

# 34

## **El Seguro de Protección Jurídica** Una oportunidad de negocio

Estudio realizado por: Xavier Gabarró Navarro  
Tutor: Josep Olivé Arroyo

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

Curso 2009 / 2010

Esta publicación ha sido posible gracias al patrocinio del Grupo Asegurador Catalana Occidente



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

## **Presentación**

Ante todo agradecer a Seguros Catalana Occidente y concretamente al Sr. Antonio Tejero (Director de Riesgos Diversos) por haberme propuesto para realizar este Master y por el esfuerzo que conlleva para mi progreso académico y profesional.

A mis compañeros de Master por los buenos momentos que hemos pasado durante todo el curso y por sus conocimientos, experiencia y puntos de vista distintos del sector asegurador.

A los profesores agradecerles su entrega, entusiasmo, dedicación y ayuda que hemos recibido en todo momento, y especialmente al Director del Master Sr. José Luis Pérez Torres por su entrega absoluta y por transmitirnos su capacidad de dirección, organización y liderazgo.

A mi tutor, Josep Olivé (Director Técnico de Depsa), agradecerle sus consejos, puntos de vista y apoyo recibido en esta tesis y en estos últimos años.

Y especialmente a mi esposa Lourdes, agradecerle su apoyo, su paciencia y comprensión que ha tenido conmigo durante todo el curso.



## Resumen

El siguiente estudio pretende aproximar el Seguro de Protección Jurídica tanto a la organización interna como externa de una entidad aseguradora multirrama, puesto que es un producto poco conocido y extendido en el mercado español.

Se explicará el origen e historia del seguro, su legislación, concepto de producto, se desglosará en modalidades junto con sus garantías y se describirá los límites de coberturas por siniestro.

Además, se detallará el proceso de tramitación de siniestro con sus peculiaridades, poniendo especial énfasis en las funciones del perito y del abogado.

Finalmente, se explicará el ramo mediante datos numéricos y estadísticos para posteriormente poder compararlo con el sector no vida, y así poder obtener conclusiones al respecto.

## Resum

El següent estudi pretén aproximar l'Assegurança de Protecció Jurídica tant a l'organització interna com externa d'una entitat asseguradora multirram, ja que és un producte poc conegut i estès al mercat espanyol.

S'explicarà l'origen i història de l'assegurança, la seva legislació, concepte de producte, es desglossarà en modalitats juntament amb les seves garanties i es descriurà els límits de cobertures per sinistre.

A més, es detallarà el procés de tramitació de sinistre junt amb les seves peculiaritats, posant especial èmfasi en les funcions del perit i de l'advocat.

Finalment, s'explicarà el ram mitjançant dades numèriques i estadístiques per posteriorment poder comparar-lo amb el sector no vida, i així poder obtenir conclusions al respecte.

## Summary

This thesis aims to approximate the Legal Expenses Insurance to both internal and external organization of a multi-risk insurance company, since it is a little known and widespread kind of insurance product in the Spanish market.

First of all, I will explain the origin and history of insurance, legislation, product concept, along with its security arrangements and the description of coverage limits per claim.

In addition, I would talk about claim handling process with its peculiarities, emphasizing the role of experts and non experts (lawyers).

In conclusion, I will introduce this line of insurance business by numerical and statistical data and figures, so then can be compared with non-life insurance business, and therefore we can obtain some conclusions in this respect.



# Indice

1. Introducción . . . . .	9
2. Antecedentes y marco jurídico del Seguro de Protección Jurídica . . . . .	11
2.1. Los orígenes del Seguro de Protección Jurídica. . . . .	11
2.2. Evolución histórica y legislativa del Seguro de Protección Jurídica en España. . . . .	12
2.3. RIAD, Asociación Internacional de Compañías de Protección Jurídica. . . . .	14
2.4. Leyes que regulan el Seguro de Protección Jurídica . . . . .	15
3. Conceptualización del Seguro de Protección Jurídica . . . . .	19
3.1. El concepto de Seguro de Protección Jurídica. . . . .	19
3.2. El Seguro de Protección Jurídica como prestación de servicio. . . . .	21
3.3. Seguro de Responsabilidad Civil y Seguro de Protección Jurídica: diferencias y puntos en común. . . . .	23
4. Estructuración y características del Seguro de Protección Jurídica . . . . .	25
4.1. Modalidades de contratación . . . . .	25
4.1.1. Modalidad Automovilista . . . . .	25
4.1.2. Modalidad Empresa . . . . .	26
4.1.3. Modalidad Familia . . . . .	27
4.1.4. Modalidad Propietarios . . . . .	28
4.1.5. Modalidad Embarcaciones . . . . .	28
4.2. Garantías . . . . .	29
4.2.1. Garantías de la modalidad Automovilista. . . . .	30
4.2.2. Garantías de las modalidades Empresa, Familia y Propietarios . . . . .	31
4.2.3. Garantías de la modalidad Embarcaciones. . . . .	35
4.3. Límite de gastos o suma asegurada. . . . .	37
5. Estudio de la tramitación de los siniestros del Seguro de Protección Jurídica . . . . .	39
5.1. El siniestro: características y peculiaridades de su gestión . . . . .	39
5.1.1. La declaración del siniestro . . . . .	40
5.1.2. La tramitación del siniestro . . . . .	40
5.2. Perito y abogado, figuras clave en la gestión del siniestro . . . . .	46
5.2.1. El perito . . . . .	46

5.2.2. El abogado .....	55
6. Análisis estadístico del ramo de Defensa Jurídica. ....	59
6.1. Posicionamiento del ramo por volumen de primas en el sector ....	59
6.1.1. Datos globales del sector asegurador .....	59
6.1.2. Datos ramo Defensa Jurídica .....	61
6.2. Resultado de la cuenta técnica del ramo de Defensa Jurídica .....	64
6.3. Entidades que operan el ramo de Defensa Jurídica .....	66
6.4. Forma de distribución del ramo de Defensa Jurídica .....	67
7. Conclusiones .....	71
8. Bibliografía .....	75
9. Anexos .....	77



# **El Seguro de Protección Jurídica**

## **Una oportunidad de negocio**

### **1. Introducción**

Antes de iniciar este preámbulo, para evitar posibles confusiones cabe señalar que la denominación técnica del ramo es Defensa Jurídica, aunque en la práctica tiende a referirse a él como Protección Jurídica. En adelante denominaremos el seguro de los dos modos.

El presente estudio trata de analizar el Seguro de Protección Jurídica desde una visión global abarcando todos los aspectos técnicos del seguro.

El principal objetivo de la presente tesis es que la fuerza activa de ventas de una compañía de seguros multirramo vea en este seguro una gran oportunidad de negocio.

Por otro lado, se procurará eliminar las posibles dudas y/o temores que surgen en este tipo de productos ya que están íntimamente ligados al ámbito jurídico al igual que sucede con los seguros de Responsabilidad Civil.

Para poder tener una composición estructurada del Seguro de Protección Jurídica, el análisis se ha estructurado en cinco grandes bloques.

1. Antecedentes y marco jurídico
2. Conceptualización del seguro
3. Estructuración y características del seguro
4. Estudio de la tramitación de los siniestros de Protección Jurídica
5. Análisis estadístico del ramo

El primer bloque persigue ubicar el Seguro de Protección Jurídica dentro del marco jurídico español y europeo, realizando primero una descripción previa sobre el origen del seguro y la evolución histórica y legislativa.

En un segundo bloque, se introducirá el concepto del seguro especificando los rasgos más característicos para poder empezar a entender qué tipo de seguro es, para qué sirve y cómo funciona. También se detendrá en explicar que el ramo de Defensa Jurídica está clasificado como un seguro de prestación de servicios al igual que el seguro de decesos, de asistencia sanitaria o asistencia en viaje.

Se explica y se aclara, para evitar confusiones, la Defensa Jurídica asociada al Seguro de Responsabilidad Civil, de la Defensa Jurídica, como Ramo.

En el tercer bloque, una vez descrito el seguro conceptualmente, se definirá sus modalidades junto con las garantías correspondientes para posteriormente especificar las sumas aseguradas o límites de cobertura.

A través del desarrollo de este apartado, debería entenderse el ramo de Defensa Jurídica como para poder ser ofertado a potenciales clientes-asegurados, pudiendo explicar qué tipo de seguro es, cuáles son sus principales garantías y qué beneficios ofrece al destinatario del seguro.

El cuarto bloque tiene una importancia vital ya que se explicará cómo debe tramitarse un siniestro de Protección Jurídica, qué plazos deben cumplirse y por qué son tan importantes las figuras del perito y abogado.

Finalmente, el quinto y último bloque, pretende dar a conocer el ramo de Defensa Jurídica aportando datos estadísticos haciendo una comparación con el resto del sector de seguros no vida. También se detallará cómo se distribuye el seguro en el mercado español y mediante qué entidades aseguradoras.

Por último, manifestar que la finalidad de este trabajo, como ya se ha comentado anteriormente, es dilucidar este ramo tan desconocido para la mayoría de profesionales que trabajan o colaboran en una compañía de seguros multiramo, esperando que con la lectura de la siguiente tesis facilite la comprensión del seguro y ayude a cambiar la concepción del ramo.

## 2. Antecedentes y marco jurídico del Seguro de Protección Jurídica

### 2.1. Los orígenes del Seguro de Protección Jurídica

El seguro de Protección Jurídica es muy joven si lo comparamos con los seguros clásicos.

Tenemos que partir de la base que la historia del Seguro se remonta a las antiguas civilizaciones donde se utilizaban prácticas que establecieron las bases del sistema actual de seguros.

En sus inicios, no existía una base técnica ni jurídica que sustentara el seguro pero sí brotó un sentimiento de solidaridad ante las adversidades.

Vestigios de esta solidaridad los encontramos en la época de la antigua Babilonia con los “contratos de préstamos a la gruesa”, o los seguros de vida en Roma donde comunidades religiosas acostumbraban a reunir y distribuir bienes entre sus miembros en caso de defunción de uno de ellos.

En cambio, el concepto inicial de la protección jurídica se originó en la Edad Media con los sindicatos de los gremios germanos donde no existía estado de bienestar, sin derecho a la seguridad social, y donde no había normas que protegieran a los miembros de un oficio o comercio. Ante tal situación, tuvieron que tomar la ley por su cuenta y formaron asociaciones para ayudarse mutuamente promocionando los intereses comunes para proteger a sus miembros.

A principios del siglo XIX en Francia se produjo una corriente denominada "contre-assurances" (contra-seguro) en la cual se fundaron asociaciones que llevaban a cabo procedimientos judiciales a cambio del pago de una prima. Sin embargo, desde el año 1824 a raíz de una resolución de la Corte Suprema de Justicia no se consideraba este servicio como un contrato de seguro, sino como un simple acuerdo comercial.

Un poco más tarde, en 1897, un médico en París estuvo involucrado en un incidente profesional: una mujer a la cual había asistido en el parto murió, un suceso bastante frecuente en esa época. Posteriormente, el difunto marido demandó al médico ante los tribunales, donde fue declarado culpable de la negligencia y condenado.

Este caso fue seguido por la organización de una mutua profesional de asistencia sanitaria ("*Le Concours Médical*") y llegaron a la conclusión que tenían que crear una mutua para proteger a sus miembros asociados si les ocurría un hecho similar. Esta empresa pasó a denominarse "*Le Sou Médical*" y el pago de la cuota era de 5 céntimos de franco al día o 18 francos al año.

No obstante, podemos considerar que el nacimiento, propiamente dicho, del seguro de protección jurídica se remonta al 1917.

En ese año en Francia, en el circuito de La Sarthe (famoso por albergar la célebre carrera de las 24 horas de Le Mans) ocurrió una serie de accidentes graves durante las carreras de coches. Como consecuencia de dicho suceso los perjudicados tuvieron grandes dificultades para demandar a los causantes de los accidentes, a los organizadores de la cursa y a su vez a sus aseguradoras.

Por este motivo, el 26 de diciembre del mismo año, Georges Durand (promotor del automovilismo y precursor de las 24 horas de Le Mans), creó una pequeña compañía de Seguros de Servicios, denominada “La Défense Automobile Sportive” (D.A.S.), con el objeto, según el Artículo 5º de sus estatutos de “Garantizar el reembolso de los gastos de consulta y asistencia de Abogado, en cualquier jurisdicción, ocasionados por infracción de las leyes o reglamentos derivados del uso o posesión de un vehículo a motor “. Nació así, en forma de Mutua, con la finalidad de defender a los automovilistas en una época en la que el automóvil hacía su aparición como un elemento mecánico que empezaba a integrarse en la sociedad.

Es aquí cuando se origina el seguro de Defensa y Reclamación predecesor del actual seguro de Protección Jurídica.

DAS se convirtió en un éxito inmediato, el primero de su tipo en Europa. La idea de un seguro para los procedimientos judiciales derivados de accidentes de tráfico progresó tan rápidamente como la motorización.

En España, hasta 1934 no llegó el primer seguro de defensa y reclamación. Llegó de la mano de una entidad de origen suizo, la Compañía de Asistencia y Protección Internacional C.A.P., también en el ámbito del automóvil.

## **2.2. Evolución histórica y legislativa del Seguro de Protección Jurídica en España**

Si bien es cierto que la comercialización del Seguro de Protección Jurídica se emprendió en 1934, tienen que transcurrir 56 años para que el ramo cobre entidad propia. Durante todo este tiempo el seguro de protección jurídica fue evolucionando bajo las normas genéricas del seguro de daños.

El 1 de enero de 1991 entró en vigor la “Ley 21/1990, de 19 de diciembre, para adaptar el derecho español a la directiva 88/357/CEE, sobre libertad de servicios en seguros distintos al de vida, y de actualización de la legislación de Seguros Privados”.

En primer lugar, esta Ley genera una modificación de la Ley de Contrato de Seguro 50/1980, de 8 de octubre, introduciendo una nueva Sección IX en el título II regulador del Seguro Contra Daños, sobre Seguro de Defensa Jurídica, artículo 76 a) a 76 g). (esta Ley nació ignorando este tipo de contrato de seguro).

Y en segundo lugar, la Ley 21/1990 también modificó la Ley de Ordenación del Seguro privado de 1984, en lo relativo a las condiciones administrativas para poder operar este ramo de seguro específico.

No obstante, con anterioridad a esta Ley ya encontramos indicios en el derecho español en normas reguladoras de rango menor.

En 1951 en la Orden del Ministerio de Hacienda, se crea la “Acta o Suplemento de Defensa Criminal”, garantía adicional a las pólizas de seguro de automóvil. El fin de esta garantía era defender al asegurado por responsabilidad criminal por posibles imposiciones de sanciones penales.

Según Pedro Cano Ferré (abogado), *“esa es la primera referencia que existe en alguna Disposición Legal de nuestro país al que posteriormente se denominaría Seguro de Defensa Jurídica, recogiendo la garantía básica sobre la que posteriormente se han ido articulando nuevas garantías o coberturas que en la actualidad otorga este seguro.”*

A partir de la ley de 16 de diciembre de 1954 sobre Ordenación de Seguros privados, tuvieron que inscribirse en el Registro especial de Entidades de Seguros, aquellas sociedades que fuere cual fuere su denominación, explotaban algunas modalidades de seguro quedando delimitado claramente el contenido y ámbito del de Defensa como una cobertura patrimonial derivada de gastos de asistenta jurídica originados por actuaciones judiciales o extrajudiciales procedentes de eventos, o sea, riesgos posibles, futuros e inciertos (accidentes).

En 1959, por Orden Ministerial se amplía el “Acta o Suplemento de Defensa Criminal” también a “Reclamación de Daños” que hubieran causado al asegurado.

En 1980, se decreta la Ley 50/1980 sobre Contrato de Seguro, olvidando el ramo de Defensa Jurídica.

Sin embargo, en 1981, la Dirección General de Seguros mediante la *“Resolución de 13 de abril de 1981, de la Dirección General de Seguros, sobre adaptación de pólizas a la Ley 50/1980, de 8 de octubre, sobre Contrato de Seguro”*, la póliza de Seguro de Automóviles queda adaptada a la nueva Ley de Contrato de Seguro. En dicha resolución se regulaban las condiciones mínimas que debía garantizar el seguro de Defensa Jurídica, si bien, aún no se hacía mención al derecho a la libre elección de abogado, aunque se ampliaban las coberturas. Se avanzaba, pero el impulso era insuficiente.

En dicha póliza se permite incluir una Modalidad 4ª denominada “Defensa penal y Reclamaciones” con su definición: *“Cuarenta.- esta modalidad solo podrán contratarse conjuntamente con la de responsabilidad civil suplementaria y podrá cubrir, según se haya pactado en las condiciones particulares, el primero o los dos riesgos que a continuación se indican: a) defensa penal y constitución de fianzas en causa criminal y defensa judicial...”*

Un año más tarde, en concreto en fecha 23 de octubre de 1982, también por Orden Ministerial se decreta una regulación especial del ramo de Defensa Jurídica, en la que hace se constar en el “Artículo 3. Condiciones generales mínimas” que *“se garantizará el derecho a la libre elección del Abogado o Procurador, consignando en las pólizas el procedimiento a través del cual el asegurado podrá nombrar a quienes estime oportuno para la defensa de sus intereses, siempre que...”* y *“...se consignará en la póliza expresamente que el Abogado o Procurador designados gozarán de la más amplia libertad en la dirección técnica del asunto en litigio, sin depender de instrucciones del asegurador...”*

Dicha Orden Ministerial afectó en sobremanera a las compañías especializadas en el Ramo, ya que las aseguradoras Multiramo mantuvieron la estructura de menor alcance de la Modalidad 4ª.

No es hasta la Orden Ministerial del 1987, de fecha 7 de septiembre, que desarrolla la Ley de Ordenación de Seguro Privado de 1984, de acuerdo con la normativa comunitaria, que se clasifica al Seguro de Defensa Jurídica, que aparece como un ramo con personalidad propia: el número 17, si bien es cierto que el mismo podrá ser un ramo accesorio de cualquier otro ramo principal, fundamentalmente del ramo de Seguro de Responsabilidad Civil.

El 22 de junio de 1987 el Consejo legislador europeo promulga la directiva 87/344/CEE sobre coordinación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas relativas al seguro de defensa jurídica.

En el 1990 el Derecho Español realiza la pertinente transposición mediante la Ley 21/1990 que entra en vigor el 1º de enero de 1991 comentada al inicio de este apartado. Esta normativa modifica la Ley de Contrato de Seguro, introduciendo una nueva sección novena en el título II regulador del seguro de Daños, sobre Seguro de Defensa Jurídica.

La Ley 30/1995 de Ordenación y Supervisión de Seguros Privados, en su DA 3ª recoge las condiciones especiales que exige la Ley de 1984 para operar en este tipo de seguro.

Y finalmente, en octubre de 2004, se promulga el Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados.

### **2.3. RIAD, Asociación Internacional de Compañías de Protección Jurídica**

El RIAD es la Asociación Internacional de Aseguradores Protección Jurídica.

Fue fundada en 1969 en Roma bajo la denominación de "Rencontres Internationales des Défense Assureurs" con el fin de promover, como una organización independiente, los intereses de los especialistas en protección jurídica de los 6 países que formaban la primera “Unión Europea”.

Desde entonces, la Asociación ha crecido considerablemente y representa hoy más de 60 empresas de 16 países europeos, Canadá, Sudáfrica y Australia.

Todos los miembros del RIAD llevan a cabo servicios especializados en el ámbito de los seguros de protección jurídica aplicando un riguroso código de conducta en la prestación de sus servicios.

La misión del RIAD es el compromiso a promover, a través de sus miembros a nivel mundial un acceso fácil, asequible y de alta calidad a la justicia y la ley.

## **2.4. Leyes que regulan el Seguro de Protección Jurídica**

En España, actualmente el Seguro de Protección Jurídica se rige por:

1. La Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (B.O.E. de 17 de Octubre de 1980).
2. Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados.
3. Y, por la Póliza de Seguro que comprende la Solicitud, las Condiciones Generales, las específicas de cada modalidad de seguro y las Condiciones Particulares, que personalizan el seguro a las circunstancias de la Solicitud.

