





En mayo de 2012 algo más de cincuenta miembros del Grupo **Profesionales Españoles del Seguro** (conocido como **Grupo PES**) de LinkedIn nos dimos cita en Madrid para debatir sobre cuestiones que consideramos trascendentales en relación al seguro.

Entre ellas la conocida **existencia de malas prácticas en el seguro**, sistemáticamente negada tanto por quienes las cometen como por la Administración ante la supuesta falta de pruebas.

Todo ello conduce a un **marco de impunidad** que, de no hacer algo al respecto, se va a consolidar en nuestro mercado.

Asimismo en el transcurso de dicho Encuentro se presentó a los asistentes **una solución que pretende resolver esta grave situación** que atenta contra los Derechos del Consumidor de Seguros y, como efecto colateral, causa notables perjuicios a los profesionales del sector.

En este documento hallarás información suficiente y adecuada para que tomes una decisión.

Por nuestra parte, como podrás observar, **hemos decidido dejar de quejarnos esterilmente y pasar a la acción.**

## PRIMER PASO: RECONOCER LA REALIDAD

En este momento estamos viviendo una profunda crisis financiera y social que genera no pocas dificultades para la supervivencia de empresas y familias. Venimos de un espacio temporal confuso (viéndolo en perspectiva) donde todos hemos vivido espejismos y excesos.

Una gran parte de la banca ha operado desde sus corredurías y agencias no como comercializador de seguros sino como endosador de productos no solicitados, caros y muchas veces inadecuados a las necesidades de sus clientes. Ha venido endureciendo o imposibilitando el acceso al crédito si no se accedía a sus imposiciones de contratación de seguros vinculados gracias a los cuales no se obtienen mejoras sino que se evitan "sanciones".

Pero la Administración siempre ha recibido información en sentido contrario: la vinculación se ha presentado como un beneficio que, muchos sabemos artificial y ausente de contenido.

Hasta ahora nadie ha intentado demostrar que la actuación de la banca es negativa para los Derechos de los consumidores. Nadie ha sabido demostrar que esos contratos han sido suscritos bajo presión, sin (en muchos casos) requerir información de los riesgos o incluso formalizando seguros ineficaces dadas las características del asegurado (seguros de baja laboral a pensionistas o funcionarios, seguros de vida a



personas con enfermedades no informadas, etc).

El consumidor, por tanto, esta siendo víctima de una situación abusiva, continuada y, lo que es pero, en una situación de Cartel pues ya no existe una sola entidad identificada que no aborde un contrato de prestamo o crédito sin coaccionar en materia de seguros.

La Sociedad, los Tribunales, la Administración y los políticos comienzan a entender lo que la banca ha hecho en materia de preferentes, swaps o cláusulas suelo pero sigue sin entender el alcance del abuso que se comete en seguros.

Los profesionales sabemos que el seguro no es un café para todos y que existen muchas formas posibles de asegurar un mismo riesgo donde no todas son adecuadas a los intereses del asegurado. Por ello no podemos abandonar a este ante los abusos, por ello debemos defender sus intereses y apoyarlo. Además, haciéndolo estaremos protegiendo nuestra actividad.

## SEGUNDO PASO: HACER LA PREGUNTA CORRECTA

Albert Einstein dijo que **"Si yo tuviera una hora para resolver un problema y mi vida dependiera de la solución, yo gastaría los primeros 55 minutos para determinar la pregunta apropiada porque una vez supiera la pregunta correcta yo podría resolver el problema en menos de cinco minutos"**.

Debemos tener claro que nadie hace nada por el placer de fastidiar a un mediador; ni siquiera piensa en nosotros sino en su beneficio.

La victima real del abuso es el asegurado, el beneficiario o el perjudicado en RC. Nosotros solo apreciamos daños colaterales.

En tal caso lo que debemos hacer es resolver el problema donde está, no donde lo sentimos.

**Defender al consumidor ante el abuso es el mejor camino posible**

## TERCER PASO: DEFINIR LA ESTRATEGIA

Hemos decidido crear un Asociación absolutamente independiente de cualquier otra organización con el objeto de que sea útil a todos sin interferencias ajenas a su misión.

Es una Asociación sin ánimo de lucro donde sus miembros son personas físicas o jurídicas que pretenden combatir las malas practicas en seguros hallá donde se generen. No solo la banca esta realizando malas practicas; también conocemos de mediadores, portales web, comparadores, aseguradoras, agencias de suscripción y otros actores que no juegan limpio o que incumplen sus deberes derivados de las Leyes y los contratos que nos obligan.

Por ello la Asociación se erige en instrumento, en herramienta contra la mala praxis ante cualquier actor del mercado asegurador.

