

## El análisis objetivo del corredor de seguros

# Propuesta de un modelo



*El desarrollo de la Ley de Mediación de Seguros y Reaseguros (Ley 26/2006, de 17 de julio) exige la elaboración de un procedimiento de análisis objetivo por parte de las corredurías de seguros. En este estudio el autor desarrolla en profundidad una propuesta de análisis que presentó en las jornadas de INADE 2006 y comenta aquellos artículos de la Ley que plantean directamente la necesidad del mismo.*

ENRIQUE ZÁRRAGA ARANCETA  
Willis Iberia

**L**a Directiva 2002/92/CE del Parlamento Europeo estableció las bases para la armonización de la actividad de mediación de seguros en la Unión Europea aumentando las posibilidades de elección y reforzando la protección de los consumidores.

En España, después de un amplio debate tanto en el Congreso de los Diputados como en el Senado, y habiendo contado previamente la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) con la opinión de muchos profesionales y asociaciones del sector, se aprobó la Ley de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados (Ley 26/2006, de 17 de julio).



ILUSTRACIONES: ILLUSTRATION STOCK

**LA LEY DE MEDIACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS, APROBADA EN JULIO DE 2006, HA SIDO FAVORABLEMENTE ACOGIDA POR MEDIADORES Y ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES, PERO SE ECHA EN FALTA UN REGLAMENTO QUE DESARROLLE ALGUNOS ASPECTOS QUE HAN QUEDADO ABIERTOS**

## EN GENERAL, LOS CORREDORES NO HAN IMPLANTADO UN PROCEDIMIENTO QUE PERMITA CONSTATAR DE FORMA INEQUÍVOCA QUE EL ANÁLISIS OBJETIVO SE HA REALIZADO DE UNA FORMA PROFESIONAL

La impresión general sobre esta Ley, tanto de los mediadores, las organizaciones de consumidores y la Administración, es favorable y positiva en su conjunto, aunque se echa en falta un reglamento, que en principio no está previsto, que desarrolle algunos aspectos importantes que han quedado abiertos, y con dificultades interpretativas en la práctica del día a día del corredor.

Algunas líneas maestras de la nueva Ley son las siguientes:

- Obligación por parte del mediador de dar información previa al cliente antes de la suscripción del seguro.
- Principio de transparencia que garantice adecuadamente la protección de los consumidores.
- Necesidad de prestar al cliente un asesoramiento objetivo sobre los productos disponibles en el mercado.
- Sistema retributivo que garantice la independencia de los corredores ante los aseguradores.

Todos los principios mencionados son de gran importancia pero, el que sin duda recoge la esencia de lo que el cliente espera sobre todo de un corredor es el relativo a la necesidad de realizar un análisis objetivo.

Hablando con varios corredores sobre el análisis objetivo y coincidiendo en su importancia, hemos observado que, en general, no se ha implantado un procedimiento que permita constatar de manera in-



equívoca que dicho análisis objetivo se ha realizado de manera profesional.

A finales de 2006, en unas jornadas organizadas por INADE en la sede de la FUNDACIÓN MAPFRE, tuve la oportunidad de presentar un modelo de análisis objetivo que ahora tengo la oportunidad de desarrollar con mayor detalle y realizar algunos comentarios a la Ley, que deben entenderse solamente como una interpretación personal, de los artículos objeto de análisis.

### PRINCIPALES ARTÍCULOS DE LA LEY EN RELACIÓN CON EL ANÁLISIS OBJETIVO

Los artículos de la Ley de mayor relevancia en relación con el análisis objetivo son los siguientes.

#### Art. 26.1

*«... el corredor de seguros ofrece asesoramiento independiente, profesional e imparcial a quienes demanden la cobertura de los riesgos a que se encuentran expuestas sus personas, sus patrimonios, sus intereses o sus responsabilidades.*

*A estos efectos se entenderá por asesoramiento independiente, profesional e imparcial el realizado conforme a la obligación de llevar a cabo un análisis objetivo de conformidad con lo previsto en el artículo 42.4 de esta Ley».*

La independencia del corredor en relación con el asegurador deriva del hecho de que el corredor no tie-

ne contrato de agencia con el asegurador, por lo que no representa a éste, solamente tiene una carta de condiciones que regula la relación entre corredor y asegurador, recogiendo los derechos y obligaciones de cada uno en caso de que el corredor medie contrato de seguros con dicho asegurador.

