



PUNTO DE VISTA

Martín Faz

*La concienciación del
riesgo mejora la demanda
en Hogar*

EL ANÁLISIS DEL EXPERTO

Javier Íscar

*El alquiler necesita más
incentivos y menos
restricciones*

AL DETALLE

**El seguro ante el reto
de llegar a las pymes**



Hogar en evolución

El nuevo panorama de la vivienda



Disfruta de tu hogar

Hogar



Disfruta de la tranquilidad y la seguridad, siéntete siempre protegido. Un seguro a medida, con servicios exclusivos, servicio técnico de reparaciones propio, defensa jurídica, orientación médica, asistencia informática *on-line*... para todo y para todos, incluidos los animales de compañía. Para tu seguridad y la de los tuyos, todo.

www.catalanaoccidente.com



FLORENTINO PASTOR

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

Viviendas accesibles y protegidas

Mucho ha dado de qué hablar la vivienda durante el recién concluido 2022. No obstante, ha experimentado la mayor subida de precios en los últimos 15 años (con nuestra comunidad dentro del cuestionable top 5 en este ranking). Una circunstancia fruto de los altos tipos de interés y la escasez de suelo edificable, que vuelve a afectar nuevamente a uno de los colectivos más golpeados por la crisis económica: los jóvenes.

Algo tan asentado en nuestra cultura nacional como adquirir un piso en propiedad resulta para ellos inaccesible, mientras que la opción del arrendamiento se ha disparado, pero también su coste. Muchas de las ayudas llevadas a cabo desde las administraciones públicas van encaminadas, precisamente, a paliar esta situación y facilitar que nuestros jóvenes, quienes liderarán nuestras empresas en pocos años, puedan emanciparse sin dificultades.

Desde el sector asegurador vemos toda esta situación, una vez más, con incertidumbre. Pero es precisamente en este escenario donde más protagonismo tenemos que adquirir. Pues es aquí donde las soluciones de protección que proponemos cobran más sentido, pues los imprevistos resultan más inconvenientes si caben.

Pero ni nuestros jóvenes ni nuestros mayores nos reclaman ya lo mismo. La evolución de los hábitos de vida, impulsada por la pandemia, nos han vuelto más tecnológicos, más sostenibles y, también, más hogareños. Y los seguros que ofertamos ya empiezan a mostrar esa heterogeneidad y esas nuevas preocupaciones que nos deben ocupar, creando nuevas propuestas.

¿Cuál es el problema? Que a veces se corre el riesgo de que Hogar se convierta en un “cajón de sastre”, en el que quepan todo tipo de coberturas que, por su dimensión y personalización requieren de pólizas propias (como la de ciber, mascotas o VMP), y mermemos la concienciación de la sociedad en contar con un aseguramiento completo para cada individuo.

En cualquier caso, Hogar tiene la ventaja de ser un ramo abierto, al día de las tendencias del mercado y atento a las particularidades de cada nuevo (y también veterano) cliente, cuyo estilo de vida cambia con el tiempo. Y, en otro ejemplo más de adaptación, los mediadores tendremos que facilitar que todos los ciudadanos, incluso los más jóvenes, puedan acceder a una correcta y actualizada protección de sus viviendas.

PUBLICACIÓN BIMESTRAL
ENERO - FEBRERO 2023
Nº 114



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
Presidente
Florentino Pastor

COORDINADOR
Rafael Perales Bellver

PUBLICIDAD
CASTER BALTIC
Toni Gutiérrez
Tel. 634 85 98 31

DISEÑO Y MAQUETACIÓN
Mayte Muñoz
maytemunoz563@gmail.com

DEPÓSITO LEGAL
V-3728-2003

DIFUSIÓN GRATUITA

sumario



6. en profundidad Hogar en evolución

El seguro en torno a la vivienda afronta un 2023 impulsado por el récord de transacciones, el auge del alquiler y la nueva normativa

14. El análisis del experto

Javier Íscar

Presidente de OESA



16. Punto de vista

Martín Faz

Delegado de Levante en
Mutua de Propietarios



30. Al detalle

El seguro ante el reto
de llegar a las pymes



36. Actualidad sectorial

Sostenibilidad y seguridad
digital, claves en Forinvest



3. Editorial

Viviendas accesibles y
protegidas

20. Formación "En curso"

Cultura financiera.
Digitalización y
sostenibilidad.
Comunidades de vecinos

24. Formación "Lo próximo"

Sucesión en agencias

26. Asesoría Jurídica

Cómo sacar partido al
parque inmobiliario

28. La visión del Mediador

Inma Fabregat

Agente exclusiva de
Plus Ultra Seguros

34. Actualidad Colegial

Las noticias de los colegios

41. Qué leer

Rompe la barrera del no /
Neuropymes

42. Agenda

Actividades y servicios de
los colegios

HOGAR EN EVOLUCIÓN

El nuevo panorama de la vivienda

El mercado inmobiliario español está en plena ebullición. Al alza de los precios, el récord de transacciones y el auge de la vivienda de alquiler de los últimos meses, se le unirá este 2023 la previsible entrada en vigor de la nueva Ley por el Derecho a la Vivienda, que introducirá importantes novedades. El sector asegurador se prepara para adaptarse a todos estos cambios y a los nuevos hábitos que se están introduciendo en la sociedad, en la que la sostenibilidad y la innovación ganan peso.

El proyecto de ley de la nueva normativa se aprobó en febrero de 2022, pero casi un año más tarde el Congreso de los Diputados está aún debatiéndola. Eso sí, se antoja fundamental para regular asuntos tan acuciantes como los desahucios, las ayudas al acceso a la vivienda o la limitación de los precios del alquiler.



“

La nueva Ley de Vivienda introduce novedades en el aseguramiento para favorecer la protección de los compradores

”

En este sentido, una de las grandes novedades es la introducción de las zonas de mercado residencial tensionado, de modo que la administración en materia de vivienda podrá declarar por tres años las zonas de mercado residencial tensionado, prorrogables anualmente si las circunstancias persisten. Unas áreas donde se podrán congelar o limitar los precios de las rentas del alquiler. Las condiciones para que un municipio o algunos de sus distritos sea declarado como zona de mercado tensionado, son que el coste del pago de la vivienda en ese ámbito (ya

sea hipoteca o alquiler más gastos de suministros) supere el 30% de los ingresos netos medios de los hogares. También se tendrá en cuenta que el precio del alquiler (o la compra) haya sufrido en los últimos cinco años una subida de, al menos, un 5% más que el porcentaje de crecimiento del IPC de cada autonomía.

De hecho, ya con el paquete de medidas económicas que el Gobierno implantó en marzo del año pasado, propiciado por el estallido de la guerra de Ucrania, se estableció un límite a la subida de las rentas del alquiler de un 2% hasta el 31 de diciembre de 2022, con lo que se pretendió reducir el impacto de la inflación en la renovación de los contratos de alquiler de viviendas.

También se incluirán descuentos e incentivos fiscales a los pequeños propietarios (aquellos que poseen menos de 10 viviendas en propiedad y que aglutinan el 95% del total de inmuebles) a fin de impulsar la bajada del precio de alquiler de sus pisos. Así se bonificará al 50% a aquellos que alquilen su vivienda; al 70% si se alquila por primera vez a jóvenes de entre 18 y 35 años o si se trata de un nuevo contrato con mejoras o rehabilitación; y al 90% si la vivienda en alquiler está situada en una de las catalogadas zonas tensionadas.

PROTEGERSE DE LOS IMPAGOS

Este nuevo panorama se une al que dejó tras de sí la pandemia, cuyos efectos aún seguimos



apreciando. Entonces los impagos de los alquileres se dispararon hasta un 66%. Esto provocó una proliferación de productos de gestión y protección de las rentas del alquiler. El problema es que algunas de estas soluciones relacionadas con el alquiler no cuentan con las garantías suficientes y generan dudas entre los clientes. No obstante, como señalan desde el [Observatorio Español del Seguro de Alquiler \(OESA\)](#) uno de cada cinco propietarios tiene dudas con los diferentes productos del alquiler y tres de cada diez confunde los seguros de Impago con otros productos que carecen de regulación por parte de la [DGSFP](#).

Y eso que la siniestralidad del alquiler asegurado bajó en 2021 (último ejercicio del que se tienen datos completos) al 5%, alejándose del arrendamiento sin seguro o con falsas pólizas que casi triplican la siniestralidad con un 14% por la falta de previsión y análisis previo del inquilino. De ahí que, la generalización del seguro de Impago en los contratos de alquiler se mantuviese durante 2021, según los resultados anuales de OESA. Todo ello ha provocado que la incorporación de estas pólizas haya aumentado 4 puntos, hasta alcanzar el 34% de los nuevos contratos.

Una tendencia que aumentará gracias a dos circunstancias. Por un lado, la tradicional costumbre de tener casas en propiedad de la sociedad española (a diferencia de otros países del entorno) está reduciéndose. Según la Encuesta



La siniestralidad del alquiler asegurado es del 5%, frente al 14% del arrendamiento sin seguro o con falsas pólizas



Continua de Hogares, publicada por el [Instituto Nacional de Estadística](#), en el periodo 2013-2019 las viviendas en alquiler crecieron 13 puntos más que las viviendas totales. En cambio, el parque de inmuebles en propiedad ha menguado.

Y, por otro lado, la puesta en marcha de recientes políticas de incentivo del alquiler, para hacer más asequible la vivienda, especialmente entre los colectivos más vulnerables, entre ellos los jóvenes. No obstante, siete de cada diez inquilinos aseguran que el principal problema al que se enfrentan son los precios altos del alquiler, seguido de los avales y otros requisitos nece-



sarios para firmar un contrato de arrendamiento (61%), según la I Encuesta sobre el Impago de Alquiler en España, realizada por [Lovys](#).

Además, si actualmente el parque de viviendas en alquiler disponibles en España representa el 18% del total, en los próximos años podría alcanzar el 35%. Un verdadero aliciente para la comercialización de seguros que protejan ante episodios de morosidad. Y más si se tiene en cuenta que dos de cada tres propietarios han sufrido impagos por parte de sus inquilinos y solo un 10% cuenta con una herramienta para protegerse frente a estas situaciones.



