

AL GRANO

En España hay 5.000 corredores de seguros, una figura cuya función consiste en intermediar entre el tomador y las aseguradoras. La Asociación Española de Corredurías de Seguros (Adecose) representa a 108 de ellos, pero que concentran el 70% de las primas. Su presidente, Martín Navaz, reivindica el papel del corredor y alerta de que las entidades financieras, utilizando su poder de prescripción y cercanía al cliente, les están haciendo la vida muy difícil en

un entorno económico ya de por sí complicado. Una de las marcas de la casa es el Barómetro Adecose, que en la actualidad constituye el único estudio sobre la calidad del servicio de las aseguradoras, a las que aprueba con un cinco raspado. Según este estudio, que se ha constituido en una referencia para el sector, una de las áreas clave en las que deben mejorar las compañías de seguros es la valoración que efectúan sobre los siniestros.

Martín Navaz, presidente de la Asociación Española de Corredurías de Seguros (Adecose)

“Hay entidades bancarias que utilizan información de cuentas para vender seguros”

◆ El tópico dice que los españoles no estamos contentos con nuestra compañía de seguros. ¿Cree que está fundado?

— En cierta medida sí, porque los datos también apuntan en esa dirección. Nuestro Barómetro de 2009 revela que el sector precisa mejoras, algunas de carácter global y otras individualizadas. Esta encuesta tiene bastante fiabilidad, ya que está respondida por los corredores y no por las propias compañías. Su carácter anual nos permite además hacer un seguimiento continuo de las aseguradoras así como del éxito y evolución de las medidas implantadas para la mejora y fortalecimiento de las mismas, y, por ende, del sector. Dicho esto, la encuesta nos dice que una de las áreas clave en las que deben mejorar las compañías de seguros es la valoración que efectúan sobre los siniestros, su tramitación, actitud y el pago de indemnizaciones. En este sentido hay aseguradoras que ni siquiera alcanzan el aprobado. La agilidad y rapidez, el servicio y respuesta en el siniestro y la competitividad del precio son los elementos más valorados por los corredores.

— El sector asegurador ha sido uno de los pocos que ha resistido bien a la crisis económica. ¿A qué es debido?

— Efectivamente, el negocio asegurador ha resistido la crisis con cierta estabilidad, y mientras otras actividades veían cómo se agrandaban sus pérdidas, las aseguradoras han seguido aumentando beneficios. Esta época de bonanza comienza en 2001, a raíz del atentado de las Torres Gemelas de Nueva York, desde entonces las compañías han sabido captar el ahorro de los ciudadanos en algunos ramos como en el de No Vida, ya que en situaciones difíciles la población tiende a ahorrar.

Es cierto que ha habido aseguradoras extranjeras con muchos problemas, algunas incluso han tenido que ser intervenidas por los Estados, como AIG, pero en España en cambio el sector es uno de los que mejor ha resistido. Ello es debido a que las aseguradoras españolas tienen, generalmente, un marcado perfil conservador en sus inversiones, una actitud que les granjea críticas de cobardía inversora en momentos de bonanza, pero que amortigua la situación en tiempos de crisis como el actual.

En cambio hay que decir que este primer trimestre estamos viendo los primeros síntomas de agotamiento en los resultados de las compañías aseguradoras, eso es debido a que los seguros sufren un efecto retardo sobre el res-



to de actividades, como si tuviera una especie de amortiguador que frena su caída.

— ¿Qué papel juega hoy el corredor de seguros en España? ¿Qué le diferencia con el agente de seguros tradicional?

— Agentes y corredores o corredurías de seguros representan las dos categorías profesionales que la legislación establece en el marco de la mediación de seguros. Ambos tenemos como misión intermediar entre las compañías y los tomadores como guías especializados en medio del complejo mundo de la oferta y la demanda. Pero lo que nos diferencia a los corredores de seguros es que somos distribuidores independientes, y ello nos permite libertad para ofrecer al cliente la mejor oferta de cualquier compañía de seguros. En cambio, el agente de seguros tiene contratos con un número determinado de aseguradoras y está obligado por ley a ofrecer únicamente sus productos.

