

278

**Passat, present i futur del món de
l'assegurança i la seva mediació**

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



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

278

**Passat, present i futur del món de
l'assegurança i la seva mediació**

Estudi realitzat per: Lluís Carles Avellà i Riera
Tutor: Sr. Francesc Santasusana Riera

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

Curs 2020/2021

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

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

Presentació i agraïments

En primera instància, voldria agrair a la meva Companyia SegurCaixa Adeslas per la confiança depositada en la meva persona en tot moment. També, a la Directora Regional Noreste de SegurCaixa Adeslas, Sílvia Martínez, per oferir-me la possibilitat d' accedir en aquest Màster.

Agrair en especial al meu tutor, Sr. Francesc Santasusana, President de Col·legi de Mediadors de Barcelona pel seu mestratge, disponibilitat i ajuda en la confecció d' aquesta tesi. Alhora, donar les gràcies a Jordi Parrilla, Director del CECAS per facilitar-me tot tipus d'informació relacionada.

I sobretot, a tots els meus companys de Màster que, vista la situació especial de pandèmia, han estat del tot imprescindibles per poder portar a bon port el curs amb ordre, dedicació i una gran dosi de complicitat i bon humor entre tots.

No voldria deixar de fer esment a la Dra. Mercedes Ayuso Gutierrez i al Dr. José Luis Pérez Torres pel seu permanent esforç en acollir i acompanyar als alumnes dins d' un Màster ben estructurat i vital per la formació de qualsevol professional del sector de l' assegurança.

Moltes gràcies a tots!

SUMARI

La veritat d' aquesta tesi és una : Neix d' una evidència i alhora una inquietud personal viscuda en l' assistència d' aquest màster. L' evidència és que el món de l' assegurança i de retruc la mediació, són un dels principals pilars de l' evolució i avanç de la humanitat des de tots els punts de vista : Econòmics, de caràcter social o demogràfic, de sostenibilitat de les estructures sanitàries, de les pensions i de l' estabilitat dels Estats en general. Sense les assegurances i els Mediadors, quantes empreses, negocis, famílies o persones haurien subsistit a les adversitats que presenten la producció industrial, la climatologia, els accidents de qualsevol tipus, la malaltia o la jubilació? Vist els arguments, es pot dir amb total rotunditat que les assegurances i els Mediadors han estat, són i seran essencialment vitals per a la societat.

Respecte a la inquietud personal..., he de dir que, malgrat la meua dilatada experiència de 30 anys treballant i lluitant en el sector de les assegurances, desconec i la majoria desconeixen en gran mesura els antecedents i història del món de l' assegurança i els seus Mediadors. Aquesta tesi pretén rendir tribut al passat, present i futur del món de l' assegurança i la seva mediació d'una manera poc acadèmica però honesta i sincera sense oblidar buscar la veritat, l' exactitud i fiabilitat de les informacions incloses i amb la passió personal que em caracteritza.

Paraules Clau: Antecedents de l' assegurança, Llibre del Consolat de la Mar, Ordenances de Burgos, Mediator, Big data Insurance.

SUMARIO

La verdad de esta tesis es una: Nace de una evidencia y al mismo tiempo de una inquietud personal vivida en la asistencia de este máster. La evidencia es que el mundo del seguro y su mediación, son uno de los principales pilares de la evolución y avance de la humanidad desde todos los puntos de vista: Económicos, de carácter social o demográfico, de sostenibilidad de las estructuras sanitarias, de las pensiones y de la estabilidad de los Estados en general. Sin los seguros y los Mediadores, cuántas empresas, negocios, familias o personas hubieran subsistido a las adversidades que presenta la producción industrial, la climatología, los accidentes de cualquier tipo, la enfermedad o la jubilación? Visto los argumentos, se puede decir con total rotundidad que los seguros y los Mediadores han estado, son y serán esencialmente vitales para la sociedad.

Respecto a la inquietud personal...tengo que decir que, a pesar de mi dilatada experiencia de 30 años trabajando y luchando en el sector de los seguros, desconozco y la mayoría desconocen en gran medida los antecedentes e historia del mundo del seguro y sus Mediadores. Esta tesis pretende rendir tributo al pasado, presente y futuro del mundo del seguro y su mediación de una forma poco académica pero honesta y sincera sin olvidar buscar la verdad, la exactitud y fiabilidad de las informaciones incluidas y con la pasión personal que me caracteriza.

Palabras Clave: Antecedentes del seguro, Libro del Consulado del Mar, Ordenanzas de Burgos, Mediator, Big fecha Insurance

SUMMARY

This thesis derives from a growing personal awareness that the world of insurance and insurance mediation constitute one of the main pillars of the evolution and advancement of humanity in all its facets, ranging from its economic, social and demographic condition to the sustainability of healthcare and pension structures and to the very stability of States. Without insurance and insurance mediators, how many companies, businesses, families or individuals would have survived the adversities of industrial production, the climate, accidents, illness or retirement? The answer to this question is more than evident: Insurance firms and their mediators have been, are and will continue to be vital for society.

In this thesis, the author reflects on the fact that despite having more than thirty years of experience battling in the insurance sector, he and the majority of his colleagues are quite unaware of the origins and the history of the world of insurance and insurance mediators. For this reason, the thesis seeks to pay tribute to the past, present and future of the world of insurance and mediation adopting a somewhat unconventional approach, but one that, nevertheless, is guided by the author's personal search for truth, accuracy and reliability in his reporting of the facts.

Keywords: Origins of Insurance, Book of the Consulate of the Sea, Ordinances of Burgos, Mediator, Big Data Insurance.

Índex

| | |
|--|----|
| 1. Introducció o presentació del problema o objecte de la tesi..... | 9 |
| 2. Introducció històrica del naixement de les assegurances..... | 11 |
| 2.1. Llibre del Consolat de Mar | |
| 2.2. Les ordenances de Burgos | |
| 3. Els primers Mediadors de l' Estat espanyol..... | 19 |
| 4. Els mediadors dels primers 75 anys del S.XX..... | 23 |
| 4.1.- Infraestructura física i medis per operar. | |
| 4.2.- Efectius de recursos humans. | |
| 4.3.- Estratègia comercial amb el client. | |
| 4.4.- Relació comercial amb la companyia d' assegurances. | |
| 4.5.- Prestacions i serveis a clients. | |
| 4.6.- Administració de la cartera. | |
| 5. Funcions i gestió dels mediadors en el últim terç del S. XX..... | 29 |
| 5.1.- Infraestructura física i medis per operar. | |
| 5.2.- Efectius de recursos humans. | |
| 5.3.- Estratègia comercial amb el client. | |
| 5.4.- Relació comercial amb la companyia d' assegurances. | |
| 5.5.- Prestacions i serveis a clients. | |
| 5.6.- Administració de la cartera. | |
| 6. Punt d' inflexió del 1er terç del S.XXI..... | 33 |
| 7. Irrupció de nous actors en el món assegurador..... | 35 |
| 8. Enquesta sobre les tendències de compra d' assegurances..... | 39 |
| 9. Entrevista al President del Col·legi de Mediadors de Barcelona, Sr. Francesc Santasusana..... | 43 |
| 9.1. Rellevància de la funció del Mediator i dels Col·legis professionals en el sector assegurador i a la societat. | |
| 9.2. Present i futur de la Mediació en el context actual. | |
| 10. Funcions i gestió del Mediator del futur en el S XXI..... | 47 |
| 10.1. Infraestructura física i medis per operar. | |
| 10.2. Efectius de recursos humans. | |
| 10.3. Estratègia comercial amb el client. | |
| 10.4. Relació comercial amb la companyia d' assegurances. | |
| 10.5 Prestacions i serveis a clients. | |

10.6.- Administració de la cartera.

11. Conclusions.....53

12. Bibliografia.....55

Passat, present i futur del món de l' assegurança i els seus mediadors

1. Presentació del problema

L' intenció d' aquesta tesi està estructurada en dos parts fonamentals. La primera pretén plasmar un recull de dades i informacions dels antecedents històrics sobre el naixement de les assegurances i els seus mediadors. Aquest bloc inicial no representa en sí mateix un problema a resoldre però el desconeixement d' aquestes dades si ho és. De fet, mai, mai, en tota la meua trajectòria laboral he rebut formació sobre aquests transcendents fets i des del meu punt de vista, és una de les mancances més rellevants de la meua vida professional. De fet, ara als meus cinquanta-dos anys, he descobert la gran importància de les assegurances dins la història i avanç de l' humanitat. Personalment estic totalment convençut que hauria de ser una formació imprescindible per qualsevol empleat de companyia o mediador. Per què? La resposta es ben senzilla. Si cadascuna de les persones que col·labora en el sector de les assegurances tingués present, dia a dia, la repercussió social i humana de la seva professió, potser podria ser una motivació més per animar, encoratjar i provocar una major productivitat i actitud davant del client i les seves necessitats. Possiblement sigui una visió romàntica i personal de tot plegat però jo ja he avançat que seria una tesi poc acadèmica i decididament trobo que és un fet vital humanament i un principi bàsic per qualsevol Entitat del ram. Inclús, m'atreveria a dir que les Entitats asseguradores haurien d' incorporar en els seus valors principals alguna referència expressa a la seva labor i aportació de benestar social i creixement humà. A dia d' avui no n'he trobat cap que, explícita i directament, faci esment.

Quadre 1 : Valors essencials de diferents companyies.

Valors de diferents Entitats de primer nivell :

- ✓ Qualitat, confiança, dinamisme i proximitat!
- El client primer, integritat, valentia i la companyia nº 1!
- ❖ Solvència, integritat, vocació de servei, innovació per liderar i equip compromès!
- Esperit emprenedor, confiança, excel·lència amb el client i el mercat i lideratge col·laboratiu !

Cap d' elles fan referència explícita a l' aportació de creixement social i humà. Parlen de sí mateixos sense una visió global!

Font : Elaboració pròpia.

La segona part de la tesi, s'endinsa en el món dels mediadors en els seus inicis i en les seves evolucions estructurals, estratègiques i del rol exercit en les diferents èpoques de la història. Analitzaré les funcions i gestió d' un mediador en aspectes com :

- ✓ Infraestructura física i medis per operar.
- ✓ Efectius de recursos humans.
- ✓ Estratègia comercial amb el client.
- ✓ Relació comercial amb la companyia d' assegurances.
- ✓ Prestacions i serveis a clients.
- ✓ Administració de la cartera.

Cal dir que la viabilitat de la gestió de les assegurances seria del tot impossible sense l' intervenció d' un mediador professional i per tant, és una part indivisible del sector assegurador en el passat, present i futur. Per garantir aquest nexa d' unió entre assegurances i mediadors, proposaré alguns passos i canvis que haurien d' abordar els mediadors per modernitzar, adaptar i actualitzar la seva gestió a la realitat actual i futura. Sens dubte, serà una visió totalment personal però alhora meditada i avaluant la situació de canvis permanents a la societat. Per recolzar la proposta, dedicaré capítols a :

- L' irrupció de nous actors en el mercat de les assegurances i quina interacció hi haurà amb els mediadors.
- A l' anàlisi d' una enquesta per valorar tendències de la societat en quant a la contractació i relació amb el món assegurador.
- Transcriuré una entrevista amb el President del Col·legi de Mediadors de Barcelona per conèixer la seva opinió al respecte.

Finalment, estructuraré unes conclusions englobant l' informació esmentada més la bibliografia emprada per la confecció de la tesi, encara que en gran mesura he aplicat el sentit comú i la meva experiència personal.

2. Introducció històrica del naixement de les Assegurances

Certament és del tot complicat entendre fins on arriben les arrels primigènies de l'assegurança. De fet, és tan difícil perquè forma part indivisible de la pròpia creació de la societat humana i la seva supervivència. La humanitat va prosperar en base unes condicions de :

- ✓ Protecció i seguretat.
- ✓ Sedentarisme en comunitat.
- ✓ Col·laboració entre persones.
- ✓ Millores tecnològiques en la producció d'aliments.
- ✓ Capacitat d'augmentar la caça d'animals en grup.
- ✓ Increment en el nivell de les condicions de vida en general.

Aquestes característiques van sorgir de la necessitat del ser humà per fer front a tot tipus d'adversitats i a la garantia que representava l'unitat de grup per poder afrontar-los augmentant les possibilitats d'èxit i per tant, de supervivència.

Realment, podríem dir que el concepte abstracte de l'assegurança va néixer en les albors de l'humanitat. Vist així, queda meridianament clara la transcendència del món de les assegurances. He de dir que mai hagués imaginat, fins la confecció d'aquesta tesi, que arribaria a una conclusió tan llunyana en el temps respecte la meva professió...

A partir d'aquest punt essencial i vital, podem avançar amb una forma d'assegurar els conceptes referits sense arribar, encara, a la contractació d'una pòlissa d'assegurances. Hauran de transcórrer alguns milers d'anys per aconseguir-ho!



Font : Thinglink.

En concret, segons els autors i no sense controvèrsia, hi ha dos moments a la història on sorgeix amb força l'intenció de protegir bens comuns. Fins hi tot, l'inici de les mutualitats o d'assumir determinades adversitats entre un grup socialment relacionat.

Sobre l'any 3.100 abans de Crist, Egipte era una societat eminentment avançada en l'economia, tecnologia, cultura, agricultura o la construcció. És en aquest últim àmbit de l'activitat productiva que emergeixen les primers caixes de previsió social amb aportacions voluntàries dels seus treballadors. El risc de la seva labor els podia provocar la mort o podien deixar orfes als seus fills o sense cònjuge a les seves parelles. Pels egipcis, la mort era un viatge a una nova vida i calia garantir un enterrament en condicions suficients per viure en el més enllà. La condició social i econòmica dels constructors era feble i de forma mancomunada era viable assumir aquests riscos. A més, també donaven cobertura a la resta de la família per la seva manutenció durant un temps.



Font : Pxhere.com

En un altre punt ben distant del món i possiblement sobre la mateixa època, a la Xina també apareixia una modalitat de protecció dels bens comuns. El transport de mercaderies era una constant en aquells temps i normalment es feia a embarcacions petites o de dubtosa seguretat. A més, hi havia persones dedicades a la pirateria que abordaven els vaixells per apoderar-se del material. Aquests fets van obligar a trobar una forma d'assegurar les seves mercaderies durant el trajecte i ho van aconseguir repartint entre diferents barcasses amb un mateix port de destí el seu gènere. D'aquesta manera i en cas d'adversitat o robatori la pèrdua era controlada i no provocava la ruïna dels propietaris.

Amb aquest dos exemples de societats ben allunyades, podrien pensar que tot va ser fruit de la casualitat l'aparició d'aquests sistemes de previsió social i econòmica però res més lluny de la realitat. Aquests fets demostren clarament la directa relació entre l'avanç productiu, econòmic, cultural i de la societat en general i la seva protecció formant un binomi indestriable amb els sistemes precursors de les assegurances que perdurarien i perduren després de més cinquanta segles d'antiguitat.