La capacitación profesional del corredor está avallada por el permiso de la DGSEFP para ejercer la profesión, pero es un hecho que, dependiendo de la complejidad de los riesgos, hay casos en los que algunos corredores no están capacitados para ofrecer un asesoramiento suficientemente satisfactorio para el cliente. En estos casos, el modelo que proponemos más adelante podrá ser realizado, pero con un grado de objetividad muy discutible, ya que falla uno de los requisitos en los que la Ley basa el adecuado cumplimiento del análisis objetivo, la profesionalidad, entendida como la realización del trabajo por alguien experto en la materia tratada.

La premisa de la imparcialidad se basa en la necesidad de que el corredor busque prioritariamente satisfacer el interés del cliente antes que su propio interés, por lo que es condición imprescindible para su cumplimiento la honestidad de quien realiza el análisis.

#### Art. 26.2

*«Los corredores de seguros deberán informar a quien trate de concertar el seguro sobre las condiciones del contrato que a su juicio conviene suscribir y ofrecer la cobertura que, de acuerdo a su criterio profesional, mejor se adapte a las necesidades de aquél; ...»*



En el texto de este artículo no se hace ninguna mención al análisis objetivo, pero su esencia es la misma, ya que traslada al corredor la recomendación de informar al cliente sobre el contrato que a su juicio conviene suscribir.

Aunque la redacción de este artículo es muy parecida a la del artículo 42.4, mi impresión es que mientras que aquel se circunscribe al estricto análisis de unos contratos de seguro, independientemente de quien los respalde desde la parte del asegurador, en este artículo la Ley va más allá. Al introducir el concepto del juicio del corredor en el momento de la recomendación, el corredor –que en la práctica es una persona con un criterio y un juicio definidos– no puede sustraerse a tener una opinión general, en la que además de las condiciones específicas del contrato tiene en consideración una valoración global de la entidad aseguradora que debe responder en caso de siniestro, que tiene que emitir la documentación, que le da una tranquilidad en relación con su solvencia financiera, etc.

Además de las consideraciones anteriores, es fundamental, y resulta uno de los pilares en los que tiene que sustentarse el trabajo del corredor, el párrafo en el que, haciendo referencia al cliente, alude a la cobertura que «...mejor se adapte a las necesidades de aquél; ...».

El corredor de seguros debe ser consciente de que la financiación externa de los riesgos a través de un programa de seguros es una parte más, y no siempre la más importante, del proceso de Gerencia de Riesgos del cliente.



**EN AQUELLOS CASOS EN QUE EL CORREDOR NO ESTÉ CAPACITADO PARA OFRECER UN ASESORAMIENTO SATISFACTORIO PARA EL CLIENTE, EL GRADO DE IMPARCIALIDAD DEL ANÁLISIS OBJETIVO SERÁ DISCUTIBLE**



**EN LO REFERENTE A RIESGOS TRANSFERIBLES, EL TRABAJO DE ASESORAMIENTO DEL CORREDOR DEBERÁ CENTRARSE EN CATALOGAR DICHOS RIESGOS Y EN ELABORAR UN MAPA DE RIESGOS DEL CLIENTE**

En el esquema adjunto se pueden observar las diferentes formas de tratar un riesgo, sea o no transferible al mercado asegurador. Se puede advertir que los «Programas de Seguros» constituyen un apartado más de

una filosofía general de Gerencia de Riesgos, y que, por lo tanto, los criterios para la contratación de seguros tienen que estar perfectamente alineados con dicha filosofía.



