

Cuadernos de Dirección Aseguradora

230

**Modelos de tarificación, transparencia
y comercialización
en los Seguros de Decesos**

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



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

230

**Modelos de tarificación, transparencia
y comercialización
en los Seguros de Decesos**

Estudio realizado por: Carlos Matilla Pueyo
Tutor: Francisco Javier Cortés Martínez

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

Curso 2017/2018

Esta publicación ha sido posible gracias al patrocinio de



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 honorífico 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 y agradecimientos

Dedico este trabajo a mis padres, José Félix y Ana Isabel. Sin todo el esfuerzo que me han dedicado este trabajo no sería posible.

Agradezco a Nortehispana la posibilidad de haber cursado el máster de dirección, y a todos mis compañeros de trabajo por la paciencia e inestimable ayuda prestada.

A mis hermanos y amigos por tener que sufrir conmigo la confección de dicho trabajo. A mis compañeros de promoción por lo mucho que hemos disfrutado, y al equipo docente por las ganas con la que nos han transmitido sus conocimientos.

Por último, quería agradecer a Xavier Cortés la paciencia e interés que ha mostrado durante todas las tutorías, y los consejos transmitidos.

Gracias.

Resumen

El objetivo principal del presente trabajo es sintetizar las características fundamentales del seguro de decesos, contextualizándolo y realzando la importancia que tiene en el mercado español, siendo el primer ramo de seguros no obligatorio en número de asegurados.

En la segunda parte, se pretende orientar hacia la comercialización, por lo que se analizarán las modalidades de seguro que hay en el mercado, sus principales características y cómo se distribuyen.

Y finalmente, se entrará a explicar y valorar las propuestas actuales del sector, que ponen en el centro al cliente, y orientan sus esfuerzos a una mayor transparencia en busca de una mejor experiencia cliente.

Palabras Clave: Decesos, canales de distribución, transparencia, cliente, garantías, bases técnicas, nota informativa.

Resum

L'objectiu principal del treball es sintetitzar les característiques fonamentals de l'assegurança de decessos, contextualitzant-la i realçant la importància que té en el mercat espanyol. És el primer ram d'assegurances no obligatori en nombre d'assegurats.

En la segona part, es pretén orientar cap a la comercialització, per la qual cosa s'analitzaran les modalitats d'assegurança que hi ha en el mercat, les seves principals característiques, i com es distribueixen.

Y finalment, s'entrarà a explicar i valorar les propostes actuals del sector, que posen al centre al client, i orienten el seus esforços a una major transparència en busca d'una millor experiència client.

Paraules Clau: Decessos, Canals de Distribució, Transparència, Client, Garanties, Bases Tècniques, Nota Informativa.

Summary

The purpose of this study is to synthesize the main fundamentals and characteristics of funeral insurance, contextualizing this modality and highlighting its importance in the Spanish Insurance Market, where it is the leader in number of premiums in a non-mandatory branch.

The second part of the study examines the means to enhance the commercialization of this type of insurance. It examines all modalities of Funeral Insurances that are currently on the market, their main characteristics, and an analysis of how they are commercialized and distributed.

Finally, this research focuses on explaining and valuating the current proposals of the insurance sector, which is centering its efforts on providing clients with more transparency with the aim to obtain better customer service.

Keywords: Funeral Insurance, Distribution channels, Transparency, Client, Coverage, Technical notes, Information notes.

Índice

| | |
|--|----|
| 1. Presentación del problema..... | 9 |
| 2. Introducción al Seguro de Decesos..... | 11 |
| 2.1. Marco Regulator..... | 11 |
| 2.2. Antecedentes y origen | 13 |
| 2.3. ¿Qué es el Seguro de Decesos?..... | 15 |
| 2.4. Garantías de Decesos..... | 16 |
| 3. Principales Magnitudes..... | 25 |
| 4. Tarificación, Bases Técnicas y Modalidades de Primas..... | 37 |
| 4.1. Bases Técnicas..... | 38 |
| 4.2. Cálculo de la Prima y Modalidades..... | 40 |
| 5. Canales de Distribución..... | 47 |
| 5.1. Canal Agentes..... | 50 |
| 5.2. Canal Bancaseguros..... | 53 |
| 6. Transparencia..... | 57 |
| 6.1. Nota Informativa..... | 57 |
| 6.2. Proyecto de Ley de Distribución..... | 58 |
| 6.3. Autorregulación..... | 60 |
| 7. Conclusiones..... | 65 |
| 8. Bibliografía | 69 |

Modelos de tarificación, transparencia y comercialización en los Seguros de Decesos

1. Presentación del problema

El sector seguros está sumido en una época de profundos cambios que afectan a la totalidad de las áreas en las que desarrolla su actividad. Cambios a nivel regulatorio que pretenden unificar y armonizar criterios, cambios en la relación entre entidad aseguradora y cliente, con la entrada de nuevos canales de distribución, cambios respecto a la visión que el sector pretende proyectar al exterior, cambios y más cambios.

Uno de los objetivos principales del trabajo es explicar y analizar el seguro de decesos, sus conceptos y resaltar la importancia que tiene tanto dentro del sector, como en la propia sociedad española, comentando parte de los cambios que se han ido produciendo, pero con el objetivo básico de entender el fin de dicho seguro. Un seguro, que tal y como lo conocemos, únicamente se comercializa en España.

Para ello se ha decidido dividir el trabajo en cuatro partes. La primera parte es de carácter más introductorio, se define de forma sucinta el marco regulador que impera en España, el origen de esta modalidad de seguro y los principales conceptos que lo definen.

En una segunda parte se analizarán las principales magnitudes del seguro de decesos con el fin de que el lector comprenda la importancia del ramo. E intentando desmitificar que sea el hermano menor de los seguros, afirmación muy repetida en la literatura. Un ramo que en España cuenta con aproximadamente 23 millones de asegurados no puede ser considerado menor.

En el siguiente punto se tratará de forma teórica como elaborar una prima, las bases técnicas que la componen y las diferentes modalidades de tarifa aplicadas en el sector. También será objeto de reflexión las ventajas y desventajas que aportan cada modalidad de prima, y se mostrará que no hay una modalidad mejor que otra de forma global, sino que dependerá de las circunstancias de cada asegurado, y sus preferencias. La diversidad genera oportunidades.

Y como último apartado se podría considerar la unión de los dos capítulos finales. El primero de ellos basado en los canales de distribución, y centrando el tema en los dos canales de mayor difusión. Y el segundo que presenta las novedades, principalmente en materia de autorregulación, orientados a una mayor transparencia en los seguros y con el fin de que repercuta en una mejoría de imagen del sector.

2. Introducción

En dicho capítulo introductorio se pretende definir el seguro de decesos, su origen, y su composición. Se iniciará dicho recorrido determinando el marco jurídico que le es de aplicación y que nos servirá, junto con el apartado de antecedentes y origen del seguro de decesos, para entender la evolución y desarrollo del ramo.

2.1. Marco Regulador

El proceso productivo del sector seguros invierte el orden natural, tal y como lo concebimos, ya que el gasto se produce si tiene lugar un siniestro, pero previamente se ha cobrado una prima al cliente. Es decir, la aseguradora primero ingresa la prima, y posteriormente, si se da el caso, es cuando se efectúa el gasto, para resarcir el siniestro. Es por ello, que parece conveniente hacer un pequeño inciso en el trabajo para analizar el marco jurídico y observar que tipo de control se ha efectuado en el ramo de decesos por parte de la Administración. Este análisis se hace más evidente, si tenemos en cuenta que es un ramo específico de nuestro país, y que en sus orígenes no utilizaban de la técnica actuarial ni estaba sujeto al ordenamiento mercantil. Es necesario, por tanto, un férreo control para garantizar la solvencia de dichas compañías, y que puedan en el futuro satisfacer los compromisos adquiridos con sus clientes.

Como punto de inflexión respecto a la introducción de técnicas actuariales en el cálculo de la prima se podría considerar la Orden Ministerial del 4 de febrero de 1958. Esta norma aprueba las tarifas del seguro de entierro, que fueron calculadas con técnicas análogas al cálculo de la prima del seguro de vida. Las tarifas aprobadas mediante esta Orden Ministerial fueron expresamente derogadas por la ley 30/1995, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados que comentaremos más adelante.

Posteriormente, surge otra Orden Ministerial del 29 de julio de 1982, que separa el ramo de decesos del ramo de enfermedad, centrándolo únicamente en la prestación de servicios fúnebres. También lo separa del ramo de vida evitando de esta forma que esté sujeto al férreo control de esa tipología de seguros.

La Ley 50/1980, del 8 de octubre, la Ley de Contrato de Seguros, es otra norma básica del seguro. Cabe destacar que no se hace mención alguna al seguro de decesos de forma específica. Este queda integrado por su naturaleza dentro de los seguros de personas. Este hecho, hace que surgieran debates posteriores respecto a la pertenencia o no del seguro de decesos a los ramos propios de vida o seguros generales.

La problemática antes mencionada respecto a la clasificación del ramo, queda resuelta con la Ley 30/1995 y el Texto Refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión del Seguro Privado. Este queda incluido dentro de los ramos de no vida, y se incorpora como el ramo número 19. También regula aspectos como

las condiciones para el ejercicio de la actividad aseguradora, la regulación de las tarifas aplicadas en el seguro de decesos, etc.

Años más tarde, con la entrada en vigor del reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados de 1998 (*ROSSP*) se establecen dos periodos diferenciados respecto a los cálculos derivados de las carteras existentes y los de nueva producción. Es decir, las carteras de decesos anteriores a 1999 tendrán un tratamiento distinto, que consiste en dotar una provisión anual del 7,5% de las primas del ejercicio, hasta que la provisión de decesos llegue a un 150% de las primas del último ejercicio en vigor. Por el contrario para las nuevas pólizas la dotación de provisión será calculada con técnicas similares a las del seguro de vida, y aplicando el tipo de interés que marque la DGSFP.

El ROSSP regula en cuatro aspectos fundamentales el seguro de decesos: solvencia, bases técnicas, permite la prestación de servicios funerarios de los propios asegurados por parte de la entidad, e información que han de presentar al asegurado por parte de las aseguradoras.

Y ya más próximo a nuestras fechas nos encontramos con la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras. Hay dos artículos dentro de dicha norma que sería conveniente resaltar, aunque no sólo afecta a decesos, sino a la totalidad de ramos.

Artículo 94. Tarifas de primas y bases técnicas.

1. Las tarifas de primas deberán fundamentarse en bases técnicas y en información estadística elaborada de acuerdo con lo dispuesto en esta Ley y en sus normas de desarrollo.

Deberán ser suficientes, según hipótesis actuariales razonables, para permitir a la entidad aseguradora satisfacer el conjunto de las obligaciones derivadas de los contratos de seguro y, en particular, constituir las provisiones técnicas adecuadas.

En el cálculo de las tarifas, dentro del ámbito de aplicación de la Directiva 2004/113/CE, del Consejo, por la que se aplica el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en el acceso a bienes y servicios y su suministro, no podrán establecerse diferencias de trato entre mujeres y hombres en las primas y prestaciones de las personas aseguradas, cuando las mismas consideren el sexo como factor de cálculo. En ningún caso, los costes relacionados con el embarazo y el parto justificarán diferencias en las primas y en las prestaciones de las personas consideradas individualmente.

Se exceptúan de lo dispuesto en el párrafo anterior los contratos de seguro vinculados a una relación laboral, en los cuales se permite la diferenciación en las primas y prestaciones cuando esté justificada por factores actuariales.

Asimismo deberán respetar los principios de equidad, indivisibilidad e invariabilidad.

2. Las tarifas de primas responderán al régimen de libertad de competencia en el mercado de seguros sin que, a estos efectos, tenga el carácter de práctica restrictiva de la competencia la utilización de estadísticas comunes, por parte de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, para la elaboración individual de sus tarifas de primas de riesgo, siempre y cuando dichas estadísticas se elaboren de conformidad con los reglamentos de la Unión Europea dictados para la aplicación del artículo 101.3 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.

Artículo 95. Control de las pólizas, tarifas y documentación técnica de la actividad.

1. Las condiciones contractuales y modelos de pólizas, las tarifas de primas y las bases técnicas no estarán sujetas a autorización administrativa ni deberán ser objeto de remisión sistemática a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

No obstante, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones podrá requerir la presentación, siempre que lo entienda pertinente, de las condiciones contractuales, los modelos de pólizas, las tarifas de primas y las bases técnicas de las entidades aseguradoras, así como de los modelos de contratos, primas y cualquier otra documentación relacionada con la actividad reaseguradora, para controlar si respetan los principios actuariales, las disposiciones contenidas en esta Ley y sus normas de desarrollo y las reguladoras del contrato de seguro.

La exigencia contenida en el párrafo precedente no podrá constituir para la entidad aseguradora o reaseguradora condición previa para el ejercicio de su actividad.

2. Las entidades aseguradoras y reaseguradoras tendrán a disposición de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones la documentación a que se refiere este artículo en su domicilio social.

Destacar también que la Ley 20/2015 modifica varios apartados de la Ley del Contrato de Seguros. Entre ellos, dota a la póliza de decesos de una definición propia. Esta queda recogida en la sección quinta, dentro del número III y que se llama *“Seguros de Decesos y Dependencia”*. Artículo ciento seis bis: *“Por el seguro de decesos el asegurador se obliga, dentro de los límites establecidos en este título y en el contrato, a prestar los servicios funerarios pactados en la póliza para el caso en que se produzca el fallecimiento del asegurado. El exceso de la suma asegurada sobre el coste del servicio prestado por el asegurador corresponderá al tomador o, en su defecto, a los herederos”*.

2.2. Antecedentes y Origen del Seguro de Decesos

Para entender un poco más el origen del seguro veamos algunas teorías que generan la necesidad o sustentan por qué hoy tenemos seguro de decesos.

La muerte siempre ha sido un tema muy relevante en todas las culturas a lo largo de la historia. Desde el origen de la historia humana se dan infinidad de

ritos que condicionan el paso al más allá. Uno de los claros ejemplos serían la multitud de monumentos antiguos dedicados a la muerte o ritos funerarios.

Destacar que, una de las primeras manifestaciones del seguro en la historia sería la previsión de gastos derivados del entierro. Morir, y los ritos asociados a la muerte y el entierro, tienen un coste. La parte de la población que disponía de menos recursos tendía a unirse en asociaciones para en el momento de fallecimiento disponer de un funeral. Esto lo conseguían con pequeñas aportaciones de los asociados, funcionando como un pequeño sistema de reparto. Es decir, con las aportaciones recurrentes se hacía frente a los gastos derivados de los diferentes fallecimientos.

Hay diferentes teorías que datan el origen del seguro de decesos en fechas muy diversas. Desde los tiempos en que habitaban los *Neandertahles*, que es el primer descubrimiento de una inhumación en la historia pasando por los egipcios y sus grandes monumentos funerarios, debido a su convencimiento de una vida posterior a la muerte. Debido al alto coste que suponían los entierros para estos últimos, se hace difícil pensar que no hubiera algún tipo de previsión de gastos destinados al entierro. Es sabido que en el antiguo Egipto los ritos funerarios eran de gran importancia y suponían un gran negocio.

En la antigua Grecia surgieron los denominados *Collegia Funeraticia*, que eran pequeñas asociaciones cuyos miembros mediante aportaciones recurrentes sufragaban los distintos gastos derivados de proporcionar sepultura a sus compañeros fallecidos.

Otra de las teorías bastante extendidas data su origen en el nacimiento de los primeros cristianos en los tiempos de Nerón. Éste, quemó la ciudad de Roma y acusó a los cristianos, siendo así perseguidos y buscados para matarlos. Esto incrementó la solidaridad entre ellos, y cuando uno moría entre todos aportaban lo suficiente para poder dar un entierro digno al fallecido.

En la Edad Media surgen los gremios y cofradías. Las cofradías cumplían diferentes funciones sociales y espirituales, bajo el paraguas de la previsión social y asistencial cubrían diferentes contingencias a sus cofrades. Algo similar sucedía con las agrupaciones gremiales. Estas eran asociaciones de profesionales que desarrollaban una misma profesión, oficio o actividad, y daban soporte y asistencia a los que formaban parte de ella.

El seguro de decesos, tal y como lo entendemos, es un seguro relativamente reciente comparado con los primeros seguros. El seguro de decesos es una tipología de seguro que nace a principios del siglo XX y que es típicamente española. Antes era conocida como *igualada funeraria*, y se basaba en la esperanza de vida de la persona, pero con ausencia de base técnica o cálculo actuarial.

Sobre el año 1920 surgen las primeras compañías aseguradoras de decesos, y cuyo nacimiento se entiende como forma de extender y hacer accesible servicios como el entierro a todos los estratos sociales. Antes sólo orientados a la clase alta, que era la única que podía permitirse los gastos derivados del entierro. El boca a boca, técnica empleada para su venta, la necesaria cobertura de

los gastos de sepelio y las profundas raíces católicas de España son motivos que explican el por qué es uno de los ramos del seguro más extendido en el país.

A partir de la década de los años 60 se produce un gran incremento en asegurados y volumen de primas debido principalmente a la aparición de las primeras redes de agentes especialistas en el ramo, y sus cobradores, figura muy ligada al seguro de decesos, y cuya función era cobrar los recibos puerta por puerta, generando una relación de proximidad y ligámenes con el cliente, y transmitiendo la sensación de un servicio mucho más personalizado.

Actualmente, el cliente ya no desea únicamente la garantía básica del seguro, el sepelio, sino también todas las garantías accesorias y servicios, cada vez más amplios, que suelen ofrecer las pólizas, pasando a convertirse en pólizas multirriesgo o multiservicio, debido a la infinidad de garantías y servicios que ofrecen.

2.3. ¿Qué es el Seguro de Decesos?

Hasta el año 2015 la legislación española no había dotado de identidad propia a la póliza de decesos. Es a partir de esta fecha, y con la entrada en vigor de la Ley 20/2015 que dicha póliza de decesos pasa a ser analizada de forma independiente y facilita una definición.

Dicha ley en el artículo ciento dieciséis bis lo define como: *“Por el seguro de decesos el asegurador se obliga, dentro de los límites establecidos en este título y en el contrato, a prestar los servicios funerarios pactados en la póliza para el caso en que se produzca el fallecimiento del asegurado. El exceso de la suma asegurada sobre el coste del servicio prestado por el asegurador corresponderá al tomador o, en su defecto, a los herederos”*.

Por tanto, dicha póliza garantiza la cobertura de todos los gastos de enterramiento de los asegurados en la póliza, obligándose además, a devolver, si se diera el caso, el capital sobrante.

Atendiendo a las opiniones de los asegurados de decesos, no sólo el capital cubierto es importante, sino que incluso los servicios que presta la entidad aseguradora a los tenedores de esta modalidad de seguro pueden considerarse más importantes. Se debe tener en cuenta que es un momento especialmente complicado y las facilidades que presenta el seguro es un alivio en la mayoría de casos. La burocracia en el momento del fallecimiento y después de este es innumerable, es por ello que no solo se debería tener en cuenta el coste del enterramiento o incineración para valorar el seguro, sino cuánto tiempo, esfuerzo y dinero nos costaría realizar todos los trámites contemplados en la ley en el momento en que se produce el siniestro.

Cabe destacar que en el seguro de decesos no se asegura la vida o la persona, sino una prestación de servicio, de ahí la diferencia con un seguro de vida clásico, y por ello dicho ramo queda englobado en los seguros de no vida como ramo número 19.

Otro punto importante para comprender la importancia de dicho seguro es la obligatoriedad del pago del enterramiento, un gran desconocido. Existe la creencia entre las personas, principalmente en aquellas que no sienten ningún apego por el hecho de ser enterrados o no, o pretenden que se les dé sepultura en fosa común, que de esta forma evitarán el pago del entierro haciéndose cargo la administración pública. Pero el código Civil en el artículo 1894 segundo lo deja meridianamente claro: *“Los gastos funerarios hayan de pagarse, en caso de que el difunto no haya dejado bienes, por quienes en vida hubieran tenido la obligación de alimentarle”*.

El artículo ciento seis bis de la Ley 20/2015 contiene una serie de puntos que acaban de definir un marco regulatorio diferenciado y exclusivo para decesos.

- Libre prestación de servicios. Los familiares del difunto asegurado pueden elegir la funeraria que deseen para la prestación del servicio, estando obligada la aseguradora a pagar los gastos con límite el capital asegurado.
- Suma asegurada garantizada. Por tanto, la aseguradora estará obligada a devolver la parte del capital no utilizado para sufragar los gastos del entierro.
- Concurrencia de seguros. Es una situación más habitual de lo que pensamos. La compañía deberá retornar las primas desde el momento en que se genera dicha situación.
- Indisputabilidad del contrato. Esto viene a decir, que únicamente podrá ser el tomador del seguro el que tenga la posibilidad de resolver el contrato.

