



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

# MEDIA DORES

DE SEGUROS

*Feliz Navidad*

**Semana Mundial del Agente y el Corredor**

*La profesión se da cita en Alicante*

**Foro Internacional del Seguro**

*Las novedades legislativas y los nuevos modelos de negocio, ejes temáticos en Forinvest*

**Y ADEMÁS...**

*El seguro de Hogar sigue siendo terreno abonado para los mediadores*

NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2017

Nº86

# En Caser, queremos comunicarnos contigo.

Es el momento de emprender y somos tu mejor opción.

El apoyo en las nuevas tecnologías, el servicio global, la presencia en todo el territorio y nuestro apoyo constante, hacen de Caser todo un referente de la Mediación Profesional.

✓ ¿ACEPTAS?



**caser** **75**  
seguros Aniversario

AGENTES Y CORREDORES


Seguros de tu confianza

901 41 07 07 | [agentesy corredores.caser.es](http://agentesy corredores.caser.es)

# SUMARIO

PUBLICACIÓN BIMESTRAL  
NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2017

Nº 86

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

## EDITA

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

C/Micer Mascó, 27 46010 Valencia

Tel. 96 360 07 69

Fax- 96 362 66 12

colegio@valenciaseguros.com

## CONSEJO DE REDACCIÓN

Presidente

Antonio Fabregat Fabregat

## COORDINADOR

Rafael Perales Bellver

## PUBLICIDAD

Franquicia Número Siete

Laura Jiménez Selva

Tel. 608 34 42 29

jimenez@fnsiete.com

## PRODUCCIÓN GRÁFICA

Maquetación:

Franquicia Número Siete

## IMPRESIÓN

ZONA LÍMITE CASTELLÓN S.L.

P.I. Sur C/ Sierra de Irta, nave 30

12006 CASTELLÓN

## DEPÓSITO LEGAL

V-3728-2003

DIFUSIÓN  
GRATUITA

# 4

## SERVICIOS COLEGIALES

# 16

## LEGISLACIÓN

Directrices de EIOPA sobre supervisión y obligación de informar sobre productos para la jubilación

# 22

## ACTIVIDAD COLEGIAL

Atención al cliente: la mediación responde

Entrevista Francisco Fons. Dir. territorial de Liberty

Alicante: Protocolo con Mutua de Propietarios

Presentación del XI Foro Internacional del Seguro

El Colegio de Alicante, en la asamblea de CEPYME

Castellón: visita de Reale

Colaboración Cristalbox y el Colegio de Valencia

Entrevista: Juan Dueñas. Director territorial de ARAG

El Colegio de Alicante, ejemplo de gestión eficaz

Jorge Benítez es elegido nuevo presidente de AEMES

Primer encuentro de corredores en Valencia

Cumbre Mediterránea Mediación y Seguro de Vida

Protocolo Mutua Levante-Colegio de Alicante

Taller sobre siniestros de Liberty en Valencia

Alicante: colaboración con Unión Alcoyana

Entrevista a Jorge Moreno. Dir.comercial de Xenasegur

Entrevista a Jordi Busquet. DG de Previsora General

Actividades de las entidades en los Colegios Profesionales

# 5

## EDITORIAL

# 18

## FORMACIÓN



Éxito del primer curso de formación en siniestros organizado por el Colegio de Valencia

Cómo apoyar a un accidentado de tráfico desde el punto de vista sanitario. Jornada en Alicante y Castellón

Riesgos y oportunidades para los mediadores de seguros de Castellón

# 36

## NOTICIAS DEL SECTOR

El seguro de vida indemniza 50.000 fallecimientos al año

El número de vehículos asegurados crece un 2,43% a cierre de octubre

# 38

## PROFESIONALES, DE CERCA

Vicente Negre (Castellón de la Plana)

Ángel Gómez (Valencia)

# 6

## TEMA DE PORTADA

Semana Mundial del Agente y Corredor de Seguros del Colegio de Alicante

Reportaje: seguros de Hogar  
Entrevista a Jorge Tomás, director comercial de Mutua Levante

# 20

## ASESORÍA

El seguro de hogar y su problemática, por Ignacio Beneyto Feliu. Abogado. Titular de Beneyto Despacho Jurídico

# 32

## ENTIDADES ASEGURADORAS

DKV Profesional: el seguro de salud en el que cada uno elige lo que necesita

Unión Alcoyana presenta las novedades de su seguro decenal en Castellón y Valencia

Entrevista a Enrique Jorge Rico. DG de Unión Alcoyana

# 40

## RUTAS POR LA COMUNITAT VALENCIANA

Navarrés (la Canal de Navarrés)

# 42

## RECOMENDACIONES DIRECTORIO

Guía de valoraciones para el sector asegurador

## ➤ INSTALACIONES

Despachos y salas de reuniones con fax, teléfono, correo electrónico, fotocopiadora para uso profesional de usuarios con sus clientes.

## ➤ FORMACIÓN

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

## ➤ ASESORÍAS

Fiscal, Jurídica, Laboral, Informática y Técnica.

## ➤ CONVENIOS DE COLABORACIÓN

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

## ➤ ATENCIÓN AL CLIENTE

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

## ➤ TARJETA DE COLEGIADO

Identificación colegial y ventajas significativas en empresas asociadas.

## ➤ BIBLIOTECA

Biblioteca profesional, informes técnicos y revistas del sector.

## ➤ INFORMACIÓN

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

## ➤ SEGUROS COLECTIVOS

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

## ➤ RELACIONES PÚBLICAS

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

## ➤ PUBLICACIONES

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

## ➤ CÓDIGO DEONTOLÓGICO

Código Deontológico de la Mediación de Seguros.



## ➤ ALICANTE

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

## ➤ CASTELLÓN

Av. Capuchinos, 14 12004 Castellón  
Tel. 964 220 387 Fax. 964 231 301  
csc@mediadorescastellon.com  
www.mediadorescastellon.com

## ➤ VALENCIA

C/ Mícer Mascó, 27 46010 Valencia  
Tel. 96 360 07 69 Fax. 96 362 66 12  
colegio@valenciaseguros.com  
www.valenciaseguros.com



## ANTONIO FABREGAT

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

# LA MEDIACIÓN VALENCIANA, REFERENTE EN ESPAÑA

El pasado mes de noviembre, como es tradicional, cerramos el ciclo de las celebraciones de los colegios de Mediadores de Seguros de la Comunidad Valenciana en Alicante. El reencuentro con todos los compañeros de Alicante es siempre gozoso en el

ámbito personal, pero también en el profesional. Se trata de un colegio, a mi entender, modélico, que se adapta constantemente a las nuevas necesidades de la profesión y que no se arredra ante las nuevas formas de relacionarse con los colegiados, con las entidades y con las administraciones públicas. Al igual que los colegios de Valencia y Castellón, que en junio y septiembre celebraron sus primeros cincuenta años de historia, el de Alicante también celebró una efeméride o, mejor dicho, su víspera, ya que el próximo año 2018 cumplirá 75 años. Recuerdo la intervención de Jesús Valero en el solemne acto de celebración de los 50 años del Colegio de Valencia en el que nos ofreció una valiosa información en torno al origen de nuestras instituciones, datando su nacimiento como tal en el periodo de la segunda república. Algo más tarde, en 1943, se constituye en Alicante el sindicato vertical del seguro, antecedente inmediato y continuador necesario del actual Colegio. Durante todos estos años de historia la defensa de la profesión y de nuestros clientes ha sido su bandera, y en los últimos años, coincidiendo con el aumento de las amenazas que nos hemos ido encontrando por el camino, su apuesta se ha visto redoblada.

Hay que subrayar que la determinación de su junta de gobierno y de su presidente, Eusebio Climent, tiene mucho que ver en

la pujanza actual del Colegio de Alicante, situado entre los cuatro más importantes de España y mejorando año tras año. En este sentido tengo que señalar que es un orgullo que la Comunidad Valenciana acoja dos de los más importantes colegios por cuanto nos sitúa en el mapa de la mediación y del sector asegurador en general. Así lo demuestran hechos como el posicionamiento del Foro Internacional del Seguro que Forinvest acoge año tras año y que, en su próxima edición en marzo de 2018, profundizará en las novedades legislativas y en los nuevos modelos de negocio para el sector. El conseller de Hacienda, Vicent Soler, lo señaló certeramente durante la presentación del Foro a las entidades, acaecida en noviembre en Feria Valencia: comenzando de cero, ya somos el sector de referencia en el certamen, y nuestro Foro es el evento más importante de los que se celebran en España.

En la presentación, en la que me honré en presentar los contenidos del Foro y que fue conducida por Alejandro Roda, director del certamen, también participó un buen amigo de la mediación profesional de seguros, Paco Álvarez, director general de Economía, Emprendimiento y Cooperativismo. Álvarez subrayó la importancia de Forinvest como foro de conocimiento, así como de la participación de agentes y corredores en el devenir del certamen. Fue, en definitiva, el pistoletazo de salida para una XI edición del Foro Internacional del Seguro que estamos seguros que volverá a poner en el mapa al sector asegurador de la Comunidad Valenciana y, particularmente, a los profesionales que nos agrupamos en torno a los Colegios Profesionales de Mediadores de Seguros de Alicante, Castellón y Valencia.

Con todo ello, con el orgullo de pertenecer a un gran colectivo, afrontamos el 2018 con optimismo y convencidos del futuro de nuestra profesión, un motivo más para desearles una feliz navidad y un próspero año 2018.

# SEMANA MUNDIAL DEL COLEGIO DE ALICANTE UNA NOCHE INOLVIDABLE



Era una noche fría, inusualmente fría en Alicante, los Salones Juan XXIII son imponentes en un enclave maravilloso, y la ocasión, inmejorable: la Cena que clausura la Semana Mundial del Agente y Corredor organizada por el Colegio de Mediadores de Alicante.

No es un encuentro cualquiera, no, se trata de una noche especial, corredores, agentes, compañías... lo mejor y más desgranado de la profesión y el mundo de los seguros, competidores, rivales pero sobre todo compañeros y también amigos, muchos amigos.

Todo comenzó con un buen jamón, algo muy de nuestro país, pero un jamón de verdad, también había queso y unas entradas deliciosas, croquetas y un sin fin de delicias para charlar y disfrutar. Y así empezó todo: entre amigos.

Sobre los hombros de Araceli Calvo, responsable de comunicación y actividades del Colegio, recayó un año más la responsabilidad de conducir un acto que crece cada año un poco más y debemos de decir que el listón estaba muy alto. Nos recordó que por encima

de todo somos personas, profesionales que nos preocupamos por hacer bien las cosas... y nos hizo pensar.

“No intente convertirse en un hombre de éxito sino más bien, intente convertirse en un hombre de principios. Albert Einstein”

Estuvimos muy bien acompañados, nuestros patrocinadores Zurich, Reale, Liberty, Asisa, Allianz, Preventiva y colaboradores Mutua de Propietarios, Fiatc, Plus Ultra, Das, Sanitas, Mutua- lidad de Levante, Mapfre, Cristalbox, Unión Alcoyana y Catalana Occidente no quisieron perderse. Con nosotros estuvieron y disfrutaron de esta clausura numerosas personalidades tanto de la administración pública como de otros colegios profesionales, entidades de la Comunidad Valenciana y responsables de compañías, Antonio Fabregat, Mónica Herrera, Florentino Pastor, Ignacio Soriano, Jaime Cantó y Miguel Ángel Ramos junto a Mariano Hernanz, Antonio Serna, en una mesa presidencial encabezada por Eusebio Climent, Presidente del Colegio de Ali- cante.

Araceli Calvo puso en relieve la fortaleza de un colegio profesional al servicio de sus colegiados, un colegio que es el 4º de toda España, da apoyo a más de 400 colegiados y crece día a día.

“Cuando algo tiene futuro es porque el presente está funcionando y en este presente contamos con profesionales comprometidos en ejercer una labor de mediación en seguros intachable, responsable y honesta, consecuente con nuestro código ético y comprometida con la formación permanente, compromiso importante para satisfacer a los nuevos consumidores cada vez más exigentes”.

Con estas palabras todavía resonando en nuestras cabezas comenzó la cena... que decir, unas milhojas de foie con manzana caramelizada con reducción de Pedro Ximénez y secreto de ibérico con salsa española sobre berenjena braseada y compota de cebolleta con Casta Diva... ¡Fantástica! Y cuando parecía que todo había acabado... milhojas de crema con helado de lecha merengada de postre. Delicioso.

# LA XVII PROMOCIÓN DEL CURSO SUPERIOR DE SEGUROS RECOGE SUS DIPLOMAS



Con el café Araceli Calvo retomó la palabra para dar comienzo a los actos institucionales poniendo en relieve la gran importancia que supone estar unidos, crecer y ser cada día más fuertes. El sí del Colegio de Alicante se sustenta en la profesionalidad y en el apoyo constante a la formación, en este sentido tuvimos el placer de conocer a los nuevos corredores y/o agentes vinculados que han salido de la XVII PROMOCIÓN, 22 en total y 18 quisieron estar presentes para recibir de manos de Jesús Valero, Jefe de la Unidad de Mediación de Seguros Privados de la Dirección General de Economía de la Comunidad Valenciana, Mariano Hernanz, Vicepresidente del Colegio de Alicante y responsable de formación y Rafael Sempere, Director del curso superior, su título acreditativo.