Salvo que el cliente especifique el programa de seguros que requiere, el trabajo de asesoramiento del corredor en lo referente a los riesgos transferibles deberá centrarse en catalogar dichos riesgos y en hacer un mapa de riesgos del cliente. En la figura siguiente se adjunta un esquema de una posible representación gráfica de un mapa de riesgos que, de alguna manera,

tiene que tener presente el corredor cuando realice su asesoramiento al cliente.

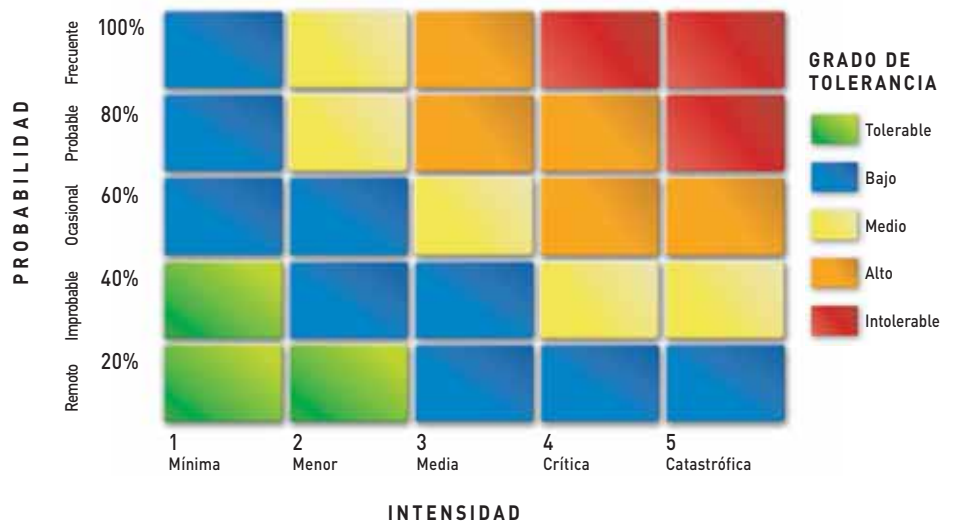
Por otra parte, los clientes empiezan a demandar a los corredores un paso más allá: quieren que les ayuden a gestionar los riesgos, en ese desarrollo de prácticas de Buen Gobierno que cada empresa debe implantar en su gerencia.

En la figura adjunta se reflejan los principios de *Enterprise Risk Management* (ERM) recogidos en el marco de gestión de riesgos empresariales (COSO II, 29 de septiembre de 2004), en el que se diferencian, entre otras, las acciones de:

- Definición de la filosofía general ante el riesgo y las pautas de actuación.
- Control interno. Tolerancia al riesgo y grado de riesgo asumible.
- Identificación de riesgos, impacto y probabilidad.
- Controles implantados.
- Seguimiento de las incidencias y su difusión.
- Resolución de incidencias y acuerdos para mejorar el control interno.

Fuente: COSO Enterprise Risk Management- Integrated Framework. 2004.  
COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)

## MAPA DE RIESGOS



## GESTIÓN DE RIESGOS

«La gestión de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el Consejo de Administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos».



Una vez identificados y evaluados los riesgos, y habiendo conocido las circunstancias específicas del cliente en el momento en que se realiza el análisis, y sus previsiones de evolución, el corredor está en posición de poder valorar, graduar y ponderar los diferentes aspectos que configuran la transferencia de riesgos.

Todo este proceso tiene que adaptarse a cada cliente concreto «como el guante de goma se adapta a cada mano», de manera que el programa de seguros cumpla las necesidades y las expectativas del cliente. Entonces, en este momento, es cuando el corredor estará realmente haciendo su trabajo de la manera que «mejor se adapte a las necesidades de aquél...».

#### Art. 42.2.

«c) Los corredores de seguros deberán informar al cliente de que facilitan asesoramiento con arreglo a la obligación establecida en el apartado 4 de este artículo de llevar a cabo un análisis objetivo».

El corredor tiene que informar al cliente de que ha realizado un análisis objetivo, sin que sea necesario presentar el análisis objetivo realizado.