Resumiendo, el seguro de decesos es un seguro de prestación de servicios, prestación en especie, y que se hace evidente para el asegurado, cuando una vez producido el siniestro y contactan con la compañía, ésta, se hace cargo del caso, tramita todas las gestiones pertinentes, coordina y pone a disposición del asegurado los servicios necesarios, y abona los costes pertinentes para que pueda llevarse a cabo el servicio fúnebre.

2.4. Garantías del Seguro de Decesos

Las coberturas que ofrece un seguro de decesos se pueden separar en dos grupos. Uno primero que contiene la garantía principal y/o básica, y un segundo con las garantías complementarias y/o accesorias.

La cobertura ofertada por el seguro de decesos ha ido evolucionando con el paso del tiempo, aunque suelen ser semejantes entre las diferentes entidades que lo ofertan. Posiblemente la parte que puede diferir algo más, sería las garantías complementarias. Personalizar o particularizar es lo que hace que la prima destinada al pago del seguro pueda sufrir variaciones, en función del servicio contratado y según la tabla de mortalidad aplicada según el cálculo actuarial.

La principal función que se le otorga al seguro de decesos es facilitar o ayudar a los familiares del difunto en la realización de los trámites necesarios para poder dar sepultura al asegurado. Por tanto, a medida que han ido evolucionando los requisitos y trámites burocráticos, pero también las necesidades de la sociedad, el seguro ha ido incorporando todas estas situaciones para dar una respuesta completa a sus clientes. La evolución de las garantías es una respuesta del sector para adaptarse a las necesidades que van teniendo sus asegurados.

Dicha respuesta de las aseguradoras respecto a las nuevas necesidades que detectan en los asegurados y que, posteriormente incorporan en la póliza, hace que esta se haya ido enriqueciendo con el paso del tiempo. En la actualidad podríamos considerar la póliza de decesos como un multirriesgo o multiservicio orientado a la protección familiar.

Las garantías básicas a considerar en decesos, o garantía principal, sería el propio seguro de decesos, es decir, la prestación del servicio funerario. También consideraríamos garantías básicas el libre traslado nacional, y coberturas de asistencia en viajes, incluyendo el propio traslado internacional.

Por otra parte, las garantías complementarias son de naturaleza mucho más diversa, y pueden variar entre compañías. Si bien es cierto, a medida que una entidad incorpora una nueva garantía complementaria el sector suele reaccionar de forma casi-inmediata y lo incorpora a su catálogo. Por lo que no suelen darse diferencias excesivamente notables.

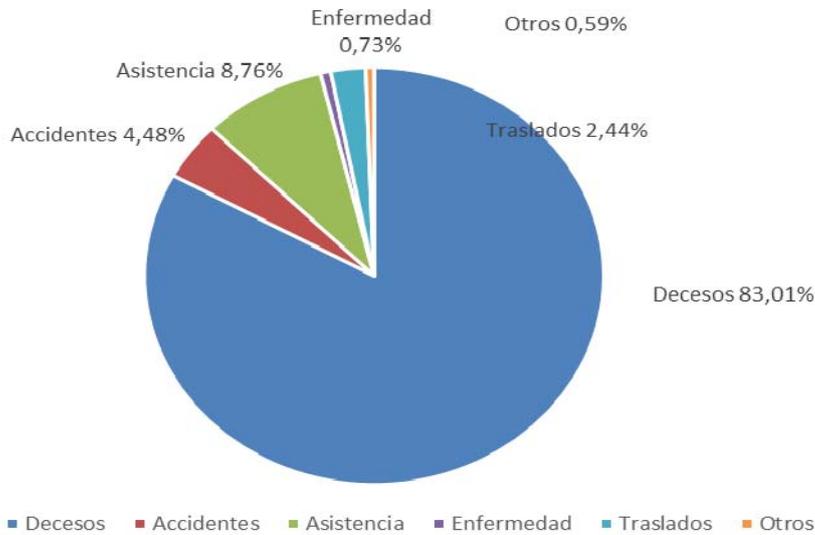
Con el fin de denotar la distribución de la garantía principal y complementarias, y su crecimiento tenemos la tabla 1, que nos indica el volumen de primas emitidas por tipo de garantía. Comentar que atendiendo al crecimiento destaca el gran incremento de la figura Otros, que se compone principalmente de las garantías complementarias más nuevas, por lo que se puede concluir, que las pólizas de decesos incorporan cada año más garantías complementarias, dotando a la póliza de un mayor grado de cobertura y servicios. Ilustra dicho comentario el gráfico 2.

Tabla 1: Volumen de Primas Emitidas por Tipo de Garantía

| Tipo de Garantía | Volumen de Primas Emitidas | | | | |
|---|----------------------------|------------------------|-------------------|--------------|----------------|
| | Enero - Diciembre 2016 | Enero - Diciembre 2015 | Variación | Crecimiento | Composición |
| Decesos | 1.900.510.158 | 1.893.228.515 | 7.281.644 | 0,38% | 83,01% |
| Accidentes | 102.525.978 | 99.253.908 | 3.272.070 | 3,30% | 4,48% |
| Asistencia | 200.546.723 | 195.271.847 | 5.274.876 | 2,70% | 8,76% |
| Enfermedad | 16.607.944 | 16.353.721 | 254.223 | 1,55% | 0,73% |
| Traslados | 55.935.672 | 56.148.331 | -212.659 | -0,38% | 2,44% |
| Otros | 13.442.105 | 12.567.980 | 874.125 | 6,96% | 0,59% |
| Total Volumen de Primas Emitidas | 2.289.568.580 | 2.272.824.302 | 16.744.278 | 0,74% | 100,00% |

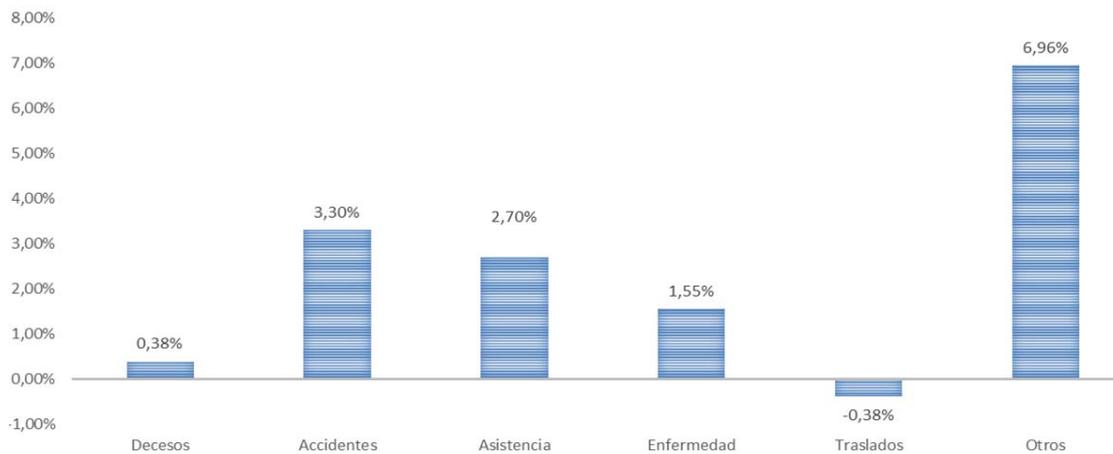
Fuente: ICEA

Gráfico 1: Distribución Volumen Primas por Garantía



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2: Incremento Volumen de Primas por Garantías.



Fuente: Elaboración propia

2.4.1. Garantías Básicas

La garantía principal es el servicio de sepelio. Es decir, la póliza de decesos debe garantizar el servicio funerario, es por ello que se engloba dentro de seguros de prestación de servicios. Cuando este no se pudiera prestar por causas ajenas a la compañía, ésta se compromete a abonar la suma asegurada a los herederos del asegurado fallecido, pero no se hará responsable del servicio prestado, ya que no ha podido intervenir ni controlar el proceso.

El servicio funerario cambia dependiendo de cuál sea el lugar de residencia, costumbres de la zona, etc, y la aseguradora debe adaptar los servicios ofrecidos a la realidad del asegurado.

Los elementos básicos del servicio fúnebre son:

- El arca fúnebre que contiene el cuerpo del fallecido y el acondicionamiento del cadáver
- El alquiler de la sala del tanatorio o velatorio, el montaje de la capilla ardiente, las coronas de flores y, eventualmente, el servicio religioso
- Los gastos propios del enterramiento o la incineración
- El coche fúnebre y los coches de acompañamiento para los desplazamientos
- Sepultura o nicho temporal, lápida e inscripción
- Esquelas en la prensa local
- Obtención de certificados oficiales y pago de las tasas correspondientes

Estos elementos pueden sufrir algún cambio en función de la zona a tratar.

Otra garantía que formaría parte de la principal serían los traslados, tanto de ámbito nacional, es decir, la cobertura se extiende a los gastos del traslado dentro del territorio español hasta el cementerio elegido por los familiares. Pero también el traslado internacional, cuya cobertura, igual que en los traslados nacionales se extenderá a los gastos del traslado internacional hasta el cementerio de la localidad española elegida por los familiares.

Estas dos nuevas garantías que formarían parte de la principal surgen por la adaptación que hacen las entidades aseguradoras a las diferentes realidades observables de los asegurados. Se produjeron varias oleadas de migraciones dentro de territorio español y la incorporación del traslado nacional fue la respuesta aseguradora ante ese nuevo fenómeno social. Respecto a los traslados internacionales es más una respuesta al creciente nivel de vida y a aprovechamiento del ocio, y por tanto, el incremento de viajes internacionales que realizan los asegurados nacionales al extranjero. Hay que tener en cuenta que los traslados pueden llegar a ser bastante caros, y la incorporación en la póliza da más tranquilidad a los asegurados que pueden hacer uso de ello.

Como consecuencia de la incorporación de los traslados a la garantía principal surge la necesidad de dar respuesta a otro elemento, la asistencia en viaje, y cuya validez se extiende también en el extranjero. Dicha garantía engloba elementos o situaciones bastante diversas que guardan relación con los traslados o viajes. Por ejemplo, asistencia médica por accidente o enfermedad durante un viaje, acompañamiento a menores, traslados sanitarios a enfermos o heridos, consulta médica a distancia, envío de medicamentos, y un largo etc.

Otro elemento que formaría parte de las garantías básicas sería la garantía de asesoramiento y gestoría jurídica en caso de fallecimiento. El objeto de dicha cobertura es facilitar y aliviar a los familiares del asegurado de los trámites relacionados con el fallecimiento, como pueden ser el asesoramiento respecto al testamento, tramitaciones en la Seguridad Social, etc.

2.4.2. Garantías Complementarias

Esta tipología de garantías engloba todas aquellas que no formarían parte de la principal. Son de índole muy diversa, y muchas de ellas no tiene relación directa con la garantía principal objeto de cobertura.

Para ilustrar las coberturas complementarias de decesos se muestra una tabla elaborada por ICEA, en la que se resume parte de las complementarias ofertadas en el mercado.

Tabla 2: Coberturas complementarias seguro decesos

| Coberturas complementarias Decesos | |
|--|---|
| Asesoría fiscal, jurídica y legal | Medicina alternativa /homeopatía |
| Asistencia en viaje | Óptica Audífonos y ortopedia |
| Asistencia médica tasada y servicio de información médica | Orientación médica telefónica |
| Asistencia psicológica | Prevención y mejora de la salud (chequeos, tabaquismo, intolerancias alimentarias, balneoterapia, etc.) |
| Asistencia sanitaria urgente por accidentes domésticos | Recogida y entrega de documentos, medicinas, etc. |
| Cirugía estética | Reconocimiento médico y trámites para la renovación del carnet de conducir |
| Cirugía láser ocular | Reproducción (tratamientos de fertilidad/ preparación al parto) |
| Conservación del ADN | Servicio de tanatorio |
| Cuidado y asistencia a mayores, personas enfermas, niños | Servicio dental |
| Gestiones y gastos necesarios para el traslado del fallecido | Teleasistencia domiciliaria |

Fuente: ICEA (Oferta y Demanda en el mercado de seguros para particulares. Doc. nº 218 – Sept.2012)

Las coberturas complementarias más extendidas dentro del seguro de decesos no estarían recogidas en la tabla anterior, ya que muchas clasificaciones las tratan a parte debido a su importancia. En el punto siguiente se hace breve mención a las tres garantías complementarias más extendidas y unificará en otros, el resto de garantías.

2.4.2.1. Accidentes

La garantía complementaria de accidentes, que suele ser opcional, tiene por objeto indemnizar al asegurado por el capital establecido en las condiciones particulares de la póliza si se produce el *fallecimiento* o *Invalidez Permanente*, ésta última suele tener también la vertiente de *Invalidez Permanente Absoluta*, que se suele definir como, el grado de invalidez permanente e irreversible, provocado por accidente, que inhabilita al Asegurado para ejercer toda profesión u oficio. La pérdida de facultades que pueda sufrir el Asegurado a consecuencia de un accidente laboral, concretamente el grado de incapacidad, será la parte objeto de indemnización.

2.4.2.2. Hospitalización

Esta garantía proporciona un capital asegurado por día de hospitalización, y cuyo objetivo es ayudar al asegurado a cubrir el incremento de gastos derivados de la situación. Normalmente, aunque depende de cada compañía, ésta va

destinada a situaciones derivadas de intervención quirúrgica, independientemente de si su origen es por accidente o por enfermedad.

2.4.2.3. Asistencia

También conocida como asistencia personalizada. Pretende dar un servicio al asegurado para facilitarle todos los trámites derivados del fallecimiento, tanto trámites de carácter administrativo como de gestión, y que debido a la situación (fallecimiento del asegurado), aligeran o alivian la carga de trabajo para los familiares en un momento tan delicado emocionalmente.

2.4.2.4. Otros

En este apartado englobaremos el resto de prestaciones complementarias, que son además, de índole muy diversa, y pueden diferir de una entidad a otra, influyendo en el precio del seguro, pero también, como es lógico, en las coberturas o servicios ofertados.

La mayoría de las coberturas explicitadas en la tabla 2 son las que entrarían dentro de dicha clasificación. En los últimos tiempos han ido surgiendo una serie de coberturas complementarias que amplían, aún más si cabe, el nivel de protección y servicio que la póliza de decesos ofrece al asegurado y sus familiares. Algunos de estos servicios serían:

- ✓ Testamento Online. *Por esta garantía el Asegurador pondrá a disposición del Asegurado los medios dirigidos a que el Asegurado cuente con una adecuada asistencia para la redacción de su Testamento Abierto Notarial (testamento otorgado ante notario a quién el testador le da a conocer cuál es el contenido de su voluntad para después de su fallecimiento).*
- ✓ Asesoramiento jurídico respecto a testamento vital. *Por esta garantía el Asegurador pondrá a disposición del Asegurado los medios dirigidos a que el Asegurado cuente con el adecuado asesoramiento sobre el documento de instrucciones previas, también denominado Testamento Vital, documento de voluntades anticipadas o denominaciones similares.*
- ✓ Borrado digital. *Por esta garantía el Asegurador pondrá a disposición de los herederos del Asegurado, medios dirigidos a iniciar las acciones para la cancelación en internet de la información que pudiera aparecer relacionada con el fallecido.*
- ✓ Biografía con tecnología QR y NFC. *Diseño de biografía, personal o familiar, asociada a la tecnología NFC (es una tecnología de comunicación inalámbrica, que permite el intercambio de datos entre dispositivos) y QR (es un módulo para almacenar información en una matriz de puntos o en un código de barras bidimensional), con soportes disponibles. Incluye acceso a información fundamental en caso de accidentes, enfermedades o pérdidas.*

- ✓ Servicio de mensajería. *Servicio de mensajes póstumos. Despedirse de amigos, socios o familiares, transmitiendo consejos, instrucciones o experiencias vividas.*
- ✓ Herencia digital. *Transmisión de todo tipo de archivos, documentos y cuentas a los beneficiarios designados, protegiendo siempre los intereses del cliente.*
- ✓ Otros. Las prestaciones o servicios complementarios que ofrece la póliza de decesos pueden ser muy amplios y cada compañía es libre de elegir los que incorpora.

2.4.2.5. Seguro de Mascotas

Mención aparte debería tener otra nueva garantía que desde hace poco tiempo se ha ido incorporando a algunas pólizas de decesos, haciendo extensiva dicha póliza a los animales de compañía que posee la familia asegurada, es el conocido también Seguro de Decesos para Mascotas.

Según el censo de la Asociación Madrileña de Veterinarios de Animales de Compañía (AMVAC) cuatro de cada diez hogares españoles tienen al menos una mascota. Y el número aproximado de mascotas registradas sería de 20 millones de animales en España.

El seguro de mascotas no existía en España en el año 2008 y actualmente unas veinte compañías lo ofertan dentro de su catálogo de seguros, ya sea como seguro independiente o incluyéndolo dentro de algún seguro existente, como suele ser Decesos o Multirriesgo.

Tipos de seguros de mascota:

- Responsabilidad civil
- Seguro de accidentes
- Seguro de robo
- Seguro de reembolso de gastos de residencia por hospitalización del propietario
- Seguro de reembolso por los gastos por pérdida
- Gastos veterinarios. Coberturas:
 - ✓ Reembolso
 - ✓ Cobertura parcial de gastos de medicamentos
 - ✓ Chequeos y vacunas
 - ✓ Gastos para la eutanasia del animal y su enterramiento o cremación.
- Defunción

Atendiendo a los principales datos encontrados en relación a dicho seguro se aprecia que es un seguro moderno y en un entorno de mercado aun inmaduro. Según Gemma Sánchez, directora de Operaciones y Calidad en ASPAD (Asistencia para Animales Domésticos) el nivel de cobertura en España es bajo. Se manejan cifras entre el 1% y 2%, mientras que en Europa podemos hablar de

cifras en torno al 25%, por lo que el recorrido aún es muy amplio, acaba de empezar, lo que proporciona nuevas oportunidades de negocio.

Tabla 3: Frecuencia Visita Veterinario

| FRECUENCIA Llevas a tu mascota al VETERINARIO | % |
|--|----------|
| Cada cierto tiempo para Chequeo | 62% |
| Sólo para cumplir calendario de Vacunas | 21% |
| Sólo cuando es absolutamente necesario | 17% |
| Sólo para Cartilla médica y poner Chip | 0% |
| Nunca lo he llevado | 0% |
| Base | 2,290 |

Fuente: SrPerro.com

Atendiendo a la tabla 3 se observa que el número medio de vistas al veterinario es ligeramente superior a dos al año, y además un 62% acude regularmente, sin necesidad de que el animal pueda estar enfermo, es decir, como visita rutinaria.

Los datos respecto al Seguro de Mascotas indican que hay un amplio camino por recorrer dentro de este seguro, dando oportunidades a pólizas independientes enfocadas a las mascotas o como complementos de seguros ya existentes como pueden ser decesos o multirriesgo.

3. El Seguro de Decesos en España. Principales Magnitudes

Para conocer más en profundidad el ramo que se está tratando se verá a continuación una muestra de datos que nos ayudará a situar el seguro de decesos dentro del mapa de seguros en España, su evolución y las cifras más destacadas.

Primero de todo, es importante situarnos dentro del abanico de seguros que existen en el mercado español. Para ello se utilizarán datos extraídos de ICEA.