Nos vamos a centrar y analizar en las dos primeras leyes:

- 1. - La Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (B.O.E. de 17 de Octubre de 1980). (Añadidos los artículos 76 a) a 76 g) por Ley 21/1990, de 19 de diciembre, de adaptación del Derecho español a la Directiva 88/357/CEE, sobre libertad de servicios en seguros distintos al de vida y de actualización de la legislación de seguros privados).**

*“TÍTULO II.*

*SEGUROS CONTRA DAÑOS*

*SECCIÓN IX. SEGURO DE DEFENSA JURÍDICA*

*Artículo 76 a.*

*Por el seguro de defensa jurídica, el asegurador se obliga, dentro de los límites establecidos en la Ley y en el contrato, a hacerse cargo de los gastos en que pueda incurrir el asegurado como consecuencia de su intervención en un procedimiento administrativo, judicial o arbitral, y a prestarle los servicios de asistencia jurídica judicial y extrajudicial derivados de la cobertura del seguro.*

*Artículo 76 b.*

*Quedan excluidos de la cobertura del seguro de defensa jurídica el pago de multas y la indemnización de cualquier gasto originado por sanciones impuestas al asegurado por las autoridades administrativas o judiciales.*

*Artículo 76 c.*

*El seguro de defensa jurídica deberá ser objeto de un contrato independiente.*

*El contrato, no obstante, podrá incluirse en capítulo aparte dentro de una póliza única, en cuyo caso habrán de especificarse el contenido de la defensa jurídica garantizada y la prima que le corresponde.*

*Artículo 76 d.*

*El asegurado tendrá derecho a elegir libremente el Procurador y Abogado que hayan de representarle y defenderle en cualquier clase de procedimiento.*

*El asegurado tendrá, asimismo, derecho a la libre elección de Abogado y Procurador en los casos en que se presente conflicto de intereses entre las partes del contrato.*

*El Abogado y Procurador designados por el asegurado no estarán sujetos, en ningún caso, a las instrucciones del asegurador.*

*Artículo 76 e.*

*El asegurado tendrá derecho a someter a arbitraje cualquier diferencia que pueda surgir entre él y el asegurador sobre el contrato de seguro.*

*La designación de árbitros no podrá hacerse antes de que surja la cuestión disputada.*

*Artículo 76 f.*

*La póliza del contrato de seguro de defensa jurídica habrá de recoger expresamente los derechos reconocidos al asegurado por los dos artículos anteriores.*

*En caso de conflicto de intereses o de desavenencia sobre el modo de tratar una cuestión litigiosa, el asegurador deberá informar inmediatamente al asegurado de la facultad que le compete de ejercitar los derechos a que se refieren los dos artículos anteriores.*

*Artículo 76 g.*

*Los preceptos contenidos en esta Sección no serán de aplicación:*



*A la defensa jurídica realizada por el asegurador de la responsabilidad civil de conformidad con lo previsto en el artículo 74.*

*A la defensa jurídica realizada por el asegurador de la asistencia en viaje.*

*En este caso, la no aplicación de las normas de esta Sección quedará subordinada a que la actividad de defensa jurídica se ejerza en un Estado distinto del de la residencia habitual del asegurado; a que dicha actividad se halle contemplada en un contrato que tenga por objeto única y exclusivamente la asistencia a personas que se encuentren en dificultades con motivo de desplazamientos o de ausencias de su lugar de residencia habitual, y a que en el contrato se indique claramente que no se trata de un seguro de defensa jurídica, sino de una cobertura accesoria a la de asistencia en viaje.*

*A la defensa jurídica que tenga por objeto litigios o riesgos que surjan o tengan relación con el uso de buques o embarcaciones marítimas.”*

En el Artículo 76 a. se está estableciendo el objeto del seguro: pago de gastos y prestación de los servicios de asistencia jurídica.

En el Artículo 76 c. regula la contratación independiente del seguro de defensa jurídica o la diferenciación con un capítulo aparte en un seguro de otro ramo.

En esta disposición queda claro que el Seguro de Defensa Jurídica cobra entidad propia dejando de ser un ramo complementario a otro y se aconseja que quede aparte de otros ramos estableciendo la prima independientemente.

Queda patente en el Artículo 76 d. la libre elección de abogado y procurador en un procedimiento y en supuestos de conflicto de intereses, aparte de la libertad en la dirección del caso.

**2. - Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados.**

*“TÍTULO II.*

*DE LA ACTIVIDAD DE ENTIDADES ASEGURADORAS ESPAÑOLAS.*

*CAPÍTULO I.*

*DEL ACCESO A LA ACTIVIDAD ASEGURADORA.*

*Artículo 5. Necesidad de autorización administrativa.*

*1. El acceso a las actividades definidas en el artículo 3.1 por entidades aseguradoras españolas estará supeditado a la previa obtención de autorización administrativa del Ministro de Economía y Hacienda.*

2. Serán requisitos necesarios para obtener y conservar la autorización administrativa los siguientes:

...

*h. Las entidades aseguradoras que pretendan operar en el ramo de defensa jurídica habrán de optar por una de las siguientes modalidades de gestión:*

- 1. Confiar la gestión de los siniestros del ramo de defensa jurídica a una entidad jurídicamente distinta, que habrá de mencionarse en el contrato. Si dicha entidad se hallase vinculada a otra que practique algún ramo de seguro distinto del de vida, los miembros del personal de la primera que se ocupen de la gestión de siniestros o del asesoramiento jurídico relativo a dicha gestión no podrán ejercer simultáneamente la misma o parecida actividad en la segunda. Tampoco podrán ser comunes las personas que desempeñen cargos de dirección de ambas entidades.*
- 2. Garantizar en el contrato de seguro que ningún miembro del personal que se ocupe de la gestión de asesoramiento jurídico relativo a dicha gestión ejerza al tiempo una actividad parecida en otro ramo si la entidad aseguradora opera en varios o para otra entidad que opere en algún ramo distinto del de vida y que tenga con la aseguradora de defensa jurídica vínculos financieros, comerciales o administrativos con independencia de que esté o no especializada en dicho ramo.*
- 3. Prever en el contrato el derecho del asegurado a confiar la defensa de sus intereses, a partir del momento en que tenga derecho a reclamar la intervención del asegurador según lo dispuesto en la póliza, a un abogado de su elección.*

*Las tres modalidades de gestión se entienden sin perjuicio de que el asegurado, en el momento de verse afectado por cualquier procedimiento, haga efectivo el derecho que le atribuye el artículo 76.d de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de contrato de seguro.*

*En base a estas dos disposiciones legales, se constituye las condiciones contractuales mínimas de un seguro de protección jurídica.”*

Este decreto legislativo dispone las condiciones para operar el ramo de Defensa Jurídica y establece tres formas para poder operar en el Seguro de Defensa Jurídica, con el fin de paliar los problemas que puedan surgir de los conflictos de intereses entre las partes contratantes.

El motivo de establecer estas tres formas de operar se debe a los posibles conflictos que pueden darse en las entidades aseguradoras multirramo, entre la garantía del seguro de Defensa Jurídica, y otras que se puedan tener contratadas con la misma entidad, como por ejemplo las de Responsabilidad Civil o un seguro multirramo.

## **3. Conceptualización del Seguro de Protección Jurídica**

### **3.1. El concepto de Seguro de Protección Jurídica**

Antes de empezar a explicar el concepto de Seguro de Protección Jurídica, es importante hacer alusión a una encuesta realizada a consumidores por la OCU sobre el acceso a la justicia. El 83 % de los consumidores opina que el acceso a la justicia es complicada, el 89% piensa que el procedimiento judicial es largo y el 78% considera que es caro.

Por otro lado, en España inicialmente el seguro de Protección Jurídica se limitó al riesgo de la circulación.

La conveniencia de que este seguro sea desarrollado por una compañía especializada redundaría en el beneficio del cliente ya que la posibilidad de que se produzca un posible conflicto de intereses es mucho menor que en aquellos casos en los que es una compañía Multirramo la que interviene.

La defensa de los intereses económicos del asegurado, cuando la defensa la practica una compañía Multirramo, pueden no coincidir con los de la entidad aseguradora. Esta situación se da especialmente en la póliza de Responsabilidad Civil de AUTOS.

La intervención en defensa de los asegurados cuando entre las aseguradoras de RC se aplica un Convenio, es otro elemento más a tener en cuenta a la hora de valorar la eficacia de las compañías de Defensa especializadas. Su independencia es incuestionable.

La razón de ser de las compañías de protección Jurídica es el facilitar el acceso a la Justicia para el Consumidor de derecho.

Entrando en la descripción del concepto de Seguro de Protección Jurídica, para una persona ajena al sector asegurador, una definición sencilla podría ser: es un seguro destinado a proteger, asesorar y defender las necesidades, derechos e intereses de los asegurados, facilitando el acceso a la justicia a un bajo precio a través de una defensa jurídica integral en todos los ámbitos porque le ofrece asesoramiento, reclamación y negociación en su nombre y defensa ante los tribunales.

Una cuestión que nos puede surgir es saber qué tipo de seguro se trata. Una respuesta válida puede ser: es un seguro del ramo de Defensa Jurídica, el cual ofrece la posibilidad tanto de consultar y asesorar problemas cotidianos o efectuar reclamaciones extrajudiciales, como proporcionar, en caso de necesidad, defensa y negociación jurídica ante Tribunales o Instituciones.

En la actualidad este tipo de seguro ofrece al asegurado:

- Asesoramiento, porque orienta, asesora y da respuesta a las cuestiones legales de todos los ámbitos que requiera el asegurado.
- Capacidad de reclamaciones, porque realiza la gestión de todo el proceso de reclamación que el asegurado necesite (redacción, tramitación, seguimiento).
- Representación legal, ya que asume la representación legal, en nombre del asegurado, ante cualquier situación no judicial que requiera o sea necesaria la presencia de un abogado.
- y, Defensa jurídica, porque defiende al asegurado en procesos judiciales en los tribunales.

Este seguro pretende, por un lado asumir los gastos en los que un asegurado pueda originar como consecuencia de un procedimiento judicial, y por otro ofrecer al cliente los servicios de Asistencia Jurídica.

Como ya hemos visto en el apartado anterior, en este seguro existe pleno derecho a la libre elección del abogado o procurador. Así pues, el asegurado puede nombrar a quien estime oportuno para representarle y defenderle en cualquier clase de procedimiento siendo de cuenta de la compañía aseguradora los honorarios devengados.

El objeto de la garantía del ramo de Defensa Jurídica, tiene dos vertientes que en el día de hoy se contemplan en la legislación reguladora al efecto: Seguro de gastos y Seguro de prestación de servicios.

Si analizamos las Condiciones Generales de una póliza del ramo de Protección Jurídica, como objeto del seguro se detalla: *“Por el presente Contrato de Seguro, el Asegurador se obliga, dentro de los límites establecidos en la Ley y en el contrato, a hacerse cargo de los gastos en que pueda incurrir el Asegurado como consecuencia de su intervención en un procedimiento administrativo, judicial o arbitral, y a prestarle los servicios de asistencia jurídica, judicial y extrajudicial derivados de la cobertura del seguro.”* Tal y como se puede observar, esta descripción del objeto del seguro nos está diciendo que es un seguro de gastos y a su vez un seguro de prestación de servicios.

Por otro lado, si hacemos una síntesis sobre la *Directiva 87/344/CEE del Consejo, de 22 de junio de 1987, sobre la coordinación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas relativas al seguro de defensa jurídica*, obtenemos el siguiente resultado:

*“El seguro de defensa jurídica cubre los gastos de procedimiento judicial y de otros servicios relativos a la solución de un litigio. Esta directiva no es aplicable a los riesgos resultantes de la utilización de embarcaciones marinas.*

*La garantía de defensa jurídica deberá ser objeto de un contrato separado del establecido para los restantes ramos o bien de un capítulo aparte de una póliza única.*

*Las empresas de seguros estarán obligadas a elegir una de las posibilidades siguientes:*

- *establecer un servicio separado para llevar la gestión del seguro de defensa jurídica,*
- *confiar la gestión de los siniestros del ramo de defensa jurídica a una empresa jurídicamente distinta, o*
  
- *reconocer al asegurado el derecho a confiar la defensa de sus intereses a un abogado de su elección desde el momento en que tenga derecho a reclamar la intervención del asegurador de conformidad con la póliza (en todos los casos en que haya que recurrir a un abogado, el asegurado tendrá libertad de elección).”*

De lo que se desprende en el segundo párrafo, el seguro de Protección Jurídica se puede adquirir en una póliza independientemente o se puede adquirir como una cobertura adicional a otro tipo de seguro, como por ejemplo en una póliza de automóvil, o un multirriesgo del hogar, de comercio, o de comunidad de propietarios, etc.

Cuando la póliza de protección jurídica se vende como una garantía incorporada a otro seguro, la cobertura se proporciona para los litigios que surjan en el ámbito cubierto por el contrato principal.

De esta forma, si la garantía está asociada a una póliza de automóvil el ámbito será relacionado con el uso y circulación del vehículo descrito en las condiciones particulares, si está asociada al hogar el ámbito será familiar y de la vida particular, si está asociada a una póliza de comunidad de propietarios el ámbito será los intereses de la comunidad de vecinos, etc.

Normalmente, la cobertura de “defensa jurídica y reclamación de daños” incluida en otros tipos de seguros es bastante exigua en comparación con una póliza específica de protección jurídica.

### **3.2. El Seguro de Protección Jurídica como prestación de servicio**

Según el objeto de seguro, podemos distinguir distintas clasificaciones de seguros.

La clasificación más extendida por los grandes expertos en el mundo asegurador se compone en tres grandes categorías:

- Los Seguros de Personas (vida, invalidez, enfermedad, accidentes, decesos)
- Los Seguros de Daños o de Cosas (vehículos, mercancías transportadas, incendios y eventos de la naturaleza, robo, roturas, otros daños a los bienes)

- Los Seguros Patrimoniales (crédito, caución, responsabilidad civil, pérdidas pecuniarias diversas, defensa jurídica y asistencia en viaje)

Pero dentro de estas tres grandes categorías, existe una cuarta: Los Seguros de Prestación de Servicios.

En este tipo de seguros el asegurador no garantiza una indemnización, sino la prestación de un servicio. Pertenecen a este tipo los siguientes seguros:

- Seguro de Decesos. Cubre la prestación del servicio de los trámites y coste de enterramiento del asegurado cuando fallece.
- Seguro de Asistencia sanitaria. La aseguradora presta la asistencia médica y quirúrgica que el asegurado precise.
- Asistencia en Viaje: el asegurador pone a disposición del asegurado una ayuda material inmediata, en forma de prestación económica o de servicio, cuando se encuentre en dificultades como consecuencia de un evento fortuito durante el transcurso de un viaje.
- y, Seguro de Protección Jurídica.

En el Seguro de Protección Jurídica el asegurador garantiza al asegurado la asistencia jurídica en actuaciones extrajudiciales o en procedimientos judiciales que se sigan en su contra, así como las reclamaciones por daños o perjuicios que formule el asegurado.

Por consiguiente, el objetivo del Seguro de Protección Jurídica no es indemnizar el pago de una suma asegurada si no defender el interés del asegurado, que en esta modalidad de seguro se concentrarán en el importe de gastos que puedan afectar el patrimonio del asegurado con motivo de acciones judiciales o extrajudiciales, iniciadas en su interés o en su contra. caso, y en algunos supuestos realizar determinados servicios a favor del asegurado, o a soportar los costes del mismo.

Esto implica que las compañías especializadas en Ramo de Protección Jurídica, para poder ofrecer un óptimo servicio a sus asegurados, deben tener una gran estructura de gestión y una excelente red de proveedores, que fundamentalmente son: peritos y abogados.

Se debe pensar que la tramitación de un siniestro de defensa o reclamación es mucho más compleja que una simple indemnización económica como sucede en los seguros patrimoniales o de daños.

La prestación del servicio de reclamar en nombre del asegurado un daño o un perjuicio causado por un tercero, es un arma de doble filo. La razón se debe a que si el asegurador obtiene un resultado favorable para los intereses de su asegurado, la satisfacción del cliente es mucho mayor que una indemnización económica. Ahora bien, si el resultado es no es favorable probablemente el asegurado no renueve a vencimiento de la póliza al quedar descontento con la compañía aseguradora.

El tramitador de un siniestro de protección jurídica, debe tener una formación muy específica y es una figura clave para la consecución de la empresa. Debe gestionar de manera óptima la comunicación y coordinación entre el asegurado y los proveedores del asegurador: perito y abogado.

Por otra parte, cualquier compañía aseguradora especializada en protección jurídica, debe tener una red de profesionales comprometidos con la empresa. Esta implicación genera una persistente estrecha relación entre compañía y profesional la cual se retroalimenta generando beneficios para el asegurado.

Cualquier entidad aseguradora que tenga una red de profesionales fiel y controlada, ofrecerá grandes volúmenes de trabajo a éstos, reduciendo así los gastos beneficiándose de este modo el asegurado y obteniendo una mejor prestación de servicio.

### **3.3. Seguro de Responsabilidad Civil y Seguro de Protección Jurídica: diferencias y puntos en común**

A menudo la gente confunde la cobertura accesoria de la Defensa Jurídica del artículo 74 de la Ley de Contrato de Seguros el seguro de responsabilidad civil con el seguro de Defensa jurídica, y viceversa. De hecho se desconoce el alcance de las coberturas de la garantía de protección jurídica confundiéndolas con las coberturas del seguro de responsabilidad civil.

El primer paso para poder empezar a diferenciar estos dos ramos del Seguro es definir cada uno de ellos en base a la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro:

*“SECCIÓN VIII. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL.*

*Artículo 73.*

*Por el seguro de responsabilidad civil el asegurador se obliga, dentro de los límites establecidos en la Ley y en el contrato, a cubrir el riesgo del nacimiento a cargo del asegurado de la obligación de indemnizar a un tercero los daños y perjuicios causados por un hecho previsto en el contrato de cuyas consecuencias sea civilmente responsable el asegurado, conforme a derecho.”*

Por tanto, el asegurador se obliga a indemnizar a un tercero los daños y perjuicios causados por un hecho previsto en la póliza del que el asegurado es civilmente responsable, a cambio del pago de una prima.

*“SECCIÓN IX. SEGURO DE DEFENSA JURÍDICA*

*Artículo 76 a.*

*Por el seguro de defensa jurídica, el asegurador se obliga, dentro de los límites establecidos en la Ley y en el contrato, a hacerse cargo de los gastos en que pueda incurrir el asegurado como consecuencia de su intervención en un*

*procedimiento administrativo, judicial o arbitral, y a prestarle los servicios de asistencia jurídica judicial y extrajudicial derivados de la cobertura del seguro.”*

Por consiguiente, el asegurador se obliga a asumir los gastos que pueda incurrir el asegurado al intervenir en un procedimiento y a su vez a prestarle los servicios de asistencia jurídica tanto amistosa como judicialmente, pero nunca indemnizará a un tercero.

Como podemos observar en estas dos definiciones, existe una gran diferencia: el primer ramo de seguro indemniza a un tercero y el segundo no.

Sin embargo, un punto en común que tienen los dos ramos del seguro es que pretenden proteger el patrimonio del asegurado pero de distinto modo.

En el Seguro de Responsabilidad Civil, a cambio de una prima, el asegurado traslada al asegurador la obligación de indemnizar los daños causados a un tercero como consecuencia de su responsabilidad civil, dejando indemne el patrimonio del asegurado.

En cambio, en el Seguro de Protección Jurídica, a cambio de una prima, el asegurador se compromete a defender el patrimonio del asegurado prestándole el servicio de asistencia jurídica tanto por vía amistosa como por vía judicial, asumiendo a su vez los gastos que pueda conllevar el procedimiento judicial.

Así pues, con todo lo anterior se desprende que tanto el seguro de responsabilidad civil como el de protección jurídica pretenden defender el patrimonio del asegurado pero de distintas maneras.

Una de las diferencias más importantes a destacar entre estos dos ramos la encontramos en la libre elección de abogado y procurador; **abierta** en lo que al seguro de Defensa Jurídica se refiere y **cerrada**, en lo que a la Defensa jurídica accesoria del seguro de Responsabilidad Civil se refiere:

En el **Artículo 76 g.**, el legislador excluye la facultad de libre elección de abogado a la Defensa de la Responsabilidad Civil por parte del asegurado, entendiendo que es la entidad aseguradora de RC quién debe encargarse de ella.

Mientras que en el **Artículo 76 d.** del Seguro de Defensa Jurídica, se establece que el asegurado puede optar a elegir libremente el abogado y procurador que hayan de representarle y defenderle en cualquier clase de procedimiento.



## **4. Estructuración y características del Seguro de Protección Jurídica**

### **4.1. Modalidades de contratación**

El Seguro de Defensa Jurídica, que en su nacimiento se vinculó al Automóvil, ha ido abriéndose a otros ámbitos o campos susceptibles de protección, cubriendo las necesidades que se iban generando en la sociedad. Hoy en día existen diversas modalidades de contratación:

1. Automovilista
2. Empresa
3. Familia
4. Propietarios
5. Embarcaciones

A continuación se detallará de cada modalidad los seguros más habituales y extendidos entre las compañías especializadas en el Ramo de Defensa Jurídica, precisando el objeto del seguro, la condición de asegurado y las coberturas estándar de contratación automática.

Nota: Existen dos modalidades fuera del Ramo de Defensa Jurídica que las compañías especializadas en Protección Jurídica también comercializan al estar dadas de alta en la Dirección General de Seguros: Ramo de Asistencia y Ramo de Pérdidas Pecuniarias Diversas. Por este motivo, se excluye de esta explicación aunque sí constan como anexo a título informativo.

#### **4.1.1. Modalidad Automovilista**

##### **1. - SEGURO DE PROTECCIÓN JURÍDICA DEL AUTOMOVILISTA**

###### **1. Objeto del Seguro**

1. Por la presente modalidad, el Asegurador asume la cobertura de gastos de defensa, imposición de fianzas y reclamación, del automovilista como consecuencia de accidentes de circulación.

2. También es objeto de cobertura la prestación de determinados servicios o el pago de los mismos, relacionados con el uso y circulación del vehículo descrito en las condiciones particulares.