Para ello, deberá analizar diferentes contratos: examinar sus partes, características, etc., y todo aquello que sea de interés, y además sea objetivo, es decir, «aplicar» el análisis anterior a las circunstancias del cliente en sí mismo, con independencia de las propias circunstancias de quien realiza el proceso.

#### Art. 42.4.

«... el asesoramiento se facilitará sobre la base del análisis de un número suficiente de contratos de seguro ofrecidos en el mercado en los riesgos objeto de cobertura, de modo que pueda formular una recomendación, ateniéndose a criterios profesionales, respecto del contrato de seguro que sería adecuado a las necesidades del cliente.

En todo caso, se presumirá que ha existido análisis objetivo de un número suficiente de contratos de seguro en cualquiera de los siguientes casos:

- a) Cuando se hayan analizado por el corredor de seguros de modo generalizado contratos de seguro ofrecidos por al menos tres entidades aseguradoras que operen en el mercado en los riesgos objeto de cobertura.
- b) Cuando se haya diseñado específicamente el seguro por el corredor de seguros y negociado su contratación con, al menos, tres entidades aseguradoras que operen en el mercado en los riesgos objeto de cobertura para ofrecerlo en exclusiva a su cliente en función de las características o necesidades generales de éste, fundado en el criterio profesional del corredor de seguros».

Se pueden hacer muchos comentarios y reflexiones sobre este artículo, pero recogemos a continuación lo que consideramos más relevante:

**UNA VEZ EVALUADOS LOS RIESGOS Y CONOCIDAS LAS CIRCUNSTANCIAS ESPECÍFICAS DEL CLIENTE  
A LA HORA DE REALIZAR EL ANÁLISIS, EL CORREDOR YA ESTÁ EN POSICIÓN DE PODER VALORAR,  
GRADUAR Y PONDERAR LOS DIFERENTES ASPECTOS DE LA TRANSFERENCIA DE RIESGOS**

## EN RIESGOS MASA, EL CORREDOR DEBERÁ HACER UN ANÁLISIS GENERALIZADO DE LOS PRODUCTOS

**Y OFRECER PARA CADA TIPOLOGÍA DE CLIENTE EL QUE CONSIDERE MÁS ADECUADO, SIN QUE TENGA QUE REALIZAR UN ANÁLISIS ESPECÍFICO Y DIFERENCIADO PARA CADA CLIENTE**

■ Aunque se haya hecho el análisis objetivo de un número suficiente de contratos, al menos tres, el corredor podrá presentar al cliente todas las diferentes opciones existentes, varias de ellas o una sola, lo que él considere más adecuado, o lo que el cliente le solicite.

■ En el apartado a) del artículo 42.4, la Ley dice que hay que analizar contratos de seguro, y entiendo que se debe asimilar el concepto de contrato al de los productos aseguradores. Una interpretación estricta de este apartado, suficiente para cumplir con la Ley, es que solamente hay que analizar contratos (productos), independientemente de las características y las circunstancias del asegurador que por percibir una prima asume los riesgos que quiere transferir el cliente del corredor.

■ Resulta un poco extraña la expresión «... de modo generalizado contratos de seguro ofrecidos por al menos tres entidades aseguradoras ...», al relacionar el modo generalizado, que lleva a pensar como mucho con tres, que en principio no parecen muchos.

En riesgos masa, con «condiciones y tarifas prácticamente cerradas», tales como autos, hogar, multirriesgo comercio, etc., el corredor deberá hacer un análisis generalizado de estos productos y para cada tipología de clientes ofrecer el que considere más adecuado, sin que tenga que realizar un análisis específico y diferenciado para cada cliente, ya que en general estos productos suelen cubrir suficientemente las necesidades de transferencia de este tipo de riesgos. Atendiendo a la buena práctica profesional, el corredor deberá actualizar este tipo de análisis cada cierto tiempo.



■ El diseño específico de un seguro, apartado b) del artículo 42.4, puede referirse a un producto general para un segmento determinado con unos tipos de riesgos comunes, y también entiendo que entran dentro de este apartado los casos en que el corredor solicita al mercado unas condiciones delimitadas de aseguramiento para un cliente concreto, de acuerdo a sus necesidades. En este supuesto, se entiende que el producto es el mismo, independientemente del asegurador, por lo que la única variable que obligatoriamente tendrá que analizar el corredor serán las «condiciones económicas».