Tu éxito es nuestro éxito

Únete a nuestra red comercial

En Mutua Levante buscamos profesionales comerciales o de la mediación que garanticen los estándares de nuestra compañía y apuesten por nuestros valores para seguir creciendo.

Para más información visita nuestra web:
www.mutualevante.com/trabaja-con-nosotros



CAMBIO DE HÁBITOS

El seguro de Impago de alquiler no ha sido el único que ha sufrido un impacto relevante con la pandemia y sus posteriores consecuencias. El coronavirus modificó los hábitos y estilos de vida de las personas, hasta el punto de que el tiempo que se pasa en casa se ha incrementado notablemente desde entonces. Las restricciones de movilidad y la implementación del teletrabajo por parte de muchas empresas, junto con el temor a los contagios (reduciendo las salidas y los contactos), dieron lugar a cambios que, aunque no con la misma intensidad, se han mantenido con el paso del tiempo. Con todo, la crisis sanitaria no es la única causante de esta tendencia; el creciente sedentarismo instalado en la sociedad en los últimos años y el auge del ocio doméstico a través de dispositivos tecnológicos también tienen su peso en estos comportamientos.

Una de las grandes transformaciones que se han producido entre los consumidores tiene que ver con la concienciación. Aunque bien es cierto que la penetración del seguro en los hogares es amplia (en parte por las exigencias de las entidades bancarias de contar con una protección mínima a la hora de contratar una hipoteca), la pandemia ha propiciado que, al pasar más tiempo dentro de las viviendas, los ciudadanos hayan podido apreciar los riesgos inherentes que supone y que van más allá de



Junto con la pandemia, el auge del sedentarismo y del ocio doméstico han propiciado mayor concienciación de los riesgos en el hogar



los consabidos incendios o inundaciones. Y eso que, según los últimos datos de Lovys, el 93% de los propietarios de una vivienda tienen un seguro de Hogar en España, frente a un 62% de las personas que viven de alquiler.

Si bien es cierto que la mayor estancia domiciliaria permitió que el número de robos se redujese, por el contrario, los incidentes domésticos aumentaron, por el uso más intensivo de los elementos del hogar. También se apreció un auge en el aseguramiento de las segundas viviendas, ya que la imposibilidad de acudir a ellas por las restricciones, las hacía más propensas a que las desvalijaran y a sufrir desperfectos por falta de mantenimiento, al no poder detectar a tiempo algunas fallas, como goteras o problemas eléctricos.

SEGUROS AL DÍA

Lejos de ser un ramo inmovilista y con escaso margen de movimiento, las coberturas y servicios del seguro están recogiendo todos estos cambios y evoluciones, devenidos por la pandemia y por el propio desarrollo de la sociedad. Además, la amplitud de espectro de Hogar ha permitido acoger nuevas garantías más propias de otros ramos, ampliando la oferta y dando un valor extra al producto. Todo en busca de una mayor personalización de este seguro, que es lo que principalmente están demandando hoy en día los clientes.



Seguridad informática, viviendas sostenibles o domotización son algunas de las tendencias que marcan el seguro de Hogar



Entre las nuevas tendencias en Hogar que ya se están imponiendo y marcarán los próximos movimientos del ramo, destacan:

- **Seguridad informática.** Es una de las que mayor protagonismo ha adquirido en los últimos tiempos. Aunque el seguro ciber es el que específicamente protege contra los ataques cibernéticos, la conexión de equipos remotos puso en evidencia para las empresas la vulnerabilidad de sus siste-

mas de conexión y la mayor exposición a los dispositivos tecnológicos han aumentado la preocupación por los incidentes informáticos. La percepción del riesgo ha crecido exponencialmente ya que pueden llegar a paralizar por completo el trabajo de mucha gente o sufrir pérdidas de documentos relevantes. De ahí que coberturas como el borrado de la huella digital o la recuperación de

datos sean una opción bastante habitual en el seguro del Hogar.

- **Domotización de la vivienda.** Las casas inteligentes suponen todo un reto para el sector, ya que mediante la analítica se puede obtener mayor conocimiento de los hábitos domésticos y los riesgos inherentes, muchas veces mitigados por los propios sistemas tecnológicos complejos que se han instalado y que ayudan a detectar cañerías heladas, pérdidas en los grifos o fisuras en las ventanas. Ahora bien, como contrapartida, la prima de los seguros en este tipo de viviendas es más alta, dado el mayor valor de todos estos mecanismos añadidos.
- **Desplazamientos sostenibles.** La evolución de estos productos también está determinada por la mayor concienciación medioambiental entre la ciudadanía, que se ha visto reflejada en la forma de desplazarse. De ahí, el creciente uso de vehículos de movilidad personal (VMP). Cada vez hay más de ellos circulando por las calles y ha aumentado considerablemente el número de propietarios particulares, pero aún no cuentan con obligación de tener un seguro propio, lo que ralentiza la venta de los seguros específicos. Una circunstancia que están aprovechando muchas aseguradoras para incluir en Hogar los daños a terceros por accidentes con patinetes como una garantía adicional.



El seguro en la nueva normativa

La Ley por el Derecho a la Vivienda tendrá su impacto en el sector asegurador, introduciendo una serie de modificaciones que habrá que tener en cuenta, tanto por parte de los tomadores como de las compañías. Así, para favorecer la protección de los compradores de viviendas ante posibles retrasos en la construcción de sus casas se recoge que las entregas de dinero que el cliente haga a la empresa o cooperativa deberán estar aseguradas a cuenta del promotor de la construcción, cuya duración debe extenderse hasta el final de la misma.

De esta forma, los promotores deberán garantizar la devolución de las cantidades adelantadas más los intereses legales

mediante la contratación de un seguro de Caución, ya sea suscrito con alguna aseguradora o con un aval solidario emitido por una entidad de crédito debidamente autorizada. Además, se refuerza la obligatoriedad de indicar la compañía aseguradora en la publicidad de venta de viviendas. Aunque desde 1968 la ley ya establece esta obligación, esta normativa pretende reforzarla, toda vez que las pe-

queñas promotoras no suelen acatarla.

El promotor estará obligado, por tanto, a suscribir una póliza de seguro individual por cada comprador, en la que se identifique el inmueble en cada caso, y la póliza deberá cubrir las cantidades entregadas, los impuestos correspondientes (ya que estas entregas habitualmente recogen el IVA) y los intereses del dinero.



► **Auge de las mascotas.** Fruto de esa personalización de los seguros y de los nuevos entornos familiares es la cobertura a las mascotas que también se está incorporando dentro del ramo de Hogar, que suele cubrir la RC de los animales de compañía, para protegerse en caso de que ocasionen daños a terceros (mordeduras, destrozos de bienes...) o al mobiliario propio. Además, hay compañías que ya ofertan como opcional una cobertura de asistencia a mascotas, que puede llegar a incluir desde gastos de atención veterinaria en caso de accidente, hasta asesoramiento sobre multitud de cuestiones relacionadas con las mascotas, o por fallecimiento en casos de accidente.

► **Seguros verdes.** De lo que no cabe duda es que la sostenibilidad se está imponiendo como un criterio más en la sociedad a la hora de comprar y consumir, y los seguros no son ajenos a ello. Ya se están distribuyendo los llamados seguros de Hogar verdes, con todas las especificaciones de los seguros tradicionales, pero que incluyen otras adaptadas a este tipo de viviendas, como puede ser la reparación de electrodomésticos de categoría A, la protección de las placas solares, las instalaciones establecidas para un aprovechamiento más eficaz del agua o ayuda en la instalación de sistemas de iluminación de ahorro energético o aislamiento térmico.



www.fiatc.es

MEDI/FIATC

TU SALUD CON TODA TRANQUILIDAD

OBSEQUIO A ELEGIR:

**2 MESES
GRATIS**

o Estudio
molecular

SEGURO DE SALUD

FIATC
S E G U R O S

5 LETRAS QUE DAN TRANQUILIDAD





Javier Íscar
Presidente de OESA

El ALQUILER necesita más incentivos y menos restricciones

El mercado del alquiler se encuentra en un momento crucial. La Ley de Vivienda, la primera en Democracia que regulará el sector, parece entrar en la recta final para su aprobación. En su enésimo intento, enero puede ser clave en cuanto a su tramitación en el Congreso y su envío al Senado. Todo eso después de prácticamente un año de debate en la Cámara baja y tras la presentación de múltiples enmiendas al texto inicial.

El 1 de febrero de 2022 el Gobierno aprobó el proyecto de Ley de Vivienda y solicitó su tramitación urgente en el Congreso. Algo que se ha ido retrasando hasta el punto de que muchos hayan puesto en duda la puesta en marcha de esta Ley durante la presente legislatura. Finalmente, y casi en el último momento, parece ser que verá su aprobación.

La definición de gran tenedor, la prohibición de desahucios a las familias más vulnerables o la regulación de los precios en las zonas más ten-

sionadas han sido alguno de los aspectos más controvertidos en las negociaciones entre los partidos políticos.

En ese sentido, y por lo que respecta al último punto, el de la regulación de precios en las zonas tensionadas, desde el Observatorio Español del Seguro de Alquiler (OESA) se considera que será una medida que retraiga el sector.

Uno de los principales motivos que puede originar medidas de este tipo es la incertidumbre. Precisamente tras la pandemia, la guerra

de Ucrania o la subida de la inflación, la incertidumbre se ha convertido en el principal freno de desarrollo.

OESA también recuerda que prácticas anteriores para controlar el precio de los alquileres han contado con escaso éxito. Como es el caso de Nueva York, París o Berlín, grandes ciudades donde se aplicaron medidas similares y fracasaron fomentando la práctica de la economía sumergida. De hecho, en España ya se vivió una experiencia similar. Fue con los pisos de renta antigua, un factor que condicionó y arrastró al sector durante mucho tiempo.

Por eso es el momento de incentivar y garantizar la actividad económica también en el sector del alquiler. Para ello desde OESA se

apunta que un plan de vivienda pública destinada al alquiler ayudaría en gran medida. Pero esto ha sido durante años el “patito feo” del sector inmobiliario. Prácticamente ningún Gobierno, nacional o regional, han contado con un plan de vivienda pública destinada al alquiler y las medidas que se han tomado han sido insuficientes.

