

PEDRO LUIS MIER

Actuario. Profesor de la Universidad del País Vasco

# EL SEGURO ESPAÑOL Y SU DESARROLLO

SEGUN los últimos datos obtenidos de la Estadística de Seguros (1) en sus cifras de avance para 1990, las primas del Seguro Directo en España ascendían a 1,69 billones de pesetas que se distribuirían según se indica en el cuadro 1.

Estas primas, que representaban el 3,38 por 100 del PIB a precios de mercado, suponían asimismo un gasto per cápita en seguros de la población española (2) de 42.788 pesetas.

El crecimiento global más moderado que en años anteriores está directamente influido por el aparente estancamiento del ramo de vida afectado en su desarrollo por las diversas vicisitudes vividas en este ramo como consecuencia de la problemática suscitada en determinadas primas únicas y que por el carácter de las mismas no han terminado por «asentarse» dentro del sector. El proceso de trahumancia de estas operaciones, que ha enturbiado los datos estadísticos de los últimos años, es previsible haya ya finalizado y en consecuencia cabe que realizando ciertas correcciones en el período 86/89 estemos nuevamente en condiciones de hacer los análisis con una cierta homogeneidad.

Señalamos el mencionado período ya que, según las estadísticas sectoriales, el total recaudado del ramo de vida para el año 1985 ascendía a

80.185,31 millones de pesetas; en 1986 la cifra se fue hasta los 405.517,86 millones; en 1987 ascendió a 456.305,25 millones y en 1988 a 811.511,25 millones con una fuerte caída en 1989, donde la recaudación descende hasta 448.010,06 millones y es evidente que ni en 1986 se produce la explosión del Seguro de Vida ni en 1989 la crisis, sino que en ambos casos lo que sucede es que fenómenos externos a la propia dinámica del desarrollo sectorial determinaron en un caso la transferencia de fondos al sector y en otro la salida.

Sin entrar en más detalles sobre estos aspectos que, por otra parte, han dado pie a diversas controversias; en nuestra opinión y tal como indicábamos anteriormente, los datos correspondientes a 1990, una vez superados los fenómenos apuntados, entendemos nos permiten hacer los análisis comparativos basándonos en la propia capacidad del sector. (Ver cuadro 2.)

En el período de cinco años transcurrido, las primas de Seguro Directo en España han crecido por encima de 24 por 100 anual acumulativo, crecimiento que sitúa al Sector Asegu-

CUADRO 1

	Importe de las primas en miles de millones	% de crecimiento en 1990
Seguro No Vida	1.233,38	17,20
Seguro de Vida	458,52	2,34
Total Seguro Privado	1.691,90 (3)	12,76

(1) Servicio Actuarial de UNESPA.

(2) Población española 1-1-1989: 39.541.782.

(3) No se recoge información sobre Entidades de Previsión Social y Primas de Entidades en Depósito.

CUADRO 2

	PIB Miles de millones corrientes	Primas En millones	% P. s / PIB
1985	27.930	576.449	2,06
1988	38.076	1.176.702 (*)	3,09
1990	50.087	1.691.898	3,38

(\*) Corregido el efecto de primas únicas.

rador entre los punteros y que ha atraído hacia el mismo una fuerte corriente inversora tanto nacional como transnacional y tanto del campo asegurador como de otros ámbitos, como puede ser el bancario, industrial, etcétera, lo que en definitiva ha redundado también en una mayor atención hacia el sector no sólo desde la administración, sino también desde los medios de opinión, que han contribuido a configurar una determinada imagen de dinamismo sobre el seguro en general y algunas entidades en particular.

## EL SEGURO ESPAÑOL EN EL CONTEXTO EUROPEO Y MUNDIAL

**E**L crecimiento que indicábamos para el período de cinco años (85/90) se puede considerar elevado y aun pensando

que suele ser natural el que los países con menores niveles de desarrollo en un área de su economía sean los que aporten crecimientos porcentuales más elevados, es evidente que la única forma de situarse más cerca de la realidad suele ser compararse con otros países pertenecientes al mismo marco económico como puede ser el caso de la CEE o tratando de determinar cuál es el verdadero peso específico que cada uno tiene.

Por ello, y a pesar de que el título de este apartado puede sonar pretencioso, creemos necesario situar nuestras cifras de seguro en un contexto más amplio.