Més de mil anys després (1792 – 1750 abans de Crist), sorgeixen altres civilitzacions avançades que van adoptar innovadores formes de pre-assegurança. Babilònia va ser una societat moderna en el seu temps i molt desenvolupada en nous sistemes d'irrigació i agricultura. Malgrat que tenien forces excedents d'aliments, els calia transportar matèries primeres per a la seva indústria i el seu art provinents de Pèrsia, Aràbia o Egipte. Per garantir l'èxit del trasllat acordaven el següent :

- ✓ Abans d'iniciar la caravana o la navegació, mercader i caravaner escriuen en dos planxes d'argila l'inventari de la mercaderia a través d'un escriba.
- ✓ Les coïen per conservar-les com a document i es quedaven en propietat una cadascun per la comprovació pertinent a l'arribada a destí.
- ✓ Si tot era correcte, el comerciant compartia el 50% dels seus beneficis amb el caravaner.
- ✓ Si havien pèrdues, el transportista ho havia de pagar amb el seu patrimoni o vida...



Font : Codi d' Hammurabi / Ancient origin.es

Aquest moment de la història és important perquè apareix el primer concepte abstracte de risc, prima i contracte que va quedar ben reflectit al Codi d' Hammurabi (Rei de Babilònia) i plasmat a una estela de basalt on estaven escrites les primeres referències conegudes, entre altres lleis, sobre les assegurances de robatori i responsabilitat civil.

Una mostra més del binomi indivisible de la prosperitat humana i les assegurances es l' època grega. En el S.VIII abans de Crist i aprofitant l' auge econòmic i social van idear vàries modalitats de pre-assegurança en un mode semblant de les actuals mútues :

- Eranoi : A través d' aportacions realitzades pels seus associats es constituïa un fondo comú i en cas d' accidents o altres raons servien per auxiliar els seus membres. Si mancaven recursos, els socis més rics estaven obligats a respondre pels més febles.
- Hetairia : Es tractava d' unes característiques idèntiques però dins dels gremis professionals.
- Koinonia : Dirigit als transports marítims i pensat per rescabalar la pèrdua d' un vaixell. Podríem dir que serà el primer vestigi de l' assegurança marítima que es veure reforçada en la època romana.

Ja en el S.III abans de Crist a Fenícia, Grècia i Roma alhora es va forjar una nova fórmula de pre-assegurança precursora del que, més endavant, significaria l' assegurança marítima, dit *Phoenus Nauticum* o "Préstamo a la gruesa" Aquest nou sistema representa el primer contacte comercial entre la "banca" i el món de l' assegurança perquè consistia en la concessió d' un préstec sobre la mercaderia transportada i des d' aquell instant la propietat passava a ser del prestador fins arribar al port de destí. Si el material patia algun contratemps, el promotor del transport no tenia pèrdues i les assumia el prestador. Si el producte arribava correctament, el comerciant estava obligat a l' adquisició i pagament al prestador més un percentatge d' increment pel risc assumit.

En definitiva, a poc a poc, ja podem identificar a varis elements de l' assegurança actual : Contingut assegurat, risc, contracte i una prima en forma de cost de cobertura del risc assumit per part del prestador.

2.1.- Llibre del Consolat de Mar

Donant un salt important en el temps i sempre seguint el nexa d' unió entre progrés i assegurances passem al S.XIII després de Crist per parlar del Llibre del Consolat de Mar (en endavant dit LLCM) que es tractava del primer compendi de lleis i costums marítimes que ja es venien aplicant al dret romà, grec, bizantí, rodi, italià i francès.

El LLCM va ser fruit d'una necessitat d' organitzar i legislar l' incipient i cada vegada més important negoci del transport de mercaderies pel mar Mediterrani per part del Regne de Catalunya i Aragó. Ordre cronològic :

- ✓ El 1258 el Rei Jaume I ja va atorgar, al barri de la Ribera i no pas a la ciutat de Barcelona, el privilegi de confeccionar les ordenacions de la Ribera que eren un conjunt de normes marítimes. En aquest moment, encara no existia com a tal el nom del Consolat de Mar.
- ✓ Fins el 1282 no apareixen de forma específica els Còsols de Mar.

- ✓ El 1283 el Rei Pere el Gran concedeix a València la jurisdicció autònoma dels Consolats de Mar. Cal dir que fins aquell moment la normativa vigent no tenia cap caràcter oficial i tan sols era una norma de criteri. De fet, una de les particularitats del LICM de València era que per evitar les intromissions de la jurisdicció ordinària es va assignar un jutge d'apel·lacions per resoldre recursos interposats contra sentències dels còsols.
- ✓ A partir 1326 Mallorca va poder replicar d'una manera híbrida entre les normes Barcelona i València un Consolat de Mar i no va ser fins el 1343 que va adquirir jurisdicció plena.
- ✓ El 1363 va se concedit el Consolat de Mar de Tortosa.
- ✓ El 1385 el Consolat de Girona.
- ✓ El 1388 el Consolat de Perpinyà.
- ✓ El 1393 al Consolat de Perpinyà es va ampliar la jurisdicció a actes mercantils no marítims. Aquest fet va ser l' embrió de les futures assegurances marítimes.
- ✓ El 1394 es va autoritzar al Consolat de Barcelona la creació del Consell de la Llotja i defenedors de la mercaderia els quals ostentaven el dret de peritatge sobre les mercaderies.
- ✓ El 1463 el Consolat de Montpeller.
- ✓ El 1474 el Consolat de Marsella.
- ✓ El 1401 el Rei Martí L'Humà atorgar del privilegi de jurisdicció mercantil no marítima als Consolats. En aquest punt incloïen les assegurances.
- ✓ El 1407 apareix el primer manuscrit del LICM de València.
- ✓ El 1435, els Consells de la Llotja van fer successives redaccions sobre les ordenacions de les assegurances marítimes i són considerades com la primera codificació del dret de les assegurances a Europa.
- ✓ El 1484 s' edita imprès en primer LICM de València.
- ✓ Finalment, en aquest recull, fem referència a l' any 1494 en el que es va constituir el Consolat de Burgos amb l' experiència adquirida a Barcelona i València. Aquest primer va ser l' origen de molts Consolats repartits pel Regne de Castella, Espanya i Amèrica durant els S.XV al XVIII.

En conclusió, podem afirmar amb rotunditat que els Consolats de Mar constituïts a Catalunya, Espanya, el vell continent i el nou món van ser tot un revulsiu econòmic per l' humanitat i alhora va permetre una regulació del comerç, del tràfic marítim, les relacions laborals i va ajudar al desenvolupament efectiu i real de l' assegurança marítima. Tal com vinc defensant en tota la tesi, garantir tot allò transportat era essencial pel progrés i evolució de la societat. Sense aquesta cobertura i seguretat imprescindible res hagués avançat ni ningú s' hagués aventurat a exposar tan el seu patrimoni o com la seva vida.

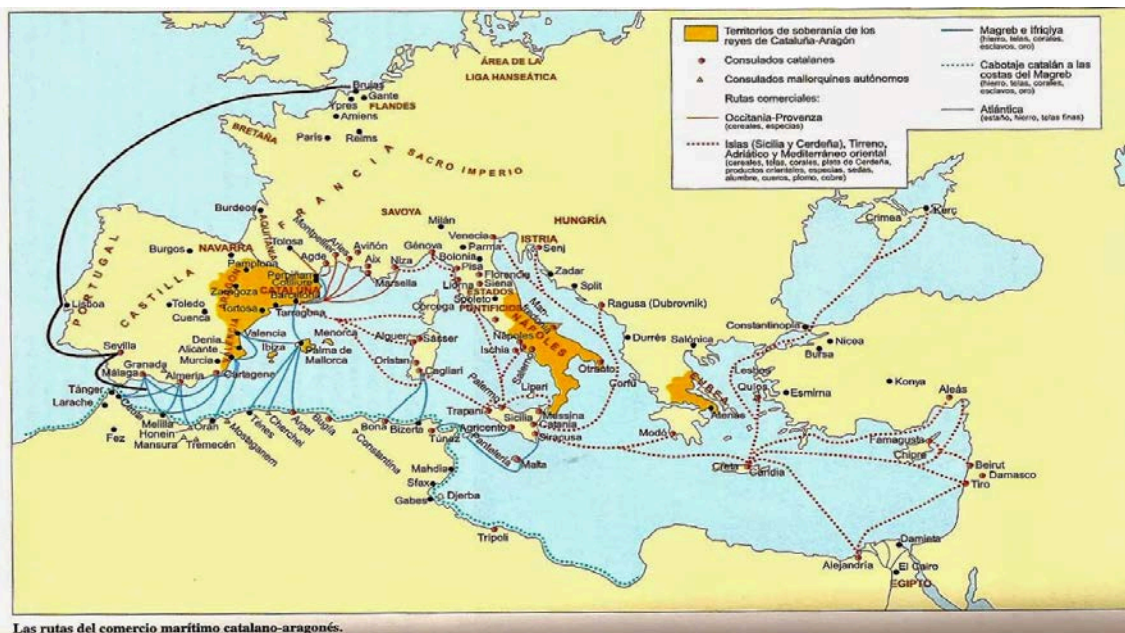
Adam Smith, eminent filòsof i economista de S. XVIII ja indicava en el seu llibre “ La Riqueza de las Naciones “ que :

“ L'esforç natural de tot individu per a millorar la seva pròpia condició, quan s'exercita amb llibertat i seguretat, és un principi tan poderós que, per si mateix i sense cap ajuda, no és únicament capaç de conduir a la societat a la riquesa i a la prosperitat, sinó a superar el centenar d'obstruccions impertinents amb què

la bogeria de les lleis humanes obstaculitza, amb massa freqüència, el seu funcionament.”

Una descripció molt gràfica dels dos components primordials de llibertat i seguretat que permet al ser humà avançar en totes direccions. Sens dubte, les assegurances marítimes van ser un dels elements de seguretat més valorats i apreciats d'aquells temps.

Com a definició simplificada es podria dir que : L' assegurança permet invertir amb seguretat. Sense assegurança no hi ha inversió i sense inversió no hi res!



Las rutas del comercio marítimo catalano-aragonés.

Font : Wordpress.com

Cal dir que sobre els primers contractes de cobertura asseguradora hi ha certa controvèrsia en quina va ser la data inicial però segons les dades que he pogut contrastar, hi ha consens en que el primer contracte emès d' assegurança marítima que es té constància tal com la coneixem ara, sorgeix en el 1347 a Gènova i a Pisa en 1385 la primera pòlissa on ja s' indicaven les "Condicions particulars i generals". Queda clar que probablement fins arribar a aquest consens haurien hagut diferents tipus de contractes intermedis que van fer una funció legal semblant.

Resumidament, poden afirmar que sense el comerç marítim en auge gràcies a l' expansió, conquestes i descobriments de nous territoris, la constitució del Consolats de Mar i el instint de seguretat i supervivència i l' ambició ben entesa, mai haguessin pogut aparèixer les assegurances marítimes però alhora també podem confirmar que sense l' assegurança, el sistema comercial no hagués estat sostenible en el temps. Es tractava d' una simbiosis perfecta i així ha perdurat fins l' actualitat.

2.2.- Ordenances de Burgos.

Tal com he indicat en capítol anterior, el 1494 es va constituï el Consolat de Mar de Burgos. A priori, podria semblar ben estrany que un lloc sense mar avales la formació d' un consolat de mar però cal tenir en compte que la llana va ser un producte de primera necessitat i exportat a tot el món conegut accedint per terra fins el port i carregat en vaixell pel seu transport. Evidentment, tota aquella mercaderia s' havia d' assegurar per evitar possibles pèrdues econòmiques. Aquesta realitat va transformar Burgos a tots nivells i la va erigir com un dels nuclis més importants en el transport marítim i assegurador del S.XVI.

Les Ordenances de Burgos va ser redactades el 1536 per un grup de mercaders de Burgos i confirmades el 1538 per l' Emperador Carles I d' Espanya / V de l' Alemanya. Revisades al 1572. La seva constitució es va produir en un moment cabdal i va redefinir el conceptes essencials del Consolat de Mar i les seves funcions pels següents raonaments :

- ✓ En primer lloc, cal destacar que el Consolat de Burgos, encara que durant un període de temps escàs (S.XVI), va ser un centre econòmic de primer ordre en l' exportació de llana a diferents països.
- ✓ Encara que les Ordenances de Barcelona i València van estructurar i codificar les bases de les costums, usos marítims i es va obrir la porta a gestionar assumptes mercantils no marítims com les assegurances, inclús es feien referències a contractes o certes figures de mediació entre navegant i propietari de la mercaderia, cal esmentar que Burgos va perfeccionar i legislar en termes formals i concrets sobre les assegurances i la mediació.
- ✓ Par altra banda, les ordenances de Barcelona es limitava ha descriure la mercaderia assegurada sense advertir altres riscos com la pròpia naturalesa del material o deixar a càrrec o franquícia de l' assegurat una 1/8 part dels productes transportats i les disposicions de Burgos una proporció de 1/10.
- ✓ Van introduir i imposar un contracte o pòlissa oficial d' assegurança, el qual era sotmès a la jurisdicció consolar i prohibia expressament els contractes privats. L' intenció era equiparar la legislació en tots els contractes, regular el mercat d' assegurances i evitar els fraus o conflictes entre els intervinents.
- ✓ Una altra innovació dels castellans va ser el pagament de les primes a les fires de Medina del Campo (2/3 anuals), la doctrina de l' extorn, l'abandó o desistiment de les mercaderies, completament ignorada per les Ordenances catalanes, les quals tampoc s'ocuparen del canvi de nau en ruta, de l'estimació d'avaries i de la manera d'explicar-les o el temps de desemborsaments en cas de sinistre que s' efectuaven coincidint amb la celebració de dites fires.
- ✓ La regulació del mercat d' assegurances era completa. No solament registrava les pòlisses sinó que també ho feia amb els poders del que te-

nien potestat de signar pòlisses. Fins i tot, limitava un màxim de temps per registrar la documentació i en cas contrari, l'indemnització es podia demorar 8 mesos.

- ✓ Era tal l'influència de les Ordenances de Burgos que moltes de les pòlisses contractades a altres parts d'Espanya o Portugal eren enviades a Burgos per emparar-se en la seva jurisdicció.
- ✓ Les Ordenances de Burgos definien clarament un munt de conceptes asseguradors per valorar el risc : Qualitat de la nau, època del viatge, qui era el capità del vaixell, preu de l'assegurança, situació política del moment o presència de pirateria.
- ✓ Un dels punts més transcendents va ser l'existència del primer registre conegut de la contractació " por comisión " o " encomenderos ", és a dir, els agents i corredors actuals. El més rellevant és la referència a l'especialització i dedicació al negoci assegurador. La curiositat és que " por comisión " no té les connotacions crematístiques del cobrament d'una comissió...en realitat indicava que algú contractava una pòlissa en nom d'un tercer i aquest algú havia d'estar registrat, regulat i autoritzat en tota regla pel Consolat .

«Como hay algunos mercaderes d'esta Universidad que toman seguros por comisiones de muchas personas extranjerias que residen en Flandes, Italia y otras partes, por les Complacer, porque los tales hacen allí sus negocios, a los quales es costumbre que en fin de año les embien la quenta y razón de los seguros que les han tomado y del interés o daño que en ellos ha habido, e sí hay interés les acudan con ello».