El corredor o correduría gestiona absolutamente todos los trámites relacionados con el seguro de sus clientes, facilita información acerca de cualquiera de las cláusulas de la póliza durante la vigencia del contrato en que ha intervenido y, en caso de siniestro, presta igual-

“El sector de la correduría en España está muy atomizado. Según los datos de los que disponemos, el 53% de los corredores no superan los 120.000 euros de ingresos anuales”

mente su asistencia y asesoramiento en favor del asegurado. Pero además, ofrece un valor añadido en aquellos siniestros calificados como no estándar, ya que ofrece un servicio personalizado a medida de cada cliente.

— ¿En qué momento se encuentra el sector de la correduría?

— El principal rasgo que define a la correduría en España es que se trata de un sector muy atomizado. Según los datos de los que disponemos, en nuestro país conviven 100.000 agentes de seguros y 5.000 corredores y corredurías. Teniendo en cuenta que de esos 5.000, sólo un centenar representan el 70% del nego-

“Estamos asistiendo a un gran canibalismo entre los distintos corredores de seguros actualmente en España, un proceso que se ha acentuado mucho más con la crisis económica”

cio, podemos deducir que se trata de un negocio minifundista, donde la mayoría de los corredores tienen una escasa facturación. La mitad de ellos ni siquiera tienen personalidad jurídica. Concretamente, el 53% de ellos no llegan al millón de euros en primas, lo cual en el sector es una cifra muy baja, ni tampoco superan los 120.000 euros de ingresos anuales. Otro dato significativo es que el 62% de los empleados del sector tiene sólo el 30% de las primas.

— ¿Quiere decir entonces que el sector tiende hacia una mayor concentración?

— Lo que está sucediendo básicamente es que haya un gran canibalismo entre los distintos corredores de seguros actualmente en España, un proceso que se ha acentuado mucho más con la crisis económica. A eso hay que sumar la competencia que está surgiendo desde segmentos de actividad ajenos a las corredurías, y en especial desde la banca. Los bancos están haciendo la vida muy complicada a los corredores de seguros. Nos preocupa que haya entidades bancarias que utilicen información de cuentas de sus clientes para venderles seguros. Lo hacen de la siguiente forma: miran cuándo vence tu seguro del hogar o del coche y te ofrecen el suyo, aprovechando que la legislación te da hasta dos meses para anular el anterior. Éste es ahora mismo una de nuestros mayores caballos de batalla.

— ¿Qué otras reivindicaciones tiene ahora mismo encima de la mesa?

— El tema de la protección de datos de los asegurados es ahora nuestra máxima prioridad. Nuestro objetivo es defender los intereses de nuestros asociados y al mismo tiempo hacer de lobby ante el Gobierno y los agentes sociales. En este sentido, somos interlocutores de la patronal aseguradora, UNESPA, y de la Dirección General de Seguros en España. A nivel internacional no actuamos solos, vamos de la mano con la organismos como la Federación Mediterránea de Brokers de Seguros (FMBA) y con Copaprose, que cumple la misma función en Latinoamérica.

— Como organización sectorial, ¿os sentís escuchados por la Administración?

— Sí, parece que nuestro trabajo está dando frutos. Nuestro último logro ha sido introducir en la Ley de Economía Sostenible la figura del “auxiliar externo asesor”. Esta figura supone un cambio respecto a la Ley de Mediación de 2006, y tiene su punto de partida en un estudio de ADECOSE donde logramos comparar la figura del auxiliar en España con el de otros países de Europa. Nos dimos cuenta de que, mientras en el exterior los auxiliares tienen facultades para asesorar, asistir en los siniestros, cobrar primas, incluso pagar siniestros en el caso de Italia, en España sólo estaba capacitado para hacerlo el personal de una correduría de seguros. Es decir, tiene que ser una persona que obligatoriamente esté en tu plantilla, no puedes llegar a un acuerdo con un externo que haga el proceso por ti, lo que te obligaba a tener unos costes fijos mucho más elevados.

Al timón



Martín Navaz Guinea es ingeniero industrial por la Escuela Técnica de Ingeniería (ETSE) de Barcelona. Amplió su formación con un Senior Management Program (PADE) del IESE. Corredor de seguros titulado, fue director en Cataluña de La Estrella Seguros entre los años 1982 y 1990. Ese mismo año fundó el Grupo Confide, que además

de seguros ha diversificado su actividad hacia otros ámbitos, tales como servicios turísticos, resorts y ocio. Actualmente es presidente de la Asociación Española de Corredurías de Seguros (ADECOSE), cargo que simultanea con el de vicepresidente de la Federación Mediterránea de Brokers de Seguro (FMBA).