atender con un alto nivel de excelencia las necesidades de asesoramiento legal, tributario y de dirección letrada en juicio.

Entre su oferta de servicios se encuentran áreas destinadas a generar ahorros, eliminar contingencias jurídicas y procurar el cumplimiento normativo para cualquier tipo de sector económico. Durante todos estos años de ejercicio profesional, la firma ha prestado

asesoramiento legal a empresas e instituciones de sectores muy variados: socio-sanitario, turístico, inmobiliario, calzado, juguete, transporte, agropecuario, nuevas tecnologías, exportador, e institucional. Además, realiza una importante labor de conocimiento y divulgación gratuita en materia jurídica mediante su página web www.devesaycalvo.es, a través de la que se puede acceder a uno de los blogs en materia legal destinados a la pequeña y mediana empresa más completos de nuestro país.

El despacho cuenta entre sus miembros con David Devesa (socio fundador, especialista en derecho mercantil, due diligence y fusiones y adquisiciones), Sebastián Crespo (socio director del área concursal y de litigios civiles y penales), Horacio Alonso (doctor en derecho y socio director del área de urbanismo y derecho administrativo), Miguel Calvo y José María García recientemente elegido Lawyer of the Year por el directorio web norteamericano *bestlawyers*, (planificación fiscal, derecho tributario y contencioso tri-

butario), junto con otros profesionales como José Luis Valverde (derecho laboral), y Juan José Cortés (Compliance, protección de datos y legal tech), que junto al resto del equipo de letrados y personal de administración, forman un nutrido grupo de profesionales con una sólida formación jurídica, y un alto grado de especialización. Como abogados de reconocido prestigio, imparten docencia o realizan funciones de tutoría colaborando con distintas universidades españolas y escuelas de negocios, para ofrecer a sus alumnos de postgrado la realización de prácticas en la firma en orden a culminar su formación.

Devesa & Calvo Abogados, cuenta con sus sedes físicas en las ciudades de Alicante (Paseo de la Explanada nº 1, Casa Carbonell), y Valencia (Conde Salvatierra nº 22, junto al Mercado de Colón), pero opera en todo el territorio nacional. Además ha suscrito alianzas con despachos en distintos países para asesorar a sus clientes en operaciones internacionales o procesos de internacionalización.



Si estás tranquilo, estamos tranquilos

Estamos a tu lado para ayudarte
a tomar las mejores decisiones

Unión Alcoyana Seguros
Somos mediación

Tel. 800 888 888
unionalcoyana.com

 **unión
alcoyana**
seguros

EN EL FALLECIMIENTO DE MANUEL LARA

Juan Fco. Escario, ex-presidente del Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Alicante



Hace escasos días me daban una de las noticias que uno nunca quisiera oír, a pesar de que por la longevidad de la persona era algo que se podía prever. El fallecimiento el pasado día 6 del corriente mes de mayo de mi buen amigo Manolo Lara, a su edad de 92 años.

Desde 1967, nos conocíamos por haber sido presentados por la que después se convirtió en mi esposa, que trabajaba enfrente de la oficina de Manolo en el Edificio de la Torre Provincial. En 1973, coincidimos en el Colegio después de mi colegiación, y ya siempre fuimos inseparables en todos los temas que se suscitaron hasta el año 1993 cuando dejé la Presidencia. En el Colegio, para él su casa, lo ha sido todo desde: vicepresidente, secretario, contador, vocal nacional del Consejo General, director y articulista de la Revista Agente, profesor de la sección delegada del CECAS, cuando nos fue concedida esa denominación al instaurarla en el Colegio. Y siempre repitiendo cargos en distintas legislaturas. Formó parte de la constitución del Consejo de Colegios de Mediadores de Seguros de la Comunidad Valenciana. En el año 2006, le fue aprobada por la Junta de Gobierno del Consejo General la distinción de la Medalla al Mérito Colegial.