## **2. Asegurado**

Tomador del seguro es la persona física o jurídica que con el Asegurador suscribe este contrato, y a la que corresponden las obligaciones que del mismo deriven, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el Asegurado.

Asegurado es la persona física o jurídica titular del interés asegurado que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato.

### **4.1.2. Modalidad Empresa**

#### **1.- SEGURO DE PROTECCIÓN JURÍDICA DE LA EMPRESA (Comercio y Pyme)**

##### **1. Objeto del Seguro**

Mediante la presente póliza se garantiza la protección de los intereses del Tomador, en el ámbito de la actividad comercial o empresarial descrita en la misma, en relación con el ejercicio de los derechos que se indican seguidamente y con el contenido que se concreta en la descripción de cada uno de los riesgos asegurados:

##### **2. Asegurado**

1. – El tomador del seguro en el ámbito del ejercicio de la actividad comercial o empresarial, sus familiares y las personas en quienes deleguen la dirección del comercio o empresa, durante el ejercicio de la referida actividad.
2. – En las garantías que les afecten, los asalariados del tomador, con mención expresa de su número en las condiciones particulares.

#### **2. - SEGURO DE PROTECCIÓN JURÍDICA DEL PROFESIONAL**

##### **1. Objeto del Seguro**

Mediante la presente póliza se garantiza la protección de los intereses del tomador, en el ámbito de la actividad profesional descrita en la misma, en relación con el ejercicio de los derechos que se indican seguidamente, y con el contenido que se concreta en la descripción de cada uno de los riesgos asegurados:

##### **2. Asegurado**

1. – El tomador del seguro en el ámbito del ejercicio de la profesión descrita.
2. – En las garantías que les afecten, los asalariados del tomador, con mención expresa de su número en las condiciones particulares.

### **3. - SEGURO DE PROTECCIÓN JURÍDICA INDUSTRIAL**

#### **1. Objeto del Seguro**

Mediante la presente póliza se garantiza la protección de los intereses del tomador, en el ámbito de la actividad industrial o comercial descrita en la misma, en relación con el ejercicio de los derechos que se indican seguidamente, y con el contenido que se concreta en la descripción de cada uno de los riesgos asegurados:

#### **2. Asegurado**

1. – El tomador del seguro en el ámbito del ejercicio de la profesión descrita.
2. – En las garantías que les afecten, los asalariados del tomador, con mención expresa de su número en las condiciones particulares.

#### **4.1.3. Modalidad Familia**

### **1. - SEGURO DE PROTECCIÓN JURÍDICA FAMILIAR**

#### **1. Objeto del Seguro**

El asegurador asume los gastos derivados de la defensa jurídica de los intereses del asegurado en el ámbito de su vida particular y en su calidad de asalariado, así como otras prestaciones cubiertas en este grupo de garantías, con las limitaciones y exclusiones que más adelante se indican.

#### **2. Asegurado**

1. – El tomador del seguro.
2. – Su cónyuge o, en su caso, la persona que como tal, conviva permanentemente en el domicilio designado como habitual en la póliza por el tomador.
3. – Ascendientes de ambos que convivan en el domicilio del tomador.
4. – Los hijos solteros, del tomador que convivan con él:
  - Menores de edad.
  - Mayores de edad pero menores de 26 años, siempre que no ejerzan actividad retribuida, aunque se hallen temporalmente residiendo fuera del domicilio del tomador.
  - Los legalmente incapacitados.

#### **4.1.4. Modalidad Propietarios**

##### **1. - SEGURO DE PROTECCIÓN JURÍDICA DE COMUNIDAD DE PROPIETARIOS**

###### **1. Objeto del Seguro**

Mediante la presente póliza se garantiza la protección de los intereses de la Comunidad de Propietarios del inmueble urbano descrito en las condiciones particulares, en relación con el ejercicio de los derechos que se indican seguidamente, y con el contenido que se concreta en la descripción de cada uno de los riesgos asegurados.

###### **2. Asegurado**

1. – La Comunidad de Propietarios del Inmueble urbano reseñado en las condiciones particulares de esta póliza, constituida con arreglo a lo dispuesto en la normativa legal vigente sobre la propiedad horizontal.
2. – También tendrá la condición de asegurado el administrador o secretario-administrador de la Comunidad, aunque no sea propietario, cuando actúe como miembro de la Junta de Propietarios del inmueble descrito en las condiciones particulares.

##### **2. - SEGURO DE PROTECCIÓN JURÍDICA DEL ARRENDADOR**

###### **1. Objeto del Seguro**

Esta póliza tiene por objeto prestar al tomador del seguro, en su calidad de arrendador, por contrato regulado por la Ley de Arrendamientos Urbanos, la protección jurídica de sus derechos e intereses en relación con la vivienda asegurada, que se detalla en las condiciones particulares de la póliza, de la que sea legítimo propietario o usufructuario, y resarcirle de los gastos y perjuicios económicos derivados del impago de la renta por parte del inquilino, así como de los perjuicios materiales que éste pueda causar en el continente de la vivienda, mediante las coberturas, de obligada contratación.

###### **2. Asegurado**

El tomador del seguro, en su calidad de arrendador, por contrato regulado por la vigente Ley de Arrendamientos Urbanos.

#### **4.1.5. Modalidad Embarcaciones**

##### **1. - SEGURO DE PROTECCIÓN JURÍDICA DE EMBARCACIONES**

###### **1. Objeto del Seguro**

Mediante la presente póliza, se garantiza la protección del asegurado en relación a los riesgos definidos en estas condiciones especiales y de acuerdo con el alcance y contenido que se establece en cada uno de ellos.

## **2. Asegurado**

1.- El tomador del seguro, cónyuge o, en su caso, la persona que, como tal, viva permanentemente en el domicilio legal del tomador, sus hijos solteros, fiscalmente a su cargo, que convivan en el mismo domicilio legal, como pasajeros de cualquier vehículo de transporte marítimo de uso público o privado.

2.- El tomador del seguro como patrón eventual de otra embarcación de uso particular, perteneciente a un tercero, y siempre que cuente con la debida autorización de éste y con el permiso legal adecuado a la embarcación autorizada.

3.- Los pasajeros transportados a título gratuito en la embarcación asegurada, desde el momento que aborden ésta y hasta un desembarco.

## **4.2. Garantías**

El número de compañías aseguradoras especializadas en el ramo de Defensa Jurídica es reducido si lo comparamos con el número de entidades de seguros multirramo (en 2009 aproximadamente un 10% sobre el total de compañías del mercado asegurador español).

Probablemente, esta circunstancia ha provocado que los productos que comercializan estas entidades sean prácticamente idénticos ofreciendo a su vez coberturas similares.

Normalmente los seguros de protección jurídica se componen de un paquete básico de garantías de contratación obligatoria al cual se le puede añadir una serie de garantías de contratación opcional.

También, en la actualidad, para simplificar los procesos de contratación, se tiende a comercializar productos en los que se combinan coberturas de las modalidades de Defensa Jurídica más afines. Asimismo, y con idéntico propósito, se crean productos que incluyen varios ramos: Defensa Jurídica y Pérdidas Pecuniarias (Subsidio) o Defensa Jurídica y Asistencia en Viaje.

A continuación se intentará describir de manera resumida las principales garantías de las distintas gamas de productos que hemos anunciado en el apartado anterior.

Debe puntualizarse que no todas las garantías que se van a nombrar se pueden encontrar en la totalidad de aseguradoras especializadas en protección jurídica, ya que frecuentemente cada entidad intenta diferenciarse del resto ofertando nuevas coberturas, aunque posteriormente las competidoras acaben adaptándolas. Incluso puede darse el caso que no se nombren garantías existentes que se estén ofertando mediante alguna compañía en concreto.

Nota: Al igual que en el punto anterior, se ha excluido la descripción de garantías de las Modalidades Subsidio por Privación Temporal del Carnet de Conducir y Asistencia en Viaje aunque sí consta como anexo a título informativo.

#### 4.2.1 Garantías de la modalidad Automovilista

Las garantías de esta modalidad pueden dividirse en estos cuatro grandes bloques que figuran en el siguiente cuadro esquemático: Asesoramiento Jurídico, Reclamación, Defensa y Prestaciones.

**Cuadro 1.- Garantías Modalidad Automovilista**

<b>SEGURO DE PROTECCIÓN JURÍDICA DE AUTOMOVILISTA</b>	
<b>ASESORAMIENTO JURÍDICO</b>	
Asistencia Jurídica Telefónica	•
<b>RECLAMACIÓN</b>	
Reclamación de los daños corporales	•
Reclamación de los daños materiales	•
Defensa de derechos por otros seguros	•
<b>DEFENSA</b>	
Defensa criminal por accidente de circulación	•
Extensión de la cobertura de defensa criminal a otros supuestos	•
Defensa de la Responsabilidad Civil	•
Defensa en infracciones administrativas de tráfico	•
<b>PRESTACIONES</b>	
Fianzas	•

Fuente: elaboración propia

A parte de este producto, existen más opciones de contratación y combinaciones como puede ser entre garantías de la modalidad automovilista y asistencia en viaje o familiar, pero este seguro es el más representativo y generalizado de esta modalidad.

A continuación se definirán de modo simplificado las garantías más importantes y representativas de este producto:

#### **Asistencia Jurídica Telefónica**

Mediante esta garantía el asegurado puede consultar a un abogado a través del teléfono, sobre el alcance de los derechos que le asistan, en el ámbito del tráfico y circulación de vehículos a motor.

#### **Reclamación de los daños corporales**

Se garantiza la prestación del servicio de tramitación amistosa y judicial de siniestros o el pago de los gastos, en los supuestos de lesión o muerte

causados a los asegurados por terceros con ocasión del uso y circulación del vehículo asegurado.

### **Reclamación de los daños materiales**

Queda garantizada la tramitación amistosa y judicial de los siniestros de reclamación a los terceros responsables, por los daños y perjuicios causados en accidente de circulación en el vehículo asegurado y también de hechos ajenos a la circulación.

También se garantiza la reclamación de los daños materiales en mercancías transportadas en el propio vehículo, así como los daños a objetos personales y cosas que lleve consigo el asegurado, como consecuencia de accidente de circulación.

### **Defensa de derechos por otros seguros**

Reclamación amistosa o judicial frente a otras aseguradoras privadas, por incumplimiento contractual de la póliza de seguro del automóvil descrito en las condiciones particulares.

### **Defensa criminal por accidente de circulación**

Defensa del asegurado en los procedimientos que se le siguieren por faltas o delitos de imprudencia, en caso de accidente de circulación.

### **Defensa en infracciones administrativas de tráfico**

Se garantiza el pago de todos los gastos originados por descargos de denuncias y recursos de reposición y alzada contra sanciones dimanantes de infracciones del Código de Circulación y demás disposiciones reguladoras del tráfico, que se atribuyan al Asegurado y que puedan llevar aparejadas sanciones económicas o privación del permiso de conducir.

### **Fianzas**

El Asegurador constituirá las fianzas que en la causa criminal sean exigidas al conductor Asegurado o Beneficiario, para obtener la libertad provisional del mismo o garantizar las costas judiciales.

### **4.2.2. Garantías de las modalidades Empresa, Familia y Propietarios**

Las garantías de esta modalidad pueden dividirse en estos cuatro grandes bloques que figuran en el siguiente cuadro esquemático: Asesoramiento Jurídico, Reclamación, Defensa y Prestaciones.

**Cuadro 2.- Garantías modalidades Empresa, Familia y Propietarios**

	SEGURO DE PROTECCIÓN JURÍDICA DE					
	EMPRESA	PROFESIONAL	INDUSTRIA	FAMILIAR	COM. PROP.	ARRENDADOR
<b>ASESORAMIENTO JURÍDICO</b>						
Asistencia Jurídica Telefónica	•	•		•	•	•
Asistencia Jurídica Documental				•		
Asesoramiento extrajudicial				•		
<b>RECLAMACIÓN</b>						
Reclamación de daños	•	•	•			•
Extensión de la reclamación de daños	•					
Reclamación de daños materiales y corporales				•		
Defensa de derechos sobre la vivienda/local	•	•	•	•		•
Reclamación por contrato de obras						•
Reclamación en contratos sobre bienes muebles	•	•		•	•	
Reclamación en contratos de servicios	•	•	•	•	•	
Reclamación en contratos de suministros	•					
Reclamación en contratos laborales				•		
Reclamación a propietarios por impago de gastos					•	
Derechos relativos al edificio, sus anexos, elementos comunes y parking					•	
Defensa de otros seguros	•	•	•	•	•	•
Reclamación extrajudicial de facturas impagadas	•					
Reclamación de honorarios		•				
Defensa en caso de ocupación ilegal de la vivienda				•		
Defensa y Reclamación del Contrato de Arrendamiento						•
<b>DEFENSA</b>						
Defensa de la responsabilidad penal	•	•	•	•	•	•
Extensión de la defensa penal	•					
Defensa suplementaria de la responsabilidad civil	•			•	•	
Defensa en cuestiones administrativas	•		•	•	•	
Defensa del empresario ante la inspección de trabajo	•					
Defensa en contratos laborales	•	•	•		•	
Defensa laboral en relación con el servicio doméstico				•		
Derecho fiscal				•		
<b>PRESTACIONES</b>						
Gastos de peritajes	•			•		
Impago de Alquileres						•
Actos Vandálicos al Continente						•
Subsidio por inhabilitación temporal profesional		•				
Adelanto de gastos reclamados judicialmente					•	
Prestación por divorcio				•		

Fuente: elaboración propia

Nota: las garantías indicadas en color rojo significa que son garantías de contratación opcional, mientras que las garantías indicadas en color negro pertenecen al paquete de contratación básico y obligatorio.

A parte de estos seis productos, existen más opciones de contratación y combinaciones entre garantías de distintos productos pero éstos son los más representativos y generalizados de estas modalidades.

A continuación se definirán de modo simplificado las garantías más importantes y representativas de estos productos que como se ha podido observar en este cuadro puede que se contraten en más de un producto adaptándose al objeto de la cobertura:



## **Asistencia Jurídica Telefónica**

Asesoramiento jurídico al asegurado mediante abogado para que le informe telefónicamente, en prevención de posibles litigios, sobre el alcance de los derechos que asistan al asegurado (en el ámbito de su actividad empresarial si es un negocio, ámbito particular si es familiar, o ámbito de una Comunidad de Propietarios)

## **Reclamación de daños**

Reclamación de los daños que haya sufrido tanto en su persona como en las cosas muebles de su propiedad, tales como mobiliario, maquinaria, equipos electrónicos o informáticos, útiles, mercancías y productos propios del ámbito de la empresa, familia o comunidad de propietarios.

También se garantiza a la reclamación de daños y perjuicios sufridos por el Asegurado en su calidad de peatón o como pasajero de cualquier medio de transporte terrestre.

## **Defensa de derechos sobre la vivienda / local**

Comprende la protección de los intereses del Asegurado en relación a la vivienda o local asegurado.

Como *inquilino* en relación con:

Los conflictos derivados del contrato de alquiler.

Como *propietario* o *usufructuario* en relación con:

- Los conflictos con sus inmediatos vecinos por cuestiones de servidumbres de paso, luces, vistas, distancias, lindes, medianerías o plantaciones.
- La defensa penal como miembro de la junta de copropietarios del edificio donde se halle el riesgo asegurado.
- La defensa y reclamación de sus intereses frente a la comunidad de propietarios, siempre que estuviese al corriente de pago de las cuotas legalmente acordadas.

Como *inquilino*, *propietario* o *usufructuario*, en relación con:

- Las reclamaciones a sus inmediatos vecinos por incumplimiento de normas legales en relación con emanaciones de humos, gases, ruidos persistentes y actividades molestas, nocivas o peligrosas.
- La reclamación de daños causados a las cosas muebles ubicadas en el riesgo asegurado.

- La reclamación por incumplimiento de los contratos de servicios obras o reparación o mantenimiento del riesgo asegurado.

### **Reclamación en contratos sobre bienes muebles**

Esta garantía comprende la reclamación por incumplimiento de contratos sobre cosas muebles.

### **Reclamación en contratos de servicios**

Reclamación por incumplimiento de los siguientes contratos de servicios:

- Servicios de reparación y mantenimiento de cosas muebles, incluida la maquinaria y equipos electrónicos e informáticos, y de sus programas operativos.
- Servicios de viajes y de hostelería.
- Servicios privados de vigilancia y seguridad.
- Servicios de limpieza.
- Servicios de transportes, mudanzas y mensajería.
- Servicios de profesionales titulados.

### **Defensa de otros seguros**

Esta garantía comprende la reclamación por incumplimiento contractual de otras aseguradoras privadas y del Consorcio de Compensación de Seguros, al objeto de que el asegurado haga efectivos los derechos que en general se deriven de las pólizas de seguros en vigor durante el tiempo de validez del presente contrato, que tengan concertadas o de las que sea beneficiario en el ámbito de la actividad empresarial, o ámbito particular y familiar, o ámbito de la comunidad de propietarios.

### **Defensa de la responsabilidad penal**

Esta garantía comprende la defensa penal del Asegurado en procesos que se le sigan por imprudencia, impericia o negligencia.

### **Defensa en cuestiones administrativas**

Esta garantía comprende la defensa del Asegurado en los procedimientos instados por la Administración Pública por vía administrativa.

Para los seguros de negocios, también se incluye la vía contencioso-administrativa, cuando el litigio sea por cuantía no inferior a 600 euros o conlleve el cierre del local o el cese de la actividad comercial.

### **Defensa en contratos laborales**

Cuando el asegurado es un particular, se garantiza la defensa de los intereses del asegurado en los conflictos individuales de trabajo, reclamando contra la

empresa privada u Organismos Públicos donde preste sus servicios por incumplimiento de las normas contractuales.

Cuando el asegurado es un negocio, se garantiza la defensa de los intereses del Tomador como demandado, en relación directa con un conflicto laboral, de carácter individual, promovido por alguno de sus asalariados.

### **Defensa y Reclamación del Contrato de Arrendamiento**

Se garantiza la defensa o reclamación en vía judicial, en los conflictos directamente relacionados con el contrato de arrendamiento de la vivienda descrita en la póliza, cubriendo también los juicios de desahucio por falta de pago o por obras no consentidas cuando el Asegurado sea demandante.

### **Impago de Alquileres**

El asegurador asumirá hasta el 100% de la Suma Asegurada y con un límite máximo de 12 meses de renta, el impago del alquiler por parte del inquilino, correspondiente a la vivienda arrendada e incluida en la póliza.

### **Subsidio por inhabilitación temporal profesional**

Pago de un subsidio el cual cubrirá la pérdida económica real del Asegurado, consistente en las retribuciones netas dejadas de percibir por el mismo durante el período en que permanezca inhabilitado profesionalmente, en la cuantía y límites que se establece en las Condiciones Particulares.

### **Prestación por divorcio**

Cuando por sentencia firme o resolución judicial definitiva dictada en un procedimiento civil, instado con posterioridad al efecto de esta garantía y transcurrido el plazo de carencia, se conceda la separación o divorcio del Asegurado, se reembolsará, previa justificación, los honorarios y gastos que se hayan satisfecho derivados de tal procedimiento judicial, hasta el límite establecido en condiciones particulares.

### **4.2.3. Garantías de la modalidad Embarcaciones**

Las garantías de esta modalidad pueden dividirse en estos tres bloques que figuran en el siguiente cuadro esquemático: Reclamación, Defensa y Prestaciones.

**Cuadro 3.- Garantías modalidad Embarcaciones**

<b>SEGURO DE PROTECCIÓN JURÍDICA DE EMBARCACIONES</b>	
<b>RECLAMACIÓN</b>	
Reclamación de daños corporales	•
Reclamación de daños materiales	•
Defensa de derechos por otros seguros	•
Reclamación por reparación defectuosa	•
Reclamación por incumplimiento de contrato de garantía	•
Reclamación por incumplimiento de contrato de prestación de servicios o ejecución de obras	•
<b>DEFENSA</b>	
Defensa penal	•
<b>PRESTACIONES</b>	
Fianzas	•
Gastos de peritación	•
Insolvencia	•

Fuente: elaboración propia

A parte de este producto, pueden existir más opciones de contratación y combinaciones entre garantías de distintos seguros pero es el seguro más representativo y generalizado de esta modalidad.

A continuación se definirán las garantías más importantes y representativas de este producto:

### **Reclamación de daños corporales**

Reclamación amistosa y judicial al tercero responsable identificable de los daños corporales sufridos por el asegurado, causados por imprudencia o dolosamente, durante el uso o navegación de la embarcación asegurada.

### **Reclamación de daños materiales**

Reclamación amistosa y judicial al tercero responsable identificable, de los daños materiales ocasionados a la embarcación asegurada y a los accesorios y pertrechos para lo navegación situados en la misma, así como los daños a objetos personales transportados, siempre que no tengan origen contractual y fuesen causados por imprudencia o dolosamente durante el uso o navegación de la embarcación asegurada.

### **Reclamación por reparación defectuosa**

Reclamación amistosa o judicial de los daños y perjuicios causados a la embarcación asegurada por reparación defectuosa según informe pericial.

## **Reclamación por incumplimiento de contrato de garantía**

Reclamación amistosa y judicial de los daños y perjuicios derivados del incumplimiento del contrato de garantía suscrito en relación a la embarcación asegurada.