PRÁCTICAS DESLEALES

Incentivar el alquiler con medidas fiscales sería la política correcta y el camino adecuado para aportar al sector 2,5 millones de viviendas en los próximos 10 años. Cifras que OESA estima necesarias para alcanzar el 35% del parque de inmuebles totales y contar con un porcentaje acorde a la media europea.

Por otro lado, y a la espera de la aprobación de la futura ley, las últimas medidas adoptadas por el Gobierno, como la congelación de los precios de alquiler durante el primer semestre de 2023 a los nuevos alquileres o la limitación del 2% en la actualización de los precios de los inmuebles con contrato en vigor, generan confusión y dan cabida a prácticas desleales.

Otro de los factores que provocan incertidumbre en el sector es la proliferación de los falsos seguros de alquiler. Estos productos que tienen garantías limitadas intentan conquistar el mercado con invasivas y engañosas campañas de publicidad. En ese sentido, OESA estima que cerca de 60.000 propietarios se han visto afecta-

“Habría que incentivar el alquiler con medidas fiscales para aportar 2,5 millones de viviendas en los próximos 10 años”

”

dos al hacerse con un producto que no ofrecía las garantías prometidas.

Por eso, desde OESA se insiste que a la hora de contratar un seguro de Impago de alquiler hay que comprobar que está comercializado por un corredor de seguros especializado y cuenta con el respaldo de la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones.

El seguro de Impago de alquiler es la única fórmula que garantiza el cobro íntegro de las rentas en caso de impago. Algo que el sector premia incluyendo estas pólizas en uno de cada tres contratos de alquiler firmados durante el año pasado.





Martín Faz

Director Territorial Levante de
[Grupo Mutua Propietarios](#)

LA CONCIENCIACIÓN DEL RIESGO MEJORA LA DEMANDA EN HOGAR

Los seguros en torno a las viviendas están viviendo unos tiempos convulsos. La inflación, la subida de tipos y los cambios de hábitos de los consumidores están marcando el devenir de un sector en el que, como constatan desde Grupo Mutua Propietarios, la mayor concienciación del riesgo y la calidad de servicio al cliente están definiendo la competitividad en el mercado asegurador.



En Hogar, el cliente debe contrapesar la comodidad del “todo en uno” contra la completitud de las pólizas independientes



Las compraventas de viviendas aumentaron un 34,6% durante 2021, la mejor cifra desde 2007, y se espera que 2022 haya registrado también datos de récord. ¿Cómo afecta esta situación al seguro de Hogar?

Desde el Grupo Mutua Propietarios consideramos que este fuerte incremento de la compraventa de viviendas, junto con el aumento de la concienciación aseguradora en el seguro de Hogar en los últimos años, favorece que se dispare la demanda de este producto y también la exigencia por parte de los clientes.

Además, la pandemia trajo consigo nuevos hábitos domésticos. ¿Cómo ha influido el incremento del teletrabajo y las mayores estancias en el hogar en el seguro?

Desde un punto de vista de cobertura de necesidades, el cliente ha evolucionado. Al estar más en casa ha pasado más tiempo conectado por internet, ha sido más consciente de la calidad de servicio de los gigantes de este espacio (Google, Amazon, etc.) y, consecuentemente, ha elevado su nivel de exigencia en el resto de actividades que protagoniza, por ejemplo la información y el resultado en la resolución de incidencias cubiertas por el seguro.

Por el lado de la siniestralidad, en el hogar de residencia, el asegurado se ha dado cuenta antes de los problemas que aparecían, lo que reducía la intensidad de los siniestros, pero en las segundas residencias, durante la pandemia, se

incrementaron. En sentido contrario, al terminar las restricciones, el teletrabajo ha favorecido que mucha gente utilice más esa vivienda de ocio, con lo que, ahora la detección de problemas en estos segundos inmuebles ha mejorado frente a la situación pre-covid.

Otro aspecto que está cada vez más introducido en la sociedad es el de la sostenibilidad. ¿Cómo se prepara el ramo de Hogar ante estas inquietudes?

Cada vez es más relevante la sostenibilidad en el ámbito asegurador en la toma de decisiones que garantice el desarrollo de las empresas bajo criterios ambientales, sociales y de gobernanza. Algunos ejemplos de tendencias son las coberturas y servicios adaptadas, la posibilidad de disponer de un proceso de subscripción digital, la realización de trámites ágiles y libres de papel, disponer de servicios técnicos que favorezcan los proyectos de mejora de eficiencia energética o de carga eléctrica de baterías de vehículos en el hogar, etc.

Esta mayor concienciación, ¿está derivando en una nueva forma de atender al cliente y ofrecerle coberturas y servicios diferenciadores?

Sin lugar a dudas. Los grandes protagonistas del comercio electrónico y de los servicios por internet marcan un nivel de calidad de servicio que el cliente no entiende que sea menor en el resto de actividades que desarrolla en el mundo,



Aportando valor

En los últimos meses Grupo Mutua Propietarios ha formalizado la compra de Grupo DAS lo que, como señala Faz, supone un gran salto en la evolución del Grupo que impulsa así su apuesta por las soluciones en defensa jurídica, reforzando su liderazgo en el mercado de impago de alquiler y fortaleciendo su posicionamiento en la protección integral del inmueble. Una acción añadida “para seguir potenciando nuestra

marca, nuestra propuesta de valor única como especialistas en la protección integral para propietarios y sus inmuebles a través de nuestros seguros de protección, nuestros servicios de arquitectura y sostenibilidad, de asistencia y reparaciones, así como el programa de ayudas para unos inmuebles accesibles, sin barreras arquitectónicas y convertirnos en referente para todo mediador que quiera trabajar este tipo de servicios”. “Y seguir haciendo todo esto de forma rentable, que es la mejor manera de garantizar la continuidad del

negocio y de un servicio que sabemos que aporta valor a la sociedad de la Comunidad de Valencia”, concluye faz.



hogares, siempre pensando en un uso doméstico. Más allá de esto, normalmente, una póliza específica siempre debería ser más completa que una cobertura incluida dentro de Hogar. Al final el cliente debe contrapesar la comodidad del “todo en uno” contra la completitud de las pólizas independientes.

Grupo Mutua Propietarios fue pionero en ofrecer el seguro de Impago de alquiler en el mercado español. ¿Cómo ha cambiado el producto desde entonces?

El seguro de Impago de alquiler está registrando crecimientos de doble dígito, consistentemente desde hace varios años ya. En el Grupo Mutua Propietarios, como uno de los líderes en la comercialización de este producto, somos muy conscientes de su aportación de valor a la sociedad al ayudar a eliminar riesgos de mercado de vivienda de alquiler.

No obstante, el porcentaje de viviendas alquiladas sin póliza es aún muy grande y queda mucho por recorrer. También hemos visto una mayor profesionalización de este ramo, gracias a que la mediación profesional cada vez se interesa más en este producto.

El mayor desarrollo en este seguro en los últimos tiempos quizás haya sido el sistema de suscripción, que con Grupo Mutua Propietarios ha dejado de estar basado en la revisión manual por el back-office de la compañía de los docu-

y así exige la inmediatez de la información en las incidencias, poder establecer la opinión que le merece el profesional que le atendió, la misma consideración ante una operación que no ha resultado según sus expectativas, etc. Esto, que indudablemente es bueno para el mercado, es un reto mayúsculo para las compañías de seguros y será un parámetro por el que nos diferenciaremos unas de otras en el corto-medio plazo.

Muchos seguros de Hogar ofrecen coberturas de ciberriesgos, de protección de VMP, de mascotas... ¿Pueden sustituir en algún caso a los seguros específicos de estas modalidades?

El seguro de Hogar ha ido evolucionando en los últimos 20 años de unas coberturas sencillas de Incendio, Aguas, Robo y RC, hacia pólizas más complejas, que agrupa un paquete de coberturas adaptado a las nuevas circunstancias de los

mentos económicos del inquilino, para pasar a ser ahora un sistema digital 100% online, con la mejora de costes de administración y de tiempos de gestión que esto representa.

En los últimos años los elevados precios de la vivienda han incrementado la demanda de arrendamientos. ¿Cómo se está comportando el seguro de Impago de alquiler ante este panorama?

Estamos constatando que es uno de los productos con mayor demanda. Las perspectivas es que en los próximos años siga en auge. La subida de tipos, la inflación y las perspectivas económicas poco halagüeñas van a contribuir a aumentar la fuerte demanda ya existente.

La nueva Ley de vivienda limita los precios de los alquileres en zonas de mercado residencial tensionado. ¿De qué forma puede afectar esta nueva medida al seguro de Impago de alquiler?

Las políticas que favorecen la salida de inmuebles del mercado de alquiler son siempre negativas. Si hay menos inmuebles, se hacen menos seguros. Por otro lado, si los precios no pueden subirse con libertad lo que nos podemos encontrar es que los propietarios no realicen obras de mejora en los inmuebles, con lo cual la siniestralidad de Hogar subirá; y en los pisos que, por sus deficitarias condiciones ahora están por debajo de los topes que se fijen, y que tienen espacio aún

“

Una legislación nacional de Comunidades sería beneficiosa si conseguimos que la aportación de valor del seguro sea claramente percibida por el mercado

”



para llegar a esos límites, lo recorran, con lo que la media de esfuerzo monetario de los inquilinos dedicado al pago de la renta se incrementará, y con él, lo hará también el riesgo de impago.

Solo en Madrid y la Comunidad Valenciana es obligatorio que los inmuebles de propietarios tengan contratado un seguro de Comunidades. ¿Cómo facilitaría una normativa nacional el funcionamiento de este tipo de seguros

El seguro es un negocio de mutualizar riesgos; cuantos más seguros haya, mejor se podrán repartir los costes de las incidencias de unos pocos entre el conjunto. Una legislación nacional sería beneficiosa para la industria y para la sociedad, siempre, que consigamos que la aportación de valor del seguro, por sus coberturas, por su asistencia y por su calidad sea claramente percibida por el mercado.

