

77

Venta Cruzada, Mediación de Seguros de Riesgo en la Entidad Financiera

**Máster en Dirección de Entidades
Aseguradoras y Financieras**



77

**Venta Cruzada, Mediación de Seguros de
Riesgo en la Entidad Financiera**

Estudio realizado por: Antonio Nolasco Gutiérrez
Tutor: Federico Pérez Carles

**Tesis del Máster en Dirección de
Entidades Aseguradoras y Financieras**

Curso 2006/2007

Cuadernos de Dirección Aseguradora es una colección de estudios que comprende las tesis realizadas por los alumnos del Máster en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras de la Universidad de Barcelona desde su primera edición en el año 2003. La colección de estudios está dirigida y editada por el Dr. José Luis Pérez Torres, profesor titular de la Universidad de Barcelona, y la Dra. Mercedes Ayuso Gutiérrez, catedrática de la misma Universidad.

Esta tesis es propiedad del autor. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento sin mencionar su fuente. El contenido de este documento es de exclusiva responsabilidad del autor, quien declara que no ha incurrido en plagio y que la totalidad de referencias a otros autores han sido expresadas en el texto.

Presentación

Agradezco a la Dirección del Grupo Caixa Tarragona la oportunidad que me han brindado al proponerme participar en el Curso de Postgrado de Dirección Técnica en Seguros de Daños y Patrimoniales y posteriormente, en el Master en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras de la Universitat de Barcelona.

Resumen

En los últimos años hemos observado la aparición de nuevas técnicas y canales de venta en la totalidad de los sectores de la economía y del comercio en general. Esta evolución no ha sido ajena al sector financiero y en consecuencia al sector asegurador, cada vez más vinculado al primero.

Efectivamente los vínculos entre estos dos sectores económicos son cada vez más estrechos. Nos sería muy difícil replantearnos el contexto actual de las instituciones financieras sin la compañía del sector asegurador.

El presente estudio tiene como objetivo describir la situación actual de la mediación del canal Banca-Seguros en España, la estrategia de comercialización de seguros en la red de ventas de una entidad financiera, la identificación de productos financieros y aseguradores como vehículos de venta cruzada y el nuevo marco legal que afecta al sector de la Banca-Seguros.

Resumen

En els darrers anys hem observat l'aparició de noves tècniques i canals de venda en la totalitat dels sectors de la economia i del comerç en general. Aquesta evolució no ha estat aliena al sector financer i en conseqüència al sector assegurador, cada vegada més vinculat al primer.

Efectivament els vincles entre aquests dos sectors econòmics són cada vegada més estrets. Ens seria molt difícil replantejar-nos el context actual de les institucions financeres sense la companyia del sector assegurador.

Aquest estudi té com a objectiu descriure la situació actual de la mediació del canal de Banca Assegurances a Espanya, l'estratègia de comercialització d'assegurances en la xarxa de vendes d'una entitat financera, la identificació de productes financers i asseguradors com a vehicles de venda creuada i el nou marc legal que afecta el sector de la Banca-Assegurança.

Summary

In the last years we have observed the appearance of new skills and channels of sale in the totality of the sectors of the economy and of the trade in general. This evolution has not been foreign to the financial sector and in consequence to the insurance sector, increasingly linked to the first one.

Really the links among these two economic sectors are increasingly narrow. Us it would be very difficult to rethink the current context of the financial institutions without the company of the insurance sector.

The present study has as aim describe the current situation of the mediation of the channel Banking-Assurance in Spain, the strategy of marketing assurance in the network of sales of a financial institution, the identification of financial and insurance products as vehicles of crossed sale and the new frame legal that concerns the sector of the Banking-Assurance.

Indice

1. Banca-Seguros en España.....	7
1.1 Introducción.....	7
1.2 Vida. Ranking de Entidades Aseguradoras.....	10
1.3 No Vida. Ranking de Entidades Aseguradoras.....	11
2. La Red y la Oficina Bancarias.	12
2.1 La Red Bancaria.....	12
2.2 Gestión de la Red Bancaria.	13
2.3 La Oficina Bancaria.....	14
2.4. Resultados.....	15
3. La Venta Cruzada.....	17
4. Productos de Venta Cruzada.....	18
4.1 Seguros vinculados a productos de activo.....	18
4.1.1 Protección de Pagos de Préstamos.	19
4.1.2 Automóviles.	21
4.2 Seguros vinculados a medios de pago.	24
5. El Operador de Banca-Seguros.....	27
6. Conclusiones.....	37
7. Bibliografía.....	39

1. Banca-Seguros en España

1.1 Introducción

La actividad de Banca-Seguros está considerada un movimiento empresarial que surge en respuesta a los cambios del contexto económico. En nuestro entorno asegurador han concurrido determinados factores que han impulsado este movimiento y que han tenido como modelo preferente la implantación de servicios financieros integrados.

Existen varias razones que han motivado a los bancos y cajas de ahorro de este país a entrar en el sector asegurador. La gran competencia entre estas entidades ha provocado que los márgenes financieros se reduzcan, se han incrementado los costes administrativos y de marketing. Por tanto, los beneficios aportados por los productos financieros tradicionales han ido disminuyendo a lo largo de los últimos años.

Asimismo, el beneficio para las entidades aseguradoras es que los bancos y cajas de ahorros les ofrecen una oportunidad única para generar más negocio. La importante base de clientes del banco o caja de ahorros supone un territorio magnífico por explotar al que la compañía aseguradora no ha llegado mayoritariamente.

España es uno de los mercados mundiales donde más se ha desarrollado la Banca-Seguros. A cierre del ejercicio 2.005 este canal de distribución acaparaba el 34,06 % del total negocio (Vida y No Vida) del sector asegurador. Las cifras de nuevo negocio reflejan la importante presencia de este tipo de mediación; el 56,16 % de las primas adquiridas procedían de la Banca-Seguros.

En los siguientes gráficos (nº. 1 y 2) puede observarse que el canal de Banca-Seguros lidera sobradamente el ramo de Vida. Acumula un peso total sobre la cartera del 68,88 %, mientras que la tasa de penetración en la nueva producción del ejercicio 2.005 fue superior al 78%.

La representatividad del resto de canales, los llamados “tradicionales”, en el negocio de Vida es muy inferior a la de Banca-Seguros. Únicamente los agentes de las entidades aseguradoras mantienen un volumen de cartera importante en relación al negocio total del sector, casi un 15%. No obstante, también pierden terreno a favor de Banca-Seguros en la captación de nuevo negocio ya que la tasa de nueva producción no alcanza el 12 % del volumen total.

Por tanto, no exageramos si decimos que el ramo de Vida está y lo seguirá estando, aún con mayor medida si cabe, en poder de las entidades financieras.

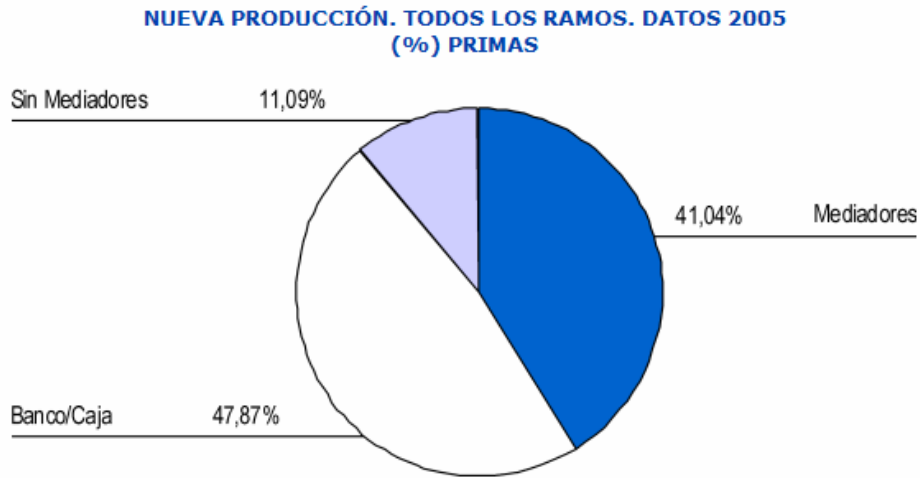
No pasa lo mismo en los ramos No Vida. Aquí tanto la cartera como la nueva producción sigue en manos del canal "tradicional", agentes y corredores de seguros. La participación de la Banca-Seguros en la cartera no alcanza el 8 % del negocio total, si bien hemos de destacar el importante crecimiento relativo en la captación de nueva producción, un 11% de cuota sobre el nuevo negocio adquirido al lo largo de 2.005.

Si atendemos al comportamiento demostrado en estos últimos años y las conocidas estrategias del sector de la Banca-Seguros (compañías de seguros y operadores), estamos convencidos que asistiremos en breve a un importante cambio en la distribución de la cuota en el mercado de No Vida. Podemos augurar ya una mayor representatividad de la mediación de entidades financieras en los ramos No Vida, especialmente en el segmento de seguros para particulares.

Gráfico nº. 1.

	VIDA				NO VIDA			
	CARTERA	%	NUEVA PRODUCCIÓN	%	CARTERA	%	NUEVA PRODUCCIÓN	%
AGENTES	3.077	14,90	1.479	11,99	10.380	38,59	2.170	35,70
CORREDORES	1.589	7,70	557	4,52	7.747	28,80	2.236	36,78
BANCO/CAJA	14.220	68,88	9.658	78,29	1.973	7,33	683	11,24
OFICINAS ENTIDAD	1.045	5,06	539	4,37	5.309	19,74	546	8,98
MARKETING DIRECTO	65	0,32	39	0,31	1.142	4,24	218	3,59
OTROS CANALES	648	3,14	63	0,51	348	1,30	225	3,71

Gráfico nº. 2.



ASEGURADORAS

- Dificultad de crecimiento en seguros en los mercados actuales.
- Búsqueda de nuevos canales para acercar el producto al cliente (red bancaria como canal privilegiado).
- Apalancamiento de la base de clientes de las entidades financieras para realizar venta cruzada.

BANCA-SEGUROS

- Entorno de tipos de interés reducidos, enfocado en comisiones.
- Los seguros no vida no consumen recursos propios.
- Negocio de recurrencia (crea valor) .
- Potencial mayor vinculación de clientes.
- Apalancamiento de su base de clientes para hacer venta cruzada (especialmente productos fácilmente vinculables).
- No canibalizante con productos bancarios.
- Rentabilizar la extensa red de distribución de las entidades bancarias .

Crecimiento Banca-Seguros

1.2 Vida. Ranking de Entidades Aseguradoras

Prueba de lo que citábamos anteriormente, es observar la composición del ranking de las primeras entidades aseguradoras en el ramo de Vida, gráfico nº. 3.

Al menos quince de las veinte compañías de seguros que lideran el mercado asegurador de Vida nacional, son sociedades filiales o participadas por algún grupo bancario o de caja de ahorros.