Tabla 4: Volumen estimado de Primas del Seguro Directo

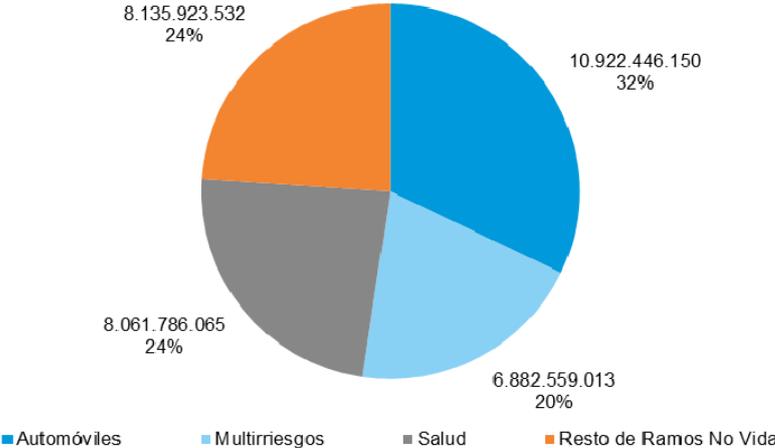
| | Volumen estimado de Primas Emitidas de Seguro Directo (Euros) | | Crecimiento (%) |
|------------------------------------|---|--------------------------|-----------------|
| | 2016 | 2017 | |
| Total Seguro Directo | 63.832.249.029,76 | 63.409.557.657,80 | -0,66% |
| No Vida | 32.692.971.722,42 | 34.002.714.760,54 | 4,01% |
| Automóviles | 10.565.873.777,25 | 10.922.446.150,35 | 3,37% |
| Automóviles RC | 5.508.771.658,29 | 5.716.900.831,13 | 3,78% |
| Automóviles Otras Garantías | 5.057.102.118,96 | 5.205.545.319,22 | 2,94% |
| Multirisgos | 6.734.288.734,63 | 6.882.559.012,61 | 2,20% |
| Hogar | 4.058.915.761,60 | 4.181.616.722,72 | 3,02% |
| Comercio | 574.616.722,91 | 584.815.533,67 | 1,77% |
| Comunidades | 852.780.546,21 | 872.106.318,80 | 2,27% |
| Industrias | 1.169.757.078,85 | 1.166.018.295,92 | -0,32% |
| Otros | 78.218.625,06 | 78.002.141,49 | -0,28% |
| Salud | 7.735.779.322,09 | 8.061.786.065,35 | 4,21% |
| Asistencia Sanitaria | 6.761.395.692,33 | 7.093.916.136,47 | 4,92% |
| Reembolso | 700.446.597,78 | 708.487.107,94 | 1,15% |
| Subsidios | 273.937.031,98 | 259.382.820,94 | -5,31% |
| Total Resto No Vida | 7.657.029.888,45 | 8.135.923.532,23 | 6,25% |
| Accidentes | 983.795.446,67 | 1.112.913.702,02 | 13,12% |
| Asistencia | 364.613.545,03 | 401.929.947,94 | 10,23% |
| Caución | 62.203.353,03 | 60.597.143,68 | -2,58% |
| Crédito | 593.119.986,97 | 569.819.842,95 | -3,93% |
| Decesos | 2.167.201.286,90 | 2.272.438.201,62 | 4,86% |
| Defensa Jurídica | 96.663.180,97 | 104.182.384,91 | 7,78% |
| Incendios | 206.821.299,54 | 221.276.524,19 | 6,99% |
| Riesgos industriales | 180.926.753,58 | 194.442.200,28 | 7,47% |
| Resto incendios | 25.894.545,96 | 26.834.323,91 | 3,63% |
| Otros daños a los bienes | 1.047.758.582,35 | 1.082.316.084,89 | 3,30% |
| Avería maquinaria | 108.561.828,19 | 106.158.662,51 | -2,21% |
| Equipos Electrónicos | 49.215.323,57 | 53.205.321,98 | 8,11% |
| Montaje | 13.824.740,60 | 12.625.965,40 | -8,67% |
| Robo | 21.989.787,82 | 24.157.098,48 | 9,86% |
| Seguro decenal | 24.069.425,55 | 28.191.050,01 | 17,12% |
| Todo riesgo construcción | 47.587.998,59 | 46.216.332,42 | -2,88% |
| Resto Otros Daños a los bienes (*) | 782.509.478,04 | 811.761.654,09 | 3,74% |
| Pérdidas pecuniarias | 335.971.543,13 | 355.406.409,67 | 5,78% |
| Responsabilidad civil | 1.385.041.552,20 | 1.496.636.558,52 | 8,06% |
| Transportes | 413.840.111,64 | 458.406.731,83 | 10,77% |
| Aviación | 43.323.015,83 | 66.670.662,75 | 53,89% |
| Marítimo | 163.586.989,27 | 161.109.370,04 | -1,51% |
| Mercancías | 206.930.106,54 | 230.626.699,05 | 11,45% |
| Vida | 31.139.277.307,34 | 29.406.842.897,26 | -5,56% |
| Riesgo | 4.205.356.562,39 | 4.205.550.075,04 | 0,01% |
| Ahorro | 26.933.920.744,95 | 25.201.292.822,22 | -6,42% |

Fuente: ICEA. Informe Evolución mercado asegurador. Estadística a Diciembre 2017.

Al observar la tabla 4, referente al volumen de primas del seguro directo en el mercado español, destaca la reducción de prima que sufre el mercado de seguros. Una caída de aproximadamente 423 millones de euros, lo que representa un decremento del 0,66%, arrojando una cifra total al final del ejercicio 2017 de 63.410 millones de euros.

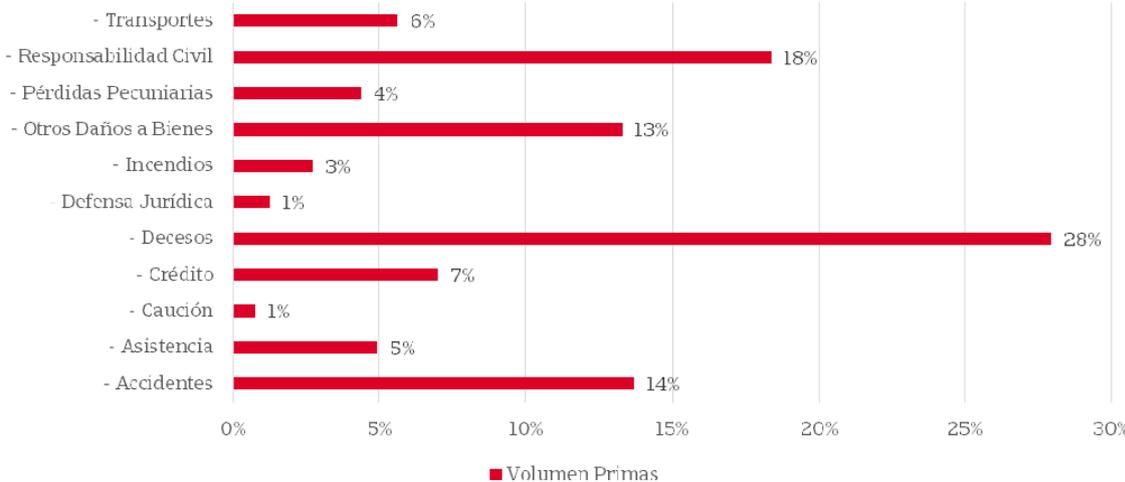
La categoría de No Vida, donde queda enmarcado el seguro de decesos, representa el 54% aproximadamente del total del sector. Sumando los ramos de Vida se obtiene el 46% restante. Decesos incrementa el volumen de primas un 4,86%, es un ramo que goza de buena salud.

Gráfico 3: Distribución Primas No Vida



Fuente: ICEA. Informe Evolución mercado asegurador. Estadística a Diciembre 2017

Gráfico 4: Distribución Primas No Vida (Resto ramos)



Fuente: Elaboración propia.

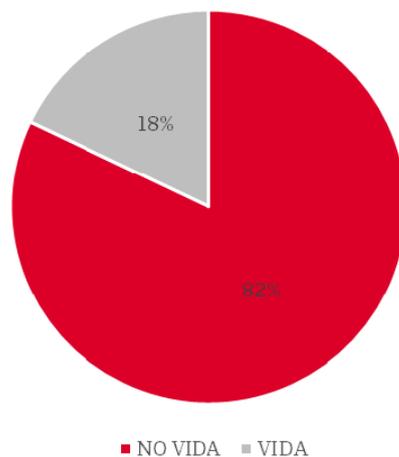
Respecto a los ramos de No Vida, los que más peso concentran son los ramos de automóviles, multirriesgo y salud. Se reparten el 32%, 20% y 24% respectivamente. El seguro de decesos sería el cuarto ramo por volumen de primas

concentrando cerca del 7% del total de No Vida. Por tanto, pese a ser un ramo bastante desconocido en general, y se considera, en muchos casos, el hermano menor de los seguros, atendiendo a las cifras que proporciona ICEA, se puede decir, sin ningún género de duda, que es un ramo importante, y con un peso cada vez mayor. En 2016 representaba un 3,40% del total, mientras que en 2017, aumenta su peso porcentual en el sector cerca de un 6%, situándose a cierre de año en el 3,60% del total de ramos. Yendo atrás en el tiempo, y sirviéndonos del repositorio de datos de ICEA es fácilmente observable, que aunque poco a poco, el ramo de decesos araña un trocito más de pastel, para ganar paulatinamente más importancia.

Al analizar otros factores, como puede ser la penetración en el mercado español, el número de asegurados, y otras variables que se trataran a continuación, aumenta considerablemente la importancia de este.

La distribución del número de pólizas es otro factor a tener en cuenta. Los ramos de vida concentran el 18% de las pólizas en España, mientras que los ramos de no vida acumulan el 82% restante, tal y como se puede apreciar en el gráfico siguiente.

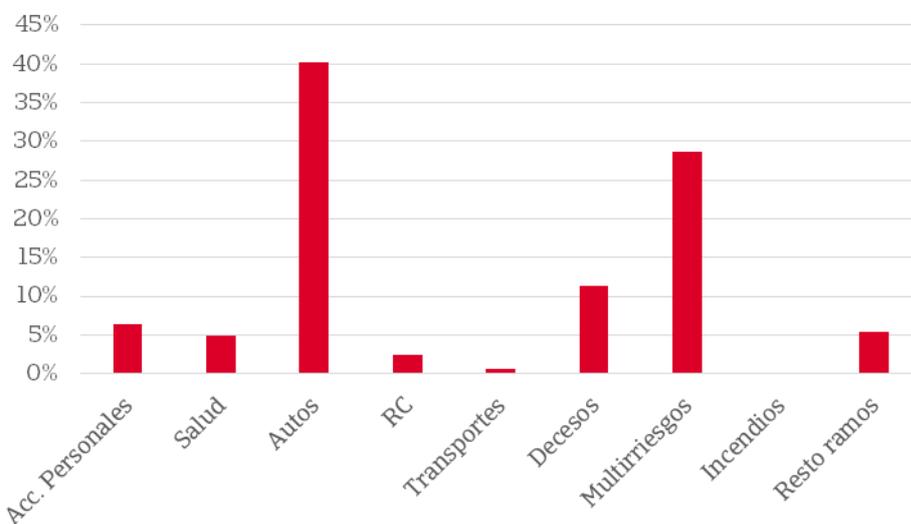
Gráfico 5: Distribución Pólizas



Fuente: Elaboración propia con datos ICEA

En el 82% de pólizas que concentra los ramos de no vida, queda encuadrado también decesos, con casi ocho millones de pólizas, lo que representa el 11% del total de no vida, y situando en tercera posición al ramo, únicamente por detrás de autos y multirriesgos, con el 40% y 29% respectivamente.

Gráfico 6: Distribución Pólizas de No Vida



Fuente: Elaboración propia con datos ICEA

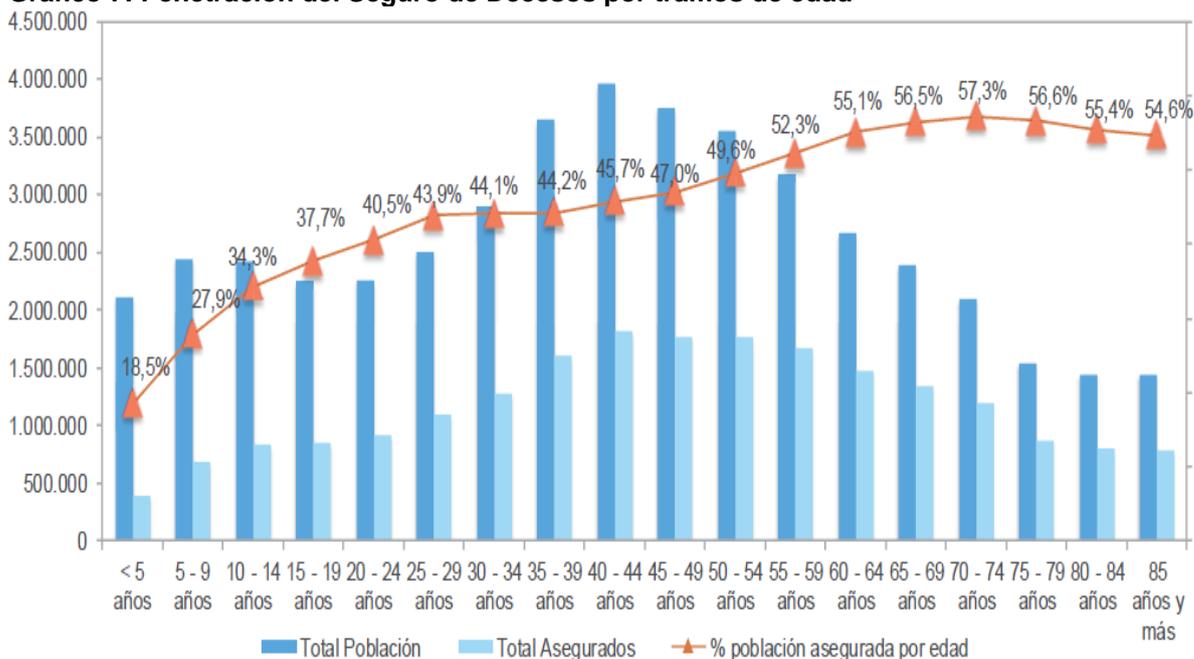
La cifra posiblemente más destacable respecto a decesos, y que pone de manifiesto la relevancia del ramo es el número de asegurados. Según publica ICEA en su estadística anual sobre decesos a cierre de 2017 el ramo contaba con 21,5 millones de asegurados, con una cuota de participación del 90% de las entidades. Según cifras del sector, el número total de asegurados se situaría en torno a 23 millones.

El Instituto Nacional de Estadística cuantifica el número total de residentes en España en 46,7 millones de personas, por lo que aproximadamente el 49% de la población española contaría con seguro de decesos.

Una variable muy interesante y la vez muy ilustrativa es el grado de penetración en el mercado. Esta la podemos mirar desde varios puntos de vista, según el análisis que más nos interese hacer. Una primera visión es tomar como referencia para el análisis los diferentes tramos de edad de la población, para determinar que margen de crecimiento hay en cada tramo, y como estamos posicionados dentro de cada segmento de población, para actuar en un sentido u otro en función de nuestros intereses.

El gráfico siguiente ilustra lo comentado en el párrafo anterior. Y nos sirve para tirar por tierra un mito en los seguros de decesos. Si analizamos en profundidad la composición de la cartera total, nos daremos cuenta que está compuesta de todos los segmentos de edad, y no sólo concentra los tramos más avanzados como podría parecer. De hecho, el tramo que más población asegurada concentra sería el que engloba a las personas de edades comprendidas entre los 40 y 44 años, ligeramente superior a 1,8 millones de personas, y con una penetración del 45,7%.

Gráfico 7: Penetración del Seguro de Decesos por tramos de edad



Fuente: informe 1503. El seguro de Decesos. ICEA

Los segmentos de población que superan los 55 años concentran en todos ellos cifras superiores al 50% de penetración de mercado, algo lógico si tenemos en cuenta que la probabilidad de fallecimiento en esas edades incrementa, y el paso a la jubilación hace que de forma inconsciente, muchas veces, se tomen mayores precauciones, entre otras cosas, por la reducción de poder adquisitivo al sustituir el salario por la pensión, siempre más reducida.

Tabla 5: Número de asegurados de Decesos.

| Tramos de Edad | Número de Asegurados | | | | |
|-----------------------------------|----------------------|-------------------|----------------|--------------|----------------|
| | 31/12/2017 | 31/12/2016 | Variación | Crecimiento | Composición |
| Menores de 5 años | 392.335 | 432.591 | -40.256 | -9,31% | 1,86% |
| De 5 - 9 años | 681.301 | 662.592 | 18.709 | 2,82% | 3,22% |
| De 10 - 14 años | 830.484 | 807.171 | 23.313 | 2,89% | 3,93% |
| De 15 - 19 años | 845.706 | 825.613 | 20.093 | 2,43% | 4,00% |
| De 20 - 24 años | 914.732 | 924.928 | -10.196 | -1,10% | 4,33% |
| De 25 - 29 años | 1.101.532 | 1.103.327 | -1.795 | -0,16% | 5,21% |
| De 30 - 34 años | 1.279.663 | 1.312.840 | -33.177 | -2,53% | 6,05% |
| De 35 - 39 años | 1.612.298 | 1.653.607 | -41.309 | -2,50% | 7,63% |
| De 40 - 44 años | 1.812.850 | 1.787.809 | 25.041 | 1,40% | 8,58% |
| De 45 - 49 años | 1.764.844 | 1.734.349 | 30.495 | 1,76% | 8,35% |
| De 50 - 54 años | 1.765.894 | 1.719.366 | 46.528 | 2,71% | 8,36% |
| De 55 - 59 años | 1.663.637 | 1.624.020 | 39.617 | 2,44% | 7,87% |
| De 60 - 64 años | 1.473.142 | 1.415.920 | 57.222 | 4,04% | 6,97% |
| De 65 - 69 años | 1.350.209 | 1.321.819 | 28.390 | 2,15% | 6,39% |
| De 70 - 74 años | 1.197.840 | 1.142.948 | 54.892 | 4,80% | 5,67% |
| De 75 - 79 años | 868.521 | 870.095 | -1.574 | -0,18% | 4,11% |
| De 80 - 84 años | 794.391 | 794.704 | -313 | -0,04% | 3,76% |
| De 85 años y más | 785.284 | 739.154 | 46.130 | 6,24% | 3,72% |
| Total Número de Asegurados | 21.134.663 | 20.872.853 | 261.810 | 1,25% | 100,00% |

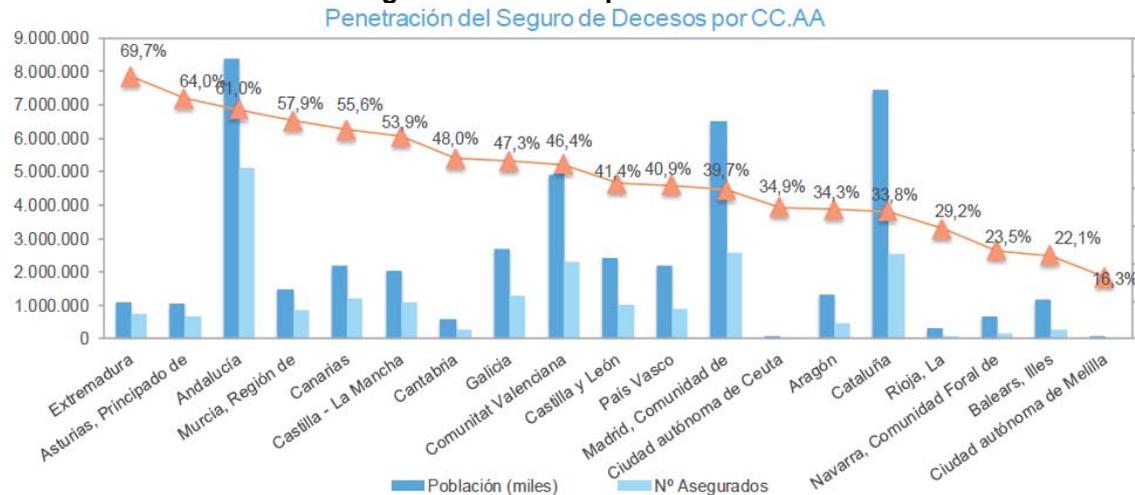
Nota: Esta tabla tiene una cuota de participación del 89,97%

Fuente: informe 1503. El seguro de Decesos. ICEA

Referente a la tabla 5, número de asegurados de decesos por tramos de edad, muestra el incremento de asegurados del ramo, un 1,25%. Este crecimiento es inferior, como hemos visto anteriormente, al crecimiento de las primas, y por tanto nos viene a decir que, dicho incremento de primas tiene como origen un incremento de la propia prima derivado del aumento del precio de los servicios, o por el incremento de edad que sufre la cartera total. El grupo que más crece es el tramo de mayores de 85 años, decreciendo los menores de 5 años, y los tramos intermedios comprendidos entre 20 y 40 años.

A nivel de estrategia y posicionamiento en el mercado también es interesante analizar la penetración de mercado, no sólo por edades, sino por territorio. Sirve para detectar zonas con alta propensión a la compra del seguro, o incluso zonas donde el mercado es excesivamente maduro y las opciones de venta deben cambiar.

Gráfico 8: Penetración del Seguro de Decesos por CCAA



Fuente: informe 1503. El seguro de Decesos. ICEA

Tradicionalmente en España ha habido zonas muy propensas a la adquisición de un seguro de decesos. De esta forma podemos encontrar comunidades como Extremadura, Asturias o Andalucía, con cuotas superiores al 60% de penetración de mercado, y en el caso opuesto, Baleares, Navarra o La Rioja con cuotas inferiores al 30%. Tradicionalmente, igual que pasa con el poder adquisitivo de las personas, a medida que una comunidad es más rica, suele llevar aparejado una menor cuota de penetración de mercado.

