



Francisco J. Betés de Toro
 Presidente de IMAF
 fbetes@imafmediacion.com

¿Porqué trabajamos el doble pudiendo trabajar la MITAD?

En unas jornadas de reflexión sobre el futuro de la Mediación, organizadas por Espabrok y Biurrún Consulting, a los que debemos felicitar por la nutrida asistencia y la riqueza de las discusiones, me tocó abordar el tema del reparto de las tareas entre compañías y mediadores.

En los últimos años hay una fuerte tendencia a la separación de las funciones entre compañía y mediador; de acuerdo con un esquema que supone que la emisión la realiza el mediador, los siniestros de frecuencia los atiende la compañía y, por supuesto, todo el tema de cobros y pagos se realiza a través del canal bancario, muchas veces directamente por parte de la compañía. Estos esquemas de eficiencia establecidos por las compañías plantean algunos problemas.

En primer lugar, el mediador entiende que ejecutar la emisión supone incrementar su trabajo de forma unilateral y a veces, como muy bien decía José Manuel Valdés, con un precio establecido por la propia entidad que encarga el trabajo sin consultar al que lo soporta. Plantea también el problema de la responsabilidad por parte del mediador en cuanto a posibles errores en el momento de la emisión, cometidos por él o por alguno de sus empleados. A mi juicio, el aumento de la carga de trabajo no es tal, porque previamente los mediadores realizaban también una labor de recogida y transmisión de datos que posiblemente les suponía el mismo trabajo, sino más, que el que lleva actualmente la emisión de las pólizas directamente.

Por otra parte, la asunción por las compañías de los siniestros de frecuencia plantea algunos problemas de difícil solución. Los siniestros son la mejor arma comercial para el seguro. El valor añadido del seguro sólo es percibido por el cliente en el momento que es bien atendido su siniestro. Así pues, privar a la Mediación de este arma de fidelización de su clientela y de captación de nuevos clientes del entorno del asegurado actual satisfecho, plantea ries-

gos evidentes. Si a eso unimos que la calidad de servicio no es perfecta tenemos un campo en el que trabajar. Los aspectos críticos son la información y la posibilidad de actuación del mediador en los casos en que falle la calidad del servicio. Las compañías deben informar en tiempo real de la situación de todos y cada uno de los siniestros, y dar vía de actuación a los mediadores en aquellos casos en que sus call centers no hayan conseguido dar soluciones a plena satisfacción del cliente. Además, y es un aspecto muy poco cuidado, las compañías deben comunicar a los mediadores todos los siniestros cerrados a satisfacción del cliente para que estos puedan “apuntarse el tanto” y aprovecharlos para hacer su labor de fidelización.

La duda permanente en la Mediación es si las compañías creen realmente en este canal de distribución y apuestan por él o lo utilizan solo como un socio necesario en el que se basan únicamente por un interés cortoplacista.

Las críticas de la Mediación hacia las compañías, que están en el fondo de esa desconfianza, son las siguientes: ¿Porqué las compañías no regeneran las redes de Mediación como históricamente hacían? ¿Porqué se comportan con esa prepotencia en sus relaciones con los mediadores? ¿Porqué, estando muy ocupadas en conseguir la calidad final al cliente, la calidad de servicio al mediador no supone una preocupación inmediata? ¿Entienden que el mediador está obligado a soportar los bajos niveles de calidad de respuesta? ¿Porqué falta competitividad en las ofertas de las compañías?

Las reservas de las compañías respecto a la Mediación son ya clásicas pero se mantienen intactas y están basadas en la falta de profesionalidad, el miedo a que le roben una red construida con mucho esfuerzo e inversión, la necesidad de controlar efectivamente esa red como un elemento estratégico básico para su desarrollo futuro y, en el fondo, considerar que la Mediación plantea siempre problemas al no alinearse perfectamente los intereses de ambas partes.