## El futuro ya está aquí

En nombre de todos los alumnos tomó la palabra Enya Serna hija de Antonio

Serna que tuvo el honor de entregarle su título en un momento cargado de emotividad, llegan las nuevas generaciones y pisan fuerte. están bien preparados, tienen hambre, ganas y mucha ilusión. Sabía nueva para impulsar un sector clave en la economía nacional, jóvenes que a buen seguro demostrarán toda su valía. Nuevos compañeros, bienvenidos al futuro. Y de un momento cargado de simbolismo a otro, Mariano Hernanz anunció su retirada como profesor del CECAS tras 19 años formando y trabajando con la misma ilusión que el primer día. Sin embargo el Vicepresidente del Colegio dejó un anuncio de gran calado para la profesión y el trabajo que está realizando el Colegio de Alicante en pos de una formación de calidad: para el curso 19-20 el curso de experto en seguros estará avalado por la UMH, dando así un salto de calidad de gran calado para el conjunto de la profesión.

# DIPLOMAS XVII PROMOCIÓN DEL CURSO SUPERIOR DE SEGUROS (IMÁGENES)





SALUD

DENTAL

VIDA

DECESOS

HASTA

30%

DE DESCUENTO  
EN TUS  
SEGUROSCONTRÁTALOS  
ANTES DEL  
31 DE ENERO

En Asisa queremos cuidarte más y mejor, por eso también te ofrecemos un amplio abanico de seguros que va más allá de tu salud.

Y ahora disfruta de:

- **20% de descuento** en tu seguro de salud o dental.
- **25% de descuento** si además de salud contratas un seguro de dental, vida o decesos.  
Descuento aplicable en los seguros de salud y dental.
- **30% de descuento** contratando los seguros de salud, dental, vida y decesos.  
Descuento aplicable en los seguros de salud y dental.

En Asisa, **seas particular o pyme y sean cuales sean tus necesidades**, tenemos un plan para ti, ofreciéndote siempre el mejor servicio y las mejores condiciones.

Aprovecha antes del **31 de enero de 2018** y contrata el seguro<sup>(1)</sup> que más se adapte a tus necesidades:



<sup>(1)</sup> Promoción válida hasta el 31 de enero de 2018. Descuentos aplicables en productos de asistencia sanitaria (salud y dental) desde su contratación y hasta el 31 de diciembre de 2020. Productos implicados en la promoción: Asisa Integral 100.000, Asisa Integral 180.000, Asisa Integral 240.000, Asisa Próxima, Asisa Próxima Plus, Asisa Momento, Asisa Útil, Asisa Máster, Asisa Salud, Asisa Activa, Asisa Activa Plus, Asisa Integral PYMES, Asisa Dental PYMES, Asisa PYMES Plus, Asisa Estrella, Asisa Dental, Asisa Dental Familiar, Asisa Dental PYMES, Asisa Dental Funcionarios, Asisa Dental Familiar Funcionarios, Asisa Vida Tranquilidad, Asisa Vida Tranquilidad Plus, Asisa Vida Mujer y Asisa Decesos. Más información en [asisa.es](http://asisa.es).

<sup>(2)</sup> Descuento del 20% en 2017 y 2018. Descuento del 15% en 2019 y del 10% en 2020.

<sup>(3)</sup> Descuento del 25% en 2017 y 2018. Descuento del 15% en 2019 y del 10% en 2020. Descuento aplicable en los seguros de salud y dental.

<sup>(4)</sup> Descuento del 30% en 2017 y 2018. Descuento del 15% en 2019 y del 10% en 2020. Descuento aplicable en los seguros de salud y dental.

Empresa Colaboradora:

**R** 200  
AÑOS

**asisa** 

# HOMENAJE A LOS COLEGIADOS QUE CUMPLEN SUS 25 AÑOS DE COMPROMISO



Mientras asimilábamos esta gran noticia llegó el turno de reconocer a los colegiados que llevan 25 años en el Colegio de Alicante, un orgullo para todos los presentes y en especial para el presidente del Colegio, Eusebio Climent cuando hizo entrega de un reconocimiento especial a Florentino Pastor por su dedicación y entrega a esta profesión tan competitiva pero también tan agradecida. De manos de Mariano Hernanz recibieron sus distinciones José Ramón Vidal, Francisco Grimalt, Fernando Mora, Salvador Miralles, María Vallés, Isidro López y Luis Toboso.

Finalmente, siempre hay un final, sorteo de premios y regalos... el 94, el 94, el 94, el 94... pero no, no salió el 94 salieron muchos números, incluso el 93 pero importó poco porque fue una velada maravillosa, un encuentro interesante, una cena gulosa y una

compañía incomparable. Gracias, mil gracias al Colegio de Alicante, una organización perfecta.

**Florentino Pastor,  
presidente de ACS-  
CV y colegiado de  
Alicante, recibió  
un reconocimiento  
especial por su  
labor al frente de la  
Asociación**





## EUSEBIO CLIMENT: “LO MEJOR ESTÁ POR LLEGAR”

Eusebio Climent, cerró un acto en el que se visualizó y se conjugó la fuerza de los jóvenes valores y la experiencia que conforman un Colegio único en toda España por su trabajo al servicio de los Colegiados y su profesionalidad para defender y apoyar a todos y cada uno de los profesionales de la mediación que sienten la fortaleza del Colegio de Alicante a su lado. Climent recordó que estamos ante un Colegio profesional que cada día crece en número de colegiados pero también en fortaleza. El presidente agradeció la colaboración y el apoyo de las principales compañías del sector para cole-

giar a más y más profesionales e hizo un llamamiento a trabajar porque cada vez haya más agentes exclusivos que se sumen a este proyecto para afrontar los retos del futuro que ya están en nuestro presente.

### 75 años del Colegio de Alicante

Eusebio Climent también puso en valor el trabajo que realizan todos y cada uno de los miembros de la junta y por extensión a todos los trabajadores del colegio que dan lo mejor de sí para trabajar por y para todos y cada uno de los colegiados. El año que viene el Colegio comenzará a preparar su 75

aniversario que llegará en el 2019 lo que viene a certificar que el Colegio de Alicante no sólo está en la brecha sino que lo mejor está por llegar y su presidente lo sabe y así nos lo transmitió.

Tras el cierre de los actos institucionales llegó el turno de Pedro de los Reyes, con un espectáculo de humor que levantó la risas y sonrisas de todos los presentes; La vida ya no es vida sino se cuelga en las redes sociales. Me gusta. Comparto. Gracias por unas risas que siempre son bien recibidas para recordarnos que la vida con una sonrisa es mejor vida. Sólo hay que ponerse.

## BIENVENIDA A LOS NUEVOS COLEGIADOS

Nuevos proyectos y nuevas ilusiones en la bienvenida oficial a los nuevos colegiados en el Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Alicante. Ocho nuevos colegiados que se han incorporado recientemente a nuestro colectivo y que asumen la responsabilidad de trabajar con honestidad y profesionalidad con un colegio profesional preparado para ayudar y apoyarles en este nuevo reto.

Los nuevos colegiados fueron recibidos por la junta del Colegio de Alicante cuyo presidente, Eusebio Climent, ha hecho un llamamiento a la unidad de los mediadores, corredores y agentes para afrontar con garantías los retos que supone el sector de los seguros tan competitivo en un mercado tan cambiante. Climent ha ofrecido todo el apoyo del colegio en esta nueva etapa a los nuevos colegiados y ha asegurado que trabajar con un colegio profesional fuerte que pone a tu disposición todas sus instalaciones y

asesoramiento para crecer profesionalmente con garantías de futuro. En este sentido Eusebio Climent ha asegurado que el Colegio y todas las ventajas que aporta estar colegiado es un valor añadido para los propios colegiados.

Además del presidente, Mariano Hernanz, vicepresidente; Felipe Garrido, secretario; Antonio Serna, tesorero; Araceli Valls, Araceli Calvo y Esther Ponsoda, responsables de convenios y comunicación-actividades y jornadas técnicas, respectivamente, dieron la bienvenida a los nuevos colegiados haciendo un repaso por las actividades y herramientas que están a disposición de los colegiados en el Colegio de Alicante. Ventajas en formación con jornadas gratuitas y descuentos, así como una web activa desde la que los colegiados pueden acceder a todos los servicios de los que disponen desde información sobre las últimas novedades en el sector hasta circulares informativas sobre cuestiones que les puede



afectar directamente.

En el transcurso del acto, los nuevos colegiados se interesaron por la nueva Ley de Distribución de Seguros y por las acciones que se puedan llevar a cabo contra el intrusismo y las malas Praxis entre otros temas, generando un interesante feedback en el coloquio final. A todos ellos se les hizo entrega del Código Deontológico de nuestra profesión.

Esta bienvenida finalizó con un pequeño coctel y la promesa de volver a encontrarse el próximo día 10 en la cena clausura de la Semana Mundial del Corredor y Agente de Seguros que celebra el Colegio de Alicante.



# SEGUROS DE HOGAR COSA DE MEDIADORES



**El 69,5% de las primas y el 62,2% de las pólizas de multirriesgos a junio de 2017 se distribuyeron a través de agentes y corredores. Estos son los datos que en fechas recientes ha hecho públicos ICEA, y que indican claramente la preferencia de las personas con necesidad de asegurar su hogar por el canal mediado**

Dentro de los seguros No Vida, Multirriesgo ocupa una vez más el tercer lugar en primas, en esta ocasión con una cuota del 20,3%, siendo Agentes y Corredores el principal canal de distribución, con cerca de tres cuartas partes del total emitido por estos seguros.

Y es que los españoles siguen confiando en agentes y corredores para cubrir los riesgos de su hogar y de todo lo que en él tienen, a lo que otorgan un valor medio de casi 22.500 euros, según el informe Mapa de los inmuebles asegurados en España elaborado por Estamos Seguros.

De acuerdo con este trabajo, el nivel de protección medio de las familias residentes en Vizcaya, Guipúzcoa, Álava y Navarra es el más elevado del país. En estos lugares, los objetos domésticos cuentan con un aseguramiento medio de entre 27.600 y 29.000 euros. A la cola del ranking se sitúan, entre tanto, Burgos, Ávila y Santa Cruz de Tenerife. En cada una de estas provincias, el importe medio con el que se protege el contenido de las viviendas ronda los 19.000 euros.

Los seguros de hogar cubren, además de los objetos que hay en la casa, el inmueble en sí. Esta protección aparece en las pólizas bajo el término "continente". De media, la estructura y los elementos fijos de una casa en España están asegurados en unos 100.000 euros. Es decir, esta es la cantidad media con la que un propietario protege las paredes, el techo, el suelo,

el cableado eléctrico, las cañerías, así como los armarios, las puertas y ventanas, la cerradura, la bañera, el inodoro o el lavabo, ante los daños que puedan sufrir.

Los capitales con los que se aseguran los inmuebles también varían significativamente de una provincia a otra. Así, los lugares donde las viviendas tienen una protección más destacada son Baleares (164.047 euros de capital medio de continente), Girona (128.037 euros) y Lleida (118.095 euros). Los últimos puestos de la clasificación corresponden a Zaragoza (83.825 euros), Asturias (84.980 euros) y La Rioja (86.185 euros).

Con estas cantidades medias –es decir, 22.500 euros para el contenido y 100.000 euros para el continente– se atienden en España los desperfectos que puede padecer una vivienda. Desde una gotera a un incendio, pasando por un robo o un cortocircuito.

El Mapa de los inmuebles asegurados en España ofrece también dos listados con los municipios donde las viviendas se protegen mejor de todo el país. Uno tomando como referencia el valor que se otorga al inmueble en cuestión y el otro en función de la cobertura que se da a los objetos que hay en la casa. Los dos rankings están encabezados por las tres mismas localidades: Benahavís (Málaga), Andratx (Baleares) y Matadepera (Barcelona). Estas son las poblaciones donde las pólizas tienen un valor medio asegurado más elevado.



**SEGUIMOS AVANZANDO JUNTOS**

---

**50 AÑOS ASEGURANDO AUTOMÓVILES Y  
ACCIDENTES INDIVIDUALES**

Musepan, la Mutua de seguros de la Panadería de Valencia, te ofrece el seguro hecho a tu medida. Siempre con ofertas actualizadas y adaptadas a las necesidades del momento.

---

**[www.musepan.com](http://www.musepan.com) 902 903 950**

---

**OF. CENTRALES VALENCIA**

Guillem de Castro 46. 46001  
T 963 918 175 F 963 918 175  
Dpto. Att. al Cliente 902 903 950  
Dpto. de Siniestros 902 903 000

**ALICANTE**

Asociación Prov. de Panadería  
y Pastelería  
Capitán Dema 30. Izq. 03007  
T 965 110 380 F 965 284 391

---





**Jorge Tomás**

Director Comercial de MUTUA LEVANTE

## “LA POLIVALENCIA Y EL EQUIPO HUMANO SON EL PRINCIPAL ACTIVO DE MUTUA LEVANTE”



**Mutua Levante ha destacado históricamente por la comercialización de productos del ramo de Auto. Sin embargo, tal como cuenta en esta entrevista su director comercial, Jorge Tomás en los últimos años ha sabido diversificar y lanzar nuevas pólizas en ámbitos como el Hogar o en campos específicos como el deportivo**

**¿Cuál es la posición en el mercado de Mutua Levante?**

Actualmente podemos considerar que nos encontramos en una posición privilegiada, disponiendo de una amplia red de distribución en constante crecimiento, una organización polivalente formada por un equipo humano cualificado, el cual sin lugar a dudas es el principal activo de la entidad, además de superar considerablemente los márgenes establecidos por Solvencia II y que nos permite afrontar el futuro con optimismo y tranquilidad.