Otra variable clave para analizar el seguro de decesos es la siniestralidad. Esta forma parte de la cuenta de resultados, y por tanto su comportamiento tiene un impacto directo en el resultado de la compañía. A medida que la cartera de pólizas de decesos avanza en el tiempo, si no somos capaces de incorporar nueva producción para reducir la edad de la cartera, esta aumentará su edad media, y por tanto también la probabilidad de sufrir más siniestros, reduciendo el resultado esperado.

Tabla 6: Siniestros gestionados seguro decesos

| Garantías | Número de Siniestros Gestionados | | | |
|------------------------|----------------------------------|------------|-----------|-------------|
| | 31/12/2017 | 31/12/2016 | Variación | Crecimiento |
| Decesos | 250.174 | 235.339 | 14.835 | 6,30% |
| Traslado de Fallecidos | 69.345 | 76.435 | -7.090 | -9,28% |
| Nacional | 68.853 | 75.912 | -7.059 | -9,30% |
| Internacional | 492 | 523 | -31 | -5,93% |
| Accidentes | 14.525 | 15.593 | -1.068 | -6,85% |
| Enfermedad | 35.987 | 36.474 | -487 | -1,34% |

Fuente: informe 1503. El seguro de Decesos. ICEA

Analizando la tabla 6, de siniestros gestionados por el seguro de decesos, observamos que aumenta considerablemente el incremento de siniestros de decesos, un 6,3%, lo que supone 1,5 puntos más que el crecimiento de las primas del año. Por el contrario, las garantías de traslado, accidentes y enfermedad reducen su siniestralidad, suavizando así el aumento de la garantía principal.

Si observamos la misma tabla, pero no ya en número siniestros, sino en importe pagado o reservado, el dato es algo más preocupante (Tabla 7).

Tabla 7: Importe siniestros

| Garantías | Importe de Siniestros (Pagos + Reservas) | | | |
|---|--|--------------------|-------------------|--------------|
| | 31/12/2017 | 31/12/2016 | Variación | Crecimiento |
| Decesos + Traslado de Fallecidos | 884.079.329 | 816.306.020 | 67.773.310 | 8,30% |
| Accidentes | 18.679.694 | 18.931.004 | -251.310 | -1,33% |
| Enfermedad | 3.814.828 | 3.782.762 | 32.066 | 0,85% |
| Total Importe de Siniestros (Pagos + Reservas) | 906.573.851 | 839.019.785 | 67.554.065 | 8,05% |

Fuente: informe 1503. El seguro de Decesos. ICEA

El importe de siniestros, que comprende los siniestros pagados y la reserva de siniestros, aumenta un 8,05% a nivel global, incluyendo todas las garantías. Este incremento supone que la siniestralidad se sitúe 3,2 puntos por encima del incremento de primas. Y si no hay reducción de otras partidas de gasto, o incremento de partidas de ingreso, irremediamente afectará negativamente a la cuenta de resultados de decesos.

A modo de reflexión, dicho incremento de siniestralidad puede ligarse al decremento en número de asegurados que se produce, como hemos visto en la tabla 5, en los grupos que a priori contienen la siniestralidad y aportan mayor resultado a la cuenta. Y por otra parte el aumento que sufre el grupo de mayores de 85 años, que lógicamente tienen una mayor probabilidad de siniestro. Por todo esto, la siniestralidad es considerada una variable básica en el análisis de cualquier ramo de seguros, puesto que su impacto es directo en la cuenta de resultados.

Como último dato observable se ha escogido la cuenta técnica de decesos que facilita ICEA, y que da mucha información respecto al ramo.

Tabla 8: Cuenta Técnica de Decesos

| | Negocio directo y aceptado |
|---|-------------------------------|
| Primas Imputadas | |
| 1. Primas emitidas | 100,77 |
| 2. Variación de la correc. por deterioro de las primas ptes de cobro (+/-) | 0,01 |
| 3. Variación de la provisión para primas no consum.y riesgos en curso (+/-) | -0,78 |
| Primas Imputadas de las Muestra (Miles de euros) | 2.158.330,76 |
| Primas Imputadas de las muestra (Base %) | 100,00 |
| Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones | 8,13 |
| Otros Ingresos Técnicos | 0,07 |
| Siniestralidad | |
| 1. Prestaciones pagadas | 39,77 |
| 2. Variación de la provisión para prestaciones | 1,31 |
| 3. Gastos imputables a prestaciones | 1,87 |
| Total Siniestralidad | 42,96 |
| Variación de otras provisiones técnicas | 19,61 |
| Participación en beneficios y extornos | 0,02 |
| Gastos de explotación | |
| 1. Gastos de adquisición | 26,93 |
| 2. Gastos de administración | 4,20 |
| Total Gastos explotación | 31,13 |
| Otros Gastos Técnicos | |
| 1. Variación del deterioro por insolvencias | 0,05 |
| 2. Variación del deterioro del inmovilizado | -0,01 |
| 3. Variación de las prestaciones por convenios de liquidación de siniestros | 0,00 |
| 4. Otros | 1,88 |
| Total otros gastos técnicos (+/-) | 1,92 |
| Gastos del inmovilizado material y de las inversiones | 2,37 |
| Resultado de la cuenta técnica | 10,19 |

Fuente: informe 1497. Informe económico del sector asegurador. Año 2017.

Si se observa la tabla 8, vemos que contiene mucha información relevante referente a todos los ámbitos de la empresa, y que es muy útil para poder comparar diferentes empresas del mismo ramo, y así detectar fortalezas y debilidades respecto a la media.

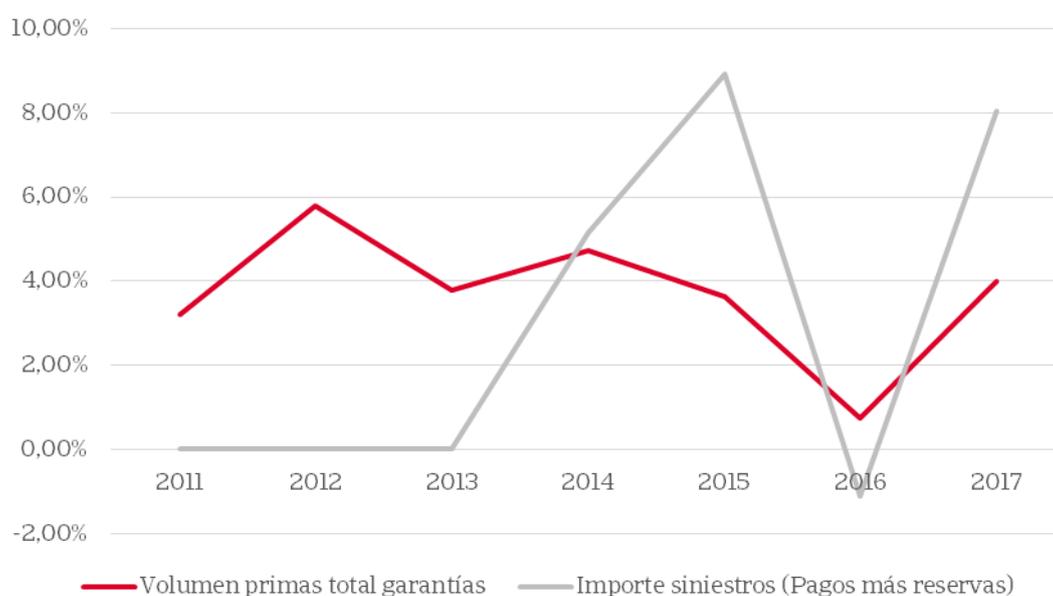
La cuenta técnica contiene los ingresos y los gastos derivados de la actividad de seguros. Y aquí entra una de las peculiaridades del sector, la reclasificación de gastos por naturaleza y destino. Es decir, una vez contabilizados los gastos por su naturaleza, se reclasifican por destinos, para hacernos una composición de en qué partidas se realiza el gasto y en qué medida. Nos servirá para detectar posibles desviaciones respecto a nuestra estrategia, puesto que muestra cómo se obtiene el resultado del ramo.

Para finalizar el capítulo, se presenta un pequeño resumen con la evolución de los principales datos de estudio, con el fin de observar la salud del ramo de decesos.

Tabla 9: Crecimientos

| Crecimiento | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|
| Nº de Pólizas | 0,82% | 1,34% | 1,60% | 1,47% | 1,35% | 1,52% | 2,22% |
| Nº de Asegurados | 0,13% | 0,47% | 0,80% | 0,67% | 0,45% | 0,92% | 1,22% |
| Volumen primas garantía de decesos | 3,26% | 7,41% | 4,64% | 5,35% | 3,39% | 0,38% | 4,20% |
| Volumen primas total garantías | 3,22% | 5,79% | 3,78% | 4,72% | 3,62% | 0,74% | 3,99% |
| Importe siniestros (Pagos más reservas) | - | - | - | 5,14% | 8,93% | -1,10% | 8,05% |

Fuente: Elaboración propia con datos de ICEA

Gráfico 9: Evolución crecimiento primas total garantías decesos y siniestros

Fuente: Elaboración propia con datos de ICEA

Atendiendo a las cifras presentadas en la tabla 9, crecimiento porcentual, podemos observar que, tanto pólizas como asegurados, tienen un crecimiento sostenido y suave a lo largo de los años, pero con tendencia creciente desde el 2015. Evidentemente, el número de asegurados crece a menor ritmo que las pólizas, puesto que su masa crítica es mayor; las pólizas agrupan asegurados, y el número de miembros que tiene cada familia es menor.

Respecto al volumen de prima, tanto la garantía principal, como agregando las garantías complementarias de decesos, siguen la tendencia de las pólizas, pero con un ritmo de crecimiento más acelerado. Esto es debido, entre otras causas, a que al número de asegurados durante este periodo no decrece, más bien al contrario, incrementan, y por tanto aportan el pago de la parte de prima que les corresponde. Pero además la cartera en vigor envejece, y por tanto pagarán más, y también se encarecen los servicios, hecho que recoge la prima, mediante las correspondientes revalorizaciones.

Por último, la siniestralidad tiene un comportamiento menos regular. Desde el 2014 hasta el 2017, periodo del que disponemos de datos, la siniestralidad lastra el resultado de la cuenta técnica, puesto que crece a un ritmo mayor que el

incremento de las primas, excepto en 2016, hecho que se refleja en el gráfico 9, lo que indefectiblemente afecta de forma directa al resultado.

Tabla 10: Evolución cuenta técnica

| Crecimiento | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|--------------------------|-------|-------|------|------|-------|
| Resultado cuenta técnica | 12,89 | 11,34 | 9,26 | 8,94 | 10,19 |

Fuente: Elaboración propia con datos de ICEA

En la tabla 10 se muestra la evolución de la cuenta técnica de decesos desde el 2013, con una rentabilidad de cerca del 13%, que va disminuyendo hasta el 2016, por efecto, entre otras causas, del aumento de siniestralidad visto en gráficos anteriores. En 2017 recupera la senda de los dos dígitos en crecimiento, pese a que el incremento de importe de siniestralidad es considerable respecto al año anterior. Habría que analizar otras partidas que expliquen dicha recuperación en cuanto al resultado, por ejemplo partidas de gasto, o inversiones que también aportan su resultado a la cuenta técnica.

Y por último, como se están analizando las principales cifras del sector es bueno conocer el ranking de las primeras empresas aseguradoras, grupos aseguradores en muchos casos que conforman el seguro de decesos en España.

Tabla 11: Ranking aseguradoras

| Nº Entidad/Grupo (*) | Volumen Total de Primas Emitidas. Total Garantías (Garantía de Decesos + Garantías Complementarias) | | |
|-----------------------------|---|------------------------|-------------|
| | Enero - Diciembre 2017 | Enero - Diciembre 2016 | Crecimiento |
| 1 SANTALUCIA | 812.996.516,45 | 781.435.541,84 | 4,04% |
| SANTALUCIA | 812.996.516,45 | 781.435.541,84 | |
| 2 OCASO | 514.736.226,72 | 501.697.415,65 | 2,60% |
| OCASO | 500.675.118,92 | 488.372.388,00 | |
| ETERNA ASEGURADORA | 14.061.107,80 | 13.325.027,65 | |
| 3 MAPFRE | 305.533.338,21 | 299.454.981,57 | 2,03% |
| MAPFRE ESPAÑA | 303.156.559,04 | 297.073.997,16 | |
| BANKINTER SEGUROS GENERALES | 2.376.779,17 | 2.380.984,41 | |
| 4 GRUPO MUTUA MADRILEÑA | 128.513.842,00 | 117.088.754,00 | 9,76% |
| SEGURCAIXA ADESLAS | 128.513.842,00 | 117.088.754,00 | |
| 5 GRUPO CATALANA OCCIDENTE | 124.836.475,77 | 120.233.707,41 | 3,83% |
| NORTEHISPANA | 79.320.166,66 | 76.364.011,57 | |
| PREVISORA BILBAINA | 29.760.474,88 | 29.829.193,69 | |
| SEGUROS CATALANA OCCIDENTE | 10.844.395,12 | 9.841.270,14 | |
| SEGUROS BILBAO | 3.996.959,35 | 3.611.935,87 | |
| PLUS ULTRA SEGUROS | 914.479,76 | 587.296,14 | |
| 6 ALMUDENA | 86.323.348,89 | 85.070.570,84 | 1,47% |
| ALMUDENA | 86.323.348,89 | 85.070.570,84 | |
| 7 PREVENTIVA | 80.420.484,74 | 78.298.552,27 | 2,71% |
| PREVENTIVA | 78.413.381,64 | 76.658.819,50 | |
| EXPERTIA | 2.007.103,10 | 1.639.732,77 | |
| 8 GRUPO DKV SEGUROS | 56.927.719,56 | 54.138.604,00 | 5,15% |
| DKV SEGUROS | 56.927.719,56 | 54.138.604,00 | |
| 9 GENERALI | 54.574.017,00 | 48.824.928,00 | 11,77% |
| GENERALI SEGUROS | 54.574.017,00 | 48.824.928,00 | |
| 10 MERIDIANO | 51.926.591,49 | 50.288.401,86 | 3,26% |

Fuente: informe 1503. El seguro de Decesos. ICEA

La tabla 11 presenta a los 10 primeros grupos aseguradores que comercializan decesos en España. Se observa que todos ellos incrementan su facturación, en un rango que oscila entre 1,5% de Almudena y el casi 10% de incremento del Grupo Mutua Madrileña. Hecho que reafirma el comentario dicho en páginas anteriores, el ramo de decesos goza de una buena salud.

El ranking de entidades demuestra que el ramo de decesos, igual que el resto de ramos del seguro, sufre de una excesiva concentración. Estos diez primeros grupos que muestra la tabla 8, concentran el 94% de primas emitidas, pero es que los cinco primeros ya aglutinan el 80% del total. Se entiende que es una tendencia difícil de cambiar, por la excesiva regulación que está surgiendo a raíz de la implementación de Solvencia II, y demás cambios normativos y contables. Pero también por lo caníbal que es el mercado asegurador, donde los peces grandes están acabando con los pequeños. En una época de tipos bajos, resulta una forma de obtener rentabilidad de las inversiones.

4. Tarificación, Bases Técnicas y Modalidades de Primas

En el presente capítulo se analizarán los diferentes componentes que dan como resultado la elaboración de la prima que pagarán los tomadores del seguro. Será una explicación teórica, sin entrar en detalles reservados a la matemática actuarial.

La nota técnica y la tarifa son dos componentes del seguro inseparables. La nota técnica determinará que debe cobrar la entidad aseguradora al cliente, es decir, la prima. Por tanto, podríamos decir que la nota técnica sería la justificación o demostración de que la tarifa está bien documentada, bien elaborada y hecha utilizando técnicas adecuadas. Es lo que garantizará en un primer momento la solvencia de la entidad. Y la tarifa cuantifica la prima a cobrar.

La nota técnica debe justificar la suficiencia de prima, pero no únicamente en su momento inicial, es decir, no solo cuando se elabora o sale a mercado, sino también durante toda la vida de la póliza. Es por ello que decimos, que es lo que garantizará en un primer momento la solvencia de la entidad. Además, por lo dispuesto en el texto Refundido de la Ley 30/1995 se prohíbe de forma expresa aquellas operaciones de seguro que no dispongan de base técnica actuarial, por tanto se debe considerar un punto crucial en la elaboración de un producto de seguro.

El Texto Refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados muestra alguno de los principios por los que se ha de regir la aseguradora para construir las tarifas, y estos serían:

- Principio de Suficiencia, y es definido como *“las tarifas de primas deberán ser suficientes para satisfacer las obligaciones derivadas de los contratos de seguros y en particular, constituir provisiones técnicas adecuadas.”*
- Principio de libertad de competencia. Este principio viene a decir que, la entidad puede elegir entre utilizar sus propias bases para elaborar la tarifa, incluyendo su estructura de costes comerciales, de administración, adquisición, etc. O bien, podrá optar por utilizar estadísticas comunes del sector como base para determinar la tarifa, en cuyo caso, deberá aplicar una serie de recargos para incluir su estructura de costes y que dicha tarifa no sea insuficiente. Es por ello, que incluso partiendo de una base común, en caso de utilizar estadísticas sectoriales, cada entidad adaptará la prima resultante para recoger las particularidades de cada negocio.
- El artículo 76.6 del ROSSP de 1998 incluye también el principio de equidad, cuyo fin es que los diferentes tomadores de pólizas paguen prima únicamente por el riesgo que soporta el asegurador. Parece que dicho principio puede entrar en conflicto con el principio de solidaridad, por el que las primas de los asegurados vivos acaban pagando las prestaciones de los que han fallecido.

- Principio de indivisibilidad manifiesta que el cálculo de la prima se realiza por periodos enteros de cobertura (un mes, un año..), aunque posteriormente la aseguradora pueda facilitarnos el pago de forma fraccionada.
- Principio de invariabilidad. La prima no puede cambiar para el periodo de cálculo, puesto que entraría en conflicto con las bases técnicas utilizadas y que justifica la tarifa.

4.1 Bases Técnicas

Mediante la aprobación del ROSSP de 1998 se establecen una serie de normas generales que esquematizan las bases técnicas. Dichas bases deberán estar suscritas por un actuario de seguros y según el artículo 77 comprenderán los siguientes apartados:

4.1.1 Información genérica

Este punto se define el riesgo asegurable y los factores de riesgo considerados en la tarifa, y si fuera necesario el sistema de tarificación utilizado.

Respecto al seguro de decesos los puntos a definir serían:

- Objeto asegurable. En este caso sería la garantía que, si se produce el siniestro (fallecimiento), la aseguradora hará todas las gestiones para llevar a cabo el sepelio hasta el límite de la suma asegurada establecida en la póliza.
- Personas asegurables. Únicamente podrán asegurarse personas con domicilio en España. No podrán ser objeto del seguro aquellas personas diagnosticadas con enfermedades mortales. También estarían cubiertos los hijos del asegurado, siempre que se produzca el siniestro durante la gestación o durante los 30 días posteriores al parto.
- Criterios de selección. No se realiza reconocimiento médico, únicamente cuestionario de salud. Una vez aceptado, el asegurado es el único con capacidad para rescindir el contrato, debido al carácter finalista del seguro.
- Pago de las primas. Generalmente son primas pagaderas mensualmente, principalmente debido al público objetivo de dicho seguro. Otra justificación para que la mayoría sean pagaderas mensualmente, es que en caso de fallecimiento se produce la liberación de la parte de la prima que restaría del periodo de cobertura.
- Sumas aseguradas. Esta se establece en función de los costes funerarios y los servicios que se incorporan a la póliza. Por tanto, las sumas aseguradas difieren de una póliza a otra. Si la suma asegurada en el momento de acaecer el siniestro es superior al valor del servicio, la aseguradora devolverá la diferencia. En caso contrario será el asegurado el que se debe hacer cargo de la diferencia.

- Actualización de capitales. Como es lógico el valor de los servicios funerarios cambia con el tiempo, y es por ello que, las aseguradoras trasladan dicho cambio al asegurado. Por lo que se hace necesario aplicar actualizaciones del valor del servicio contratado en la póliza para adecuarlo al coste o a la evolución del coste de los servicios funerarios.

La forma de recoger dichos aumentos en el coste del servicio es tarificar los mismos a la edad real del asegurado cuando se produce.

La actualización del capital es un elemento fundamental de esta modalidad de seguro. Esta además, no se produce de forma uniforme o siguiendo la evolución de la inflación, ya que está compuesto de muchos elementos, entre ellos, los nichos cuyo precio lo marcan instituciones públicas, generalmente ayuntamientos.

- Modalidades de seguro aplicables. Atendiendo a un planteamiento actuarial se definen dos tipologías de seguro en función de la supervivencia o el fallecimiento del asegurado. Respecto a la tipología de fallecimiento podemos encontrar los seguros temporales anuales renovables, que recalcula la prima en cada nueva anualidad. Otra tipología serían los seguros temporales con una duración n , en cuyo caso el cálculo se realiza a prima nivelada. Y la última modalidad, seguros vida entera, cuya cobertura se extiende hasta que se produce el siniestro.