Cultura financiera

El [Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Valencia](#) ha celebrado una masterclass sobre inversión, asesoramiento y finanzas conductuales, de la mano de expertos de [Allianz](#).



Juanjo de Diego Ferrús

Asesor comercial de [Allianz](#)

Álex Solla

Coordinador de Formación DC Este de [Allianz](#)

Inflación fue, para desgracia del bolsillo de los consumidores, una de las palabras más repetidas en 2022. Y es que, en los últimos diez años, la situación macroeconómica ha pasado por diferentes fases, que además de poner a prueba la economía mundial, nos ha ayudado a incrementar la cultura financiera general.

Si a esta circunstancia sumamos un escenario de tipos de interés extremada e históricamente bajos durante más de un lustro, el resultado es un entorno muy poco propicio para los productos de ahorro e inversión garantizados.

El mediador, acostumbrado a moverse en su zona natural de confort, con garantía y seguridad como señas de identidad para el cliente, ha tenido que reinventarse, y demostrar una gran capacidad de aprendizaje para afrontar un nuevo reto: cómo pasar de vender productos financieros garantizados a asesorar al cliente en productos de inversión en lo que él asume el riesgo.

Un primer repaso de conceptos clave nos situó en el punto de

partida de la formación: binomio rentabilidad/riesgo, ratio de Sharpe, capitalización simple y compuesta, los tipos de activos financieros y los distintos elementos y clasificaciones de los fondos de inversión y unit linked.

La historia del sector se ha forjado entre planes de ahorro, planes de jubilación, planes de previsión asegurada, PIAS y SIALP más recientemente. Y si bien las aseguradoras han diversificado su negocio en el mundo de la gestión de activos, fue la entrada en vigor de Solvencia II la responsable de que se centraran los esfuerzos en la transformación del canal mediado con el objetivo de ofrecer las mejores soluciones de inversión a nuestros asegurados, hasta ahora bajo el paraguas de la garantía de capital.

La implementación definitiva en 2021, tras varias trasposiciones, del marco regulatorio retributivo obligó a una última transformación en agentes financieros dependientes de la CNMV y con pleno derecho para la comercialización de fondos de inversión de forma directa y no a través de pólizas de seguro.

Solvencia II propició la transformación del canal mediado para ofrecer las mejores soluciones de inversión a los clientes



Nos encontramos ante un nuevo desafío: superar retos como la propia formación o el cambio de paradigma de venta a asesoramiento de productos financieros; y aprovechar ventajas como la neutralidad frente a otros actores y la fidelización y calidad de las carteras.

HOMO ECONOMICUS

Y todo ello teniendo en cuenta que la conducta domina nuestras finanzas y también a la inversa. Durante el siglo XIX y anteriores, desde la economía, se consideraba que el ser humano a la hora de tomar decisiones se comportaba de una ma-

nera racional, egoísta y con el único objetivo de obtener los mayores beneficios con un esfuerzo mínimo, dejando completamente al margen la influencia de cualquier aspecto psicológico o sociológico.

Sin embargo, este patrón denominado homo economicus comienza a perder fuerza a partir de la segunda mitad del siglo XX, en que un grupo de psicólogos cognitivos empiezan a contrastar sus modelos de conducta con las teorías racionales y descubren que cuando tomamos una decisión que implica riesgo e incertidumbre (por ejemplo, todo lo relacionado con nuestras inversiones) sí que hay una serie de factores emocionales que afectan directamente a la forma en que tomamos esa decisión.

Nace así el área de estudio e investigación que se preocupa por conocer la forma en que funciona el cerebro humano a la hora de elegir cómo, cuándo y en qué invertir y que recibe la denominación de “finanzas conductuales”. A partir de aquí, se determinan muy claramente una serie de sesgos emocionales que van a contribuir a nuestras decisiones financieras y se establecen

los comportamientos que generan cada uno de ellos. Entre ellos, podemos destacar el efecto rebaño, el exceso de confianza, el anclaje o la aversión a perder.

Pero, ¿por qué es importante conocer toda esta información en nuestra profesión como mediadores de seguros y qué aplicación práctica tiene en nuestro día a día? Es indudable que con la incorporación en los últimos años de los productos financieros y de inversión a nuestro catálogo, hemos tenido que adaptarnos a nuevos términos, nuevas formas de venta e, incluso,

a nuevos perfiles de clientes. Y, en este sentido, lo que está demostrado por la experiencia es que cuanto mejor conozcamos el posible comportamiento de nuestro cliente y cuanto mejor podamos prever sus reacciones, mucho mejor será nuestra interacción con él, mejor podremos presentar nuestro producto y, sobre todo, tendremos una batería de herramientas conductuales para aquellas situaciones en que veamos claramente que el cliente está siendo un homo economicus y está olvidándose de sus emociones a la hora de decidir.



Digitalización y sostenibilidad

Los colegiados de Castellón han asistido a una ponencia impartida por [Zurich](#), que abordó la importancia de la digitalización, la sostenibilidad y el fomento del talento femenino en la industria de seguros.



Iván Carballal
Distribución y
Conectividad
Segmento Personas
de [Zurich](#)

La digitalización es esencial para la competitividad y la eficiencia en el sector de los seguros. Los mediadores deben estar preparados para ofrecer servicios online, automatizar procesos y utilizar herramientas digitales para mejorar la experiencia del cliente, pues las nuevas generaciones esperan una experiencia 100% digital. Además, la digitalización permite una mayor personalización de productos y servicios, lo que es especialmente valioso en un mercado cada vez más competitivo.

También está adquiriendo una gran importancia la sostenibilidad en la industria de seguros, hasta el punto de que los mediadores deben ser conscientes de los riesgos ambientales y promover productos de seguros.

TALENTO FEMENINO

Como importante es fomentar el talento femenino en los negocios de seguros, ya que aún existe una brecha de género en el sector. Hay que enfatizar la importancia de promover la igualdad de oportunidades y la diversidad en el lugar de trabajo, ya que no es un tema

**Promover la igualdad
de oportunidades
mejora el rendimiento
financiero**



ético, sino que también tiene un impacto positivo en el rendimiento financiero.

En este sentido, Zurich está llevando a cabo el programa Mujeres Valientes Go al Mercado, que tiene como objetivo el apoyo sin fisuras del talento femenino, ya que la pluralidad de perfiles y capacidades son una palanca de innovación y transformación en el sector, así como de promoción de la mujer en el mercado asegurador.

A medida que el sector evoluciona, hay que poner especial énfasis en la necesidad de que los intermediarios estén preparados para adaptarse a los cambios cada vez más rápidos del mercado y ofrecer servicios de calidad a sus clientes, mientras contribuyen a un mundo más verde y equitativo.

Comunidades de vecinos

El [Colegio de Mediadores de Seguros de Alicante](#) acogió una masterclass sobre cómo abordar los conflictos en las comunidades de vecinos, teniendo en cuenta la normativa vigente y el papel de las pólizas para solventarlos.

Una comunidad de propietarios está sujeta a una serie de problemas derivados principalmente de: convivencia, daños, seguros, responsabilidades civiles e interpretación adecuada de las zonas comunes y privativas.

En España hay aproximadamente 900.000 comunidades aseguradas que conllevan alrededor de 1.400.000 siniestros anuales. Los siniestros más numerosos (excepto cristales) son sin duda los que mayores problemas causan: daños por agua, daños atmosféricos, Res-

ponsabilidad civil y daños eléctricos. Obviamente también los incendios.

El mediador en muchas ocasiones se encuentra en medio de toda esta casuística, no siempre de fácil solución: exclusiones, infraseguros, falta de mantenimiento, ausencia de inspecciones obligatorias, RC entre propietarios y comunidad y un largo etcétera. Además, también numerosos asegurados acuden al mediador a consultar problemas ajenos al seguro y más propios de la Ley Horizontal.

Ante estas circunstancias, la jornada hizo hincapié en aspectos de relieve como la normativa vigente y las inspecciones de obligado cumplimiento para las comunidades (dada su incidencia en caso de siniestro); las coberturas de las pólizas de seguros; la concurrencia de seguros y la controversia entre las pólizas comunitarias y privativas en distintos siniestros; y las responsabilidades civiles. También se comentaron sentencias y casos reales de los mediadores en tiempo real.

De ahí que se facilitara una amplia documentación, así como conocimientos y actuaciones derivadas de los continuos conflictos que se presentan en estos edificios. Todo ello con el objetivo de que el mediador, ante una serie de preguntas y cuestiones planteadas a consecuencia de un siniestro o simplemente por una consulta de un asegurado o administrador, sea capaz de facilitar información al respecto, siempre y cuando no sean de tal complejidad que haga necesario acudir a la vía judicial.





SUCESIÓN EN AGENCIAS

El [Colegio de Mediadores de Seguros de Valencia](#) va a celebrar una jornada profesional exclusiva para agentes de seguros, con un contenido ampliamente demandado por este colectivo: “Gestión de la sucesión y derechos económicos por contingencias en la agencia de seguros”.

La planificación de la sucesión en cualquier negocio requiere de un proceso de gestión del talento de modo que cuando el responsable se retire se cuente con otro trabajador capacitado para desempeñar las funciones clave del puesto. Una práctica que permite garantizar la estabilidad del negocio, especialmente en los casos de que estos tengan un componente familiar.

Asimismo, durante el desempeño laboral existen una serie de situaciones que pueden derivar en que el agente de seguros no pueda desarrollar correctamente su actividad profesional, imposibilitándoles para seguir trabajando. Ante estas circunstancias el trabajador cuenta con una serie de

derechos materializados a través de la Seguridad Social, que le proporciona, dependiendo del tipo de contingencia, unas prestaciones económicas determinadas.