(Ordenanza del Consulado de Burgos nº LXX de 1538).

Malauradament, malgrat totes les innovacions, millores i la transformació que el Consolat de Mar de Burgos va representar per el transport marítim, les assegurances i el Mediadors, la decadència de l'imperi espanyol, la ruptura amb Flandes, la crisi econòmica i les malalties pandèmiques van estroncar quasi un segle de modernització i consolidació del sector assegurador amb un sistema únic de gestió que va ser embrió i mirall de les futures companyies asseguradores.

3. Els primers Mediadors de l' Estat espanyol

La veritat es que, a mida que vaig seguint la història del món de l' assegurança, no tinc cap dubte de l'estreta i indivisible relació entre les assegurances i l' evolució de l' humanitat...Un motiu més per corroborar-ho, és l' aparició dels Mediadors o corredors d' assegurances. ¿Per què? Doncs perquè una de les característiques primordials del ser humà és la capacitat innata de comunicar-se, parlar, pactar, acordar, negociar, consensuar, raonar, estipular, convenir, confluïr, convergir, en definitiva, de ser mediador entre persones, famílies, grups socials o d' interessos comuns o entre països. Ja queda clar que no sempre tenim èxit vista les situacions que vivim de guerres i desacords globals però la pregunta important aquí i ara és : Quina és la funció del Mediator / Corredor / Agent des de els seus inicis a la història?? Doncs la funció del Mediator, d' ara i d' abans, està perfectament entroncada i inserida en tots i cadascun dels valors innats relacionats anteriorment, per tant, podem afirmar que els Mediator i l' assegurança no van néixer fa 50 segles a Egipte i la Xina...va néixer de forma abstracta i conjunta amb la pròpia aparició de l' home i la dona a la terra. Per molt tremendista i agosarat que sembli, jo, n'estic convençut!

El Mediator o Corredor d' assegurances com a concepte estricta, va sorgir fruit d' una evolució lenta però amb una tendència natural fins arribar a la funció actual. En el seus inicis, no tenien connexió amb el món de l' assegurança. Els primers antecedents provenen de l' època del Rei Alfons X de Castella, dit "el Savi". Ja, en les seves 7 Partidas o Libro de las leyes (33, 26, p. 2) que eren un conjunt de normes jurídiques que pretenien ordenar i regular el Regne al mitjans del S.XIII deien sobre els Corredors que :

"andan en las almonedas, e venden las cosas, pregonando, quanto es lo que dan por ellas"

"E porque andan corriendo de la una parte a la otra, mostrando las cosas que venden, por esso son llamados Corredores"

No deixa de ser sorprenent per la senzillesa i procedència de la paraula i alhora, del tot evident, de per què els nombraven Corredors...

En aquell temps, podríem arribar a pensar que els corredors eren simples pregoners de les vendes que es feien a les " almonedas " o subhastes públiques però hi ha tres raons bàsiques que ens clarifiquen que no ho eren :

1. Els pregoners eren persones a sou, normalment municipal, que traslladaven els bàndols de les normatives acordades al municipi i altres avisos i els corredors no tenien un lligam funcional ni cobraven un sou.
2. La labor dels Corredors no consistia només en comunicar què podien oferir o a quin preu, també es dedicaven a negociar, concretar i conciliar els interessos de venedors i possibles compradors.
3. Els Corredors del S. XIII ja promulgaven un sentiment corporativista o una certa semblança als Col·legis de Mediadors actuals. De fet, els Cor-

redors solien agrupar-se en confraries o universitats per defensar els seus interessos.

En aquesta època, els corredors comerciaven i conciliaven vendes en tot tipus de productes i havien vàries classes de Corredors :

- Corredor de “ Haber y peso”. Encarregat del pes i mesurament dels productes venuts.
- Corredors de “vino y vinagre”.
- Corredors de “ Aceite”.
- Corredores de “pescado”.
- Corredores de “piedra y concha”.
- Corredores de “pieles y cueros”.
- Corredors de “Caballerías de Silla”.
- Corredors de “bestias de albarda y carga”.
- Corredors de “joyas y ropas de cuello”.
- Corredores del “Oro”.
- Corredores de “Oreja o cambio”.
- Corredores de “Lonja y oreja”.

El més destacables i professionals van ser els de “Llotja i orella” perquè podien dedicar-se a tots els tipus d’ activitats mercantils i prestacions econòmiques relacionades amb la compra venda. Es denominaven de Llotja perquè el seu àmbit d’ actuació eren els espais o edificis civils construïts expressament per reunions comercials per venedors o compradors. Aquest edificis eren gestionats i dirigits pels Consolats de Mar, per tant, les operacions de tots el intervi-nents disposaven d’ una regulació estricta i ben definida.

Els dits Corredors de Llotja i Orella o canvi podien tenir diferents especialitzacions malgrat que pertanyien a la mateixa confraria o universitat. És en aquest punt quan sorgeixen els que es dedicaven al món de les assegurances i que finalment derivarien a transformar-se en els Mediadors moderns.



Font : Wikipedia.org / Llotja dels mercaders de Mallorca.

Amb el pas del temps, la figura del Corredor d’ assegurances marítimes es va anar consolidant i professionalitzant amb tot un reguitzell de normatives i lleis

que havien de garantir el transport de mercaderies i, per tant, l' economia en general.

Cal destacar que fins aleshores, tot el negoci assegurador havia estat suportat de forma individual i sense una organització empresarial o econòmica que donés sostenibilitat al sistema. Havien hagut intents o associacions entre corredors d' una entitat molt menor però sense èxit. Aquesta situació patiria canvis dràstics en segles posteriors.

Malgrat aquesta realitat a nivell espanyol, a Europa existia la situació paradigmàtica de la Cia. Lloyd's. A finals del S.XVII (1688), Edward Lloyd's va inaugurar una cafeteria on es reunien els corredors i entre cafè i cafè, va sorgir la idea de compartir els riscos entre ells, és a dir, que un mateix risc era assumit en un tant per cent de forma solidària. Era un sistema enginyós per diverses raons :

- ✓ Es tractava de replicar una llotja, és dir, un espai on fer negocis però exclusiu per Corredors d' assegurances.
- ✓ Els riscos a assegurar eren compartits i assumits de manera solidària amb el percentatge que cadascun d' ells volgués adquirir. D'aquesta manera, units, podien donar cobertura a riscos que individualment no serien possibles i alhora podia reportar més beneficis o en cas de sinistre, repartir entre molts les pèrdues.
- ✓ Des de un punt proteccionista, eren subscriptors de assegurances individuals i no eren una empresa o societat a qui es pogués reclamar de forma conjunta en cas de discrepàncies. Ni tan sols es podia dirigir la reclamació al Sr.Lloyd's perquè ell mai va intervenir en aquest negoci. Ell solament va instaurar un sistema d' informació de vaixells, embarcaments i transports en general i facilitava el lloc de reunió...la cafeteria!
- ✓ De fet, m' acabo d' adonar que la cafeteria Lloyd's va ser el primer centre de Coworking de la història. Un local amb tots els serveis necessaris perquè un grup de persones poguessin realitzar les seves activitats. Increïble!

En síntesi, el sistema Lloyd's va ser revolucionari i únic pel dimensionament i la consolidació que va assolir. Evidentment, en el S.XV i XVI van haver intents de col·lectivitzar els riscos amb agrupacions i gremis però cap va arribar a ser una sòlida opció ni molt menys tan nombrosa.

A l' Espanya del S. XVIII, s' obririen camí les companyies per accions, és dir, el món assegurador ja s'havia transformat en un negoci de primer nivell i començaven a proliferar noves entitats per disposar de capital i poder invertir en estructures d' empresa i tenir més capacitat asseguradora. Cádiz va ser el principal mercat assegurador en S.XVIII amb més del 90% de les Cies.

Després d'un període de guerres i decadència de finals del S.XVIII i principis del XIX, es va encetar un nou període a la segona meitat del S. XIX de creixement de noves societats i mutualitats. Aquella bonança empresarial, va com-

portar que a principis de S.XX s' estructurés una xarxa d' agents i corredors semblant a l' actual per poder capil·laritzar i rendibilitzar el mercat assegurador.

4. Els mediadors dels primers 75 anys del S.XX

En capítols precedents he donat infinitat d'arguments que donen un valor extraordinari a la labor asseguradora dels últims 50 segles...però malgrat aquesta veritat absoluta, encara en els nostres temps, perdura un estigmatització del món de l'assegurança. Em refereixo a que la població, en general, tenia i té una percepció no gaire positiva de l'assegurança perquè es tracta d'una activitat i uns contractes regits per innumbrables condicions generals i particulars, clàusules de tota mena, legislació canviant i decisions jurídiques que el seu enteniment és francament difícil pel qui no està familiaritzat amb aquestes labors professionals. En definitiva, el coneixement social que hi havia i hi ha sobre la matèria era tendent a 0. Aquest fet és del tot transcendent perquè la companyia asseguradora precisava un enllaç proper amb el client i aquesta proximitat solament la podia oferir, i mai millor dit, un "Mediador" d'assegurances.

Per altra banda i per poder comprendre bé les funcions i gestió dels mediadors del S.XX, caldria esmentar una nova activitat sorgida de la professionalització en el tractament dels riscos i quines primes calia cobrar per donar cobertura a possibles sinistres. La d'actuari o persona que a través d'un càlcul matemàtic calculava les tarifes i reserves de les assegurances.

No va ser fins el 1774 que la Cia. anglesa Equitable que no va incorporar aquesta funció vital per la sostenibilitat i viabilitat de les Entitats asseguradores. De fet, fins el 1819, en Llei anglesa no va prohibir l'ús de taules i estadístiques que no fossin aprovades per dos més persones designades com actuàries.

A Espanya, es va instaurar molt més tard. Fins a principis del S.XX, no es va normalitzar a les companyies l'ús dels càlculs actuàries. Una circumstància del tot sorprenent perquè havien transcorregut un munt de segles cobrant pòlisses i pagant sinistres sense més informació que l'experiència individual i col·lectiva sobre les adversitats viscudes. De fet, encara és més sorprenent, si tenim en compte que 100 anys després, sembla ser que el càlcul actuarial té poca influència real en els preus i reserves de la Cies. Per què? Doncs perquè la quota de mercat, l'acció comercial i la competitivitat tenen un pes superior a res...Les Entitats, en certs productes o períodes de temps concrets, rebaixen els seus límits de rendibilitat i equilibri actuarial. Curiosament, en les pòlisses i primes de vida són molt fidels a les taules actuàries de mortalitat desfasades...i queda clar que també és per una raó comercial i de marge de benefici per les Entitats.

4.1.- Infraestructura física i medis per operar

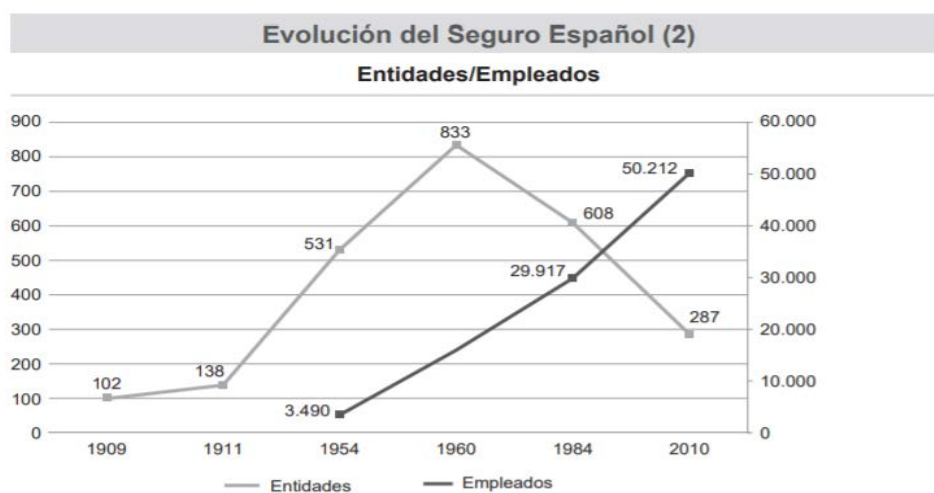
Des de l'inici de segle XX, la figura de l'agent professional va agafar cos com a estratègia de les Cies, per accedir al client i al mercat. L'agent, normalment, no disposava d'una oficina de gestió. Evidentment, tota la gestió era manual i amb una ingent quantitat de documentació. L'ús de la tecnologia era inexistent i la feina manual era omnipresent i amb una inversió de temps elevat.

4.2.- Efectius de recursos humans

El volum de personal era molt diferent en funció del tipus d'agent i de la cartera gestionada. Si eren agents, la tendència era a disposar d'una infraestructura molt limitada en personal o simplement, es tractava d'una persona que treballava de forma independent i realitzant múltiples tasques i de vegades es tractava d'una feina complementària. Si eren agents de major entitat o agents lliures la gestió de les emissions i administració era del tot laboriosa i exigia una inversió superior en recursos humans. Pensem que el càlcul de primes dels riscos a assegurar eren manuals usant les tarifes actuàries.

Encara que no he trobat dades fiables del número d'agents reals, amb el gràfic que adjunto a sota podem entendre que va ser un creixement exponencial a partir de segon terç del segle XX, vista l'evolució de les companyies d'assegurances i els seus empleats.

Gràfic 1 : Evolució Entitats/Empleats de 1909 a 2010



Fuente entidades: 1909: Frax y Matilla (1996); 1911: Memoria 1912, Comisaría General de Seguros; 1954 y 1960: Frax y Matilla (1996); 1984 y 2010: DGSPF
Nota: El nº de entidades del año 1984 y de 2010 incluye las Mutualidades de Previsión Social
Fuente empleados: 1954: Instituto Nacional de Estadística; 1984 y 2010: DGSPF

4.3.- Estratègia comercial amb el client

La veritat és l'estratègia comercial en aquells temps era bastant exigua i es centrava bàsicament en com escollir les paraules o quina actuació comercial havia de tenir l'agent per atraure l'atenció i l'interès del client per signar una pòlissa. Hem de pensar que fins a la dècada dels anys 70 del S.XX, no hi havia l'obligació de fer-se una assegurança, la primera va ser la de l'automòbil, i tot es basava en l'art de convèncer al client de la necessitat, garantia i el bé real que significava estar ben assegurat. De fet, existien llibres a tal efecte. Un dels que ve tenir més èxit va ser :

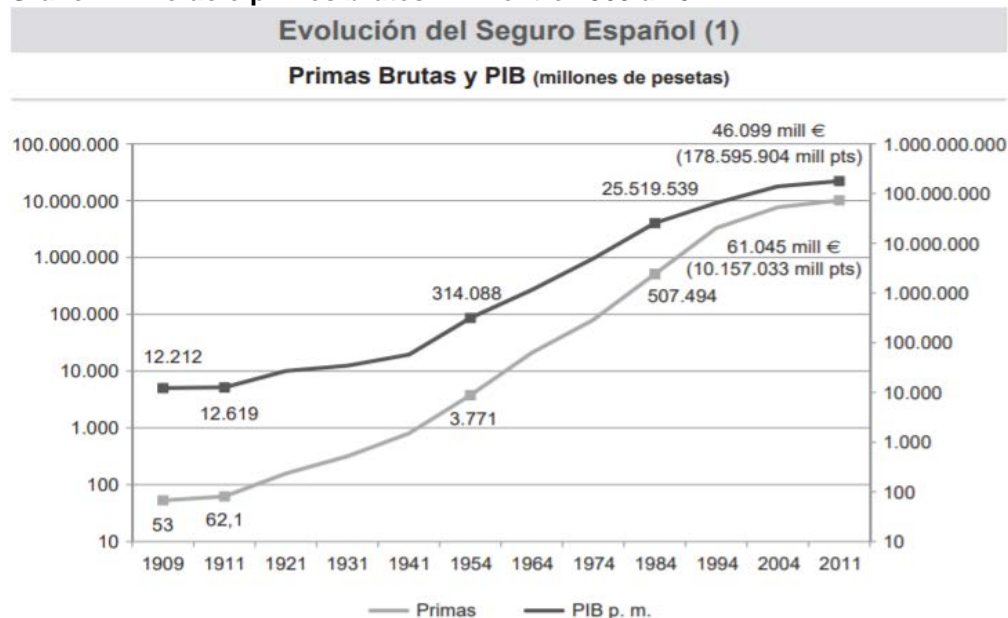
- "Cómo se hace fortuna en seguros" escrit per Agustín Elías.