4.1.2 Información estadística sobre el riesgo

En dicho punto se muestra tanto la tabla de mortalidad utilizada como el tipo de interés empleado en los cálculos actuariales.

Sirve como justificación y demostración que el cálculo de la prima pura se ha hecho en base a lo que la ley describe (tamaño de la muestra, muestra representativa de los riesgos asegurados, suficiente, homogénea...).

4.1.2.1 Tabla de mortalidad.

El artículo 34 del ROSSP elabora un listado de requisitos que debe cumplir una tabla de mortalidad.

- Estar basadas en experiencia nacional o extranjera, ajustada a tratamientos estadístico-actuariales generalmente aceptados.
- La mortalidad, supervivencia, invalidez y morbilidad reflejadas en las mismas deberán encontrarse dentro de los intervalos de confianza generalmente admitidos para la experiencia española.
- El final del período de observación considerado para la elaboración de las tablas no podrá ser anterior en más de veinte años a la fecha de cálculo de la provisión.

- Cuando se utilicen tablas basadas en la experiencia propia del colectivo asegurado, la información estadística en la que se basen deberá cumplir los requisitos de homogeneidad y representatividad del riesgo, incluyendo sobre él mismo información suficiente que permita una inferencia estadística e indicando el tamaño de la muestra, su método de obtención y el período a que se refiere.

No obstante lo anterior, en el cálculo de la provisión podrá utilizarse tablas más prudentes que, sin cumplir alguno de los requisitos anteriores, tengan un margen de seguridad superior al que resulta de éstos.

4.1.3 Recargo de seguridad

El recargo de seguridad tiene por objetivo hacer frente a las desviaciones que puedan producirse entre la siniestralidad real y la esperada. De esta forma, la aseguradora podrá hacer frente a sus obligaciones respecto a sus asegurados, aunque se produzca un incremento de la siniestralidad real.

La cuantía del recargo de seguridad dependerá de la estabilidad de la aseguradora, el tamaño y composición de la cartera, incertidumbre, etc., ya que dependerá de cuan acertado consideremos pueda ser el cálculo de la prima pura.

4.1.4 Recargo para gastos de gestión

Este recargo hace referencia a los gastos derivados de administración, y de adquisición que tiene la aseguradora por la propia actividad de seguros. Tanto la cuantía, la adecuación y la suficiencia de dichos recargos debe estar explicada en la base técnica.

4.2 Cálculo de la Prima y Modalidades

4.2.1. Cálculo de la prima

Una vez hemos definido y comentado todos los puntos anteriores, para elaborar la prima únicamente tendremos que unir dichos apartados. Dos factores determinantes para su construcción serían el lugar de residencia y la edad del asegurado. El primero de los factores determinará el coste del servicio funerario. En función de dónde se quiera ser enterrado el coste será uno u otro, y las variaciones respecto a dicho coste por el servicio funerario pueden ser grandes.

El segundo factor para la determinación de la prima pura será la edad del asegurado, y mediante el uso de la tabla de mortalidad extraeremos la probabilidad de fallecimiento que se asigna a cada asegurado, y que nos servirá para construir la prima pura.

La prima pura también es conocida como prima de riesgo, y utilizando la definición que da el Diccionario Mapfre Seguros, sería el precio teórico medio de la probabilidad de que ocurra un siniestro.

Partiendo de la prima pura y añadiéndole los correspondientes gastos de gestión interna, principalmente gastos de administración, obtendremos la prima de inventario.

La prima de tarifa que sería un tercer nivel, parte de la prima de inventario y le agrega los gastos derivados de gestión externa, principalmente gastos de adquisición, gastos de tipo comercial.

Y la prima total, que es la que coincide con el recibo que debe pagar el asegurado, y es resultado de añadirle a la prima de tarifa los correspondientes impuestos y recargos legalmente repercutidos.

4.2.2. Modalidades de primas en el mercado de decesos

En función del tipo de contrato o póliza, es decir, en función del acuerdo que lleguemos con la aseguradora para afrontar el riesgo, nos encontraremos con diferentes modalidades de prima de decesos.

ICEA presenta anualmente su estudio sobre decesos y nos muestra la recopilación de datos que hemos ido presentando todas las aseguradoras participantes. Respecto a modalidades de prima, informa de las diferentes tipologías, su peso específico en el mercado y el crecimiento que experimentan. En la tabla siguiente se muestra dicha clasificación.

Tabla 12: Distribución pólizas de decesos

| Tipo de Prima | Número de Pólizas | | | | |
|--------------------------------|-------------------|------------------|----------------|--------------|----------------|
| | 31/12/2017 | 31/12/2016 | Variación | Crecimiento | Composición |
| Prima Nivelada | 5.555.610 | 5.639.405 | -83.794 | -1,49% | 67,74% |
| Prima Natural | 489.836 | 427.425 | 62.411 | 14,60% | 5,97% |
| Prima Seminatural | 779.154 | 786.614 | -7.460 | -0,95% | 9,50% |
| Prima Única | 131.612 | 109.696 | 21.916 | 19,98% | 1,60% |
| Mixtos | 1.244.606 | 1.059.762 | 184.844 | 17,44% | 15,18% |
| Total Número de Pólizas | 8.200.818 | 8.022.902 | 177.916 | 2,22% | 100,00% |

Fuente: informe 1503. El seguro de Decesos. ICEA

La tabla 12, que presenta la distribución de pólizas de decesos en el mercado, posiciona a la prima nivelada como la opción preferida respecto a la modalidad de pago del ramo. Aglutina cerca del 68% de las pólizas, más que el resto de modalidades juntas, contando con aproximadamente 5,6 millones de pólizas. El dato más destacable respecto a dicha modalidad es el dato referente al crecimiento, ya que experimenta un decrecimiento cercano al 1,5%.

La modalidad de prima mixta representa el 15,18% de la muestra, con cerca de 1,25 millones de pólizas, pero experimentando un crecimiento superior a los dos dígitos, situándose sobre un 17,50%. La variación absoluta en el número de pólizas supera ampliamente el crecimiento del sector, puesto que tanto las primas niveladas como las seminaturales aportan variación negativa.

La tercera categoría en discordia es la prima seminatural representando cerca del 10% del total. También sufre crecimiento negativo durante el 2017.

Por último, tenemos las modalidades de prima natural y prima única, que representan el 6% y el 1,60% respectivamente. Ambas crecen en el periodo de referencia por encima de los dos dígitos, aunque en el caso de las primas únicas es más fácil conseguir dichos incrementos debido al menor peso específico en el conjunto de las pólizas del sector.

Repitiendo el mismo análisis para el volumen de primas obtenemos la tabla siguiente:

Tabla 13: Distribución primas de decesos

| Tipo de Prima | Volumen de Primas (Garantía de Decesos + Garantías Complementarias) | | | | |
|---|---|-------------------------|----------------------|--------------|----------------|
| | 31/12/2017 | 31/12/2016 | Variación | Crecimiento | Composición |
| Prima Nivelada | 1.726.401.896,18 | 1.713.691.210,07 | 12.710.686,12 | 0,74% | 73,47% |
| Prima Natural | 88.569.148,38 | 77.318.193,82 | 11.250.954,56 | 14,55% | 3,77% |
| Prima Seminatural | 176.729.905,79 | 173.229.077,10 | 3.500.828,69 | 2,02% | 7,52% |
| Prima Única | 154.472.960,79 | 130.746.180,06 | 23.726.780,73 | 18,15% | 6,57% |
| Mixtos | 203.714.543,76 | 164.795.303,67 | 38.919.240,09 | 23,62% | 8,67% |
| Total Volumen de Primas Emitidas | 2.349.888.454,90 | 2.259.779.964,72 | 90.108.490,18 | 3,99% | 100,00% |

Fuente: informe 1503. El seguro de Decesos. ICEA

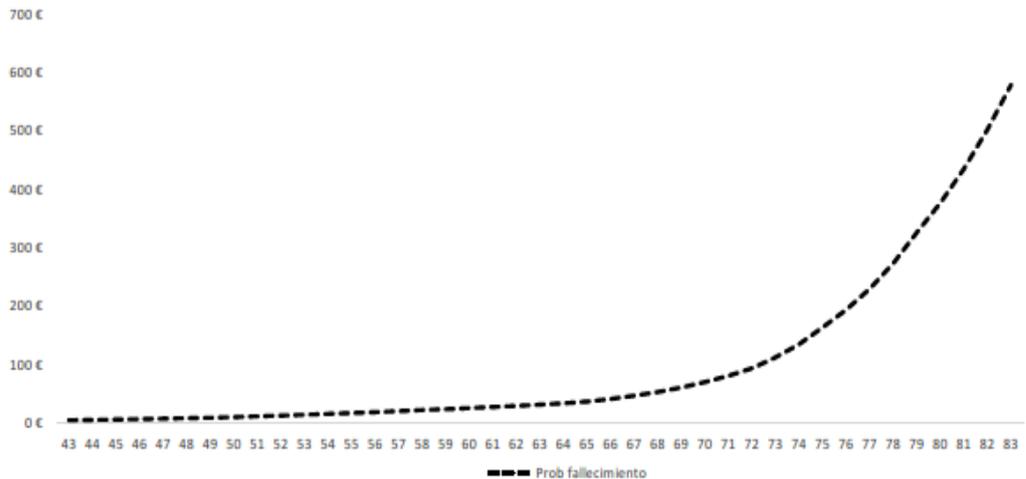
Comparando la tabla 12 y 13, se observa que los porcentajes varían considerablemente, pudiendo alterar el orden de alguno de los componentes. La prima nivelada aumenta su peso dentro del mercado concentrando el 73,5%, se debe principalmente a que suelen ser carteras más antiguas, era la prima comercializada tradicionalmente en España para decesos.

La otra tipología que más cambia respecto al análisis del número de pólizas son las primas únicas. Pasa del 1,6% en pólizas a un 6,6% de peso en primas. Se debe principalmente a que son primas de importe mucho mayor, puesto que agrupan en un único pago, lo que el resto de modalidades lo hace fraccionado a lo largo de la vida de la póliza.

Con el fin de comprender el porqué de una modalidad u otra, se definirá y explicará a continuación cada una de las tipologías de prima. Todas ellas tienen ventajas e inconvenientes, y lo interesante es que el mercado ofrece distintas tipologías, dentro de las cuales, el cliente debe seleccionar la que más le interese o se adapte a sus necesidades.

- Prima Natural. Es el tipo de prima más económica en el momento de contratación, y dicha importe se va recalculando año a año en función de la edad alcanzada. Dos factores influyen en el incremento de prima:
 - La edad. A mayor edad, mayor tasa se aplicará, y por consiguiente aumentará la prima.
 - El valor del servicio. Suele incrementar año a año, y por tanto, es otro motivo de aumento de prima.

Gráfico 10: Prima natural

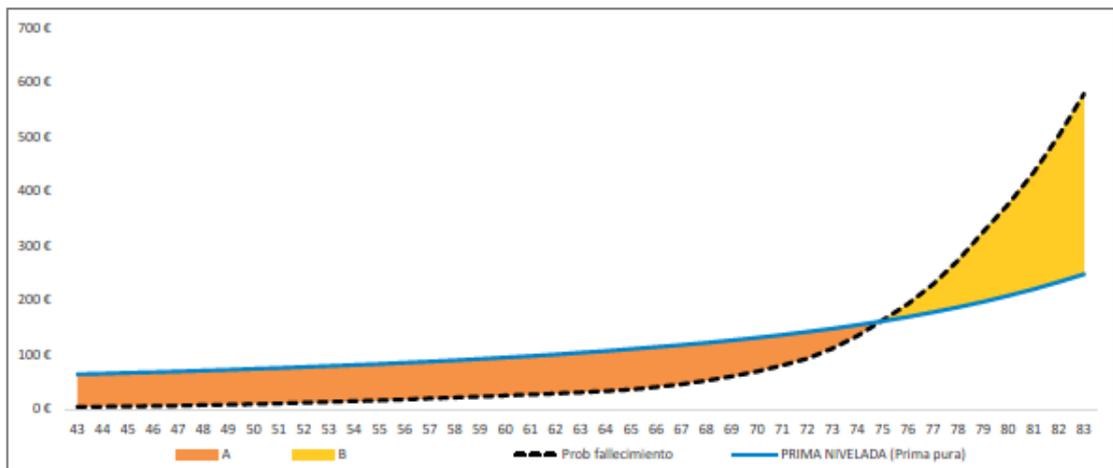


Fuente: Elaboración propia

El gráfico 10 muestra la evolución gráfica de la prima natural para una persona de edad de contratación 43 años. En el momento de contratación la prima será bastante reducida, pero a medida que avanza en el tiempo, la curva acelera su crecimiento arrojando primas mucho más altas. Factor a considerar en el momento de la contratación.

- Prima Nivelada. En esta modalidad el importe de la prima es constante; siempre y cuando no incremente el valor del servicio. Anualmente se produce un incremento de prima relacionado con la actualización de los capitales contratados, y sobre estos, pueden aplicar una nueva prima en función de la edad alcanzada. Por tanto, se podría decir que, aunque de una manera diferente a la prima natural, también incrementa la prima por los cambios en el valor del servicio, y en algunos casos por la edad debido a la actualización de capitales. Si bien es cierto, dichos incrementos son mucho más suaves que en la anterior modalidad.

Gráfico 11: Prima nivelada



Fuente: Elaboración propia

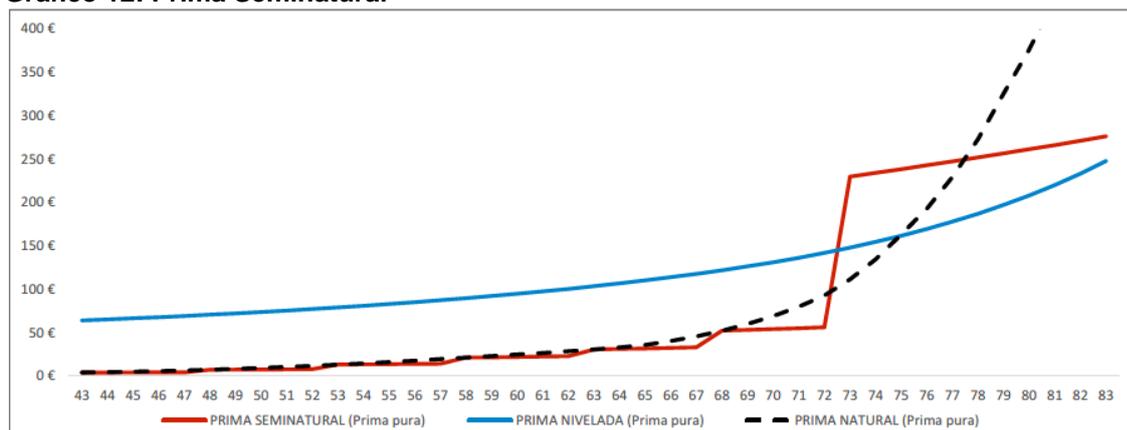
El gráfico 11 muestra la evolución gráfica de la prima nivelada respecto de la prima natural. A simple vista, se observa que, el crecimiento es bastante más pronunciado en la modalidad natural que nivelada. En dicho ejemplo, hasta los 74 años, la persona que ha contratado prima nivelada pagará un exceso de prima, que corresponde al área naranja, respecto a la natural, puesto que anticipa ese importe para compensar, y obtener una prima más suave a partir de esa edad en adelante, situándose por debajo de las primas que deberá abonar la modalidad natural.

- Prima Mixta. Es una combinación de las anteriores modalidades.

Recordemos que es la que obtiene mayor incremento de cuota de mercado en los últimos años, sustituyendo principalmente a las antiguas modalidades de prima nivelada. Parece que es una de las opciones elegidas por las grandes compañías de decesos para readaptar su política de venta y sacar a mercado otra propuesta de aseguramiento distinta a la que se comercializaba tradicionalmente, la prima nivelada.

- Prima Seminatural. También se aprovecha de los anteriores modelos para generar una propuesta algo distinta. Aquí podemos encontrar diferentes definiciones. En muchos escritos y trabajos confunden o hablan indistintamente de la mixta y la seminatural como si fueran lo mismo. En esta modalidad de seguro el importe de la prima es constante en tramos, normalmente de 5 años, (incrementándose en el mismo porcentaje que el valor del servicio). Cada 5 años la tasa a aplicar se actualiza en función de la edad alcanzada del asegurado, y a partir de una edad prefijada (normalmente 70-74 años), la prima pasa a ser nivelada. Por tanto, incorpora a la prima mixta unos tramos de nivelación en la parte que su comportamiento es igual que una prima natural, manteniéndola durante los 5 años del tramo.

Gráfico 12: Prima Seminatural



Fuente: Elaboración propia

El gráfico 12 muestra una comparativa entre la prima natural, nivelada y seminatural. El comportamiento de la curva de prima mixta funciona a nivel conceptual muy parecido a la seminatural. Es decir, sería igual que la curva roja, sin los tramos nivelados de 5 años, llamados quinquenios.

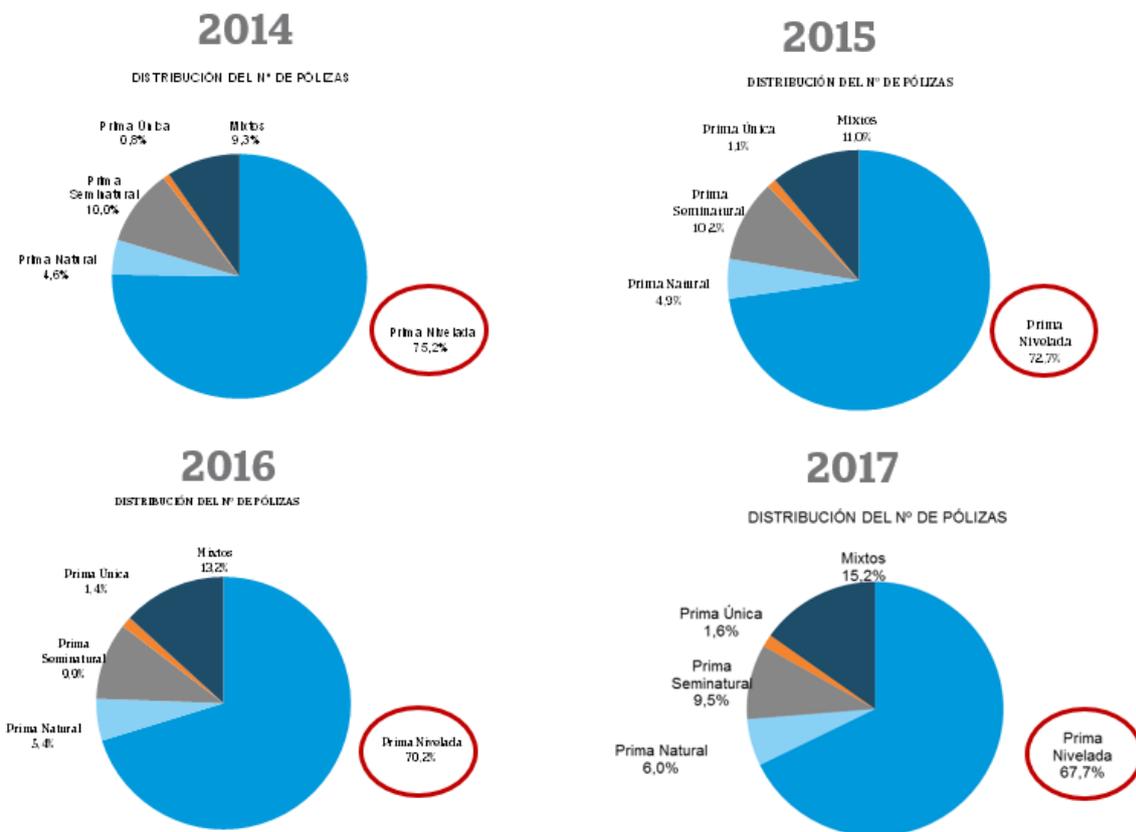
- **Prima Única.** Es una modalidad que consiste en pagar una única prima en el momento de contratación para la cobertura de decesos. Está orientado a personas de edad avanzada (a partir de 70 años) y con una prima bastante elevada. Suele situarse de media sobre los 4.000 euros, cifra más baja de lo que nos costaría una tarifa privada de cualquier funeraria, principalmente por el poder de negociación de la aseguradora frente al particular sin seguro.