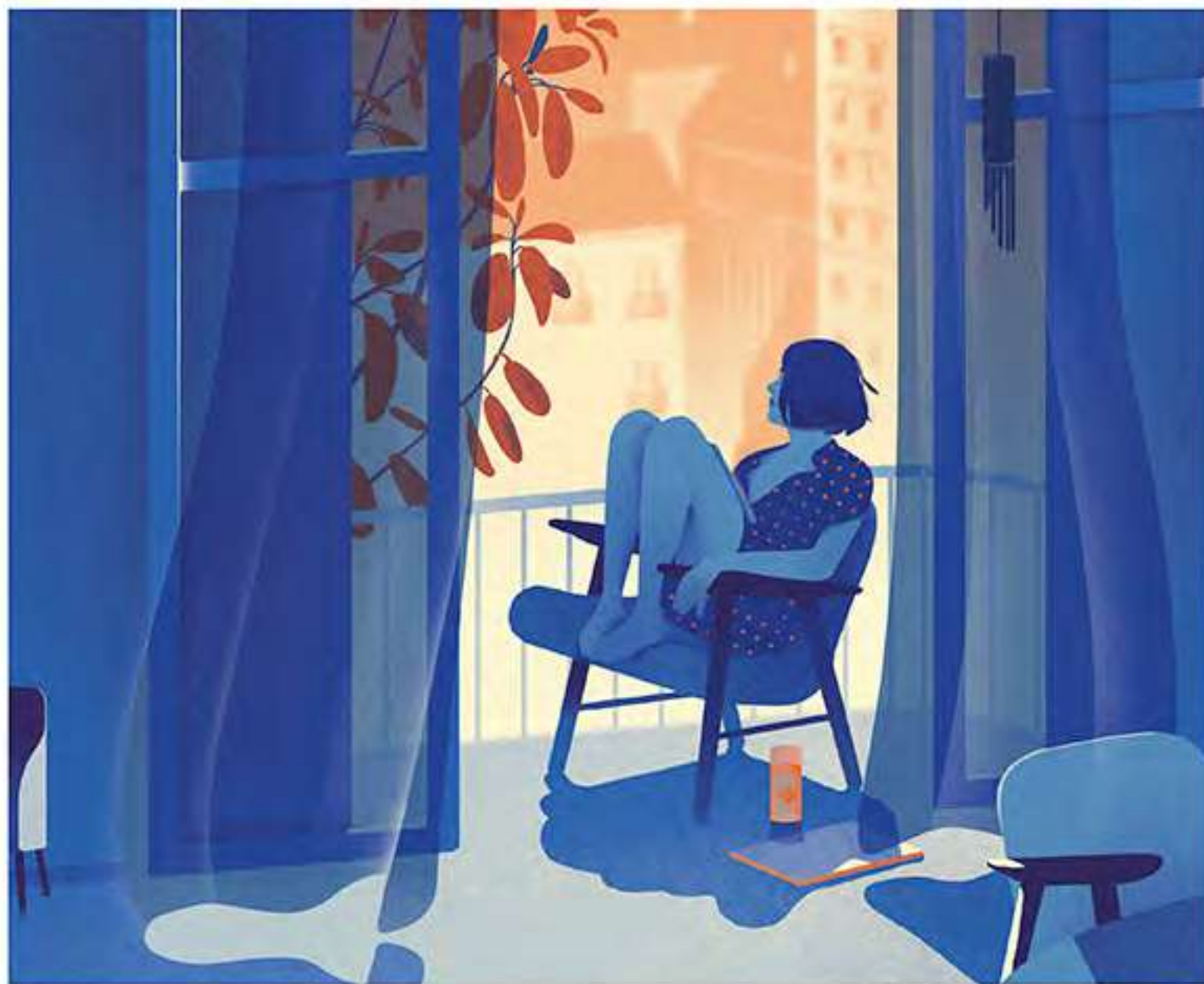
CONTENIDOS

Bajo esta premisa, va a tener lugar una sesión en la que se tratarán aspectos tan importantes para los profesionales como el acceso de una segunda generación al negocio y el modelo jurídico a adoptar, las claves que hay que tener en cuenta cuando tiene lugar un proceso de sucesión familiar y continuidad de negocio, o los derechos económicos que tiene el agente por contingencias como pueden ser la invalidez, la jubilación o el fallecimiento.

La jornada tendrá lugar en las instalaciones colegiales con una duración de 4 horas, que se impartirán en horario de mañana (de 10:15 a 14:15) de la mano de Pablo Surdo, socio director de [Dextra Consultores](#). Para complementar la formación, también se contará con la participación de [Beneyto Abogados](#), expertos en derecho asegurador y Gabinete Jurídico del Colegio de Valencia.

El período de matriculación termina el próximo miércoles, 8 de febrero, debiéndose reservar la plaza e inscribirse de manera online. No obstante, la jornada, organizada por la Comisión de Agentes de la entidad colegial, tendrá un aforo limitado de 30 personas.

- **Fecha:** 10 de febrero de 2023
- **Coste:** 25 euros colegiados, 35 euros no colegiados
- **Modalidad:** presencial
- **Más información:** www.valenciaseguros.com



En ASISA sabemos que debemos ir mucho más allá de cuidar de tu salud. Por eso, te ofrecemos seguros dentales, de vida, accidentes, decesos, viajes y mascotas. Para que así tengas siempre la tranquilidad de tener protegido todo lo que más te importa.

**Salud | Dental | Vida
Accidentes | Decesos
Viajes | Mascotas**

ASISA Valencia
C/ Poeta Querol, 11

asisa+

900 10 10 21 | asisa.es

Ignacio Beneyto
Abogado. Titular de
Beneyto Abogados



Elena Serna
Graduada en Derecho
y colaboradora de
Beneyto Abogados



Cómo sacar partido al parque inmobiliario

España cuenta con uno de los parques inmobiliarios más envejecidos de Europa. Con una antigüedad superior a los 40 años, presenta una calificación energética mucho más baja (por contaminante), con una valoración media de E según varios estudios.

Por este motivo, nuestro país debe alcanzar las metas establecidas en el Pacto Verde Europeo y, en tal sentido, el Gobierno ha aprobado dos programas enfocados a la rehabilitación y a la eficiencia energética. El objetivo es reducir en un 36,6% el consumo de energía final de cara a 2050 y rehabilitar más de medio millón de viviendas de aquí a 2026.

Otra de sus principales características, teniendo en cuenta la demanda es su tamaño, pequeño y escaso.

Esto es debido a las trabas que podemos encontrar a la hora de comprar o alquilar una vivienda, como: la falta de seguridad jurídica y agilidad administrativa (los procedimientos para conceder licencias son largos y costosos, por no hablar de los impuestos); la escasez de materias primas, que ha provocado un encarecimiento de los costes de obra en un 25% y 30%, repercutiendo en el precio final (las constructoras también reclaman la escasez de mano

El sector debe prestar atención a las reformas para aprovechar las oportunidades de negocio y transmitir a sus clientes las modalidades aseguradoras

de obra cualificada); y, la falta de suelo edificable donde poder construir nuevas viviendas, y la pasividad de la Administración al respecto.

Esto, ha provocado una escasez de oferta y, unido a la inestabilidad, precariedad y temporalidad laboral, ha derivado en la existencia de unos precios altos y subidas continuas de los mismos. Todo ello ha propiciado el crecimiento del mercado de alquiler, especialmente entre la población más joven, cuya situación laboral complica su acceso a las hipotecas.

La solución, tal y como afirma el Banco de España, es incrementar de manera estable la oferta de viviendas. Lo importante es estabilizar los precios y frenar sus subidas. Esta es la única forma de hacer frente a la demanda tanto de alquiler como de compra-venta.

ASEGURAR LOS PERCANCES JURÍDICOS

En cuanto a los principales percances jurídicos que pueden encontrar los propietarios de las viviendas si desean alquilarlas o venderlas, el problema principal son los okupas, frecuentes en viviendas utilizadas como segundas residencias o en viviendas desocupadas, siendo también cada vez más los inquilinos que dejan de abonar las mensualidades y se convierten en “inquiokupas”. El último estudio realizado por el Ministerio del Interior refleja que este fenómeno se ha incrementado en un 40% en los últimos años.

La única solución para los propietarios es acudir a la vía judicial, lo cual se traduce en tiempo y dinero, teniendo en cuenta que es necesario contar con abogado y procura-

dor, y los procedimientos judiciales se demoran en el tiempo.

Otro de los problemas es el de los actos vandálicos y los daños materiales que los inquilinos o los okupas pueden causar.

Ante esta realidad, cobran importancia los seguros de Impago de alquiler, que garantizan el cobro de las rentas que el inquilino ha dejado de pagar y gestionan el proceso de desahucio, además de que suelen incluir los daños ocasionados por actos vandálicos y los gastos de cerrajería. Son tantas sus ventajas, que cada vez son más los contratos de alquiler que los incluyen para evitar el pago del depósito correspondiente, y se han posicionado como una gran alternativa al aval bancario.

Por otro lado, desde la perspectiva del arrendatario, también en los últimos años han cobrado importancia las pólizas para inquilinos, con las que poder cubrir siniestros no relacionados con elementos fijos de la vivienda y su responsabilidad civil.

Por último, y en cuanto a los okupas una forma de protegerse en viviendas desocupadas o segundas residencias sería bien a través de coberturas de ocupación ilegal,

dentro del seguro de Hogar, o incluso como seguro específico o bien a través de un seguro de Protección jurídica, que ampare legalmente en caso de ocupación.

OPORTUNIDADES DE NEGOCIO

Finalmente, a modo de conclusión, podemos afirmar que el futuro de este sector dependerá de las políticas de viviendas diseñadas y de la coyuntura económica del momento.

Teniendo en cuenta lo anterior, las perspectivas son muy alentadoras para su desarrollo, sobre todo por el crecimiento del mercado del alquiler. Por este motivo, el sector asegurador debe prestar atención a las reformas que se vayan produciendo para poder aprovechar todas las oportunidades de negocio y transmitir a sus clientes estas modalidades aseguradoras.

Igualmente, se podría apostar por la creación de nuevos productos específicos para propietarios de edificios destinados a arrendamiento; así como pólizas para los inquilinos que garanticen el pago de las rentas en caso de fallecimiento o desempleo, o productos que cubran la anulación de los alquileres de temporada que tanto auge están teniendo.