## **Defensa penal**

Se garantiza la defensa penal del asegurado como patrón de la embarcación reseñada o de cualquier otra embarcación de iguales características, en las procedimientos que le siguieren por imprudencia, impericia o negligencia.

## **Gastos de peritación**

El Asegurador ofrece sus servicios de asesoramiento y peritación para agilizar la obtención de la indemnización de los daños sufridos por la embarcación asegurada o por los accesorios y pertrechos para la navegación situados en la misma.

## **4.3. Límite de gastos o suma asegurada**

Es la cantidad fijada en cada una de las garantías de la póliza, que constituye el límite máximo de la obligación de pago por parte de la entidad aseguradora en caso de siniestro.

Normalmente, el límite de gastos por siniestro ofertado por las entidades especializadas en Protección Jurídica es de 3.000 € o 6.000 €, aunque si el asegurado lo solicita se puede aumentar dicho límite a 9.000, 12.000 € o más.

Se entiende por gastos derivados de la defensa de los intereses del asegurado los siguientes conceptos:

1. Las tasas, derechos y costas judiciales derivados de la tramitación de los procedimientos cubiertos.
2. Los honorarios y gastos de abogado.
3. Los derechos y suplidos de procurador, cuando su intervención sea preceptiva.
4. Los gastos notariales y de otorgamientos de poderes para pleito, así como las actas, requerimientos y demás actos necesarios para la defensa de los intereses del asegurado.
5. Los honorarios y gastos de peritos designados o autorizados por el Asegurador.
6. La constitución, en procesos penales, de las fianzas exigidas para conseguir la libertad provisional del asegurado, así como para responder

del pago de las costas judiciales, con exclusión de indemnizaciones y multas.

7. Cualquier otra prestación garantizada expresamente en las condiciones especiales de la modalidad de póliza contratada.

En ningún caso quedan cubiertos los siguientes conceptos:

1. El pago de las indemnizaciones, multas o sanciones a las que fuera condenado el Asegurado.
2. Los impuestos u otros pagos de carácter fiscal, dimanantes de la presentación de documentos públicos o privados ante los Organismos Oficiales.
3. Los gastos que procedan de una acumulación o reconvención judicial, cuando se refieran a materias no comprendidas en las coberturas garantizadas.

## 5. Estudio de la tramitación de los siniestros del Seguro de Protección Jurídica

### 5.1. El siniestro: características y peculiaridades de su gestión

Anteriormente se ha explicado que el ramo de Defensa Jurídica está catalogado como un Seguro de Pago de gastos y de Prestación de Servicios (o mejor dicho Servicios Jurídicos). Y también se ha comentado que el objeto de seguro no es restituir un daño o pérdida patrimonial al asegurado si no realizar determinados servicios jurídicos a su favor, trámites de reclamación en vía amistosa y el pago de gastos y de determinadas prestaciones.

Así pues, cobra vital importancia el hecho que un siniestro de defensa o reclamación deba tramitarse bajo la premisa de la excelencia ya que normalmente la solución al propio siniestro no depende de la entidad aseguradora si no de un tercero causante del daño o perjuicio.

Quizá, la afirmación anterior se ve más clara si se hace una comparativa con un siniestro de un Seguro de Daños Propios, donde lo habitual es que un asegurado sufra un daño y/o perjuicio, y el asegurador lo valore o cuantifique para posteriormente repararlo o indemnizarlo. En este caso el plazo de tiempo desde que el asegurado sufre el daño hasta que se repara o indemniza, es relativamente corto. Más si nos atenemos al artículo 18 de la Ley del Contrato de Seguro que prevé “... *En cualquier supuesto, el asegurador deberá efectuar, dentro de los cuarenta días a partir de la recepción de la declaración del siniestro, el pago del importe mínimo de lo que el asegurador pueda deber, según las circunstancias por el conocidas...*”

En cambio, en un siniestro de protección jurídica de reclamación, como ejemplo de caso más frecuente, se debe valorar primero el daño que se ha ocasionado al asegurado para luego reclamarlo a un tercer responsable, inicialmente por vía extrajudicial y, judicialmente, en el supuesto de que las gestiones no den un resultado satisfactorio para el interés del asegurado.

Así pues, la resolución del siniestro no está al 100% en poder de la entidad aseguradora puesto que no indemnizará a su asegurado, si no que hará todo lo posible para que el tercero causante del daño lo repare o indemnice.

Esto significa que la duración media de un siniestro en protección jurídica sea más larga que la de un siniestro de daños propios.

No obstante, las compañías especializadas en protección jurídica tienen un objetivo muy claro y definido para prestar el servicio jurídico de manera óptima: eficiencia y eficacia en la tramitación de siniestros. Sus protocolos de gestión y sus procesos están estructurados para ello.

Así de este modo, las entidades especializadas en defensa jurídica han logrado que más del 80% de los siniestros se solucionen satisfactoriamente sin necesidad de acudir a los tribunales. Y en el 20% restante, es decir de los casos que acaban en el juzgado, en un 82% se obtienen resoluciones favorables al asegurado.

A continuación se va a explicar la tramitación de un siniestro de Reclamación sin entrar al detalle si es una reclamación de daños materiales, corporales o perjuicios:

### **5.1.1. La declaración del siniestro**

La Ley 50/1980, de Contrato de Seguro, estipula en su artículo 16 que "*El tomador del seguro o el asegurado o el beneficiario deberán comunicar al asegurador el acaecimiento del siniestro dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido, salvo que se haya fijado en la póliza un plazo más amplio. En caso de incumplimiento, el asegurador podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de declaración.*"

Sin embargo, la práctica habitual en las compañías especializadas en protección jurídica es no aplicar el derecho a reclamación por la falta o retraso de declaración. A parte, la Jurisprudencia ha obligado a que el plazo de 7 días que la Ley de Contrato de Seguro establece para comunicar el siniestro sólo "penalice" en el supuesto que genere perjuicios a la entidad aseguradora, y ello es de aplicación para todas las Aseguradoras, incluidas las de Protección Jurídica.

Por otro lado, la obligación de declarar el siniestro corresponde al Tomador, al Asegurado o Beneficiario, en su caso. No obstante, la realidad es otra y también es aceptada la comunicación de siniestro por parte de mediadores, administradores, o personas que acrediten representar al Tomador o Asegurado.

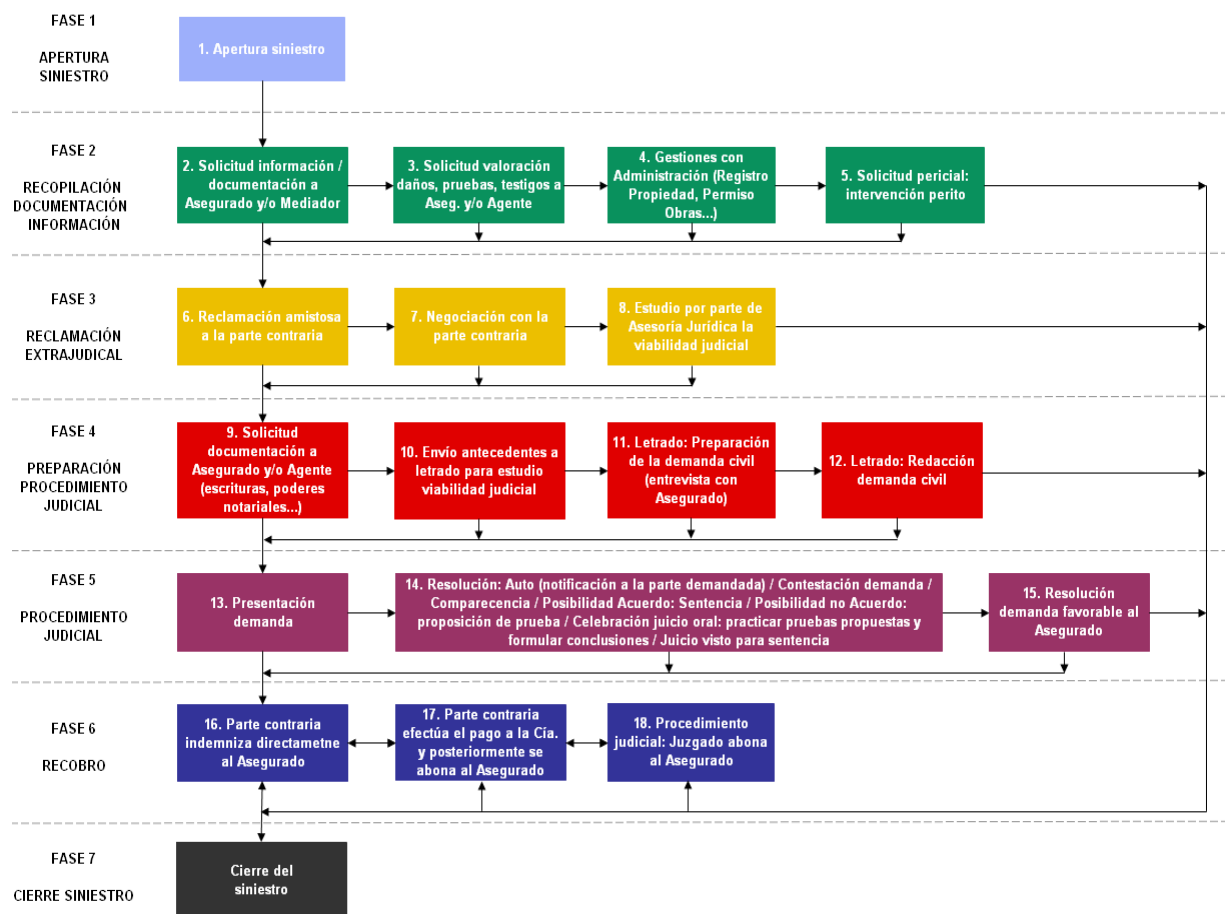
### **5.1.2. La tramitación del siniestro**

Hay que tener presente que cada compañía de seguros tiene su propio modus operandi de tramitación de siniestros, dependiendo de su estructura organizativa, del personal del departamento, de su red de peritos y abogados, etc.

Sin embargo, y a modo orientativo, en el cuadro siguiente se ha desglosado de forma esquemática y resumida todo el proceso de tramitación de un siniestro de Protección Jurídica.



**Cuadro 1.- Estructura de la tramitación de un siniestro**



Fuente: elaboración propia

En el cuadro-diagrama se ha descrito una de las opciones de tramitación de un siniestro de Reclamación, el cual puede fraccionarse en estas 7 fases que más adelante se explicarán: Apertura, Recopilación de documentación e información, Reclamación extrajudicial, Preparación procedimiento judicial, Procedimiento judicial, Recobro y Cierre del siniestro.

Como se ha comentado anteriormente, el asegurador debe realizar todas las acciones y gestiones que estén a su alcance para que la parte contraria (causante del daño o perjuicio) acceda a la asunción de culpabilidad y su posterior reparación/indemnización del daño al asegurado. Si la parte contraria no se aviene a la reclamación amistosa formulada por el tramitador del siniestro, la única solución que quedará es acudir a la vía judicial siempre y cuando exista viabilidad judicial.

Uno de los objetivos más importantes del asegurador es poder agilizar la gestión del siniestro en las cuatro primeras fases de un modo eficaz y eficiente: recopilación de información y documentación, peritación de los daños, reclamación extrajudicial a la parte contraria y si la parte contraria rechaza el requerimiento preparación y presentación de la demanda civil.

A partir de la fase 5 el asegurador queda a expensas del juzgado que tramite el procedimiento y en este punto sólo queda esperar a acontecimientos del órgano judicial. En esta fase la gestión de control de los profesionales que controlan el procedimiento judicial es importante para poder mantener informado al asegurado del estado de su reclamación.

### **Fase 1. Apertura del siniestro**

La declaración de siniestro la declaración de siniestro puede efectuarse por teléfono, correo electrónico o fax.

Dependiendo de la tipología de las circunstancias del siniestro se asignará a un departamento u otro (reclamación de daños materiales, de lesiones, defensa penal, etc.)

Con la asignación del tramitador se considera finalizada esta fase del siniestro.

### **Fase 2. Recopilación de información y documentación**

Una vez el tramitador ha recibido la notificación del siniestro, deberá revisar toda la información de la apertura (tipo de producto, artículos contratados, periodos de carencia, fecha de efecto de la póliza, límite de gastos, mínimo litigioso, etc.) para poder determinar si el siniestro está cubierto o no por las garantías de la póliza.

Si el tramitador considera que la información y documentación recibida es escasa, deberá solicitarla con el mismo escrito de “acuse de recibo y apertura de siniestro” que se remitirá al asegurado y mediador.

Es de vital importancia la comunicación directa con el asegurado desde el primer momento

- primero, para poder enfocar correctamente desde un inicio la gestión del siniestro
- segundo, para enriquecer y aclarar la información facilitada al declarar el siniestro
- y, tercero para que el asegurado se sienta desde el primer momento respaldado y asesorado.

Desde la óptica de una compañía de prestación de servicios jurídicos, este último punto es importantísimo por varios motivos:

- El primero ya se ha comentado, para que se sienta respaldado por la compañía en un momento en el que está sufriendo un daño o perjuicio.
- Segundo, porque los siniestros de protección jurídica pueden dilatarse en el tiempo y el tramitador debe avisar y mentalizar al asegurado teniendo una comunicación continuada en el tiempo.
- Tercero, porque toda información que vaya recibiendo el tramitador a lo largo de la tramitación del siniestro, es primordial para la consecución del objetivo que no es otro que solucionar el problema al asegurado.

Normalmente, por la tipología de siniestros a gestionar en los seguros de protección jurídica, es preciso la intervención de un perito para que efectúe un dictamen pericial y así se pueda conocer el origen del siniestro para determinar la cobertura del siniestro, cuantificar los daños y/o perjuicios y a la vez precisar si la reclamación que pretende el asegurado es procedente y viable. En las modalidades No Auto, la importancia del perito se incrementa ya que su intervención permite identificar al responsable.

El tramitador es el responsable del “tempo” de la gestión y por este motivo debe llevar un control absoluto de la dirección del siniestro. Debe agendarse todas las gestiones mediante los soportes informáticos (programas de gestión) para cumplir con los plazos estipulados en el protocolo de gestión.

Cuando interviene un perito, éste ha de realizar el informe pericial como máximo en un plazo de 15 - 20 días. Entre dos y tres semanas debería ser tiempo suficiente como para que el perito pueda contactar con el asegurado, inspeccionar el riesgo y cuantificar los daños, y posteriormente emitir el informe pericial.

Una vez obre en poder del tramitador el informe, valorará si aceptar o rechazar el siniestro.

En el supuesto de que el siniestro no esté amparado por la póliza, la aseguradora a través del tramitador comunicará por escrito al asegurado las causas o razones en que se funda para rechazarlo, en el plazo máximo de un mes, contado desde la fecha en que haya recibido el cuestionario o antecedentes documentales solicitados o informe pericial.

En caso de rehúse de siniestro, si el asegurado no está conforme con el mismo, lo comunicará por escrito al asegurador y podrán ambas partes someter la divergencia a la conciliación o arbitraje previstos en el apartado “Solución de conflictos entre las partes” de las condiciones generales.

En cambio, si el siniestro tiene cobertura, el tramitador procederá a remitir una copia del informe al asegurado para que esté informado del contenido del mismo y del importe que se va a reclamar al tercero responsable causante de los daños, y para que de conformidad a dicho importe de reclamación.

### **Fase 3. Reclamación extrajudicial**

Tan pronto como el tramitador tiene el consentimiento por parte del asegurado en relación con el importe valorado en el informe pericial, el primer paso que debe realizar es proceder a reclamar amistosamente a la parte contraria.

El plazo prudencial de una negociación extrajudicial debería ser de no más de 45 días. En este plazo de tiempo el gestor del siniestro ha de poder formular dos o tres reclamaciones a la parte contraria.

De todos modos puede suceder que este plazo de tiempo orientativo pueda sobrepasarse ya que puede darse el caso que la parte contraria quiera negociar directamente con el asegurado, o reparar los daños directamente, o realizar una oferta a la baja que provoque la necesidad de más tiempo de negociación, etc.

Como se ha comentado anteriormente, el 80% de los siniestros se solucionan satisfactoriamente por vía amistosa en esta fase de tramitación y dentro de este plazo de tiempo. Así se evita la tramitación de las fases 4 y 5 (reclamación judicial) pasando directamente a las fases de Recobro y Cierre.

De todos modos, existe un 20% de casos en que la vía extrajudicial no ofrece un resultado positivo aceptable para los intereses del asegurado. En este caso se procederá a la tramitación por vía judicial, siempre que el asegurado esté interesado y las características del hecho lo permitan.

Si las circunstancias del siniestro ofrecen dudas sobre la viabilidad judicial, el gestor del siniestro trasladará el expediente al departamento de Asesoría Jurídica el cual determinará si existe base jurídica para reclamar.

Con este último análisis se considera por finalizada esta fase del siniestro.

#### **Fase 4. Preparación procedimiento judicial**

Si el asegurador considera que no existen posibilidades razonables de éxito, y estima que no procede la iniciación de un pleito, el tramitador deberá comunicarlo al asegurado.

En caso de disconformidad, las partes podrán acogerse al arbitraje previsto en el apartado "Solución de conflictos entre las partes" de las condiciones generales. En este caso el asegurado tendrá derecho, dentro de los límites de la cobertura concertada, al reembolso de los gastos habidos en los pleitos y recursos tramitados en discrepancia con el asegurador, o incluso con el arbitraje, cuando por su propia cuenta, haya obtenido un resultado más beneficioso.

En cambio, si la conclusión del estudio anterior es favorable a reclamar judicialmente, **el tramitador informará al asegurado de su derecho a la libre elección de profesionales que le representen y defiendan en el correspondiente litigio.**

Si el asegurado decide contratar un abogado particular lo deberá comunicar por escrito a la entidad aseguradora mediante designa facilitando todos los datos tanto de abogado como de procurador.

Estos profesionales elegidos por el asegurado disfrutarán de la más amplia libertad en la dirección técnica del asunto, sin depender de las instrucciones del asegurador, el cual no responderá de la actuación de tales profesionales, ni del resultado del asunto o procedimiento.

Si por el contrario, el asegurado prefiere que la aseguradora le preste el servicio mediante un letrado de la compañía, el tramitador dará traslado al abogado colaborador de la compañía de toda la documentación del expediente.

A diferencia de los casos en que el abogado es elegido por el asegurado, si el abogado escogido es un colaborador de la compañía aseguradora, ésta responde del planteamiento defectuoso de la reclamación.

Este abogado deberá analizar toda la documentación y a su vez concertar una visita en su despacho con el asegurado con el fin de preparar la demanda civil.

Paralelamente el tramitador del siniestro, para agilizar la presentación de la demanda solicitará al asegurado toda la documentación precisa para presentar la demanda civil: poderes notariales a favor de abogados y procuradores, facturas originales en caso de reparación, actas notariales, escrituras, etc.

Teóricamente el plazo máximo de esta fase de preparación del procedimiento judicial no debería ser superior a 15 - 20 días.

### **Fase 5. Procedimiento judicial**

Si hacemos un paréntesis y analizamos el tiempo de tramitación de las cuatro primeras fases, nos damos cuenta que sobre el papel desde que se declara el siniestro hasta que se presenta la demanda en el juzgado, el plazo de tiempo debería estar alrededor de los 3 meses.

El asegurador tiene la obligación de responder de manera eficaz, eficiente y con celeridad en estas cuatro primeras fases de tramitación puesto que dependen de él y no de los tribunales de justicia.

En cambio en la quinta fase, la del procedimiento judicial, la aseguradora pierde el control del "timing" puesto que está a expensas del juzgado que tramite el procedimiento.

Puesto que un procedimiento judicial tiene varias fases judiciales y éstas son lentas, el letrado deberá ir informando periódicamente de todas las gestiones que va realizando y de cualquier acontecimiento relevante (resolución del Auto, contestación de la demanda, comparecencia, posibilidad acuerdo, proposición de prueba, celebración juicio oral, juicio visto para sentencia...)

Una vez celebrado el juicio, el fallo de la sentencia del Juez puede estimar íntegramente la demanda, estimarla parcialmente o por el contrario desestimarla.

Para abreviar el análisis del procedimiento judicial, se obviarán las explicaciones relacionadas con la desestimación de la demanda, o posibles trámites de recursos de apelación, o trámites posteriores a la sentencia.

## **Fase 6. Recobro**

Esta sexta fase del siniestro es breve y rápida puesto que el asegurado acaba siendo indemnizado por la parte contraria pero puede producirse de distintos modos:

- Parte contraria indemniza directamente al asegurado o repara el daño,
- Parte contraria efectúa el pago al asegurador y éste posteriormente lo abona al asegurado,
- Indemnización mediante procedimiento judicial: juzgado abona al asegurado.

Es importante destacar que las aseguradoras pueden anticipar el pago de la indemnización, siempre y cuando se haya contratado ésta garantía dentro del seguro. Una vez el asegurado ha aceptado el importe de indemnización que ha ofertado la parte contraria, la entidad aseguradora puede proceder al pago de la indemnización al asegurado, mientras ella efectúa las gestiones de cobro cerca de la parte contraria (Nota: se anticipará el importe de indemnización hasta el límite fijado en la póliza en condiciones particulares).