Las principales ventajas según modalidad serían:

| MODALIDAD | VENTAJAS | INCONVENIENTES |
|----------------------------------|---|---|
| Prima Natural | Muy barato en la contratación. Permite fraccionamiento de primas. | En edades avanzadas incrementos de prima muy elevados. Es la modalidad con mayor tasa de anulación. |
| Prima Nivelada | Incrementos de prima suaves o muy suaves. Permite fraccionamiento de primas. | Inicialmente el coste del seguro es más elevado, y las primas pagadas iniciales, que están recargadas, no son recuperables. Producto cautivo. |
| Prima Mixta - Seminatural | Barato en contratación, y nivelación en la vejez. Permite fraccionamiento de primas. | Incremento de prima elevado en el cambio de natural a nivelada |
| Prima Única | Un único pago. Permite la contratación en edades muy avanzadas, con enfermedades graves..., y a mejor precio que un servicio privado de funerarias. | Prima muy elevada, y por tanto, dificultad de pago. |

Antes de finalizar el capítulo se mostrará un gráfico bastante ilustrativo de la evolución de las diferentes modalidades de primas en los últimos años. De esta manera, se puede observar gráficamente lo ya comentado al inicio del presente punto.

Gráfico 13: Modalidades de tarifa
Modalidades Tarifa (Cartera)



Fuente: El Seguro de Decesos. ICEA

Como ya se ha comentado anteriormente, el dato que destaca en el gráfico 13 es la evolución de las pólizas cuya tarifa está basada en la nivelación de prima. Dicha modalidad es la más relevante en cuanto número de pólizas, en 2014 aglutinaba el 75% de las pólizas de decesos, pero la tendencia del mercado es sustituir parte de esta tarifa llevándolas a otras tipologías. Esta afirmación la sustenta la propia evolución que nos presenta ICEA, donde en 4 años, pasa del mencionado 75% a un 67,7%, es decir 7,5 puntos de caída. El principal receptor de los cambios mencionados sería la tarifa basada en prima mixta, opción de venta elegida por las grandes compañías del mercado.

5. Canales de Distribución

ICEA publica cada año un informe llamado *Canales de Distribución* y que es de gran utilidad para analizar la composición de los canales que intervienen en la comercialización de las diferentes soluciones aseguradoras.

Este informe pone de manifiesto la combinación de canales que utilizan las aseguradoras en la distribución y es de gran interés para poder anticipar cambios en el mercado.

La clasificación y definiciones que hace ICEA respecto a los diferentes canales de distribución es la siguiente:

- Canal de Agentes de Seguros. Se incluyen tanto agentes exclusivos como vinculados.
 - ✓ Agentes exclusivos son aquellas personas físicas o jurídicas que mediante la celebración de un contrato de agencia de seguros operan para una entidad aseguradora.
 - ✓ Agentes vinculados se refiere a aquellas personas físicas o jurídicas que hayan celebrado contrato de agencia de seguros con varias entidades aseguradoras.
- Canal Corredores de Seguros. Son aquellas personas o sociedades que realizan su actividad de mediación sin estar vinculados a una entidad aseguradora con exclusividad y que no intermedien para bancos/cajas, grandes almacenes, etc.
- Canal de Operadores de Bancaseguros. Son aquellas entidades de crédito y las sociedades mercantiles controladas o participadas por estas que, mediante la celebración de un contrato de agencia de seguros realicen la actividad de mediación de seguros como agente de seguros utilizando las redes de distribución de las entidades de crédito.
 - ✓ Operadores Bancaseguros Exclusivos. Celebran contrato de agencia con una única entidad.
 - ✓ Operadores Bancaseguros Vinculados. Celebran contrato de agencia con varias entidades.
- Canal Comercio Electrónico o Canal Internet. Contratación del negocio asegurador a través de internet, sin intervención de cualquier otro canal.
- Canal Oficinas de la entidad y empleados. Distribución que se realiza a través de la venta en oficinas o por empleados de la entidad aseguradora en las que no intervenga un mediador, el teléfono o el comercio electrónico.

- Otros Canales. Distribución realizada a través de cualquier sistema de marketing directo (mailing, teléfono, correo, ect.) o cualquier otro canal no incluido en los anteriores.

Una vez se han definido las diferentes categorías centraremos el análisis refiriéndonos únicamente a la parte que afecta a decesos. Para ello, nos apoyaremos en los datos presentados por dicha institución para los años de referencia 2010 y 2017, con el fin de tener un comparativo, y poder mostrar la evolución de los diferentes canales de distribución que operan en el ramo de decesos.

Tabla 14: Canales de distribución 2010

| Canales de Distribución 2010 | Volumen de Negocio | Nueva Producción |
|-------------------------------------|---------------------------|-------------------------|
| Agentes | 74,10% | 77,63% |
| Corredores | 1,35% | 3,75% |
| Operadores Bancaseguros | 0,88% | 10,83% |
| Oficinas y empleados | 19,99% | 6,50% |
| Comercio electrónico | - | - |
| Otros canales | 3,68% | 1,30% |



Fuente: Elaboración propia con datos ICEA (informe 1.220. Canales de Distribución 2010)

La tabla 14 refleja la importancia del canal agentes en decesos. En el año 2010 los agentes, tanto exclusivos como vinculados, aportaban el 74% de la cartera total, y sumándole el 20% que aportaban las propias oficinas y empleados, llegaban a tener un peso en la cartera próximo al 95% del total.

Los datos presentados reflejan la importancia que tenían los canales tradicionales de distribución en el ramo de decesos. Donde el resto de canales eran prácticamente residuales. Sorprende la aparición, ya en esa época, de los primeros operadores de bancaseguros, todavía muy residuales, situándose por debajo del 1% de la cartera, y cuyo principal producto de venta eran los seguros de modalidad prima única.

Los operadores de bancaseguros no suponían una gran competencia para las aseguradoras tradicionales, ni para el canal agentes a nivel de cartera. Pero si se intuía que, en el futuro, estarían muy presentes en el ramo, debido principalmente a las grandes redes de distribución e información de los que dispone este canal, comentario que se reafirma observando los datos de nueva producción, donde su aporte ascendía ya a un 11%, como por la formación y expe-

riencia que aportaban las colaboraciones que llevan a cabo con aseguradoras tradicionales.

Respecto al canal corredurías, se aprecia en la tabla 14, que tampoco han sido actores principales en la distribución de esta tipología de pólizas. Comentar también, que en dicha estadística otros canales incluye al canal comercio electrónico, puesto que era, en ese momento, un canal incipiente y con muy poco volumen en los seguros en general.

Tabla 15: Canales de distribución 2017

| Canales de Distribución 2017 | Volumen de Negocio | Nueva Producción |
|-------------------------------------|---------------------------|-------------------------|
| Agentes | 70,16% | 48,73% |
| Corredores | 2,07% | 2,93% |
| Operadores Bancaseguros | 8,06% | 43,67% |
| Oficinas y empleados | 19,37% | 4,08% |
| Comercio electrónico | 0,05% | 0,18% |
| Otros canales | 0,29% | 0,41% |



Fuente: Elaboración propia con datos ICEA (informe 1.521. Canales de Distribución 2017)

Si avanzamos en el tiempo y nos situamos en 2017, se observa que el panorama en cuanto a comercialización ha variado significativamente.

Respecto al volumen de negocio, y por tanto, la cartera, se resiste aun al cambio, apoyado principalmente en el gran volumen de pólizas antiguas retenidas. Por lo que el canal agentes, pese a perder un 4% de cuota en ese periodo, se mantiene muy destacado al resto de actores, con un 70% del pastel.

Oficinas y empleados mantiene la cuota del 20%, pero el gran beneficiado, como ya se intuía en 2010, son los operadores de bancaseguros, que aumentan su porcentaje en más de 7 puntos, adueñándose de la pérdida, tanto de agentes como de otros canales.

Este cambio de paradigma se hace más evidente si analizamos la composición de la nueva producción. Donde los dos actores principales se reparten prácticamente el mercado, con un 49% para los agentes y cerca de un 44% para el canal bancaseguros. Por tanto, este canal de distribución viendo la buena evolución del ramo y las rentabilidades que aporta a final de año en la cuenta de resultados (en torno al 10%), parece haberse lanzado definitivamente, y si sigue con la tendencia actual, irá arañando paulatinamente un mayor trozo de la cartera.

Otro punto a destacar de la tabla 15, es que el canal internet, o comercio electrónico no parece arrancar todavía para esta tipología de seguros, quizá más tradicional que otros ramos, y por tanto, más reticente a este nueva vía de comercialización. Parece que sí aumenta considerablemente el número de búsquedas y comparativos en internet, facilitando que el posible asegurado disponga de más información, aunque muchas veces, bien por desconocimiento o mala fe la información a comparar es bastante sesgada y puede llevar a equívocos a las personas que lo analicen.

Con el fin de comprender un poco más los canales de distribución que utiliza el ramo de decesos, haremos un alto en el camino, para presentar el canal que más influencia ha tenido tradicionalmente, y que pese a los cambios ha conseguido mantener, por lo menos hasta la publicación del presente trabajo. En un segundo punto, se analizará también las principales características del canal bancaseguros, cuya evolución en los últimos años, supone un cambio de paradigma, por lo menos a nivel de quién es el nuevo competidor para los agentes tradicionales a la hora de retener y ampliar su red de clientes.

5.1. Canal Agentes

El canal agentes, recuperando la definición presentada en puntos anteriores, incluye tanto personas físicas o jurídicas vinculadas con la entidad aseguradora mediante uno o varios contratos de agencia. Si el contrato se da con una única aseguradora se denominarán agentes exclusivos. Por el contrario, si dicho contrato se efectúa con varias aseguradoras la relación será de agente vinculado.

Los agentes exclusivos, o agentes afectos (como se les denominaba anteriormente) mantiene vínculos muy estrechos con la entidad aseguradora fruto del contrato de agencia que firma con una única entidad, obligándose la aseguradora, a tratar todos los aspectos legales, que puedan tener impacto en la actividad que lleva a cabo el agente. También será considerada la responsable, tanto civil como administrativa, de las acciones comerciales que puedan realizar sus agentes.

La compañía suele remunerar a los agentes exclusivos mediante el pago de comisiones, rappelés, u otras formas de resarcimiento por el trabajo realizado. Crear, mantener y formar una red de agentes es una tarea ardua y que comporta costes elevados, pero con un buen resultado respecto a conocimiento y asesoramiento al cliente, y pudiendo dar un trato personalizado que normalmente el asegurado agradece, facilitando de esta forma, que la póliza contratada tenga una esperanza de vida mayor en la compañía. La formación continuada es un componente fundamental dentro de esta tipología de redes para mantener actualizados los conocimientos, pero a su vez comporta desembolsos importantes para la aseguradora.

La Ley de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados regula la figura de los agentes vinculados. Son personas físicas o jurídicas contratados por varias entidades aseguradoras y realizan la actividad de mediación para todas ellas. El agente vinculado debe cumplir con parte de las obligaciones y responsabili-

dades propias de los corredores de seguros, pese a que otras pueden ser asumidas por las entidades aseguradoras para las cual colabora.

Necesitarán autorización expresa por parte de la Dirección General de Seguros para poder operar en el mercado, y para ello deberán estar inscritos en el registro administrativo especial de mediadores de seguros.

En el registro administrativo especial de mediadores de seguros deberán figurar las compañías de seguros para las cuales media, los ramos en los que actúa y el ámbito territorial. También debe definir los mecanismos para la solución de reclamaciones y quejas de que dispone para sus asegurados.

En el caso de los agentes vinculados, la compañía aseguradora puede asumir la responsabilidad civil y administrativa por las acciones del agente, pero si no se hace cargo la compañía, el agente, deberá disponer de un seguro para la cobertura de las mismas. Y a diferencia de los agentes exclusivos, los vinculados son responsables de los datos que gestionan de sus clientes y asegurados.

La formación es otro aspecto relevante, ya que han de superar un curso de formación y una prueba de aptitud que define la propia Dirección General de Seguros.

El canal agentes presenta una serie de ventajas que debe potenciar para desarrollar toda su capacidad de ventas. Los agentes son un elemento clave debido a su proximidad con el cliente, dando un trato personal lo que fomenta la confianza de los asegurados. Es un canal experimentado y con amplio conocimiento, que se fomenta con formación continuada.

Respecto a los agentes exclusivos, además de lo ya mencionado, al mantener una relación estrecha con la aseguradora tendrá acceso prioritario a las mejores soluciones y en mejores condiciones.

El seguro de decesos, tradicionalmente, ha sido un ramo distribuido por agentes, ya que su venta precisaba de un asesoramiento profesional y personalizado, entre otras cosas, por las diferencias existentes entre zonas, y por lo sensible que es el trasfondo del servicio que ofrece. Es importante comprender bien lo que estamos contratando, y el canal agentes, es un buen medio para recibir las aclaraciones y asesoramiento necesario. Uno de los principales objetivos de esta tipología de seguros es dar las mayores facilidades en el momento en que se produce el siniestro, y para ello es básico conocer las coberturas y servicios de nuestra póliza, tarea que puede facilitar el canal agente debido a su experiencia y conocimiento sobre la materia.

Esta tipología de seguro es de gran complejidad por lo que necesita una estructura experimentada y de gran tamaño, que es difícil de crear para la comercialización y gestión del negocio. Las compañías tradicionalmente han apostado por este canal para conseguir unos estándares de calidad altos en el servicio, y poder prestar una asistencia personalizada y de gran calidad. Necesita de formación continuada para mantener esos estándares siempre altos, y de un sis-

tema de comisiones importante, lo que hace de este un sistema caro, aunque hasta ahora ha sido el principal actor.

En el canal agentes se están renovando las técnicas de detección de necesidades, ventas..., con la incorporación de soluciones tecnológicas, como pueden ser los CRM, que aportan valor principalmente a tres áreas diferentes: la gestión comercial, marketing, y servicio postventa o atención al cliente, reordenando las prioridades y orientando la estrategia al cliente.

Una de las peculiaridades que encontramos respecto al resto de segmentos del seguro son figuras que muchas entidades aún mantienen, llamadas cobradores. Su función principal era cobrar los recibos puerta por puerta, llevando a cabo también una misión de mantener y potenciar la relación aseguradora – agente/cobrador – asegurado. Ha sido una figura utilizada también como primera línea de defensa de la cartera.

El distribución, tanto del volumen de negocio, como de la nueva producción del canal agentes se muestra a continuación:

Tabla 16: Distribución Primas del Canal de Agentes

| | Ramos | Volumen de Negocio | Nueva Producción |
|----------------------------------|-----------------------|---------------------------|-------------------------|
| VIDA | Riesgo individual | 2,53% | 1,35% |
| | Ahorro individual | 24,36% | 59,54% |
| | Riesgo colectivo | 0,66% | 0,22% |
| | Ahorro colectivo | 0,50% | 0,70% |
| | TOTAL Vida Riesgo | 3,19% | 1,58% |
| | TOTAL Vida Ahorro | 24,87% | 60,25% |
| TOTAL VIDA | | 28,05% | 61,82% |
| Autos | | 26,45% | 18,18% |
| Multirriesgo | | 17,57% | 7,67% |
| Salud | | 11,50% | 5,37% |
| TOTAL Resto Ramos No Vida | | 16,42% | 6,95% |
| | Accidentes personales | 1,63% | 1,12% |
| | Asistencia | 0,96% | 0,29% |
| | Caución | 0,02% | 0,04% |
| | Crédito | 0,39% | 0,15% |
| | Decesos | 9,39% | 2,73% |
| | Defensa jurídica | 0,21% | 0,09% |
| | Incendios | 0,06% | 0,06% |
| | O.D.B. | 1,43% | 0,59% |
| | Pérdidas pecuniarias | 0,16% | 0,17% |
| | R.C. | 1,67% | 1,20% |
| | Transportes | 0,49% | 0,51% |
| TOTAL NO VIDA | | 71,95% | 38,17% |

Fuente: Elaboración propia con datos ICEA (informe 1.521. Canales de Distribución 2017)

5.2. Canal Bancaseguros

El canal bancaseguros nace de la relación o asociación entre compañías aseguradoras y bancos, mediante acuerdos de colaboración para utilizar la amplia red de distribución bancaria en la venta de productos de seguros. Por tanto, aúnan la experiencia en soluciones aseguradoras de la compañía aseguradora y la red de oficinas y distribución bancaria.

La Ley 9/1992 de Mediación de Seguros Privados, ya derogada, abrió las puertas a la liberación de redes de distribución, permitiendo también la distribución conjunta de productos aseguradores y financieros.

Otro motivo que explica esta unión, es la caída de ingresos en el negocio tradicional bancario, que junto a la búsqueda de nuevos canales de distribución, que obsesiona a las aseguradoras, permitió que se gestaran estos acuerdos para la distribución de productos aseguradores con medios bancarios.

Una de las grandes ventajas que ofrece la red bancaria es su profunda y extensa implantación a lo largo de todo el territorio nacional, pudiendo absorber dicha oferta de productos aseguradores sin que ello le suponga un aumento excesivo en costes, ya que aprovechan la red bancaria existente.

En una primera fase inicial, dicho canal, incorporó a su catálogo de productos, principalmente aquellos de baja complejidad técnica y con poco esfuerzo respecto al nivel de servicio. Por tanto, podríamos considerarlo una primera fase de testeo, para conocer la viabilidad de dichos proyectos de colaboración. Actualmente, es un canal consolidado que a medida que avanza en el tiempo va incorporando un número más amplio de productos, y cada vez con mayor complejidad.

Decesos es uno de esos productos que ya comercializa, y como ya hemos visto en puntos anteriores, cada vez con mayor penetración en el mercado. Tanto es así, que actualmente es el segundo actor principal en la distribución y comercialización de decesos con el 44% de la nueva producción, sólo superada por el canal agentes.

Un punto negativo que se atribuye a este canal es el poco conocimiento, principalmente en seguros no vida, pese al esfuerzo que está haciendo para dotar de más medios a sus estructuras. Y es algo que mediante acuerdos de colaboración con aseguradoras intenta mejorar, asimilando de forma rápida los conocimientos y experiencia que su socio le transmite.

También recibe muchas críticas la venta masiva y colocación de productos, entendida esta, no como una solución ideal de cobertura para el asegurado, sino la venta del producto que tienen necesidad de colocar, generando algunas veces el descontento del cliente. Aunque por otra parte, aprovecha su amplia experiencia en técnicas de venta, y conocimiento del cliente para segmentar su público objetivo, y dar respuesta rápida y efectiva a la venta de productos de seguro, razón por la cual es un competidor temible para el resto de canales de distribución.

Cabe destacar que en función del tipo de acuerdo al que lleguen el binomio banco-asegurador, y los objetivos que ambas compañías pretendan conseguir hablaremos de:

Tabla 17: Modelos de Colaboración en Bancaseguros

| Modelos | Descripción | Objetivos |
|---------------------------------|---|--|
| Acuerdos de distribución | Los bancos distribuyen productos de seguros de vida a cambio de ingresos por honorarios. No comparten o sólo en parte bases de datos de clientes. Inversiones limitadas. | Distribución pasiva de seguros a través de la red bancaria |
| Alianzas estratégicas | Integración en el desarrollo de productos, prestación de servicios y gestión de canales. Posibilidad de compartir bases de datos de clientes. Se requieren inversiones en tecnología y en personal de ventas. | Cooperación entre intermediarios financieros de diversos sectores |
| Joint ventures | Propiedad compartida de productos y de clientes. Se comparten bases de datos de clientes. Se requieren compromisos fuertes y a largo plazo. | Cooperación entre compañías de diversos sectores, tamaños y experiencias |
| Grupos de servicios financieros | Las operaciones y sistemas se pueden integrar completamente. Alta capacidad de fidelización en los clientes y otras prestaciones de servicios bancarios. Servicios financieros completos. Potencial para productos completamente integrados. | Participación activa en el negocio asegurador, objetivos de eficiencia y dominio del mercado de seguros. |

Fuente: MONTIJANO GUARDIA, Francisco. La Actividad de Bancaseguros en el Mercado Asegurador Español. Boletín económico de ICE nº 2771. Pág. 18

A continuación, se mostrará, igual que en el canal agentes, como se distribuye tanto el volumen de negocio como la nueva producción en Bancaseguros.