En el año 1988, último del que poseíamos datos comparables a nivel mundial, el encaje total de primas de Seguro Directo ascendía a 1.171 millones de dólares, es decir, 1.171.000 millones de dicha moneda.

Fueron los países asiáticos y los de la Comunidad Económica Europea los que aportaron crecimientos reales más altos, y en concreto España (34,5 por 100), Taiwan (23,2 por 100) y

Tailandia (21,1 por 100) los que ocuparon las primeras posiciones. Estos crecimientos se vieron influidos en un mayor peso por el desarrollo del Seguro de Vida que en su conjunto alcanzó un crecimiento real del 12,6 por 100 y que determinó el que la parte de primas de vida sobre el global de primas pasase del 51 por 100 al 52,6 por 100.

El fenómeno de los mayores crecimientos en vida (70,2 por 100 en términos reales) fue también la causa que incidió especialmente en el fuerte desarrollo del seguro en España, pero tal como señalábamos en la primera parte, estos crecimientos no se han consolidado en el tiempo, ya que parte de las primas únicas incorporadas tenían un carácter de «trashumancia» evidente.

El volumen recaudado de 1.171.000 millones de dólares estaba repartido por regiones económicas según se indica en el cuadro 3.

Se observa por regiones o continentes que la separación entre países industrializados y países en vías de desarrollo es elevada; aspecto este que se ve nuevamente ratificado si analizamos la acumulación de primas que se da en algunas de las diversas organizaciones económicas.

CUADRO 3

Región	En millones \$	Parte del mercado mundial
América del Norte	457.900	39,1 %
Europa	349.000	29,8 %
Asia	322.700	27,6 %
Oceanía	20.400	1,7 %
Africa	12.400	1,1 %
América Latina	8.600	0,7 %

CUADRO 4

## LOS DIEZ PRIMEROS PAISES EN RECAUDACION Y PRIMAS PER CAPITA (1988)

%	País	Ranking	País	P. per cápita \$
36,84	Estados Unidos	1	Suiza	2.323,5
24,30	Japón	2	Japón	2.320,9
6,77	Alemania	3	Estados Unidos	1.751,3
5,89	Gran Bretaña	4	Alemania	1.296,3
4,45	Francia	5	Gran Bretaña	1.208,4
2,55	URSS	6	Finlandia	1.194,5
2,27	Canadá	7	Noruega	1.126,0
1,71	Italia	8	Suecia	1.120,0
1,58	Australia	9	Australia	1.118,3
1,41	Corea del Sur	10	Canadá	1.022,7

Organización	Parte del mercado mundial
OCDE	91,5 %
Grupo de los 7	82,23 %
CEE	22,77 %

En este contexto, el Seguro Privado Español recaudaba en 1988 una cifra equivalente a 14.698 millones de dólares (tipo de cambio \$ 113,45 pesetas), lo que representaba el 1,26 por 100 del total mundial situándose en el puesto 13 del ranking de recaudación. (Ver cuadro 4.)

El pequeño tamaño del Sector Asegurador Español se veía además distorsionado por el efecto de las primas únicas mencionadas en repetidas ocasiones, ya que corregido el efecto

de éstas, según nuestras estimaciones, el peso real del sector no hubiera superado el 0,89 por 100.

Esta impresión de pequeño tamaño del sector, y que apunta al escaso desarrollo del mismo, puede también ser observada a partir del dato relativo a primas per cápita. Con la corrección apuntada y que nos situaría en una recaudación global de aproximadamente 10.372 millones de dólares a la que correspondería un importe de 264,1 dólares por habitante, España se colocaría en el puesto 24 del ranking mundial por debajo de países como Singapur (267,9), Italia (348,1) y Corea del Sur (392,5), y muy alejada de Suiza (2.323,5) que ocupaba la primera posición. (Ver cuadros 5 y 6.)

El gap existente, analizado con relación a los países más avanzados de la CEE y calculado mediante el ejercicio teórico de considerar que el Seguro Español mantiene el crecimiento medio anual (25 por 100) de los últimos cinco años en tanto el resto mantiene sus cifras, nos daría la distancia teórica en años. (Ver cuadro 7.)

Distancia que se nos antoja, sin más que observar los cuadros previos, elevada pero que es evidente nos muestra cuál es nuestra posición en el marco comunitario en el que únicamente superamos en este ratio a Portugal (114,5 \$ por habitante) y Grecia (67,3 \$ por habitante).