## **Fase 7. Cierre del siniestro**

En esta última fase el tramitador comunica al asegurado y mediador el cierre del expediente por haber finalizado el siniestro, y procede a la liquidación de los pagos de gestión que pueda tener pendientes.

## **5.2. Perito y abogado, figuras clave en la gestión del siniestro**

### **5.2.1. El perito**

Ya se ha explicado en el apartado anterior que por la tipología de siniestros de los seguros de defensa jurídica, en la mayoría de los casos es imprescindible un informe pericial.

El motivo por el cual el peritaje es esencial se debe a poder valorar y demostrar la prueba del daño o perjuicio para posteriormente poder reclamarlo primero amistosamente y si fuera necesario posteriormente por vía judicial.

Por este motivo a continuación se va a detallar qué es lo que se precisa de un perito y qué se espera de él.

### **1. Criterios de asignación de perito por parte del tramitador**

El tramitador de siniestros informáticamente designará al perito idóneo y se establecerá en función de:

- a) Respecto al siniestro
  - El tipo de siniestro.
  - La posible importancia económica.

- La situación del riesgo siniestrado.
- b) Respecto al perito
- Que esté disponible inmediatamente.
  - Que esté homologado por:
    - El tramo del importe económico del siniestro
    - El tipo de siniestro
    - La zona geográfica de ocurrencia del siniestro.

## **2. Recepción del siniestro**

El perito debe disponer de toda la documentación necesaria referente al siniestro (tanto en lo que concierne a la póliza como lo que haya aportado el asegurado) antes de personarse en el lugar del siniestro.

Esta información se facilitará habitualmente junto con el encargo de peritación, mediante el sistema de comunicación informatizado.

A continuación se indica una relación de datos y documentación no limitativa a facilitar al perito.

### **1. Datos de la póliza**

El perito debe comprobar que se le facilitan todos aquellos datos básicos de la póliza y de las condiciones particulares y especiales:

- Modalidad de la póliza
- Número de póliza
- Datos del tomador
- Descripción del riesgo
- Situación del riesgo
- Garantías contratadas
- Capitales y franquicias
- Cláusulas especiales

### **2. Datos del siniestro**

- Número de siniestro
- Fecha de ocurrencia

### **3. Documentación**

El perito recabará de la Compañía aquellos documentos que considere necesarios, como por ejemplo:

- Siniestros anteriores y fechas de ocurrencia
- Datos completos de la póliza
- Condiciones especiales

- Condiciones generales
- Aquella documentación de interés para el caso en cuestión (denuncias, declaraciones, etc.)

### **3. Contacto con el cliente**

El perito establecerá contacto con el asegurado, como mínimo telefónicamente, dentro de las 24 horas siguientes al encargo del peritaje; y deberá obtener brevemente la información básica del asegurado para verificar algunos datos y concertar la entrevista en el más breve plazo posible. Se trata, pues, de:

- a) Comprobar los datos básicos; dirección y características del riesgo.
- b) Hacer una aproximación inicial al siniestro; ello posibilitará una preparación previa del caso:
  - Estudio de las coberturas con posibles consultas al tramitador
  - Estudio de las características técnicas del riesgo siniestrado o afectado
- c) Fecha y hora para la entrevista.

El perito no debe retrasar la visita al riesgo más de 48 horas.

Si, por cualquier motivo, el asegurado dificulta la entrevista, el perito debe intentar ponerse en contacto con el mediador de la póliza para que le facilite datos que permitan este contacto para que en ningún caso ésta supere los 8 días, asimismo, y en todo caso, se comunicará por escrito al tramitador del siniestro el motivo de la demora.

El horario y lugar de la entrevista estará condicionado fundamentalmente al asegurado, según sus propios compromisos. El perito procurará dar las máximas facilidades para lograr una fluida y cordial relación.

La verificación "in situ" de los daños es ineludible desde el momento en que se recibe el encargo del peritaje.

### **4. Primera visita al riesgo**

#### **1. Presentación**

- a) Con el asegurado

El perito se identificará como el representante de la Compañía. El contacto se establecerá con el asegurado o con su representante, debidamente autorizado e informado del siniestro y de la gestión pericial.

Siguiendo el encargo pericial se personará en el lugar del siniestro y procurará cerciorarse exactamente de las circunstancias que han provocado los daños e intentará cuantificarlos realizando una valoración previa. Informará inmediatamente al asegurador y seguirá las instrucciones que en cada caso se le indique de acuerdo con su asesoría jurídica.



## b) Con terceros responsables del daño/perjuicio

Si el perito habiendo hecho la inspección pertinente en el riesgo asegurado y localiza al tercer causante del daño, deberá intentar contactar con él con el fin de conocer los hechos fielmente y averiguar sus posibles pretensiones (si es conocedor del daño causado, si acepta la responsabilidad, si reparará el daño, si tiene una compañía de responsabilidad civil que pueda responder, etc.)

El perito, en nombre de la compañía y del asegurado, cuidará especialmente el trato con el responsable del siniestro e intentará conseguir un compromiso o acuerdo por parte del causante del daño.

### 2. Trato con el asegurado

El perito debe mostrar siempre una actitud personal educada y al tiempo transmitir tranquilidad y confianza. No debe olvidar que, aunque no siempre sea así, el asegurado pueda estar afectado y viva momentos de nerviosismo y confusión.

El trato afable, no obstante, no debe ir en detrimento de la calidad en la valoración de los daños. El perito debe ceñirse al condicionado general, particular y especial de la póliza, sin dejar que factores externos a la peritación alteren su buen juicio técnico.

Asimismo, y aunque pueda ser obvio remarcarlo, el perito no deberá hacer juicios de valor ni descalificaciones referentes a la compañía, agentes, a los propios asegurados, o a terceros causantes; pero tampoco admitirá que aquéllos se hagan en contra suya, ni a agentes o compañía y para ello tratará de encauzar las conversaciones, con diplomacia, suma delicadeza y habilidad, para destacar el interés en la rápida conclusión de las gestiones periciales.

## **5. Origen, causas y circunstancias**

Según los daños sufridos, la clase de cobertura y con los datos ya conocidos, el perito tiene que determinar, lo más exactamente posible, las características que definen el origen y circunstancias del siniestro, inicio, causas y consecuencias.

### 1. Versión detallada del siniestro que hace el asegurado

El perito debe solicitar un relato pormenorizado de los hechos y tener siempre presente que cualquier detalle puede ser importante en la comprensión de un siniestro.

Es importante averiguar las circunstancias de ocurrencia y consecuencias de siniestros anteriores, si los ha habido.

La descripción del siniestro debe ser clara y completa.

Orientativamente y, entre otra información, ya que la relación siguiente no pretende ser completa, se indicará:

- Fecha y hora en que se descubrió el siniestro
- Medidas tomadas por el asegurado
- Los datos identificativos de personas físicas o jurídicas relacionadas directa o indirectamente en el origen y causa del siniestro
- Circunstancias y datos de interés
- Evolución del siniestro

## 2. Origen y causas

Determinar el origen (lugar en que comenzó) y causa del siniestro, no es siempre fácil de averiguar y requiere que el perito emplee en cada caso los conocimientos técnicos apropiados. Más si tenemos en cuenta que normalmente en los siniestros de Defensa Jurídica el origen y causa del siniestro no está en el riesgo asegurado si no que lo ha originado un tercero dificultando la determinación.

Cuando sea necesario el perito comentará inmediatamente con el tramitador del siniestro la necesidad de su intervención para que intente contactar con la parte contraria y así medie para poder estudiar y peritar el origen del daño o perjuicio.

## 3. Valoración

Es muy importante para la compañía que en la primera visita el perito comunique una valoración previa del siniestro. La forma correcta de informar este dato es mediante los informes previos. Aunque la tipología del siniestro nos impida llegar a saber en la primera visita la magnitud de los daños, siempre deberemos realizar una valoración previa, ésta se irá ajustando en visitas posteriores.

## 6. Alcance de los daños

1. El perito debe cuantificar la importancia de los daños o perjuicios en los bienes asegurados.

Se deben establecer los daños que pudieran haber sufrido los bienes asegurados, diferenciando aquellos que son propiamente del siniestro de aquellos desperfectos que ya pudieran existir antes del siniestro.

Deberán constatarse los terceros responsables de los daños, sin olvidar los posibles perjuicios consecuenciales.

2. Convendrá proponer las primeras medidas a adoptar con el objeto de aminorar o limitar los daños consecuenciales del siniestro.
3. Por último, es conveniente que el perito realice fotografías que recojan suficientemente el alcance de los daños. Para siniestros de envergadura, la

filmación con cámara de vídeo proporciona una importante información adicional y si fuera necesario el perito comunicará al tramitador la necesidad de levantar un acta notarial.

## **7. Verificación de datos de la póliza**

### **1. Constatación de la vigencia de la póliza**

Debe confirmarse la posesión por parte del asegurado del último recibo y que, por lo tanto, el contrato está en vigor.

### **2. Plazos de carencia**

Algunas garantías pueden entrar en vigor con cierta posterioridad a la emisión de la póliza o de la fecha de ocurrencia del siniestro.

### **3. Situación y descripción del riesgo**

El domicilio expresado en la póliza debe responder al real de ubicación del riesgo. De no ser así, deberá comentarse con la compañía esta circunstancia.

### **4. Suplementos**

La póliza original puede estar modificada o complementada por suplementos posteriores que obviamente deberán tenerse presentes.

### **5. Coberturas**

Las Condiciones Generales, Especiales y Particulares de una póliza delimitan los bienes y las situaciones con derecho a aseguramiento. Es fundamental estudiar minuciosamente las características del siniestro y tenerlo perfectamente definido.

## **8. Designación de un perito distinto al inicial**

Cuando en cualquier momento, antes de la aceptación formal del nombramiento por parte del perito, las previsiones iniciales de la compañía o las del propio perito, sobre la tipología del siniestro o el importe de los daños, excedan de aquellas para las cuales el perito inicialmente designado está homologado (generalmente es por tipología de siniestro: daños estructurales en el que se precisa un arquitecto), la compañía debe designar a otro perito en función de las nuevas circunstancias conocidas del siniestro.

Es obligatorio que el perito inicialmente designado si no existe nombramiento escrito, traspase las gestiones al nuevo perito que designe el tramitador.

Para proceder fluidamente en estos casos, el perito inicialmente designado, inmediatamente que conozca las circunstancias en cuestión, debe comunicarlo al tramitador y traspasar la continuación de las gestiones periciales al nuevo perito que designe éste.

## 9. Informes previos

### 1. Informe previo.

El Informe previo constituye la primera aproximación al siniestro. Incluye los datos básicos del mismo aunque sin adentrarse en los pormenores de la peritación, si bien, se adelanta una valoración de los posibles daños y origen de los mismos.

El perito deberá realizar un informe previo cada vez que realice una vista al siniestro, o bien tenga una nueva valoración o incidente. En todo caso, el plazo de realización de este informe no será superior a dos días.

Si el nivel de información logrado en la primera visita permite resolver el caso, el perito podrá prescindir del informe previo y pasar a confeccionar el informe final.

La evolución de una peritación puede estar sujeta a multitud de factores que pueden ralentizar los trámites. La compañía debe conocerlos y tener adecuada información de las etapas que se cubren. Independientemente de los comentarios vía mensajería, el perito debe mantener informado al tramitador, por medio de los informes previos, de cualquier novedad respecto al siniestro que nos ocupa para que éste último lo haga con el asegurado y mediador. Así permitirán a la compañía realizar las acciones que se consideren oportunas.

### 2. Informe de No Acuerdo.

En caso de que no exista acuerdo entre perito y asegurado en cuanto al importe de la valoración del informe pericial, se deberá realizar un informe de no acuerdo en el que se indicará las divergencias existentes entre el perito y el asegurado en cuanto a los motivos que provocan este no acuerdo.

Asimismo, se indicará en este informe la valoración hecha por el perito y la cuantía demandada por el asegurado, de forma que el tramitador del siniestro pueda evaluar dicha divergencia y tomar una decisión al respecto.

Si lo estima oportuno, el tramitador del siniestro se pondrá en contacto con el perito para esclarecer cualquier duda que pueda existir.

Una vez recopilada toda la información que estime necesaria, el gestor tomará una decisión respecto a la resolución del siniestro, indicando al perito si procede cerrar el expediente.

Es importante tener presente que las valoraciones de los siniestros de Defensa Jurídica están encarados para reclamar a un tercer responsable de los daños o perjuicios. Así pues, no debería existir gran divergencia a la hora de valorar el siniestro entre asegurado y perito ya que la entidad aseguradora no es la que indemnizará al asegurado. De hecho, si la futura reclamación terminase en el juzgado ya sería la parte contraria demandada la que debatiría el importe de

reclamación, y en última instancia sería el Juez quien dictaminase si el importe reclamado es procedente o no.

### 3. Notificación de incidencias al tramitador.

En el caso en el que el perito crea oportuno notificar algo al tramitador pero que dicha notificación no aporte nueva información sobre el origen, causa, circunstancias o valoración del siniestro, se deberá realizar este tipo de informe.

## 10. Valoración de daños

Es misión básica del perito, la tasación de los bienes o intereses asegurados en la póliza, tanto los preexistentes antes del siniestro como los salvados y los dañados total o parcialmente, con el fin de establecer la propuesta de indemnización.

Los daños siempre deben expresarse a "valor de nuevo" o "valor real" a juicio del perito profesional dependiendo de las circunstancias en la que se encuentra el siniestro.

En el cálculo del valor real de cada uno de los bienes se ponderarán circunstancias varias como puede ser, antigüedad, depreciación de uso, etc.

Cuando por el siniestro los bienes dañados son irreconocibles o cuando éstos han desaparecido, se hace necesaria una razonable justificación de que, tanto los bienes como el valor que reclama el asegurado, realmente son los que existían con anterioridad al siniestro.

Por ello el perito, que es el que en su informe "da fe" a la compañía de que es cierto lo que propone como indemnizable, debe cerciorarse de forma fidedigna de la veracidad, solicitando y aportando para ello en el informe pericial:

- Facturas
- Certificaciones
- Comprobantes
- Fotografías
- Inventarios, etc.

## 11. Propuesta de cuantificación del siniestro

El objetivo de un seguro de defensa jurídica es defender los intereses del asegurado frente a agresiones que reciba de terceras personas. Así pues, no es un seguro que pretenda indemnizar a su propio asegurado o a un tercer perjudicado como sucede por ejemplo en un seguro Multirriesgo de Hogar.

Bajo esta premisa, los peritos especializados en siniestros de Defensa Jurídica deben dejar de lado todas las normas existentes en el resto de seguros a la hora de valorar la cuantificación del siniestro (valor real, valor de nuevo, límites,

franquicias, comprobación de existencia de agravaciones de riesgo, regla proporcional, regla de equidad, etc.).

Si el perito tiene dudas a la hora de cuantificar el daño es preciso que contacte con el tramitador para poder llegar a un consenso. Y dependiendo de las circunstancias que engloban el siniestro, el tramitador podrá dar traslado del caso a su asesoría jurídica para que dé su opinión al respecto.

## **12. Informe final de peritación**

Una vez establecida la estimación de los daños, procede concluir la peritación con el acuerdo de valoración de los daños/perjuicios para su posterior defensa/reclamación.

Las partes hacen constar su acuerdo dándole oficialidad firmando uno de los siguientes documentos:

1. *"Propuesta de valoración que formula el perito a la compañía aseguradora"*

Incluye los datos de identificación de la peritación y la propuesta de tasación, que debe aparecer en cifras y manuscrita. Ha de ser también firmada por el asegurado, o en su defecto, por alguna persona debidamente autorizada.

2. *"Documento de acuerdo en la valoración de los daños"*

Este documento sirve para poder tener acreditar que el asegurado está de acuerdo con el importe de peritación por su posteriormente surgieran discrepancias entre asegurado y compañía. Este documento quedará archivado en poder del tramitador.

3. *"Acta de peritación"*

Documento totalmente mecanografiado, donde además del cálculo y del importe de los daños, figuran las causas y circunstancias del siniestro, todo ello ampliamente descrito.

La última página de este documento debe constar el siguiente texto firmado por el perito:

*"El perito que emite el presente dictamen pericial hace constar, a los efectos previstos en el artículo 335.2 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, bajo juramento, haber dicho la verdad y que han actuado y actuarán con la mayor objetividad posible, tomando en consideración tanto lo que pueda favorecer como lo que sea susceptible de causar perjuicio a cualquiera de las partes, conociendo las sanciones penales en que podrán incurrir si incumplieren su deber de perito."*

## 5.2.2. El abogado

Como definición de abogado, encontramos en la Real Academia Española: “*Del latín advocātus, Licenciado o doctor en derecho que ejerce profesionalmente la dirección y defensa de las partes en toda clase de procesos o el asesoramiento y consejo jurídico.*” Otra definición que podemos encontrar “*aquel que advoca, defiende, intercede, habla en favor de alguien*”.

El profesional de la abogacía ha ido adaptándose a las transformaciones que han ido sufriendo las civilizaciones como consecuencia de los cambios económicos, tecnológicos, culturales. Por este motivo, hoy en día la sociedad y el mercado le han asignado nuevas funciones y roles.

### 1. Funciones de un abogado en una entidad aseguradora

Si nos centramos en el sector asegurador, concretamente al de Defensa Jurídica, el letrado actualmente asume el papel de proporcionar asesoramiento, gestión y representación de las entidades aseguradoras frente a sus asegurados.

Así pues, los abogados junto con los peritos son dos figuras clave puesto que son los representantes y cabezas visibles de las compañías delante de los asegurados.

Por consiguiente, la misión del letrado como proveedor de una compañía aseguradora es dar *servicio* al cliente-asegurado en el sentido más amplio de la palabra.

Por este motivo, el abogado debe tener comportamiento ético impecable, una sólida formación académica, profesional y a su vez cultural.

Las obligaciones de los abogados con los clientes de la entidad aseguradora para la cual colaboran, son:

1. Prestar asesoramiento sobre sus derechos y obligaciones, y a la vez explicar el funcionamiento del ordenamiento jurídico,
2. Prestar asistencia en todas las formas adecuadas, y adoptar medidas jurídicas para proteger o defender sus intereses,
3. Prestar protección ante los tribunales judiciales u organismos administrativos, cuando atañe.

Los letrados deben velar fielmente en todo momento por los intereses de los asegurados.

El factor clave para que el letrado cumpla con su deber es la comunicación directa con el asegurado.

Debe tenerse presente que la información que se intercambia entre abogado y asegurado es absolutamente confidencial. La veracidad de la información facilitada por el cliente al letrado es básica e imprescindible.

Para el tramitador y la Compañía, lo más importante es que el asegurado debe estar informado puntualmente por el letrado en relación con la estrategia a seguir y sobretodo de la evolución del procedimiento tanto amistoso como judicial.

## **2. La gestión del abogado. Pasos a seguir**

Cuando el tramitador considera que no ha podido conseguir amistosamente una solución satisfactoria para los intereses del asegurado, éste dará traslado de toda la documentación que obra en su expediente al letrado colaborador (siempre y cuando el asegurado no designe un letrado particular para que le represente).

El primer paso será analizar toda la documentación del expediente (detalle de la agenda del siniestro realizada por el tramitador, informe pericial, facturas, fotografías, declaraciones de testigos, escritos de reclamación dirigidos a la parte contraria, escritos recibidos de la propia parte adversa, actas notariales, etc.).

Una vez examinado el expediente, el siguiente paso será ponerse en contacto primero con el perito que ha emitido el informe para completar la información de la pericial.

Paralelamente, el letrado debe estar informando mediante correo electrónico o sistema informático al tramitador de todas las gestiones realizadas y terminará de solicitar aquella documentación que crea necesaria para la presentación de la demanda o denuncia (facturas originales, poderes notariales a favor de procuradores, acreditación de la propiedad del bien dañado, etc.)

Posteriormente, el abogado citará al asegurado en su despacho para poder recabar más información acerca del caso y explicar los pasos que se van a seguir, la estrategia que se va a tomar y sobretodo concienciar que un procedimiento judicial puede ser lento y que el Juzgado es quien marca el tempo del procedimiento y quien puede dar una pronta solución.

Desde que el letrado recibe la documentación hasta que contacta con el asegurado para acordar la entrevista no deben exceder más de cinco días hábiles. Una vez el letrado se ha entrevistado con el asegurado, ha hablado con el perito y tiene toda la documentación necesaria, deberá redactar la demanda civil o denuncia y presentarla en el juzgado en no más de 5 días hábiles.

Muchas veces, las entidades aseguradoras especializadas en defensa jurídica se ganan la fama que son muy lentas a la hora de gestionar los siniestros y que los asegurados se sienten poco asesorados y respaldados por la compañía.



Esto sucede porque normalmente los asegurados y mediadores son totalmente profanos en materia jurídica, desconocen los trámites a seguir y también los plazos que se deben cumplir.

Por este motivo, el tramitador, el perito y abogado deben estar continuamente informando al asegurado y/o mediador para que estos sepan en qué punto se encuentra la defensa/reclamación. De este modo se elimina la posible sensación que no se está haciendo nada y que se olvidan del cliente. Si el asegurado ve que tiene el apoyo constante por parte de la entidad, dejará trabajar con tranquilidad al tramitador, al perito y al abogado.