Destacan las entidades pertenecientes al Holding Mapfre-Caja Madrid, Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona-Fortis –Caifor- y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria –BBVA-.

Obsérvese que encontramos a la primera entidad no perteneciente al sector de Banca-Seguros, Zurich Vida, en el puesto número 8 del ranking.

Gráfico nº. 3.

RANKING DE PRIMAS: TOTAL VIDA 4º TRIMESTRE DE 2005

Entidad	Indicadores	Ranking de primas	Primas (euros)	Crecimiento de primas
MAPFRE VIDA.		1	1.886.762.916,82	0,52%
VIDACAIXA		2	1.848.018.410,42	-0,57%
BBVA SEGUROS		3	1.680.822.964,92	21,54%
IBERCAJA VIDA		4	1.170.610.645,76	21,95%
BANSABADELL VIDA		5	952.997.718,32	31,00%
ASEVAL		6	862.765.867,79	7,90%
ASCAT-VIDA		7	827.198.525,01	18,33%
ZURICH VIDA		8	775.034.760,33	92,94%
CASER		9	611.019.602,20	16,53%
MEDITERRANEO VIDA		10	561.666.925,44	11,90%
AXA AURORA VIDA		11	501.987.410,23	-6,97%
SANTANDER SEGUROS		12	446.074.624,49	23,51%
RURAL VIDA		13	434.311.629,59	15,77%
ALLIANZ		14	422.772.096,12	-24,67%
VITALICIO SEGUROS		15	413.130.268,00	-10,54%
ING NATIONALE NEDERLANDEN VIDA		16	384.756.102,23	18,47%
UNICORP-VIDA		17	371.586.393,12	7,60%
CAIXA SABADELL VIDA		18	353.204.743,87	24,55%
BANESTO SEGUROS		19	329.376.062,11	-39,96%
ESTRELLA SEGUROS		20	327.628.658,39	13,67%

1.3 No Vida. Ranking de Entidades Aseguradoras

El ranking de entidades de negocio No Vida, gráfico nº. 4, es reflejo de la situación actual en estos ramos. Salvo las entidades del Holding MapfreCaja Madrid y Caja de Seguros Reunidos-Caser, compañía perteneciente mayoritariamente a las cajas de ahorro, el resto de entidades basan su distribución en los canales de mediación tradicionales. No obstante, gran parte de estas compañías mantienen acuerdos con entidades financieras para la mediación de seguros en el segmento de particulares, como es el caso de Zurich España, Winterthur Seguros Generales, Vitalicio Seguros, Groupama Seguros y Liberty Seguros.

Gráfico nº. 4.

ORDEN	ENTIDAD	Primas seguro directo (Euros)	Cuota de mercado
	Cuota de mercado de la muestra (%)		97,11%
1	MAPFRE MUTUALIDAD	2.291.116.292,04	8,11%
2	ALLIANZ	1.821.633.221,00	6,45%
3	AXA AURORA IBERICA	1.281.767.003,65	4,54%
4	ZURICH ESPAÑA	1.219.862.491,01	4,32%
5	MUTUA MADRILEÑA	1.040.208.626,29	3,68%
6	CASER	976.875.326,25	3,46%
7	WINTERTHUR SEGUROS GENERALES	973.600.236,71	3,45%
8	MAPFRE SEGUROS GENERALES	924.607.272,94	3,27%
9	ADESLAS	903.101.445,17	3,20%
10	MAPFRE EMPRESAS	896.803.425,95	3,18%
11	SANTALUCÍA	748.416.609,27	2,65%
12	SANITAS	727.647.187,00	2,58%
13	VITALICIO SEGUROS	719.857.264,00	2,55%
14	GROUPAMA SEGUROS	637.621.284,81	2,26%
15	ASISA	633.653.361,10	2,24%
16	ESTRELLA SEGUROS	620.403.948,86	2,20%
17	SEGUROS CATALANA OCCIDENTE	572.063.908,00	2,03%
18	LINEA DIRECTA ASEGURADORA	563.797.642,00	2,00%
19	OCASO	541.646.740,17	1,92%
20	LIBERTY SEGUROS	447.191.958,01	1,58%

2. La Red y la Oficina Bancarias

2.1 La Oficina Bancaria

Si las entidades financieras quieren seguir siendo competitivas deben renovar su compromiso para mantener al día su capacidad tecnológica sin olvidar que ésta debe ser práctica, orientada al cliente y creadora de valor. El establecimiento de un modelo multi-canal y multi-producto ofrece a las entidades la oportunidad de crear valor para sus clientes y convertir la distribución en la sucursal del banco en una estrategia ganadora.

Los clientes siguen prefiriendo la oficina de su entidad financiera para relacionarse con ésta. En numerosos estudios realizados, se puede comprobar que los usuarios visitan una sucursal bancaria al menos una vez al mes. Esta frecuencia aumenta en los países mediterráneos, donde los consumidores valoran más el contacto directo a la hora de realizar transacciones.

La estructura de la oficina bancaria es ya en la mayoría de entidades un modelo puramente comercial, en las que sólo atienden gestores, con un área de autoservicio para las operaciones habituales y con el apoyo de “ventanilla”.

Las importantes inversiones en tecnología realizadas por el sector financiero, por ejemplo en sistemas de back office o en la red de cajeros automáticos, ha permitido a la banca española presentar ratios de eficiencia por encima de la media europea.

La oficina bancaria basa su estrategia en la integración entre los diferentes sistemas de información de la entidad como el terminal financiero y las aplicaciones de negocio. Los instrumentos están basados en tecnología “internet”, facilitan y automatizan las tareas que, no aportando ningún valor añadido, absorben una parte importante del tiempo. En este ámbito, cabe señalar la reciente aparición de las herramientas de multi-tarifificación de seguros que han dotado a las entidades de una amplia gama de productos y modalidades (preferentemente seguros de riesgo) a ofrecer a sus clientes.

En este sentido, se refuerza la estrategia de enfoque al cliente de todas las actividades de la oficina.

Como no puede ser de otra forma, la estrategia de cualquier entidad es el crecimiento y el equilibrio del balance. No obstante y sin olvidar que es necesario controlar los costes de la actividad, se debe construir una “máquina de vender” sólida.

2.2 La Red Bancaria en España

En España, a diciembre de 2.005, existían 41.599 oficinas bancarias, con la siguiente distribución:

	BANCOS	CAJAS DE AHORRO	COOP. DE CRÉDITO
Diciembre 2.005	14.533 Oficinas 34,93% del total	22.410 Oficinas 53,87% del total	4.656 Oficinas 11,19% del total

En los últimos ejercicios, el sistema financiero español ha seguido la política de expansión territorial a base de aumentar el número de oficinas, aproximando así su presencia al cliente.

En el año 2.005, la tendencia del sector bancario es creciente en cuanto al tamaño de sus redes de distribución, pasando de 40.230 a 41.599 oficinas (crecimiento de 1.369 oficinas). Las cajas de ahorro han crecido por encima del resto de entidades del sistema con un 4,22 % y han tenido un crecimiento mayor respecto a ejercicios anteriores.

Las cajas de ahorro son las entidades que mayor crecimiento relativo han aportado, en el periodo 2002-2005, con un 10,25 %.

En el ejercicio 2.005 las cajas de ahorro abrieron 2,5 veces más oficinas que los bancos y prosiguen con su estrategia de expansión de su negocio en el ámbito nacional mediante a la apertura de oficinas principalmente en regiones distintas a las de origen. Sus objetivos coincidentes son las provincias de Madrid y Barcelona. Estas plazas acumulan el 26,02 % del total de oficinas de España.

Los bancos, al igual que el año anterior, siguen abriendo oficinas, teniendo un crecimiento en el ejercicio 2.005 del 2,58 %, muy superior al registrado en el 2.004 (0,67 %).

Sobre el peso de las distintas entidades en el total de la red de oficinas del territorio nacional, los bancos, a pesar de los crecimientos citados anteriormente, siguen cediendo cuota a las cajas de ahorro.

Las cooperativas de crédito prosiguen con un constante crecimiento de sus redes.

2.002	2.003	2.004	2.005	Variación 05/04	Variación 05/02
0,92	0,92	0,93	0,94	1,27%	2,03%

Número de Oficinas por 1.000 habitantes

2.3 Gestión de la Red Bancaria

La gestión eficiente de la red comercial es consustancial al negocio de la banca comercial o de consumo (particulares y comercios, empresas, banca personal ...), que sigue teniendo una excepcional importancia dentro de la cuenta de resultados de las entidades de propósito universal, aunque normalmente suelen incluir otros portafolios adicionales de negocio (banca privada, banca de inversión, banca corporativa y banca institucional).

Esta importancia no sólo desde el punto de vista cuantitativo (entorno al 70 u 80% de los resultados totales en la gran mayoría de entidades financieras) sino, sobre todo, por su recurrencia y estabilidad, alejada de situaciones coyunturales vinculadas a la evolución de los mercados como ocurre, por ejemplo, con la banca de inversión.

Teniendo en cuenta la especificidad del negocio bancario y la actual situación de mercados maduros con saturación de productos y de canales de distribución, la eficiente gestión de la red es, sin duda, uno de los vectores estratégicos básicos que distingue, y lo hará cada vez más en el futuro, a las entidades ganadoras de las que irán desapareciendo.

Los parámetros básicos de la gestión de la red de oficinas han cambiado sustancialmente: desde un pasado reciente, basado en la única y obsoleta presión a la red, a las más modernas tácticas:

- La importancia de los empleados en la cadena de valor, con los adecuados programas de formación, motivación y remuneración.
- La introducción de modernas herramientas de tecnología que ayuden a vender más y mejor con la utilización de un marketing de precisión.
- La reconfiguración de la arquitectura y funciones de los escalones intermedios (direcciones de zona y territoriales) y de los propios servicios centrales.
- La permanente redefinición del director de zona.

Una red de oficinas de una entidad bancaria es, por encima de todo, una red de ventas que necesita de los mecanismos propios de la misma.

Es comúnmente aceptado por todos los que trabajan o han trabajado con redes de ventas que la autorregulación del gestor, en su sentido más amplio, es necesaria pero no es suficiente.

Para ello es necesario un esquema vinculado a la planificación y gestión comercial de las oficinas y gestores, eso sí, con la inclusión de los más modernos parámetros que afectan en definitiva a personas procesos y tecnología.

La gestión comercial de una red de oficinas exige una industrialización y rutinación de buenas prácticas comerciales.

2.4 Resultados

Los resultados de las entidades financieras han aumentado por encima del 20 %. Las cooperativas de crédito mejoran en un 45 %.

A continuación se muestran los ratios de eficiencia del sector financiero desglosados por el tipo de entidades:

	2.004	2.005	Variación 05/04
Bancos	48,89%	44,37%	-9,25%
Cajas de Ahorro	56,21%	53,42%	-4,96%
Coop. de Crédito	61,81%	58,25%	-5,76%

El sector financiero español es cada vez más eficiente, es decir, debe emplear menos recursos por los ingresos conseguidos.