El cuadro 7 pensamos que es suficientemente expresivo de la diferencia existente y que es justo y necesario indicarlo, viene reduciéndose en los últimos años fruto del crecimiento del Seguro Español por encima del resto de países de la CEE.

Por supuesto que esta distancia sería superior si la consideración la hubiéramos realizado en base a los crecimientos futuros estimados.

En el intento de situar el Seguro Español en un contexto más amplio cabría finalmente apuntar que las comparaciones son aún más desfavorables, al menos en lo que respecta a ranking en la relación primas sobre Producto Interior Bruto.

**CUADRO 5**

**PRIMAS PER CAPITA EN DOLARES USA  
AÑO 1988**

<b>País</b>	<b>Totales</b>	<b>Primas Vida</b>	<b>No Vida</b>
Grecia	67,3	23,6	43,7
Portugal	114,5	20,7	93,8
España	264,1	71,6	192,5
Italia	348,1	84,0	264,1
Bélgica	635,1	187,7	447,4
Luxemburgo	732,4	186,5	545,9
Irlanda	909,6	526,8	382,8
Francia	933,5	456,8	476,7
Dinamarca	940,2	386,0	554,2
Países Bajos	1.019,9	493,9	526,0
Gran Bretaña	1.208,4	715,7	492,7
Alemania	1.296,1	597,6	698,5

*Fuente: Sigma - 4/90. 1 \$ = 113,45 pesetas.*

**CUADRO 6**

**PRIMAS PER CAPITA EN 1988. MULTIPLOS (ESPAÑA = 1)**

<b>País</b>	<b>Totales</b>	<b>Primas Vida</b>	<b>No Vida</b>
Grecia	—	—	—
Portugal	—	—	—
España	1,....	1,....	1,....
Italia	1,32	1,17	1,37
Bélgica	2,40	2,62	2,32
Luxemburgo	2,77	2,60	2,84
Irlanda	3,44	7,36	1,99
Francia	3,53	6,38	2,48
Dinamarca	3,56	5,39	2,88
Países Bajos	3,86	6,90	2,73
Gran Bretaña	4,58	10,....	2,56
Alemania	4,91	8,35	3,63

**CUADRO 7**

**PRIMAS PER CAPITA 1988. DISTANCIA ESTIMADA EN AÑOS**

<b>Países</b>	<b>Primas totales</b>	<b>Primas Prima Vida</b>	<b>Prima No Vida</b>
España	—	—	—
Italia	1	1/2	1
Bélgica	4	4	4
Luxemburgo	5	4	5
Irlanda	6	9	3
Francia	6	8	4
Dinamarca	6	8	5
Países Bajos	6	9	4
Gran Bretaña	7	10	4
Alemania	7	9	6

*Fuente: Elaboración propia.*



Para el año mencionado de 1988, España ocupaba el puesto número 26 con un 3,09 por 100 de participación de las primas sobre el PIB y a considerable distancia de los países más desarrollados en términos aseguradores. (Ver cuadro 8.)

## CAMBIOS ESTRUCTURALES

**F**INALMENTE, y habiendo apuntado que los crecimientos más importantes no sólo a nivel español, sino en el plano de las regiones económicas más avanzadas y consecuentemente a nivel mundial, se vienen produciendo en el Seguro de Vida, nos ha parecido conveniente acompañar a este breve esbozo de la situación comparada del Seguro Español, los cambios que se han producido en el mismo a lo lar-

go del período 1965-1990 y con el objetivo fundamental de contrastar si la composición del negocio se está configurando siguiendo las pautas de los países más desarrollados.

En el período señalado se observa el importante cambio experimentado en el ramo de vida, que para el año 1990 representa ya el 27,10 por 100 de la recaudación total en línea con lo que está sucediendo a nivel mundial donde el Seguro de Vida en el año 1988 representaba el 52,6 por 100

En el período de cinco años, las primas de Seguro Directo en España han crecido por encima del 24 por 100 anual, crecimiento que sitúa al Sector Asegurador entre los punteros

del total, con países como Japón con el 75,2 por 100 de las primas totales; Gran Bretaña 59,2 por 100 y Francia 48,9 por 100. La situación española es ya superior a la de Italia con un 24,1 por 100 de vida sobre el total.