■ El corredor tendrá que volver a hacer el análisis objetivo siempre que expire un contrato y el cliente quiera uno nuevo. En el caso de pólizas prorrogables, cuando las circunstancias de transferencia de riesgo por parte del cliente no hayan sufrido variación apreciable, ni el producto asegurador haya tenido modificaciones, es mi opinión que no sea obligatorio repetir el análisis objetivo. La prudencia, las circunstancias, la petición del



## AUNQUE LOS GRANDES RIESGOS NO OBLIGAN ESPECÍFICAMENTE A REALIZAR UN ANÁLISIS

### OBJETIVO, HABRÁ NUMEROSOS CASOS EN QUE LA BUENA PRÁCTICA PROFESIONAL DEL CORREDOR LE LLEVARÁ TAMBIÉN A REALIZARLOS

cliente y cualquier otro factor a tener en cuenta, harán que el corredor decida en cada caso hacer o no un nuevo análisis objetivo.

– Existen casos en los que la cobertura buscada no la proporcionan ni siquiera tres aseguradores. Es algo obvio que en estos supuestos el trabajo del corredor se circunscribirá solamente a las opciones disponibles en el mercado.

#### Art. 42.6.

*«No será obligatorio facilitar la información prevista en los apartados anteriores cuando se trate de la mediación de un gran riesgo».*

El artículo 107 de la L.C.S. recoge qué se entiende por gran riesgo, para el que no es obligatorio realizar análisis objetivo.

**a)** Vehículos ferroviarios, aéreos, marítimos, lacustres y fluviales; mercancías transportadas; responsabilidad civil en vehículos aéreos, marítimos, lacustres y fluviales.

**b)** Crédito y caución.

**c)** Vehículos terrestres (no ferroviarios); daños a los bienes; responsabilidad civil y pérdidas pecuniarias diversas siempre que el tomador supere los límites de, al menos, dos de los tres criterios siguientes:

- Total del balance: 6.200.000 euros
- Volumen de negocio: 12.800.000 euros
- Número medio de empleados: 250

La falta de actualización de las cifras precedentes, y el desarrollo empresarial de los últimos años, hacen que muchas empresas que podríamos encuadrar dentro

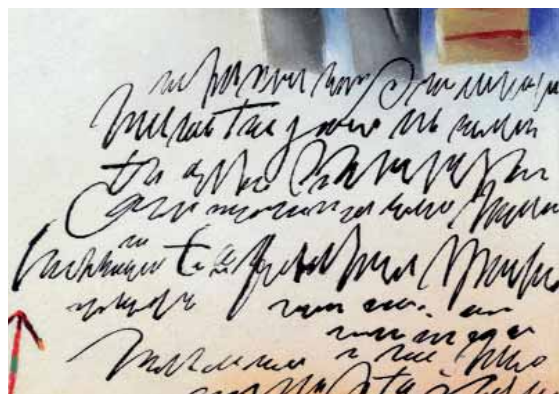
del segmento pymes sean consideradas por el artículo 107 como gran riesgo.

Aunque no sea obligatorio habrá numerosos casos en los que la buena práctica profesional del corredor le llevará a realizar un análisis objetivo también para estos clientes.

#### CARACTERÍSTICAS DEL MODELO

Teniendo en consideración las circunstancias en que el corredor desarrolla su trabajo y sus cargas de gestión y administración, se pretende diseñar un modelo de análisis objetivo que tenga la característica de ser «universal», es decir, que pueda ser aplicado a cualquier tipo de contratos, y que además cumpla las siguientes premisas:

- Basado en la profesionalidad del corredor.
- Confiado a la imparcialidad del corredor.
- Fácil de entender por el cliente.
- Sencillo de aplicar por el corredor.
- Medible, cuantificable.
- Que tenga la posibilidad de ser muy «simple», y que se pueda ampliar haciéndolo tan «complejo» como se quiera.