Tabla 18: Distribución Primas del Canal de Bancaseguros

| | Ramos | Volumen de Negocio | Nueva Producción |
|----------------------------------|-----------------------|---------------------------|-------------------------|
| VIDA | Riesgo individual | 9,55% | 5,71% |
| | Ahorro individual | 69,44% | 84,03% |
| | Riesgo colectivo | 0,99% | 0,55% |
| | Ahorro colectivo | 2,39% | 2,68% |
| | TOTAL Vida Riesgo | 10,54% | 6,25% |
| | TOTAL Vida Ahorro | 71,84% | 86,71% |
| TOTAL VIDA | | 82,37% | 92,96% |
| Autos | | 2,97% | 1,04% |
| Multirriesgo | | 7,33% | 1,80% |
| Salud | | 3,22% | 0,96% |
| TOTAL Resto Ramos No Vida | | 4,11% | 3,24% |
| | Accidentes personales | 1,38% | 0,86% |
| | Asistencia | 0,05% | 0,04% |
| | Caución | 0,02% | 0,00% |
| | Crédito | 0,04% | 0,02% |
| | Decesos | 0,72% | 0,73% |
| | Defensa jurídica | 0,04% | 0,06% |
| | Incendios | 0,06% | 0,01% |
| | O.D.B. | 1,05% | 0,79% |
| | Pérdidas pecuniarias | 0,41% | 0,58% |
| | R.C. | 0,32% | 0,15% |
| | Transportes | 0,02% | 0,01% |
| TOTAL NO VIDA | | 17,63% | 7,04% |

Fuente: Elaboración propia con datos ICEA (informe 1.521. Canales de Distribución 2017)

Por último, comentar que, la distribución y comercialización del seguro de decesos está sufriendo cambios en los últimos tiempos con la incorporación de nuevos actores, además del canal más tradicional (Agentes), que sigue todavía muy presente y liderando aun el crecimiento y expansión del ramo.

Como se ha analizado en párrafos anteriores, el canal bancaseguros ha entrado con fuerza en la distribución de estos productos, copando aproximadamente el 44% de las nuevas ventas. El resto de canales tienen un peso muy pequeño en la distribución de decesos. El canal internet o comercio electrónico, que puede ser en un futuro otro competidor más, aún debe demostrar su valía, y por lo menos en el ramo de decesos, su aporte es prácticamente insignificante, atendiendo a los datos que nos presenta ICEA anualmente.

6. Transparencia. Guía de Buenas Prácticas

La transparencia es un atributo que impacta de forma directa en el factor “confianza” de un consumidor. Si algo no es transparente, no es entendible, por lo tanto no puedes confiar en ello. ¿Quién confía en algo que desconoce?

Atendiendo a la reflexión anterior, el sector seguros está avanzando de forma notable en iniciativas orientadas a la autorregulación con el fin de facilitar al mercado una mejor comprensión de los productos de seguro, principalmente en todo aquello relacionado con la información previa a la contratación.

6.1. Nota Informativa

La entrada en vigor del artículo 105 bis en 2009, que amplía el contenido del ROSSP, pretende aportar transparencia al ramo de decesos, haciendo obligatorio que, previamente a la contratación, se debe informar al tomador del seguro mediante **nota informativa**, redactada de forma clara, del siguiente contenido:

1. En función de cuál sea la modalidad del seguro de decesos que se está ofertando:
 - Identificación de la modalidad conforme a la siguiente tipificación:
 - Prima nivelada
 - Prima natural
 - Prima seminatural
 - Definición de la modalidad que se está ofertando, características y método de cálculo de la prima inicial.
2. Para cualquiera de las modalidades de decesos que se está informando:
 - a. Identificación de los factores de riesgo objetivos a considerar en la tasa de prima a aplicar en las sucesivas renovaciones de la póliza:
 - i. Edad del asegurado
 - ii. Variaciones en el capital asegurado
 - iii. Evolución en los costes de los servicios funerarios
 - iv. Otros
 - b. Cuadro evolutivo estimado de las primas comerciales anuales hasta que el asegurado alcance la edad de 90 años, elaborado conforme a las siguiente especificaciones:
 - i. Detalle de la evolución de las primas comerciales anuales a partir de la edad del asegurado en el momento de contratación de la póliza, expresadas en tasas sobre 1.000 euros de capital asegurado inicial.
 - ii. Detalle de la evolución de los capitales asegurados.

- c. Información sobre las actualizaciones de capitales asegurados y de primas a aplicar en las renovaciones y plazo previo al vencimiento y forma en la que se van a realizar las comunicaciones de tomador del seguro.
- d. Garantías accesorias opcionales a la cobertura de decesos que se ofrecen en la misma póliza, con indicación del importe de la prima correspondiente a cada una de ellas cuando correspondan a otros ramos de seguro.
- e. Condiciones de resolución del contrato.
- f. Supuestos de renuncia, por parte de la entidad aseguradora, a oponerse a la renovación de la póliza a su vencimiento.
- g. Existencia, o no, del derecho de rehabilitación de la póliza y normas por las que se rige, en su caso.

Dando respuesta a los puntos anteriores, la compañía aseguradora elabora la nota informativa que se le debe entregar al tomador del seguro previo a la contratación.

La idea que se extrae de esta ley, es facilitar las cosas al tomador del seguro, haciendo más comprensible los puntos clave del contrato, y así disponer de información suficiente y comparable, para decidirse por una modalidad u otra, o una aseguradora u otra.

Principalmente, se puede justificar la entrada en vigor de dicho artículo 105 bis, por las grandes diferencias que hay entre las modalidades de prima existentes. Tradicionalmente, como ya se ha comentado en puntos anteriores, la modalidad dominante era la prima nivelada, y con la introducción de la prima natural y otras modalidades, que en contratación y durante los primeros años de vida del seguro la prima a pagar es bastante inferior, era utilizado como argumento de venta, sin explicar el porqué de dichas diferencias. Generó bastante controversia en el sector, y de ahí la necesidad de regular, y como una solución, surgió la nota informativa.

6.2. Proyecto de Ley de Distribución de Seguros y Reaseguros Privados

Este proyecto de Ley tiene su origen en la Directiva 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de Enero de 2016, sobre la distribución de seguros, y establece una fecha límite para que cada país apruebe su norma de desarrollo. Está pendiente de aprobación.

Respecto a la parte que aquí se trata, decesos, afecta principalmente en el mantenimiento de las obligaciones que se derivan del ROSSEAR, *Reglamento de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras*. Por tanto, deber de información al asegurado, incluyendo la Nota Informativa, pero también las nuevas obligaciones derivadas de la Directiva

Europea respecto a la distribución de seguros. En el ramo de decesos obligación de presentar las DIP, *Documento de Información de Producto*.

Las DIP, complementará la información precontractual que se le entrega al cliente, y afecta a la distribución de productos de seguro distintos del seguro de vida. Y deberá ser elaborado por la compañía de seguros cumpliendo con las siguientes características:

- Será un documento breve e independiente.
- Tendrá una presentación y estructura claras que permita su fácil lectura, y deberá utilizar caracteres legibles.
- Si el documento original es en color, no deberá perder claridad si se fotocopia en blanco y negro.
- Deberá estar redactado en las lenguas oficiales, o en una de ellas, utilizada en la parte del Estado miembro en el que se distribuya el producto, o en otra distinta si lo pactan cliente o distribuidor.
- Será preciso y no engañoso.
- Incluirá el título “documento de información sobre el producto de seguro” en la parte superior de la primera página.
- Incluirá una declaración en que la información contractual y precontractual completa se incluirá en otros documentos.
- Deberá incluir información sobre el tipo de seguro.
- Un resumen de la cobertura objeto del seguro, incluyendo los principales riesgos asegurados, la suma asegurada, el ámbito geográfico que le es de aplicación, y un resumen de los riesgos excluidos.
- Las condiciones de pago de las primas y la duración de los pagos.
- Las principales exclusiones, sobre las cuales no es posible presentar solicitudes de indemnización.
- Las obligaciones al inicio y durante la vigencia de la póliza.
- La duración del contrato, incluidas las fechas de inicio y expiración.
- Las modalidades de rescisión del contrato.

Tal y como se puede apreciar, la lista de requisitos no es corta, y pretende ser lo más concreta posible, para dejar poco margen a la interpretación. La idea principal es poder garantizar al cliente que la información que recibe es la que precisa, de forma clara, y manteniendo unos estándares entre los distintos documentos para hacerlos comparables.

En el sector surgen bastantes voces disconformes respecto a la necesidad de facilitar al cliente la misma información por vías distintas. Ya sea la nota informativa o el futuro documento de información de producto. ¿Es eficiente la duplicidad de información? Pues no acaba aquí, ya que el punto posterior profundiza aún más en dicha información precontractual dirigida al cliente.

6.3. Autorregulación en el Sector

En vista de que la nota informativa no es suficiente, y deja a interpretación de la aseguradora cómo dar la explicación, la Asociación Empresarial del Seguro, UNESPA, en colaboración con entidades del sector, desea ir más allá en los compromisos adquiridos con sus clientes de lo que marca la regulación, que consideran exigua, y ha elaborado una serie de guías de buenas prácticas en 13 materias básicas:

- Gobierno corporativo
- Control interno
- Discapacidad
- Internet
- Lenguaje
- Comercialización
- Resolución de reclamaciones
- Seguros de salud
- Seguros de automóviles
- Seguros multirriesgo
- Seguros de decesos
- Pólizas de vida-ahorro individuales
- Protección de pagos

De estas trece materias, nos centraremos en las tres que más relación tienen respecto al tema que nos ocupa. Evidentemente, no serán las únicas que afectan al ramo, pero sí las que se consideran más relevantes.

6.3.1. Guía de buenas prácticas en el uso terminológico utilizado en el documento de información de productos de seguros de no vida

La primera de las guías que se explicará en el presente documento es la que hace referencia al uso del lenguaje. Siempre ha sido un tema bastante controvertido, con opiniones muy diversas.

Tradicionalmente, a todo contrato de seguro se le presupone el uso de terminología especializada, con vocabulario propio de ámbito jurídico, actuarial, y argot profesional que repercuten de forma directa en la falta de comprensión por parte del público en general. Si bien es cierto, sirve para centrar, y explicar de forma concisa, detallada y precisa todo aquello que dicho contrato pretende recoger.

Dicho lo cual, puede parecer un problema dicotómico, puesto que, o se apuesta por la simplicidad, lo que suele llevar aparejado, una pérdida de precisión en las definiciones, o por el contrario se seguía como hasta ahora, con terminología propia y enrevesada, pero que sirve para definir de forma más precisa todo aquello que se pretende, aunque dificulta la comprensión al asegurado.

Parece que se ha optado por la simplicidad en los nuevos trabajos, pero sin renunciar también a la parte enrevesada y precisa, y por tanto, hay voces en el sector que claman al cielo, por la duplicidad o triplicidad de información que se

le debe presentar al tomador del seguro. ¿Es eso eficiente?, ¿Realmente es práctico?

UNESPA apuesta decididamente por superar dicha barrera lingüística, es decir, búsqueda de la simplicidad, y su idea es llevar dicho lenguaje llano a la explicación tanto de los servicios, coberturas y demás condiciones del seguro, y por tanto, a toda la información que se envía al cliente.

Dicha institución cree que el uso de un lenguaje más simple y cercano, ayudará a los asegurados a comprender mejor su seguro, y por tanto, ajustarán sus expectativas a lo que realmente contratan, evitando situaciones desagradables a ambas partes, y reduciendo el número de reclamaciones.

Como primer paso para la elaboración de dicha guía, UNESPA, identifica una serie de términos, que dice haber contrastado con los consumidores, y que posteriormente clasifica en tres apartados (listado completo en anexos)

- ✓ El primer grupo presenta aquellos términos que considera necesarios dejar de utilizar debido a su alto nivel de complejidad. Un ejemplo de ello sería la edad actuarial, valor de mercado, etc. Y en su lugar, se pretende explicar su significado con otro tipo de lenguaje más accesible.
- ✓ El segundo grupo propone sustituir términos comunes del ámbito asegurador por otros más comunes a los clientes. Un ejemplo sería: diferimiento, que propone ser sustituido por aplazamiento, o póliza por contrato.
- ✓ Por último, este tercer grupo engloba aquellos términos que no han sido capaces de sustituir por uno alternativo, y en su lugar optarán por sustituirlo por una breve explicación. Un ejemplo sería: Carencia, que sería sustituido por: período en el que todavía no se puede disfrutar de la cobertura.

6.3.2. Guía de buenas prácticas de transparencia en la comercialización del seguro

Esta nueva guía, igual que la anterior, es de carácter generalista, y por tanto está dirigida a la totalidad de ramos de seguros, y cuya finalidad es hacer más accesible el seguro al cliente, principalmente en lo relacionado a la información previa a la contratación.

La guía pretende servir de orientación a las entidades aseguradoras, pero respetando la libertad de empresa, es decir, que la adhesión será totalmente voluntaria. Aquellas entidades que se adhieran deberán proporcionar la información contenida en la guía, pero adicionalmente a las obligaciones legales en materia de protección al tomador y asegurado.

UNESPA define en la guía de buenas prácticas:

- **Transparencia.** La mejora constante de la comunicación entre aseguradora y cliente, con el objetivo de facilitar la mejor comprensión por parte del cliente de los derechos y obligaciones derivados del contrato de seguros.
- **Comercialización.** La distribución de seguros realizada a través de los mediadores de seguros, cualquiera que sea la forma que adopten entre los tipos regulados en la Ley 26/2006 de mediación de seguros y reaseguros privados, o de forma directa (oficinas de la entidad aseguradora o a través de medios electrónicos, como son la venta telefónica o internet).
- **Cliente.** La persona, física o jurídica, con la que la entidad aseguradora pudiera tener relación como tomador de un seguro, o como asegurado.

Los elementos que pretende clarificar previo a la contratación del seguro, y que pueden afectar a las entidades que comercializan seguros de decesos serían las siguientes:

- ✓ **Garantías del contrato.**
 - Descripción de las coberturas del seguro.
 - Indicar límites económicos de las coberturas.
 - Indicar las exclusiones si las hubiera.
- ✓ **Precio.** Definir y describir los elementos que pueden influir en el precio del seguro. (Ej. Edad del asegurado, siniestralidad, valor de los servicios,...)
- ✓ **Declaración del riesgo.** Explicar la importancia de declarar de forma precisa y fidedigna la naturaleza o características del riesgo, y que puede comportar no declararlo correctamente. En lo concerniente a decesos correspondería a la declaración del estado de salud.
- ✓ **Venta combinada.** Si se brinda un seguro combinado junto a otros productos, bienes o servicios, no aseguradores, el contenido, alcance y garantías debe diferenciarse de estos para que el cliente pueda distinguir el producto de seguros propiamente dicho, de los bienes o servicios no aseguradores que lo complementan.

Las entidades adheridas también se comprometen a que la venta de soluciones aseguradoras no será una mera colocación del producto que más interese a la compañía, sino que se deberá tener en cuenta las necesidades del cliente, ofreciéndole, dentro del catálogo de productos de la entidad, el que más se adapte a sus necesidades de aseguramiento. Para ello, UNESPA propone la elaboración de Códigos de Conducta accesibles al público indicando los derechos del cliente y las obligaciones de la aseguradora.

La guía también reitera la importancia de evitar cualquier enfoque que pueda presentar al cliente una idea errónea o confusa en relación a las garantías que están o no incluidas en el contrato.

Si el canal de distribución es internet, se deberá facilitar un medio alternativo de consulta para la contratación (ej. Teléfono). Aunque si el medio escogido es un comparador de internet deberán incluir la información que se exija a la tipología de mediador que lo sustente, incluyendo los criterios utilizados en la comparación, el número y nombre de las entidades utilizadas, e indicación sobre si el precio dado es una estimación o el precio final de venta.

Por último, y ahondando más en la protección del cliente, eje fundamental de estas guías, deberán resolver cualquier situación de conflicto que pueda surgir entre aseguradoras o sus canales de distribución, contribuyendo con ello a un fortalecimiento de la imagen y reputación del sector.

6.3.3. Guía de buenas prácticas en la contratación de los seguros de decesos

La última de las guías de buenas prácticas, que se tratará en el presente trabajo, va dirigida específicamente al ramo objeto de estudio. Esta guía amplia y complementa a la tratada en el punto anterior, de transparencia en la comercialización del seguro, centrándola exclusivamente a decesos.

La finalidad principal es la comparabilidad entre las diferentes modalidades de decesos, para que el cliente disponga de toda la información de forma comprensible, y pueda tomar la decisión que más le convenga.

Desde UNESPA, se entiende que el factor fundamental para que el cliente disponga de información comparable y fidedigna, sería la estandarización, tanto en estructura como en contenidos de la información presentada previa a la contratación. Para ello, existe el compromiso firme de que las entidades adheridas a dicha guía facilitarán una nota informativa previa estandarizada con la misma estructura, orden y epígrafes. (Dicha guía estandarizada en anexos). Si bien es cierto, permite cierta flexibilidad respecto a la información contenida en los epígrafes de la nota informativa, siempre que se respeten la información mínima a suministrar.

La nota informativa previa estandarizada recogerá la información de obligado cumplimiento, y que define el RDOSEAR en el artículo 122, deber general de información al tomador, y en el artículo 125, deber particular de información en los seguros de decesos, y ampliará con todos aquellos puntos que puedan contribuir a un mejor entendimiento por parte de los potenciales clientes de decesos, facilitando y agilizando la comparabilidad entre modalidades, eje principal de la guía.

La guía de buenas prácticas también contiene un documento que define las distintas modalidades de decesos, cuya finalidad es facilitar una estandarización en las definiciones. También un cuadro evolutivo de primas y sumas ase-

guradas estimadas, que sirve como ejemplo, de lo que debería incluir con el fin de cumplir con lo establecido en el artículo 125 del RDOSEAR. (Anexos)

6.3.4. Otras iniciativas orientadas a la búsqueda de transparencia y buenas prácticas en el sector

- El Libro Blanco del Seguro. Es otra propuesta de UNESPA en el marco del proyecto *Estamos Seguros*. Su objetivo es presentar al sector seguros, analizar sus cifras, los procesos de trabajo, mostrar cómo funciona esta industria, y resaltar su importancia y los aportes que hace al desarrollo de nuestra sociedad, todo ello utilizando un lenguaje sencillo y ameno, con el fin de facilitar que llegue a todos los públicos.

No es una publicación orientada a los empleados y profesionales del sector, sino al público en general, con el fin de que las novedades y aportes del sector lleguen a todos los estratos de la sociedad.

Además de utilizar un lenguaje sencillo, incorpora entrevistas a profesionales de otros ámbitos empresariales, que tienen algún tipo de ligamen con los seguros, para que puedan aportar otra visión y un lenguaje diferente al que utilizaría un profesional del seguro, muy viciado por lo endogámico que es el sector.

- Seguros para Todos. Iniciativa del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), el Ministerio de Economía y Hacienda y la fundación MAPFRE, cuyo objetivo es el mismo que persiguen las iniciativas presentadas anteriormente.

Utilizan una plataforma web (www.segurosypensioneparatodos.org) y mediante el uso de artículos, cursos, y otros recursos didácticos y amenos, pretenden fomentar y extender el conocimiento de los seguros a toda la población.

7. Conclusiones

Al concluir el estudio y haber pasado por los diferentes estadios del seguro de decesos se tiene una idea más clara del objeto del seguro, sus componentes y las principales magnitudes que lo contemplan.

Se ha comentado que es el seguro no obligatorio de mayor penetración en el mercado español, contando con aproximadamente 23 millones de asegurados, o lo que es lo mismo, casi el 50% de la población española tiene relación con el ramo. Y según se desprende del informe que presenta UNESPA anualmente, Informe Estamos Seguros, el 60% de los sepelios fueron atendidos por los servicios que ofrece un seguro de decesos. Todo ello son datos que ponen de relieve la gran importancia que tiene este ramo, y que brindan tranquilidad y servicio en un momento de máxima dificultad para los allegados de la persona fallecida.

La situación mencionada en el párrafo precedente hace que esta tipología de seguro sea compleja de gestionar. Como todo siniestro que se produce, genera un impacto, pero este impacto es sobre la vida misma de la persona, mejor dicho, el fallecimiento. Es un momento muy delicado para todo el entorno del asegurado, y la función clave de la aseguradora es prestar el servicio de forma impoluta. Ello requiere de una estructura clara, bien preparada, y que actúe de forma articulada orientada a dicho fin, procurando no dejar nada al azar. Es un momento clave para la vida de cualquier póliza. Un mal servicio condicionará la continuidad del resto de miembros.

La gestión del siniestro, y el posterior sepelio, es en sí mismo una barrera de entrada en el sector, que se está viendo superada por los márgenes del propio ramo, principalmente comparado con otros seguros de ámbito generalista.

Otra barrera de entrada en el sector es la gran concentración de empresas. Como hemos visto a lo largo del trabajo, los 10 principales grupos aseguradores concentran el 94% del negocio, y sólo los 5 primeros el 80%. Se hace difícil competir con empresas que aglutinan tanta parte del negocio, y que aprovechan de economías de escala para mantener ese status. Las únicas entidades con capacidad para entrar en el mercado serán otros grupos aseguradores de tamaño considerable, puesto que, la estructura de venta y postventa en decesos es compleja y cara.

En la tercera parte del trabajo se comenta de forma teórica como elaborar una prima, su apoyo sobre bases técnicas y las diferentes modalidades que ofrece el mercado. Tradicionalmente, la prima que se comercializaba era la prima nivelada. Se extendió rápidamente y conformaba, y aun conforma las carteras de las grandes aseguradoras. Tanto es así, que actualmente representa el 68% de las primas en vigor, aunque perdiendo paulatinamente peso en favor de otras modalidades, como son la prima mixta.