**El hecho de ser una entidad domiciliada fuera de las grandes capitales, ¿es una ventaja o un inconveniente?**

La respuesta es clara, las nuevas tecnologías reducen distancias y en consecuencia acercan a personas y servicios, permitiendo a las compañías de nuestro tamaño poder competir en igualdad de condiciones frente a otras de dimensiones mayores, siendo secundario la ubicación en grandes capitales, aunque actualmente disponemos oficinas en capitales como Valencia, Alicante y Albacete.

**¿Cuáles son los productos que más peso tienen en su cartera de negocio?**

Desde siempre el producto autos ha sido el de mayor peso y en el cual estamos especializados, siendo muy valorado y reconocido entre nuestros clientes y mediadores, siendo un producto en constante adaptación al actual entorno competitivo y al que en los últimos años se han incorporado nuevos canales de distribución, situación que provoca que constantemente enfoquemos nuestros esfuerzos en incrementar la calidad y personalización del mismo. Destacar la disposición del resto de productos, especialmente el nuevo producto de hogar recientemente comercializado junto con el producto accidentes deportistas, los cuales están teniendo una magnífica acogida y venta entre red de mediación y cliente final.

**El pasado mes de marzo Mutua Levante comercializó su nuevo producto de Hogar. ¿Cuáles son sus principales novedades?**

El nuevo producto de hogar contempla la totalidad de novedades presentes en el mercado, destacando principalmente

la elección de las garantías a decisión y necesidad del cliente y desestimando la comercialización de productos cerrados y dando opción por tanto a la confección del producto a medida.

Como novedades del producto resulta un tanto difícil enumerarlas, aunque por su importancia destacar desde las básicas, pasando por las de ampliación de fenómenos atmosféricos incluyendo filtraciones y goteras, incremento de límites para árboles y plantas de jardín, daños accidentales, mayores capitales en R. Civil, ruina del edificio, daños estéticos al continente/ contenido, asistencia hogar con servicio de desastacos, reparación de electrodomésticos, móviles, tablets, junto con asistencia informática remota y a domicilio entre otras. **¿Tienen previsto realizar otras mejoras en su oferta de productos?**

Disponemos de un departamento específico destinado al estudio y actualización de productos, considerando esta tarea como una de las principales prioridades de la entidad, actuando a modo de observatorio de mercado y de nuevas opciones de comercialización, que junto con el debido asesoramiento de la red de distribución persiguen la adecuación a la necesidad del cliente y pretendiendo conseguir la satisfacción del mismo, contando al mismo tiempo con partners de primer nivel y que en mayor medida garantizan la calidad del servicio.

**Mutua Levante ha apostado en los últimos años por explorar nichos de negocio especializados, como las pólizas dirigidas a ciclistas o runners. ¿Van a seguir ahondando en esta estrategia?**

Efectivamente, desde hace algunos años disponemos de productos específicos para ciclistas y runners, recientemente actualizados en base a la demanda de clientes y los cuales contemplan nuevas garantías y servicios que permiten afrontar la práctica de estos deportes con garantía más amplias.

Adaptándonos a la evolución de las distintas prácticas, se han unificado en running/ trekking y triathlon, disponiendo de diversas opciones de contratación en base a las necesidades, desde garantías básicas hasta las más demandadas, como incapacidad y hospitalización por accidente, infarto de miocardio, asistencia sanitaria, gastos por salvamento y rescate hasta 4.000 euros y robo/daños a la bicicleta entre otras.

**Una de las mejoras que han imple-**



**mentado en su servicio al cliente es la app "Mi Mutua". ¿Están satisfechos con la acogida que ha dispensado el mutualista?**

Efectivamente, MUTUA LEVANTE ha sido pionera en la disposición de un app enfocada al cliente, complementada con el "portal del cliente".

Ambas permiten facilitar la información necesaria sobre las condiciones contratadas, situación de recibos y un sinfín de gestiones, estando previsto continuar implementando nuevas funcionalidades que contribuyan a la adaptación al entorno digital.

Destacar también el reciente lanzamiento de la app de asistencia en viaje la cual facilita considerablemente la solicitud de prestación de servicio.

**¿El futuro pasa por una adaptación al entorno digital?**

Buena pregunta y de fácil respuesta, es decir, es obvio que nos encontramos en un momento de constante transformación digital, tanto a nivel de empresas como de particulares, por lo que sin duda alguna forma parte del futuro o mejor dicho ya es presente.

**¿Qué otros servicios ponen a disposición de sus asegurados?**

Destacar que independientemente de las nuevas tecnologías, productos y demás que puede ofrecer una compañía de seguros, MUTUA LEVANTE se caracteriza y a la vez se diferencia por la dis-

posición de un equipo humano, profesional, polivalente y con clara vocación de servicio, cualidades que nos diferencian y que son día a día más apreciadas por el usuario.

**En este contexto, ¿qué papel debe jugar la red de mediación de la mutua?**

Sin lugar a dudas el papel del mediador es incuestionable, siendo considerado como prioritario y necesario, formando parte fundamental del proceso de asesoramiento, venta y post venta, demostrando lo mencionado con la clara apuesta de potenciación de nuestra red de distribución, consiguiendo un vínculo necesario compañía y mediador.

**¿Cuál es la implantación de Mutua Levante en cuanto a su red de mediación?**

La implantación de la red de distribución se concentra en Comunidad Valenciana, aunque en los últimos años se ha visto incrementada con presencia en diversas provincias limítrofes.

**¿Qué acciones tienen programadas de cara a la formación continua de los mediadores que trabajan con la entidad?**

Tenemos previsto celebrar jornadas en los distintos Colegios de Mediadores con los que mantenemos protocolos de colaboración, tratando temas diversos como la IDD, formación presencial de productos, etc.

# LA DGSFP ASUME LAS DIRECTRICES DE EIOPA SOBRE SUPERVISIÓN DE EMPRESAS DE SEGUROS



El pasado 21 de noviembre Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones emitió una resolución por la que hace suyas y da publicidad al texto en español de las Directrices de la Autoridad Europea de Seguros y Fondos de Pensiones de Jubilación sobre la facilitación de un diálogo efectivo entre las autoridades competentes que supervisan las empresas de seguros y los auditores legales y las sociedades de auditoría que efectúan la auditoría legal de tales empresas.

De conformidad con el artículo 16 del Reglamento UE 1094/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, por el que se crea una Autoridad Europea de Supervisión (Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación), se modifica la Decisión número 716/2009/CE y se deroga la Decisión 2009/79/CE de la Comisión, y dentro de las funciones que se le atribuyen, la Autoridad Europea de Seguros y Fondos de Pensiones de Jubilación (en adelante AESPJ) emitió el 2 de febrero de 2017 las Directrices sobre la facilitación de un diálogo efectivo entre las autoridades competentes que supervisan las empresas de seguros y los auditores legales y las sociedades de auditoría que efectúan la auditoría legal de tales empresas.

Estas Directrices se han emitido por

la AESPJ de acuerdo con el artículo 12.2 del Reglamento (UE) 537/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, sobre los requisitos específicos para la auditoría legal de las entidades de interés público y por el que se deroga la Decisión 2005/909/CE de la Comisión, teniendo en cuenta las prácticas de supervisión actuales en lo que atañe a la comunicación entre las autoridades competentes que supervisan las entidades de seguros y reaseguros en la UE y el Espacio Económico Europeo y los auditores legales y las sociedades de auditoría de las entidades de seguros y reaseguros supervisadas.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 111.2 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, la DGSFP resuelve hacer suyas las Directrices sobre la facilitación de un diálogo efectivo entre las autoridades competentes que supervisan las empresas de seguros y los auditores legales y las sociedades de auditoría que efectúan la auditoría legal de tales empresas, emitidas por la Autoridad Europea de Seguros y Fondos de Pensiones de Jubilación, de acuerdo con el artículo 16 del Reglamento UE 1094/2010, de 24 de noviembre, que serán aplicables a partir del 31 de mayo de 2017.

## OBLIGACIÓN DE INFORMAR SOBRE LOS PRODUCTOS PARA LA JUBILACIÓN

La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones obligará a las compañías a informar de forma proactiva a sus clientes sobre los riesgos que asumen cuando contratan productos de ahorro para su jubilación con rentabilidades ligadas a los actuales bajos tipos de interés. Este anuncio se produjo en el marco del XXIV Encuentro del Sector Asegurador que el pasado mes de noviembre organizó Deloitte con la colaboración de Mapfre y el diario ABC, y fue realizado por Sergio Álvarez, director general de Seguros y Fondos de Pensiones, que advirtió que se incluirán los seguros de rentas vitalicias con valores de rescate en función del valor de los activos en el ámbito de aplicación del Reglamento de PRIIPS que entrará en vigor el próximo 1 de enero de 2018.







Navidad 2017

**Protegemos**  
el lugar donde  
nacen tus recuerdos

**SeguroHogar**

965 549 724 / [www.mutualevante.com](http://www.mutualevante.com)





# ÉXITO DEL PRIMER CURSO DE FORMACIÓN EN SINIESTROS ORGANIZADO POR EL COLEGIO DE VALENCIA



**Después de tres intensas jornadas formativas los alumnos del curso de formación en siniestros del Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Valencia recibieron los diplomas que acreditan que han completado su formación de manera satisfactoria**

Los diplomas fueron entregados por José Vicente Grau, vocal de Formación de la junta de gobierno del Colegio, y por Sergio Villar, director ejecutivo de Risk Consulting y responsable del curso, quien conversó con MEDIADORES DE SEGUROS en torno a esta exitosa iniciativa.

**¿Cuáles son los objetivos que se persiguen con este curso?**

Por un lado, desde el punto de vista teórico, fortalecer los conocimientos técnicos y jurídicos del ámbito asegurador propios de un departamento de siniestros; y por otro lado desde una visión más práctica dotar al encargado de gestión de siniestros de las herramientas necesarias que resuelvan eficazmente sus contingencias y conflictos que pudieran surgir en el transcurso de su tramitación. En definitiva, conseguir una mayor efectividad y rapidez en la resolución de los siniestros.

**¿Cómo valora la respuesta de los profesionales al curso?**

Muy positiva. La actitud y la participación activa de los alumnos son fundamentales para sacar partido a una formación, y han estado muy motivados en cada momento y en cada tema tratado durante el curso.

**¿Qué importancia le da a la convocatoria por parte del Colegio de Valencia de este curso?**

El éxito de convocatoria es indiscutible. Es la primera edición de este curso y semanas antes de comenzar ya teníamos completado el cupo de alumnos.

Ha sido fundamental la difusión por parte del Colegio para obtener este éxito de participación.

**¿La amplitud de la cadena de valor en un siniestro hace más compleja su resolución?**

Desde luego. Las nuevas tecnologías, la digitalización y las estrategias de las aseguradoras a la hora de liquidar los siniestros influyen directamente en la complejidad de su gestión por parte del mediador.

**¿Qué tipo de conflictos suelen ser los más habituales en un siniestro?**

Pues aunque parezca que son las valoraciones de daños, estas son las menos comunes. Las mayores discrepancias surgen de la interpretación y aplicación jurídica de la póliza, y consecuentemente en las coberturas de la misma, hecho que muchas veces es ciertamente ambiguo o no todo lo claro que se debiera, incurriendo en muchos casos en conflictos por incumplimiento contractual de la aseguradora.

**¿Cuál es la asignatura pendiente de la mediación en cuanto a la solución de siniestros?**

Lo que no cabe duda es que un buen mediador conoce perfectamente el contenido jurídico de la póliza y el procedimiento interno con la Aseguradora cuando se produce un siniestro, pero sí veo necesaria una mayor formación técnica y es ahí donde entramos nosotros, para proporcionar recursos propios de resolución a la mediación a través de nuestro conocimiento técnico.



## CÓMO APOYAR A UN ACCIDENTADO DE TRÁFICO DESDE EL PUNTO DE VISTA SANITARIO. JORNADA EN ALICANTE Y CASTELLÓN

El pasado 18 de octubre el Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Alicante, junto a ASAPCV, organizó la jornada “Cómo apoyar a un accidentado de tráfico desde el punto de vista sanitario”. Su objetivo principal fue difundir entre los mediadores de seguros y profesionales del sector el procedimiento que se ha de seguir para una correcta atención a un accidentado de tráfico tras el siniestro, la cual tal y como se comentó ayuda a un mejor servicio al asegurado y un menor tiempo de espera en los tratamientos sanitarios, lo que ayuda a evitar un mayor número de secuelas a causa de la espera. Esther Ponsoda, vocal de la comisión de jornadas del Colegio, presentó la jornada, ante un aforo casi completo en la sala, impartida por la Asociación de profesionales de la sanidad privada de la Comunidad Valenciana. Antonio Fernández de Palencia, secre-

tario y letrado de la asociación, y Francisco Mas, doctor en daño corporal y miembro de la junta directiva de ASAPCV, fueron los ponentes de esta jornada, que despertó “un notable interés” entre los colegiados y ayudo a resolver muchas dudas sobre este tema tan importante en la salud de las personas después de tener un accidente de tráfico. Las clínicas adscritas al convenio donde se pueden dirigir los pacientes después de un accidente, muchas de ellas asociadas a ASAPCV, o el procedimiento para dirigir al asegurado a los centros fueron algunos de los temas abordados en el acto, además de los plazos y documentación necesaria, el seguimiento al paciente y la importancia de acudir a una clínica para evaluar al accidentado. Este tipo de jornadas están teniendo mucho interés entre los mediadores, y posiblemente en breve se procederá a una nueva jornada para el colectivo.

## RIESGOS Y OPORTUNIDADES PARA LOS MEDIADORES DE SEGUROS DE CASTELLÓN



El 29 de noviembre Intedya realizó una presentación del Sistema de Gestión Compliance UNE 19601 para el Sector de las Corredurías de Seguros, en vigor desde el pasado día 18 de mayo de 2017 impartida por Vicente Fernández, director de Intedya, y Celeste Montera, consultora.