## EL MODELO

Un modelo que cumple todas las premisas comentadas en el punto anterior es el siguiente:

$$R = \sum_{i=1}^{i=n} Vi - Pi$$

**R:** es el resultado numérico objetivo buscado por el corredor. La escala podrá ser la que cada uno quiera utilizar, pero por costumbre, y por estar habituados a ella, propongo valores que podrán variar desde cero (lo peor) a diez (lo mejor).

**Vi:** es la valoración numérica, de cero a diez, que el corredor da a cada variable analizada en cada uno de los contratos. Esta valoración está basada en la profesionalidad de quien realiza la valoración, y es por tanto subjetiva.

**Pi:** es el peso ponderado que el valorador da a cada variable. Para realizar bien esta parte del modelo, el valorador tiene que «ponerse en la piel» del cliente, lo que requiere un grado de conocimiento suficiente sobre el mismo, y dar a cada variable la importancia relativa que el cliente daría si tuviera la experiencia del valorador.

En el modelo propuesto hemos hecho que la suma de todos los pesos ponderados de las diferentes variables analizadas siempre sea igual a la unidad.

## EXPLICACIÓN DEL MODELO

El artículo 42.4. de la Ley dice que «el asesoramiento del corredor se facilitará sobre la base del análisis de un número suficiente de contratos de seguro ofrecidos en el

mercado». Como se ha comentado anteriormente, una interpretación estricta de este artículo es que para cumplir con lo que exige la Ley en relación con el análisis objetivo, es suficiente con analizar solamente las condiciones del contrato (producto asegurador) de acuerdo a las necesidades del cliente, sin tener que valorar otra serie de aspectos relacionados con el asegurador que soporta la oferta de aseguramiento.

### a) Valoración de aseguramiento de los contratos (Vi)

Un contrato de seguro lo configuran muchos conceptos, por lo que a criterio del valorador, en cada caso podrá tener en consideración de manera explícita los que desee. Mi propuesta general, para contratos diferentes que se quieran comparar, es que el valorador dará su opinión profesional sobre la calidad del contrato, valorando de cero a diez en los siguientes aspectos:

**1. Alcance de la cobertura:** riesgos cubiertos, exclusiones aplicables, bienes cubiertos y excluidos, ...

**2. Condiciones técnicas:** límites y sublímites, franquicias, cláusulas limitativas y delimitadoras de derechos y obligaciones, otro tipo de cláusulas tanto en relación con la cobertura como con la administración del contrato, tramitación de siniestros, regularizaciones, ...

**3. Condiciones económicas:** prima, forma de pago, participación en beneficios, posibles contratos a largo plazo.

### b) Ponderación de cada aspecto valorado en los contratos (Pi)

Como se ha comentado anteriormente, el conocimiento que se tenga del cliente permitirá al valorador dar un «peso ponderado» a cada uno de los conceptos del contrato en función de las características del cliente concreto para el que se esté realizando el análisis objetivo.

**EL MODELO DE ANÁLISIS OBJETIVO PROPUESTO DEBE BASARSE EN LA PROFESIONALIDAD E**

**IMPARCIALIDAD DEL CORREDOR, DEBE SER FÁCIL DE ENTENDER PARA EL CLIENTE Y DEBE SER SENCILLO DE APLICAR Y CUANTIFICABLE**

## EJEMPLO:

En la tabla del ejemplo se recoge un análisis objetivo para un cliente donde se han tenido en consideración los comentarios anteriores.

|                       |                        | ASEGURADORES |   |              |        |              |   |     |
|-----------------------|------------------------|--------------|---|--------------|--------|--------------|---|-----|
|                       |                        | Asegurador 1 |   | Asegurador 2 |        | Asegurador 3 |   |     |
| Análisis del contrato | CONCEPTO               | p            | v | v·p          | v      | v·p          | v | v·p |
|                       | Cobertura              | 0,3          | 8 | 2,4          | 9      | 2,7          | 8 | 2,4 |
|                       | Condiciones técnicas   | 0,3          | 8 | 2,4          | 8      | 2,4          | 7 | 2,1 |
|                       | Condiciones económicas | 0,4          | 9 | 3,6          | 7      | 2,8          | 9 | 3,6 |
| R                     |                        | ↓            |   |              |        |              |   |     |
|                       |                        | Σ=1          |   | Σ= 8,4       | Σ= 7,9 | Σ= 8,1       |   |     |

En este ejemplo, el corredor recomendará al cliente asegurar con el asegurador 1.