Los bancos son los que mejor eficiencia consiguen, aunque las cajas de ahorro y las cooperativas de crédito también mejoran este ratio.

Principios para alcanzar la eficiencia:



A continuación se muestra un cuadro en el que se indican los márgenes aproximados que aportan los productos financieros más comunes.

Se indica el margen anual en términos relativos, el beneficio anual absoluto y el beneficio total de la operación considerando su persistencia.

En la parte inferior del mismo cuadro se incluyen los ejemplos de varios productos aseguradores de riesgo en los mismos términos.

		Margen Anual en %		Beneficio Anual en Euros		Beneficio Total en Euros
	Hipoteca	0,60		750,00		5.475,00
	Fondo de Inversión	1,00		1,80		27,00
	Tarjeta Débito	1,00		25,00		125,00
	IPF	0,90		1,90		2,30
SEGUROS	Auto	8,00		33,00		197,00
	Hogar	27,00		30,00		366,00
	Salud	5,50		56,00		611,00
	Comercio	24,00		55,00		773,00

FUENTE: CASER.

3. La Venta Cruzada

La venta cruzada o *cross selling* es ofrecer simultáneamente dos o más productos, generalmente complementarios, en un “paquete” a precio global inferior a la suma de los precios de cada uno de los productos por separado.

Los costes fijos se reparten entre diferentes productos.

Los clientes de los productos ofrecidos por una empresa son compradores potenciales de buena parte de otros productos al ser muchas veces complementarios.

Como conseguir los mayores beneficios de la venta cruzada:

- Orientación a la satisfacción de las necesidades de los actuales o potenciales clientes.
- Cualificación y competencia del personal: amabilidad, que obtenga confianza, que tengan capacidad y disposición para su tarea.
- Base de datos de clientes integrada, de fácil consulta, para analizar los datos y efectuar una adecuada segmentación de los clientes.



4. Productos de Venta Cruzada

4.1 Seguros vinculados a productos de activo

El endeudamiento de los particulares en España no ha dejado de crecer en los últimos años. Si bien, en el presente ejercicio 2.007 se advierte ya una ralentización de la actividad inmobiliaria y en consecuencia, un menor crecimiento en el número de operaciones de préstamos hipotecarios, no ocurre lo mismo en los préstamos personales destinados al consumo de particulares y familias.

Existen en el mercado de la Banca-Seguros una amplia gama de productos aseguradores –Multi-riesgo Hogar, seguro de Vida y de Protección de Pagos- directamente vinculados a este tipo de operaciones de activo, que han visto favorecida su contratación de forma importante en estos últimos años.

Dado que estos seguros se suscriben normalmente en el mismo momento que se formaliza el préstamo, las entidades financieras tienen un papel especialmente relevante en la comercialización de este tipo de coberturas frente a otro tipo de seguros.

No obstante, el gran reto en el inmediato futuro de las entidades de mediación Banco-Aseguradora será la comercialización de productos de seguro de riesgo al margen de sus operaciones de activo. La temida bajada del consumo de las familias y, por consiguiente, la menor actividad financiera en la financiación provocarán la aparición de interesantes estrategias de negocio en la venta de seguros a través de los nuevos Operadores.

Los seguros que recogen una mayor demanda en las entidades financieras son el seguro de Vida ligado a un préstamo y el seguro del hogar, mientras que el resto de seguros –asistencia sanitaria, automóviles, accidentes, etc.- alcanzan penetraciones muy inferiores.

En proporción similar al incremento en las suscripciones de préstamos hipotecarios y personales, los seguros de Vida y Hogar han aumentado de forma continua en los últimos años.

Alrededor de un 40 % de los usuarios de un préstamo hipotecario o personal también tiene contratado un seguro de Vida vinculado al préstamo con esa entidad financiera.

Cuando se analiza la comercialización del seguro del Hogar entre los usuarios de préstamo hipotecario, los datos no varían sustancialmente aunque en este caso la comercialización de seguros es aún menor:

aproximadamente el 29 % de los usuarios de préstamo hipotecario tienen contratado un seguro de Hogar con la entidad que les concedió dicha operación.

Cabe destacar que la mayor parte de entidades financieras son más eficaces en la **venta cruzada** de seguros de Vida vinculados a préstamos que seguros de Hogar entre los clientes de un préstamo hipotecario.

Dada la obligatoriedad que existe en mantener asegurado contra “daños” cualquier inmueble afectado por un préstamo hipotecario, resulta llamativo ver el menor éxito de penetración en la venta de este seguro entre los clientes de las entidades financieras. La posible falta de percepción de valor del producto ofrecido por los bancos y cajas de ahorro puede ser la causa por la que los clientes acudan a otros mediadores para realizar su contratación.

Además de los citados seguros de Vida y Hogar, las entidades financieras están aprovechando su presencia en la financiación de otros activos, además de la vivienda a particulares, para realizar **venta cruzada** y comercializar productos de riesgo **no convencionales**.

En este conjunto de productos, vinculados a operaciones de activo o de financiación, podemos incluir los siguientes ramos:

- Protección de Pagos de Préstamos.
- Automóviles.

4.1.1 Protección de Pagos de Préstamos

Este seguro, perteneciente al ramo de Pérdidas Pecuniarias, está registrando en los últimos tiempos una importante evolución. La casi totalidad de entidades financieras lo tienen incorporado en su portafolio de productos.

La cuota de mercado de este ramo, en seguro directo como actuando de reaseguradoras, está en manos de dos entidades: Genworth (GE) y Cardif Assurance perteneciente al grupo galo BNP Paribas.

¿Qué preocupa a los consumidores españoles?

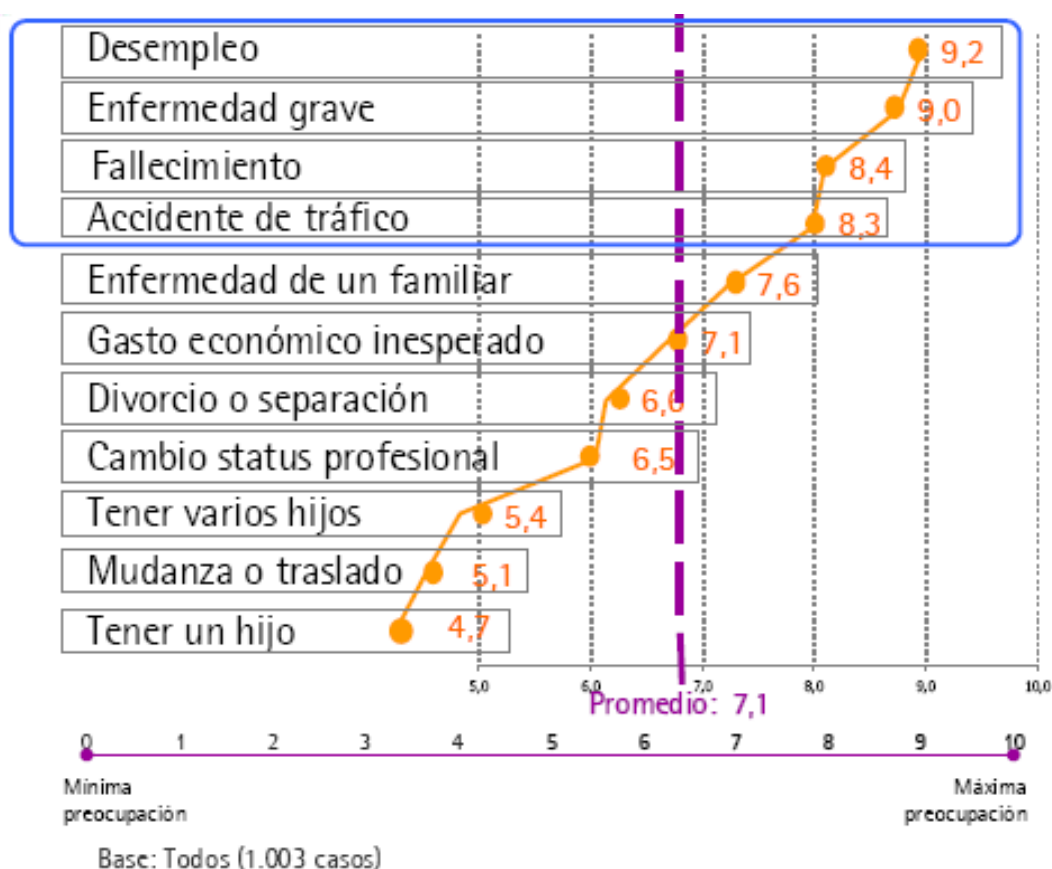


Gráfico nº. 5.

Este seguro cubre, al margen de otras combinaciones que puedan existir, cubre el riesgo de **desempleo** por despido y la **incapacidad temporal**.

En este sentido y tal como puede comprobarse en el gráfico anterior (gráfico nº. 5) , este seguro pretende dar respuesta a las necesidades de cobertura sobre los riesgos que más preocupan a la sociedad.

En el mercado existen diferentes fórmulas y combinaciones acerca de este producto. Es habitual encontrarse con entidades que ofrecen a sus clientes la cobertura de desempleo para trabajadores por cuenta ajena y, alternativamente, la garantía de incapacidad temporal para empleados autónomos y funcionarios.

No obstante, ya podemos identificar contratos que ofrecen, además de las coberturas citadas, la incapacidad temporal para trabajadores asalariados; también la novedosa garantía de hospitalización para autónomos.

Se garantiza el pago al beneficiario -la propia entidad financiera- del importe de las cuotas mensuales del préstamo vinculado para el caso que ocurra la contingencia prevista en el contrato, con un límite de indemnización mensual máximo (por ejemplo, máximo 1.500,00 euros mensuales).

El pago de la indemnización siempre conlleva un límite temporal. Las alternativas más habituales conceden una horizonte de indemnización de 6 ó 12 meses consecutivos por siniestro. Asimismo, el límite temporal máximo por contrato acostumbra a ser el triple de los mencionados periodos.

La fórmula de contratación más habitual es mediante seguros a prima única, si bien existe también la llamada modalidad “a prima mensual” pero con mucha menor penetración.

La modalidad a prima única se corresponde siempre con seguros temporales de duración máxima de diez años. En cambio, la modalidad de primas periódicas alcanza toda la vida del préstamo.

Estos seguros a prima única conllevan la ventaja para el cliente que la prima a satisfacer se financia junto con el nominal del préstamo vinculado. Por tanto, el impacto de la prima financiada en las cuotas del préstamo es reducido y el cliente puede acceder sin esfuerzos a la compra de este seguro.

4.1.2 Automóviles

La reciente incorporación de las entidades financieras a la mediación de seguros de automóviles, ha convertido este producto en otro elemento de **venta cruzada**.

Las operaciones de financiación para la adquisición de vehículos de todo tipo mediante préstamos al consumo o de leasing, supone una oportunidad inmejorable para la comercialización de este tipo de seguro.