La Diligencia Debida de los Mediadores de Seguros y el Compliance en el sector de las Corredurías de seguros no es una mera opción sino un elemento esencial de control interno para hacer frente, no sólo a la responsabilidad penal de las personas jurídicas consagrada en el art. 31 bis del Código Penal, sino que se erige como una herramienta de garantía de continuidad y desarrollo sostenible del negocio de la Mediación y Corredurías de Seguros, dado que una de las condiciones esenciales para ejercer como corredores de seguros es carecer de antecedentes penales, por lo que el Compliance para los profesionales del sector es esencial y no una mera opción.

La sesión formativa versó sobre los riesgos y oportunidades que supone para el sector la nueva legislación en materia de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas. Se hizo hincapié en la concienciación del sector de la mediación de seguros en relación con la responsabilidad de las personas jurídicas, al mismo tiempo que se ha informado de cómo podría contribuir un sistema de Compliance al reforzamiento del programa de control interno, y con ello disminuir los riesgos de una organización. Se dio respuesta a cuestiones como el significado de la diligencia debida y si es asegurable la responsabilidad penal de las personas jurídicas. También se aclararon conceptos como el Compliance o las implicaciones de protección asegurable o no que supone el nuevo marco legal de responsabilidad penal de las empresas. La jornada fue presentada por el presidente del Colegio, Antonio Fabregat.



# EL SEGURO DE HOGAR Y SU PROBLEMÁTICA

**Ignacio Beneyto Feliu**

Abogado. Titular de Beneyto Despacho Jurídico



**El seguro de hogar es uno de los más importantes dentro de No Vida y, a su vez, cuenta con un elevado número de reclamaciones. Con el fin de evitarlas Ignacio Beneyto ofrece en este artículo una serie de recomendaciones de alto interés para los mediadores profesionales que comercializan este tipo de productos**

El seguro de hogar se sitúa en el primer puesto dentro de los seguros multirriesgos y como uno de los más importantes dentro de los seguros no vida. Conforme a las estadísticas que publica anualmente la DGS, las reclamaciones del ramo de multirriesgo en general, suponen más de un tercio del total de las reclamaciones formuladas. Esta importancia dentro de los distintos ramos y el elevado número de reclamaciones nos da una idea de la conflictividad existente entre las aseguradoras y asegurados en este tipo de seguro e indirectamente con la mediación de seguros.

Una de las dudas generalizadas entre los consumidores, respecto al seguro de hogar, se encuentra en si es obligatorio o no un seguro de hogar con la concesión de hipoteca. Se debe precisar que el único seguro obligatorio es el de incendios y solo en determinadas circunstancias (para el caso de que la entidad bancaria quiera titularizar la hipoteca). Sin embargo, las entidades bancarias aprovechan dicho desconocimiento para “obligar” a los clientes a suscribir distintos tipos de seguros (hogar, de vida, de desempleo, ..), pero lo que no dicen es que se puede contratar con quién quiera el cliente.

Con la nueva Ley Hipotecaria que entrará en vigor el próximo año se prohíben las ventas vinculadas, es decir, aquellas que obligan al consumidor a aceptar una serie de productos financieros como condición para obtener la hipoteca. Sin embargo,

se permitirá que la entidad ofrezca al cliente la posibilidad de contratar algún producto (seguro de hogar, de vida...) a cambio de ofrecerle una mejora en las condiciones del préstamo (rebaja del tipo de interés, ...), lo que se conoce como ventas combinadas. Con su entrada en vigor, las entidades financieras tendrán que ofrecer al consumidor, como medida de transparencia obligatoria, alternativas en diferentes presupuestos: con o sin productos asociados.

Una vez contratado el seguro, el tipo de reclamaciones que suelen darse son extremadamente dispares, pero se suelen centrar en la valoración del continente y contenido, las coberturas y sus exclusiones y la valoración del siniestro.

En cuanto a la valoración del continente y contenido, para evitar duplicidades y reducir costes innecesarios debería comprobarse la póliza comunitaria (en el caso de construcciones en régimen de propiedad horizontal) y tener en cuenta estas circunstancias para la contratación del continente a valor total o a primer riesgo. Debe recordarse que en la Comunidad Valenciana es obligatorio la suscripción de seguro para los elementos comunes del edificio contra el riesgo de incendios y por daños a terceros (art. 30 de la Ley 8/2004, de la vivienda de la Comunidad Valenciana). También resulta muy práctico, si es viable, la contratación del seguro de hogar con la misma aseguradora que el comunitario.



Resulta muy importante la correcta valoración de la suma asegurada para evitar la aplicación de infraseguro, sobreseguros, reglas de proporcionalidad, de equidad, etc.

En cuanto a las coberturas resulta imprescindible analizarlas y conocer claramente las mismas, para que el asegurado las conozca y evitar sorpresas en el futuro, especialmente cuáles son las garantías expresamente excluidas.

Un problema habitual de conflicto suele ser el robo. La práctica totalidad de las compañías diferencian entre el robo (robo con fuerza en las cosas y violencia e intimidación sobre las personas) y el hurto (apropiarse de lo ajeno con ánimo de lucro, pero sin “fuerza” ni “violencia e intimidación”) y es frecuente el rechazo del siniestro si no se acredita el robo. Cada vez son más frecuentes los llamados “robos limpios”, aquellos en los que los ladrones abren la puerta sin daños a la cerradura (a través de técnicas rápidas como el “bumping” o la “ganzúa manipulada”). Estas técnicas cada vez más extendidas, a pesar de ser robos desde el punto de vista del Código Penal (por la utilización de “llaves falsas”), al no dejar rastro suelen considerarlos como hurto por las aseguradoras y, en la mayoría de los casos, rechazarlos. Con tal de prevenir esta exclusión resulta imprescindible conseguir bien a través de la Policía bien a través de un perito experto la utilización de estas técnicas para su posterior consideración como robo.

Otro aspecto a tener en cuenta son

los daños por agua porque encabezan el ranking de los siniestros más frecuentes en los seguros de hogar, suponiendo casi la mitad de los distintos tipos de siniestros. Por tanto, la cobertura en este tipo de siniestros debería ser lo más amplia posible.

Como criterio general, ante el rechazo de la cobertura conviene acudir, previamente a la vía judicial, al SAC (Servicio de Atención al Cliente) o al Defensor del asegurado, en caso de que dispongan, dado que son gratuitas y aunque no son muy rápidas en su resolución ni tampoco son vinculantes para la aseguradora (aunque suelen acatarlas) pueden evitarnos la vía judicial. Sin embargo, la reclamación posterior frente a la Dirección General de Seguros, además de resolverse con mucha demora, no suele ser demasiado efectiva, teniendo en consideración que en muchas ocasiones se alude a su falta de competencia por la valoración probatoria, derivando la misma a la vía judicial.

Con respecto a los siniestros de gran envergadura, tales como el robo con graves daños, debería siempre contratarse por parte del asegurado los servicios de un perito especializado que recoja correctamente el alcance y valoración de los daños, así como recopilar y estar en posesión de todas las pruebas necesarias para evitarnos futuros problemas con la aseguradora. Por tanto, teniendo en cuenta lo habitual de este seguro y el elevado número de reclamaciones debe extremarse la precaución a la hora de su contratación.

**“Teniendo en cuenta lo habitual de este seguro y el elevado número de reclamaciones debe extremarse la precaución a la hora de su contratación”**



## ATENCIÓN AL CLIENTE LA MEDIACIÓN RESPONDE



### Los Colegios Profesionales de Mediadores de Seguros de la Comunidad Valenciana responden a los clientes de sus colegiados de manera efectiva gracias al servicio de atención al cliente que incluye la figura del Defensor del Asegurado

El servicio, ofrecido por Gómez-Tejedor Abogados facilita así una atención integral a las necesidades del Colegiado y también a los asegurados, en cuanto a la existencia de una vía de solución a las eventuales quejas o reclamaciones que puedan surgir como consecuencia de su actividad profesional, garantizando la cobertura de cualquier incidencia sin necesidad de acudir a medios externos para la resolución de conflictos.

Todo ello tiene una clara finalidad: facilitar y agilizar la labor de los colegiados, ofreciendo unas prestaciones complementarias que además no

excluyen los demás medios legales previstos para la tramitación de reclamaciones nacidas en el seno de un Contrato de Mediación.

#### Una figura legal

La figura del Defensor del cliente se crea con la promulgación de la Orden ECO 734/2.004 de 11 de marzo, que regula esta figura, y desde ese mismo momento el Colegio de Mediadores ofrece a sus colegiados este servicio, habiendo confiado desde su inicio en José Vicente Gómez Tejedor para ocupar ese cargo.

La mayor parte de Mediadores de Seguros emplean el potencial de este servicio, adscribiéndose al mismo con la finalidad de ofrecer a sus clientes una figura objetiva e imparcial que pueda valorar la existencia de una adecuada gestión o un incumplimiento de los deberes propios del mediador con la emisión de los oportunos dictámenes. Puesto que entendemos que en la figura del Mediador es fundamental la relación de confianza que existe con sus clientes, este servicio no hace sino reforzar esta característica, ayudándoles a poder ofrecer una figura que ofrezca una opinión legal acorde con nuestro ordenamiento jurídico.

Según José Vicente Gómez Tejedor, socio-director de Gómez-Tejedor Abogados, “una adecuada atención al cliente no hace sino reforzar esta confianza y resulta fundamental para respaldar la figura del Mediador de Seguros como referente en la gestión

de un sector tan sensible como el aseguramiento de los riesgos más importantes que puede sufrir una persona en su desarrollo vital”.

#### La tramitación, la queja más usual

Las quejas más habituales son las relativas a la inadecuada tramitación de siniestros, que se traducen en la no obtención de una solución satisfactoria por parte de la compañía al asegurado y la inadecuada gestión en el alta y baja de las distintas pólizas contratadas, lo que conlleva el pago de varias pólizas con idénticas coberturas en distintas compañías aseguradoras o bien el pago de una póliza cuya contratación ya no se deseaba. Sin embargo la baja siniestralidad que existe, así como de resoluciones que dictaminen negligencia por parte de los mediadores, evidencia un nivel de profesionalidad excelente.

Para Gómez Tejedor, “sin duda la existencia de un medio extrajudicial, con los caracteres de objetividad e imparcialidad, como lo es la figura del Defensor del Cliente, ofrece una alternativa para mediadores y asegurados para evitar posibles conflictos, sobre todo en vía judicial, y obtener una respuesta fundada en derecho acerca de las controversias que puedan surgir evitando así los gastos y molestias que suponen otras vías de resolución de conflictos mostrándose como un medio eficaz para zanjar las incidencias que surgen en el contexto de la mediación de seguros”.



## Francisco Fons

Dir, territorial Levante y Baleares de Liberty

# “NOS GUSTARÍA SER LA COMPAÑÍA FAVORITA DE LOS MEDIADORES”

Liberty y el Colegio de Valencia renovaron su protocolo de colaboración el pasado 3 de noviembre en un acto en el que comparecieron Francisco Fons, director territorial Levante y Baleares de Liberty, y Mónica Herrera, presidenta del Colegio de Valencia.

### ¿Cómo valora la reciente renovación del protocolo de colaboración con el Colegio de Valencia?

Nuestra colaboración con el Colegio de Mediadores de Valencia se viene renovando anualmente desde hace muchos años, y para nosotros significa continuar colaborando con el Colegio en todas las actividades que promueve en favor de la Mediación. Tenemos objetivos comunes y por tanto la valoración es muy positiva.

### ¿Qué tipo de actividades van a realizar en virtud de este convenio durante el próximo año?

Dos veces al año nos reunimos con la Dirección del Colegio para planificar las diferentes actividades que promueve la Institución, entre las que la de formación es quizá con la que nos sentimos más identificados y en la que podemos aportar más a los mediadores. Además, colaboramos en la difusión de las actividades que programa el Colegio, y nos sentimos muy complacidos de nuestra participación en Forinvest, en la cena de la Patrona y

en cuantos eventos podamos colaborar activamente.

### ¿La mediación es un canal prioritario para Liberty?

Yo diría que es “El” canal prioritario para Liberty, no sólo por ser el de mayor volumen en nuestra compañía, sino porque pensamos que el futuro del sector pasa inevitablemente por este canal, que aporta a los clientes un asesoramiento profesional como ningún otro puede hacerlo. Es labor de todos dar a conocer a la sociedad el valor añadido que aportan los mediadores y por eso desde nuestra entidad, y en colaboración con el Colegio, queremos apoyar a este colectivo en su desarrollo profesional.

### ¿Qué objetivos han establecido en cuanto al desarrollo del canal?

Nuestro objetivo es hacer que los mediadores se sientan cómodos en Liberty mediante su activa participación en las decisiones de la empresa. Tenemos un departamento denominado Experiencia del Mediador, que constantemente recoge sus inquietudes, opiniones y sugerencias para mejorar cualquier aspecto relacionado con su trabajo y un Consejo Asesor compuesto por mediadores, que periódicamente se reúne con la Dirección de la Compañía para contribuir al desarrollo estratégico del negocio. Nos gustaría ser la compañía favorita de los mediadores.

## RENOVACIÓN DEL PROTOCOLO ENTRE MUTUA DE PROPIETARIOS Y EL COLEGIO DE ALICANTE



Mutua de Propietarios renueva su confianza en el Colegio de Alicante mediante la renovación del convenio de colaboración un año más. Un convenio rubricado en el Colegio de Alicante por José Joaquín Sánchez, delegado de Levante de Mutua de Propietarios y Eusebio Climent Presidente del Colegio de Alicante.