En aquest llibre, sembla ser per l'èxit que va tenir, s'instruïa als agents en vàries estratègies per poder vendre més :

1. Els aconsellava fer un ampli cercle d'amistats i coneixements (pàg.9) fent-se socis de casinos o centres d'importància, així com associacions religioses per en aquestes entitats trobarien persones amb una major cultura asseguradora.
2. Una vegada dins d'aquests cercles indicava que calia ser insistent : « *toda persona que muestre la mínima intención o interés hacia el seguro debe ser vigilada y cultivada con asiduo cuidado*» (pàg. 13).
3. També era important tenir molt clares les jerarquies alhora de fer propostes d'assegurances, com els caps de les empreses o dones de la família.
4. S'havia d'estar atent a les oportunitats en cas de sinistre per indemnitzar el més aviat possible i rendibilitzar-ho per noves contractacions.
5. Respecte l'agent ideal deia : « *Es moderno y es científico. Cuando no vende, piensa. Es su propio consejero para crear nuevos planes y nuevos sistemas para ampliar sus negocios. Su entrenamiento científico es el camino seguro para aumentar su éxito. Un porvenir inmenso se abre ante él*» (pàg. 37).

Francament, potser semblen unes instruccions i consells antics per implementar en l'actualitat però, des del meu punt de vista i degudament actualitzats, són del tot vigents i aplicables. Vist el quadre de primes va ser un model d'èxit.

Gràfic 2 : Evolució primes brutes i PIB entre 1909 a 2011.

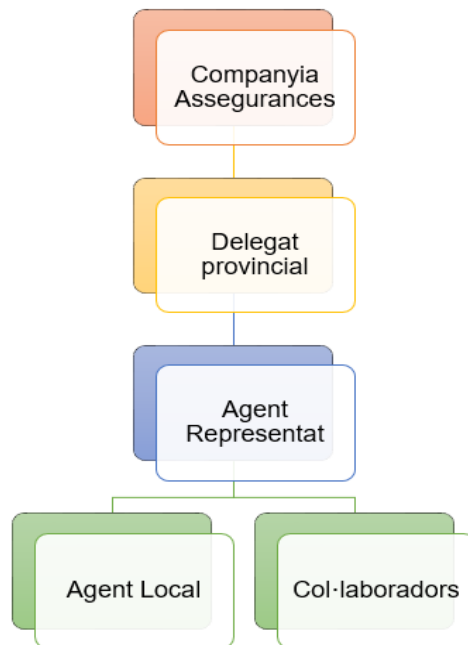


Fuente: Estadísticas históricas de España (Fundación BBVA). Basado en 1909-1935: Frax y Matilla (1996); 1936-1953: Boletín Oficial de Seguros y Ahorro; 1954-1984: Memoria estadística de los seguros privados

4.4.- Relació comercial amb la companyia d' assegurances

Les companyies i els agents tenien una relació estructurada con segueix :

Quadre 2 : Estructura comercial entre Cia. i xarxa comercial.



Font : Elaboració pròpia

La Companyia d' assegurances solament mantenia relació directa amb el Delegat provincial que disposaven de locals i empleats propis en el territori i alhora era l' agent representant a una zona territorial. També la persona que cobrava el 100% de les comissions que en part, es repartien entre els agents locals i col·laboradors.

Aquesta xarxa d' agents locals no solien ser professionals a temps total i era una mena de feina complementaria al seu treball principal. Les Entitats concentraven les seves instal·lacions a grans ciutats o capitals de província. Aquest sistema els reportava un estalvi en infraestructures però també dificultats de liquiditat per indemnitzar els sinistres degut a la demora en els pagament de les primes per part del Delegats.

No va ser fins el 1931, en el que els agents lliures no van disposar d' una Associació Nacional d' Agents d' Assegurances on les Entitats asseguradores reconeixien el dret dels agents a associar-se i on s' establien obligacions i deures de la gestió de la professió d' agent.

Podem afirmar que la relació comercial entre companyia i agents era del tot simbiòtica i imprescindible perquè l' Entitat necessitava una proximitat amb el client i amb el menor cost possible i l' agent precisava un "soci" capitalista que afrontés el pagament de sinistres. Tot això , amb equilibri perfecte entre beneficis i despeses entre ambdós.

4.5.- Prestacions i serveis a clients

Certament la relació entre client assegurat i Companyia és del tot contradictòria i complexa. M' explico :

1. La gran majoria de serveis i proveïdors es paguen una vegada s'ha efectuat la prestació. A les assegurances, es pot pagar abans una prima sense rebre ni una sola prestació, encara, i el client cedeix un import econòmic amb l'expectativa que es compleixi el contracte.
2. El contracte i més en aquells temps, era poc clar i enrevessat a ulls d' un client desconixedor de la dinàmica asseguradora. A dia d' avui és igual encara que hi ha més cultura d'assegurances que abans.
3. Una vegada pagada la prima, es podia donar el cas que el client no rebés cap prestació per inexistència de sinistre! Increïble, no?
4. El client no entén que en realitat la prima pagada no pugui rebre un servei. La veritat és que el cost pagat per l' assegurat cobreix el risc de que succeeixi un sinistre i la indemnització o servei és una conseqüència d' aquest succés.
5. En la gran majoria de les vegades, el primer contacte amb un client per part d' una Entitat es produïa en una situació de sinistre, mort, incendi...Aquest fet, si que és del tot contradictòria perquè per uns és una desgracia personal o patrimonial malgrat l' indemnització i pels altres, representa la gran oportunitat de demostrar la necessitat de contractar una assegurança i encara millor, de per què ho hauria de fer a la seva companyia.
6. En línies generals un client ho veu **tot assegurat** on la companyia veu matisos, clàusules, valors assegurats, depreciacions, regles proporcionals, possibles frauds i peritatges de danys...
7. El client veu la pòlissa com un dret adquirit i pagat amb antelació. Les companyies, encara que hagi una component social, ho veuen com un negoci que ha de rendir beneficis per poder equilibrar la balança entre ingressos i despeses.

8. El procés de indemnització de S.XX també era molt diferent al d'ara. No existien els convenis entre cies. i l' indemnització pràcticament automàtica. Tot es basava en una negociació de tira i arronsa amb tercers o cies. excepte en aquelles pòlisses de prestació definida com un contracte de vida però amb múltiples gestions documentals. Fins i tot, és contradictori el nom de la pòlissa...de vida quan solament es paga en cas de mort.

En tot aquest flux de interessos creuats, presents i vigents al llarg dels segles, solament pot haver-hi una intermediari que ho pugui minimitzar, dulcificar o convergir en una solució : L'agent afecte, l' agent lliure o corredor. D' aquí bé l' extrema dependència que sempre hi haurà entre companyies i Mediació professional.

A pesar de la complexitat i dificultats que envolta el món de l' Assegurança, queda palesa que les assegurances no són mer negoci. Van molt més enllà. Són una necessitat essencial de l' humanitat i sempre hi haurà una relació d' amor i "odi" però alhora perdurable en el temps entre clients, Mediadors o Entitats asseguradores.

4.6.- Administració de la cartera

En el món actual, seria inconcebible gestionar una cartera de pòlisses i clients tal com es feia abans :

- Tot es formalitzava en paper.
- La documentació se escrivia a màquina des de feia pocs anys.
- Tot s' arxivava en paper.
- Calia disposar de arxius imponents.
- El cobrament de rebuts es cobraven en ma client a client i a venciment.
- Les comunicacions, gestions o modificacions eren lentes.

Fins l' últim terç del S.XX, no es va anar iniciant una lenta però inexorable desaparició de la manualitat en les emissions contractuals i en la gestió de la cartera. De fet, jo personalment en les anys 90, encara fèiem servir un munt de paper i arxius de pòlisses i tot just, descobríem el correu electrònic.

Sincerament, el pas del temps es percebia de forma ben diferent abans i per la tecnologia que hi havia no permetia un gestió àgil però l' eficiència, eficàcia, la productivitat i la capacitat de generar negoci en la actualitat és abismal comparat amb els primers 7 ó 8 decennis del S.XX.

5. Funcions i gestió dels mediadors en el últim terç del S. XX

Dins de l'últim terç del S.XX, inclús 4/5 anys abans, es produeix un avanç i evolució molt significativa en món de l'assegurança. Hi ha quatre fites importants a ressaltar :

1. S' implantà l' obligació de l'assegurança de RC obligatòria de l'automòbil (1962) i RC obligatòria + RC Voluntària (1965). Aquest fet, provoca un increment exponencial en les primes del ram d' autos i també, gràcies a la popularització i adquisició de vehicles a preus més assequibles.
2. A l'any 1988-1990, apareixen els convenis **CIDE** (Convenio de Indemnización Directa Español) i **ASCIDE** (Acuerdo Suplementario al Convenio de Indemnización Directa Español) que van revolucionar la gestió de sinistres que fins llavors era un sense fi de negociacions entre companyies, responsables o perjudicats i jutges. Aquest acord van alliberar i facilitar la resolució de gran part dels sinistres d' auto i van fer possible la viabilitat i creixement del sector i millorar la confiança dels clients.
3. Sobre els anys 80/90 i en endavant, es produir una gradual i inexorable metamorfosi tecnològica que va capgirar la visió, evolució i dimensió del món de les assegurances.
4. A la llei 9/1992 del 30 d' Abril diu al Capítol II, Secció primera, Art.5 :

“ 1. Los mediadores de seguros privados se clasifican en agentes de seguros y corredores de seguros, ya sean personas físicas o jurídicas. Las actividades de agencia y de correduría de seguros son incompatibles entre sí ”.

Aquest fet va ser cabdal per la clarificació de les funcions, obligacions i drets dels Mediadors que fins aquesta llei no quedava clara la frontera entre agents efectes i agents lliures o corredors.

5.1.- Infraestructura física i medis per operar

En aquest període temporal i a diferència del què succeïa a gran part del S.XX, s' inicia una explosió de apertures d' oficines d' agents afectes representants directes de companyies i corredors (antics agents lliures). Es professionalitza la mediació i es transforma, ja no en un negoci complementari sinó en una carrera de futur consolidada.

A partir dels anys 80, es comença a implantar l'ús generalitzat i progressiu dels ordinadors, correu electrònic i sistemes d' impressió de documentació contractual. El cobrament bancari cada vegada agafa més força i ajuda per anar minimitzant el problema endèmic de les companyies en el cobrament de les primes el més aviat possible per fer front als sinistres amb un equilibri econòmic i tècnic estable.

5.2.- Efectius de recursos humans

L'evolució i força del sector assegurador, va permetre a les Entitats passar de 3.490 empleats a l'any 1954 a 29.917 a l'any 1984 i a més de 50.000 l'any 2010. Aquestes dades ens indiquen la rellevància i increment de l'activitat en el últim terç del segle XX. Paral·lelament, la mediació va progressar en consorci i es va atomitzar geogràficament com agents d'una sola cia. o com a Corredors.

A nivell de volum de personal, va ser una època de coexistència entre el vell sistema de manualitat permanent i l'implementació dels sistemes informàtics en la gestió, emissió, modificació i cobrament dels contractes, així que, en funció de les carteres de cada Mediator, el personal va seguir sent nombrós i una part important de la despesa.

5.3.- Estratègia comercial amb el client

Malgrat que l'obligatorietat de l'assegurança de RC en l'automòbil va significar un important revulsiu pel sector, els marges de benefici tècnic era mínims i això va provocar canvis :

1. El número d'operadors en el sector es va reduir ostensiblement i es va concentrar passant d'un màxim de 833 companyies als anys 60 a 608 Entitats l'any 1984, unes 287 a l'any 2010 i 207 a l'any 2019.
2. El concepte de client es va transformar radicalment, passant de ser un client monopòliss a ser un potencial client integral. La quota de mercat era un dels indicadors per perdurar com Entitat i el client integral era vital per aconseguir aquesta fita.
3. La venda creuada d'altres productes asseguradors va ser una raó de ser essencial de qualsevol Entitat.
4. Es va produir una sofisticació dels productes asseguradors i les tarifes aplicades amb l'aparició de les pòlisses amb cobertura multirisc com la llar o comunitats. Ja no n'hi havia prou amb els riscos senzills d'incendi. Altres productes com l'auto, comerç, accidents, vida risc, vida estalvi o decessos van ampliar les seves garanties per fer-los més atractius al comprador i alhora encaixar més primes per augmentar el marge tècnic.

En definitiva, l'estratègia comercial de les companyies va virar en direcció a l'assegurat i al seu potencial com a client integral i possible comprador de pòlisses que donessin garantia a les seves necessitats globals de riscos patrimonials, personals, de salut, estalvis o jubilació. Tota la comunicació i contacte amb l'assegurat va girar a l'entorn de dos objectius clars :

1. Aconseguir l'estabilitat i rendibilitat de la cartera pròpia fidelitzant els clients augmentant la vinculació comercial.

2. Increment del volum de primes en productes que permetessin un millor marge tècnic dimensionant adequadament a la companyia dins d' un marc competitiu extrem.

5.4.- Relació comercial amb la companyia d' assegurances

Aquest últim terç de segle, va ser remarcable respecte a la relació comercial entre les Entitats i els Mediadors perquè, per primera vegada a la història de les assegurances, es va determinar les funcions i límits de la Mediació vers les companyies en forma de llei.

A la llei 9/1992 del 30 d' Abril, al Capítol II , Secció Segona, Art.8 indica :

“ Ningún agente podrá estar simultáneamente vinculado por contrato de agencia de seguros con más de una entidad aseguradora, a menos que sea autorizado por la misma para operar con otra entidad aseguradora en determinados ramos, modalidades o contratos de seguros que no practique la entidad autorizante ”.