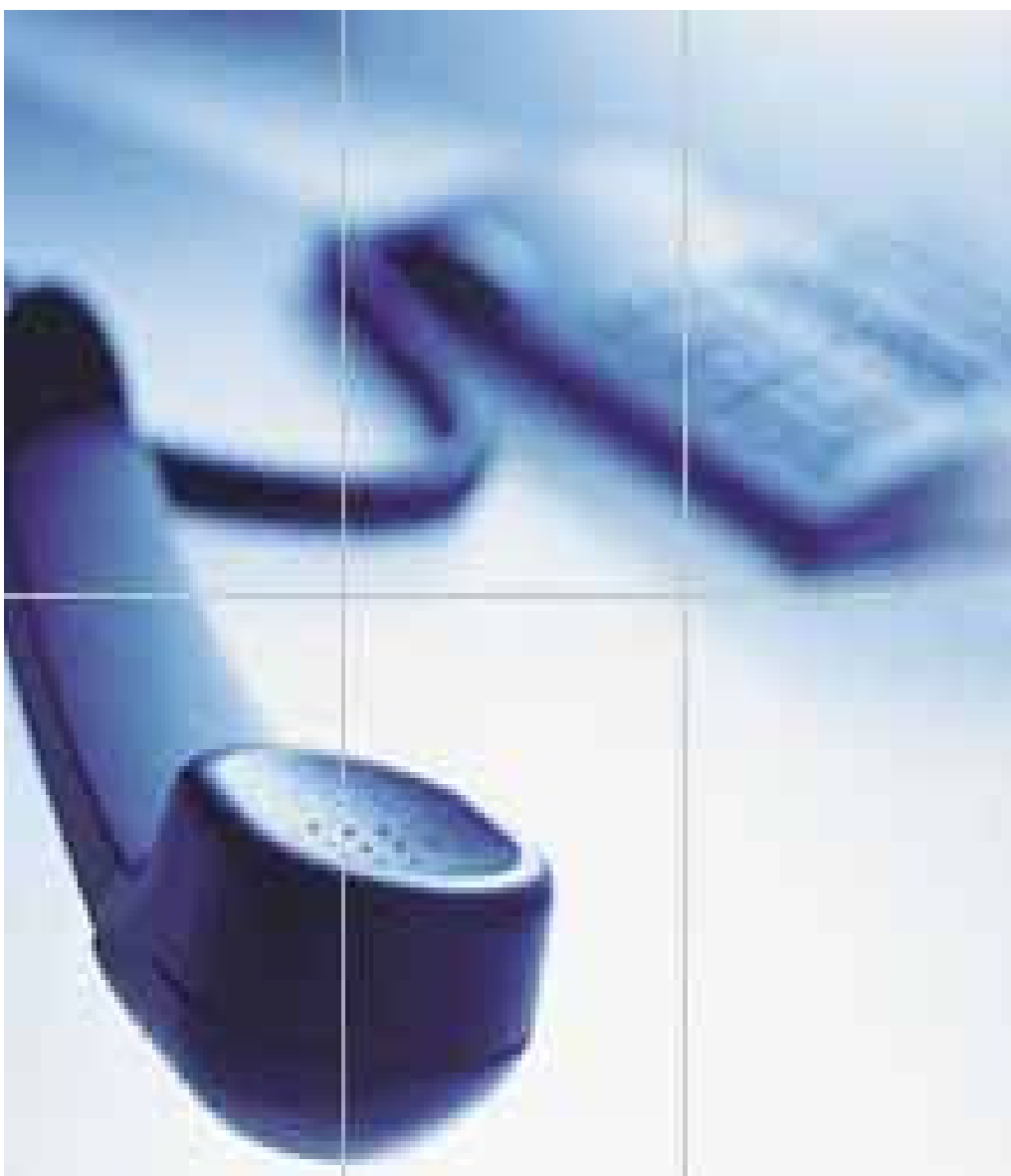
Resulta evidente que las dificultades de todo tipo y temores que no hace muchos años planteaba este ramo a las entidades financieras,

han sido superadas. Históricamente, la comercialización de seguros de automóviles por parte de bancos y cajas de ahorro resultaba incómoda.

Se tenía el convencimiento que este producto podía comportar riesgos comerciales con los clientes debido a los niveles de calidad de servicio que el mercado asegurador venía ofreciendo. Asimismo, los procesos y sistemas de suscripción tampoco estaban adaptados óptimamente al contexto de la Banca-Seguros.

Superado todo esto, nos encontramos en el mercado financiero con diversos modelos para la comercialización de seguros de automóviles:

- Mediante plataformas telefónicas, propias de la entidad financiera o de una aseguradora externa que actúa bajo como marca blanca.



A través del terminal financiero de la red de oficinas por medio de sistemas informáticos propios o en conexión con portales web de una aseguradora. Más recientemente, se han incorporado los sistemas de multi-tarifación con diversas aseguradoras al mismo tiempo.



Tan elevado es el interés que despierta el seguro del automóvil en los grupos financieros, que alguno de ellos está barajando la posibilidad de abandonar la mediación en este ramo para pasar a crear aseguradoras propias.

4.2 Medios de Pago y Seguros

Recientemente han aparecido en el mercado productos aseguradores destinados a enriquecer y diferenciar la oferta que en medios de pago vienen ofreciendo las entidades financieras.

A los ya conocidos seguros de accidentes personales y de asistencia en viaje vinculados a las tarjetas de débito o de crédito, se han sumado recientemente una gama de seguros con novedosas garantías para los Clientes de bancos y cajas de ahorro.

A diferencia de los citados seguros de accidentes y asistencia en viaje, que se añaden obligatoriamente en el contrato de la tarjeta, estos nuevos seguros son de suscripción voluntaria por parte del Cliente de la entidad.

Seguidamente se describe el alcance de las garantías y los sistemas de comercialización de estos productos.

4.2.1 Uso Fraudulento o Robo de Tarjetas

Se indemnizará al Asegurado con las cantidades [intereses incluidos] que éste tenga que pagar por ser el responsable, ante la entidad emisora de la tarjeta, por el uso fraudulento de la misma, durante las 24 horas anteriores a la notificación al Asegurador de su pérdida o robo, así como de todos los usos fraudulentos cometidos desde este momento hasta la cancelación de la tarjeta.

La indemnización incluirá, en su caso, el coste de reemplazo de la tarjeta [incluido, en su caso, comunicación a la entidad emisora de la nueva dirección].

Si la disposición ilegítima del dinero hubiera sido mediante la utilización del PIN de la tarjeta.

4.2.2 Reposición de la Cerradura

En caso de robo o pérdida de las llaves de la puerta principal del domicilio del Asegurado, junto con la tarjeta de la entidad financiera, el asegurador enviará un cerrajero al domicilio del Asegurado para sustituir la cerradura y entregar un juego de llaves.

4.2.3 Reposición de Dinero

El Asegurador adelantará dinero en efectivo al Cliente, siempre y cuando, se hubiera robado o extraviado todo o la gran parte del dinero en metálico junto

con el robo o la pérdida de la tarjeta y ante la imposibilidad de conseguir dinero en efectivo por otros medios.

4.2.4 Anticipo de Billetes.

En caso de pérdida o robo de la tarjeta junto con los billetes o títulos de transporte de regreso del Cliente del extranjero, el asegurador anticipará un billete de vuelta al domicilio habitual.

4.2.5 Anticipo para Gastos de Hotel

En caso de ser aplicable la garantía de “Anticipo de Dinero”, el asegurador abonará además la factura de hotel a nombre del Cliente cuando la factura del hotel no pudiera ser abonada de otra forma.

4.2.8 Uso Fraudulento del Teléfono Móvil

En caso de robo o pérdida del teléfono móvil del Asegurado junto con la tarjeta de la entidad financiera emisora, se abonará, previa justificación, el importe de las llamadas que se hubieran realizado ilegítimamente durante las 48 horas precedentes a la comunicación del robo por parte del Asegurado al operador de telefonía correspondiente solicitando la baja de la línea.

ESPAÑA Y EXTRANJERO

GARANTÍAS	IMPORTES MÁXIMOS
Uso Fraudulento de la Tarjeta	Hasta 2.500 € / Año (Máx 200 € Tarjeta)
Uso Fraudulento con PIN de la Tarjeta	Hasta 2.500 € / Año (Máx 200 € Tarjeta)
Cambio de Cerradura	Hasta 240 € / Año
Coste de Reemplazo de la Tarjeta	100 €
Uso Fraudulento del Móvil	Hasta 300 € / Año
Cobertura Obtención Documentos Oficiales	Hasta 300 €
Cobertura Reposición de Bolso o Cartera	Hasta 180,30 € [con franquicia 30 €]
SERVICIOS	IMPORTES MÁXIMOS
Localización y Recuperación de Maletas y Llaves	120 €
Servicio de Cancelación y Reposición de Tarjetas	-
Cambio de Dirección en caso de Renovación de Tarjetas	-
Cobertura para gastos de comunicación del robo o extravío	60€ SÓLO ESPAÑA

SÓLO EN EL EXTRANJERO

GARANTÍAS	IMPORTES MÁXIMOS
Cobertura Robo de Dinero en Efectivo	Hasta 180 €
SERVICIOS	IMPORTES MÁXIMOS
Anticipo de Billetes para el Regreso	Hasta 1.502 € Anualidad
Anticipo de Abono de la Factura del Hotel	Hasta 1.803 € Anualidad
Anticipo de Dinero en Efectivo	Hasta 1.502 € Anualidad

4.2.9 Comercialización.

Existen diferentes métodos de venta para la comercialización de este producto, a continuación proponemos las siguientes posibilidades que consideramos más eficaces y con posibilidades de adaptación a las necesidades de la entidad financiera:

1. **Venta Directa a través de la Sucursal Bancaria:** El personal de la sucursal ofrece al cliente la tarjeta con el seguro, el cliente se adhiere al seguro mediante la suscripción del contrato de la tarjetas que incluye el seguro.
2. **Llamadas Entrantes [In bound]:** El cliente contacta con la plataforma de atención al cliente de la entidad financiera, para activar o renovar la tarjeta. El operador le ofrece el seguro y el cliente se adhiere al seguro una vez dada su conformidad telefónica.
3. **Llamadas Salientes [Out Bound]:** El personal de la plataforma realiza las llamadas ofreciendo la tarjeta con el seguro al cliente, éste se adhiere al seguro durante la conversación telefónica.
4. **Insert:** Envío por parte de la entidad financiera de folletos publicitarios dentro de su comunicación habitual en el que el cliente puede adherirse al seguro.

5. El Operador de Banca-Seguros

5.1 Definición

Sometidos al régimen general de los Agentes de Seguros (exclusivos/vinculados), utilizan las redes de distribución de las Entidades de Crédito.