Desde Mutua de Propietarios, tanto el delegado de Levante, José Joaquín Sánchez, como David Sánchez, Asesor de Negocio de Alicante y provincia, han valorado muy positivamente la colaboración y el apoyo al Colegio de Alicante en su compromiso con la formación continua de colegiados y la defensa de los intereses de los mismos. Por su parte Eusebio Climent ha agradecido a Mutua de Propietarios la confianza que depositan en el Colegio de Alicante, una confianza, según ha asegurado, que nos hace trabajar con más determinación para situar y defender la profesionalidad de todos y cada uno de los colegiados en un sector que necesita personas cada día más profesionales y mejor formadas para afrontar los retos que ofrece un sector tan competitivo como el de los seguros.



## “LOS LÍDERES Y LOS RETOS”, LEMA DEL XI FORO INTERNACIONAL DEL SEGURO DE FORINVEST

La XI edición del Foro Internacional del Seguro de Forinvest empieza a ser una realidad. El pasado 7 de noviembre Feria Valencia acogió la presentación a las entidades aseguradoras del evento, que tendrá lugar los días 7 y 8 de marzo de 2018.

Alejandro Roda, director del certamen, actuó como anfitrión y destacó el papel del Foro Internacional del Seguro en Forinvest, así como la relevancia del sector asegurador en el crecimiento que, año tras año, ha experimentado el certamen.

A continuación Antonio Fabregat, presidente del Consejo de Colegios Profesionales de Mediadores de Seguros de la Comunidad Valenciana y del Colegio de Castellón anunció el lema esco-

gido para esta undécima edición, que es “Los líderes y los retos”. Fabregat también avanzó que los contenidos del Foro girarán en torno a las novedades legislativas derivadas de la transposición de la IDD, los modelos de negocio sostenibles o los nuevos requisitos de formación.

Además de Fabregat, intervinieron en el acto asistido Vicent Soler, conseller de Hacienda y presidente de Forinvest y Francisco Álvarez, director general de Economía. Soler destacó “el papel fundamental del seguro” en la consolidación del certamen, que es “el más importante de España en el ámbito de la mediación de seguros”. Soler también definió Forinvest como “un lugar magnífico para intercambiar ideas y

tomar decisiones desde la experiencia compartida”. El Foro Internacional del Seguro contó el año pasado con 34 expositores del sector y más de 1,600 visitantes relacionados con el mundo del seguro.

Por su parte, Francisco Álvarez reivindicó la labor social del seguro y su carácter de servicio financiero, subrayando que “Forinvest es importante para la administración autonómica, así como la participación del sector asegurador también”.

Al acto asistieron numerosos representantes del sector asegurador valenciano, además de los presidentes de los colegios de mediadores de Alicante y Valencia, Eusebio Climent y Mónica Herrera.



## EL COLEGIO DE ALICANTE PARTICIPA EN LA ASAMBLEA DE CEPYME

Cepyme modifica sus Estatutos para abarcar el espacio autonómico que no cubre ahora CEPYMEVAL. La asamblea general de CEPYME Alicante, celebrada en la sede conjunta, ha tomado por unanimidad el acuerdo de convertirse en autonómica, llega a la conclusión de que no existe una Confederación que esté especializada en la defensa de los intereses de las PYMES de la Comunidad Valenciana, ya que la CEV pretende ser la entidad autonómica que defienda a todas, pero no a las PYMES de forma específica. La reunión ha contado con la presencia de Eusebio Climent Mayor, Presidente del Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Alicante y miembro de la Asamblea de la Confederación.





## CRISTALBOX Y EL COLEGIO DE VALENCIA SEGUIRÁN COLABORANDO UN EJERCICIO MÁS

El Colegio profesional de Mediadores de Seguros de Valencia y Cristalbox SL mantendrán su colaboración tras la renovación del protocolo de colaboración mediante el que se ofrece a los colegiados un completo plan de actos y jornadas formativas, además del desarrollo de otros proyectos de interés para ambas partes. La renovación del convenio fue rubricada en las instalaciones colegiales por

Mónica Herrera, presidenta del Colegio de Valencia, y por Óscar Castillejo, en representación de Cristalbox SL, que subrayó su deseo que “esta relación comercial continúe en el tiempo”

Castillejo trasladó a la presidenta del Colegio de Valencia las impresiones de Javier Celaya, director general de la firma, que

aseguró que “para Cristalbox es una satisfacción y nos ilusiona especialmente porque estamos alineados con los mediadores en satisfacer las necesidades de sus clientes con la máxima calidad de servicio, haciendo un especial esfuerzo en el trato personalizado que consideramos el gran valor de este colectivo, así como el compromiso con la calidad”.

Celaya también puso en valor el nuevo eslogan de la empresa “yo elijo un profesional” con el que, en su opinión, “queremos poner de manifiesto la importancia del trato profesional de nuestro negocio, y que es perfectamente compatible con el negocio del sector asegurador y especialmente con la mediación en el que es tan importante el trato profesional y personal”.

## VISITA INSTITUCIONAL DEL NUEVO DIRECTOR DE LA SUCURSAL DE REALE AL COLEGIO DE CASTELLÓN



El pasado 28 de noviembre el presidente del Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Castellón, Antonio Fabregat recibió en las instalaciones colegiales a Daniel Izquierdo, nuevo director de la sucursal de Reale en Castellón en sustitución de Pilar Monrós, que ha alcanzado su jubilación.

Con esta reunión Reale ratificó la colaboración que desde hace años viene manteniendo con el Colegio y que está resultando muy positiva fundamentalmente en las áreas de formación y de información, algo que se quiere seguir manteniendo e incrementando. Además, Reale también es una compañía que ha colaborado activamente en el desarrollo de la profesión con el Consejo General.

Ambas partes reconocieron la figura de Pilar Monrós, que durante tantos años ha dirigido ejemplarmente la sucursal hasta situarla en un lugar de máxima preferencia profesional como lo demuestra recibir los premios de la mediación los años 2008 y 2012.

## Juan Dueñas

Director territorial de ARAG

### “CON ESTE CONVENIO REFORZAMOS NUESTRA UNIÓN”



Mónica Herrera, presidenta del Colegio de Valencia, y Juan Dueñas, director territorial de Arag, rubricaron el nuevo convenio de colaboración que unirá a ambas partes durante el próximo ejercicio, sobre el que hablamos con el representante de la entidad.

#### ¿Qué diagnóstico hace del estado del convenio?

Llevamos varios años colaborando con el Colegio de Mediadores de Seguros de Valencia y siempre hemos mantenido una relación muy estrecha y positiva. Con este convenio reforzamos esta unión y la institución nos da la oportunidad de comunicar a los colegiados todas las posibilidades de colaboración de ARAG.

#### ¿En qué se va a concretar esta colaboración?

Pondremos el foco nuevamente en la formación a la mediación. Se trata de formación específica sobre cambios legislativos y de productos adaptados a ellos. Estamos ultimando una nueva ponencia sobre cambios que afectarán al media-

dor en su relación diaria con sus clientes y pronto podremos informar con detalle sobre su contenido final.

#### ¿Qué posición ocupa la mediación en ARAG?

Muy importante. ARAG es una compañía especialista y, para nosotros, es fundamental la labor de prescripción de nuestros productos que realizan los mediadores. Por ese motivo nuestra apuesta va encaminada a ofrecer productos especializados y de alta calidad que sirvan para que los mediadores puedan diferenciar su oferta en el mercado con productos y servicios de calidad. Apostamos por la formación de los mediadores, les apoyamos con una amplia red comercial e invertimos en tecnología para facilitar su labor.

#### ¿La formación es clave para el óptimo desarrollo de la actividad?

La oferta de formación que brindamos desde la compañía es un elemento muy importante para los mediadores, pero se debe complementar también con la que ya realiza el CECAS, y en la que participamos también.



## FIRMADA LA RENOVACIÓN DEL PROTOCOLO DE COLABORACIÓN ENTRE SANITAS Y EL COLEGIO DE ALICANTE

Tras realizar un balance muy positivo de la estrecha colaboración entre SANITAS y El Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Alicante que une a la compañía con el colegio en los últimos años. Juan Luis Rodríguez Director de Alicante Sanitas y Eusebio Climent Presidente del Colegio han rubricado la renovación del convenio de patrocinio para fomentar y apoyar la labor de los colegiados y su formación en aras de incrementar el grado de profesionalización de los mismos. En la firma estuvieron presentes además Juan Vicente Romero Jefe de Ventas de Sanitas, Mariano Hernanz Vicepresidente del Colegio y Antonio Serna Tesorero del Colegio. Sanitas y el Colegio aúnan esfuerzos para mejorar servicios. El Presidente del Colegio, Eusebio Climent, ha agradecido a SANITAS su fuerte implicación en la mejora de servicios y la formación. Para Eusebio Climent es importante que las entidades que compartimos objetivos comunes en la profesionalización del sector de los seguros rememos en la misma dirección y entre todos, trabajando, consigamos hacer de los colegios profesionales el mejor referente en el sector como garantía de buen hacer. Juan Luis Rodríguez ha mostrado su satisfacción por el trabajo realizado hasta el momento y ha destacado la importancia de apoyar a los colegios profesionales para mejorar los servicios y la formación para los colegiados.

## EL COLEGIO DE ALICANTE, EJEMPLO DE GESTIÓN EFICAZ EN UN ACTO ORGANIZADO POR LA UPA



La conferencia organizada por la UPA (Unión de Colegios de Alicante) fue el escenario perfecto para constatar el alto grado de profesionalización que rige en la gestión del Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Alicante. El evento contó con la presencia de destacados miembros de la junta del Colegio de Alicante, con el secretario, Felipe Garrido; Araceli Calvo, vocal de comunicación; Salvador Galán, vocal de Agentes y Pablo García, gerente del Colegio. Víctor Gómez-Senet, ex-director gerente del Colegio de Economistas de Valencia y ponente de la conferencia, desgranó y remarcó la necesidad de contar con una organización articulada, en las

que las funciones de cada departamento estén bien marcadas y diferenciadas y haya una comunicación clara y eficaz entre los mismos.

### **Un colegio bien organizado es un colegio más eficaz**

Araceli Calvo, responsable del área de comunicación y actividades del Colegio de Alicante, destacó lo importante que es estar en una continua y permanente formación, siempre se aprenden cosas nuevas y te hace ver muchos asuntos con otra perspectiva. En este sentido Araceli Calvo, invitó a todos los colegiados a participar en las jornadas y cursos formativos que ofrece el Colegio de Alicante.

**Víctor Gómez-Senet remarcó la necesidad de contar con una organización articulada en la que las funciones de cada departamento estén bien diferenciadas**

## JORGE BENÍTEZ ES ELEGIDO NUEVO PRESIDENTE DE AEMES

Jorge Benítez, vicepresidente del Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Valencia, fue proclamado como nuevo presidente de la Asociación Empresarial de Mediadores de Seguros (AEMES), tras la finalización del proceso electoral al que presentó su candidatura. Benítez ha ocupado hasta ahora una vocalía en la junta directiva que presidía Francisco Rodríguez Querol, y la suya ha sido la única candidatura presentada, por lo que ayer 15 de noviembre se procedió a su proclamación oficial como presidente.



# EL COLEGIO DE VALENCIA CELEBRA SU PRIMER ENCUENTRO DE CORREDORES DE SEGUROS



**El I Encuentro de Corredores convocado por el Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Valencia, celebrado el pasado mes de noviembre en Feria Valencia, se saldó con una gran respuesta de los profesionales.**

El Encuentro tuvo un doble objetivo: por un lado informar tanto a los corredores colegiados como a los que todavía no lo son de las funciones de las diferentes comisiones de la junta de gobierno y de los servicios que la institución presta al colectivo. Por otra parte, el Encuentro también fue un foro de debate en el que los corredores intercambiaron ideas sobre el

momento actual y sobre los retos de futuro del colectivo.

Mónica Herrera, presidenta del Colegio de Valencia, instó a los corredores a “sentir orgullo de pertenencia al Colegio”, animándoles a aportar ideas e indicaciones sobre el camino a seguir porque, según aseveró, “el futuro está en nuestras manos”.

Philippe Marugán y César Barrón, de la comisión de Corredores del Colegio, realizaron una completa presentación de las funciones y servicios colegiales, además de reivindicar que “los mediadores tenemos que creer que somos el mejor canal de distribución de seguros”, como lo demuestra el hecho de que “somos el colectivo profesional que menos reclamaciones recibe de las organizaciones de defensa del consumidor”. Según aseguraron, “los colegios integran, vertebran y complementan el trabajo de las asociaciones profesionales, siendo el aglutinante de todo el colectivo de la mediación, tanto agentes como corredores”. También animaron a afrontar el proceso de adaptación a la digitalización “en un entorno cambiante”, pero sin perder el factor diferencial, que es “la perso-

nalización y el contacto directo con el cliente”.

En el cónclave también se presentaron los servicios que las empresas colaboradoras prestan al Colegio, como el de gestión de riesgos, a cargo de Sergio Villar, de Risk Consulting. Paz Carceller, de Grupo Gestoria Pastor que colabora con el despacho jurídico Maroto, explicó las funcionalidades del servicio de cumplimiento del compliance penal, mientras que José Javier Ivars, CEO de Ivarstec hizo lo propio con el relativo a la protección de datos de carácter personal. Grumesa expuso la prestación del servicios de prevención de riesgos laborales de la mano de Antonio Pardo. En último lugar César Barrón, miembro de la Comisión de Corredores, explicó en qué consiste la certificación y seguridad en el envío de correos electrónicos que ofrece Evicertia.