Una vez, el procedimiento judicial se ha iniciado los espacios de tiempo en el juzgado sin movimientos pueden ser largos. Por este motivo, el tramitador debe ir comunicándose periódicamente con el asegurado y/o mediador para advertirle que el abogado y procurador están pendientes del juzgado que tramita el caso y que cuando conozcan nuevas noticias se las comunicarán.

Para concluir y hacer un breve resumen de todo lo anterior, es de vital importancia que el asegurado se sienta respaldado en todo momento por la compañía y tenga la sensación que los profesionales que intervienen en su defensa tienen una actitud proactiva informándole puntualmente. Porque no se debe olvidar que las entidades especializadas en Defensa Jurídica, de cara a sus asegurados son Compañías de Prestación de Servicios.



## 6. Análisis estadístico del ramo de Defensa Jurídica

### 6.1. Posicionamiento del ramo por volumen de primas en el sector

Los datos que a continuación se detallarán se han obtenido de la DGS (Dirección General de Seguros) e ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones).

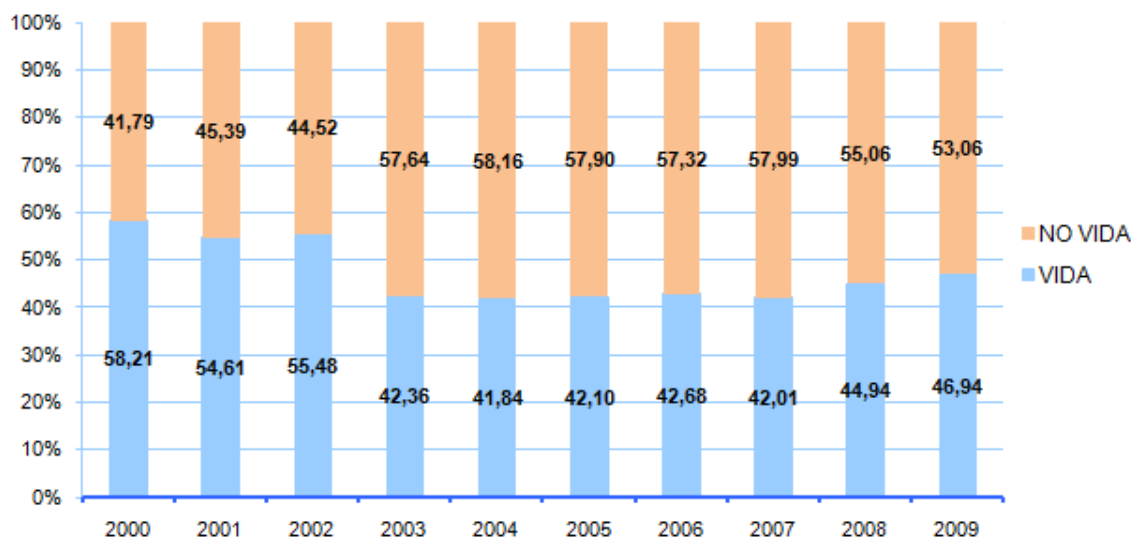
#### 6.1.1. Datos globales del sector asegurador

Medida en términos de volumen de primas, la evolución del sector asegurador durante los últimos diez años se presenta en el siguiente cuadro.

**Cuadro 1.- Volumen de primas devengadas brutas, Total Sector: Ramos Vida y no vida (Datos en millones de euros)**

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Tasa variación 09/08 (%)
Total Sector	40.941	42.241	48.880	41.864	45.311	48.782	52.607	54.921	59.204	59.898	1,16%
Ramo de vida	23.832	23.069	27.117	17.733	18.957	20.538	22.452	23.073	26.607	28.119	5,38%
Ramo no vida	17.109	19.172	21.763	24.130	26.354	28.245	30.155	31.848	32.597	31.779	-2,57%

**Gráfico 1.- Reparto porcentual Ramo Vida y No Vida**



Como se puede apreciar en el gráfico, en el año 2003 hubo un cambio sustancial en el reparto de primas entre los ramos de vida y no vida.

El ramo de no vida pasó en el 2002 de un 44,52% a sumar 13 puntos más en el 2003 llegando a un 57,64%.

Durante los años comprendidos entre el 2003 y 2007 las primas en el ramo de no vida se mantuvieron estables. En cambio en el 2008 y 2009 ha empezado a apreciarse una disminución de primas bajando casi 5 puntos.

**Cuadro 2.- Evolución del Ramo No Vida en 2009 desglosado por ramo**

RAMO O MODALIDAD	VOLUMEN ESTIMADO 2008 (euros)	VOLUMEN ESTIMADO 2009 (euros)	CRECIMIENTO (%)
<b>TOTAL SEGURO DIRECTO</b>	<b>59.203.933.066</b>	<b>59.897.966.654</b>	<b>1,17%</b>
<b>No Vida</b>	<b>32.597.277.094</b>	<b>31.779.029.181</b>	<b>-2,51%</b>
<b>Automóviles</b>	<b>12.324.478.901</b>	<b>11.664.554.425</b>	<b>-5,35%</b>
Automóviles RC	6.532.840.059	6.050.070.873	-7,39%
Automóviles Otras Garantías	5.791.638.842	5.614.483.552	-3,06%
<b>Multirriesgos</b>	<b>5.911.946.166</b>	<b>6.093.816.488</b>	<b>3,08%</b>
Hogar	3.147.247.429	3.339.531.413	6,11%
Comercio	678.009.801	655.185.610	-3,37%
Comunidades	668.894.909	712.420.609	6,51%
Industrias	1.343.842.770	1.318.059.121	-1,92%
Otros	73.951.259	68.619.736	-7,21%
<b>Salud</b>	<b>5.833.683.177</b>	<b>6.134.211.465</b>	<b>5,15%</b>
Asistencia Sanitaria	4.904.300.514	5.169.957.737	5,42%
Reembolso	636.747.838	680.262.593	6,83%
Subsidios	292.634.826	283.991.135	-2,95%
<b>Total Resto No Vida</b>	<b>8.527.168.849</b>	<b>7.886.446.803</b>	<b>-7,51%</b>
Accidentes	1.002.150.177	944.200.823	-5,78%
Asistencia	319.049.568	312.660.915	-2,00%
Caución	86.517.718	83.469.906	-3,52%
Crédito	834.516.262	794.906.310	-4,75%
Decesos	1.591.304.093	1.673.477.425	5,16%
Defensa Jurídica	110.015.648	106.358.227	-3,32%
Incendios	174.318.352	177.994.351	2,11%
Riesgos industriales	126.477.955	127.441.638	0,76%
Resto incendios	47.840.397	50.552.713	5,67%
<b>Otros daños a los bienes</b>	<b>1.522.117.680</b>	<b>1.227.450.653</b>	<b>-19,36%</b>
Robo	26.173.383	27.648.207	5,63%
Todo riesgo construcción	227.861.728	187.273.550	-17,81%
Avería maquinaria	236.034.241	172.590.444	-26,88%
Seguro decenal	254.449.658	133.118.445	-47,68%
Resto Otros Daños a los bienes (*)	777.598.669	739.848.190	-4,85%
Pérdidas pecuniarias	310.033.388	285.887.847	-7,79%
Responsabilidad civil	1.973.658.427	1.714.985.032	-13,11%
Transportes	603.487.537	565.055.312	-6,37%
Marítimo	222.867.847	217.518.246	-2,40%
Mercancías	286.247.771	228.588.525	-20,14%
Aviación	94.371.918	118.948.541	26,04%
<b>Vida</b>	<b>26.606.655.972</b>	<b>28.118.937.472</b>	<b>5,68%</b>
Individual	22.743.438.901	24.450.624.923	7,51%
Colectivos	3.863.217.071	3.668.312.549	-5,05%

Estimación al 100% del Sector para una muestra de 198 Entidades con una cuota de mercado del 98,2%

La primera conclusión que podemos obtener es que el Ramo de Vida en el 2009 ha incrementado un 5,68% respecto al año 2008, en cambio el Total Ramo No Vida ha disminuido un 2,51%.

Esta caída de primas en los Ramos No Vida se debe al descenso del consumo privado y sobretodo de la actividad empresarial como consecuencia de la crisis global financiera y económica.

### 6.1.2. Datos ramo Defensa Jurídica

Si nos centramos en el ramo que nos ocupa, siguiendo con el cuadro anterior, podemos apreciar un descenso del 3,32% en el año 2009 en relación con el 2008.

Si comparamos el ramo de Defensa Jurídica con el Total Ramo No Vida, se observa que la disminución de primas es similar.

Pero si lo comparamos con ramos como el de Responsabilidad Civil (-13,11%), Transportes (-6,37%) u Otros daños a los bienes (-19,36%), la disminución de primas del 3,32% del ramo de Defensa Jurídica no es tan acusada.

Una de las respuestas a que el descenso de primas no haya sido más notable se debe a que normalmente las modalidades de seguros de Defensa Jurídica que están asociados al ámbito empresarial no están sujetas a regularizaciones por facturación, como sí sucede en ramos de Responsabilidad Civil, Transportes, etc. (circunstancia clave para entender la reducción en facturación de prima en estos ramos).

Cabe señalar también que el ramo de Defensa Jurídica, su prima media es considerablemente inferior a los ramos anteriormente mencionados y esto ayuda que la caída de primas no se haya agravado tanto.

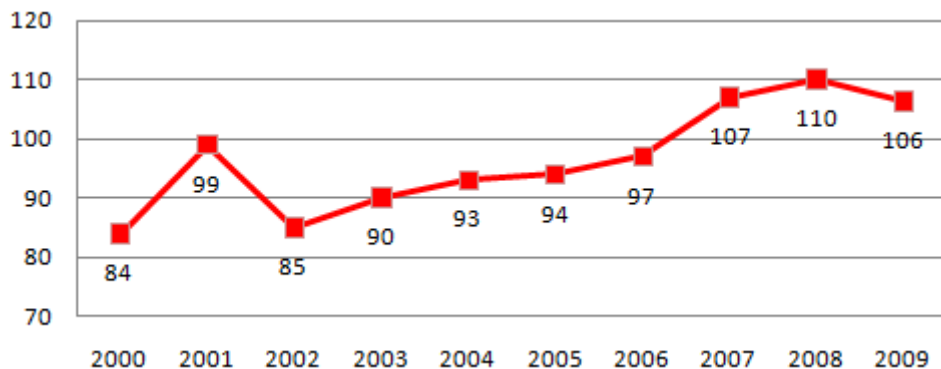
**Cuadro 3.- Resumen histórico de primas por ramos no vida de 2000 a 2009. Volumen de primas. Negocio Directo (Millones de euros)**

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<b>NO VIDA</b>	<b>17.109</b>	<b>19.172</b>	<b>21.763</b>	<b>24.130</b>	<b>26.354</b>	<b>28.245</b>	<b>30.155</b>	<b>31.848</b>	<b>32.597</b>	<b>31.779</b>
<b>Automóviles</b>	<b>7.986</b>	<b>9.000</b>	<b>9.950</b>	<b>10.621</b>	<b>11.237</b>	<b>11.659</b>	<b>12.221</b>	<b>12.555</b>	<b>12.324</b>	<b>11.665</b>
- Automóviles RC	4.686	5.300	5.890	6.259	6.540	6.641	6.825	6.826	6.533	6.050
- Automóviles Otras Garantías	3.300	3.700	4.060	4.362	4.696	5.018	5.396	5.728	5.792	5.614
<b>Multirisgos</b>	<b>2.494</b>	<b>2.800</b>	<b>3.276</b>	<b>3.742</b>	<b>4.160</b>	<b>4.647</b>	<b>5.052</b>	<b>5.475</b>	<b>5.912</b>	<b>6.094</b>
- Hogar	1.280	1.456	1.664	1.899	2.128	2.388	2.652	2.890	3.147	3.340
- Comercio	347	355	409	464	511	555	593	645	678	655
- Comunidades	280	314	360	404	456	509	558	605	669	712
- Industrias	522	630	795	912	999	1.107	1.158	1.265	1.344	1.318
- Otros	65	45	48	62	67	88	91	70	74	69
<b>Salud</b>	<b>2.740</b>	<b>3.010</b>	<b>3.296</b>	<b>3.737</b>	<b>4.097</b>	<b>4.482</b>	<b>4.916</b>	<b>5.403</b>	<b>5.834</b>	<b>6.134</b>
- Asistencia Sanitaria	2.345	2.558	2.780	3.209	3.523	3.842	4.235	4.659	4.904	5.170
- Reembolso	243	280	329	326	355	402	416	460	637	680
- Subsidio	152	172	186	202	219	238	265	284	293	284
<b>Resto de Ramos No Vida</b>	<b>3.889</b>	<b>4.362</b>	<b>5.242</b>	<b>6.029</b>	<b>6.860</b>	<b>7.457</b>	<b>7.965</b>	<b>8.415</b>	<b>8.527</b>	<b>7.886</b>
- Accidentes	565	620	657	714	800	848	903	963	1.002	944
- Asistencia	149	170	170	177	226	263	255	267	319	313
- Caución	49	59	58	64	68	74	83	86	87	83
- Crédito	332	400	450	498	523	544	644	806	835	795
- Decesos	905	980	1.054	1.148	1.294	1.370	1.451	1.518	1.591	1.673
- Defensa Jurídica	84	99	85	90	93	94	97	107	110	106
- Incendios	125	125	212	264	239	202	166	174	174	178
- Riesgos Industriales	96	98	181	233	203	167	126	133	126	127
- Resto Incendios	29	27	31	30	36	35	40	41	48	51
- Otros Daños a Bienes	495	589	866	1.058	1.269	1.498	1.524	1.537	1.522	1.227
- Robo	21	28	33	30	32	24	29	31	26	28
- Todo riesgo construcción	62	92	130	148	168	229	252	239	228	187
- Avería maquinaria	117	152	182	125	176	167	217	203	236	173
- Seguro decenal	12	47	102	204	290	350	379	364	254	133
- Resto otros daños a los bienes	283	270	420	552	604	727	647	701	778	707

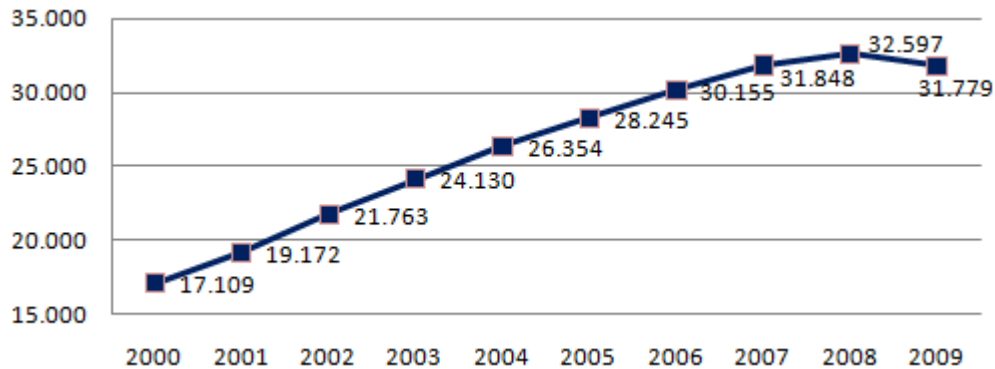
- Pérdidas pecuniarias	60	60	60	74	123	195	310	314	310	286
- Responsabilidad civil	770	840	1.050	1.379	1.618	1.758	1.900	2.008	1.974	1.715
- Transportes	355	420	580	563	607	612	633	634	603	565
- Marítimo	118	135	168	173	192	197	210	214	223	218
- Mercancías	202	218	233	263	279	281	302	320	286	229
- Aviación	35	67	180	127	136	134	120	100	94	119
<b>VIDA</b>	<b>23.832</b>	<b>23.069</b>	<b>27.117</b>	<b>17.733</b>	<b>18.957</b>	<b>20.538</b>	<b>22.452</b>	<b>23.073</b>	<b>26.607</b>	<b>28.119</b>
- Individual	15.999	13.926	14.817	13.758	15.224	16.585	17.870	19.677	22.743	24.451
- Colectivo	7.833	9.143	12.300	3.975	3.733	3.953	4.582	3.396	3.863	3.668
<b>TOTAL VIDA Y NO VIDA</b>	<b>40.941</b>	<b>42.241</b>	<b>48.880</b>	<b>41.864</b>	<b>45.311</b>	<b>48.782</b>	<b>52.607</b>	<b>54.921</b>	<b>59.204</b>	<b>59.898</b>

En la última década, la evolución del ramo de Defensa Jurídica ha ido muy asociada a la del Ramo No Vida. En los dos gráficos siguientes se puede contemplar dicha similitud.

**Gráfico 2.- Evolución Ramo Defensa Jurídica de 2000 a 2009**



**Gráfico 3.- Evolución Ramo No Vida de 2000 a 2009**



Como se puede observar en el gráfico de evolución del ramo de Defensa Jurídica, del 2002 al 2006 ha habido un incremento de primas moderado siguiendo la tónica de la evolución del Total Ramos No Vida.

Sin embargo en el 2007 hubo un incremento del 10% aproximadamente diferenciándose del resto de ramos (5,62%).

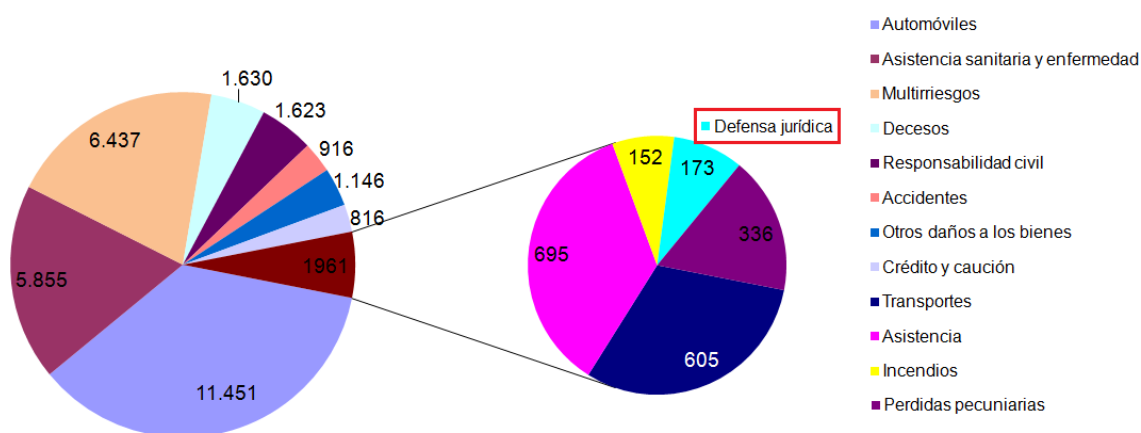
Como se puede observar, el sector asegurador sigue el ciclo general de la economía real, pero con menor amplitud y un cierto retraso, lo que le permite disponer de un periodo de adaptación a los cambios de coyuntura. En el 2007 se inició la crisis financiera mundial y no ha sido hasta el 2009 que se ha denotado la reducción de primas tanto en el ramo de Defensa Jurídica como en el Total Ramos no Vida.

**Cuadro 4.- Representación Ramo Defensa Jurídica sobre Total Ramos No Vida en 2009**

RAMOS O MODALIDADES	Primas 2008	Primas 2009 (*)	Variación 09/08 (*)%	Representación total de ramos no vida (*) %
Automóviles	12.138	11.451	-5,66	35,97
Asistencia sanitaria y enfermedad	5.580	5.855	4,93	18,39
Multirriesgos	6.131	6.437	4,99	20,22
Decesos	1.550	1.630	5,16	5,12
Responsabilidad civil	1.885	1.623	-13,9	5,1
Accidentes	962	916	-4,8	2,88
Otros daños a los bienes	1.400	1.146	-18,14	3,6
Crédito y caución	857	816	-4,81	2,56
Transportes	647	605	-6,48	1,9
Asistencia	729	695	-4,73	2,18
Incendios	159	152	-4,45	0,48
Defensa jurídica	179	173	-3,18	0,54
Perdidas pecuniarias	380	336	-11,51	1,06
TOTAL	32.597	31.836	-2,33	100

(\*) Datos provisionales

**Gráfico 4.- Representación Ramo Defensa Jurídica sobre Total Ramos No Vida en 2009**



El volumen de negocio del ramo de Defensa Jurídica representa un 0,54% sobre el total de Ramos No vida. Esto supone que ocupa la penúltima posición en el ranking entre los 13 ramos descritos anteriormente.

Los ramos de Automóviles, Enfermedad, Asistencia sanitaria, Multirriesgos, Decesos y Responsabilidad civil representan el 84,80 por ciento del negocio total del sector no vida.

De los datos estudiados se puede desprender que los ramos asociados a actividades económicas/empresariales han sufrido un claro descenso. Por el contrario, los únicos ramos que han experimentado un incremento porcentual de las primas respecto al ejercicio anterior han sido los asociados a ámbito

privado/particular: Decesos (5,16%), Multirriesgos (4,99%) y Asistencia sanitaria y enfermedad (4,93%).