El consumidor, además de buen producto, demanda buen servicio

Inma Fabregat

Agente exclusiva de [Plus Ultra Seguros](#) en Castellón

“Los propios usuarios se han dado cuenta de los posibles riesgos inherentes a las viviendas”. Así de clara se muestra Inma Fabregat para justificar la buena evolución del seguro de Hogar. Un ramo que conoce a la perfección como agente exclusiva desde 2004 y miembro de la Junta de Gobierno del [Colegio de Mediadores de Seguros de Castellón](#).

¿Cómo se está adaptando un seguro tradicional como el de Hogar a las nuevas demandas del mercado inmobiliario?

Creo que ha sido uno de los seguros que en los últimos años más ha evolucionado en el sector asegurador, ya que se ha iniciado en la

sociedad un cambio de mentalidad en cuanto a la posibilidad de protegerse de los posibles incidentes domésticos. Entiendo que el que hayamos tenido que estar durante más tiempo dentro de casa nos ha llevado a darnos cuenta de la necesidad de estar protegidos en este



aspecto. Las compañías han tenido que adaptarse a estas nuevas necesidades y han ido incorporando nuevas soluciones aseguradoras en este ramo.

Muchas personas no saben todo lo que ofrece su seguro de Hogar. ¿Cómo ayuda el mediador en esa labor?

Evidentemente aquí sí que se distingue el medio que elige el cliente para el aseguramiento de su vivienda, ya que encontrará una gran diferencia si elige un mediador profesional, ya sea un agente o un corredor, a otros medios. La labor del agente o corredor es realizar una gerencia personal de los riesgos del cliente teniendo en cuenta todas las circunstancias individuales del mismo, así como las características de la vivienda.

El mercado de alquiler de vivienda está muy convulso. ¿Cómo está impactando al seguro de Impago de alquiler?

Creo que cada vez más valoran la posibilidad de que el mediador, a través de la compañía, les pueda anticipar la valoración y solvencia de un posible inquilino y, sobre todo, que en el caso que el impago llegue a producirse, les respalde la garantía en su póliza de Hogar. Es una garantía que poco a poco va teniendo entrada en el mundo asegurador a medida que el consumidor ve las ventajas potenciales de la misma.

Con los nuevos canales los clientes no pierden la cercanía, sino que aumentan la facilidad y rapidez en la comunicación con el mediador



¿Cómo consigue Plus Ultra la diferenciación en su oferta en un seguro como el de Hogar con tan alta penetración?

Ampliando las coberturas básicas tradicionales del seguro de Hogar con las que demanda el mercado, y poniendo a disposición de los clientes profesionales altamente cualificados, los

cuales intervienen en el momento de ocurrencia de un siniestro de una forma rápida y eficaz.

¿Qué recursos emplean para lograr la fidelización del cliente en un mercado irrumpido por operadores digitales y con gran competencia de precios?

Dando servicio de excelencia profesional y transmitiendo confianza y cercanía, aspectos que otros medios será difícil que puedan igualar. Cada vez más el consumidor, además de buen producto, demanda buen servicio. La proximidad que se puede transmitir desde las oficinas del mediador tradicional donde se ven las caras y se les llama por su nombre, será muy dificultoso que se pueda realizar por otros medios. No siempre es cuestión de prima: el consumidor valora también la calidad, la información veraz y el trato cercano, es decir la profesionalidad con mayúsculas.

Como agente de seguros, ¿aprecia que los hábitos de contratación y consulta de los clientes han cambiado?

Entiendo que están cambiando en cuanto a la forma de relacionarse con nosotros, ya que ahora, y sobre todo a raíz del covid, además de poder acudir a nuestras oficinas de forma presencial, se están acostumbrando a la relación a través del WhatsApp, el email y el teléfono, y todo ello sin perder la relación personal. No pierden esa cercanía, sino que aumentan la facilidad y rapidez en la comunicación con el mediador.

I Informe Hiscox de Pymes y Autónomos en España

El seguro ante el reto de llegar a las pymes



Muchas pymes se encuentran infraseguradas, especialmente las que son más pequeñas y nuevas. Así lo revela el I Informe **Hiscox** de Pymes y Autónomos en España, que pone el acento en otro dato muy preocupante: el 8,2% de estas compañías no tiene contratado ningún tipo de seguro.

Una de las causas de esta desafección es que muchos productos aseguradores existentes son demasiado complicados y rígidos para cubrir las necesidades de las empresas más pequeñas. “La naturaleza cambiante de las pymes plantea a los aseguradores el reto de crear productos a su medida”, señala el estudio, toda vez que es un segmento empresarial extremadamente heterogéneo en cuanto a sector, tamaño y, por tanto, necesidades y preferencias a la hora de asegurarse.

De ahí que el informe realice una serie de recomendaciones para conectar con las pymes: alinear la estrategia aseguradora con los diferentes objetivos de cada segmento, tener al cliente en el centro del modelo, desarrollar excelencia técnica y operativa, ofrecer una cartera a medida para cada cliente objetivo y activar y digitalizar los canales de ventas. En esta línea ya se aprecia como la evolución de la socie-

dad está cambiando los modos en cómo nos relacionamos con el seguro. Baste comprobar que, aunque el canal de comunicación preferido para contratar y gestionar los seguros es la llamada telefónica (53,7%), seguido por la asistencia personal (32,5%), los medios digitales están adquiriendo en los últimos tiempos mucho peso, destacando el envío de correos electrónicos (30,8%).

El análisis también pone el acento en que la incertidumbre económica, devenida de la pandemia y la inestabilidad geopolítica, ha generado entre los empresarios nuevas inquietudes, de modo que les gustaría tener cubiertos las circunstancias resultantes de esas situaciones, como la inactividad, los impagos o la pérdida de clientes. Asimismo, manifiestan un gran interés en los seguros completos, para cubrirse totalmente ante la volatilidad del entorno, un producto “que agrupe todo”.

Con todo, en la actualidad, el seguro más habitual entre las pequeñas y medianas empresas de nuestro país es el RC General (54,4%), seguido del RC Profesional (37,3%) y el Multirriesgo (36,8%). En todos los casos, la proporción de contratación crece a medida que se incrementa la facturación, el tamaño y la antigüedad de las compañías. No obstante, es significativo que solo el 2,7% de quienes facturan más de 5 millones al año carezcan de ningún tipo de seguro, por el 8,3% de los que

facturan por debajo de esa cifra; el 2,9% de las pymes, frente al 12,8% de los autónomos sin asalariados; y el 4,8% de las que tienen más de 5 años por el 17% entre las más inexpertas.

RC General, RC Profesional y Multirriesgo son los seguros más contratados por las pymes



ESCASA PROTECCIÓN DE DIRECTIVOS

El infraseguramiento es señaladamente significativo en el caso de los directivos de las pymes, ya que apenas el 10,5% cuenta con una póliza de D&O. Un porcentaje que, de nuevo, varía dependiendo del

tamaño y experiencia de la pyme y en función de si la empresa tiene asalariados o no.

En el caso de las organizaciones que no tienen empleados contratados, solo el 3,4% cuenta con esta protección para sus directivos, cifra que se va incrementando al mismo ritmo que el tamaño de la compañía. Así, hasta el 18,1% de las microempresas (menos de diez empleados) y el 38,4% de las pequeñas (entre 10 y 49 empleados) tiene este seguro.

Tendencia similar ocurre con la longevidad de las compañías. De las que tienen menos de 5 años escasamente un 1,4% apuesta por este tipo de póliza, mientras que entre las más experimentadas el porcentaje alcanza el 14%.

Según señala el estudio, esta baja penetración de las pólizas de D&O en el tejido empresarial español responde a que todavía no se tiene interiorizada la necesidad de protegerse ante posibles negligencias en el trabajo. “Ya sea por decisiones estrictamente laborales, como una mala gestión, una decisión comercial, problemas en inversiones o incluso errores en la declaración de concursos de acreedores; o por situaciones derivadas de su comportamiento, como casos de acoso y discriminación o delitos de tipo ecológico, los directivos deben ser conscientes de la necesidad de protegerse, ya que, dependiendo de la situación, podrían incluso tener que responder con su patrimonio personal”, advierte el estudio.

Esta escasa protección de los directivos también se aprecia en que casi nueve de cada diez sociedades (88,9%) no tiene establecido ningún procedimiento de sucesión, de modificación o renovación en la dirección de su organización. Todo ello pone en evidencia que, en caso de producirse algún incidente, la mayoría de las pymes consultadas no tendrían un plan de contingencia preparado ni tampoco los directivos estarían protegidos ante posibles eventualidades.

EL PESO DE LA PYME

Unos porcentajes especialmente llamativos si tenemos en cuenta que en España el 99,8% de las empresas son pymes, es decir, cuentan con menos de 250 trabajadores, 50 millones de euros de facturación y 43 millones de euros de balance. En términos demográficos, en España, por cada 10.000 habitantes, hay una gran empresa y 710 pymes, de las cuales 396 son pymes sin asalariados y 284 son microempresas.

En concreto, las que no tienen asalariados concentran al 55% de las empresas españolas, las micropymes aglutinan al 38% del total y las pequeñas empresas, con menos de 50 empleados, junto con las medianas empresas, con menos de 250 empleados, reúnen una cuota de apenas el 6%.

A nivel de empleo, es llamativo que de los 16,9 millones de empleados que trabajan en España en compañías privadas, 10,8 millones de ellos lo

hacen para pymes, reuniendo al 64% del total de los trabajadores, "lo cual refleja el peso de las pequeñas y medianas empresas, tanto en el panorama económico nacional, como en el social".

En el caso concreto de la Comunidad Valenciana, el porcentaje de pymes es del 99,9%, con la mitad de ellas concentradas en la provincia de Valencia. Se encuentra entre las principales regiones exportadoras del país, con un tejido industrial dominado por pymes y muy concentrado espacial y sectorialmente, poniendo en clave el fuerte dinamismo empresarial de la región.

No obstante, como señala el estudio, la Comunidad Valenciana tiene una privilegiada situación geoestratégica en el centro del Arco Mediterráneo Occidental. Esto le facilita un rápido acceso tanto al mercado nacional como al europeo y la convierte en un verdadero hub logístico en el Sur de Europa. Además, se está posicionando como un atractivo centro de operaciones tecnológico en el Mediterráneo para startups y empresas TIC, hasta el punto de que se ha convertido en la cuarta región exportadora de estos productos con un 8% del total nacional.