“ Los agentes de seguros podrán utilizar los servicios de subagentes que colaboren con ellos en la promoción y mediación de seguros, en los términos en que se acuerde en el contrato de agencia de seguros. Los subagentes no tendrán la condición de agentes de seguros pero estarán sometidos a idénticas incompatibilidades.”

A la llei 9/1992 del 30 d' Abril, al Capítol II , Secció tercera, Art.14 indica :

“ Son corredores de seguros las personas físicas o jurídicas que realizan la actividad mercantil de mediación en seguros privados sin mantener vínculos que supongan afección con entidades aseguradoras o pérdida de independencia respecto a éstas y ofreciendo asesoramiento profesional imparcial a quienes demandan la cobertura de los riesgos a que se encuentran expuestas sus personas, sus patrimonios, sus intereses o responsabilidades. “

“ Los corredores de seguros deberán informar a quien trate de concertar el seguro sobre las condiciones del contrato que a su juicio conviene suscribir, ofreciendo la cobertura que, de acuerdo a su criterio profesional, mejor se adapte a las necesidades de aquél, y velarán por la concurrencia de los requisitos que ha de reunir la póliza para su eficacia y plenitud de efectos. “

Amb aquestes modificacions i aclariments legals, la relació amb les Entitats es va bifurcar en dos estratègies ben diferenciades. Les companyies no podien ni podem renunciar a cap dels dos canals però la tendència clara era la de desenvolupar, protegir i afavorir la millor xarxa d' agents afectes i xarxa pròpia possible per consolidar un negoci captiu, més al detall i fidel a la marca. Els Corredors, tenint al seu abast les opcions de vàries companyies alhora, eren de tot essencials per la seva dimensió, especialització i volum de negoci que podien aportar.

El cobrament bancari de rebuts i la liquidació de comissions als mediadors va ser un canvi important per resoldre una situació compromesa per les Entitats

perquè la manca de liquiditat per la demora del cobrament de les primes i la disminució del benefici financer podien comprometre la viabilitat i equilibri tècnic de les companyies.

Sobre els anys 80, també va sorgir un nou canal de mediació : El Canal Banc assegurador. Es tractava d' aprofitar les sinèrgies entre bancs / caixes i companyies asseguradores. Va ser i encara ho és un model d' èxit però sense minimitzar l' influència, capacitat de generar negoci, gestió i professionalitat dels Mediadors tradicionals. La coexistència entre canals sempre beneficiarà el creixement del sector assegurador, sens cap dubte.

5.5.- Prestacions i serveis a clients

Vista l' evolució i viratge a la recerca i conquesta dels clients integrals per guanyar quota de mercat, millors ratis de rendibilitat, fidelitat de la cartera i dimensionament com Entitat, és del tot evident que les prestacions i serveis als assegurats havien de avançar cap a l' excel·lència.

En aquesta direcció inexcusable, va ser determinant l' aparició dels convenis CIDE / ASCIDE que regulaven la ràpida tramitació i indemnització dels sinistres d' auto. Cal dir que en aquest període les carteres dels Mediadors tenien un alt percentatge i volum de pòlisses d' automòbils per ser de contractació obligatòria. Per aquesta realitat, van haver grans millores de gestió graduals com l' agilitat i certa automatització en el peritatge dels danys, vehicles de substitució o ampliació de les garanties d' assistència.

Les reclamacions convencionals o no amistoses, es van concentrar exclusivament per sinistres de més dos vehicles o amb lesions. Aquest és un dels factors més significatius per l' estigmatització del món assegurador per part de la societat, malgrat els esforços per minimitzar l' impacte per part dels Mediadors.

L' introducció dels multiriscos també van aportar una evident millora de les cobertures, prestacions i serveis dels riscos senzills.

5.6.- Administració de la cartera

La cartera va ser administrada a cavall de dos mons en continua evolució. Durant l' últim terç de segle va conuiu una forma tradicional de comunicació de venciments, renovació de pòlisses i arxiu de contractes en espais físics de gran format, combinada amb la modernització dels sistemes de comunicació a clients i magatzematge de documentació de forma tecnològica. Evidentment, l' automatització dels processos administratius o repetitius és inexorable i serà, en el futur, una de les bases d' un canvi de paradigma a les assegurances i a la societat humana.

6. Punt d'inflexió del 1er terç del S.XXI

El Segle XXI ja va ser traumàtic d'inici...El pas d'un segle a l'altre va provocar que hi hagués la creença o possibilitat real de que es produís un col·lapse informàtic i de forma preventiva es van incloure exclusions expresses en cas de succeir el suposat contratemps. Finalment, no va passa res...

L'any 2020 si que va ser catastròfic de debò. La presència del virus COVID-19 va ser i encara és, dramàtic per l'humanitat afectant de forma global i amb milions de morts.

El COVID-19, per desgracia, ha demostrat fil per randa tot el que vinc exposant a la present tesi :

1. L'assegurança forma part de l'ADN de ser humà des de les primeres passes de la seva existència.
2. L'assegurança ha estat una activitat essencial i imprescindible durant la pandèmia per protegir les persones, negocis i empreses.
3. L'assegurança s'ha mostrat com unes de les activitats econòmiques (de les poques) més fiables i estables malgrat la crisi extrema.
4. Els Mediadors han estat el nexce d'unió perfecte i vital per mantenir al client ben informat i servit en totes les seves necessitats asseguradores.
5. Les companyies d'assegurances ha estat les garants de no deixar a la població sense cobertures a pesar de que les "clàusules" fan exclusió expressa en cas de pandèmia.
6. **El sector assegurador en ple**, ha estat capaç d'adaptar-se en un temps mínim i modificar totes els seus processos interns, externs, ha pogut habilitar el 100% dels seus empleats per gestionar el negoci en remot. Ha donat assistència global als seus clients i sense greus problemes d'operativitat.

És evident que el **veritable valor de les persones o de les empreses** es demostra en el moments de crisi més extrema i sense cap dubte el món assegurador ha mostrat la seva millor versió i s'ha erigit per mèrits propis, per història i per fets que és un dels pilars clau de la societat i de l'estabilitat dels estats.

Paral·lelament, la pandèmia ha provocat una explosió espectacular en forma d'avanç tecnològic en tots els sectors i en totes direccions. Potser en altres èpoques ha hagut pandèmies però aquesta és del tot única i sense precedents perquè mai l'humanitat a la història havia estat tan ben comunicada per terra, mar i aire com ara. De fet, aquest ha estat un dels problemes de la ràpida transmissió.

En altres temps, la comunicació de la societat no era immediata com ara però en els nostres temps l'informació es trasllada en un instant i qualsevol succés afecta a la resta del món en qüestió de segons.

Ara no hi ha dubte ni discussió...tot Estat, tota empresa, tot proveïdor, tot servei tota persona ha de poder gestionar el 100% de les seves necessitats de qualsevol índole per múltiples vies, ja siguin presencials com telemàtiques. El que potser pensàvem que avançaria en algunes dècades, ha evolucionat en mesos i es desenvoluparà sense aturador en els pròxims anys.

On està el límit d'aquesta nova era tecnològica? Personalment crec que ni tan sols l'esser humà ho sap...Per què? Doncs perquè l'aprenentatge dels grans computadors (Machine Learning) crearan models inabastables per l'humanitat i amb una velocitat desconeguda fins ara. Aquest bagatge tecnològic serà aplicat a la pràctica diària de qualsevol activitat productiva, industrial, social o humana en les pròximes dècades i de ben segur, canviarà per sempre el món que coneixem.

Ara...d'una cosa si que n'estic segur, sense un component humanament social, racionalment intel·ligent i emocionalment ètic res serà viable en el futur o almenys, res que sigui humà.

7. Irrupció de nous actors en el món assegurador

En aquest capítol, entrem en una dimensió desconeguda, o potser no tant, però per a mi la més interessant respecte el futur en vers el nostre sector.

Per comprendre l'abast i repercussió de l' irrupció del nous actors en el món assegurador, primer ens haurem d'emmirallar en l' evolució i magnitud d' un cas semblant i real a "petita escala"... Em refereixo a un model d'èxit comercial indiscutible entre Caixabank (Entitat bancària) Vida Caixa i SegurCaixa Adeslas (Entitats asseguradores) :

- Des de finals del S.XX i fins els nostres dies, Caixabank és operador del canal banc-assegurador exclusiu de Vida Caixa i autoritzat de SegurCaixa Adeslas.
- Aquesta aliança ha reportat grans beneficis a les tres empreses i l' implantació més existosa del món en l' integració de negoci en el canal banc – assegurador.
- La tàctica és, aparentment, molt senzilla. Es tracta d' aprofitat els clients del banc per fer propostes asseguradores innovadores i competitives. La ferma vinculació existent entre banc i clients és un gran facilitador comercial.
- Després de l' adquisició de Bankia, Caixabank disposa més de 23 milions de clients (fins ara uns 15 milions) amb totes les dades econòmiques i informació obrint una gran oportunitat per poder ofertar productes asseguradors. S' estima que solament SegurCaixa Adeslas pot arribar a créixer entre un 18/21% en els pròxims anys amb l' incorporació dels nous clients.
- Els marges bancaris per operacions estrictament financeres s'han reduït de manera significativa i, entre altres activitats, les assegurances i la cartera / comissions que genera any rere any són essencials per equilibrar la balança dels resultats del banc.
- El banc i l' asseguradora es nodreixen mútuament i es garanteixen la fidelització del client en el temps gràcies a l' increment de la vinculació amb un client particular o empresa.
- El negoci assegurador té una virtut extraordinària que ni tan sols pot gaudir un monstre com Amazon...Les assegurances poden generar rendiments sense vendre ni un sòl contracte a través de la cartera de pòlisses venudes en anys anteriors. Pocs sectors poden dir el mateix, excepte aquells que van lligats a una quota temporal.
- Malgrat que es tracta d'un model que té les seves imperfeccions és evident que és un sistema triomfador i de futur.

Vist els rèdits que proporciona el canal banc - assegurador, amb sorgeixen dos preguntes :

1. Qui pot obviar un negoci que és imprescindible per l'avanç de la societat i que és capaç d' oferir una rendibilitat constant i a prova de crisis i pandèmies mundials?
2. Si amb 23 milions de clients, un banc i dos asseguradores són capaces de fidelitzar, vincular, associar dos activitats distants entre sí, assegurar la vida i patrimoni dels seus clients i alhora facilitar crèdit pels seus projectes sense oblidar que l' assegurança garanteix la perdurabilitat o restitució del bé adquirit o en cas de mort de l' assegurat la recuperació del crèdit concedit...Què es podria fer amb una base de dades de milers de milions???

La resposta és francament evident. Passaríem a una nova era del sector assegurador sens cap dubte i a noves aliances a nivells fins ara desconeguts. Vistos els antecedents i des de un punt de vista personal, crec que ho tenim a les portes. Els nous actors / operadors més importants de la pròxima dècada podrien ser :

- Amazon.
- Google.
- Facebook.
- Aliexpress.

Aquestes empreses poden aportar :

- Accessibilitat i contacte directe a milers de milions de clients fidelitzats a tot el món.
- Coneixement absolut del client : Dades personals actualitzades, preferències, interessos, aficions, hàbits de compra, poder adquisitiu.
- Un immens catàleg de productes a la venda a distància, on les diferents assegurances podrien ser un opció més.

No estic pensant solament en aquelles assegurances que donen garantia a productes de consum, tecnològics o electrodomèstics. Va molt més enllà. La meva visió és que en el pròxims anys es replicarà el model Caixabank - Vida Caixa / Segurcaixa Adeslas a magnituds planetàries i massives :

- ✓ Naixement d' un nou canal que es podria anomenar **Big Data Insurance** estructurat en l' ús intensiu de les dades, estadística, de l' anàlisi quantitatiu, comportaments, creant models predictius, explicatius i de gestió

per donar suport a la presa de decisions, innovant en les avantatges competitives i generant valor a les organitzacions empresarials i clients.

- ✓ Es crearan aliances comercials entre grans empreses de comerç electrònic, motors de recerca o xarxes socials i companyies d'assegurances de cobertura mundial o inclús de cobertura per països concrets, entitats més locals però líders. Amb molta probabilitat, els gegants tecnològics acabaran formant part de l' accionariat de forma parcial o total d'alguna asseguradora per absorbir el seu coneixement i experiència.
- ✓ S' innovarà en productes paquetitzats per facilitar la compra on line que garanteixin les necessitats essencials dels clients en funció del seu perfil comprador i poder adquisitiu. Els productes podrien ser a mida de cada client o de pagament per ús.
- ✓ Vista la dimensió global de nou canal, podria aconseguir apropar l' assegurança a segments de la població o països que fins ara no tenia fàcil accés. Es produirà una socialització global de certes assegurances.
- ✓ La tecnologia Blockchain, actualment, ja serveix per garantir transaccions econòmiques entre els interessats i cada participant té una còpia exacte que una vegada incorporada als sistemes ja no pot ser modificada. En un futur ben pròxim, seria possible formalitzar contractes intel·ligents a distància, totalment verificats i amb l' intervenció directa de companyies, operadors, mediadors i clients.
- ✓ L' administració de la cartera, gestió dels sinistres, peritatges i inclús l' atenció als assegurats deixarà de ser realitzada per persones. El Machine learning i l' intel·ligència artificial reemplaçarà i modificarà les funcions dels empleats i Mediadors respecte a aquestes activitats.

I potser, ara, correspon preguntar :

Quin paper tindran els Mediadors professionals en aquest nou canal ?

Doncs com ja he comentat al llarg d' aquesta tesi, és una constant i una premissa que les entitats asseguradores, els mediadors i els clients sempre aniran de la ma en el present i futur.

Per molts canals nous que sorgeixin o per moltes tecnologies innovadores que apareguin, la professionalitat, l'atomització i l' implantació dels mediadors en el territori serà insubstituïble per qualsevol companyia i operador.

El nou canal **Big Data Insurance** crearà milions d' oportunitats i ofertes que segons la complexitat del producte caldrà l' intervenció directa d' un mediador i malgrat que les comissions variaran, el volum compensarà amb escreix compartir beneficis amb altres operadors.

Potser la meua proposta i visió de futur, pot semblar hipotètica o poc provable però, personalment, estic convençut de la viabilitat del nou canal. El temps dirà!

El **Big Data Insurance** serà un canal de futur pròxim però en els nous operadors ja podem esmentar com una realitat actual, els mediadors tecnològics o insurtechs. Aquest tipus d' operadors inicialment no disposen d' una cartera de clients però dediquen gran quantitat de recursos a posicionar-se a les xarxes d' internet per captar leads o contactes per emetre pòlisses a distància.

Malgrat que la volumetria de les seves emissions són molt rellevants, es tracta d' un negoci poc vinculat, basat en gran mesura en un cost reduït per pòlissa, amb uns marges de benefici limitats degut al elevat cost per aconseguir un assegurat, no focalitzat a client integral, amb comissions altes i amb certs riscos en la retenció. Per transformar-se en un canal important i fiable per les companyies d' assegurances, haurà d' avançar ràpidament en els aspectes comentats, en cas contrari, tindrà un recorregut moderat com a negoci o poc prioritari.