Con este análisis de los datos del sector No vida de los años 2008 y 2009, se puede llegar a la conclusión que actualmente los ramos que no están vinculados a la actividad económica/empresarial son los que menos se están viendo afectados por la situación económico-financiera que se está atravesando.

Por lo que respecta al ramo de Defensa Jurídica, está en una situación intermedia entre los dos grupos de ramos anteriormente descritos y es uno de los ramos que tienen más proyección en el futuro partiendo de la base que es el segundo ramo más pequeño de volumen de negocio del sector no vida.

## 6.2. Resultado de la cuenta técnica del ramo de Defensa Jurídica

A continuación se pasa a detallar la cuenta técnica del ramo de Defensa Jurídica correspondiente a los ejercicios 2008 y 2009. Datos facilitados por ICEA.

**Cuadro 1.- Cuenta Técnica ramo Defensa Jurídica. Datos de 2008 y 2009**

	2008		2009	
	Negocios directo y aceptado	Negocio retenido	Negocios directo y aceptado	Negocio retenido
<b>PRIMAS IMPUTADAS</b>				
1. Primas emitidas	96,48	96,07	99,00	99,35
2. Var. correc. deter. primas ptes. cobro	0,40	0,43	-0,20	-0,22
3. Var. prov. pr. no cons. y r. en curso	3,12	3,51	1,21	0,87
<b>PRIMAS IMPUTADAS (Miles euros)</b>	<b>184,431</b>	<b>172,454</b>	<b>161,274</b>	<b>149,061</b>
<b>PRIMAS IMPUTADAS (Base %)</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
<b>INGRESOS INMOV. MAT. E INVERSIONES</b>	<b>9,88</b>	<b>10,57</b>	<b>6,24</b>	<b>6,76</b>
<b>OTROS INGRESOS TÉCNICOS</b>	<b>0,12</b>	<b>0,13</b>	<b>0,40</b>	<b>0,43</b>
<b>SINIESTRALIDAD</b>				
1. Prestaciones pagadas	28,72	28,44	31,70	33,30
2. Var. de la prov. para prestaciones	6,36	7,82	-1,37	-0,90
3. Gastos imputables a prestaciones	16,14	17,26	17,39	18,82
<b>TOTAL SINIESTRALIDAD</b>	<b>51,21</b>	<b>53,52</b>	<b>47,72</b>	<b>51,23</b>
<b>VAR. OTRAS PROV. TÉCNICAS</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>PART. EN BENEFICIOS Y EXTORNOS</b>	<b>0,04</b>	<b>0,04</b>	<b>0,13</b>	<b>0,14</b>
<b>GASTOS DE EXPLOTACIÓN</b>				
1. Gastos de adquisición	23,16	21,17	23,38	20,45
2. Gastos de administración	3,71	3,97	4,49	4,86
<b>TOTAL GASTOS DE EXPLOTACION</b>	<b>26,88</b>	<b>25,14</b>	<b>27,88</b>	<b>25,31</b>
<b>VAR. PROV. ESTABILIZACIÓN</b>	<b>0,02</b>	<b>0,02</b>		
<b>OTROS GASTOS TÉCNICOS</b>				
1. Var. deterioro por insolvencias	-0,00	-0,00	0,00	0,00
2. Var. deterioro del inmovilizado	0,01	0,02	0,00	0,00
3. Var. de prest. por conv. liq. stros.	-0,21	-0,22	-0,52	-0,57
4. Otros	0,56	0,60	0,79	0,85
<b>TOTAL OTROS GASTOS TÉCNICOS</b>	<b>0,37</b>	<b>0,40</b>	<b>0,27</b>	<b>0,29</b>
<b>GASTOS INMOV. MAT. E INVERSIONES</b>	<b>4,27</b>	<b>4,56</b>	<b>1,09</b>	<b>1,18</b>
<b>RESULT. DE LA CUENTA TÉCNICA</b>	<b>27,21</b>	<b>27,02</b>	<b>29,56</b>	<b>29,04</b>

Como se puede observar en este cuadro, el resultado de la cuenta técnica del año 2009 es un 29,56 % sobre las primas imputadas, un 2,35 % más que el ejercicio anterior. También se puede contemplar que en el año 2009 se ha reducido un 3,49 % la siniestralidad en comparación con el 2008 obteniendo un resultado del 47,72 %.



Para poder comprobar si el ramo de Defensa Jurídica es rentable o no, a continuación se muestra la cuenta técnica del Total No vida de los ejercicios 2008 y 2009 para poder realizar el contraste. Datos también facilitados por ICEA.

**Cuadro 2.- Cuenta Técnica Total No Vida. Datos de 2008 y 2009**

	2008		2009	
	Negocios directo y aceptado	Negocio retenido	Negocios directo y aceptado	Negocio retenido
<b>PRIMAS IMPUTADAS</b>				
1. Primas emitidas	101,14	100,57	98,88	99,26
2. Var. correc. deter. primas ptes. cobro	-0,19	-0,22	0,07	0,08
3. Var. prov. pr. no cons. y r. en curso	-0,95	-0,34	1,05	0,67
<b>PRIMAS IMPUTADAS (Miles euros)</b>	<b>31.793.648</b>	<b>27.411.689</b>	<b>31.627.033</b>	<b>27.171.658</b>
<b>PRIMAS IMPUTADAS (Base %)</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
<b>INGRESOS INMOV. MAT. E INVERSIONES</b>	<b>7,55</b>	<b>8,76</b>	<b>6,17</b>	<b>7,19</b>
<b>OTROS INGRESOS TÉCNICOS</b>	<b>0,85</b>	<b>0,99</b>	<b>0,74</b>	<b>0,86</b>
<b>SINIESTRALIDAD</b>				
1. Prestaciones pagadas	64,57	65,85	69,79	69,90
2. Var. de la prov. para prestaciones	2,01	0,21	-3,56	-3,17
3. Gastos imputables a prestaciones	4,41	5,11	4,49	5,23
<b>TOTAL SINIESTRALIDAD</b>	<b>70,99</b>	<b>71,18</b>	<b>70,73</b>	<b>71,96</b>
<b>VAR. OTRAS PROV. TÉCNICAS</b>	<b>0,58</b>	<b>0,67</b>	<b>0,68</b>	<b>0,79</b>
<b>PART. EN BENEFICIOS Y EXTORNOS</b>	<b>0,11</b>	<b>0,13</b>	<b>0,06</b>	<b>0,07</b>
<b>GASTOS DE EXPLOTACIÓN</b>				
1. Gastos de adquisición	17,30	16,59	17,62	17,37
2. Gastos de administración	3,05	3,54	3,05	3,55
<b>TOTAL GASTOS DE EXPLOTACION</b>	<b>20,36</b>	<b>20,13</b>	<b>20,67</b>	<b>20,92</b>
<b>VAR. PROV. ESTABILIZACIÓN</b>	<b>-0,39</b>	<b>-0,45</b>		
<b>OTROS GASTOS TÉCNICOS</b>				
1. Var. deterioro por insolvencias	0,01	0,02	0,01	0,01
2. Var. deterioro del inmovilizado	-0,01	-0,01	0,02	0,02
3. Var. de prest. por conv. liq. stros.	-0,29	-0,34	-0,56	-0,66
4. Otros	1,53	1,77	1,40	1,63
<b>TOTAL OTROS GASTOS TÉCNICOS</b>	<b>1,25</b>	<b>1,44</b>	<b>0,86</b>	<b>1,00</b>
<b>GASTOS INMOV. MAT. E INVERSIONES</b>	<b>4,76</b>	<b>5,52</b>	<b>1,97</b>	<b>2,30</b>
<b>RESULT. DE LA CUENTA TÉCNICA</b>	<b>10,76</b>	<b>11,13</b>	<b>11,94</b>	<b>11,01</b>

Del resultado de la cuenta técnica del Total No Vida se puede apreciar que del año 2008 al 2009 se ha incrementado sólo un 1,18 % obteniendo un resultado final del 11,94 %. En cambio la siniestralidad se comporta estable manteniéndose en un 70,73 %.

Si contrastamos las dos cuentas técnicas centrándonos en el año 2009 se concluye que el resultado final de ramo de Defensa Jurídica (29,56 %) casi triplica en beneficios al del Total No Vida (11,94 %).

Por otro lado, el comportamiento de la siniestralidad difiere completamente ya que el resultado del ramo de Defensa Jurídica es un 47,72 % frente al 70,73 % del Total No Vida existiendo una diferencia de 23 puntos.

La conclusión final es que el ramo de Defensa Jurídica es muy rentable teniendo una siniestralidad totalmente controlada y obteniendo unos beneficios técnicos muy bueno. Y cobra mayor importancia por la situación económico-financiera que se está atravesando ya que el beneficio financiero es casi nulo.

### 6.3. Entidades que operan el ramo de Defensa Jurídica

A continuación se detallará el ranking de entidades que operan el seguro directo de Defensa Jurídica en el año 2009.

La cuota de mercado de la muestra es un 86,02%, según datos facilitados por el estudio de ICEA.

**Cuadro 1.- Ranking de entidades que operan el seguro directo Defensa Jurídica año 2009**

Puesto según primas	Entidad	Primas seguro directo (euros)	Cuota de mercado	Cuota de mercado acumulada
1	ARAG	51.702.213,09	48,61%	48,61%
2	RACC SEGUROS	13.459.043,15	12,65%	61,27%
3	DAS	11.921.791,00	11,21%	72,47%
4	DEPSA	8.173.733,00	7,69%	80,16%
5	HELVETIA SEGUROS	1.875.331,85	1,76%	81,92%
6	PREVISORA BILBAINA	1.745.119,65	1,64%	83,56%
7	UNACSA	787.017,28	0,74%	84,30%
8	AMA	476.716,00	0,45%	84,75%
9	SEGUROS BILBAO	412.583,67	0,39%	85,14%
10	SEGUROS CATALANA OCCIDENTE	324.119,00	0,30%	85,44%
11	EUROP ASSISTANCE	249.724,37	0,23%	85,68%
12	MUTUASPORT	230.889,73	0,22%	85,90%
13	CASER	38.545,75	0,04%	85,93%
14	ING NATIONALE NEDERLANDEN GENERALES	36.945,94	0,03%	85,97%
15	ASEGURADORES AGRUPADOS	26.795,42	0,03%	85,99%
16	SOS	22.813,00	0,02%	86,01%
17	GES SEGUROS	9.041,00	0,01%	86,02%
18	MAPFRE ASISTENCIA	1.300,00	0,00%	86,02%
19	GROUPAMA SEGUROS	90,66	0,00%	86,02%

Según datos facilitados por ICEA a fecha 24 de marzo de 2010, el número de compañías que operan el seguro directo del ramo de Defensa Jurídica (19) es reducido si lo comparamos con el total de compañías del sector (196).

Las compañías especializadas del seguro de Defensa Jurídica y, por ende, más representativas e históricas son: Arag, Depsa y DAS.

Las cuatro primeras entidades acumulan una cuota de mercado del 80,16%, cumpliéndose al cien por cien el “principio de Pareto” conocido también como “la regla del 20-80”: estas cuatro entidades (21%) poseen el 80% de la cuota de mercado del seguro directo del ramo de Defensa Jurídica.

Breve referencia histórica de estas 4 compañías:

El origen de Arag se remonta al año 1935 en Alemania. En España, en 1934 nace la compañía CAP-LAMADRID federándose internacionalmente con un grupo de aseguradores suizos, dando el resultado de CAP INTERNACIONAL S.A. En 1987 ARAG adquiere en España a CAP pasándose a denominar CAP-ARAG, Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros S.A.” Y en el 2000 pasa a denominarse “ARAG, Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros S.A.”

DEPSA nació en 1947 en Barcelona creada por la familia Serra Santamans, propietaria también de la compañía de seguros Occidente quien posteriormente en 1959 absorbió a La Catalana, pasando más tarde a formar Grupo Asegurador Catalana Occidente.

Por otro lado, DAS apareció en España en el año 1958 de la mano de DAS Deutscher Automovil-Schutz Allgemeine Rechtsschutz-Versicherungs-AG la cual fue fundada en Berlín en 1928.

Estas tres compañías llevan operando el ramo de Defensa Jurídica en España desde hace más de medio siglo.

También cabe destacar que desde finales del 2006 aparece una nueva entidad, RACC Seguros (anteriormente Universal Asistencia) que por su rápido crecimiento en facturación de primas pasa a ocupar el segundo lugar en el ranking.

#### 6.4. Forma de distribución del ramo de Defensa Jurídica

Según datos facilitados por ICEA del año 2008, en el Ramo de No Vida entre agentes exclusivos y corredores se reparten un 66% de la cuota de mercado sobre el volumen de negocio, y sobre la nueva producción un 73%.

**Cuadro 1.- Cuota mercado por canales distribución Ramo No Vida año 2008 (% primas)**

	VOLUMEN DE NEGOCIO	NUEVA PRODUCCIÓN
Agentes	39,56%	36,26%
Corredores	26,47%	36,68%
Operador Bancaseguros	10,23%	13,39%
Comercio Electrónico	0,95%	1,58%
Oficinas y Empleados	18,19%	7,52%
Venta Telefónica	4,10%	3,67%
Otros	0,49%	0,90%

En el siguiente cuadro podemos analizar los datos proporcionados por la D.G.S. del año 2009, en relación con la actividad de mediación de seguros del Ramo de Defensa Jurídica.

**Cuadro 2.- Desglose cuota de mercado por canales distribución Ramo Defensa Jurídica**

	VOLUMEN TOTAL DE NEGOCIO		NUEVA PRODUCCIÓN DE NEGOCIO	
	Pólizas %	Primas %	Pólizas %	Primas %
<b>Agentes exclusivos</b>	19,34	16,09	16,51	15,95
<b>Agentes vinculados</b>	0,14	0,08	0,54	0,17
<b>OBS-exclusivos</b>	0,02	0,00	0,00	0,00
<b>OBS-vinculados</b>	0,83	0,52	2,41	0,95
<b>Corredores</b>	55,38	68,89	62,45	70,47
<b>Oficinas de la entidad</b>	19,49	13,40	15,35	9,44
<b>Portal de Internet</b>	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Otros canales</b>	4,80	1,01	2,74	3,03
<b>Total Mediación</b>	100,00	100,00	100,00	100,00

- En relación con el volumen total de negocio, podemos observar que sobre el número total de pólizas el canal Corredores posee más de la mitad del negocio (55,38%) y que entre los canales agentes exclusivos y oficinas de las propias entidades abarcan casi un 39%.

Por otro lado, sobre el número total de primas el canal Corredores obtiene algo más de dos terceras partes (68,89%) mientras que los agentes exclusivos y las oficinas de las propias entidades poseen casi un 30%.

- Respecto a la nueva producción de negocio, podemos observar que sobre el número total de pólizas el canal Corredores incrementa hasta llegar al 62,45%, que los agentes exclusivos decrecen con un 16,51% y el canal de oficinas de las entidades disminuye con un 15,35%

Por otro lado, sobre el número total de primas el canal Corredores incrementa casi dos puntos más llegando a tener el 70,47% mientras que los agentes exclusivos siguen manteniéndose con un 15,95% y las oficinas de las propias entidades decrece 4 puntos obteniendo el 9,44%

Con este estudio se puede deducir que el canal Corredores es importantísimo para las compañías especializadas en Defensa Jurídica ya que estos mediadores poseen aproximadamente tres cuartas partes del total del negocio, dejando casi sin relevancia los agentes exclusivos.

Gran parte de culpa de esta situación se debe a la “Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados”, ya que agentes exclusivos de compañías multirramo tuvieron que anular el código de agente que tenían en las compañías especializadas Defensa Jurídica para no incumplir con la normativa.

Por otro lado, otro factor clave que hace entender esta concentración de volumen de negocio entre los corredores es que éstos utilizan los productos de defensa jurídica como herramienta de defensa para sus clientes frente a la compañía de seguros.

Y esta protección del cliente frente a la entidad de seguros se produce gracias a la garantía más famosa de defensa jurídica: el “*Contraseguro*” la cual garantiza la reclamación amistosa o judicial por incumplimiento contractual de la póliza de seguro.

**Cuadro 3.- Información de distribución por canales del volumen total de negocio. Desglose por Ramos no Vida**

POR RAMOS	Agentes exclusivos		Agentes vinculados		OBS-exclusivos		OBS-vinculados		Corredores		Oficinas de la entidad		Portal de Internet		Otros canales	
	Pólizas %	Primas %	Pólizas %	Primas %	Pólizas %	Primas %	Pólizas %	Primas %	Pólizas %	Primas %	Pólizas %	Primas %	Pólizas %	Primas %	Pólizas %	Primas %
ACCIDENTES	9.27	2.95	2.91	4.77	16.14	7.62	8.98	5.06	9.34	3.22	8.68	1.43	0.10	0.02	7.84	1.50
ENFERMEDAD	2.77	3.06	3.03	13.27	0.96	6.41	1.78	1.40	1.09	2.19	2.42	2.49	1.89	0.69	0.22	0.61
ASISTENCIA SANITARIA	2.59	7.97	4.17	6.09	1.64	3.18	1.76	7.66	3.41	5.98	28.67	49.35	6.18	11.98	1.88	5.32
DEPENDENCIA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TRANSPORTES	0.67	1.29	0.21	0.34	0.16	0.18	0.06	0.24	1.49	4.12	0.11	0.97	0.01	0.01	0.01	0.20
INCEND. Y ELEMENT. NATURAL.	0.18	0.14	0.09	0.01	0.24	0.06	1.98	0.94	0.23	1.03	0.16	0.09	0.00	0.00	0.03	0.10
O.D.: ROBO U OTROS	0.40	0.54	0.08	0.30	2.40	2.39	0.97	3.92	0.88	2.70	0.05	0.22	2.94	0.11	0.02	0.05
O.D.: SEGUROS AGRARIOS	0.16	0.84	0.11	0.50	0.88	3.21	1.39	7.04	0.27	0.99	0.64	1.21	0.00	0.00	0.00	1.19
RESTO OTROS DAÑOS	0.04	0.97	0.01	0.04	0.00	0.01	0.51	2.20	0.19	3.55	0.01	0.66	0.00	0.00	0.04	0.04
AUTOS	30.81	39.87	59.67	56.53	13.96	29.06	8.27	13.11	49.42	39.17	25.96	28.47	86.85	86.25	71.39	80.21
R.C.: OTROS RIESGOS	2.31	5.06	0.94	1.21	1.21	0.97	3.19	2.46	3.51	11.12	0.89	1.75	0.00	0.00	6.46	7.02
R.C.: RIESGOS NUCLEARES	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01	0.01	0.03	0.00	0.00	0.00	0.01
CRÉDITO	0.09	3.72	0.00	0.00	0.00	0.00	0.03	0.94	0.06	2.27	0.01	0.62	0.00	0.00	0.00	0.07
CAUCIÓN	0.03	0.03	0.00	0.00	0.35	0.60	0.03	0.04	0.38	0.36	0.46	0.33	0.67	0.27	0.04	0.02
PÉRDIDAS PECUNIARIAS	1.03	0.37	2.64	1.36	1.38	0.89	9.58	6.09	1.31	1.50	1.01	0.17	0.01	0.00	6.20	1.53
DEFENSA JURÍDICA	0.90	0.14	0.14	0.01	0.01	0.00	0.17	0.03	5.70	0.76	2.35	0.22	0.00	0.00	2.16	0.06
ASISTENCIA	10.56	1.14	4.54	4.00	0.17	0.00	0.04	0.06	1.42	0.40	9.42	1.36	0.04	0.14	0.01	0.37
DECESOS	16.11	10.75	5.94	3.24	0.76	0.31	0.98	0.14	0.50	0.17	12.02	5.26	0.02	0.01	0.10	0.05
MULTIRRIESGO HOGAR	18.27	11.36	12.47	3.53	57.82	40.63	57.50	42.97	13.67	5.11	6.27	2.63	1.29	0.54	3.37	1.32
MULTIRRIESGO COMERCIO	1.83	3.01	1.94	1.21	1.08	1.60	1.67	2.36	4.44	2.32	0.43	0.46	0.00	0.00	0.05	0.04
MULTIRRIESGO COMUNIDADES	1.11	3.31	0.80	2.20	0.17	0.55	0.34	0.74	1.21	2.28	0.30	0.70	0.00	0.00	0.05	0.07
MULTIRRIESGOS INDUSTRIALES	0.67	3.18	0.26	1.30	0.61	2.04	0.63	2.02	1.25	10.26	0.07	1.49	0.00	0.00	0.03	0.06
OTROS MULTIRRIESGOS	0.19	0.30	0.03	0.10	0.07	0.28	0.15	0.56	0.22	0.52	0.05	0.09	0.00	0.00	0.08	0.16
TOTAL	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

En este cuadro se desprenden varias conclusiones:

- 1º. En el canal Corredores, el ramo de Defensa Jurídica sobre el porcentaje de pólizas ocupa en el ranking la 4ª posición sobre un total de 23 ramos.
- 2º. Sin embargo, siguiendo en el canal Corredores, el ramo de Defensa Jurídica sobre el porcentaje de primas ocupa en el ranking la posición 17 sobre el total de los 23 ramos.
- 3º. Por otro lado, en el canal Agentes exclusivos, el ramo de Defensa Jurídica sobre el porcentaje de pólizas ocupa en el ranking la posición 12 sobre el total de los 23 ramos.
- 4º. Y siguiendo en el canal Agentes exclusivos, el ramo de Defensa Jurídica sobre el porcentaje de primas ocupa en el ranking la posición 19 sobre el total de los 23 ramos.