Con todo, el sector más importante dentro de la región es el automovilístico, el cual concentra el 24% de las exportaciones regionales. Además, es la tercera región exportadora de productos agroalimentarios con un 13% del total de España. En la composición industrial de la región también destaca el sector químico y productos

El infraseguramiento es significativo entre los directivos de las pymes, ya que apenas el 10,5% tiene una póliza de D&O

”



farmacéuticos, que representan el 14% del total de España. La región es la segunda exportadora de plástico y sus manufacturas con un 11% del total. Y también es reseñable que el 56,9% de todo el calzado nacional se produce en Alicante.



UN SEGURO COMO TU CASA: A TU MEDIDA.

El seguro de hogar flexible que cuenta con tres gamas en las que tú eliges qué coberturas y qué packs de valor añadido contratar.

- Asistencia 24 horas - 365 días.
- Compromiso de calidad: Si nos retrasamos en los plazos establecidos, te devolvemos el dinero de la póliza.



DESCÚBRELO EN **REALE.ES**

900 455 900 / reale.es

REALE GROUP

 **REALE
SEGUROS**

TOGETHER MORE



CARLOS PALOS, CEO DE BERKLEY, VISITA EL COLEGIO DE VALENCIA

El [Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Valencia](#) ha recibido la visita de la entidad [Berkley España](#), en un encuentro que sirvió para intercambiar impresiones sobre el sector y las relaciones entre ambas partes.

[Leer más](#) ▶▶

LA CIBERSEGURIDAD, EJE DEL VI ENCUENTRO DE CORREDORES

Un año más la sexta edición del Encuentro de Corredores organizado por el [Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Valencia](#) logró una notable afluencia de corredores citados a un acto que contó con el lema "El futuro en nuestras manos" y se centró en la ciberseguridad como eje de las intervenciones.

[Leer más](#) ▶▶



LOS ALUMNOS DEL CURSO NIVEL 1 SE EXAMINAN DEL PRIMER BLOQUE

El alumnado del Curso Nivel 1 del [Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Valencia](#) ha probado sus conocimientos con el examen correspondiente al primer bloque, sobre seguros distintos al de Vida y seguros de Vida no IBIPS. La prueba fue supervisada por la coordinadora del Curso, Esther Tolosa, y se llevó a cabo en las instalaciones colegiales.

[Leer más](#) ▶▶



JORGE BENÍTEZ APOYA A MUTUA LEVANTE EN LA INAUGURACIÓN DE SUS NUEVAS OFICINAS

[Mutua Levante](#) ha puesto a disposición de sus clientes unas nuevas oficinas en la ciudad de Valencia, ubicadas en la calle Mestre Racional, 3. Fueron inauguradas en un acto que contó con diferentes personalidades de la entidad, y con la presencia de Jorge Benítez, presidente del [Colegio de Mediadores de Seguros de Valencia](#).

[Leer más](#) ▶▶



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 Luisa:

preguntaselov@caser.es

*Luisa Martínez, socia de Jorge Seguí
y Luisa Martínez, S.L., Agencia
Exclusiva de Caser en Valencia.*



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

FORINVEST se expande a toda la Comunidad Valenciana

Por primera vez en sus 16 años de historia [Forinvest](#) ha tomado la decisión de expandirse este 2023, de modo que las tres capitales de provincias de la Comunidad Valenciana serán escenarios de conferencias y eventos presenciales. Una cita en la que la sostenibilidad, la seguridad digital y la inteligencia artificial centrarán los debates profesionales en el Foro Internacional del Seguro.

Con esta expansión, el Comité Organizador 2023 pretende “su acercamiento a todo el ámbito empresarial y al tejido productivo, con eventos, jornadas y conferencias de amplia temática en las tres capitales de provincia, porque uno de nues-

tros retos debe ser que el certamen sea cada vez de mayor utilidad a la totalidad de la economía”, ha manifestado **Arcadi España**, conseller de Hacienda y Modelo Económico de la [Generalitat Valenciana](#) y presidente de Forinvest.

De esta forma, el Comité ha acordado que el nuevo formato arranque en Alicante, en Casa Mediterráneo, con la colaboración de [Distrito Digital](#), durante la jornada del 8 de febrero; posteriormente se desplazará a Feria Valencia, entre el 8 y 9 de marzo; y, a finales de este mismo mes, el día 28, pondrá el cierre en la [Cámara de Comercio de Castellón](#). Además, y como ya es tradicional, la noche del 7 de marzo, Forinvest celebrará su Noche de las Finanzas, que reúne en cada edición a los agentes y personalidades más relevantes del sector a nivel autonómico, nacional e internacional.

Ya con plena normalidad ferial y con el éxito que supuso el regreso a la presencialidad en la última edición, Forinvest ha preparado unas jornadas que volverán a contar con la práctica totalidad de las firmas de referencia en el sector bancario y asegurador, que han confirmado su participación en la cita en un porcentaje de renovación del escapate comercial cercano al 90%.

“No obstante, nuestro objetivo es actualizar el cartel e incluir novedades que avancen en la mayor



internalización del sector, en una mayor presencia de mujeres en un ámbito mayoritariamente gestionado por hombres en los puestos de alta responsabilidad, y donde tenga también cabida el intercambio de experiencias entre empresarios, personas autónomas y emprendedores a los que Forinvest les haya servido de ayuda”, ha apuntado España.

FORO INTERNACIONAL DEL SEGURO

También se ha presentado el Foro Internacional del Seguro ante cerca de medio centenar de profesionales entre los que se encontraban desde aseguradoras hasta



profesionales de la mediación y correduría de seguros y representantes de los diferentes colectivos asociativos del sector.

El evento permitió que el presidente del [Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Valencia](#), **Jorge Benítez**, en representación asimismo del [Consejo de Mediadores de Seguros de la Comunidad Valenciana](#), avanzase algunos de los contenidos sobre los que pivotarán los temas que se abordarán en el foro, como la sostenibilidad, la seguridad digital o el uso de la inteligencia artificial en sus diferentes variables y aplicaciones al ramo del seguro.

Benítez, además, mostró el “firme compromiso” del sector con Forinvest y el Foro Internacional

del Seguro, un encuentro anual que supone “el mayor evento del seguro a nivel nacional y punto de networking clave para el sector asegurador”, que en las quince ediciones de Forinvest celebradas ha ganado un gran protagonismo tanto en contenidos como en su parte expositiva.

Vicent Soler, anterior conseller de Hacienda y Modelo Económico, y fuertemente vinculado a Forinvest como presidente a lo largo de su trayectoria en los últimos siete años por su cargo en la Generalitat, esbozó en su intervención algunas claves del cuadro macroeconómico actual al que calificó de “complejo y cambiante”, y animó a ser “realista, aunque no pesimista”. En este sentido, en un entorno de

crisis sanitaria y político-militar por la guerra de Ucrania, Soler destacó variables positivas como la llegada de los fondos UE Next Generation, la reacción de las Administraciones Públicas y que, a pesar de los problemas inflacionarios, “la economía española presenta mejores números que la europea, y la valenciana mejor que la española”, con crecimientos previstos al cierre de este año en torno del 4%.

Clausuró la jornada el director general de Economía Sostenible de la Generalitat Valenciana y vicepresidente de Forinvest, **José Vicente Soler**. En su participación, el responsable de la administración valenciana reconoció la importancia del sector de la mediación como “sector productivo muy relevante en nuestro tejido económico” y destacó la “alianza del sector con la administración” a través de herramientas de colaboración con las asociaciones sectoriales o acciones de formación al sector “en ámbitos de tanta relevancia actual como el impacto del ámbito de la sostenibilidad en el propio sector asegurador”.

José Vicente Soler

La sostenibilidad, la seguridad digital o el uso de la inteligencia artificial centrarán los debates del Foro Internacional del Seguro

”





GRUPO CATALANA OCCIDENTE INCORPORA A CLARA GÓMEZ, JOAQUÍN GUALLAR Y FRANCISCO SÁNCHEZ

Grupo Catalana Occidente ha anunciado la incorporación de tres nuevos miembros a su Comité de Dirección. Los nombramientos se enmarcan en un proceso de relevo ordenado en la cúpula directiva del grupo asegurador, que se está llevando a cabo tras el anuncio de la jubilación de Francisco José Arregui, director general de la entidad desde 2001.

[Leer más](#) ▶▶

ASISA INCLUYE VIDEOCONSULTAS Y CHAT VETERINARIO EN SU SEGURO DE MASCOTAS



Asisa ha incorporado un servicio de videoconsultas y un chat veterinario en su seguro para Mascotas. Estos servicios permitirán a los asegurados de Asisa Mascotas acceder de manera rápida y sencilla a profesionales veterinarios desde cualquier dispositivo y en el momento en que lo necesiten.

[Leer más](#) ▶▶

CASER INSTRUYE A CORREDORES Y AGENTES SOBRE LOS PLANES DE PENSIONES DE EMPLEO

Caser ha desarrollado un ciclo formativo para agentes y corredores, bajo el título "Una nueva oportunidad de negocio, los planes de empleo Caser", con el objetivo de dar a conocer los Planes de Pensiones de Empleo (PPE) y profundizar sobre las últimas mejoras



legislativas y las oportunidades de negocio que ofrecen.

[Leer más](#) ▶▶

SANTALUCÍA PONE EN EL MERCADO UN NUEVO SEGURO DE HOGAR

Santalucía ha lanzado el nuevo seguro Hogar Eficaz 2022 con el objetivo de ofrecer la mayor flexibilidad a sus clientes en este tipo de productos. De ahí que esta solución se adapte a cada persona según su situación, en función del uso de la vivienda, si es propietario con residencia habitual o secundaria, propietario arrendador o inquilino, entre otros aspectos.