8. Enquesta sobre les tendències de compra d' assegurances

Per poder donar una valoració externa a tot plegat i no ser excessivament personalista en les meves apreciacions sobre el sector i el seu futur, he confeccionat una enquesta a través de google i whatsapp per compilar diferents respostes sobre les tendències de compra d' assegurances.

Les preguntes eren senzilles, tancades i concretes per poder rebre una informació sense allargar gaire el temps de dedicació. Les qüestions eren les següents :

1. Quina edat i sexe tens?

A. Si tenen de 18 a 30 anys (Home i dona) :

- a. Actualment, tens contractada alguna assegurança?
- b. Si tens un habitatge en propietat algun dia, faràs una assegurança?
- c. Veus necessària contractar una pòlissa d' accidents personals?
- d. Si tens capacitat d' estalvi, faries una assegurança per garantir la teva jubilació en futur?
- e. Si tens possibilitats et faràs una pòlissa de salut?
- f. En cas de fer una assegurança, quina opció triaries : Presencial, via internet, telefònica o una combinació d' algun dels tres sistemes.
- g. En cas de sinistre, com t' agrada gestionar-lo? : Presencialment, per telèfon o per internet?

B. Si tenen de 30 anys en endavant (Home i dona)

- a. Actualment, tens contractada alguna assegurança?
- b. Si tens un habitatge en propietat, té assegurança?
- c. Veus necessària contractar una pòlissa d' accidents personals o vida risc?
- d. Si tens capacitat d' estalvi, tens una assegurança per garantir la teva jubilació en futur?
- e. Tens una pòlissa de salut?
- f. En cas de fer una assegurança, quina opció triaries : Presencial, via internet, telefònica o una combinació d' algun dels tres sistemes.
- g. En cas de sinistre, com t' agradaria gestionar-lo? : Presencialment, per telèfon o per internet?

De l' enquesta traslladada via whatsapp a familiars i amics he rebut un total de 53 respostes amb un repartiment i unes opinions bastant homogènies :

- Grup A (de 18 a 30 anys) : 22 persones (13 homes i 9 dones).
- Grup B (de 30 anys en endavant) : 31 persones (19 homes i 12 dones)

Resultats de l' enquesta :

La veritat és que en línies generals m'han sorprès la majoria de les respostes del jovent (de 18 a 30 anys). No tant per la diferència generacional, que també (tinc 52 anys), sinó per un punt de negativitat sobre el futur i les expectatives que preveuen. També sobre les tendències de compra d' assegurances. Sobre el grup de grans (+ de 30 anys), hi ha algun punt de coincidència amb el grup de joves però hi ha moltes més diferències i en concret, no tant sobre les tendències de compra, sinó per la mentalització respecte a la contractació d' assegurances.

Pregunta a : Actualment, tens contractada alguna assegurança?

- 46 de 53 tenen almenys una pòlissa contractada encara que la majoria del jovent a través dels pares en productes com l'auto / moto com a conductors ocasionals per evitar l' increment de prima que representa ser un conductor novell o la pòlissa familiar de salut.

Pregunta b : Si tens un habitatge en propietat algun dia, faràs una assegurança? Si tens un habitatge en propietat, té assegurança?

- En aquesta pregunta, ja comencen les sorpreses...La majoria del joves (20) i 3 de + de 30 anys, creuen que no tindran accés a una llar en propietat. Màxim de lloguer o compartida pels sous baixos i amb molta probabilitat no faran cap assegurança perquè els pisos ja disposaran de tot el parament necessari i en tot cas, assegurarà l' empresa o propietari. La resta de + de 30 (28), tots tenen llar adquirida o de lloguer però assegurada almenys el contingut.

Pregunta c : Veus necessària contractar una pòlissa d' accidents personals? Veus necessària contractar una pòlissa d' accidents personals o vida risc?

- En aquesta pregunta s'ha vist clarament que el factor edat ha estat definitiu. L' absència de por al risc o a la mort per la seva joventut i absència de fills, fa que el 100% dels joves no optin per fer-se una pòlissa d' accidents. Dels +30, 21 han considerat que sí però bàsicament la de vida risc per fills o hipoteca (condicions sine qua non). Solament 4 per convenciment propi.

Pregunta d : Si tens capacitat d' estalvi, faries una assegurança per garantir la teva jubilació en futur? Si tens capacitat d' estalvi, tens una assegurança per garantir la teva jubilació en futur?

- El jovent, si ja veu lluny la possibilitat de llar pròpia, la jubilació ni la contemplen, excepte una noia. Màxim farien (8) un estalvi a curt termini per

viatges o altres projectes però exclusivament a través del seu banc. En quant als de + 30, disposen poc import però 18 dediquen una petita part del salari a estalvis a mig termini (no a llarg) i 10 tenen un pla de pensions.

Pregunta e : Si tens possibilitats et faràs una pòlissa de salut? Tens una pòlissa de salut?

- Dels 53 enquestats, 44 han contestat afirmativament a la pregunta. Certament a Catalunya, hi ha una gran tradició en assegurar la salut de forma privada. La pandèmia i la situació precària o retards en les prestacions de la seguretat social ajuden a aquesta opció. De fet, la protecció de la salut és del tot prioritari perquè malgrat que es tracta d' un cost doble (SS + asseg. privada) + del 83% dels enquestats ja disposen d' una pòlissa directament, indirectament (a través dels pares) o pensen contractar-la en el futur. Clarament, el producte de salut serà un dels que més creixeran en les pròximes dècades.

Pregunta f : En cas de fer una assegurança, quina opció triaries : Presencial, via internet, telefònica o una combinació d' algun dels tres sistemes.

- En aquesta pregunta la resposta ha estat parcialment homogènia i sorprenent perquè pensava que el jovent contestaria que les gestions serien en pràcticament al 100% on line i no ha estat així. Del grup de 18 a 30 anys, el 100% consultarien informació per internet però, en funció del producte (auto, llar o salut bàsicament) finalitzarien la compra via telèfon (18 de 22) o presencialment (4 de 22). Per contra, el grup de + 30 anys, es divideixen en 21 de 31 que ja tenen el seu mediador de confiança encara que la majoria concreten l' emissió de la pòlissa via telèfon per comoditat i 23 de 31 fan una consulta prèvia per internet per contrastar dades. La homogeneïtat es centra que la majoria consulten internet per informar-se i comparar informació.

Pregunta g : En cas de sinistre, com t' agrada gestionar-lo? : Presencialment, per telèfon o per internet?

Aquí la majoria opta per la posició més còmode. 45 de 53 dels enquestats, gestionarien els sinistres o prestacions en ordre prioritari per telèfon o internet i solament si la dificultat o disconformitat en l' indemnització ho requereix, actuarien presencialment.

Conclusions de l' enquesta :

Certament, l' univers enquestat i el número de respostes no ens permet treure una visió concloent respecte a les tendències de compra d' assegurances però si ens ajuda a veure una clara evolució, lenta però ferma cap la gestió a distància d' un alt percentatge de les accions relacionades amb el món assegurador. L'ús d' internet es generalitza obertament però no és la via definitiva de compra i l' opció telefònica substitueix en gran mesura el servei presencial sense arraco-

nar-lo en absolut. És curiós i alhora lògic que el ser humà confiï la seva comunicació i interlocució amb una persona encara que sigui a través d' una línia telefònica i no pas a un sistema impersonal i distant com internet. Els serveis telefònics automàtics actuals són poc amables i gens propers però en un termini ben curt l' intel·ligència artificial superarà aquesta situació i serà capaç d' interactuar d' una manera real, efectiva i afectiva, generarà confiança, proximitat i complicitat amb l' assegurat que trencarà qualsevol reticència a la comunicació entre ser humà i màquines.

Una altra de les consideracions que extrec de l' enquesta és que potser l' avanç tecnològic pretén facilitar la vida i sense ser un objectiu, ens allunya i ens limita la comunicació entre nosaltres però en productes més personals / tècnics ad hoc o resolució de problemes més complexos de sinistres o prestacions, la presència i gestió d' una persona es fa imprescindible per connectar, confiar, acordar, parlar, pactar, negociar, consensuar, raonar, estipular, convenir, confluïr, convergir i solucionar qualsevol situació tal com sempre ha fet la societat i comunitat humana. Estic convençut que aquesta realitat és indestructible i invariable en el temps malgrat que la manera de fer-ho pugui evolucionar de formes insospitades i futuristes.

9. Entrevista al President del Col·legi de Mediadors de Barcelona, Sr. Francesc Santasusana

En el procés de la confecció de la present tesi i gaudint del privilegi de tenir el Sr. Santasusana com a tutor, no podia obviar la possibilitat de preguntar sobre la seva visió al respecte i amablement, va accedir. Resto del tot agraït per la seva bona disposició i deferència.

9.1.- Quina rellevància té la funció del Mediator i dels Col·legis professionals en el sector assegurador i a la societat?

Els mediadors d'assegurances, agents i corredors, som una figura molt consolidada a la indústria asseguradora i també a la societat. Les estadístiques mostren el lideratge de la mediació en la distribució dels productes del ram de no vida. A més, la capacitat de fidelització del client que tenim els mediadors és molt superior a la de qualsevol altre canal de distribució d'assegurances.

Malgrat el que es podria pensar en un primer moment, l'esclat de la tecnologia no ha minvat el protagonisme ni la quota de mercat dels agents i corredors d'assegurances. Tot el contrari. En els darrers anys, les estadístiques oficial mostren un increment del negoci gestionat pels mediadors d'assegurances.

Les raons són diverses, però una molt significativa és que, malgrat que en un principi la irrupció de les noves tecnologies va provocar inquietud entre molts professionals de la mediació, el pas del temps ha canviat el punt de vista del gruix del professionals que han incorporat la tecnologia com una eina més per donar servei, comunicar-se i comercialitzar productes concrets entre els seus clients. A més d'un dinamitzador imprescindible per a la gestió del dia a dia del negoci.

Els mediadors existim perquè la societat ens necessita i el sector també. Però sobre tot perquè, malgrat els canvis que sempre sorgeixen al llarg del temps, agents i corredors hem sabut interpretar que necessiten els clients de nosaltres. Ens hem sabut adaptar a la realitat de cada moment. L'assessorament, la proximitat, la transparència, l'honestedat i la professionalitat són els punts que enforteixen i donen sentit a la nostra professió.

Famílies i empreses demanen aquest acompanyament i consell professional quan busquen una assegurança que cobreixi els seus riscos patrimonials, la seva salut o el seu futur. Ho necessiten en el moment de la contractació, però també quan han de fer ús de les garanties de l'assegurança o quan la seva realitat canvia i cal adaptar les cobertures de les pòlisses. El paper del mediator és esta sempre al costat del client proporcionant-li el seu suport i vetllant pels seus interessos, sempre d'acord amb el que determina el contracte d'assegurances.

I quin és el paper dels col·legis? Penso que és molt rellevant i ajuda a entendre també el creixement del mediadors i la seva capacitat d'adaptar-se. La nostra

és una professió de col·legiació voluntària. Des de fa dècades no és necessari està col·legiat per exercir la professió. I malgrat això, en el cas del Col·legi de Barcelona, més del 80% dels corredors de la província estan col·legiats.

Som una institució de Dret Públic que representa i defensa els interessos de tots els professionals de la mediació, estiguin o no col·legiats. Som col·laboradors del l'Administració Pública i interlocutors per aquelles iniciatives legals que afecten a la nostra professió i a l'assegurança en general.

Una de les grans aportacions dels col·legis de mediadors és l'aposta decidida que fem des de fa dècades en favor de la formació dels agents i corredors com a la millor manera de créixer i garantir el futur tant dels professionals com de la professió en el seu conjunt. Més enllà de les exigències legals en matèria de formació, els col·legis fem un gran esforç per proporcionar als mediadors formació adaptada a les exigències del mercat i de la societat.

Fa 13 anys, el Col·legi de Barcelona va posar en marxa un Màster Universitari en Gestió d'Empreses de Mediació d'Assegurances que imparteix coneixements que, a més d'aspectes tècnics, aporten habilitats de gestió empresarial i lideratge. El Màster del Col·legi té un paper fonamental en el desenvolupament d'una nova generació de dirigents molt preparats per construir el futur de les empreses de mediació.

Un altre aspecte rellevant de l'activitat col·legial és la interlocució institucional amb les companyies en defensa dels paper de la mediació com a partner de referència en la distribució d'assegurances.

També vull destacar que els col·legis treballem cada cop més en la dimensió pública i el reconeixement de la funció dels mediadors d'assegurances i la importància de la cultura de la prevenció com a font de benestar. Som molt actius en atendre els requeriments dels mitjans de comunicació que identifiquen cada cop més als agents i corredors com als veritables experts en assegurances i consulten als col·legis com a representants d'aquest col·lectiu professional.

9.2.- Quin present i futur té la Mediació vist el context actual?

La veritat és que tenim molts arguments per a ser optimistes. Les dades demostren que el nostre lideratge en la distribució d'assegurances és consolidat, però no podem perdre de vista que aquests bons resultats són fruit d'una aposta decidida per la formació, per millorar el servei que proporcionen als nostres clients, en definitiva, per aportar valor. Si ens mantenim fermes i seguim avançant en aquesta línia estic absolutament convençut que els mediadors tenim, a més d'un sòlid present, molt de futur.

Estem en una etapa de canvis socials molt importants i la pandèmia també ha modificat la manera en la que les empreses i els ciutadans defineixen les seves prioritats i, fins i tot, la manera de fer les coses. Els mediadors, com sempre, hem d'estar molt atents a tots aquest moviments i veure de quina manera seguim aportant valor.

Certament, viurem processos de concentració del negoci de molts mediadors, amb la voluntat de generar aliances i empreses amb més capacitat d'afrontar els reptes i les exigències de futur.

Cada professional, cada empresa, ha de prendre les seves decisions i cercar la manera de progressar i mantenir la seva competitivitat. No és un procés nou, encara que possiblement s'accentuarà en els pròxims mesos i anys.

Penso que els temps són favorables per la assegurança i també per l'oferta de valor que aportem els mediadors en el conjunt dels canals de distribució de productes assegurances. La pandèmia ens ha posat davant d'un mirall en el que, empreses i particulars, veiem la nostra vulnerabilitat. Volem certes, tenir confiança davant de qualsevol incident i l'assegurança ens proporciona precisament això.

L'assessorament professional és cada cop més valorat, com també ho és la proximitat i la confiança. Els mediadors aportem tot això i molt més, i hem acreditat al llarg dels anys la nostra capacitat i encert. No podem oblidar que és aquí on radica la nostra essència, allò que ens fa diferents i valuosos.

La tecnologia no és discuteix. És necessària i un aliat per a tots. Per als mediadors, especialment. Els clients han de poder comunicar-se amb el seu mediadors per diversos canals i en el moment que ho necessitin. I hem d'utilitzar tots els recursos i les eines que ens proporcionen les noves tecnologies per facilitar-ho. Però aquesta diversitat no pot arraconar la possibilitat que el client contacti, si així ho vol, amb una persona de la nostra corredoria o agència. Un fet abans habitual, però que ara és molt difícil, per no dir impossible, a moltes grans empreses de servei i també a d'altres no tant grans.