“Serán Operadores de Banca-Seguros las Entidades de Crédito y las sociedades mercantiles controladas o participadas por éstas que, mediante la celebración de un contrato de Agencia con una o varias entidades aseguradoras y la inscripción en el Registro, realicen la actividad de mediación como agente de seguros, utilizando las redes de distribución de las entidades de crédito.”

Podrán ser Operador de Banca-Seguros:

- A) Entidad de Crédito.
- B) Sociedad Mercantil participada por la Entidad de Crédito.

5.2 Requisitos específicos

a) Entidad de Crédito

- Programa de formación de su Red de Distribución.
- Definición, en la Memoria presentada en la D.G.S.F.P., de la red o redes que utilizará en la mediación.

b) Sociedad Mercantil participada por la Entidad de Crédito

- Adaptación de su objeto social asumiendo la mediación.
- Contrato de prestación de servicios con Entidad de Crédito para compartir su red.
- Elaboración del programa de formación que impartirá la Entidad de Crédito a su red.

5.3 Régimen de Responsabilidades

Responsabilidad Civil.

- Recae en las Entidades Aseguradoras con las que firman contrato de Agencia.
- En el caso de los Operadores Vinculados: póliza de Responsabilidad Civil profesional si su responsabilidad no es asumida por la compañía de seguros.

Responsabilidad Administrativa.



5.4 Responsabilidad de los Órganos de Administración y Dirección

Los Administradores y Directivos de todas las sociedades de mediación (salvo agencias y operadores exclusivos), serán responsables de las infracciones muy graves o graves, cuando éstas sean imputables a su conducta dolosa o negligente.

No serán responsables:

- Cuando no hubieran asistido, por causa justificada, a las reuniones correspondientes.
- Cuando hubieran votado en contra.
- Cuando hubieran salvado su voto con respecto a los acuerdos que den lugar a la infracción.
- Cuando la infracción sea imputable exclusivamente a: Comisiones Ejecutivas, Consejeros Delegados, Directores Generales y Órganos asimilados.

5.5 Régimen de Sanciones

Para infracciones muy graves.

- Separación del cargo e inhabilitación para dirigir sociedades de Mediación por un plazo máximo de 10 años.
- Suspensión temporal en el cargo por un plazo no inferior a 1 ni superior a 5 años.
- Multa, a cada uno de ellos, por importe entre 30.000 €. y 60.000 €.

Para infracciones graves.

- Suspensión temporal en el cargo por plazo no superior a 1 año.
- Multa a cada uno de ellos por importe no superior a 30.000 €.
- Amonestación pública y privada.

5.6 La Información al Cliente

a) Antes de celebrar un contrato de seguro, el mediador deberá, como mínimo, proporcionar al cliente la siguiente información:

- Identidad y dirección.
- Registro en el que está inscrito y los medios de comprobación.
- Participación superior al 10% en el Capital Social o derechos de voto en una Entidad Aseguradora.
- Si alguna Entidad Aseguradora posee participación superior al 10% en el Capital o derechos de voto del Mediador.
- Los procedimientos para presentar quejas.
- El tratamiento de sus datos personales.

b) Además, y con arreglo a la modalidad de mediación practicada:

- **Los Operadores Exclusivos**, su obligación a mediar seguros de una Entidad Aseguradora exclusivamente.
-
- **Los Operadores Vinculados**, su no exclusividad:
 - Su asesoramiento sin obligación de análisis objetivo.
 - Derecho a solicitar información sobre las Entidades Aseguradoras para las que media.

- **Ambos tipos**, que el asesoramiento que prestan es para contratar un seguro y no cualquier producto de la Entidad de Crédito.
- **Los Corredores**, que su asesoramiento se basa en la obligación de llevar a cabo un análisis objetivo.
- El deber de información previo, será también exigible en la modificación o prórroga del contrato si hubiera habido modificaciones en la información inicialmente suministrada.

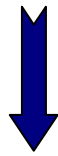
5.7 Periodo Transitorio de Adaptación

Todos los contratos de Agencia en vigor, se regirán por la Ley anterior.

- A la entrada en vigor de la Ley, todos los Agentes serán exclusivos.
- Las Aseguradoras dispondrán de un año para adaptar su Registro de Agentes Exclusivos.
- Las Entidades de Crédito y Sociedades Participadas de éstas, podrán ejercer como Operadores de Bancaseguros, y dispondrán de un año para adaptarse.
- Los Corredores actuales dispondrán de un año para acreditar la RC y la Capacidad Financiera del 4%.
- El antiguo Diploma de Mediador de Seguros Titulado, suplirá la acreditación de haber superado el Curso de Formación requerido.
- Transcurrido el plazo de un año, no podrán ejercer quienes no hubiesen acreditado su adaptación.

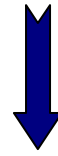
5.8 Evolución de los Actuales Modelos de Distribución

ENTIDAD DE CRÉDITO AGENTE DIRECTO



OPERADOR EXCLUSIVO

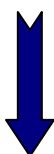
- Designar órgano de Dirección: 50% de sus miembros Certificación Curso de Formación. (nivel A).
- Programa de Formación continua que la Entidad de Crédito impartirá a su red.



OPERADOR VINCULADO

- Memoria de actividades D.G.S.
- Designar órgano de Dirección: 50% de sus miembros, Certificación Curso de Formación.
- Programa de Formación para el Órgano de Dirección / Empleados y Red.

SOCIEDAD DE AGENCIA PARTICIPADA POR LA ENTIDAD DE CRÉDITO



OPERADOR EXCLUSIVO

OPERADOR VINCULADO

- Objeto Social: actividad de Mediación como Operador Exclusivo.
- Órgano de Dirección: 50% de sus miembros, Certificación de Curso de formación.
- Contrato de Prestación de Servicios con la Entidad de Crédito para cesión de la red.

- Objeto Social: actividad de Mediación como Operador Vinculado.
- Órgano de Dirección: 50% de sus miembros, Certificación de Curso de formación.
- Memoria de actividades DGS.
- Contrato de Prestación de Servicios con la Entidad de Crédito para cesión de la red.

CORREDURÍA PARTICIPADA POR LA ENTIDAD DE CRÉDITO

COMO ÚNICO DISTRIBUIDOR

La Red de Oficinas de la Entidad de Crédito, sería considerada como Auxiliar con funciones limitadas.

CORREDURÍA + OPERADOR

Imposibilidad de distribución por la Correduría a través de la Red de Oficinas de la Entidad de Crédito por incompatibilidad.

TRANSFORMACIÓN EN OPERADOR BANCA-SEGUROS

- Cumplimiento de los requisitos del Operador Vinculado.
- Contrato de Prestación de Servicios con la Entidad de Crédito para cesión de la red.
- Plenas posibilidades de utilización de la red.

5.9 Relaciones entre los distintos tipos de Mediador

- Ninguno de los Mediadores podrá ejercer, simultáneamente, las funciones de más de una figura de mediación.
- Los miembros de los órganos de dirección se verán afectados por la misma incompatibilidad.
- Las redes de distribución que participen en la mediación no podrán ejercer simultáneamente como Auxiliar externo de otros Mediadores.

- Las Corredurías no podrán simultáneas su actividad con la actividad aseguradora, ni con la de Agencia de Suscripción, ni con aquellas para cuyo ejercicio se exija objeto social exclusivo.

5.10 Los Auxiliares de Mediación

- Podrán llevar a cabo captación de la clientela, así como funciones auxiliares de tramitación administrativa.
- No son mediadores de seguros, por lo que no pueden asumir obligaciones.
- No podrán asistir en la gestión, ejecución, y formalización de los contratos de seguros ni en caso de siniestro.
- Deberán incluirse en los Registros que, al efecto, llevarán los Mediadores que utilicen sus servicios.
- Los Agentes deberán acordar en los contratos de agencia que firmen con las Entidades Aseguradoras, la existencia y funcionamiento de los Auxiliares.
- Tendrán la condición de encargados del tratamiento de los Agentes y Corredores para los que presten sus servicios (LOPD). Deberán firmar contrato mercantil incluyendo Art. 12 LOPD.

5.11 La Cartera de Seguros y su Retribución

Los Agentes de Seguros (Exclusivos/Vinculados) y, por tanto, los Operadores de Bancaseguros:

- No podrán promover el cambio de Entidad Aseguradora en todo o en parte de la cartera de seguros.
- No podrán llevar a cabo actos de disposición sobre su posición mediadora en dicha cartera.

Una vez extinguido el contrato de Agencia, la Entidad Aseguradora deberá comunicar dicha circunstancia a los tomadores de los contratos mediados por el Agente.

No se exigirá este requisito en la cesión de la cartera que se produjera al OBS en adaptación a la nueva Ley.

Los Corredores no podrán, en ningún caso, asumir pactos con las Aseguradoras que afecten a su independencia.

La retribución que perciba de la Entidad Aseguradora, revestirá la forma de Comisiones.

El Corredor y el Cliente podrán acordar, por escrito, que la retribución del Corredor incluya honorarios profesionales facturados directamente al cliente, y por separado del recibo de prima.

Para el supuesto anterior, en el recibo de prima deberá figurar el nombre del Corredor y el importe de la comisión.

El Corredor no podrá recibir de las Entidades Aseguradoras retribución distinta a las "Comisiones".

5.12 Formación

a) Exigencias de Formación.

Los Agentes Exclusivos han de poseer los conocimientos necesarios para el ejercicio de sus trabajos.

Todos los demás mediadores personas físicas y, al menos, la mitad de los miembros de los órganos de dirección de las personas jurídicas, deberán superar un curso de formación.

Los Agentes y Operadores Vinculados, así como los Corredores, deberán disponer de un programa de formación para sus empleados y auxiliares externos.

b) Contenido y Duración de los cursos en función de la categoría.

Grupo A: Agentes de Seguros Vinculados/ Operadores Vinculados/ Corredores/ Corredurías.

Deberán poseer el título de Bachiller o equivalente.

Duración de 500 horas y contenido del Anexo I (8 módulos de materias).

Grupo B: Agentes y Operadores exclusivos y sus empleados con funciones de asesoramiento.

Deberán poseer título de Graduado en Educación Secundaria.

Duración de 200 horas y contenido del Anexo II (2 módulos de materias).

Grupo C: Auxiliares externos y empleados de Mediadores con funciones auxiliares de captación.

Duración de 50 horas y contenido en Anexo III (1 módulo de materias).

c) Reconocimiento de los estudios previos.

Exención de la obligación de superar el curso:

Titulados Universitarios en materia de Seguros Privados.

Los comprendidos en los grupos A, B, C que acrediten que venían ejerciendo como Agentes, Corredores, Dirección efectiva o técnica de los mismos, empleados, subagentes o colaboradores de los mismos.

Reducción del curso en módulos coincidentes:

Licenciados en Derecho, Económicas, Actuariales, Administración y Dirección de Empresas.

Los que hubieran ejercido como Agentes o dirigido Sociedades de Mediación o Entidades Aseguradoras durante, al menos, cinco años.

d) Cursos de formación y pruebas de aptitud.