Leopoldo Delgado

Responsable de los colegios profesionales en Caixa Popular

“ESTE ACUERDO ES EL PRIMER PASO PARA UNA ESTRECHA COLABORACIÓN EN EL FUTURO”



El Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Valencia volvió a acoger, tres meses después, la firma de un protocolo de colaboración, que en esta ocasión tuvo como protagonista a Caixa Popular. Leopoldo Delgado, responsable de los colegios profesionales en Caixa Popular y Mónica Herrera, presidenta del Colegio, firmaron el documento en un acto en el que también estuvo presente Rafael Perales, gerente de la institución.

¿Qué valoración realiza de este convenio firmado con el Colegio de Valencia?

Caixa Popular valora de forma muy positiva la alianza entre las dos entidades. Es un orgullo colaborar con una institución como el Colegio de Valencia, con una trayectoria de más de 50 años y que integra a tantos profesionales.

Con la confianza de que este acuerdo es el primer paso para una estrecha colaboración en el futuro.

¿Qué ventajas tendrán las personas colegiadas en virtud de este acuerdo entre Caixa Popular y el Colegio de Valencia?

Las personas colegiadas podrán beneficiarse de una serie de productos y servicios pensados para cubrir sus necesidades económico-financieras y que les permitirá desarrollar sus funciones adaptándose a las normativas y regulaciones del sector.

Gracias a nuestra alianza, tendrán acceso a productos con unas condiciones especiales para su funcionamiento diario, como son la emisión de recibos, las cuentas corrientes adicionales, exclusivas para el desarrollo de su actividad, según la regulación actual existente, así como una oferta de financiación en condiciones preferenciales, por citar algunos ejemplos.

¿Se trata del primer acuerdo con el sector de la mediación de seguros al que llega la entidad?

Sí. Tenemos convenios con colegios profesionales e instituciones de otros sectores, pero es el primero en el sector de la mediación de seguros.

Caixa Popular siempre se ha caracterizado por la cercanía a sus clientes, tanto particulares como empresas, un rasgo compartido con los mediadores de seguros. ¿Cómo valoran su papel en tanto en la economía como en la sociedad?

En Caixa Popular siempre hemos tenido claro, y hoy más que nunca, cuál es nuestro lugar, que es junto a las personas. En todo lo que podamos hacer por las empresas, comercios, autónomos y familias valencianas nos encontráis.

Somos una entidad con más de 40 años de historia, con un modelo de banca cooperativa, valenciana, con valores, social y diferente. Nos caracteriza nuestro compromiso con la sociedad valenciana, la profesionalidad y la solvencia.

LA PRIMERA ASAMBLEA GENERAL TELEMÁTICA DE LA HISTORIA DEL COLEGIO DE ALICANTE APRUEBA LAS CUENTAS DE 2019



La pandemia no fue un obstáculo para que el Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Alicante culminara con éxito la celebración de su Asamblea General Ordinaria, que ratificó las cuentas de 2019 y aprobó, con el unánime apoyo de las personas asistentes, las cuentas para el presente ejercicio.

La primera Asamblea General Ordinaria del Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Alicante celebrada por videoconferencia de la historia se saldó con la aprobación de las cuentas de 2019 y los presupuestos de 2020.

El nuevo escenario derivado de la covid-19 y el estado de alarma ha hecho que el Colegio de Alicante se convierta en pionero al celebrar su asamblea general ordinaria por videoconferencia. Una asamblea cargada de dinamismo y participación en la que se aprobó además mantener la congelación de las cuotas.

Una asamblea general en la que las diferentes comisiones de trabajo hicieron balance del 2019 destacando el éxito de la celebración del 75 aniversario del Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Alicante. Un año en el que el compromiso del Colegio con la formación de calidad se ha visto refrendado con más de 16 jornadas formativas que además han estado celebrándose por toda la provincia, acercando el trabajo del Colegio a los diferentes municipios. Cabe destacar además la labor de enlace y mediación del Colegio con las diferentes administraciones en defensa de los mediado-

res profesionales, en este sentido, no podemos olvidar las actuaciones de la presidencia del Colegio con Generalitat y Diputación para ayudar y asesorar a afectados por el temporal DANA. El Colegio de Alicante marca para el 2020, un año en el que se va a apostar fuertemente por la formación continua a través de jornadas formativas y cursos A y B al tiempo que se va a hacer especial hincapié en la comunicación entre el Colegio y sus mediadores ya que la nueva realidad derivada de la covid-19 hace que hoy más que nunca los mediadores necesiten un colegio fuerte que les ayude y asesore en estos momentos de clara incertidumbre.