El Encuentro contó con la asistencia del nuevo presidente de AEMES y vicepresidente del Colegio de Valencia, Jorge Benítez; Florentino Pastor, presidente de ACS-CV y Alejandro Roda, director de Forinvest, además de representantes de APROCOSE.

# LA MEDIACIÓN VALENCIANA PARTICIPA EN LA CUMBRE MEDITERRÁNEA MEDIACIÓN Y SEGUROS DE VIDA



Los colegios de la Comunidad Valenciana participaron activamente en la III Cumbre Mediterránea Mediación y Seguros de Vida, que se celebró en octubre en Feria Valencia.

La presidenta del Colegio de Valencia, Mónica Herrera, subrayó en la apertura del acto que su celebración “es una buena noticia para la mediación valenciana, porque supone consolidar nuestra comunidad como referencia necesaria para el sector asegurador español”. Herrera destacó la importancia de los contenidos de la Cumbre, que abordaron “cuestiones que nos van a cambiar la manera de trabajar y de relacionarnos con nuestros clientes, y en muchos casos estoy convencida de que generarán oportunidades de negocio para los mediadores”. La presidenta del Colegio de Valencia también participó en un panel de debate sobre el deber de información en los seguros de vida, en el que compartió espacio con Eusebio Climent, presidente del Colegio de Alicante, Florentino Pastor, presidente de ACS-CV, y Maciste Argente, presidente de

APROCOSE, moderados por Tomás Rivera, presidente de FECOR. Para Herrera la penetración en Vida es “la asignatura pendiente para muchos mediadores, y más todavía con las trabas que suponen las nuevas obligaciones de información”. Por este motivo entiende que “desde el Colegio y las asociaciones profesionales debemos ayudar al mediador para formarlo y asesorarlo. Nos queda mucho trabajo en este sentido”, sentenció.

Otra de las ideas que se plantearon en el debate fue que la obligación de información, “más que al consumidor, protege al legislador”. También se subrayó la necesidad de establecer un buen plan estratégico “conociendo muy bien el ámbito de actuación” de cada mediador, y se realizó un llamamiento a las aseguradoras para que establezcan planes de formación para sus redes, sobre todo en el ámbito de los productos financieros.

La Cumbre Mediterránea Mediación y Seguro de Vida reunió a más de 200 personas en el salón de Actos de Feria Valencia.



## MUTUA LEVANTE RENUEVA SU CONFIANZA EN EL COLEGIO DE ALICANTE

Mutua de Levante renueva su confianza en el Colegio Profesional de Mediadores de Alicante. El buen hacer en la gestión del Colegio en su apoyo y defensa de los colegiados impulsando la formación de los mismos para ser cada día más profesionales es el principal motivo de esta renovación que ha firmado Jorge Tomás, director comercial de la compañía y el presidente del Colegio, Eusebio Climent acompañado de Mariano Hernanz.

Tanto Mutua de Levante como el Colegio de Alicante han valorado muy positivamente el año transcurrido

tras la firma del anterior convenio y en el que el Colegio ha aumentado su número de colegiados y ha aumentado su oferta formativa. Eusebio Climent ha agradecido el apoyo recibido por parte de Mutua de Levante a la hora de poner en marcha iniciativas que suponen una mejora de la calidad profesional de los colegiados de Alicante. Por su parte, Jorge Tomás, director comercial de Mutua de Levante, ha destacado la gran importancia y el apoyo que tienen los colegiados de Alicante al contar con un colegio profesional tan fuerte y activo.



M<sup>a</sup> Teresa Ruiz, responsable de la oficina de soporte técnico y formación del Área de Sinistros de Allianz y Alejandro Solla, responsable de Formación de la Dirección Comercial Levante, ofrecieron el 23 de noviembre una jornada formativa sobre la buena tramitación de un siniestro en el Colegio de Valencia.

## UNIÓN ALCOYANA Y EL COLEGIO DE ALICANTE RENUEVAN SU PROTOCOLO DE COLABORACIÓN



Continúan las renovaciones de protocolos y patrocinios en el Colegio de Alicante. Unión Alcoyana, una de las compañías con más tradición en toda la Comunidad Valenciana y España ha renovado su estrecha colaboración con este Colegio. Enrique Jorge Rico, director general de la entidad y Eusebio Climent, presidente del Colegio de Alicante, rubricaron el acuerdo en un acto que también contó con la presencia de Rafael Martínez, director de la sucursal de Alicante, y Mariano Hernández, vicepresidente del Colegio de Alicante. Esta firma supone una renovación de la confianza mutua entre Unión Alcoyana y el Colegio, así como y un aval al trabajo profesional que se realiza desde el Colegio para lograr un sector de los seguros más fuerte y con mejor perspectivas de futuro. Tanto Unión Alcoyana, a través de su director general, Enrique Jorge Rico como Eusebio Climent, presidente del Colegio realizaron un balance muy positivo del convenio que une a las dos entidades y que ha dado pie a esta renovación. Climent agradeció el apoyo de Unión Alcoyana a todos y cada uno de los colegiados de Alicante a través del propio Colegio en el fomento de la formación y la colegiación como los mejores instrumentos para crecer día a día. Por su parte Enrique Jorge Rico destacó la importancia de apoyar a los colegios profesionales que son uno de los mejores garantes de la fortaleza del sector.

## Jorge Moreno

Director comercial de Xenasegur



## “ESTAMOS ORGULLOSOS DE COLABORAR CON EL COLEGIO DE VALENCIA”

El 9 de noviembre Xenasegur realizó una jornada formativa en el Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Valencia, tras la que se renovó la colaboración entre ambas partes.

### ¿Cómo valoran el protocolo que mantienen con el Colegio de Valencia?

Desde Xenasegur estamos muy orgullosos de colaborar con el Colegio de Mediadores de Seguros de Valencia. Desde el año 2015 la relación ha sido muy cordial y fluida. Destacamos especialmente las jornadas de formación que hemos podido realizar en la sede colegial, ya que ha sido una oportunidad única para hacer networking. ¿Qué le aporta a Xenasegur el establecimiento de relaciones estables con los colegios profesionales?

Para Xenasegur mantener una relación estable y duradera con el Colegio de Mediadores de Seguros de Valencia es clave para acercarnos a los corredores y corredurías de la región y adaptarnos a sus demandas. Nuestra filosofía es colaborar estrechamente con los mediadores para impulsar su labor.

¿Qué ventajas tiene ser una entidad con un alto grado

de especialización como es Xenasegur?

Ser expertos en seguros de moto y ahora de auto, nos da muchas ventajas. Gracias a nuestra amplia experiencia, conocemos exhaustivamente el mercado, y comercializamos seguros a la medida de las exigencias de nuestros colaboradores, con grandes beneficios para ellos: comisión variable, emisión directa del seguro desde la web, acceso a la copia de la póliza y recibo desde el momento de la suscripción, etc.

Gracias a que tanto los seguros de moto como de auto son altamente configurables nos adaptamos a las demandas de los clientes de nuestros colaboradores.

**En la jornada presentaron su nuevo producto para autos. ¿Por qué ha dado este paso la entidad?**

Por un lado, se ha deseado trasladar la experiencia que Xenasegur atesora en seguros de auto en Francia; y por otro, teniendo en cuenta el éxito logrado con las pólizas destinadas a motos y scooters, nos hemos adaptado a las demandas de los mediadores con un producto tradicionalmente muy solicitado. En definitiva, en Xenasegur nos hemos marcado como objetivo darle el mejor servicio al mediador.

## Jordi Busquet

Director General de Previsora General

# “LA RELACIÓN QUE MANTENEMOS CON EL COLEGIO DE VALENCIA ES EXCELENTE Y NOS HA PERMITIDO CRECER”



Jordi Busquet, director general de Previsora General MPS, firmó recientemente el documento de renovación del protocolo que su entidad mantiene con el Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Valencia junto con Mónica Herrera, presidenta del Colegio, y valora el estado de las relaciones.

**¿Para Previsora General es satisfactoria la relación que mantiene con el Colegio de Valencia?**

La relación de Previsora General con el Colegio de Mediadores de Valencia inició su andadura en el año 2009 de la mano de nuestro director territorial en la zona, el Sr. Sergio Alonso, que ha sabido consolidar los lazos que nos unen con esta institución. La relación que mantenemos con el Colegio de

Mediadores de Valencia es excelente y nos ha permitido crecer y reforzar nuestra marca entre nuestros colaboradores de la zona de Levante.

**¿De qué manera se beneficia la entidad de esta colaboración?**

Previsora General, con el apoyo inestimable del Colegio de mediadores de Valencia como nexo, nos permite alcanzar más notoriedad y ampliar negocio en una zona de sumo interés estratégico para nuestra mutualidad.

**¿Qué balance realiza del encuentro celebrado el pasado 14 de noviembre?**

Este tipo de jornadas nos ayudan a consolidar nuestra red de mediación y a fortalecer la presencia de Previsora General en la zona de Levante. Estamos muy satisfechos por el éxito de asistentes y la participación que los

mediadores han demostrado siempre durante estas jornadas que, año tras año, superan nuestras expectativas y llenan la sala de actos del colegio.

Estos encuentros nos permiten tener un intercambio de impresiones con nuestros colaboradores y poner en común la situación actual y la tendencia futura del mercado asegurador dentro del entorno actual.

**¿Qué valor le da Previsora General al canal mediador?**

El canal mediador es la pieza clave en la distribución de cualquiera de los productos que comercializamos. Ellos son especialistas en asesorar e informar a su cliente de cuál es la mejor opción para cubrir los riesgos que su profesión o su vida diaria necesita y de prescribir el producto con las mejores coberturas y que mejor les convenga.

## Actividades de las entidades en los Colegios Profesionales

### VALENCIA / Octubre-Noviembre



MAPFRE ofreció el 5 de octubre en el Colegio de Valencia una jornada sobre previsión social empresarial que contó con las intervenciones de Ángel Crespo, subdirector de desarrollo de negocio de MAPFRE Vida y Miguel Ángel Górriz, promotor de Previsión de la DGT. El acto fue presentado por Manuel Escriche, director de la oficina MAPFRE corredores de Valencia.



Zurich presentó el 22 de noviembre la gama de productos y las campañas que está lanzando al mercado durante el último trimestre del año, como la campaña de Pensiones, el producto Zurich Motor Flexible y la campaña fin de año para los productos de Salud conjunta con Sanitas. Los ponentes fueron Vicente Salvador, Julián Clausí y Elisabeth Borrego.



El Colegio de Valencia acogió el 14 de noviembre el VIII Encuentro Anual de Mediadores de la zona Levante-Baleares de Previsora General, retransmitido por streaming a toda España. Mónica Herrera, presidenta del Colegio celebró que Previsora General, un año más, escogiera Valencia para llevar a cabo este séptimo encuentro anual, en el que participaron Jordi Busquet, director general de Previsora General MPS; Sergio Alonso, director territorial Madrid –Zona Centro y Levante –Baleares, la periodista Maribel Vilaplana, Montserrat Toro, gestora comercial de Previsora General; Fernando Heine y Miguel Marchante, responsables de cuentas.



Xenasegur llevó a cabo el 9 de noviembre en el Colegio de Valencia un encuentro con su red de mediadores que tuvo como objeto el análisis del futuro de la actividad aseguradora, además de presentar el nuevo producto de Autos de la entidad.



# Salud y seguros médicos

## DKV PROFESIONAL: EL SEGURO DE SALUD EN EL QUE CADA UNO ELIGE LO QUE NECESITA



**La compañía aseguradora ofrece ahora la posibilidad de contratarlo con el 25% de descuento, permitiendo la combinación de coberturas para cubrir diferentes necesidades de cada cliente: Salud, Renta, Accidentes y Decesos**

DKV Seguros ha lanzado una interesante oferta, válida del 1 de noviembre al 31 de diciembre, a través de la cual ofrece importantes descuentos al contratar su seguro DKV Profesional.

El aspecto más destacado es que los clientes que contraten una póliza de este ramo en las fechas indicadas, lo harán a un precio reducido en el momento de contratar y hasta el año 2021. Los descuentos se aplican en cinco años con la siguiente distribución:

2017	2018	2019	2020	2021
25%	25%	15%	10%	5%

Entre las ventajas más destacadas, la póliza DKV Profesional incluye servicio bucodental, hospitalización ilimitada, 1.000 centros médicos, más de 24.000 profesionales, líneas médicas 24 horas y servicios sanitarios complementarios. La promoción está dirigida básicamente a autónomos y a familias jóvenes con hijos pequeños, por la flexibilidad que ofrece el producto en sí, dando la

opción de contratar aquellas coberturas que cada uno necesite:

- ➔ Salud: Ofrece elección de profesionales dentro de su cuadro médico y acceso a asistencia primaria, especialistas y hospitalización.
- ➔ Renta: Ofrece una indemnización por cada día de ingreso hospitalario (hasta 365 días).
- ➔ Accidentes: Se ofrece una indemnización para cubrir los imprevistos que puedan surgir.
- ➔ Decesos: En caso de fallecimiento, se garantiza el pago de una indemnización para cubrir los gastos del sepelio o la prestación del servicio de defunción.

Para conseguir estos descuentos se puede contratar la póliza a través de los diferentes canales de venta, así como en las sucursales y está sujeta a la misma normativa de contratación del producto en periodo ordinario.