Els mediadors no podem perdre aquesta capacitat de facilitar una atenció personalitzada i pròxima, de persona a persona, als nostres clients. Sense oblidar-nos que aquesta via ha de conviure amb altres canals més impersonals i automatitzats, però que contribueixen decisivament a la percepció de bon servei.

La multicanalitat és una realitat, com també ho és que apareixeran competidors durs en el futur. Però els mediadors no hem de tenir por a aquests canvis. Hem de mantenir l'aposta per la formació, per la millora continua dels serveis que donem als clients, per la tecnologia i el compromís amb cada assegurat. Coneixem la nostra professió, cuidem els nostres clients i sabem que només tindrem futur si llegim correctament els canvis socials i posem en valor allò que ens fa diferents. Únics.

És per tot això que sóc molt optimista sobre el futur de la mediació 'assegurances.

10. Funcions i gestió del Mediator del futur en el S. XXI

En els últims capítols, he anat desgranant com, segons la meua concepció personal i molt particular, hauran de treballar en un futur molt proper la mediació. De fet, és una evolució que tot sector productiu o de serveis haurà proposar-se en els següents conceptes :

- ✓ L'eficiència i eficàcia traslladada a l'extrem! Solament hi ha una opció de millorar els beneficis de manera significativa i equilibrar la balança de resultats. Hauran de focalitzar esforços cap a la nostra labor interna i externa.
- ✓ Un client solament és client i rendible si és integral, sinó és una font de pèrdues econòmiques i temps pel mediator o una ocasió perduda de generar valor. Tot moviment, tota acció o treball ha d'anar encaminat a aquest objectiu i tota l'estructura del mediator està obligada a alinear-se a aquest fita sense cap altre opció.
- ✓ La omnicanalitat serà el camí sense dreceres.
- ✓ Explorar i reaccionar més ràpid que mai en funció de l'experiència de client (customer journey) respecte els serveis i prestacions, els productes comercialitzats i la competitivitat front altres operadors fent visibles els fets diferencials i únics respecte altres canals.
- ✓ Adaptar, adoptar i acceptar el munt de canvis tecnològics amb naturalitat, convenciment i energia. Sense por a capgirar l'estil ni la forma de gestionar el negoci.
- ✓ Està preparats i disponibles per la concentració i unificació de mediadors. La dimensió serà determinant per afrontar els canvis, possiblement traumàtics, que caldrà entomar en els pròxims mesos i anys.
- ✓ Per últim, encara que tot serà automàtic en el futur caldrà implementar una retenció activa de la cartera per sostenir els ingressos fixes que ens obriran les portes a nous projectes comercials o tecnològics.

10.1.- Infraestructura física i medis per operar

Tal com he comentat, la concentració de mediadors serà lenta però inexorable. Això permetrà i facilitarà un nou concepte basada en l'omnipresència i accessibilitat extrema pels clients propis i futurs en 5 tipus :

- Presencial estàtica amb les diferents oficines resultants de la concentració de mediadors formant una capil·laritat en el territori geogràfic d'actuació.

- Presencial itinerant, a través d' un equip comercial proper, format i ensinistrat per la venda directa.
- Web pròpia, intuïtiva i operativa amb totes les funcionalitats d' informació global, serveis, prestacions, contractació i comunicació.
- Presència permanent, actualitzada i amb gestió professional a totes les xarxes socials.
- Automatització absoluta de l' atenció telefònica, gestions de sinistres, de la cartera, comptabilitat o qualsevol tasca administrativa a través de bots (robots) d' ultima generació especialment creats per interactuar de forma natural, ràpida, eficient i eficaç amb clients o companyies. Aquest és un punt crític que caldrà resoldre ben aviat i del tot transcendental per l' explosió d' activitat comercial resultant de la dimensió dels mediadors i l' aparició de nous operadors.

10.2.- Efectius de recursos humans

Aquest punt és del tot important i fins un cert punt, traumàtic. Per què? Doncs perquè els recursos humans dels mediadors i també de les entitats asseguradores canviaran radicalment. El Machine learning i l' intel·ligència artificial com els bots (robots de interacció amb clients i cics.) substituiran el 85% dels empleats dedicats a l' atenció dels clients, administració de contractes, cartera i retenció, gestió de sinistres, emissions de pòlisses, comptabilitat i la comunicació a gran escala amb les companyies asseguradores. La tecnologia dominarà la gestió general del mediador. Cal dir que ja hi ha Entitats del sector assegurador que ja estan treballant en aquest direcció i el bancari també.

El 85% del personal passarà a ser essencial i predominantment comercial des de totes les versions possibles i alineades de forma prioritària a tasques de venda i valor productiu :

- Venda presencial als punts de representació geogràfica del mediador.
- Venda presencial itinerant.
- Venda a través de xarxes socials.
- Venda Web.
- Venda nous operadors Big Data Insurance.
- Equip de MK digital i venda a distància.
- Equip tecnològic que constantment fomenti i aporti innovacions, noves aplicacions de gestió, control, comunicació, interacció i productivitat amb implantació a través de metodologia AGILE que permet planificar, avaluar, i es comprovar els resultats permanentment per millorar-los en cada versió .

- Equip especialitzat en el Customer Journey (experiència de client) que pugui testar i fer valoracions continuades per millorar el servei.

La gerència i direcció dels mediadors haurà d' invertir exponencialment en formació, motivació del personal i tecnologia. D' aquí, la necessitat de concentració de la mediació. L' inversió en aquests canvis estructurals solament podrà ser afrontada per una mediació sòlida i dimensionada convenientment.

La mentalitat dels equips haurà ser oberta i disposada a formar-se per assimilar els canvis o caldrà substituir quirúrgicament part dels equips per personal especialitzat en les noves aptituds i actituds que precisaran els mediadors en el futur pròxim no superior a 8/10 anys vista.

10.3.- Estratègia comercial amb el client

L' estratègia passa per quatre factors determinants :

- ✓ El nucli és el client i primordialment el client integral. Quanta més vinculació més rendibilitat, fidelització de la cartera i perdurabilitat dels ingressos i beneficis.
- ✓ L' experiència de client respecte els serveis i prestacions esperats cal que sigui exquisida, ajustada als termes acordats i amb un plus d' excel·lència professional que ofereixi un punt diferencial front d'altres proveïdors del sector. Per aconseguir-ho caldrà oferir el millor ventall d'opcions comercials i productes asseguradors i un servei impecable.
- ✓ Articular i estructurar un sistema de comunicació i relació omnicanal especialitzat i específic pel client. Disposar d' equips dedicats a cada canal comercial amb caràcter únic. L' atenció comercial haurà d'estar formada, preparada i instruïda per atendre al client en funció del canal d' entrada :
 - Presencial fixe o itinerant.
 - Web.
 - Xarxes socials.
 - Operadors Big Data Insurance.

Aquest apartat està explícitament associat a la reconversió del personal actual a la nova estratègia comercial amb el client.

- ✓ Garantir l' implantació fiable i humanament propera d'un sistema automatitzat de bots que puguin interaccionar amb el client sense errors i per qualsevol informació, dubte o gestió administrativa o prestació referida a les pòlisses contractades o noves oportunitats. Aquesta metodologia d' interacció amb el client solament pot ser viable si la tecnologia avança adequadament i dona confiança a l' interlocutor. Sempre haurà d'haver una opció de contacte real i personal.

10.4.- Relació comercial amb la companyia d' assegurances

Els mediadors i les companyies compartiran un relació comercial diferent per la reunificació que es produirà en el sector en general i el nou canal Big Data Insurance.

En els pròxims anys coexistiran grans mediadors (Brokers, corredors) que formaran volums molt significatius de negoci i els agents afectes s' unificaran transformant-se en grups ben atomitzats i implantats en el territori però que des del punt de vista d' entitat asseguradora condicionarà la relació comercial perquè la dimensió dels nous agents serà molt rellevant. Alhora hi hauran agents de menor magnitud que, amb el temps i la falta de adaptació al mercat, aniran desapareixen o reduint el seu àmbit d' actuació.

Les estructures comercials de les companyies també s' hauran d' adaptar als nous tipus de mediadors :

- ✓ Grans Corredors-Brokers.
- ✓ Grans grups d' agents afectes.
- ✓ Operadors Big Data Insurance.
- ✓ Mediadors tecnològics o insurtechcs.
- ✓ Agents tradicionals no unificats

En quant a la comunicació entre mediador i Entitat, hi haurà dos vies ben definides :

- La presencial a través de l'equip comercial propi de les companyies amb acompanyament i atenció permanent en la gestió i generació de negoci.
- La resta de la relació serà totalment tecnològica i automàtica. La transferència de dades, emissions, gestió de sinistres, peritatges, modificacions, comptabilitat o qualsevol tràmit serà telemàtic i absència absoluta de paper. L' intel·ligència artificial, el Bots, les dades al núvol i els sistema blockchain dominaran la relació comercial.

10.5.- Prestacions i serveis a clients

En el futur les prestacions i serveis, tal com he anat comentat en punts anteriors, seran eminentment tecnològiques i a través de bots "amables", autònoms en la gestió, humans en la comunicació, eficients, eficaços però sempre amb l' opció de que el client pugui optar a interactuar amb un equip de persones si així ho desitja l' assegurat.

Les autoritzacions mèdiques, peritatges, indemnitzacions, modificacions, consultes o disconformitats en prima o garanties reduiran els seus terminis de

compliment perquè el seu accés serà sense demores ni esperes i a una velocitat d'execució fins ara del tot impossible complir. La signatura electrònica serà d'ús habitual i normalitzat.

Els sistemes seran comuns i connectats entre mediadors i entitats asseguradores per facilitar l'accessibilitat als assegurats.

Aquets canvis es produiran per etapes i no poques versions però s'aplicaran en tota la seva extensió en 8/10 anys i hi haurà una abans i un després d'aquesta evolució

10.6.- Administració de la cartera

L'administració de la cartera seguirà el mateix procés que les prestacions i serveis :

- Tota documentació disponible al núvol compartint dades entre companyies, mediadors i assegurats amb les autoritzacions degudes i un grau de seguretat informàtica pertinent.
- Les comunicacions de venciments / retencions / anul·lacions seran automàtiques i amb signatura electrònica vinculant.
- El paper desapareixerà de la circulació.

11. Conclusions

La primera conclusió i la que m'afecta més directament a mi és que l'humilitat i l'afany de descobrir i conèixer ha de ser una actitud i una aptitud permanent i infinita. No importa l'edat ni l'experiència viscuda ni la falsa sensació de que el pas del temps ja t'ha permès ser hàbil i expert en la teva professió. Res més lluny de la realitat...

La preparació i confecció d'aquesta tesi, inclús en el transcurs de les setmanes assistint al màster, m'han mostrat la verdadera transcendència del món de l'assegurança i l'ignorància que una persona amb una dilatada carrera de 30 anys pot arribar a tenir respecte a la seva pròpia activitat.

Endinsar-me en la història des dels inicis de l'assegurança m'han donat llum sobre la veritat :

- ✓ La veritat és que la seguretat afavoreix l'instint de supervivència de l'ésser humà.
- ✓ La veritat és que la seguretat és una garantia que permet el progrés i l'evolució humana.
- ✓ La veritat és que la seguretat és un concepte que ha acompanyat de forma primigènia a la societat.
- ✓ La veritat és que l'assegurança és un component bàsic i primordial de la seguretat i que està directament entroncada amb el desenvolupament, avenç i prosperitat de la nostra civilització des de temps pretèrits.

En definitiva, cal aprofundir sobre allò que creiem aparentment conèixer perquè solament en aquest esforç i anàlisi exhaustiu podem ser coneixedors de la veritat i evitar viure en una bombolla de ignorància inconscient.

La segona conclusió és que, vista la magnitud de l'assegurança i el seu efecte protector i garant de l'evolució humana, he fet un descobriment molt rellevant per a mi. Els mediadors. Sempre havia observat en ells una manera o un mitjà per arribar al client amb un interès econòmic retribuït però era una visió absolutament errada, esbiaixada i reduccionista. Els mediadors d'assegurances són des de la seva gènesi a les llotges dels Consolats de Mar, l'eix vertebrador entre un individu i una entitat asseguradora i sense aquesta clau de volta, sense la seva labor constant d'acordar, parlar i pactar, dubto de que la societat hagués avançat amb pas ferm i amb els termes de seguretat essencials i indispensables. En conseqüència, el mediador és la baula imprescindible per la societat i les companyies asseguradores i alhora un col·lectiu a afavorir i a protegir en el temps. Estic convençut de que no pots haver un millor aliat per les Entitats d'assegurances que un mediador professional.

La tercera conclusió es que el segon terç del S.XXI serà explosiu, trencador, revolucionari, innovador, determinant i canviarà radicalment i per sempre la re-

lació comercial, la gestió, la comunicació del sector de les assegurances amb els clients presents i futurs. De fet, succeirà a la totalitat dels sectors. Malgrat aquesta gran disrupció del sistema establert, la flexibilitat, habilitat, capacitat i professionalitat del sector assegurador en bloc serà sobradament fort, sàgac i experimentat per evolucionar i revolucionar les seves pròpies estructures per adaptar el seu missatge inequívoc de servei i protecció de la societat de la qual en forma part essencial.

Quarta i última conclusió. Sent fidel a la meva intenció inicial de que aquesta tesi no seria gaire acadèmica, acabaré amb la transcripció i valoració d'una entrevista que vaig escoltar fa uns dies, on preguntaven a un expert en la matèria, si les feines actuals serien semblants a les feines del futur? El personatge en qüestió va contestar amb un contundent, taxatiu i lacònic NO. És evident que era un absolut desconixedor de la professió asseguradora perquè estic convençut que si hi ha alguna activitat que serà genuïna, autèntica i perdurable en el temps serà la nostra, ens dedicarem a com fa segles que fem, a garantir i assegurar l'evolució de la societat mentre aquesta sigui real i humana. Llàstima que no vaig poder contestar en el seu moment però aquí queda ben escrit.

En definitiva i finalitzant, sempre m'ha agradat la meva professió però a partir d'aquesta tesi ha passat a un estadi superior i superlatiu fins el punt de fer-me conscient de que no és un labor normal...és un privilegi inesperat que entomo amb més motivació que mai!

Ll.Carles Avellà.

12. Bibliografia

Llibres :

- Llibre del Consolat de Mar: Fundació Noguera i Cambra de Comerç de Barcelona. Director Tècnic, Josep M^a Sans i Travé.
- 75 aniversari del Col·legi de Mediadors d'Assegurances de Barcelona. Editat pel Col·legi de Mediadors.
- Historias del Seguro: José Manuel Alonso.
- La distribución de los seguros privados. Juan Bataller Grau i M^a Rocio Quintans Eiras. Edición 2019, Editorial Marcial Pons.
- Historias de Seguros. El mejor agente. Modesto Ballesteros. Edición 2014, Editorial Punto Rojo.

Articles :

- La transformación de las compañías de seguros en la era digital. Article elaborat por Fernando Oliva y Mauro Flores en base a un article publicat a la revista Más SEGUROS.
- Breve historia del seguro en España. Gabriel Tortella, Alberto Manzano y José Luis García Ruiz.