Desde el Colegio su presidente, Eusebio Climent, ha querido lanzar un mensaje de apoyo a todos los mediadores estén colegiados o no, pero también de tranquilidad, ya que el sector está fuerte y hoy es más necesario que nunca. Eso sí, ha reclamado que no hay que bajar la guardia y seguir apostando por la profesionalización del sector ya que en momentos la confianza va a ser un factor clave para desarrollar con garantías nuestro trabajo ofreciendo un servicio de calidad al servicio no sólo de nuestros clientes sino para el conjunto de la sociedad.

SOLO UN 2% DE LOS EDIFICIOS CONSTRUIDOS DESPUÉS DE 2011 SON UNIVERSALMENTE ACCESIBLES

El confinamiento forzoso nos ha permitido vivir en primera persona la situación que padecen diariamente los más de 100.000 españoles que no pueden salir de sus casas por la falta de accesibilidad en su edificio. Una problemática que, pese a la estricta normativa vigente, tampoco ha mejorado sustancialmente en los edificios de nueva construcción.

De acuerdo con el estudio “La accesibilidad de la nueva vivienda en España” elaborado por la Fundación Mutua de Propietarios en colaboración con la Cátedra UNESCO de Vivienda de la Universidad Rovira i Virgili de Tarragona, solo un 2% los edificios construidos después de 2011 son universalmente accesibles a pesar de que ya debieron construirse conforme a lo marcado por Ley sobre accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.

En España, donde existen 9,8 millones de edificios destinados a viviendas, 2,5 millones de personas tienen problemas de movilidad, 608.000 viven solas en su hogar y 100.000 no salen nunca de su casa.

El informe “La accesibilidad de la nueva vivienda en España” ha analizado y comparado el grado de accesibilidad de las viviendas construidas antes y después de 2011, tanto desde el punto de vista de la accesibilidad universal, como desde la óptica de la accesibilidad legal.

Desde el punto de vista de la accesibilidad universal se ha mejorado ligeramente, pasando de un 0,6% en los inmuebles construidos antes de 2011 a un 2% en aquellos construidos después de 2011. En cuanto a la “accesibilidad legal”, sólo un 5% de los edificios construidos después de 2011 son totalmente accesibles en todos sus puntos (en el itinerario desde la calle a la puerta del piso), a pesar de que ya debieron construirse conforme a los requisitos que marca la ley.

“La accesibilidad universal se ha con-

vertido en una cuestión clave para que las personas con movilidad reducida puedan vivir en condiciones dignas y el estado de confinamiento nos ha hecho reflexionar sobre cómo vivimos y el espacio que habitamos, poniéndose de manifiesto la necesidad de controlar y promover que los edificios de nueva construcción cumplan con la normativa vigente en materia de accesibilidad.”, afirma Laura López Demarbre, vicepresidenta de la Fundación Mutua de Propietarios.

Análisis comparativo

Tras comparar los resultados obtenidos antes y después de 2011, el informe desvela que las viviendas mejoran, aunque sea levemente, en todos los puntos del recorrido. En la entrada al edificio, mientras que la accesibilidad del portero automático ha mejorado considerablemente (de un 10% a un 32%), la accesibilidad universal del ascensor ha sido más modesta (de un 7% a un 18%).