Estas dos posiciones se encuentran en una mesa en la cual deben hablar de cómo se reparten las tareas para mejorar la eficiencia e incrementar, en consecuencia, la rentabilidad de las entidades tanto aseguradoras como distribuidoras. Y en esa mesa, además de las tradicionales desconfianzas a las que hemos aludido, surge un problema adicional: la tremenda diferencia de situaciones de cada una de las dos partes. Por un lado tenemos un sector productor consolidado, internacionalizado y fuerte y, frente a él, un sector distribuidor fragmentado, localista y especialmente débil. Esta diferencia de situación provoca que los repartos de funciones no se realicen de forma pactada o consensuada sino siempre entendidas como una imposición por parte del más fuerte.

Analícemos brevemente el caso SIAC. A iniciativa de ADECOSE, que reúne a las principales corredurías de este país, se propone a UNESPA la creación de un fichero único entre compañías y corredores que permita la verificación inmediata de la situación de los cobros y pagos de todos los recibos. Las reticencias a esta iniciativa por parte de las compañías venían del hecho de que fomentaba un sistema eficiente de gestión de cobros con domiciliación por parte del corredor, yendo contra las políticas generales de cobro por domiciliación bancaria de compañía. Asimismo, y aunque nadie tenía un sistema del que estuviera satisfecho, había entidades que pensaban que su sistema era más eficiente que el de sus competidores y, por lo tanto, en la relación con los grandes broker tenían una diferencia competitiva que no querían perder.

Por parte de la Mediación los problemas se plantearon más por el coste de lanzamiento y en quién era el colectivo que llevaba el protagonismo de este nuevo instrumento. En cualquier caso, los corredores se apuntaron rápidamente al sistema en un número superior a la veintena, mientras que las compañías no acababan de decidirse en un número significativo. Después de intensas gestiones personales (en aquel momento yo presidía la Agrupación de Distribución de UNESPA), tres compañías (AXA, ALLIANZ y MUSINI) decidieron lanzar el sistema que posteriormente se ha consolidado y al que se han sumado el resto de las grandes compañías.

¿Por qué fue posible el lanzamiento del SIAC sobre bases negociadas? Porque había igualdad entre las partes. Porque los grandes brokers re-

presentaban una cantidad importante de negocio, el suficiente para que las compañías consideraran la posibilidad de modificar en ciertos puntos su política para incorporarse a este sistema de eficiencia.

Pero SIAC ha sido una excepción. Ante un sector productor grande, fuerte y con ideas claras de cómo gestionar los procesos en aras de la eficiencia, nos encontramos un sector mediador que no tiene peso para oponerle sus argumentos y debe aceptar sus conclusiones. ¿Podría una Mediación fragmentada presentar una unión fuerte a través de una propuesta sólida de plataforma única de comunicaciones? Dejemos la pregunta en el aire para ver si alguien la quiere hacer aterrizar.

¿Qué pasará en el futuro? Los productores, las entidades aseguradoras, van a enfrentarse a un mercado cada vez más exigente, más abier-

La Mediación reclama más negociación y menos imposición. La solución sólo llegará cuando se negocie entre iguales y el proceso de consolidación de la Mediación en nuestro país es el que puede permitir esa igualdad entre las dos partes

to, y en el que las ofertas que vienen de fuera de nuestras fronteras a través de LPS van a suponer una fuerte competencia. Al mismo tiempo, el sector de la distribución va ir consolidándose en entidades y grupos más grandes, más profesionales, más independientes y por lo tanto con capacidad para poder negociar, de igual a igual, las ventajas de eficiencia que se deben ir produciendo.

Las modificaciones que las compañías han introducido han ido todas en el buen sentido: evitar la duplicidad de tareas. Pero, la Mediación reclama más negociación y menos imposición. La solución sólo llegará cuando se negocie entre iguales y el proceso de consolidación de la Mediación en nuestro país es el que puede permitir esa igualdad entre las dos partes.