El fuerte peso del ramo del automóvil (35,47 por 100) aparece directamente influido por los procesos de ajuste tarifario que vienen produciéndose con mayor impacto en los últimos años como consecuencia de la adaptación al marco comunitario. Puede observarse una cierta ruptura en el proceso de pérdida de peso específico, pero es claro que se corresponde con un fenómeno coyuntural como el mencionado, ya que precisamente es el bloque del automóvil el ejemplo de un mercado ya saturado y en el que no cabe esperar crecimientos muy por encima de los puros incrementos tarifarios.

Se observa asimismo la pérdida que en todos los casos está produciéndose en los segmentos clásicos como transportes, accidentes e incendios, y el avance, aunque en pequeña escala, de la responsabilidad civil.

CUADRO 8


	Primas en % del PNB			Primas en % PIB
	1970	1980	1985	1988
EE.UU.	6,84	7,23	7,52	8,90
Suiza	4,63	6,08	7,07	8,46
R.U.	5,42	5,78	7,11	8,25
Alemania	4,09	5,29	5,90	6,69
Francia	3,27	3,69	4,50	5,58
España	1,54	1,77	1,89	3,09

Por lo que respecta al concepto otros ramos, en el que se vienen integrando junto a grupos clásicos como asistencia sanitaria y decesos las nuevas modalidades del seguro, tales como los seguros multirriesgo, el comportamiento es también similar al de otros países con una pérdida en los ramos clásicos y un fuerte incremento de los multirriesgo que si en el año 1985 representaban el 6,41 por 100, en 1990 su cuota de mercado ascendía ya al 7,96 por 100. (Ver cuadro 9.)

## REFLEXION ADICIONAL

**L**OS datos facilitados nos aportan la situación comparada del Seguro Español en el entorno europeo y mundial.

Qué duda cabe de que en los actuales niveles de desarrollo hay un atractivo en este mercado que está creciendo por encima de la media y que como señalábamos está absorbiendo inversiones de otros sectores, sectores que no sólo aportan sus ca-



El 65,13 por 100 de la recaudación total del Seguro de Vida en España lo ostentan las diez primeras compañías, y de éstos, el 72,87 por 100 pertenecen a compañías ligadas a bancos y cajas

pitales, sino también un cierto cambio en la forma de hacer, alterando las pautas hasta ahora al uso en el sector asegurador.

Estos cambios se vienen observando tanto desde la oferta como desde la demanda en el sector.

Desde el lado de la demanda la evolución ha sido y es tanto cuantitativa como cualitativa, es decir, no sólo está creciendo la parte de ahorro destinado a pago de primas, sino que también el consumidor es hoy más sofisticado (cambios en el entorno social, demográficos, costumbres, cambios legislativos o la influencia de la publicidad).

El potencial de mercado es asimismo elevado, si consideramos que excepto el mercado del automóvil saturado y con problemas de crecimiento, ya que está viviendo su propia crisis, el resto mantiene una alta potencialidad por la aún escasa penetración. Seguros como el de Hogar, segundo en notoriedad tras el automóvil, mantenían índices de contratación en torno al 30 por 100 a finales de 1989.

Desde el lado de la oferta se están asimismo experimentando cambios significativos tanto en la propia configuración de las empresas como en la política de productos y precios aplicada o en los canales de distribución utilizados.

A la atomización existente en el Sector Asegurador Español se ha intentado poner coto con las distintas disposiciones legales que han favorecido la concentración de empresas en un proceso aún no finalizado y que avanza lentamente.

Esta atomización se reflejaba en la existencia, el año 1989, de más de 440 empresas. Eramos el cuarto país europeo en número de compañías y, según el informe Delphi realizado para

CUADRO 9

### CAMBIOS ESTRUCTURALES EN ESPAÑA 1965/1990

RAMO	AÑO										
	1965	1968	1970	1972	1975	1978	1980	1982	1985	1990	
VIDA	10,98	10,49	10,99	11,54	13,08	13,10	12,43	12,99	13,94	27,10	
AUTOS	42,07	42,27	40,82	39,93	37,54	35,28	34,85	32,56	31,97	35,47	
ACCIDENTES	4,84	6,12	6,93	7,01	7,24	7,88	8,04	8,15	7,74	4,55	
INCENDIOS	11,51	10,89	10,60	10,46	11,90	11,17	10,42	9,24	7,63	2,79	
TRANSPORTES	11,80	9,66	9,58	9,30	8,58	7,49	6,56	6,57	5,93	2,39	
R. CIVIL	0,98	1,10	1,47	1,66	1,75	1,78	2,...	2,03	2,16	2,02	
OTROS	17,82	19,47	19,61	20,10	19,91	23,30	25,70	28,46	30,63	25,68	
	100,...	100,...	100,...	100,...	100,...	100,...	100,...	100,...	100,...	100,...	