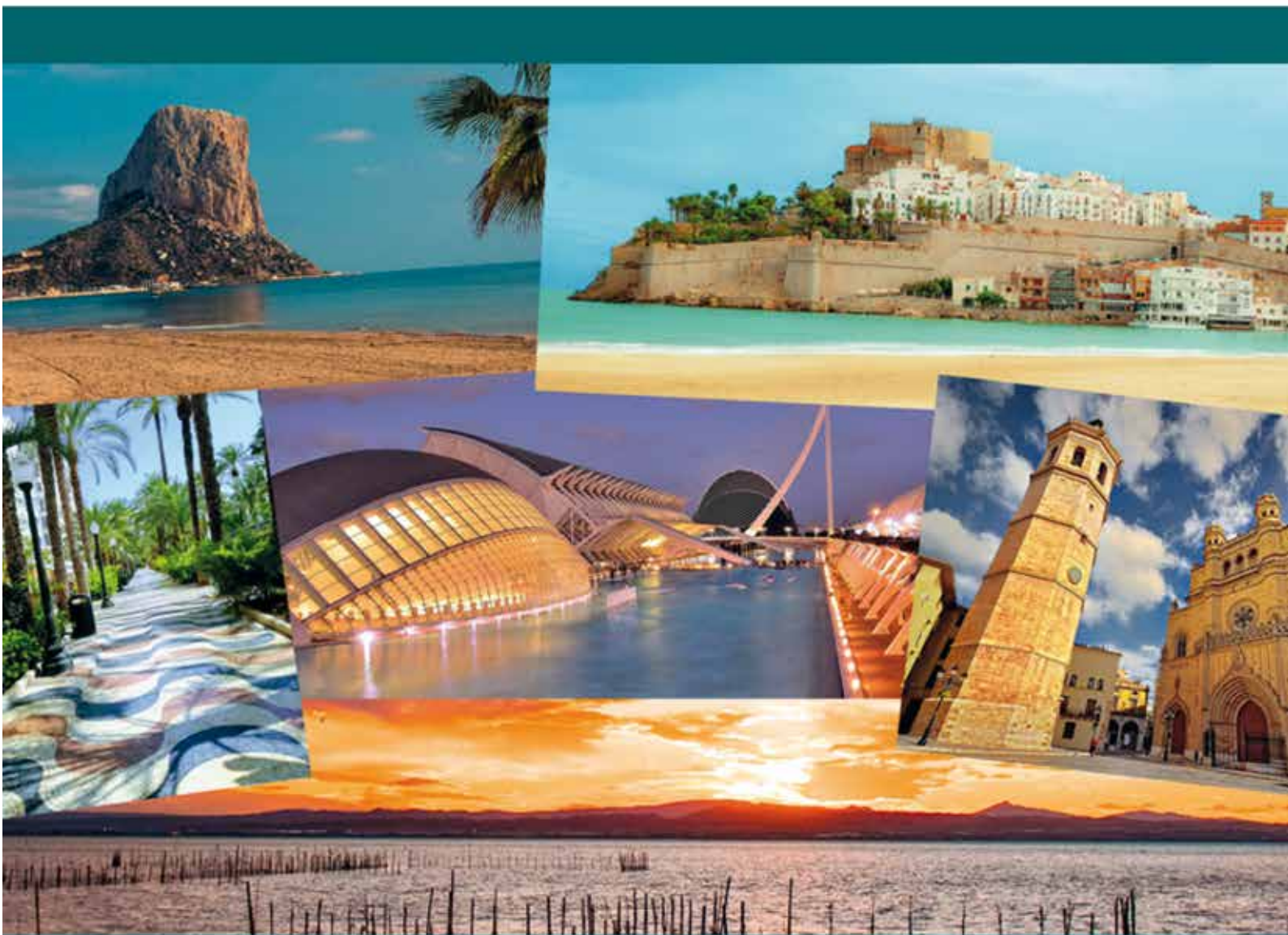
Si nos centramos en el portero automático, en el 31% de los casos no lo pueden usar personas con sillas de ruedas y en un 48% de los casos no

es videoportero, siendo reseñable que un 2% carezca de portero automático. Avanzando un poco más, el 45% de las puertas de entrada al edificio no se aguanta sola ni se cierra lentamente y el 35% son pesadas.

En cuanto a los elementos previos a la entrada, en los inmuebles de nueva construcción aún siguen existiendo un 30% de entradas con escalones o escaleras, un 54% carece de rampa y solo un 8% tiene elevadores eléctricos. Además, en el caso de que exista rampa, el principal problema es que no tiene barandillas a ambos lados (44%) o que está excesivamente inclinada (16%). Sin embargo, la accesibilidad del ascensor sigue siendo la peor de todo el recorrido.