## OTROS ASPECTOS

No es noticia para ningún profesional del sector asegurador que en un contrato de seguro hay otros aspectos, también muy importantes, que el corredor debería tener en consideración a la hora de realizar una recomendación de aseguramiento al cliente.

Me estoy refiriendo al asegurador, porque es obvio, y la experiencia nos lo demuestra, que la eficacia del contrato no siempre es la misma entre diferentes aseguradores, y es un hecho contrastado que así como cada cliente es diferente, cada asegurador también lo es.

Estas diferencias, que solamente las conoce y puede percibir el profesional, pueden ser de gran importancia a la hora de hacer una recomendación, y el corredor debería tenerlas en cuenta para cumplir con el mandato recogido en el artículo 26.2.

De esta manera, así como en lo relacionado con el análisis del contrato se indicaba que puede haber multitud de aspectos a tener en consideración, también en este supuesto puede haber muchos factores que el corredor deberá considerar.

La valoración se hará de nuevo de cero a diez y en la ponderación, el corredor tratará de ponerse otra



**A LA HORA DE HACER UNA RECOMENDACIÓN Y CUMPLIR CON EL MANDATO DEL ARTÍCULO 26.2 DE LA LEY, EL CORREDOR DEBERÁ TENER EN CUENTA LAS DIFERENCIAS ENTRE LOS DISTINTOS ASEGURADORES**

**LA SOLVENCIA DEL ASEGURADOR, LA FORMA EN QUE GESTIONA Y PAGA LOS SINIESTROS, SU CALIDAD ADMINISTRATIVA O SUS RECOMENDACIONES EN PREVENCIÓN, DEBEN SER ASPECTOS QUE EL CORREDOR HABRÁ DE TENER EN CONSIDERACIÓN**

vez en la situación del cliente, para dar a cada factor la importancia que el cliente le daría si tuviera los conocimientos y la experiencia del corredor.

Algunos de los aspectos a tener en consideración pueden ser los siguientes:

**Solvencia.** Aunque todos los aseguradores autorizados para trabajar en España lo son porque cuentan con la aprobación de la DGSFP, no es menos cierto que en este apartado hay casos en los que la valoración de aseguradores es diferente.

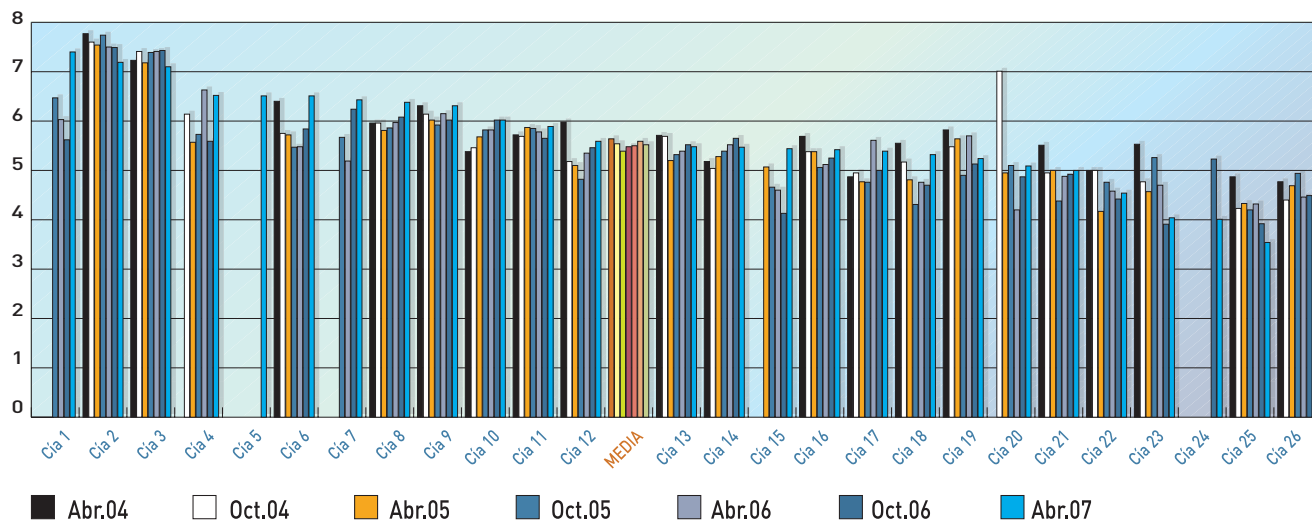
**Gestión y pago de siniestros.** Algunos corredores realizan valoraciones objetivas como la de la figura adjunta, en la que se puede observar la evolución cada seis meses de los