Podrán realizar los cursos, previa solicitud a la DGS:

Las organizaciones más representativas de los mediadores.

Las organizaciones más representativas de las Entidades Aseguradoras.
Instituciones Universitarias públicas o privadas.

Dichas Instituciones emitirán las certificaciones que acrediten la superación de los cursos.

El Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros, organizará las pruebas de aptitud, previa solicitud a la DGS, y emitirá las certificaciones acreditativas de su superación.

6. Conclusiones

Para comenzar este capítulo de conclusiones, podemos afirmar que el mercado asegurador empieza a mostrar síntomas de agotamiento en su modelo de distribución más tradicional. Es por ello que la mayor parte de las entidades aseguradoras están en búsqueda de nuevos canales que les permitan acercar sus productos a los clientes. En esta búsqueda, el canal de Banca-Seguros ofrece un escenario tremendamente atractivo para el conjunto del mercado asegurador.

En un entorno donde los recientes cambios fiscales para el Cliente, del control del riesgo y solvencia para las propias entidades financieras y aseguradoras, no favorecen la comercialización de productos aseguradores de ahorro, los seguros de riesgo pasan a tener un especial significado.

La red de la entidad financiera es un canal privilegiado para la distribución masiva de este tipo de seguros. La base de clientes de la entidad bancaria para es un magnífico terreno para realizar venta cruzada.

Desde el punto de vista de la entidad banco-aseguradora, muchos son los alicientes que ofrece la comercialización de seguros de riesgo por medio de su red de distribución:

- Incrementar la productividad de la extensa red comercial y de oficinas.
- Utilización de la base de clientes para realizar venta cruzada con seguros fácilmente vinculables.
- Mejorar los niveles de fidelización de los clientes.
- Los seguros de riesgo generan ingresos recurrentes, aportan más valor a la actividad.
- No rivalizan con los productos bancarios, son complementarios.

Para que todo lo anterior pueda llevarse a cabo, las entidades financieras deben orientar totalmente sus redes de distribución hacia al cliente. Obtener la máxima información de éste. Realizar la necesaria segmentación de clientes para analizar sus necesidades reales. Definir los productos y servicios que deben comercializarse así como las acciones comerciales y de marketing más adecuadas.

Debe dotarse a la red comercial de herramientas de vanguardia para que su labor comercial resulte lo más eficiente posible. Como veíamos en uno de los capítulos de este trabajo, la oficina comercial de la entidad financiera debe ser una verdadera máquina de vender.

Todo lo expuesto anteriormente no tiene sentido si no existe el firme compromiso de la alta dirección de la entidad financiera.

Hemos visto anteriormente que los bancos y cajas de ahorro no contentos con tener cautivas las mayores cuotas de comercialización de los seguros convencionales de Vida y Hogar, están destinando esfuerzos en la venta de otros seguros de riesgo también vinculados a operaciones de activo y medios de pago.

Para finalizar, la Ley de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados 26/2.006 de 18 de julio ha dado a luz la figura del Operador de Banca-Seguros. Mediante esta nueva Ley se ha reconocido una forma de mediación consolidada en el mercado. Cabe destacar las exigencias en el ámbito de la formación del personal que integra las redes de distribución.

7. Bibliografía

Harding, Ford. Venta Cruzada: Manual de Cross-Selling.
Ediciones Gestión 2.000, S.A.

DGSFP. Memoria Estadística Anual de la Situación de los Canales de
Distribución 2.005.

Tatum. Informe Situación Actual del Sector Asegurador 2.005.

Fundación Mapfre. El Mercado Español de Seguros en 2.005.

Ley de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados 26/2.006 de 18 de
julio.

Artículos diversos de Actualidad Aseguradora.

Antonio Nolasco Gutiérrez

Experiencia profesional.

Tot, Corredoria d'Assegurances, Grup Caixa Tarragona, S.A.

Volumen de ingresos ejercicio 2.005: 12 millones €.

Desde Marzo de 1.994

Director Técnico.

Lloyd Adriatico España, Seguros y Reaseguros, S.A. Grupo Allianz.

Desde Febrero de 1.992 a Marzo de 1.994

Responsable de Administración Sucursal de Tarragona.

Hércules Seguros – Argentaria.

Desde Enero de 1.991 a Febrero de 1.992

Responsable de Administración Sucursal de Tarragona.

Ocaso, Seguros y Reaseguros, S.A.

Desde Julio de 1.987 a Julio de 1.989

Técnico Sucursal de Tarragona.

COLECCIÓN “CUADERNOS DE DIRECCIÓN ASEGURADORA”
Máster en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras
Facultad de Economía y Empresa. Universidad de Barcelona

PUBLICACIONES

- 1.- Francisco Abián Rodríguez: “Modelo Global de un Servicio de Prestaciones Vida y su interrelación con Suscripción” 2005/2006
- 2.- Erika Johanna Aguilar Olaya: “Gobierno Corporativo en las Mutualidades de Seguros” 2005/2006
- 3.- Alex Aguyé Casademunt: “La Entidad Multicanal. Elementos clave para la implantación de la Estrategia Multicanal en una entidad aseguradora” 2009/2010
- 4.- José María Alonso-Rodríguez Piedra: “Creación de una plataforma de servicios de siniestros orientada al cliente” 2007/2008
- 5.- Jorge Alvez Jiménez: “innovación y excelencia en retención de clientes” 2009/2010
- 6.- Anna Aragonés Palom: “El Cuadro de Mando Integral en el Entorno de los seguros Multirriesgo” 2008/2009
- 7.- Maribel Avila Ostos: “La tele-suscripción de Riesgos en los Seguros de Vida” 2009/20010
- 8.- Mercé Bascompte Riquelme: “El Seguro de Hogar en España. Análisis y tendencias” 2005/2006
- 9.- Aurelio Beltrán Cortés: “Bancaseguros. Canal Estratégico de crecimiento del sector asegurador” 2010/2011
- 10.- Manuel Blanco Alpuente: “Delimitación temporal de cobertura en el seguro de responsabilidad civil. Las cláusulas claims made” 2008/2009
- 11.- Eduard Blanxart Raventós: “El Gobierno Corporativo y el Seguro D & O” 2004/2005
- 12.- Rubén Bouso López: “El Sector Industrial en España y su respuesta aseguradora: el Multirriesgo Industrial. Protección de la empresa frente a las grandes pérdidas patrimoniales” 2006/2007
- 13.- Kevin van den Boom: “El Mercado Reasegurador (Cedentes, Brokers y Reaseguradores). Nuevas Tendencias y Retos Futuros” 2008/2009
- 14.- Laia Bruno Sazatornil: “L’ètica i la rentabilitat en les companyies asseguradores. Proposta de codi deontològic” 2004/2005
- 15.- María Dolores Caldés Llopis: “Centro Integral de Operaciones Vida” 2007/2008
- 16.- Adolfo Calvo Llorca: “Instrumentos legales para el recobro en el marco del seguro de crédito” 2010/2011
- 17.- Ferran Camprubí Baiges: “La gestión de las inversiones en las entidades aseguradoras. Selección de inversiones” 2010/2011
- 18.- Joan Antoni Carbonell Aregall: “La Gestió Internacional de Sinistres d’Automòbil amb Resultat de Danys Materials” 2003-2004
- 19.- Susana Carmona Llevadot: “Viabilidad de la creación de un sistema de Obra Social en una entidad aseguradora” 2007/2008
- 20.- Sergi Casas del Alcazar: “El PLAN de Contingencias en la Empresa de Seguros” 2010/2011
- 21.- Francisco Javier Cortés Martínez: “Análisis Global del Seguro de Decesos” 2003-2004
- 22.- María Carmen Ceña Nogué: “El Seguro de Comunidades y su Gestión” 2009/2010
- 23.- Jordi Cots Paltor: “Control Interno. El auto-control en los Centros de Siniestros de Automóviles” 2007/2008
- 24.- Montserrat Cunillé Salgado: “Los riesgos operacionales en las Entidades Aseguradoras” 2003-2004

- 25.- Ricard Doménech Pagés: "La realidad 2.0. La percepción del cliente, más importante que nunca" 2010/2011
- 26.- Luis Domínguez Martínez: "Formas alternativas para la Cobertura de Riesgos" 2003-2004
- 27.- Marta Escudero Cutal: "Solvenca II. Aplicación práctica en una entidad de Vida" 2007/2008
- 28.- Salvador Esteve Casablanca: "La Dirección de Reaseguro. Manual de Reaseguro" 2005/2006
- 29.- Alvaro de Falguera Gaminde: "Plan Estratégico de una Correduría de Seguros Náuticos" 2004/2005
- 30.- Isabel M^a Fernández García: "Nuevos aires para las Rentas Vitalicias" 2006/2007
- 31.- Eduard Fillet Catarina: "Contratación y Gestión de un Programa Internacional de Seguros" 2009/2010
- 32.- Pablo Follana Murcia: "Métodos de Valoración de una Compañía de Seguros. Modelos Financieros de Proyección y Valoración consistentes" 2004/2005
- 33.- Juan Fuentes Jassé: "El fraude en el seguro del Automóvil" 2007/2008
- 34.- Xavier Gabarró Navarro: ""El Seguro de Protección Jurídica. Una oportunidad de Negocio"" 2009/2010
- 35.- Josep María Galcerà Gombau: "La Responsabilidad Civil del Automóvil y el Daño Corporal. La gestión de siniestros. Adaptación a los cambios legislativos y propuestas de futuro" 2003-2004
- 36.- Luisa García Martínez: "El Carácter tuitivo de la LCS y los sistemas de Defensa del Asegurado. Perspectiva de un Operador de Banca Seguros" 2006/2007
- 37.- Fernando García Giralt: "Control de Gestión en las Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 38.- Jordi García-Muret Ubis: "Dirección de la Sucursal. D. A. F. O." 2006/2007
- 39.- David Giménez Rodríguez: "El seguro de Crédito: Evolución y sus Canales de Distribución" 2008/2009
- 40.- Juan Antonio González Arriete: "Línea de Descuento Asegurada" 2007/2008
- 41.- Miquel Gotés Grau: "Assegurances Agràries a BancaSeguros. Potencial i Sistema de Comercialització" 2010/2011
- 42.- Jesús Gracia León: "Los Centros de Siniestros de Seguros Generales. De Centros Operativos a Centros Resolutivos. De la optimización de recursos a la calidad de servicio" 2006/2007
- 43.- Antonio Guerra Díez: "Creación de unas Tablas de Mortalidad Dinámicas" 2007/2008
- 44.- Santiago Guerrero Caballero: "La politización de las pensiones en España" 2010/2011
- 45.- Francisco J. Herencia Conde: "El Seguro de Dependencia. Estudio comparativo a nivel internacional y posibilidades de desarrollo en España" 2006/2007
- 46.- Francisco Javier Herrera Ruiz: "Selección de riesgos en el seguro de Salud" 2009/2011
- 47.- Alicia Hoya Hernández: "Impacto del cambio climático en el reaseguro" 2008/2009
- 48.- Jordi Jiménez Baena: "Creación de una Red de Agentes Exclusivos" 2007/2008
- 49.- Oriol Jorba Cartoixà: "La oportunidad aseguradora en el sector de las energías renovables" 2008/2009
- 50.- Anna Juncá Puig: "Una nueva metodología de fidelización en el sector asegurador" 2003/2004