[Leer más](#) ▶▶



HISCOX PERMITE NOTIFICAR LOS SINIESTROS A TRAVÉS DE SU WEB

Hiscox ha creado, con el liderazgo del departamento de Siniestros de la compañía y la colaboración de otras áreas (entre otros, el laboratorio interno de innovación Hiscox Lab), un nuevo servicio para notificar siniestros online que estará al alcance tanto de mediadores como de clientes y que permitirá una gestión más ágil y sencilla.

[Leer más](#)

MGS SEGUROS AMPLÍA LAS COBERTURAS PARA VEHÍCULOS ELÉCTRICOS

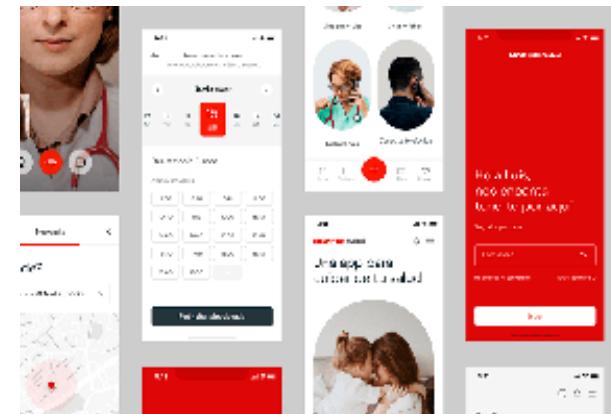
MGS Seguros ha ampliado el producto MultiAuto Selección, adaptándolo a las nuevas necesidades de los clientes con vehículos eléctricos o híbridos enchufables. Con esta ampliación de coberturas la aseguradora pretende mejorar la efectividad de la oferta en un segmento de productos en actual crecimiento.



[Leer más](#)

MAPFRE RENUEVA SU APP DE SALUD

Mapfre ha actualizado su app de salud para hacerla más sencilla, intuitiva y completa. El objetivo es que se convierta en el modo natural de relación del asegurado con su seguro de Salud. Esta herramienta es de gran utilidad para tener a mano toda la información de salud y realizar gestiones relacionadas con su seguro.



[Leer más](#)

EL SEGURO ATIENDE CADA AÑO A MÁS DE 230.000 VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE TRÁFICO

El seguro atiende cada año en España a 230.552 víctimas de accidentes de tráfico entre lesionados, fallecidos y los familiares de estos últimos. Es decir, cada 2 minutos y 17 segundos alguna persona necesita la asistencia sanitaria del seguro por un incidente en la calle o en la carretera. Esta es una de las conclusiones que arroja el informe "El seguro del automóvil y la sostenibilidad social en 2021", elaborado por Estamos Seguros.



[Leer más](#)



FIATC ADQUIERE IPRESA

Fiatc Seguros ha adquirido una participación mayoritaria de Igualatorio de Previsión Sanitaria S.A. (Ipresa), sociedad anónima de seguros de Salud que opera en Guipúzcoa desde 1946. La operación se ha cerrado tras el acuerdo formalizado por ambas entidades, en la que han intervenido como asesores **PKF Attest**, **Priscus Iberia** y **Hogan Lovells**.

[Leer más](#) ▶▶

GRUPO MUTUA PROPIETARIOS FUSIONA A MUTUAL DE CONDUCTORS

Grupo Mutua Propietarios ha integrado definitivamente mediante fusión por absorción al **Grupo Mutua de Conductors**, mutualidad de previsión social con una extensa trayectoria en el sector asegurador español, especializada en productos de defensa jurídica, entre otros.



[Leer más](#) ▶▶

ALLIANZ SEGUROS REORGANIZA SU COMITÉ DE DIRECCIÓN

Con la entrada del año 2023, **Allianz Seguros** ha aplicado una serie de cambios organizativos en su Comité de Dirección. De esta forma, el órgano ejecutivo de la entidad pasa de 10 a 7 miembros. Se trata de una apuesta por la simplificación y la transformación de la compañía.

[Leer más](#) ▶▶



EL GRUPO CNP ASSURANCES CENTRA SU ESTRATEGIA EN VIDA Y PROTECCIÓN DE PAGOS

El **Grupo CNP Assurances** mantiene firme su apuesta por el desarrollo en el mercado ibérico y ha reorientado su estrategia hacia su negocio core: Vida y protección de pagos, tanto en la modalidad de seguro directo como en reaseguro, donde cuenta con la mejor oferta de protección del mercado.

[Leer más](#) ▶▶



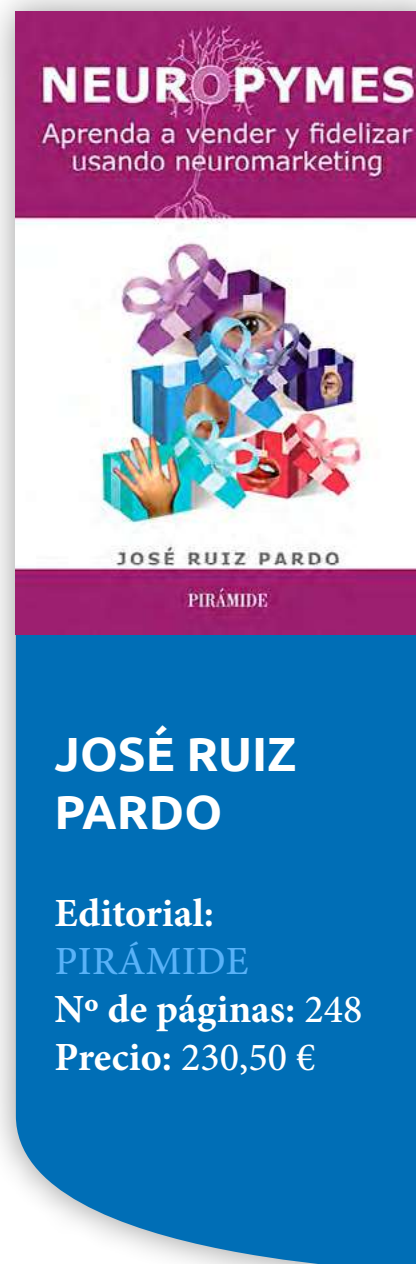
Rompe la barrera del no

9 principios para negociar como si te fuera la vida en ello

Este libro es un manual de negociación imprescindible desarrollado y perfeccionado a lo largo de la carrera de Chris Voss como negociador en secuestros con rehenes y como reconocido profesor en las escuelas de negocio más prestigiosas del mundo.

Voss ha puesto a prueba estas técnicas en todo tipo de situaciones y ha comprobado su efectividad. Entre las muchas y distintas personas que han aplicado sus enseñanzas, se encuentran desde clientes que han visto aumentar significativamente los beneficios de sus empresas hasta estudiantes de programas de MBA que han conseguido empleos mejores o incluso padres que tienen que vérselas con sus hijos.

Rompe la barrera del no relata los entresijos de situaciones verdaderamente dramáticas y revela las mejores y más eficaces estrategias de negociación.



Neuropymes

Aprenda a vender y fidelizar usando neuromarketing

¿Cómo diferenciarme si vendo los mismos productos que el resto? ¿Cómo conseguir que el cliente me compre a mí en lugar de a la competencia y que además lo haga habitualmente? ¿Cómo atraer a mi cliente potencial? La respuesta a las preguntas anteriores está en una buena gestión de la experiencia de compra dentro y fuera de la empresa (la experiencia corporativa).

Con esta obra aprenderá a usar la experiencia corporativa de un modo eficiente gracias al marketing y al neuromarketing. Podrá conseguir que su cliente viva toda una experiencia en la relación con su empresa, lo que le convertirá en un comprador fiel. Aprenderá el fundamento científico de todos sus elementos y cómo usarlos de una forma práctica y amena. Se trata de lograr que lo que su cliente experimente y sienta en la relación con su empresa sea único.



Novedades legislativas

La escuela de negocios de seguros **Cecas** va a desarrollar un webinar sobre las novedades en el ámbito legislativo, especialmente en materia fiscal, laboral y mercantil. La sesión es computable como formación continua y los asistentes podrán solicitar el correspondiente certificado por dos horas lectivas.

- **Fecha:**
2 de febrero de 2023
- **Coste:**
gratuito para colegiados
- **Más información:**
www.cibercecas.com

Cursos interactivos

El Centro de Alta Formación Aseguradora ha diseñado cursos cien por cien interactivos, para repasar conceptos y ampliar los conocimientos del sector, de forma amena y compaginable con el trabajo. La introducción de este catálogo de cursos de formación continua permite que colegiados y empleados puedan cumplir con las nuevas exigencias formativas.

- **Coste:** variable (bonificación en Fundae)
- **Contacto:**
alicante@mediaseguros.org
- **Más información:**
www.mediaseguros.es/formacion-continua



Blog de seguros

El **Colegio de Mediadores de Seguros de Castellón** continúa con su apuesta por mantener perfectamente informados a sus mediadores, aportándoles un contenido de valor añadido gracias al blog publicado en su web y actualizado periódicamente con contenidos de interés para la labor mediadora.

- **Contacto:**
csc@mediadorescastellon.com
- **Más información:**
www.mediadorescastellon.com/noticias/blog



Protección de datos

El **Colegio de Mediadores de Seguros de Alicante** dio a conocer durante su último Encuentro de Corredores el nuevo servicio anual de protección de datos, que, con carácter gratuito, está a disposición de todos los corredores colegiados para que cumplan con la LOPD y ofrezcan todas las garantías a sus clientes.

- **Coste:** gratuito
- **Contacto:**
alicante@mediaseguros.org
- **Más información:**
www.mediaseguros.es



Disfruta de la **nieve**
con el **mejor seguro**

ARAG Esquiadores

Para más información:
Consulta a tu mediador
93 485 89 05 - 91 599 82 87 | www.ARAG.es





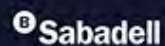
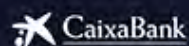
FORINVEST

EL MAYOR ESPACIO DE NETWORKING
FINANCIERO EMPRESARIAL DEL PAÍS

8/9 MARZO 2023

forinvest.es

Event partners



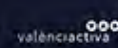
Aseguradora oficial



Partner tecnológico



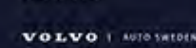
Patrocinio



Transporte oficial



Vehículo oficial



Colabora

