

MEDIACIÓN DE SEGUROS: EL RETO DE ADAPTARSE AL ENTORNO CAMBIANTE

El año 2020 comenzaba con la publicación el 5 de febrero en el Boletín Oficial del Estado del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero (en adelante el RDL). Esta extensa norma incorporaba al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.

Centrándonos en materia de seguros, el título I del Libro segundo del RDL transpone la Directiva (UE) 2016/97, de 20 de enero de 2016, sobre la distribución de seguros. La norma incorporaba un nuevo texto regulatorio y derogaba la Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados.

Parecía que los siguientes pasos se encaminarían a redactar una nueva ley, independiente del RDL, una vez superado el trámite de enmiendas, y que estaría por fin operativa a lo largo de este año.

Sin embargo, apenas un mes después de la publicación del RDL, todo se puso en cuarentena debido a la pandemia global provocada por la enfermedad por coronavirus covid-19.

En estos momentos, ya prácticamente a mitad de 2020, los plazos aparecen desdibujados. En cuanto a la nueva ley, recientemente se presentaron en el Congreso de los Diputados 274 enmiendas al Proyecto de Ley de medidas urgentes por la que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales. Por lo que habrá que esperar al primer trimestre de 2021 para disponer, por fin, de la nueva ley en materia de distribución de seguros. Pero la realidad es que nos encontramos en tiempos inciertos y volubles, que requieren grandes dosis de readaptación y confianza en el trabajo que desarrollamos.

Y por eso la mediación debe seguir focalizada en aquello que mejor conoce: transmitir confianza y seguridad a sus clientes.

Las perspectivas futuras a corto plazo del negocio de mediación son todavía difusas. A pesar de que probablemente la nueva producción vaya a experimentar un descenso acusado durante parte del ejercicio 2020,

no debería ser así en las renovaciones de las pólizas ya en vigor. Salvo casos puntuales, la experiencia, asesoramiento y conocimiento del cliente que ha demostrado siempre el colectivo de mediadores, deberán ser garantía de continuidad en el volumen de negocio.

Por otro lado, aparecerán nuevos nichos de negocio como los seguros de ciberriesgos, que no habían terminado de despegar. Además, es previsible un mayor crecimiento en seguros asociados a la salud o la vida, al percibir las personas una creciente vulnerabilidad física.

Y no debemos olvidarnos de que estos meses han dejado patente la extrema necesidad de la definitiva transformación digital del sector, algunas veces reticente a la misma. Si algo permanecerá tras la pandemia serán las nuevas formas de relacionarse y los medios digitales se configuran como el garante de estabilidad en el negocio.

Este año, en el Gobierno de Aragón, hemos culminado el esfuerzo que comenzamos hace un tiempo para la implantación de la administración electrónica. Si el año pasado, el procedimiento

para la presentación de la Declaración estadístico-contable fue de los primeros en habilitarse, este año ya podemos confirmar que su instauración ha sido todo un éxito.

Desde la Dirección General de Economía ha sido una grata sorpresa observar cómo, a pesar de estar los plazos administrativos suspendidos, numerosos mediadores han decidido presentar sus datos a través del procedimiento telemático constatando con ello que la innovación siempre es una alternativa para la mejora de los procesos y que cualquier organización o particular puede beneficiarse de la misma y convertirla en la solución necesaria para continuar con su operativa habitual. Queremos resaltar que, para aquellos que todavía no han implantado estos procedimientos en su forma de relacionarse con la administración, todas las personas responsables de la Unidad de Mediación de Seguros estamos disponibles para acompañar, apoyar y ayudar a todo aquel mediador que lo necesite. Fomentar el uso de las nuevas tecnologías, tanto en las relaciones con clientes como con proveedores, avanzar en los procesos de formación continua, repensar nuevos productos que sean capaces de anticiparse a las necesidades de los clientes, establecer alianzas flexibles con las entidades aseguradoras y adaptarse a la nueva normativa se presentan como las líneas a marcar para la resiliencia del sector y su futura evolución en el medio y largo plazo.