“Aunque los edificios sin ascensor han pasado de ser un 21% para los pisos construidos antes de 2011 a un 3% para los construidos a partir de entonces, todavía algunos se cierran demasiado pronto (16%), en algunos no existen botones en sistema Braille (20%) y en otros no se anuncian los pisos con audio (55%)”, explica el profesor Sergio Nasarre, director de la Cátedra UNESCO de Vivienda de la URV.





Lo importante de lo nuestro,
De todo lo que nos une,
De la cercanía, ...

Ven y descubre las ventajas de estar asegurado con NOSOTROS.

Musepan, tu Mutua

www.musepan.com

Tel. 96 391 81 75



INNOVACIÓN ASEGURADORA PRESENTA SU NUEVO RANKING DE APLICACIONES DE SALUD DEL SECTOR ASEGURADOR



Innovación Aseguradora ha completado la primera edición de su ranking de apps del sector sanitario, que en esta ocasión ha analizado un total de 179 aplicaciones durante el mes de febrero de 2020, tanto correspondientes a entidades aseguradoras como a centros hospitalarios y empresas tecnológicas del sector.

El ranking ha contabilizado hasta dos millones de descargas, con una media de 11.173 por app, con una nota media es de 3,6 sobre 5 en conjunto de las dos tiendas. Esta puntuación se ha calculado en base a 61.119 votos, con una media por aplicación de 341 votos.

Tras un importante trabajo de prospección se han identificado 93 aplicaciones en la tienda de Apple y 86 en Google Play, algo que indica una tendencia del sector a escoger para sus aplicaciones móviles el sistema operativo iOS.

Entre las funcionalidades evaluadas en cada aplicación se encuentran la posibilidad de concertar citas online o los localizadores de centros y de facultativos, así como la consulta de cuadro médico, la gestión y consulta de pólizas o de copagos. Otras opciones valoradas por Innovación Aseguradora son la posibilidad de consulta de informes médicos o de los copagos o la disponibilidad de biblioteca, consejos salud, juegos o consejos y utilidades.

MAPFRE SE AFIANZA EN LA PRIMERA POSICIÓN DEL RANKING DE PRESENCIA ONLINE DE ENTIDADES ASEGURADORAS



MAPFRE se alza de nuevo con la primera posición del ranking de Presencia Online de Entidades Aseguradoras de Innovación Aseguradora, patrocinado por RGA re International Ibérica, correspondiente al primer semestre de 2020. La entidad afianza el primer lugar con un descenso de apenas cuatro décimas con respecto a la anterior edición, seguida por uno de los ascensos de este ranking, ARAG, que pasa de la cuarta a la segunda posición, con 80,36 puntos. Completa el podio AXA, con 73,40%

El resto de posiciones de privilegio, hasta llegar a la décima, las completan GENERALI, con 71,10 puntos; MUTUA MADRILEÑA, con 70,23; FIATC, con 68,46; AMA, con 66,02; ASISA, con 64,10; PSN, con 63,92; y DIRECT SEGUROS, con 63,83. En esta ocasión han vuelto a ser 71 las entidades aseguradoras evaluadas.

En cuanto a las clasificaciones en cada una de las áreas, en el apartado que evalúa la página web DAS es la entidad mejor valorada, con 93,94 puntos, seguida de MAPFRE (90,91) y por SURNE y SANTALUCÍA, con 87,88 puntos, una clasificación que replica la de la anterior edición, aunque mejorando ligeramente las puntuaciones totales.

La evaluación de las aplicaciones móviles de las compañías cobra cada vez mayor peso en el ranking de Presencia Online de Entidades Aseguradoras de Innovación Aseguradora. En esta edición MAPFRE es distinguida como

la mejor APP del sector asegurador español. Con 95 puntos. El podio, con un empate, se completa con DIRECT SEGUROS y FIATC, con 85 puntos. SEGUROS BILBAO, PLUS ULTRA, DAS y CESCE logran la excelencia, con un pleno de 100 puntos, en el apartado dedicado a los blog corporativos, seguidos de NORTEHISPANA y PSN, también con elevadas puntuaciones.