diferentes aseguradores en la gestión y pago de siniestros (se han suprimido los nombres con el fin de preservar la confidencialidad de la información). Una herramienta de este tipo permite al valorador tener una opinión bien formada en este importantísimo punto.

**Calidad administrativa.** Con relativa frecuencia ocurre que el sector asegurador no resulta muy eficiente en la emisión de pólizas, certificados y resto de documentación, incurriendo en retrasos y errores que complican el quehacer del corredor y que, por lo tanto, también son aspectos que afectan al cliente.

**Ingeniería.** Algunos aseguradores proporcionan a sus clientes recomendaciones

**RANKING DE ASEGURADORAS**  
**Valoración media de la gestión de siniestros**







en prevención y protección de riesgos, siendo este servicio del asegurador a veces muy valorado por los clientes.

**Premios, formación en seguros y Gerencia de Riesgos** y muchos otros aspectos que en cada caso concreto el corredor podrá tener en consideración.

El modelo sirve también para introducir todas estas variables, cada una con su valoración y ponderación, hasta el detalle que se desee.

Por ejemplo, el cuadro siguiente es una continuación del análisis objetivo realizado anteriormente y

en el que el corredor ha considerado de interés introducir en el análisis los conceptos de siniestros e ingeniería, dando una valoración y una ponderación a cada uno. Por ello, es necesario hacer un nuevo reparto del peso ponderado de los aspectos analizados anteriormente.

Obviamente, el cuadro que figura en esta página se puede elaborar incluyendo de manera diferenciada los aspectos que configuran el «análisis del contrato», que lógicamente deberán tener una nueva ponderación para que la suma de todos los pesos ponderados siga siendo la unidad.

### ALGUNOS COMENTARIOS FINALES

Aunque a primera vista, sobre todo para quienes no estén familiarizados con conceptos matemáticos, pueda parecer que el modelo no es tan sencillo como se pretende, les animo a realizar una segunda lectura, y verán que es muy fácil de aplicar.

Aunque sea muy fácil de aplicar, también se va a llegar de «manera generalizada» a la conclusión de que todo análisis objetivo descansa en la subjetividad del valorador. ■

## ASEGURADORES

| CONCEPTO              | p        | Asegurador 1 |      | Asegurador 2 |      | Asegurador 3 |      |
|-----------------------|----------|--------------|------|--------------|------|--------------|------|
|                       |          | v            | v·p  | v            | v·p  | v            | v·p  |
| Análisis del contrato | 0,80     | 8,4          | 6,72 | 7,9          | 6,32 | 8,1          | 6,48 |
| Siniestros            | 0,15     | 8,0          | 1,20 | 8,0          | 1,20 | 7,0          | 1,05 |
| Ingeniería            | 0,05     | 7,0          | 0,35 | 7,0          | 0,35 | 7,0          | 0,35 |
| R                     | ↓<br>Σ=1 | Σ = 8,27     |      | Σ = 7,87     |      | Σ = 7,88     |      |