Para llevar a término esa acción es necesario contar con una herramienta informática que de soporte a las distintas funcionalidades necesarias. Asimismo todo ello debe perseguir unos fines concretos y con objetivos claros.

El marco de independencia debe estar presente en todo momento y, por tanto, los servicios críticos serán externalizados y puestos en valor por personas o empresas de reconocido prestigio y experiencia en la materia de su competencia.

**ASSA** no permite que ningún miembro se lucre con su actividad.

## CUARTO PASO: DEFINIR LA HERRAMIENTA

La herramienta **ASSA** es:

- una aplicación informática web, accesible desde cualquier ordenador mediante un usuario y una contraseña propiedad de cada miembro de **ASSA**
- en dicha aplicación el usuario hallará una serie de documentos elaborados por un abogado de reconocido prestigio que obedecen a un formato de plantilla. Dichas plantillas se relacionan con los casos más comunes de practicas abusivas, infracciones en materia de mediación o incumplimientos contractuales por parte de aseguradoras. El usuario puede adjuntar documentos, imágenes, etc.

- El usuario selecciona la plantilla más adecuada, completa unos campos con los datos del afectado y el motivo de reclamación y el documento queda listo para su envío, con la firma digital del abogado, al destinatario (aseguradora, DGSyFP, defensor del cliente, etc)

- el software incorpora un control de fechas de cara a cambios de instancia, caducidades, prescripciones, etc. ayudando al control de la reclamación. Asimismo incorpora un buzón para la contestación del escrito de reclamación/denuncia.

- al mismo tiempo se va generando una base de datos documental que permitirá desarrollar futuras reclamaciones colectivas cuando un número suficiente de ellas demuestre una práctica masiva.

- la estadística obtenida también es útil para la creación de un "baremo" de las malas practicas. Entendemos que si publicamos y le damos difusión viral a través de redes sociales un baremo informando quienes son aquellos que más vulneran los derechos, aquellos que más abusan o que menos tendencia tienen a cumplir sus compromisos puede impulsar a una cierta autorregulación ante el riesgo reputacional que puede suponer. En este momento nadie sabe quienes son "los chicos malos" en seguros y si algo sale a la luz se enmascara como "caso aislado" pero si disponemos de miles de casos con sus medios de prueba el efecto puede ser demoledor, incontestable.

- Además **ASSA** puede desarrollar campañas en Redes Sociales gestionadas por expertos capaces de conseguir miles de seguidores a quienes aportar contenidos que les ayuden a adquirir una cierta formación en materia de seguros y Derechos que actúen como "vacuna" cuando se presenta el abusón. Del mismo modo que con otras campañas de sensibilización se ha conseguido que el público comprenda la necesidad de denunciar y, especialmente, el daño que se le hace cuando no se obra con profesionalidad, es necesario que tomemos cartas en el asunto y hagamos ese trabajo difusor de cultura aseguradora y en materia de Derechos.

- imaginemos a 5.000 mediadores que presentan cinco denuncias al año: 25.000 denuncias. **¿Sigues creyendo que entonces nadie nos escuchará? ¿Aquí o en Bruselas?**

Algunos pasan sobre los Derechos de los Consumidores como si fueran una pesada máquina que **arrasa** con todo a su paso.

Esa máquina hace ruido, pero si esta oculta en un bosque lejos de la vista disfruta de **impunidad**.

Nuestra misión, individual y colectiva, consiste en registrar esos hechos y hacerlos **visibles**.



## ASSA en esquema

**1** Vehicular reclamaciones o denuncias de los afectados gestionadas por mediadores y presentadas por un servicio jurídico

**2** Generación de una enorme base de datos de reclamaciones, motivos y actores para interponer demandas colectivas o acciones administrativas contra cárteles

**3** Creación de un soporte web con apoyo de Redes Sociales destinado a difundir cultura aseguradora y un ranking en materia de abusos.

**4** Generación de recursos para producir contenido viral para fomentar la prevención y dar a conocer los mecanismos de protección para el consumidor

## BENEFICIOS PARA EL MEDIADOR

Claro que este emprendimiento tiene un claro beneficiario: el cliente de seguros que esta siendo víctima de abusos.

Pero ello no impide que proporcione una serie de beneficios indirectos al mediador asociado. Veamos cuáles:

- **ASSA** ofrece una herramienta y soluciones para tomar acciones directas contra quienes, al abusar del consumidor, generan pérdidas en las carteras de los mediadores. Estas pérdidas tenemos identificado que se producen, especialmente, por tres vías:

a) el cliente es obligado a prescindir de sus seguros gestionados por el mediador lo que significa pérdida de clientes y cartera.

b) el cliente es obligado a firmar cartas de mandato con lo que el banco se queda con el fruto del trabajo profesional del mediador sin poner en funcionamiento ningún resorte comercial o técnico.

c) además quien abusa suele garantizarse mediante la imposición de medidas coercitivas la permanencia del cliente bajo presión durante periodos que pueden alcanzar los 40 años. Por tanto el banco puede quitar del mercado libre a potenciales compradores durante décadas. Asistimos a una auténtica "abducción financiera".