902 499 200  
atencion.mediador@dkvseguros.es



# UNION ALCOYANA PRESENTA LAS NOVEDADES DE SU SEGURO DECENAL EN CASTELLÓN Y VALENCIA



**La reactivación del sector de la construcción ha propiciado un aumento en la demanda de los seguros decenales. Por ello Unión Alcoyana ha actualizado su producto Unión Decenal y ha informado de ello a los colegiados de Castellón y Valencia**

El pasado 9 de noviembre Unión Alcoyana Seguros presentó las novedades de su producto Unión Decenal en el Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Castellón. La jornada formativa, de carácter técnico, fue impartida por Carlos Guillem, Responsable del Ramo y Pablo Amorós, Responsable de Grandes Cuentas y Gestión Empresarial, junto con José Miguel Cava y Pablo García, responsables de la oficina de la aseguradora en Castellón.

El presidente del Colegio de Castellón, Antonio Fabregat, hizo de anfitrión felicitándose por la buena colaboración que existe entre la aseguradora y la institución colegial. El producto presentado tiene como mejor aval la capacidad de emitir el certificado de cobertura prácticamente en el mismo día en que se solicita con la obra terminada y la documentación completa.

La misma semana Unión Alcoyana llevó a cabo una jornada en el Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Valencia en la que puso en valor el Seguro Unión Decenal incluido en su cartera.

De nuevo Carlos Guillem y Pablo Amorós presentaron las mejoras implantadas en el producto para favorecer la suscripción de este tipo de riesgos con primas más competitivas, reducción de la prima mínima, nuevas líneas de capital para su contratación y listados actualizados de Organismos de Control Técnico. Según indicaron “de cara al ejercicio 2018 se espera que la activi-

dad de edificación mantenga un comportamiento muy positivo, ayudando a impulsar el valor de la producción constructora en España, cerca de un 4.1% principalmente en viviendas. Por este motivo, conscientes del entorno y de la reactivación del sector, creemos oportuno poner en valor el Seguro Unión Decenal de nuestra cartera de productos.” Cabe resaltar que en el año 2005, Unión Alcoyana Seguros fue una de las Entidades aseguradoras líderes en la suscripción de este tipo de riesgos.

Por su parte, la Compañía aseguradora se encuentra realizando la formación correspondiente en cada una de las zonas en las que opera, para dar a conocer dichas novedades a toda su Red de Mediación en Comunidad Valenciana, Murcia, Castilla la Mancha y Andalucía.

El seguro Unión Decenal tiene por finalidad la mejora de las condiciones de calidad en las edificaciones y la exigencia de la responsabilidad por causa de la misma. Por ello, se establece determinadas garantías con una duración de uno, tres o diez años, siendo esta última la obligatoria, durante los cuales todos los mediadores intervinientes en la edificación responderán frente a los adquirentes o perjudicados por los vicios de la edificación, además de determinar una gama de seguros que garantice la reparación de los daños materiales sufridos por el edificio a causa de tales vicios.



**Enrique Jorge Rico**

Director general de UNIÓN ALCOYANA

## “UNION ALCOYANA HA CUMPLIDO SU MISIÓN DE ACOMPAÑAR Y ASESORAR A NUESTROS CLIENTES”



**Unión Alcoyana Seguros se fundó en 1877, por lo que durante este ejercicio ha celebrado sus primeros 140 años de vida. Una trayectoria en la que ha cumplido con creces sus objetivos respecto a los clientes y la sociedad en general, y que la ha preparado para los retos que el futuro reserva para el sector asegurador. Hablamos de todo ello con su director general, Enrique Jorge Albert**

**En 2017 Unión Alcoyana Seguros está celebrando su 140 aniversario, ¿cuál es el origen de la historia de la Compañía? ¿Qué balance puede realizar de todo este periodo?**

La compañía se constituyó el 25 de julio de 1877 como Sociedad de Seguros a Prima Fija, siendo su objeto “asegurar contra incendios fortuitos de fincas rústicas y urbanas, así como edificios industriales y comercios”. Surge en un momento crucial en la historia de la ciudad de Alcoy, impulsada por un grupo de financieros e industriales que intuyeron la viabilidad del proyecto en un momento de profunda transformación política, económica y social. Hay que tener en cuenta que surge en los primeros años de la Restauración, en una ciudad en la que la industrialización está plenamente consolidada (se estima que un tercio de una población de unos 30.000 habitantes trabajaba en industrias textiles y papeleras) y que apenas unos años antes se había visto sacudida por una revuelta de carácter social con trágicos resultados conocida como la “Revolución del Petróleo”, lo

que sin duda ayuda a poner en contexto el periodo fundacional.

Sin duda, el balance ha sido muy positivo. UNIÓN ALCOYANA ha cumplido su misión acompañando y ayudando al desarrollo y el crecimiento de sus clientes y, consecuentemente, de la sociedad. La historia en estos 140 años ha sido intensa en cambios y transformaciones y la compañía ha tratado de adaptarse en cada momento a las circunstancias para poder seguir dando respuesta a las nuevas necesidades a medida que estas surgían.

**¿Cuáles son las acciones que han llevado a cabo o van a realizar, para conmemorar la efeméride?**

La celebración de este aniversario es un motivo especial para agradecer a clientes, mediadores, profesionales que colaboran con nosotros, reaseguradores, accionistas y a nuestro entorno la confianza que nos otorgan día a día. A lo largo de 2017 y hasta julio de 2018, tenemos planificados una serie de acciones de carácter institucional.

Estamos tratando de organizar una exposición con la obra pictórica de la

compañía, donde se mostrarán los fondos que se han ido adquiriendo a lo largo de los años para poder compartirlo con toda la sociedad. Son obras en general de relevancia local, pero con algún elemento de un valor pictórico e histórico que trasciende dicho carácter, como el boceto que Gisbert realizó de “El fusilamiento de Torrijos” para su aprobación como así sucedió y que hoy en día forma parte de la colección.

A nivel institucional, se han organizado diferentes eventos corporativos dirigidos al personal, a las entidades sociales, deportivas y culturales con las que colaboramos actualmente mostrándoles nuestro agradecimiento y reconocimiento y aún nos quedan actos pendientes con nuestros mediadores y colaboradores. Días de confraternidad para fortalecer los lazos que nos unen.

**Después de 140 años, ¿Cuáles son las principales magnitudes de UNIÓN ALCOYANA a día de hoy?**

Cerramos 2016 con un volumen de primas de 44,67 millones de euros, lo que supuso un crecimiento del 6,94%, respecto a 2015, en línea con los objetivos y en una tendencia que sigue a lo largo de 2017.

Esto se ha conseguido gracias a una red de más de 500 mediadores distribuidos por la Comunidad Valenciana, Región de Murcia, Castilla la Mancha y Andalucía y a una plantilla de 100 empleados. La distribución de nuestra cartera por canales está repartida un 50% entre agentes, un 45% corredores y un 5% Directo, siendo nuestra composición por ramos un 66% de Autos y un 34% de Diversos. El pasado mes de junio alcanzamos la cifra de 100.000 clientes.

**Unión Alcoyana se caracteriza por trabajar codo a codo con su Red de Mediación ¿Cuál es vuestra apuesta en la distribución de seguros?**

Seguimos creyendo en la Mediación como el canal más adecuado para el buen asesoramiento del asegurado. En nuestra opinión, una Mediación profesional, formada y adaptada a las circunstancias actuales siempre ocupará una posición preponderante en la consecución de un buen asesoramiento al cliente.

Ahora bien, es cierto que la suma de cambios legales (IDD) y culturales de la sociedad actual, provocados principalmente por la tecnología y la expansión de esta, va a provocar modificaciones importantes en su modo de acercarse y relacionarse con el mercado. Nuestra



apuesta sigue siendo colaborar con la Mediación en todo este proceso de cambio y adaptación a la realidad actual mediante la generación de un modelo de relación inclusivo donde la tecnología incluya a todas las partes que influyen en la experiencia de cliente, cliente, mediador, compañía.

**En este sentido, ¿qué lugar ocupa la digitalización? ¿Qué acciones vais a desarrollar o estáis desarrollando en pro de la transformación digital?**

El pasado mes de febrero presentamos nuestro Plan Estratégico 2017-19, donde apostamos por el objetivo estratégico de crecimiento rentable, sostenido y sostenible. Dicho objetivo se apoya en tres líneas claramente definidas: maximizar la satisfacción del cliente, mejorar la eficiencia operativa y avanzar en el proceso de transformación digital.

El proceso de transformación digital en las empresas es inevitable y es clave para dar respuesta a lo que los clientes demandan ya que la transformación digital ya se ha producido en la sociedad. La transformación digital tiene múltiples frentes desde los puramente operativos, internos como orientados a la Mediación, hasta los más enfocados a buscar la excelencia en la experiencia de cliente.

En este sentido, ya estamos avanzando

**“El proceso de transformación digital en las empresas es inevitable y es clave para dar respuesta a lo que los clientes demandan”**

en la transformación de la compañía con algunas experiencias relacionadas con el análisis de datos (Big Data), análisis predictivo, inteligencia artificial o geolocalización. En los próximos dos años confiamos en haber dado un salto cualitativo en cuanto a la transformación digital de UNIÓN ALCOYANA, a través de un modelo inclusivo en que la Mediación juega un papel clave, que nos permita afrontar los grandes retos y aprovechar las grandes oportunidades que se presentarán durante los próximos años.

## EL SEGURO DE VIDA INDEMNIZA 50.000 FALLECIMIENTOS AL AÑO



El fallecimiento de una persona puede generar una situación de desamparo económico en su familia. El seguro es una herramienta que permite paliar las consecuencias de una desgracia de esta magnitud. Así lo demuestran los datos del Informe Estamos Seguros 2016. De acuerdo con este trabajo elaborado por UNESPA, el sector asegurador indemnizó 49.996 defunciones en 2016. La compensación media por óbito fue de 34.427 euros.

La industria aseguradora española pagó 4,72 millones de euros en indemnizaciones cada día. O lo que es lo mismo, 1,723 millones en el conjunto del año. Las tres provincias más pobladas del país (Madrid, Barcelona y Valencia) fueron las que concentraron un mayor número de incidentes. Juntas suman el 55% de los fallecimientos asegurados. De la misma forma, estos territorios recibieron el 53% del total de las indemnizaciones desembolsadas por el seguro.

La distribución geográfica del importe promedio de las indemnizaciones es distinta. Bajo este prisma, los territorios donde los pagos medios por caso son más elevados son Cantabria (60.254 euros), Ceuta (52.232 euros), Baleares (52.215 euros) y Cataluña (49.595

euros). Los lugares donde las prestaciones tuvieron una menor cuantía fueron, entre tanto, la Comunidad Valenciana (15.845 euros), Melilla (17.287 euros) y Asturias (21.629 euros).

Las personas de entre 25 y 45 años son las más propensas a adquirir una póliza con cobertura de fallecimiento. En concreto, dos de cada tres individuos en esta franja de edad se aseguran. La presencia de este producto continúa siendo destacada en las cohortes de edad posteriores (45 a 64 años). Esta dinámica se debe a que la compra de seguros de vida riesgo está estrechamente vinculada a determinadas coyunturas y proyectos vitales. La firma de una hipoteca para la compra de una vivienda o formar una familia (y en especial, el nacimiento de un bebé) actúan como incentivos para la suscripción de un seguro de vida, por poner dos ejemplos.

Un análisis del perfil del comprador de las pólizas con cobertura de fallecimiento en función de su situación laboral refleja cómo los directivos (76,3%), los trabajadores autónomos y comerciantes (74,8%), así como los profesionales liberales (69,8%) son las personas más propensas a adquirir estos seguros.

## EL NÚMERO DE VEHÍCULOS ASEGURADOS CRECE UN 2,43% A CIERRE DE OCTUBRE

El número de vehículos asegurados en España se situó en 30.523.956 unidades a cierre del pasado octubre. Esta cifra supone un incremento del 2,43% respecto al mismo mes del ejercicio anterior, según los datos del Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA). De este modo, el parque de vehículos a motor que circulan por las calles y carreteras del país se ha incrementado en 723.244 unidades en los últimos 12 meses.

En octubre se produjeron 976.493 altas de vehículos y 946.919 bajas. El parque, por lo tanto, ha crecido en 29.574 unidades respecto de septiembre. En octubre el parque parece recuperar una dinámica intensa como la que tenía antes del verano. En agosto y septiembre tanto las cifras de altas como las de bajas se situaron por debajo de las 800.000 unidades. Octubre anota una leve subida intermensual del 0,10%, cifra muy similar a las que se viene dando en los dos meses previos.

Por último, en lo que va de año se han efectuado 9.163.411 altas y 8.477.816 bajas de vehículos. Esto se traduce en un incremento neto del parque móvil de 685.595 unidades entre el inicio de enero y el cierre de octubre.

El FIVA recoge datos de todos los vehículos que hay asegurados en España, ya se trate de turismos, ciclomotores, motocicletas, furgonetas, autobuses, vehículos industriales, etc.

**Esquiando** se quedó  
**incomunicado**

Lo nuestro es  
despreocuparte



Esquiadores



Para más información:  
Consulta a tu mediador  
93 485 89 05 | [www.ARAG.es](http://www.ARAG.es)



## Vicente Negre

Castellón de la Plana

# “PARA NOSOTROS TODOS LOS CLIENTES SON IGUAL DE IMPORTANTES”

**¿Cómo llego a establecerse como profesional de la mediación?**

Mientras estudiaba me ofrecieron esta oportunidad y aunque en aquella época empezar en cualquier trabajo era muy duro, me sentí muy cómodo. Antiguamente en los oficios empezabas desde cero e ibas adquiriendo experiencia. Ahora con el tema de las especialidades es diferente.