- 51.- Ignacio Lacalle Goría: "El artículo 38 Ley Contrato de Seguro en la Gestión de Sinistros. El procedimiento de peritos" 2004/2005
- 52.- M^a Carmen Lara Ortíz: "Solvencia II. Riesgo de ALM en Vida" 2003/2004
- 53.- Haydée Noemí Lara Téllez: "El nuevo sistema de Pensiones en México" 2004/2005
- 54.- Marta Leiva Costa: "La reforma de pensiones públicas y el impacto que esta modificación supone en la previsión social" 2010/2011
- 55.- Victoria León Rodríguez: "Problemática del aseguramiento de los Jóvenes en la política comercial de las aseguradoras" 2010/2011
- 56.- Pilar Lindín Soriano: "Gestión eficiente de pólizas colectivas de vida" 2003/2004
- 57.- Víctor Lombardero Guarner: "La Dirección Económico Financiera en el Sector Asegurador" 2010/2011
- 58.- Maite López Aladros: "Análisis de los Comercios en España. Composición, Evolución y Oportunidades de negocio para el mercado asegurador" 2008/2009
- 59.- Josep March Arranz: "Los Riesgos Personales de Autónomos y Trabajadores por cuenta propia. Una visión de la oferta aseguradora" 2005/2006
- 60.- Miquel Maresch Camprubí: "Necesidades de organización en las estructuras de distribución por mediadores" 2010/2011
- 61.- José Luis Marín de Alcaraz: "El seguro de impago de alquiler de viviendas" 2007/2008
- 62.- Miguel Ángel Martínez Boix: "Creatividad, innovación y tecnología en la empresa de seguros" 2005/2006
- 63.- Susana Martínez Corveira: "Propuesta de Reforma del Baremo de Autos" 2009/2010
- 64.- Inmaculada Martínez Lozano: "La Tributación en el mundo del seguro" 2008/2009
- 65.- Dolors Melero Montero: "Distribución en bancaseguros: Actuación en productos de empresas y gerencia de riesgos" 2008/2009
- 66.- Josep Mena Font: "La Internalización de la Empresa Española" 2009/2010
- 67.- Angela Milla Molina: "La Gestión de la Previsión Social Complementaria en las Compañías de Seguros. Hacia un nuevo modelo de Gestión" 2004/2005
- 68.- Montserrat Montull Rossón: "Control de entidades aseguradoras" 2004/2005
- 69.- Eugenio Morales González: "Oferta de licuación de patrimonio inmobiliario en España" 2007/2008
- 70.- Lluís Morales Navarro: "Plan de Marketing. División de Bancaseguros" 2003/2004
- 71.- Sonia Moya Fernández: "Creación de un seguro de vida. El éxito de su diseño" 2006/2007
- 72.- Rocio Moya Morón: "Creación y desarrollo de nuevos Modelos de Facturación Electrónica en el Seguro de Salud y ampliación de los modelos existentes" 2008/2009
- 73.- María Eugenia Muguertza Goya: "Bancaseguros. La comercialización de Productos de Seguros No Vida a través de redes bancarias" 2005/2006
- 74.- Ana Isabel Mullor Cabo: "Impacto del Envejecimiento en el Seguro" 2003/2004
- 75.- Estefanía Nicolás Ramos: "Programas Multinacionales de Seguros" 2003/2004
- 76.- Santiago de la Nogal Mesa: "Control interno en las Entidades Aseguradoras" 2005/2006
- 77.- Antonio Nolasco Gutiérrez: "Venta Cruzada. Mediación de Seguros de Riesgo en la Entidad Financiera" 2006/2007
- 78.- Francesc Ocaña Herrera: "Bonus-Malus en seguros de asistencia sanitaria" 2006/2007
- 79.- Antonio Olmos Francino: "El Cuadro de Mando Integral: Perspectiva Presente y Futura" 2004/2005

- 80.- Luis Palacios García: "El Contrato de Prestación de Servicios Logísticos y la Gerencia de Riesgos en Operadores Logísticos" 2004/2005
- 81.- Jaume Paris Martínez: "Segmento Discapacitados. Una oportunidad de Negocio" 2009/2010
- 82.- Martín Pascual San Martín: "El incremento de la Longevidad y sus efectos colaterales" 2004/2005
- 83.- Montserrat Pascual Villacampa: "Proceso de Tarificación en el Seguro del Automóvil. Una perspectiva técnica" 2005/2006
- 84.- Marco Antonio Payo Aguirre: "La Gerencia de Riesgos. Las Compañías Cautivas como alternativa y tendencia en el Risk Management" 2006/2007
- 85.- Patricia Pérez Julián: "Impacto de las nuevas tecnologías en el sector asegurador" 2008/2009
- 86.- María Felicidad Pérez Soro: "La atención telefónica como transmisora de imagen" 2009/2010
- 87.- Marco José Piccirillo: "Ley de Ordenación de la Edificación y Seguro. Garantía Decenal de Daños" 2006/2007
- 88.- Irene Plana Güell: "Sistemas d'Informació Geogràfica en el Sector Assegurador" 2010/2011
- 89.- Sonia Plaza López: "La Ley 15/1999 de Protección de Datos de carácter personal" 2003/2004
- 90.- Pere Pons Pena: "Identificación de Oportunidades comerciales en la Provincia de Tarragona" 2007/2008
- 91.- María Luisa Postigo Díaz: "La Responsabilidad Civil Empresarial por accidentes del trabajo. La Prevención de Riesgos Laborales, una asignatura pendiente" 2006/2007
- 92.- Jordi Pozo Tamarit: "Gerencia de Riesgos de Terminales Marítimas" 2003/2004
- 93.- Francesc Pujol Niñerola: "La Gerencia de Riesgos en los grupos multisectoriales" 2003-2004
- 94.- M^a del Carmen Puyol Rodríguez: "Recursos Humanos. Breve mirada en el sector de Seguros" 2003/2004
- 95.- Antonio Miguel Reina Vidal: "Sistema de Control Interno, Compañía de Vida. Bancaseguros" 2006/2007
- 96.- Marta Rodríguez Carreiras: "Internet en el Sector Asegurador" 2003/2004
- 97.- Juan Carlos Rodríguez García: "Seguro de Asistencia Sanitaria. Análisis del proceso de tramitación de Actos Médicos" 2004/2005
- 98.- Mónica Rodríguez Nogueiras: "La Cobertura de Riesgos Catastróficos en el Mundo y soluciones alternativas en el sector asegurador" 2005/2006
- 99.- Susana Roquet Palma: "Fusiones y Adquisiciones. La integración y su impacto cultural" 2008/2009
- 100.- Santiago Rovira Obradors: "El Servei d'Assegurances. Identificació de les variables clau" 2007/2008
- 101.- Carlos Ruano Espí: "Microseguro. Una oportunidad para todos" 2008/2009
- 102.- Mireia Rubio Cantisano: "El Comercio Electrónico en el sector asegurador" 2009/2010
- 103.- María Elena Ruíz Rodríguez: "Análisis del sistema español de Pensiones. Evolución hacia un modelo europeo de Pensiones único y viabilidad del mismo" 2005/2006
- 104.- Eduardo Ruiz-Cuevas García: "Fases y etapas en el desarrollo de un nuevo producto. El Taller de Productos" 2006/2007
- 105.- Pablo Martín Sáenz de la Pascua: "Solvencia II y Modelos de Solvencia en Latinoamérica. Sistemas de Seguros de Chile, México y Perú" 2005/2006
- 106.- Carlos Sala Farré: "Distribución de seguros. Pasado, presente y tendencias de futuro" 2008/2009

- 107.- Ana Isabel Salguero Matarín: "Quién es quién en el mundo del Plan de Pensiones de Empleo en España" 2006/2007
- 108.- Jorge Sánchez García: "El Riesgo Operacional en los Procesos de Fusión y Adquisición de Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 109.- María Angels Serral Floreta: "El lucro cesante derivado de los daños personales en un accidente de circulación" 2010/2011
- 110.- David Serrano Solano: "Metodología para planificar acciones comerciales mediante el análisis de su impacto en los resultados de una compañía aseguradora de No Vida" 2003/2004
- 111.- Jaume Siberta Durán: "Calidad. Obtención de la Normativa ISO 9000 en un centro de Atención Telefónica" 2003/2004
- 112.- María Jesús Suárez González: "Los Poolings Multinacionales" 2005/2006
- 113.- Miguel Torres Juan: "Los siniestros IBNR y el Seguro de Responsabilidad Civil" 2004/2005
- 114.- Carlos Travé Babiano: "Provisiones Técnicas en Solvencia II. Valoración de las provisiones de siniestros" 2010/2011
- 115.- Rosa Viciano García: "Banca-Seguros. Evolución, regulación y nuevos retos" 2007/2008
- 116.- Ramón Vidal Escobosa: "El baremo de Daños Personales en el Seguro de Automóviles" 2009/2010
- 117.- Tomás Wong-Kit Ching: "Análisis del Reaseguro como mitigador del capital de riesgo" 2008/2009
- 118.- Yibo Xiong: "Estudio del mercado chino de Seguros: La actualidad y la tendencia" 2005/2006
- 119.- Beatriz Bernal Callizo: "Póliza de Servicios Asistenciales" 2003/2004
- 120.- Marta Bové Badell: "Estudio comparativo de evaluación del Riesgo de Incendio en la Industria Química" 2003/2004
- 121.- Ernest Castellón Teixidó: "La edificación. Fases del proceso, riesgos y seguros" 2004/2005
- 122.- Sandra Clusella Giménez: "Gestió d'Actius i Passius. Inmunització Financera" 2004/2005
- 123.- Miquel Crespí Argemí: "El Seguro de Todo Riesgo Construcción" 2005/2006
- 124.- Yolanda Dengra Martínez: "Modelos para la oferta de seguros de Hogar en una Caja de Ahorros" 2007/2008
- 125.- Marta Fernández Ayala: "El futuro del Seguro. Bancaseguros" 2003/2004
- 126.- Antonio Galí Isus: "Inclusión de las Energías Renovables en el sistema Eléctrico Español" 2009/2010
- 127.- Gloria Gorbea Bretones: "El control interno en una entidad aseguradora" 2006/2007
- 128.- Marta Jiménez Rubio: "El procedimiento de tramitación de siniestros de daños materiales de automóvil: análisis, ventajas y desventajas" 2008/2009
- 129.- Lorena Alejandra Libson: "Protección de las víctimas de los accidentes de circulación. Comparación entre el sistema español y el argentino" 2003/2004
- 130.- Mario Manzano Gómez: "La responsabilidad civil por productos defectuosos. Solución aseguradora" 2005/2006
- 131.- Àlvar Martín Botí: "El Ahorro Previsión en España y Europa. Retos y Oportunidades de Futuro" 2006/2007
- 132.- Sergio Martínez Olivé: "Construcción de un modelo de previsión de resultados en una Entidad Aseguradora de Seguros No Vida" 2003/2004
- 133.- Pilar Miracle Vázquez: "Alternativas de implementación de un Departamento de Gestión Global del Riesgo. Aplicado a empresas industriales de mediana dimensión" 2003/2004