Fonts d' internet :

- Llibre del Consolat de Mar : Viquipèdia.
- Claves del seguro espanyol. Una aproximación a la historia del seguro en España. Fundación Mapfre : Alberto Manzano Martos
- El Actuario y su historia. Teodoro Díaz Arias.
- Historia del seguro en España. Fundación Mapfre : Gabriel Tortella Casares (Director), Leonardo Caruana de las Cagigas, José Luis García Ruiz, Alberto Manzano Martos, Jerònia Pons.
- Los canales de distribución en el sector asegurador. Ainoha Taracido Cruz.
- Las ordenanzas de Burgos. Manuel Basas Fenández.
- Las prioridades de los seguros generales. Lina Martínez. Sr. Inside Sales Europa del Sur en Guidewire Software.

Fonts pròpies :

- Experiència personal de 30 anys com empleat de Winterthur Assegurances i Segurcaixa Adeslas.

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” 2009/2010
- 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 Casablanca: “La Dirección de Reaseguro. Manual de Reaseguro” 2005/2006

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

- 158.- Lluís Fernández Rabat: "El proyecto de contratos de Seguro-IFRS4. Expectativas y realidades" 2012/2013
- 159.- Josep Ferrer Arilla: "El seguro de decesos. Presente y tendencias de futuro" 2012/2013
- 160.- Alicia García Rodríguez: "El Cuadro de Mando Integral en el Ramo de Defensa Jurídica" 2012/2013
- 161.- David Jarque Solsona: "Nuevos sistemas de suscripción en el negocio de vida. Aplicación en el canal bancaseguros" 2012/2013
- 162.- Kamal Mustafá Gondolbeu: "Estrategias de Expansión en el Sector Asegurador. Matriz de Madurez del Mercado de Seguros Mundial" 2012/2013
- 163.- Jordi Núñez García: "Redes Periciales. Eficacia de la Red y Calidad en el Servicio" 2012/2013
- 164.- Paula Núñez García: "Benchmarking de Autoevaluación del Control en un Centro de Siniestros Diversos" 2012/2013
- 165.- Cristina Riera Asensio: "Agregadores. Nuevo modelo de negocio en el Sector Asegurador" 2012/2013
- 166.- Joan Carles Simón Robles: "Responsabilidad Social Empresarial. Propuesta para el canal de agentes y agencias de una compañía de seguros generalista" 2012/2013
- 167.- Marc Vilardebó Miró: "La política de inversión de las compañías aseguradoras ¿Influirá Solvencia II en la toma de decisiones?" 2012/2013
- 168.- Josep María Bertrán Aranés: "Segmentación de la oferta aseguradora para el sector agrícola en la provincia de Lleida" 2013/2014
- 169.- María Buendía Pérez: "Estrategia: Formulación, implementación, valoración y control" 2013/2014
- 170.- Gabriella Fernández Andrade: "Oportunidades de mejora en el mercado de seguros de Panamá" 2013/2014
- 171.- Alejandro Galcerán Rosal: "El Plan Estratégico de la Mediación: cómo una Entidad Aseguradora puede ayudar a un Mediador a implementar el PEM" 2013/2014
- 172.- Raquel Gómez Fernández: "La Previsión Social Complementaria: una apuesta de futuro" 2013/2014
- 173.- Xoan Jovaní Guiral: "Combinaciones de negocios en entidades aseguradoras: una aproximación práctica" 2013/2014
- 174.- Àlex Lansac Font: "Visión 360 de cliente: desarrollo, gestión y fidelización" 2013/2014
- 175.- Albert Llambrich Moreno: "Distribución: Evolución y retos de futuro: la evolución tecnológica" 2013/2014
- 176.- Montserrat Pastor Ventura: "Gestión de la Red de Mediadores en una Entidad Aseguradora. Presente y futuro de los agentes exclusivos" 2013/2014
- 177.- Javier Portalés Pau: "El impacto de Solvencia II en el área de TI" 2013/2014
- 178.- Jesús Rey Pulido: "El Seguro de Impago de Alquileres: Nuevas Tendencias" 2013/2014
- 179.- Anna Solé Serra: "Del cliente satisfecho al cliente entusiasmado. La experiencia cliente en los seguros de vida" 2013/2014
- 180.- Eva Tejedor Escorihuela: "Implantación de un Programa Internacional de Seguro por una compañía española sin sucursales o filiales propias en el extranjero. Caso práctico: Seguro de Daños Materiales y RC" 2013/2014
- 181.- Vanesa Cid Pijuan: "Los seguros de empresa. La diferenciación de la mediación tradicional" 2014/2015.
- 182.- Daniel Ciprés Tiscar: "¿Por qué no arranca el Seguro de Dependencia en España?" 2014/2015.
- 183.- Pedro Antonio Escalona Cano: "La estafa de Seguro. Creación de un Departamento de Fraude en una entidad aseguradora" 2014/2015.
- 184.- Eduard Escardó Lleixà: "Análisis actual y enfoque estratégico comercial de la Bancaseguros respecto a la Mediación tradicional" 2014/2015.
- 185.- Marc Esteve Grau: "Introducción del Ciber Riesgo en el Mundo Asegurador" 2014/2015.
- 186.- Paula Fernández Díaz: "La Innovación en las Entidades Aseguradoras" 2014/2015.
- 187.- Alex Lleyda Capell: "Proceso de transformación de una compañía aseguradora enfocada a producto, para orientarse al cliente" 2014/2015.

- 188.- Oriol Petit Salas: "Creación de Correduría de Seguros y Reaseguros S.L. Gestión Integral de Seguros" 2014/2015.
- 189.- David Ramos Pastor: "Big Data en sectores Asegurador y Financiero" 2014/2015.
- 190.- Marta Raso Cardona: "Comoditización de los seguros de Autos y Hogar. Diferenciación, fidelización y ahorro a través de la prestación de servicios" 2014/2015.
- 191.- David Ruiz Carrillo: "Información de clientes como elemento estratégico de un modelo asegurador. Estrategias de Marketing Relacional/CRM/Big Data aplicadas al desarrollo de un modelo de Bancaseguros" 2014/2015.
- 192.- Maria Torrent Caldas: "Ahorro y planificación financiera en relación al segmento de jóvenes" 2014/2015.
- 193.- Cristian Torres Ruiz: "El seguro de renta vitalicia. Ventajas e inconvenientes" 2014/2015.
- 194.- Juan José Trani Moreno: "La comunicación interna. Una herramienta al servicio de las organizaciones" 2014/2015.
- 195.- Alberto Yebra Yebra: "El seguro, producto refugio de las entidades de crédito en épocas de crisis" 2014/2015.
- 196.- Jesús García Riera: "Aplicación de la Psicología a la Empresa Aseguradora" 2015/2016
- 197.- Pilar Martínez Beguería: "La Función de Auditoría Interna en Solvencia II" 2015/2016
- 198.- Ingrid Nicolás Fargas: "El Contrato de Seguro y su evolución hasta la Ley 20/2015 LOSSEAR. Hacia una regulación más proteccionista del asegurado" 2015/2016
- 199.- María José Páez Reigosa: "Hacia un nuevo modelo de gestión de siniestros en el ramo de Defensa Jurídica" 2015/2016
- 200.- Sara Melissa Pinilla Vega: "Auditoría de Marca para el Grupo Integra Seguros Limitada" 2015/2016
- 201.- Teresa Repollés Llecha: "Optimización del ahorro a través de soluciones integrales. ¿cómo puede la empresa ayudar a sus empleados?" 2015/2016
- 202.- Daniel Rubio de la Torre: "Telematics y el seguro del automóvil. Una nueva póliza basada en los servicios" 2015/2016
- 203.- Marc Tarragó Diego: "Transformación Digital. Evolución de los modelos de negocio en las compañías tradicionales" 2015/2016
- 204.- Marc Torrents Fábregas: "Hacia un modelo asegurador peer-to-peer. ¿El modelo asegurador del futuro?" 2015/2016
- 205.- Inmaculada Vallverdú Coll: "Fórmulas modernas del Seguro de Crédito para el apoyo a la empresa: el caso español" 2015/2016
- 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.- María 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
- 239.- María del Pilar Álvarez Benedicto: "Los seguros de Asistencia en Viaje. Análisis de caso: estudiantes universitarios desplazados" 2018/2019
- 240.- Jaume Campos Díaz: "La educación financiera como base de la cultura del ahorro y la previsión social" 2018/2019
- 241.- David Elías Monclús: "El agente de seguros exclusivo, más allá de la digitalización" 2018/2019
- 242.- Daniel Fraile García: "El seguro de impago de alquiler: contextualización en España y perspectivas" 2018/2019
- 243.- Guillermo García Marcén: "Contratación de la póliza de Ciberriesgos, tratamiento del siniestro y la importancia del reaseguro" 2018/2019
- 244.- Esther Grau Alonso: "Las quejas de los clientes y cómo estas nos brindan una oportunidad para crecer y mejorar" 2018/2019

- 245.- Ester Guerrero Labanda: "Compliance y ética empresarial. La cultura ética como motor del cambio de la actividad aseguradora" 2018/2019
- 246.- Sergio Hernández Chico: "El riesgo de mercado en Solvencia II y su optimización" 2018/2019
- 247.- Silvia Martínez López: "El papel de la Salud en los Planes de Retribución Flexible en las empresas" 2018/2019
- 248.- Marta Nadal Cervera: "El seguro bajo demanda" 2018/2019
- 249.- Carla Palà Riera: "Función Actuarial y Reaseguro" 2018/2019
- 250.- Silvia Paniagua Alcañiz: "Seguro Trienal de la Edificación" 2018/2019
- 251.- Agustí Pascual Bergua: "Solución integral para las Pymes: un nuevo concepto de Seguro" 2018/2019
- 252.- Eduardo Pérez Hurtado: "Estrategias de desarrollo para una mutua aseguradora de tamaño medio" 2018/2019
- 253.- Paquita Puig Pujols: "Inversiones socialmente responsables. Análisis del impacto de una cartera de inversiones en la sociedad y en los ODS" 2018/2019
- 254.- María Puig Pericas: "El seguro de Defensa Jurídica para la explotación comercial de Drones" 2018/2019
- 255.- Paula Rubio Borralló: "Soluciones al actual sistema de pensiones individuales privadas. Con una visión internacional" 2018/2019
- 256.- Sara Sánchez Rámiz: "Implementación de IFRS17: principales fases" 2018/2019
- 257.- Adela Agüero Iglesias: "La aplicación de la Directiva de Distribución de Seguros en una aseguradora No Vida" 2019/2020
- 258.- Marina Ayuso Julián: "Diseño de una herramienta orientada a la planificación de la cuenta de resultados en Seguros Generales" 2019/2020
- 259.- Jordi Azorín Subirá: "Mutualitats d'assegurances en el segle XXI: reptes i oportunitats" 2019/2020
- 260.- Miguel Ángel Camuesco Andrés: "El Agente de Seguros en el S. XXI. Transformación y evolución de una agencia de seguros" 2019/2020
- 261.- Emma Elson Baeza: "Privacidad y protección de datos en el sector asegurador. Identificación y análisis de los principales desafíos que plantea la regulación actual a las entidades aseguradoras" 2019/2020
- 262.- Albert Estruch Tetras: "Los bajos tipos de interés. El mayor desafío para el sector asegurador europeo" 2019/2020
- 263.- Albert Gambin Pardo: "Smart Contract. Tecnificar Servicios de Poderes Preventivos del asegurado en los seguros de Dependencia" 2019/2020
- 264.- Isaac Giménez González: "La Renta Hipotecaria: una solución eficaz para el riesgo de longevidad en la población española" 2019/2020
- 265.- Nuria Gimeno Martret: "El carsharing y el motosharing. Soluciones que puede aportar el seguro de Defensa Jurídica" 2019/2020
- 266.- Omar Granero Jou: "El seguro de mascotas. Situación del mercado español y visión internacional" 2019/2020
- 267.- David Lafer Margall: "Post Covid: la nueva era del teletrabajo en el sector asegurador" 2019/2020
- 268.- Marcel Martínez Castellano: "Modelo de gestión para siniestros de Responsabilidad Civil. Foco en empresas y siniestros de cola larga" 2019/2020
- 269.- Anass Matna: "Impacto de los fenómenos meteorológicos en el sector asegurador" 2019/2020
- 270.- Matías Ignacio Pujol Troncoso: "La Caución como elemento estabilizador en el sector de las Agencias de Viajes" 2019/2020
- 271.- David Solé Monleón: "El Seguro de Salud, propuesta de valor diferencial en las sociedades longevas" 2019/2020
- 272.- Gisela Subirá Amorós: "La prueba genética y su impacto en los seguros de vida y salud" 2019/2020
- 273.- Meritxell Torres Ayala: "IT y Machine Learning en Seguros. Aplicación práctica en Fraudes" 2019/2020

- 274.- Oscar Vázquez Bouso: "Suscripción 2.0: Onboarding digital y firma electrónica" 2019/2020
- 275.- Ana María Velasco Luque: "El aseguramiento de los Vehículos de Movilidad Personal" 2019/2020
- 276.- Alejandro Villalón Castaño: "El Seguro de Responsabilidad Civil profesional de Abogados" 2019/2020
- 277.- Ricard Alonso Portillo: "¿Debería el CEO estar preocupado? Cambios en el comportamiento de los consumidores y aceleración de la digitalización" 2020/2021
- 278.- Lluís Carles Avellà Riera: "Passat, present i futur del món de l'assegurança i la seva mediació" 2020/2021
- 279.- Josep Beltrán Bausells: "El impacto de los cambios normativos en la oferta de los Planes de Pensiones de Empleo" 2020/2021
- 280.- Francesc Bertran Faus: "La búsqueda de las eficiencias comerciales internas en las aseguradoras" 2020/2021
- 281.- Anna María Carrillo Carrasco: "Seguros para comunidades. Nuevas tendencias" 2020/2021
- 282.- Míriam Hernández Barrilado: "Diseño de pólizas de movilidad personal" 2020/2021
- 283.- Lidia Jiménez Pérez: "Covid-19: retos y oportunidades que se han generado en la gestión de siniestros multirriesgos y sus equipos" 2020/2021
- 284.- Marc Jumilla Hernández: "Soluciones de fidelización de clientes e Inteligencia Artificial" 2020/2021
- 285.- Eva Madroñal Bueno: "Recomendador de Seguros Personales. Afectación a la integridad de la persona" 2020/2021
- 286.- Enric Mariño García: "Impactos de la COVID-19 en las entidades aseguradoras" 2020/2021
- 287.- Ricardo Martí Ortuño: "Desarrollo de Redes Comerciales. Eficientes, rentables y con visión 360º" 2020/2021
- 288.- Raúl Perán Giménez: "Análisis del impacto en la transición hacia un modelo de pensiones adecuado y sostenible en España" 2020/2021
- 289.- Juan Manuel Rodríguez Muñoz: "La discapacidad en menores. Soluciones Aseguradoras" [JLPT1] 2020/2021
- 290.- Víctor Tinoco Closa: "Sinergias entre Seguros de Pérdidas de Beneficios y Seguros de Crédito" 2020/2021