- **ASSA** es algo más que una herramienta para combatir abusos de la bancaseguros. Además permite al mediador presentar un escrito de reclamación ante (por ejemplo) el asegurador o el Defensor del Asegurado con toda la argumentación legal preparada por unos servicios jurídicos expertos en la asistencia a Consumidores. No en vano el letrado en quien confiamos es Presidente de una Asociación de Consumidores. Por ello reclamar un pago por importe mínimo conocido, exigir la oferta motivada, la correcta aplicación de un criterio de valoración o defender una anulación fuera de plazo son también asuntos de **ASSA**

- **ASSA** permite al despacho que cualquier empleado con Nivel B pueda asistir al cliente a la hora de interponer una reclamación. El empleado dispone de textos que recogen la argumentación legal completa, como se ha indicado, por lo que puede limitarse a informar los campos y a

adjuntar la documentación escaneada. Con ello se logra un enorme ahorro de tiempo de gestión administrativa pero, además, libera al Director Técnico quien normalmente se ve obligado a dejar sus tareas para informar las reclamaciones. Por tanto se obtiene un ahorro que, por si solo, justifica la cuota a pagar a **ASSA**.

- Ayudar a un cliente que está siendo víctima de abusos a defender sus derechos y hacerlo, además, sin repercutirle ningún coste refuerza la imagen profesional del mediador y cimenta la asociación de esta profesión con ese papel que tanto nos identifica con la protección del cliente.

## ¿CUANTO CUESTA?



**Asociarse a ASSA** cuesta tan solo **100€ al año**. Con ello se accede a un uso ilimitado de la herramienta por parte de los técnicos del asociado.

**Cuanto más seamos, más acciones podremos emprender.** En una primera etapa necesitamos contar con un mínimo cercano a los 180 asociados lo cual garantizará la puesta en marcha de la herramienta informática y los costes de los servicios jurídicos necesarios para redactar las plantillas. Asimismo hay que suscribir seguros de RC y de D&O para la Junta de Gobierno que deberá enfrentarse a estas acciones con una cobertura responsable.

En adelante apoyarnos en las Redes Sociales y los contenidos virales serían una segunda etapa. Necesitamos que estos hechos dejen de permanecer ocultos. Demosles **VISIBILIDAD**.

# ¿Quieres conocernos aún mejor?



Fundado el 13 de mayo de 2009 por José Luis Latorre, el Grupo PES es uno de los mayores dedicados al seguro en habla hispana en la Red Social profesional LinkedIn. Aglutina a 2.952 miembros (7 de febrero de 2013) con un perfil multidisciplinar. El Grupo no admite publicidad ni positiva ni negativa y cuenta con una excelente reputación por la calidad de sus debates.

[Pincha las imágenes para visitar los enlaces]

I Encuentro PES



Seguros sin Abusos



redesyseguros.es



Y en los medios especializados del sector...

[inese.es](http://inese.es)

[PymeSeguros.com](http://PymeSeguros.com)

**GRUPO ASEGURANZA**  
El portal de los profesionales del Seguro



(\*)

NOMBRE APELLIDOS		
RAZÓN SOCIAL		
NIF/CIF	TELEFONO	MÓVIL
E-MAIL		
DIRECCIÓN		
C.P.	POBLACIÓN	PROVINCIA
ACTIVIDAD:		

Solicito la inscripción en la **Asociación Seguros sin Abusos** en calidad de socio fundador. Me comprometo a pagar la **cuota de 100 €** que será girada periódicamente con carácter **ANUAL** por la ASSA, una vez constituida, a mi cuenta y hasta nueva orden.

Entidad	Oficina	DC	Número de cuenta
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Nombre Entidad Bancaria
Titular Cuenta

Firma del Solicitante

(sello empresa)

**Por favor, escanear y remitir digitalizado a  
info@redesyseguros.es**

Los datos solicitados en el presente formulario son necesarios siempre que se desee formar parte de la ASSA y serán recogidos en un fichero inscrito en la Agencia Española de Protección de Datos con código de inscripción pendiente hasta su constitución cuya finalidad será la de gestionar los servicios que se puedan facilitar al asociado. Los datos no serán cedidos a terceros salvo aceptación del titular quien podrá en todo momento ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el responsable del fichero mediante carta certificada y con copia del DNI a la dirección del responsable del fichero. Para más información sobre los derechos del titular de datos personales <https://www.agpd.es>

(\*) **Pendiente de verificación de disponibilidad en el correspondiente Registro.**

VISITA **redesyseguros.es**