Arthur Andersen o Andersen Consulting en noviembre de 1990, no más de 70 de estas compañías, aún con reducido tamaño, cumplen los estándares de otros países europeos.

### Concentración 1989

10 primeras	: 35,39 %	Mercado
20 primeras	: 47,76 %	Mercado
40 primeras	: 64,52 %	Mercado
60 primeras	: 74,13 %	Mercado
70 primeras	: 77,60 %	Mercado
80 primeras	: 80,48 %	Mercado
100 primeras	: 84,62 %	Mercado
340 restantes	: 15,38 %	

Las cifras de avance de 1990 nos daban para las:

10 primeras	: 32,18 %	Mercado
20 primeras	: 47,44 %	Mercado

Prácticamente la posición no se alteraba, aunque sí es cierto que la cuota de mercado de las entidades con mayor carga de primas únicas ha descendido.

Por otra parte, y también desde el lado de la oferta, destaca en los últimos años del Seguro Español el fenómeno de la aparición de un gran número de empresas extranjeras que han venido a unirse a las ya instaladas en el mercado y asimismo la potenciación de las compañías con participación bancaria (Banca y Cajas de Ahorros).

La estrategia adoptada fundamentalmente por las compañías vinculadas a bancos y cajas, bien mediante distribución directa o por los canales habituales de agencia, les ha permitido controlar ya una parte importante del negocio de vida. En el año 1988 aproximadamente, el 93 por 100 de las nuevas Primas de Seguro de Vida eran contratadas por este tipo de entidades.

Con datos aún a nivel de muestra, podemos decir que si la recaudación total del Seguro de Vida en España para 1990 fue de 458.516 millones de pesetas; el 65,13 por 100, es decir,

298.611 millones de pesetas era recaudado por las 10 primeras compañías y de éstos, 217.605 correspondían a compañías ligadas a bancos y cajas, es decir, el 72,87 por 100. (Ver cuadro 10.)

La creciente competitividad por acceder a mayores cuotas de participación en el mercado se ha trasladado también al ámbito de los productos donde en general se está produciendo una ampliación de la gama, con coberturas cada vez más amplias y con una decantación hacia el componente servicio.

Las tendencias observadas permiten suponer que en los próximos años se van a producir crecimientos por encima de la media en los denominados multirriesgos, vida y responsabilidad civil, así como en automóviles.

Por lo que respecta al precio de los productos es claro que está sometido a una tendencia a la baja fruto de inadecuados planteamientos de comercialización.

Esta tendencia no sólo se ha manifestado en los productos orientados hacia el segmento industrial, sino que también se está dando en los multirriesgo, vida, etcétera, y con la excepción de automóvil que está experimentando los ajustes al alza derivados de las adaptaciones de cobertura a los límites comunitarios, pero siempre con la tensión del precio que está determinando problemas en la consecución del equilibrio técnico.

Finalmente, y por lo que respecta a los canales de distribución, se observan asimismo cambios importantes:

— Tal como señalábamos, la entrada de los nuevos competidores ligados a bancos y cajas o al comercio ha cambiado sustancialmente las pautas de actuación en el sector, siendo en estos momentos España posiblemente el país en que mayor nivel de experiencias se están realizando con canales alternativos al canal principal predominante y que en nuestra opinión sigue siendo un canal de futuro (agentes y corredores) no sólo por su peso actual, sino también por simple comparación con otros países más desarrollados tanto en el seguro como en la comercialización. (Ver cuadros 11, 12 y 13.)

— Es evidente que cuando el producto es sustancialmente de oferta termina vendiendo más el que tiene redes de distribución más potentes. Por recordar un dato: Japón es el segundo asegurador mundial detrás de EE.UU., los aseguradores japoneses libran una competencia encarnizada a nivel de la distribución y de hecho la primera compañía japonesa que lo es también mundial (Nippon Life) emplea un ejército de 76.000 gestores, la mayoría mujeres que recorren el país puerta a puerta. Más del 90 por 100 de las familias japonesas tiene seguro de vida.