**¿Ha cambiado mucho tras sus 43 años de experiencia?**

Imagina un mundo sin móviles ni nuevas tecnologías... Antes todos los procesos se hacían de forma manual, lo que implicaba un trato mucho más directo con el cliente. La parte positiva era esa cercanía, a lo que ahora podemos sumar la inmediatez de la gestión gracias a nuevas herramientas.

**¿Cuáles son sus funciones en la correduría?**

Soy el Director Técnico de la Correduría y el Responsable del Área de Seguros de nuestras oficinas en Burriana, Benicàssim y Alquerías del Niño Perdido.

**Su labor se desarrolla en el marco de CENTECO, Asesoría y Gestión Integral. ¿Cómo se conjugan las diferentes actividades empresariales?**

El responsable de cada una de las diferentes áreas dirige a su equipo, y a su vez coordina con el resto de áreas. La idea es que cada cliente que llega a nosotros, reciba una atención personalizada conforme a sus necesidades.

**CENTECO, además, cuenta con una característica diferenciadora: su con-**

**figuración como cooperativa. ¿Cómo influye este hecho?**

Como dices la plantilla es socio cooperativista de la empresa. Todos tenemos una meta en común, formando un gran equipo que tiene como prioridad satisfacer a nuestros clientes con nuestro asesoramiento, ya sea empresarial o particular.

**¿Son los productos de empresa los más habituales?**

Para nosotros todos los clientes son igual de importantes. Evidentemente tenemos una fuerte inclinación al área empresarial, pero la atención personalizada que ofrecemos a todos nuestros usuarios en nuestros centros de trabajo, hace que el cliente particular sea una de nuestras prioridades.

**¿Los clientes son conscientes del valor del asesoramiento que presta un Mediador de Seguros?**

La gran mayoría de los clientes saben valorar el trabajo bien hecho. Son muchas las ocasiones en las que te mandan felicitaciones y agradecimientos por escrito y eso siempre es indicador de que estamos haciendo bien nuestro trabajo.

**¿Cuándo tomó la decisión de ingresar en el Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Castellón?**

CENTECO siempre ha apostado por formar parte del Colegio Profesional de Mediadores de Seguros. Yo ingresé en el Colegio de Castellón debido a la jubilación de un compañero que me precedía. Sea como sea, siempre habrá alguien de

## “Habrán muchos cambios en el sector de la mediación, y tenemos que estar preparados para el futuro”

CENTECO que forme parte del Colegio. **¿En qué cuestiones es importante la pertenencia a un Colegio profesional como el de Mediadores de Seguros de Castellón?**

Son muchos los beneficios: punto de encuentro y colaboración profesional, información inmediata y asesoría sobre temas legislativos, formación especializada, instalaciones adaptadas conforme a las necesidades de los colegiados... Además del gran prestigio que da a nivel profesional.

**¿Es la mediación de seguros una actividad de futuro?**

Todavía queda un largo camino por recorrer. Habrán muchos cambios y tenemos que estar preparados para el futuro. Las nuevas tecnologías cobrarán un papel muy importante y marcarán la productividad de la cadena de valor en el sector. Harán que seamos todavía más eficientes y nos ayudarán a reducir costes.

Ángel Gómez

Valencia

# “LA MEDIACIÓN DEBE IR HACIA LA APORTACIÓN DE VALOR A LA RELACIÓN CON EL CLIENTE”

**¿Cómo llegó al sector asegurador?**  
Empecé en el sector en 1988. Tras finalizar la Diplomatura en Seguros y el curso de mediador, que en aquel entonces era de tres años. Tuve la oportunidad de incorporarme a MAPFRE, como agente inicialmente y poco tiempo después como delegado, puesto en el que cumpliré 30 años el próximo año.

**¿Qué es lo que más le atrajo de la actividad aseguradora?**

El trato con la gente, el espíritu de servicio del sector y las oportunidades profesionales y de negocio que éste me brindaba.

**¿Cuáles son los productos que más comercializa o que más demandan sus clientes?**

Nuestra agencia apostó por la “especialización” en el cliente y por una visión integral y global del mismo. Comercializamos cualquier producto de nuestro catálogo.

**Desarrolla su actividad como agente de seguros. ¿Qué ventajas cree que tiene para un mediador actuar bajo esta fórmula?**

La capacidad de oferta y servicio a tus clientes si operas con una Aseguradora o Aseguradoras si eres vinculado, que te proporcione un amplio catálogo de productos y servicios (en ocasiones exclusivo). El respaldo y apoyo operativo y comercial de la aseguradora. Los requisitos normativos son mucho menos exigentes que el de otros canales.

**Desde su posición a pie de calle, ¿está cambiando el sector?**

Nuestro sector está en permanente transformación y el consumidor de Seguros ha evolucionado hacia un

perfil más informado y exigente. Son muchos los retos que tenemos por delante; digitalización, cambios de normativa, etc. La formación e información es fundamental para el agente. Este es el “valor” más importante que aporta la colegiación.

**¿Hacia dónde deben ir los mediadores de seguros para mantener su cuota de mercado?**

Hacia la aportación de valor a la relación con el cliente; trato personal, cercanía, especialización, asesoramiento, respuesta ágil e inmediata, digitalización, etc.

**¿Cuál es, en su opinión, el valor diferencial de un mediador?**

El conjunto de cualidades que deben suponer la propuesta de valor del mismo y que en la pregunta anterior he enumerado.

**¿La relación con el cliente es más fluida que antes o se mantiene en los mismos términos?**

Las nuevas tecnologías, la inmediatez que nos exigen y la irrupción de otras formas de comercializar han cambiado la forma de relacionarnos, menos personal y humana.

**¿Cuándo decidió dar el paso de integrarse en la junta de gobierno del Colegio? ¿Qué motivaciones le llevaron a ello?**

Tras una conversación con D. Ignacio Soriano donde me transmitió su apuesta por la figura del Agente Profesional Colegiado, entendí que era el momento de poner en valor nuestra figura desde la Colegiación.

**¿Por qué motivo el índice de colegiación de los agentes no es tan elevado como en el caso de los corredores?**



“Son muchos los retos que tenemos por delante; digitalización, cambios de normativa, etc”

Esto obedece a muchas causas; Hay diversos factores; El Agente cree, erróneamente, que no precisa estar colegiado porque el respaldo de su compañía es suficiente para desarrollar su actividad profesional, además hay desconocimiento de los beneficios de ser Agente Colegiado; R Civil Exclusiva para Agentes, Formación Continua, Defensa Jurídica profesional y un paquete de servicios que nos ayudan a ser más competitivos en el mercado.

**Como miembro de la junta, ¿qué importancia da a la actividad de los colegios profesionales de mediadores de seguros en cuanto a los agentes?**

Somos el único órgano de representación profesional de este colectivo en España. NO es poco. Defendemos la figura del Agente en todos los Ámbitos; Aseguradoras, administración a través del Consejo General. La unión hace la fuerza y nos hace más visibles en el sector. Pero aún hay muchas cosas por hacer.



# Navarrés

## EL INTERIOR DE VALENCIA

### **FICHA:**

**Localidad:** Navarrés

**Comarca:** la Canal de Navarrés

**Distancia:** Alicante, 126 km. Castellón, 160 km. Valencia, 78 km.

**Como llegar:** Por la A7 hasta la salida de Estubeny y Rotglá, después por la comarcal CV-580).

**Qué visitar:** Iglesia Parroquial de Nuestra Sra. de la Asunción, ermita del Santísimo Cristo de la Salud, "Abribador" de los moros, castillo, la "Tinaja".

Navarrés, municipio situado en la parte oriental del Caroig, da nombre a la Canal de Navarrés, que está compuesta por las poblaciones de Anna, Bicorp, Bolbaite, Chella, Enguera, Millares, Navarrés y Quesa, una de las comarcas centrales de la Comunitat Valenciana, siendo Enguera la cabecera de la Comarca y Xàtiva el núcleo comercial más importante. Este emplazamiento nos sitúa en la entrada de la zona montañosa e interior de la provincia de Valencia.

De aquella época y antes de la expulsión de los moriscos quedan diversas muestras y vestigios, tales como el Castillo y las Cuevas de la Alcudiola. Singular importancia tiene la arquitectura del agua, pudiendo señalar entre otras obras destinadas a la conducción y el uso diversas fuentes, molinos y aljibes árabes: El Abridor de los moros, Las Tinajas, Los Chorradores... junto con una serie de parajes naturales en los que abunda el agua, tales como el Río

Grande o la actual Presa de Escalona. Una fecha significativa en la historia de Navarrés fue la expulsión de los moriscos en 1609 ya que en esta fecha la mayor parte de la población era árabe y la expulsión no se vivió de forma pacífica.

De los monumentos actuales en buen estado podemos destacar la Iglesia Parroquial de Nuestra Señora de la Asunción (con una gran muestra museística religiosa) y la Ermita del Santísimo Cristo de la Salud, ubicada al este de la población sobre un montículo de unos 200 metros, construida en el siglo XVIII y ampliada en 1928. Está formada por naves con pilastras, arcos de medio punto y bóveda de caños en la nave central. Está formada por naves con pilastras, arcos de medio punto y bóveda de caños en la nave central sobre tranquil en la sacristía.

La iglesia, reconstruida en el siglo XVIII, tiene una estructura neoclásica que se mezcla con una ornamentación rococó.





**MUTUA DE PROPIETARIOS**

SEGUROS INMOBILIARIOS DESDE 1835

## #comonoquererte #portaldeledificio

#negocioeficiente #todoeledificioenunlick #lasuperherramienta

Un portal que te permite un fácil acceso a la información global del edificio asegurado, completamente visual, lo que te ayuda a gestionar mejor las necesidades de tus clientes.



Consulta a tu Asesor de Negocio o infórmate por teléfono 93 487 30 20 / 91 826 40 04

# GUÍA DE VALORACIONES PARA EL SECTOR ASEGURADOR

## FICHA:

**Título:** Guía de valoraciones para el sector asegurador

**Autor:** Josep Sarrion i Roig

**Edita:** Aranzadi

**Año:** 2016

**627 páginas**

**Precio:** 47 euros

**ISBN:** 9788490997123

En el sector asegurador surgen muchas controversias a la hora de establecer el daño Emergente o Lucro Cesante/Perdida de beneficios, en vehículos, negocios o empresas. También afloran muchas discusiones entre peritos de seguros a la hora de valorar máquinas y el procedimiento adecuado a seguir. Este libro ofrece variables y procedimientos prácticos y fácilmente comprensibles para entender dichos temas. En cuanto a las mercancías y su "coste" es la primera vez que un libro profundiza en esta farragosa y complicada materia. También aporta datos interesantísimos para consulta diaria sobre el coste de: pinturas, carpinterías,

solados, cubiertas, contenidos de cocinas, cristales, así como la metodología para reparar daños a consecuencia de Terremotos en todo tipo de inmuebles. Por último se muestra un estudio objetivo sobre la incidencia del consumo de alcohol, drogas y medicamentos en la conducción y accidentes laborales. También se aportan datos, con cálculos muy sencillos, para que cualquier persona, según el alcohol consumido pueda saber su posible grado de alcoholemia en base a esa ingesta. El autor ha prescindido de ecuaciones u operaciones complejas, para poder hacer fácilmente todos los cálculos reflejados.



## DIRECTORIO



**GANE TIEMPO** **simS** Soluciones Informáticas

Trabajo desde la Nube o Escritorio  
 Multidispositivo y Conectividad  
 Multitarificador Avant2 integrado  
 Automatización de las tareas  
 Correo y SMS integrados

**GESTIBROK**

SOFTWARE DE GESTIÓN DE ÚLTIMA GENERACIÓN

Plaza Alquería de la Culla, nº4 - Despacho 901  
 46910 - Alfafar (Valencia)  
 96 122 52 03 - 96 122 52 04

sat@simsva.com  
 http://www.simsva.com

SOLUCIONES PARA EL SECTOR ASEGURADOR

**CLICK!**  
 soluciones empresariales  
**EUROSEGUROS**  
 Programa para Agencia y Corredurías de Seguros

Gestione su cartera  
 Multitarificador  
 Integración con las compañías  
 Multiagencia

902 99 50 53 - 96 666 24 01

www.click.es Email: info@click.es

**MEDIA DORES**  
 DE SEGUROS

Toda la información de la mediación y el sector asegurador valenciano a tu alcance

www.mediaadores.com  
 facebook.com/mediaadoresvalencia  
 @mediaadores  
 linkedin.com/company/1182288

PUBLICIDAD Y SUSCRIPCIONES  
 Ediciones Miroslav Sola  
 Tel. 969 34 42 36  
 prensa@miroslav.com

# Tú eliges lo que necesitas para cuidarte.



## DKV Profesional

Combina con tu seguro de salud lo que más te convenga: Renta, Accidentes y/o Decesos. Porque solo tú sabes lo que necesitas para cuidarte.



Salud



Renta



Accidentes



Decesos



Contrátalo del 1 de noviembre al 31 de diciembre de 2017

**atencion.mediador@dkvseguros.es | 902 499 200**

*Unión Alcoyana te desea  
una Feliz Navidad y un  
próspero Año Nuevo.*

*Unión Alcoyana et  
desitja un Bon Nadal  
i un feliç Any Nou.*



Foto: Xavi Terol

## **Cabalgantástica**

*1. m.* Dicese de la fiesta alcoyana que representa la llegada de los Reyes Magos de Oriente y que por mucho que te digamos lo maravillosa que es, tienes que verla para creértela.

## **Cavalcantàstica**

*1. m.* Es diu de la festa alcoiana que representa l'arribada dels Reis Mags d'Orient i que per molt que et diguem el meravellosa que és, has de veure-la per a creure-te-la.