También hay un repunte de las primas únicas, normalmente orientadas a un público mayor (más de 70 años), y que no disponía de un seguro de decesos.

Anticipan la prima, a un precio menor de lo que podría costarles en el mercado el servicio fúnebre, pudiéndose aprovechar, en algunos casos, de algún servicio extra incluido en la póliza.

Ninguna modalidad es mala o peor por sí misma, y que haya variedad en el mercado, permite a los clientes elegir la que más les conviene según sus necesidades. En origen se pensó en la prima nivelada, porque era una forma de ofrecer el servicio con unas primas constantes, o con poco incremento, durante toda la vida de la póliza. Pero la aparición de las otras tipologías ha ido robando asegurados a esta modalidad, principalmente en la nueva producción, y en edades relativamente jóvenes, algunas veces *engañados* por el precio. Este fue un tema controvertido muy ligado a la transparencia en los seguros, que se trata capítulos después.

Otra conclusión que se puede extraer del estudio es que las pólizas de decesos se están convirtiendo en auténticos multirriesgos o multiservicios, agrupando cada vez más coberturas y servicios, muchos de índole muy diversa. Son servicios y coberturas, normalmente, accesorias y voluntarias, que dotan de más valor a la póliza.

Un tema que podría ser de estudio para futuros trabajos es si el seguro de decesos mantendrá su independencia como ramo de seguros. Se ha comentado a lo largo del trabajo que es una modalidad propia de nuestro país. Fuera de nuestras fronteras se puede ver integrado como servicio en algunos seguros de vida, o como modalidad indemnizatoria. ¿Y por qué no en alguna otra modalidad de no vida, como el clásico multirriesgo de hogar?

Ya en la parte final, se tratan dos temas importantes. Primero los canales de distribución presentados de forma genérica según clasificación del sector, y posteriormente analizando los dos canales de mayor importancia actualmente en la distribución de decesos. Y posteriormente, un tema de máxima actualidad, como es la transparencia en el sector, muy ligado a la buena o mala praxis, y que repercute de forma directa en la percepción que se tiene de los seguros.

El canal tradicional, y que aun maneja el mercado de la distribución en decesos es el canal agentes, con el 70% de la cartera. Estos presentan una serie de ventajas respecto al resto de canales, principalmente la cercanía de trato, la experiencia y la formación. Y suelen ser el primer contacto con el cliente en el momento que se produce el siniestro, por lo tanto una figura clave en la gestión de la póliza a todos los niveles. Por el contrario, suele ser un canal con un coste bastante alto.

Y por otra parte, surge un nuevo y fuerte competidor como es el canal banca-seguros. Aprovechan de su amplia red de distribución bancaria y su amplia experiencia en ventas, para mediante algún acuerdo de colaboración con una entidad aseguradora entrar a formar parte del mercado. Y se desprende del análisis hecho que han entrado con fuerza en el ramo, ya que actualmente disponen de una cuota de mercado respecto a la nueva producción en torno al

44%. Muy cercano a la cuota de agentes que se sitúa sobre el 49%. Prácticamente se reparten el mercado de nueva producción.

Por último, tratamos un tema de actualidad como es la transparencia en los seguros, cuyo fin es la búsqueda de la confianza del cliente. Se entiende que al ofrecer toda la información que requiera y de la forma más sencilla posible, es decir, ser más transparentes, mejoraremos el ratio de confianza.

Si algo no es transparente, no es entendible, por lo tanto no puedes confiar en ello. ¿Quién confía en algo que desconoce? Y en esclarecer ese desconocimiento es donde ha puesto el foco el sector. Ya sea regulación normativa, como es la nota informativa o el futuro documento de información de producto asegurador, o bien por autorregulación del sector.

UNESPA propone una serie de guías y procedimientos, para aligerar de terminología enrevesada al sector. Utilizar lenguaje más sencillo, y estandarizar la información que se ofrece al cliente en el momento previo a la contratación, para que disponga de todos los medios suficientes para elegir con criterio la opción que desea de seguro.

También se comenta durante el trabajo, que esa búsqueda de la sencillez puede repercutir en la exactitud de las palabras. Por lo que se debe ser cauteloso con las medidas a adoptar. Y también es importante la búsqueda de la eficiencia y no repetir la información que se da al cliente. No tiene sentido presentarle la misma información precontractual por vías distintas y duplicando o triplicando el envío de documentación, puesto que todo ello tiene un coste. Aunque sí que es cierto que se necesita de un periodo de convivencia entre medidas nuevas y antiguas, para testarlas, ver qué efecto surten, y posteriormente decidir si son sustituibles.

8. Bibliografía

Artículos:

MONTIJANO GUARDIA, Francisco. La Actividad de Bancaseguros en el Mercado Asegurador Español. Boletín económico de ICE nº 2771. Pág. 18

Informes:

UNESPA. Proyecto Estamos Seguros. Guía de las buenas prácticas en el uso terminológico utilizado en el documento de información de productos de seguros de no vida.

UNESPA. Proyecto Estamos Seguros. Guía de buenas prácticas de transparencia en la comercialización del seguro.

UNESPA. Proyecto Estamos Seguros. Guía de buenas prácticas en la contratación de los seguros de decesos.

ICEA. Canales de Distribución. Estadística Año 2010. Informe 1220.

ICEA. Canales de Distribución. Estadística Año 2017. Informe 1521.

ICEA. EL Seguro de Decesos. Estadística Año 2017. Informe 1503.

ICEA. Evolución del Mercado Asegurador. Estadística Año 2017.

ICEA. Informe Económico del Sector Asegurador. Informe 1497. Año 2017.

ICEA. Oferta y Demanda en el Mercado de Seguros para Particulares. Doc. nº 218. Año 2012.

Fuentes de internet:

INESE. La cobertura de asistencia veterinaria es un mercado con un claro crecimiento. 26 de Julio 2017.

<https://www.inese.es/noticias/la-cobertura-de-asistencia-veterinaria-es-un-mercado-con-un-claro-crecimiento> (Fecha de consulta. 17 de Julio 2018).

URIA. Principales Novedades Introducidas por la Nueva Directiva de Distribución de Seguros.

<https://www.uria.com/documentos/publicaciones/5099/documento/foro05.pdf?id=6760> (fecha de consulta. 29 de Agosto 2018)

Estudios:

CORTÉS MARTÍNEZ, F.J. Análisis Global del Seguro de Decesos. Colección Cuadernos Dirección Aseguradora. Publicación nº 21.

REAL CAMPOS, S. Modelo de Proyección de Carteras de Seguros para el Ramo de Decesos. Fundación Mapfre 2011.

FERRER ARILLA, J. El Seguro de Decesos: Presente y tendencias de futuro. Colección Cuadernos Dirección Aseguradora. Publicación nº 159.

Fuentes Oficiales:

Directiva 2004/113/CE, sobre aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en el acceso a bienes y servicios y su suministro.

LEY 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

Ley 33/1984, de 2 de agosto, sobre Ordenación del Seguro Privado.

Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de Seguros Privados.

Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados.

Orden Ministerial del 4 de febrero de 1958. Tarifas Obligatorias de Primas o cuotas técnicas mínimas para el seguro de enterramientos.

Orden Ministerial de 29 de julio de 1982

Real Decreto 2486/1998, de 20 Noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación y Supervisión de Seguros Privados.

Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.

Real Decreto 1060/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.

Directiva Europea 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo, 20 de enero de 2016, sobre la distribución de seguros.

Carlos Matilla Pueyo

Nacido en Oviedo (Asturias) en 1987. Licenciado en Economía y máster en Ciencias Actuariales y Financieras por la Universidad de Barcelona.

Desde el año 2015 formo parte de Nortehispana de Seguros y Reaseguros, siendo actualmente el responsable de la unidad Control de Gestión y Planificación.

Anexos

ANEXO I

| NOTA INFORMATIVA PREVIA ESTANDARIZADA PARA LOS SEGUROS DE DECESOS (Pólizas individuales y/o familiares) | |
|--|--|
| 1.- Denominación social de la empresa contratante y forma jurídica. Dirección del domicilio social de la entidad, incluyendo el Estado miembro en el que éste se halle establecido, y, en su caso, de la sucursal que tenga establecida en España. | |
| 2.- Nombre del producto. | Se elaborará una nota informativa por cada modalidad de producto. |
| 3.- Modalidad de seguro en función del tipo de prima | <ul style="list-style-type: none">- A Prima nivelada- A Prima Natural- A Prima Seminatural- A Prima Mixta (combinación anteriores)- A Prima Única <p>Respecto de la modalidad en cuestión, se incluirá la definición de aquella que se está ofertando, características y método de cálculo de la prima inicial y primas sucesivas.</p> |
| 4.- Garantía principal de decesos | |
| 4.1.- Identificación de los factores de riesgo considerados en el cálculo de la prima de decesos. | Se identificarán aquellos factores de riesgo objetivos a considerar en la tasa de prima a aplicar en las sucesivas renovaciones de la póliza: <ul style="list-style-type: none">- Edad del asegurado- Costes de los servicios funerarios en función de la zona geográfica- En su caso, otros criterios de aplicación |
| 4.2.- Evolución de la prima y capitales de la garantía de decesos | Se incluirá, en aquellos productos con primas sucesivas, un cuadro evolutivo estimado de las primas comerciales anuales hasta que el asegurado alcance la edad de noventa años, especificando: <ul style="list-style-type: none">- Detalle de la evolución previsible de las primas comerciales anuales a partir de la edad del |

| | |
|---|--|
| | <p>asegurado en el momento de la contratación de la póliza, expresadas en tasas sobre mil euros de capital asegurado inicial</p> <p>- Detalle de la evolución de los capitales asegurados</p> |
| 4.3.- Renovaciones | Se informará sobre las actualizaciones de capitales asegurados o de prestaciones y de primas a aplicar en las renovaciones, así como el plazo previo al vencimiento y la forma en la que se van a comunicar al tomador del seguro |
| 5.- Garantías complementarias y/o accesorias | Se indicará el importe de la prima correspondiente a cada una de las garantías complementarias (por ejemplo, traslado) o accesorias (por ejemplo, asistencia, accidentes, etc.), con independencia de que correspondan o no a otro ramo de seguro. |
| 6.- Condiciones de resolución del contrato | <p>Se informará, en aquellos productos con primas sucesivas, sobre la duración del contrato y su posible renovación tácita, salvo oposición del tomador, dentro del período legalmente establecido al efecto.</p> <p>En caso de impago de la prima o reserva o inexactitud por parte del tomador del seguro en la declaración de las circunstancias por él conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo, el asegurador podrá resolver el contrato conforme a lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro.</p> |
| 7.-Derecho de rehabilitación | Existencia o no del derecho de rehabilitación de la póliza y, en su caso, condiciones para su aplicación. |
| 8.- Límites y condiciones relativos a la libertad de elección del prestador | Se pondrá a disposición del asegurado, de forma fácilmente accesible, la relación de prestadores de servicios que garantice una efectiva libertad de elección salvo que, en su caso, se prevea un único prestador en el contrato. |
| 9.- Tributos repercutibles. | Se informará de los tributos que sean repercutibles en cada momento al tomador (en la actualidad el |

| | |
|--|--|
| | recargo de liquidación para fines de liquidación del 1,5 por mil de la prima y el 6% de IPS). |
| 10.- Instancias de reclamación. | Se informará de la existencia del Defensor del Asegurado, si la Entidad lo tuviera, Departamento de reclamaciones y las posibles instancias para la resolución de conflictos. |
| 11.- Legislación aplicable | Se informará de la legislación aplicable a la póliza (Ley de Contrato de Seguro). |
| 12.- Situación financiera y de solvencia de la entidad aseguradora | Se hará referencia al informe sobre la situación financiera y de solvencia del asegurador, regulado en el artículo 80 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, y cómo el tomador puede acceder a la información contenida en el mismo. |

ANEXO: LISTADO DE TÉRMINOS

Primer apartado: términos que por su complejidad se considera necesario dejar de utilizar. En su lugar, se explicará su significado en un lenguaje accesible al consumidor.

| Término original | Término propuesto |
|-------------------------|------------------------------|
| Edad Actuarial | No se utilizará este término |
| Expoliación | No se utilizará este término |
| Valor de mercado | No se utilizará este término |
| Valor de nuevo | No se utilizará este término |
| Valor de reposición | No se utilizará este término |
| Valor estimado | No se utilizará este término |
| Valor real | No se utilizará este término |
| Valor venal | No se utilizará este término |

Segundo apartado: Términos comúnmente utilizados en el lenguaje asegurador y que se propone sustituir por otros de lenguaje común, más cercanos a los consumidores.

| Término original | Término propuesto |
|-----------------------|---------------------------|
| Baremo | Tabla de valoración |
| Diferimiento | Aplazamiento (según caso) |
| Dolencia preexistente | Dolencia previa |

| | |
|---------------------------|--|
| Extorno | Devolución |
| Fecha de Efecto | Fecha de inicio |
| Parte de siniestro | Comunicación o declaración a la entidad (según ramo) Sinónimo según ramo o modalidad: daño/accidente/incidente/pérdida/prestación/fallecimiento/incapacidad... |
| Pérdida pecuniaria | Pérdida económica |
| Póliza | Contrato |
| Prima | Precio/Aportación/Pago |
| Prima fraccionada | Pago por plazos |
| Prima periódica | Precio o aportación periódica/Pago periódico |
| Prima única | Precio/Aportación /Pago único |
| Provisión Matemática | Fondo/Saldo acumulado |
| Rescisión | Finalización (indicar la causa) |
| Rescate | Reembolso anticipado |
| Revalorización automática | Actualización automática |
| Siniestro | Sinónimo según ramo o modalidad: daño/accidente/incidente/pérdida/prestación/fallecimiento/incapacidad... |
| Sobreprima | Sobreprecio/aumento del precio |
| Subsidio | Indemnización periódica |
| Suscribir | Contratar |

| | |
|-------------|-----------------------|
| Tomador | Contratante |
| Vencimiento | Fecha de finalización |

Tercer apartado: Términos que se propone sustituir por una breve explicación al no haberse encontrado un término alternativo en el lenguaje común.

| Término original | Término propuesto |
|-------------------------|--|
| A primer riesgo | Importe máximo cubierto |
| Baremo de automóviles | Sistema de valoración de daños personales en accidentes de circulación |
| Bonus-Malus (autos) | Cálculo del precio del seguro en función del historial de accidentes |
| Carencia | Período en el que todavía no se puede disfrutar de la cobertura |
| Concurrencia de seguros | Tener más de un seguro que cubra lo mismo |
| Contenido | Mobiliario y objetos asegurados |
| Continente | Inmueble asegurado |
| Enriquecimiento injusto | Recibir más de lo que corresponde |
| Franquicia | Cantidad a cargo del asegurado en cada (según ramo): daño/accidente/incidente/pérdida/prestación/fallecimiento/incapacidad... |
| Gastos de salvamento | Gastos necesarios para reducir los daños |

| | |
|-------------------------|--|
| Infraseguro | Asegurar algo por debajo de su valor |
| Lucro cesante | Lo que dejas de ganar |
| Mora | Retraso injustificado en el pago |
| Período de devengo | Período a partir del cual se cobra la prestación |
| Preexistencia | Que ya existía en el momento del (según ramo) daño/accidente/incidente/pérdida/prestación/fallecimiento/incapacidad... |
| Regla proporcional | Cálculo para determinar la indemnización cuando se asegura por debajo del valor del bien asegurado |
| Repetición | Reclamar lo pagado al responsable del daño |
| Riesgos extraordinarios | Riesgos cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros (CCS). Definir CCS. |
| Sobreseguro | Asegurar por encima de su valor |
| Unit linked | Modalidad de seguro de Vida en el que el contratante asume el riesgo de la inversión |
| Vida Entera | Seguro de vida vitalicio |

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: “Solvencia II. Aplicación práctica en una entidad de Vida” 2007/2008
- 28.- Salvador Esteve Casablancas: “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 Galcerá 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.- José 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" 2009/2010
- 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 Siniestros. El procedimiento de peritos" 2004/2005
- 52.- M^a Carmen Lara Ortiz: "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.- Victor 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 Muguierza 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 Texidó: "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 Rifá: "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
- 206.- Cristina Alberch Barrio: "Seguro de Crédito. Gestión y principales indicadores" 2016/2017
- 207.- Ian Bachs Millet: "Estrategias de expansión geográfica de una entidad aseguradora para un mercado específico" 2016/2017
- 208.- Marta Campos Comas: "Externalización del servicio de asistencia" 2016/2017
- 209.- Jordi Casas Pons: "Compromisos por pensiones. Hacia un nuevo modelo de negociación colectiva" 2016/2017
- 210.- Ignacio Domenech Guillén: "El seguro del automóvil para vehículos sostenibles, autónomos y conectados" 2016/2017
- 211.- Maria Luisa Fernández Gómez: "Adquisiciones de Carteras de Seguros y Planes de Pensiones" 2016/2017
- 212.- Diana Heman Hasbach: "¿Podrán los Millennials cobrar pensión?: una aplicación al caso de México" 2016/2017
- 213.- Sergio López Serrano: "El impacto de los Ciberriesgos en la Gerencia de Riesgos Tradicional" 2016/2017
- 214.- Jordi Martí Bernaus: "Dolencias preexistentes en el seguro de Salud: exclusiones o sobreprimas" 2016/2017
- 215.- Jéssica Martínez Ordóñez: "Derecho al honor de las personas jurídicas y reputación online" 2016/2017
- 216.- Raúl Monjo Zapata: "La Función de Cumplimiento en las Entidades Aseguradoras" 2016/2017
- 217.- Francisco José Muñoz Guerrero: "Adaptación de los Productos de Previsión al Ciclo de Vida" 2016/2017
- 218.- Mireia Orenes Esteban: "Crear valor mediante la gestión de siniestros de vida" 2016/2017

- 219.- Oscar Pallisa Gabriel: "Big Data y el sector asegurador" 2016/2017
- 220.- Marc Parada Ricart: "Gerencia de Riesgos en el Sector del Transporte de Mercancías" 2016/2017
- 221.- Xavier Pérez Prado: "Análisis de la mediación en tiempos de cambio. Debilidades y fortalezas. Una visión de futuro" 2016/2017
- 222.- Carles Pons Garulo: "Solvencia II: Riesgo Catastrófico. Riesgo Antropógeno y Reaseguro en el Seguro de Daños Materiales" 2016/2017
- 223.- Javier Pulpillo López: "El Cuadro de Mando Integral como herramienta de gestión estratégica y retributiva" 2016/2017
- 224.- Alba Ballester Portero: "El cambio demográfico y tecnológico: su impacto en las necesidades de aseguramiento" 2017/2018
- 225.- Luis del Blanco Páez: "Aportación de valor al cliente desde una agencia exclusiva de seguros" 2017/2018
- 226.- Beatriz Cases Martín: "¿Blockchain en Seguros?" 2017/2018
- 227.- Adrià Díez Ruiz: "La inteligencia Artificial y su aplicación en la suscripción del seguro multirriesgo de hogar" 2017/2018
- 228.- Samantha Abigail Elster Alonso: "Soluciones aseguradoras de acción social (público-privada) para personas en situación de vulnerabilidad. Exclusión Social / Residencial y Pobreza Energética" 2017/2018
- 229.- Cristina Mallón López: "IFRS 17: Cómo afectará a los balances y cuenta de resultados de las aseguradoras" 2017/2018
- 230.- Carlos Matilla Pueyo: "Modelos de tarificación, transparencia y comercialización en los Seguros de Decesos" 2017/2018
- 231.- Alex Muñoz Pardo: "Aplicación de las nuevas tecnologías a la gestión de siniestros multirriesgos" 2017/2018
- 232.- Silvia Navarro García: "Marketing digital y RGDP" 2017/2018
- 233.- Agustí Ortega Lozano: "La planificación de las pensiones en los autónomos. Nueva reglamentación" 2017/2018
- 234.- Pablo Talisse Díaz: "El acoso escolar y el ciberbullying: como combatirlos" 2017/2018
- 235.- Jordi Torres Gonfaus: "Cómo llevar a cabo una estrategia de fidelización con herramientas de relación de clientes" 2017/2018
- 236.- Anna Valverde Velasco: "Nudging en el ahorro en la empresa. Aplicación de la Economía del Comportamiento a los instrumentos de Pensiones de Empleo" 2017/2018
- 237.- José Manuel Veiga Couso: "Análisis competitivo del mercado de bancaseguros en España. Una perspectiva de futuro para el periodo 2019-2021" 2017/2018
- 238.- Laura Villasevil Miranda: "Ecosistemas conectados en seguros. Análisis de seguros en el marco de la economía colaborativa y las nuevas tecnologías" 2017/2018