— En el otro país mencionado,

CUADRO 10

### LAS DIEZ PRIMERAS ASEGURADORAS ESPAÑOLAS 1990. VIDA

	Primas Vida	
	Millones ptas.	Millones \$
Euroseguros	104.669	923
Vitalicio	55.126	486
Mapfre Vida	35.235	311
Musini	23.648	208
La Estrella	22.841	201
Hércules Hispano	12.879	114
Ascat	11.618	102
National Nederlanden	11.232	99
Catalana Occidente	10.921	96
Génesis	10.442	92

CUADRO 11

**CUOTA MERCADO POR CANALES EN ESPAÑA 1988**

	Total	Vida	Indus.	Autos	Multi.
Corredores	12,9	6,2	19,8	10,8	13,0
A. Afectos	63,2	55,6	47,2	62,8	78,2
Oficinas (1)	19,7	33,8	31,6	20,7	4,8
Otros (2)	4,1	4,4	1,4	5,7	4,0
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

(1) Se incluyen oficinas bancarias más directo.

(2) Se incluyen MK directo, grandes almacenes, tarjetas de crédito y equipos específicos de ventas.

EE.UU., se encuentra la mayor compañía de Seguros No Vida del mundo, la STATE-FARM y su sistema de distribución se basa en los aproximadamente 20.000 agentes que trabajan con carácter exclusivo para la empresa.

— Asimismo, en el caso de ALLIANZ, primera compañía europea, la fuerza de distribución es básicamente agencial.

No obstante, no debe obviarse que junto al canal de distribución dominante están surgiendo y potenciándose

se como señalábamos formas alternativas tales como las incluidas bajo el paraguas del marketing directo, venta en grandes superficies (almacenes, hipermercados), oficinas bancarias y redes de venta especializadas. Estos canales alternativos, aparte de cierta inmediatez en su puesta en marcha frente a las dificultades de construir una red altamente profesionalizada, presentan ciertas ventajas como el coste o las posibilidades de acceder a grandes colectivos de consumidores en cortos períodos de tiempo.

Finalmente, creo que es claro señalar que los cambios en la estructura y forma de hacer de la oferta aseguradora no son más que el resultado necesario de adaptarse a las exigencias de la demanda y a la creciente competitividad de un mercado que se halla viviendo un momento de transición importante hacia el Mercado Común Europeo. ■

**PEDRO LUIS  
MIER**

— Actuario, profesor  
de la Universidad del País Vasco

— Director de Marketing  
de AURORA-POLAR

CUADRO 12

**CUOTA MERCADO POR CANALES EN EUROPA**

	Belgica	Holanda	R. Unido	Italia	Francia	Alemania	España	Portugal	Suiza
Corredores	97,0	62,0	65,0	18,0	10,0	15,0	14,0	60,0	98,0
A. Afectos	0,0	7,0	25,0	80,0	60,0	65,0	65,0	10,0	2,0
Oficinas (1)	1,0	15,0	4,0	0,0	29,0	5,0	17,0	30,0	0,0
Otros (2)	2,0	16,0	6,0	2,0	1,0	15,0	4,0	0,0	0,0
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

(1) Se incluyen oficinas bancarias más directo.

(2) Si incluyen MK directo, grandes almacenes, tarjetas de crédito y equipos específicos de ventas.

CUADRO 13

**CUOTA MERCADO POR CANALES EN EUROPA. VIDA**

	Belgica	Holanda	R. Unido	Italia	Francia	Alemania	España	Portugal	Suiza
Corredores	80,0	75,0	35,0	15,0	5,0	20,0	6,0	20,0	2,0
A. Afectos	5,0	10,0	40,0	50,0	50,0	55,0	56,0	60,0	95,0
Oficinas (1)	5,0	10,0	15,0	30,0	40,0	10,0	34,0	0,0	0,0
Otros (2)	10,0	5,0	10,0	5,0	5,0	15,0	4,0	20,0	3,0
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

(1) Se incluyen oficinas bancarias más directo.

(2) Se incluyen MK. directo, grandes almacenes, tarjetas de crédito y equipos específicos de ventas.