- 134.- María José Morales Muñoz: "La Gestión de los Servicios de Asistencia en los Multirriesgo de Hogar" 2007/2008
- 135.- Juan Luis Moreno Pedroso: "El Seguro de Caución. Situación actual y perspectivas" 2003/2004
- 136.- Rosario Isabel Pastrana Gutiérrez: "Creació d'una empresa de serveis socials d'atenció a la dependència de les persones grans enfocada a productes d'assegurances" 2007/2008
- 137.- Joan Prat Rifà: "La Previsió Social Complementaria a l'Empresa" 2003/2004
- 138.- Alberto Sanz Moreno: "Beneficios del Seguro de Protección de Pagos" 2004/2005
- 139.- Judith Safont González: "Efectes de la contaminació i del estils de vida sobre les assegurances de salut i vida" 2009/2010
- 140.- Carles Soldevila Mejías: "Models de gestió en companyies d'assegurances. Outsourcing / Insourcing" 2005/2006
- 141.- Olga Torrente Pascual: "IFRS-19 Retribuciones post-empleo" 2003/2004
- 142.- Annabel Roig Navarro: "La importancia de las mutualidades de previsión social como complementarias al sistema público" 2009/2010
- 143.- José Angel Ansón Tortosa: "Gerencia de Riesgos en la Empresa española" 2011/2012
- 144.- María Mercedes Bernués Burillo: "El permiso por puntos y su solución aseguradora" 2011/2012
- 145.- Sònia Beulas Boix: "Prevención del blanqueo de capitales en el seguro de vida" 2011/2012
- 146.- Ana Borràs Pons: "Teletrabajo y Recursos Humanos en el sector Asegurador" 2011/2012
- 147.- María Asunción Cabezas Bono: "La gestión del cliente en el sector de bancaseguros" 2011/2012
- 148.- María Carrasco Mora: "Matching Premium. New approach to calculate technical provisions Life insurance companies" 2011/2012
- 149.- Eduard Huguet Palouzie: "Las redes sociales en el Sector Asegurador. Plan social-media. El Community Manager" 2011/2012
- 150.- Laura Monedero Ramírez: "Tratamiento del Riesgo Operacional en los 3 pilares de Solvencia II" 2011/2012
- 151.- Salvador Obregón Gomá: "La Gestión de Intangibles en la Empresa de Seguros" 2011/2012
- 152.- Elisabet Ordóñez Somolinos: "El sistema de control Interno de la Información Financiera en las Entidades Cotizadas" 2011/2012
- 153.- Gemma Ortega Vidal: "La Mediación. Técnica de resolución de conflictos aplicada al Sector Asegurador" 2011/2012
- 154.- Miguel Ángel Pino García: "Seguro de Crédito: Implantación en una aseguradora multirramo" 2011/2012
- 155.- Genevieve Thibault: "The Customer Experience as a Source of Competitive Advantage" 2011/2012
- 156.- Francesc Vidal Bueno: "La Mediación como método alternativo de gestión de conflictos y su aplicación en el ámbito asegurador" 2011/2012
- 157.- Mireia Arenas López: "El Fraude en los Seguros de Asistencia. Asistencia en Carretera, Viaje y Multirriesgo" 2012/2013
- 158.- Lluís Fernández Rabat: "El proyecto de contratos de Seguro-IFRS4. Expectativas y realidades" 2012/2013
- 159.- Josep Ferrer Arilla: "El seguro de decesos. Presente y tendencias de futuro" 2012/2013

- 160.- Alicia García Rodríguez: "El Cuadro de Mando Integral en el Ramo de Defensa Jurídica" 2012/2013
- 161.- David Jarque Solsona: "Nuevos sistemas de suscripción en el negocio de vida. Aplicación en el canal bancaseguros" 2012/2013
- 162.- Kamal Mustafá Gondolbeu: "Estrategias de Expansión en el Sector Asegurador. Matriz de Madurez del Mercado de Seguros Mundial" 2012/2013
- 163.- Jordi Núñez García: "Redes Periciales. Eficacia de la Red y Calidad en el Servicio" 2012/2013
- 164.- Paula Núñez García: "Benchmarking de Autoevaluación del Control en un Centro de Siniestros Diversos" 2012/2013
- 165.- Cristina Riera Asensio: "Agregadores. Nuevo modelo de negocio en el Sector Asegurador" 2012/2013
- 166.- Joan Carles Simón Robles: "Responsabilidad Social Empresarial. Propuesta para el canal de agentes y agencias de una compañía de seguros generalista" 2012/2013
- 167.- Marc Vilardebó Miró: "La política de inversión de las compañías aseguradoras ¿Influirá Solvencia II en la toma de decisiones?" 2012/2013
- 168.- Josep María Bertrán Aranés: "Segmentación de la oferta aseguradora para el sector agrícola en la provincia de Lleida" 2013/2014
- 169.- María Buendía Pérez: "Estrategia: Formulación, implementación, valoración y control" 2013/2014
- 170.- Gabriella Fernández Andrade: "Oportunidades de mejora en el mercado de seguros de Panamá" 2013/2014
- 171.- Alejandro Galcerán Rosal: "El Plan Estratégico de la Mediación: cómo una Entidad Aseguradora puede ayudar a un Mediador a implementar el PEM" 2013/2014
- 172.- Raquel Gómez Fernández: "La Previsión Social Complementaria: una apuesta de futuro" 2013/2014
- 173.- Xoan Jovaní Guiral: "Combinaciones de negocios en entidades aseguradoras: una aproximación práctica" 2013/2014
- 174.- Àlex Lansac Font: "Visión 360 de cliente: desarrollo, gestión y fidelización" 2013/2014
- 175.- Albert Llambrich Moreno: "Distribución: Evolución y retos de futuro: la evolución tecnológica" 2013/2014
- 176.- Montserrat Pastor Ventura: "Gestión de la Red de Mediadores en una Entidad Aseguradora. Presente y futuro de los agentes exclusivos" 2013/2014
- 177.- Javier Portalés Pau: "El impacto de Solvencia II en el área de TI" 2013/2014
- 178.- Jesús Rey Pulido: "El Seguro de Impago de Alquileres: Nuevas Tendencias" 2013/2014
- 179.- Anna Solé Serra: "Del cliente satisfecho al cliente entusiasmado. La experiencia cliente en los seguros de vida" 2013/2014
- 180.- Eva Tejedor Escorihuela: "Implantación de un Programa Internacional de Seguro por una compañía española sin sucursales o filiales propias en el extranjero. Caso práctico: Seguro de Daños Materiales y RC" 2013/2014
- 181.- Vanesa Cid Pijuan: "Los seguros de empresa. La diferenciación de la mediación tradicional" 2014/2015.
- 182.- Daniel Ciprés Tiscar: "¿Por qué no arranca el Seguro de Dependencia en España?" 2014/2015.
- 183.- Pedro Antonio Escalona Cano: "La estafa de Seguro. Creación de un Departamento de Fraude en una entidad aseguradora" 2014/2015.

- 184.- Eduard Escardó Lleixà: "Análisis actual y enfoque estratégico comercial de la Bancaseguros respecto a la Mediación tradicional" 2014/2015.
- 185.- Marc Esteve Grau: "Introducción del Ciber Riesgo en el Mundo Asegurador" 2014/2015.
- 186.- Paula Fernández Díaz: "La Innovación en las Entidades Aseguradoras" 2014/2015.
- 187.- Alex Lleyda Capell: "Proceso de transformación de una compañía aseguradora enfocada a producto, para orientarse al cliente" 2014/2015.
- 188.- Oriol Petit Salas: "Creación de Correduría de Seguros y Reaseguros S.L. Gestión Integral de Seguros" 2014/2015.
- 189.- David Ramos Pastor: "Big Data en sectores Asegurador y Financiero" 2014/2015.
- 190.- Marta Raso Cardona: "Comoditización de los seguros de Autos y Hogar. Diferenciación, fidelización y ahorro a través de la prestación de servicios" 2014/2015.
- 191.- David Ruiz Carrillo: "Información de clientes como elemento estratégico de un modelo asegurador. Estrategias de Marketing Relacional/CRM/Big Data aplicadas al desarrollo de un modelo de Bancaseguros" 2014/2015.
- 192.- Maria Torrent Caldas: "Ahorro y planificación financiera en relación al segmento de jóvenes" 2014/2015.
- 193.- Cristian Torres Ruiz: "El seguro de renta vitalicia. Ventajas e inconvenientes" 2014/2015.
- 194.- Juan José Trani Moreno: "La comunicación interna. Una herramienta al servicio de las organizaciones" 2014/2015.
- 195.- Alberto Yebra Yebra: "El seguro, producto refugio de las entidades de crédito en épocas de crisis" 2014/2015.
- 196.- Jesús García Riera: "Aplicación de la Psicología a la Empresa Aseguradora" 2015/2016
- 197.- Pilar Martínez Beguería: "La Función de Auditoría Interna en Solvencia II" 2015/2016
- 198.- Ingrid Nicolás Fargas: "El Contrato de Seguro y su evolución hasta la Ley 20/2015 LOSSEAR. Hacia una regulación más proteccionista del asegurado" 2015/2016
- 199.- María José Páez Reigosa: "Hacia un nuevo modelo de gestión de siniestros en el ramo de Defensa Jurídica" 2015/2016
- 200.- Sara Melissa Pinilla Vega: "Auditoría de Marca para el Grupo Integra Seguros Limitada" 2015/2016
- 201.- Teresa Repollés Llecha: "Optimización del ahorro a través de soluciones integrales. ¿Cómo puede la empresa ayudar a sus empleados?" 2015/2016
- 202.- Daniel Rubio de la Torre: "Telematics y el seguro del automóvil. Una nueva póliza basada en los servicios" 2015/2016
- 203.- Marc Tarragó Diego: "Transformación Digital. Evolución de los modelos de negocio en las compañías tradicionales" 2015/2016
- 204.- Marc Torrents Fábregas: "Hacia un modelo asegurador peer-to-peer. ¿El modelo asegurador del futuro?" 2015/2016
- 205.- Inmaculada Vallverdú Coll: "Fórmulas modernas del Seguro de Crédito para el apoyo a la empresa: el caso español" 2015/2016