Una tendencia similar se observa en las herramientas destinadas a la venta online de las diferentes compañías. Así AXA logra un pleno en la puntuación y, por tanto, la primera posición, muy destacada con respecto al resto de compañías, que experimentan un quintuple empate a 85,71 puntos en la segunda posición, en la que encontramos a DKV SEGUROS, VERTI SEGUROS, MAPFRE, DAS y ARAG.

En las redes sociales manda ARAG. En el apartado de redes sociales es en el que mayores variaciones se han producido en los primeros puestos. En concreto, ARAG conquista la primera posición con 90 puntos, seguida de PSN con 86 y MAPFRE con 85,50, que conserva la tercera posición lograda hace seis meses. Los ganadores de la edición anterior, bajan hasta las posiciones 10 y 11, esto es debido fundamentalmente a que el apartado de redes sociales es el más dinámico de todos y diferencias en la frecuencia de las publicaciones y la variedad de contenido tienen gran repercusión en la clasificación.



AGENTES Y CORREDORES

Comprometidos con tu éxito

Nuestra experiencia,
continua innovación
en productos y metodologías
y un apoyo constante,
nos convierten en todo un referente
para la Mediación Profesional.

Pregúntaselo a Manuel:

preguntaselov@caser.es

*Manuel Hurtado, CEO de
Hurtado & Asociados Mediadores
de Seguros, Agencia Exclusiva de
Caser y miembro de la Comisión
Técnica y de Mercado del
Colegio de Mediadores de Valencia.*



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



Paco Novoa

Corredor de seguros. Vila-real

“A LOS MEDIADORES NOS SIGUEN VALORANDO POR CREDIBILIDAD, PREPARACIÓN, VOCACIÓN DE SERVICIO Y COMPETITIVIDAD”

¿Por qué se estableció como corredor de seguros? ¿Qué vio en esta profesión para optar por ella?

Comencé en 1988 como comercial en una correduría familiar. Un humilde fijo y un complemento sobre cartera era mi salario, pero cuando la cartera comenzó a compensar, me cambiaron las condiciones sin motivo justificado. Jamás me había planteado establecerme, pero aquella decisión activó algún resorte en mí y saqué el valor suficiente para iniciarme en una profesión que me permitía disfrutar de las relaciones personales.

En su caso se da un dato curioso: se formó en el Colegio de Valencia y se sumó al mismo como colegiado. ¿A qué se debió?

En el Colegio de Valencia me ayudaron siempre y les tomé afecto, pero un día me pidieron venir al de Castellón y lo hice. No obstante, mantengo contacto y buena relación con ambos, pues son dos equipos entrañables.

En 30 años como profesional, ¿cómo ha cambiado el oficio?

Recuerdo aun cuando los inspectores venían a recoger propuestas en papel físico con efecto de varias semanas antes, aspectos que hoy no encajarían. La llegada de internet y los medios digitales se imponen con fuerza en casi todas partes. Sin embargo en lo esencial, nos siguen valorando por lo que perciben de nosotros, credibilidad, preparación, vocación de servicio y por supuesto, competitividad.

¿Cómo se desarrolla su trabajo en una ciudad como Vila-real? ¿Es más próximo que en grandes ciudades?

Imagino que no te encontrarás a los clientes por la calle a diario cuando sales a pasear y tampoco te preguntarán por aquel siniestro que tienen en abierto. Sin duda todo es más personal, para lo malo y lo bueno.

¿El intrusismo y la mala praxis de otros canales son un motivo de preocupación para usted?

Sí, y hay muchos ejemplos. La banca, que impone los seguros a los clientes que no pueden negarse porque necesitan la operación y se rinden a sus pretensiones igual que en la época feudal. O las líneas directas, que utilizan publicidad sensacionalista y engañosa para bombardear y destacar el único aspecto con el que no podemos competir, el precio.

También hay mediadores corruptos y puede que sean los peores, sobre todo en el sector empresas donde las primas y siniestros tienen más relevancia. Se comprometen a cubrirlo todo de un modo u otro, con prácticas irregulares que promueven el fraude ante los asegurados, infectando y contaminando la imagen de todo el sector. Es difícil competir con ellos sin mancharse las manos y todos conocemos algún caso. Lo triste es la postura de algunas aseguradoras al descubrirlo, que han llegado a mirar hacia otro lado cuando hay una gran cartera en juego. Aun así, tenemos un papel relevante en la sociedad si somos capaces de aportar un valor añadido ante el asegurado. No deberíamos preocuparnos y sí ocuparnos.

