

Según el Informe del Servicio de Atención al Cliente de los corredores de seguros (2015-2019) elaborado por INADE

Las reclamaciones a los Servicios de Atención al Cliente de los corredores de seguros crecen un 124% en el último año

La figura del Defensor del Asegurado cumple 25 años

El SAC de Inade resuelve las quejas y reclamaciones de los corredores adheridos a su servicio en una media de 41 días, muy por debajo del plazo establecido normativamente

La consultora presenta un decálogo de recomendaciones para mejorar las políticas de transparencia y buenas prácticas de los corredores de seguros

14/04/2020 El próximo 10 de noviembre se conmemora el 25 aniversario de la instauración en España de la figura del defensor del asegurado, creada a través de la ley que en 1995 ordenaba y supervisaba el seguro privado.

El defensor del asegurado era, y es, una entidad o experto independiente de reconocido prestigio que resuelve aquellas reclamaciones formuladas voluntariamente por los tomadores del seguro, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados y derechohabientes de unos y otros. Sus decisiones favorables a los reclamantes vinculan a las entidades aseguradoras que lo designan. Las entidades estaban obligadas a comunicar su nombre y competencias a la Dirección General de Seguros.

En materia de protección del cliente, además de esta figura, existen los departamentos o servicios de atención al cliente, que atienden y resuelven las quejas y reclamaciones que se les formula. En el 2004 se extendió su obligatoriedad a las sociedades de corredurías del seguro y en el 2006 a los corredores. Desde su puesta en marcha para las corredurías de seguros en el 2004, la administración permite que este servicio se pueda externalizar.

Con el resultado de la actividad registrada, la consultora INADE, INSTITUTO ATLÁNTICO DEL SEGURO, empresa especializada en servicios de apoyo a los diferentes operadores del seguro español, ha divulgado el Informe SAC correspondiente al periodo 2015-2019, que recoge la evolución de funcionamiento del servicio en los últimos cinco años.

El Informe, presentado esta misma mañana a través de una webinar organizada por INADE y Fundación Inade, pretende plasmar un resumen de las acciones llevadas a cabo por este servicio, con la finalidad de reforzar la transparencia y las buenas prácticas que han de regir la actuación de los corredores de seguros.

Cabe destacar en primer lugar que desde el año 2016 se viene observando una tendencia incremental en el número de reclamaciones presentadas a los corredores de seguros por sus clientes. En concreto, en el año 2019, un 124% más respecto al año anterior. Esta tendencia demuestra que los clientes quieren ser indemnizados por un siniestro, esté o no cubierto, o incluso estando bien gestionado por la correduría de seguros.

Analizando los datos por ramos, el que presenta mayor número de reclamaciones es -una vez más- el de asistencia en viajes, con el 56,62% de los expedientes tramitados. Le sigue el ramo del automóvil, que representó el 22,83%; y el siguiente ramo en importancia fue el de otros daños a los bienes, que representó el 5,02%. En cuanto a la fase de intervención del mediador que origina más reclamaciones es la gestión de siniestros (75,8%), seguida de la gestión de cobro (12,79%) y la gestión de la póliza (8,68%).

Es de resaltar que pese a que los corredores de seguros -a diferencia de las entidades aseguradoras- no disponen de una “Guía de Buenas Prácticas en la Resolución Interna de Reclamaciones”, el promedio en los que el Servicio de Atención al Cliente que presta INADE ha resuelto los expedientes se situó en 41 días, plazo inferior al que establece la normativa en esta materia (dos meses).

Siguiendo la tendencia de los últimos años, la mayoría de las reclamaciones (77,63%) ha sido resuelta con informe favorable al corredor, es decir, desestimando las pretensiones del reclamante. Esta circunstancia quizás venga motivada porque, al sufrir un siniestro, el cliente reclama indistintamente tanto al corredor como a la entidad aseguradora, ya que su pretensión es percibir en todo caso la indemnización, a veces incluso sobre riesgos no transferidos.

INADE hace un llamamiento al sector para que se cumplan las obligaciones generales de información que establece el Real Decreto-ley 3/2020 de 4 de febrero por el que se transpone la directiva sobre distribución de seguros al ordenamiento jurídico español y que está en vigor desde el pasado 6 de febrero.

Los corredores de seguros, además de la información general previa que entregan antes de la celebración de un contrato de seguros, deben de esforzarse en redactar la recomendación personalizada, de forma clara y precisa, siendo comprensible para su cliente. Así mismo, INADE recuerda que cuando se efectúen comunicaciones publicitarias se deben identificar como tales.

Por último, la consultora INADE, con la finalidad de ayudar a los corredores de seguros a mejorar sus políticas de transparencia y buenas prácticas, ha elaborado un decálogo de recomendaciones para 2019:

1. *Informa al cliente cuál es tu actividad*
2. *Entrega tu recomendación personalizada*
3. *Revisa que la póliza se ajusta a lo solicitado*
4. *Vela por los requisitos de la póliza*
5. *Facilita información al tomador, asegurado, y beneficiario*
6. *Presta asistencia y asesoramiento en el siniestro*
7. *Asume la representación del tomador*
8. *Recuerda que eres depositario de primas e indemnizaciones*
9. *Protege los datos de tus clientes*
10. *Conoce el mercado y recicla tu formación*

INADE, INSTITUTO ATLÁNTICO DEL SEGURO
T. + 34 986 485 228 // +34 619 301 944
C/La Paz, 2 – Bajo. 36202 VIGO (Pontevedra)
inade@inade.org

www.inade.org