Con todo, ¿qué cree que diferencia a agentes y corredores de otras formas de distribución de seguros?

“Tenemos un papel relevante en la sociedad si somos capaces de aportar un valor añadido ante el asegurado”

Desde luego, el aspecto humano y la empatía.

¿Qué servicios colegiales emplea con mayor asiduidad?

Principalmente, las sesiones de formación.

¿Qué importancia le otorga a la formación continua, tanto de los mediadores como de sus empleados?

-Sin conocimiento no aportamos nada a este sector, por mucha voluntad que haya.

¿Qué sugeriría a los colegios para tener más colegiados?

Me pregunto si se podría trabajar más en pro de la defensa del canal agentes y corredores promoviendo exclusividad a las aseguradoras y grupos que opten por nuestro canal de distribución y descartando las que distribuyen sus productos por su cuenta mediante líneas directas u operadores de banca cuyas prácticas consideramos claramente desleales.

Eduardo Palmero
Agente exclusivo. Valencia

“PRIMAMOS EL ASESORAMIENTO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ANTE LA VENTA FORZADA O MECÁNICA”



¿Su dedicación al sector viene de familia?

Soy la segunda generación de un grupo de empresas dedicadas al asesoramiento profesional. Nuestros clientes son pymes, autónomos, empresas familiares y también de particulares. La filosofía fue desde el inicio dar un asesoramiento integral abarcando áreas de consultoría, asesoramiento fiscal, laboral, jurídico y seguros e inversiones. Desde el inicio la actividad de mediación de seguros ha sido uno de los pilares fundamentales. Cuando entré a formar parte de la plantilla la figura de agente exclusivo ya estaba definida. Y me consta que la decisión se tomó valorando la importancia de la cobertura y el apoyo que en una empresa multidisciplinar podía aportar una gran compañía de seguros que cubriera los diferentes ramos.

¿Cuándo empezó en el negocio asegurador?

Cuando decidí dejar los estudios universitarios e incorporarme a la empresa familiar empecé con formación de compañía en 2009, desarrollando paralelamente tareas en el negocio para ir adaptándome al vocabulario técnico del sector, aprendiendo garantías, limitaciones y saber qué abanico de productos estábamos ofreciendo en el despacho y las características de los clientes con los que trabajábamos. En 2010 y siguiendo las directrices de formación del despacho hice el Curso Superior de Seguros a través del CECAS, lo que me dio una capacidad profesional global a nivel legal, comercial y de dirección. En este momento es cuando asumí la dirección de nuestra empresa.

En su empresa, Asesoría CEPAL, pres-

tan otros servicios además de los propios del sector asegurador. ¿Se aprovechan las sinergias?

Nuestro despacho no se entiende sin las sinergias. Intentamos dar solución integral al cliente en todos los sentidos y aprovechamos el alta de cada empresa y autónomo para ofrecerles cobertura a sus necesidades. Durante la vida activa de las empresas o de los particulares se producen diversas situaciones, la cercanía desde la que desarrollamos nuestra actividad profesional nos permite conocer a los clientes y poder ofrecerles en cada momento la cobertura que puede necesitar. Primamos el asesoramiento y la satisfacción del cliente ante la venta forzada o mecánica. Esta filosofía nos ha dado muy buenos resultados que el cliente nos devuelve en confianza y fidelidad.

¿Cómo se nota en una agencia exclusiva la mala praxis de otros canales ajenos a la mediación?

La mala comercialización de seguros fuera de la mediación son un lastre sobre todo desde el desembarco de las entidades financieras en el sector; la vinculación obligada de pólizas está generando una mala imagen y publicidad que nos afecta a los canales profesionales.

En lo particular, hay un factor que hacen que afecte poco a nuestra agencia la pérdida de clientes por la mala praxis, la colaboración con el resto de departamentos. La venta de pólizas asesoradas, junto con compañeros de fiscal, laboral y jurídico deja al cliente una sensación de profesionalidad que contrarresta a la competencia desleal.

¿Por qué aceptó formar parte de la junta del Colegio de Valencia?

El motivo más importante fue conocer al resto de compañeros de junta, desde el primer momento me dio la sensación de equipo y de que había ganas de hacer cosas por la mediación, tanto en la búsqueda de servicios para el colegiado como en modernizar la institución, creo que se ha notado.

El segundo motivo fue que iba a tener la posibilidad de cambiar la imagen que tiene el usuario sobre nuestra profesión, tan desprestigiada por los canales directos y entidades bancarias, dentro de nuestras limitaciones, por supuesto. Y el último poder reivindicar la figura de agente exclusivo como profesional, intentando hacer ver al colectivo que la institución no sólo reúne a corretores, sino que también a agentes. Es importante estar colegiado para estar formado, informado y tener herramientas necesarias para el día a día que de manera individual no podrías contratar. **Como parte de la comisión de agentes organizó el primer encuentro virtual del Colegio en mayo. ¿El futuro se escribe en virtual?**

Creo que el estado de alarma ha acelerado procesos que ya había planteados en las empresas, como el teletrabajo. El futuro se escribe en virtual y cada vez más, el uso de la tecnología como las fintech, los portales del cliente para el control de pólizas, las APPS... van a estar cada vez más al día.

¿Cree que el colectivo de agentes aumentará su implicación en los colegios profesionales en un futuro?

Debería aumentar, es sinónimo de profesionalidad. Además creo que las mismas compañías deberían promover, incentivar y patrocinar las colegiaciones de agentes.

LEY DE DISTRIBUCIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS

FICHA:

Título: “Ley de distribución de seguros y reaseguros privados”

Autores: Álvaro Requeijo Pascua y Álvaro Requeijo Torcal

Edita: Aranzadi

Año: 2020

ISBN: 978-84-1346-754-2

Páginas: 400

Precio: 50,00 €

Análisis de los requerimientos normativos derivados de la Directiva IDD y de los textos actuales para su transposición desde un punto de vista práctico, abordando propuestas concretas y soluciones específicas a las obligaciones. Perspectiva eminentemente práctica y actualizada por el Real Decreto-ley 3/2020. Ofrece soluciones concretas a problemas operativos no resueltos por el legislador. Ofrece diagramas y esquemas sintetizadores. Destinado a abogados en ejercicio, operadores jurídicos de bancos y entidades financieras y seguros. Extracto: Esta obra es un manual de cumplimiento normativo para la distribución de seguros totalmente actualizado a la nueva normativa transpuesta en España. En ella se

realiza un estudio riguroso e interdisciplinar, práctico y doctrinal de la normativa de conducta que afecta a la distribución de productos de seguro. La obra aborda todas las novedades legislativas introducidas por la Directiva (UE) 2016/97 sobre la distribución de seguros tras su transposición a Derecho Español por el Real Decreto-ley 3/2020, publicado el pasado 5 de febrero de 2020. Igualmente se abordan las novedades derivadas de todas las normas europeas de desarrollo de esta y otras normas de ámbito transversal e intersectorial que afectan directa o indirectamente en la comercialización de productos de seguro, así como la manera en la que el legislador español afrontó su transposición en España.



DIRECTORIO



DKV Integral

Todo lo que tus clientes necesitan para cuidarse y ahora con un 36% de descuento

Máxima cobertura, sin tener que renunciar a nada:
Asistencia primaria, especialistas y hospitalización.

Una **póliza vitalicia** ya que a partir del 3er año no la anularemos si el cliente no quiere. Y además, **sin variaciones de uso** porque a diferencia de otras compañías, no subimos el precio de la prima por el uso de la póliza.

36%
DTO.

en tu seguro de salud
en 2020 y 2021

¡Y más descuentos
hasta 2026!

DKV Salud

Activistas de la salud

Consulta condiciones en:
dkv.es/promociones

Tu salud, nuestro compromiso

asefa
salud



Seguros de Salud adaptados a ti y a los tuyos

Sin copagos en ningún servicio

Unidad de Protonterapia

Extensa cobertura en **medicina preventiva**

Amplio programa de **planificación familiar**

Psicología clínica

Descuentos familiares