Así pues el resultado que se obtiene de este análisis es que los corredores tienen muy presente la venta de productos de defensa jurídica ya que por delante de este ramo sólo está la venta de productos de autos, multirriesgo del hogar y accidentes. Sin embargo, la prima media de los seguros de defensa

jurídica al ser tan baja hace posicionar el ramo respecto al porcentaje de primas del total de ramos no vida en las últimas posiciones.

Por otro lado, la prioridad de los Agentes exclusivos sobre la venta de productos de defensa jurídica no es tan importante en comparación con los corredores. Los principales motivos de esta circunstancia se debe a que sólo existen algo más de 10 entidades aseguradoras multirramo que operan el ramo de Defensa Jurídica, y por otro lado la nueva Ley de Mediación del 2006 no ha ayudado a fomentar la distribución de seguros de defensa jurídica en este canal como anteriormente se ha comentado.

## 7. Conclusiones

Las conclusiones que se pueden obtener del presente análisis del Seguro de Protección Jurídica son varias. Por este motivo van a ser explicadas siguiendo con la estructura inicial del primer punto introductorio de la tesis:

### 1. Antecedentes y marco jurídico

El Seguro de Protección Jurídica es en comparación a la mayoría de Seguros de No Vida, un producto muy joven al no llegar a un siglo de vida, y más si lo comparamos con el primer seguro que existió allá en el 2.000 a. C.

Por otro lado, desde el punto de vista del marco jurídico, se puede llegar a entender el poco conocimiento del ramo por parte de los profesionales del sector asegurador, ya que no fue hasta mediados de 1987 que apareció como ramo propio, el 17 de Defensa Jurídica.

### 2. Conceptualización del seguro

El Seguro de Protección Jurídica da acceso a la justicia al garantizar el pago de los gastos necesarios para la tramitación amistosa o judicial de la defensa de los intereses del asegurado.

También se concluye que es un seguro que no garantiza una indemnización al asegurado si no que se hace cargo de unos gastos y ofrece la prestación de un servicio. Por este motivo, lo más importante que debe tener presente una compañía de seguros que quiera operar el ramo de Defensa Jurídica, es la defensa de los intereses del asegurado y la calidad del servicio.

Esto quiere decir que es igual de importante la forma que el fondo a la hora de tramitar un siniestro. Si se tramita correctamente pero el asegurado no está informado y asesorado en todo momento, puede tener la sensación que no está apoyado por la compañía y tener una mala percepción de la entidad.

### 3. Estructuración y características del seguro

Desde hace una serie de años, los productos multirriesgo del Hogar, Comercio, Comunidades de Propietarios, o también de automóviles, llevan incorporados una garantía de Protección Jurídica muy básica que cubre lo más esencial. A modo opcional dentro de estos seguros, si el cliente quiere puede contratar una modalidad completa.

Esta garantía básica de defensa y reclamación, el agente de seguros normalmente no la explica a su cliente puesto que desconoce el alcance de la cobertura, centrándose en otras garantías más conocidas y populares (continente, contenido, aguas, cristales, robo, etc.).



Con la explicación de cada modalidad del seguro de Protección Jurídica junto con sus garantías, queda demostrado que esta garantía incorporada en estos productos multirriesgo es muy básica y sufre de carencias.

A parte, esta descripción de las garantías puede servir para que un mediador se dé cuenta de las posibilidades de venta y éxito que tiene delante suyo, ya que conoce perfectamente a su cartera de clientes y sabe las necesidades, debilidades e intereses de cada cliente, pudiendo explicar aquellas garantías que puedan tener mayor “gancho comercial”.

#### 4. Estudio de la tramitación de los siniestros de Protección Jurídica

Se ha visto cómo se desarrolla un siniestro de reclamación desde su inicio hasta su finalización y sobretodo se ha detallado las funciones que tienen el perito y el abogado.

Es fundamental la comunicación entre asegurado, perito, abogado, y tramitador del siniestro.

Para que una entidad de seguros especializada en protección jurídica triunfe en la prestación del servicio, debe tener totalmente controlada su red pericial y de abogados.

Si el perito se demora en la entrega del informe pericial o no lo realiza con deficiencias, las probabilidades de éxito de conseguir un resultado satisfactorio son escasas.

Igualmente sucede con la intervención del abogado el cual deberá prestar mucha atención en la comunicación con el asegurado y con el perito para poder recabar toda la información/documentación necesaria para la pertinente presentación de la demanda civil o denuncia.

Así pues, la conclusión final en relación con la tramitación de un siniestro es que a parte de realizar bien las propias gestiones del siniestro sobretodo es importantísimo mantener asesorado e informado constantemente tanto al asegurado como al mediador.

Cuando existe este “feed-back” entre las partes intervinientes de un siniestro, las probabilidades de éxito se multiplican exponencialmente ya que primero, el cliente se siente satisfecho por el asesoramiento y apoyo continuo recibido, y segundo porque de este modo el tramitador, perito y letrado trabajan en las mejores condiciones al recibir toda información de forma inmediata.

#### 5. Análisis estadístico del ramo

El ramo de Defensa Jurídica al igual que el resto del sector No Vida, en el año 2009 ha visto reducido su volumen de primas (-3,32%) en detrimento del sector Vida el cual ha crecido un 5,68%.



Esta caída en la facturación es previsible teniendo en cuenta la situación de crisis global financiera y económica en la que nos encontramos.

Por otro lado, podemos llegar a la conclusión que el Ramo de Defensa Jurídica tiene un gran recorrido por delante al tener sólo una representación del 0,54% sobre el total de Ramos No Vida.

De los resultados obtenidos del análisis de datos del sector No vida de los años 2008 y 2009, se desprende que actualmente los ramos que no están vinculados a actividad empresarial son los que menos se están viendo afectados por la situación económico-financiera que se está atravesando. Por tanto, actualmente el Seguro de Protección Jurídica tiene una oportunidad excepcional delante suyo para poder obtener unos resultados muy buenos ya que tiene modalidades a explotar que no están asociadas a actividades económicas.

En otro orden de cosas, la cuenta técnica del ramo de Defensa Jurídica está en una posición inmejorable al estar en un ratio combinado del 70% aproximadamente. Este resultado se debe gracias a la baja siniestralidad del ramo (47,72%), frente a un 70% de siniestralidad del Total No Vida. Consecuentemente el Ramo de Defensa Jurídica es actualmente uno de los más rentables del sector asegurador.

Por otro lado, el número de entidades que operan directamente el ramo de Defensa Jurídica es muy reducido en comparación con el número total del sector: 19 frente a 196 en el año 2009 según datos facilitados por ICEA.

De estas 19 entidades sólo un 20% están dedicadas íntegramente a los Seguros de Protección Jurídica.

Recientemente compañías de seguros multirramo se han ido dando de alta en la D.G.S. para operar el Ramo 17 Defensa Jurídica. Y principalmente se debe a la gran oportunidad de negocio del ramo ya que estas compañías poseen unas carteras de clientes con las que pueden realizar un magnífico trabajo de venta cruzada (como por ejemplo el Seguro de Protección Jurídica Familiar con el Seguro del Hogar).

Por otra parte, el principal canal de distribución de las compañías de Protección Jurídica es el Canal Corredores con un 55% sobre el total de pólizas y un 69% sobre el total de primas. Esta situación se da por dos motivos:

1. Porque los corredores son grandes consumidores de defensa jurídica desde hace muchos años, y a su vez porque utilizan el seguro de protección jurídica mediante la garantía "Contra-seguros" para cubrirse las espaldas por un posible incumplimiento contractual por parte de la compañía que garantiza los daños propios y responsabilidad civil.
2. Como consecuencia de la entrada en vigor de la *Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados*, la cual hizo anular muchos códigos de agentes exclusivos.

Resumiendo, el Seguro de Protección Jurídica es una oportunidad de negocio inmejorable para las compañías de seguros multirramo puesto que tienen en su propia cartera una gran ocasión mediante la venta cruzada para poder fidelizar a sus clientes. A parte es un seguro idóneo para poder atacar a los clientes unipóliza, objetivo fundamental de todas las compañías aseguradoras.

Es un seguro que tiene un gran potencial, teniendo en cuenta la complejidad de nuestra sociedad en la que cada día la normativa legal que regula los derechos y deberes del conjunto de ciudadanos adquiere una mayor importancia. Son numerosas las normas que de forma continua aparecen o son modificadas y que condicionan nuestra actuación en el conjunto de las relaciones diarias. En este contexto una adecuada protección frente a cualquier incidencia de carácter legal por medio de la vía judicial requiere a menudo un asesoramiento y unos recursos económicos cada vez más importantes.

Este motivo justifica la importancia de un Seguro de Protección Jurídica, ya que con su contratación cualquier persona física o jurídica puede disponer de un equipo de profesionales en el que puede consultar un problema jurídico que le preocupe siendo orientado durante las 24 horas, los 365 días del año. Y lo que es más importante, el cliente puede reivindicar sus derechos y defender sus intereses con la tranquilidad de que tiene detrás una entidad especializada que le representa y le defiende, y que, si fuera necesario, soportará los gastos que esa defensa conlleve.

Finalmente, este seguro debería tener unas opciones de venta y de crecimiento muy significativas, pero disociándola de los productos de multirriesgo, evidenciando la necesidad de una contratación independiente. De esta manera el asegurado sería consciente del producto que compra y del alcance de sus coberturas.

Si el mediador conoce lo que cubre el seguro y lo pone en evidencia, es decir, lo vende, habrá creado una necesidad al asegurado la cual dejará sin relevancia el precio del seguro.

Por último, el Seguro de Protección Jurídica debe tener una "vida propia" y una autonomía que le permita convertirse en un producto de necesidad.

## 8. Bibliografía

Olmos Pildaín, Asunción, (1997): *El seguro de defensa jurídica*. Editorial Aranzadi

Dachs, Mireia, Doctrina: *El seguro de defensa jurídica; cuestiones suscitadas en la praxis aseguradora en el ámbito del automóvil*. ([www.asociacionabogadosrcs.org](http://www.asociacionabogadosrcs.org))

Cano Ferré, Pedro. «Seguro de Protección Jurídica», ponencia realizada en el *I Congreso Constituyente de la Asociación Española de Abogados Especializados en Responsabilidad Civil y Seguro*, celebrado en Granada los días 15, 16 y 17 de noviembre de 2001.

Tapia Hermida, A. J.: (2.ª edición) *Ley de Contrato de Seguro*, Editorial Aranzadi.

Pérez Torres, José Luís (2002): *Conociendo el Seguro. Teoría General del Seguro*

Isola, Carlo (2004): *Legal expenses insurance: origins and development. From protection for motorists to access to law*. RIAD

Informe Seguros y Fondos de Pensiones 2009. Dirección General de Seguros (<http://www.dgsfp.meh.es>)

Almacén de Datos Sectorial de ICEA (<http://www.icea.es>)

RIAD - International Association of Legal Expenses Insurance ([www.riad-online.net](http://www.riad-online.net))

Síntesis de la legislación europea. Mercado interior. Servicios financieros: Seguros (<http://europa.eu>)

Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) (<http://www.ocu.org>)

### **Webgrafía:**

Prepersa Peritación de Seguros y Prevención AIE, ([www.prepersa.es](http://www.prepersa.es))

Arag, ([www.arag.es](http://www.arag.es))

DAS, ([www.das.es](http://www.das.es))

Depsa, ([www.depsa.com](http://www.depsa.com))



## **9. Anexos**

### **Anexo 1 - 4.1. Modalidades de contratación del Seguro de Protección Jurídica**

#### **Modalidad Pérdidas Pecuniarias Diversas**

##### **1.- SEGURO DE PROTECCIÓN JURÍDICA DE SUBSIDIO POR PRIVACIÓN TEMPORAL DEL CARNET DE CONDUCIR**

###### **1. Objeto del Seguro**

El asegurador, por el presente contrato, toma a su cargo el pago de un subsidio mensual, en la cuantía y límites que se expresarán en las condiciones particulares, en los casos de retirada temporal del permiso de conducir del asegurado, motivada por:

- a) Decisión gubernativa.
- b) Resolución judicial recaída con motivo de accidente de circulación originado exclusivamente por imprudencia, culpa o negligencia del asegurado.
- c) Pérdida de vigencia del permiso de conducir por acumulación de puntos.

###### **2. Asegurado**

Tiene la condición de asegurado el conductor de un vehículo terrestre a motor que utilice dicho vehículo como elemento indispensable para ejercicio de su oficio, profesión o actividad habitual.

Si el tomador del seguro fuera una persona jurídica, tendrán la condición de asegurado las personas que, reuniendo los requisitos indicados en el párrafo anterior, consten en las condiciones particulares.

#### **Modalidad Asistencia en viaje**

##### **1. - SEGURO DE PROTECCIÓN JURÍDICA DE ASISTENCIA EN VIAJE A VEHÍCULOS**

###### **1. Objeto del Seguro**

Por el presente contrato de seguro de asistencia en viaje, el asegurado que se desplace por cualquier motivo, dentro del ámbito territorial cubierto, tendrá derecho a las distintas prestaciones asistenciales que integran el sistema de protección al viajero y que comprende, junto a servicios médicos y sanitarios, diversas prestaciones relativas a las personas, así como otras relacionadas con el vehículo asegurado.

## 2. Asegurado

Se considera asegurado a la persona física titular de la póliza y residente en España, a su cónyuge o persona que como tal con él conviva y a los ascendientes y descendientes en primer grado que convivan con ella, integrados en unidad económica familiar, aunque viajen por separado.

En el supuesto de accidente de circulación, serán también asegurados el conductor autorizado del vehículo asegurado y los ocupantes que sean transportados gratuitamente, siempre que no sean autoestopistas.

## 2. - SEGURO DE PROTECCIÓN JURÍDICA DE ASISTENCIA EN VIAJE A PERSONAS

### 1. Objeto del Seguro

Por el presente contrato de seguro de asistencia en viaje, el asegurado que se desplace dentro del ámbito territorial cubierto tendrá derecho a las distintas prestaciones asistenciales que integran el sistema de protección al viajero.

### 2. Asegurado

El tomador del interés asegurado, o las personas físicas relacionadas en las condiciones particulares, en caso de póliza colectiva.

## Anexo 2 - 4.2. Garantías del Seguro de Protección Jurídica

### Garantías del Subsidio por Privación Temporal del Carnet de Conducir

Cuadro 1.- Garantías modalidad Subsidio por Privación Temporal del Carnet de Conducir

SEGURO DE PROTECCIÓN JURÍDICA DE SUBSIDIO PRIVACIÓN CARNET CONDUCIR	
<b>ASESORAMIENTO JURÍDICO</b>	
Asistencia Jurídica Telefónica	•
<b>DEFENSA</b>	
Defensa en infracciones administrativas de tráfico	•
Recurso contra la variación incorrecta de puntos	•
<b>PRESTACIONES</b>	
Pago de un subsidio mensual	•
Ayuda económica en caso de revocación	•
Gastos de matriculación	•
Traslado del vehículo conducido por el asegurado	•

### Pago de un subsidio mensual

El Asegurador abonará al Asegurado en caso de privación temporal del carnet de conducir, de un subsidio mensual contratado en la cuantía que se señala en las Condiciones Particulares. El número de mensualidades de dicha indemnización, coincidirá con la duración del período de retirada del permiso de conducir, siempre que no sobrepase el límite de tiempo concretado en las Condiciones Particulares.

## Garantías de Asistencia en Viaje

Las garantías de esta modalidad pueden dividirse en estos dos grandes bloques que figuran en el siguiente cuadro esquemático: Prestaciones relativas a las personas y prestaciones relativas al vehículo.

**Cuadro 2.- Garantías modalidad Asistencia en Viaje a Vehículos y Personas**

	SEGURO DE PROTECCIÓN JURÍDICA DE	
	ASISTENCIA EN VIAJE A VEHÍCULOS	ASISTENCIA EN VIAJE A PERSONAS
<b>PRESTACIONES RELATIVAS A LAS PERSONAS</b>		
Asistencia médica y sanitaria	•	•
Traslado o repatriación sanitaria de heridos y enfermos	•	•
Repatriación o transporte de los demás asegurados	•	•
Repatriación o transporte de menores	•	•
Desplazamiento de un familiar en caso de hospitalización	•	•
Convalecencia en hotel	•	•
Repatriación o transporte del Asegurado fallecido	•	•
Regreso anticipado	•	
Búsqueda, localización y envío de equipajes extraviados	•	•
Transmisión de mensajes urgentes	•	•
Defensa de la responsabilidad penal en el extranjero	•	•
Información legal en el extranjero	•	•
Reclamación de daños en el extranjero	•	•
Ayuda a los familiares en el domicilio del Asegurado hospitalizado		•
Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar		•
Regreso anticipado por hospitalización de un familiar		•
Regreso anticipado por siniestro grave en el hogar o local profesional del Asegurado		•
Envío de objetos olvidados o robados durante el viaje		•
Robo y daños materiales al equipaje		•
Demora en la entrega del equipaje facturado		•
Demora del viaje en la salida del medio de transporte		•
Gastos de anulación de viaje		•
Reembolso de vacaciones no disfrutadas		•
Envío de medicamentos en el extranjero		•
Adelanto de fondos monetarios en el extranjero		•
Servicio de información		•
Reclamación en contratos de compra en el extranjero		•
Reclamación en contratos de servicio en el extranjero		•

#### **PRESTACIONES RELATIVAS AL VEHÍCULO**

Reparación de urgencia en carretera	•	
Rescate	•	
Remolcaje del vehículo y traslado de los asegurados	•	
Gastos de transporte del Asegurado para recoger el vehículo averiado, o envío de un conductor	•	
Envío de piezas de recambio	•	
Envío de chófer profesional	•	
Repatriación o transporte del vehículo averiado o robado	•	
Prestaciones a los Asegurados por inmovilización del vehículo a causa de accidente o avería o en caso de robo del vehículo	•	
(Gastos de hotel)	•	
(Traslado o repatriación de los Asegurados)	•	
Defensa penal por accidente de circulación derivada de los equipajes en el extranjero	•	
Reclamación de daños materiales ocasionados a los equipajes transportados en el extranjero	•	
Pérdida de las llaves del vehículo asegurado	•	

A parte de estos dos productos, existen más opciones de contratación y combinaciones entre garantías de distintos productos pero son los más representativos y generalizados de esta modalidad.

A continuación se definirán de modo simplificado las garantías más importantes y representativas de estos dos productos, que como se ha podido observar en el cuadro anterior puede que se contraten en más de un producto adaptándose al objeto de la cobertura:

#### **Asistencia médica y sanitaria**

El Asegurador organizará la intervención de los profesionales y establecimientos sanitarios requeridos para la atención del Asegurado herido o enfermo.

#### **Traslado o repatriación sanitaria de heridos y enfermos**

El asegurador asumirá en caso de accidente o enfermedad sobrevenida del Asegurado, los gastos de traslado en ambulancia hasta la clínica u hospital más próximo, el control por parte de su equipo médico para determinar las medidas convenientes al mejor tratamiento a seguir y el medio más idóneo para su eventual traslado hasta otro centro hospitalario más adecuado o hasta su domicilio, y de los gastos de traslado del herido o enfermo hasta el centro hospitalario prescrito o a su domicilio habitual.

#### **Defensa de la responsabilidad penal en el extranjero**

Se garantiza la defensa penal del asegurado, en los procesos que se le sigan ante tribunales extranjeros en el ámbito de su vida particular y con motivo del viaje o desplazamiento objeto del seguro.

#### **Reclamación de daños en el extranjero**

Reclamación de daños y perjuicios que pueda sufrir el asegurado en el extranjero como peatón, conductor de vehículos terrestres sin motor, ocupante



de vehículos y embarcaciones de uso particular y pasajero de cualquier medio de transporte.

### **Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar**

Si debe interrumpirse el viaje del asegurado a causa del fallecimiento de su cónyuge, ascendiente o descendiente en primer grado, o hermano, la entidad aseguradora tomará a su cargo el transporte, ida y vuelta, desde el lugar en que se encuentre al de inhumación en España.

### **Gastos de anulación de viaje**

Reembolso de los gastos por anulación de viaje que se produzcan a cargo del asegurado (importe establecido en condiciones particulares) siempre que anule el mismo antes de la iniciación de éste y por una serie de causas especificadas en condiciones generales, sobrevenidas después de la suscripción del seguro.

### **Adelanto de fondos monetarios en el extranjero**

Si el asegurado no puede obtener fondos económicos por los medios inicialmente previstos, tales como tarjetas de crédito, transferencia bancaria o similar, y esto se convierta en una imposibilidad para proseguir su viaje, el asegurador adelantará como máximo hasta el importe establecido en condiciones particulares. En cualquier caso las cantidades deberán ser devueltas en un plazo establecido en condiciones generales.

### **Rescate**

Asunción de rescate o salvamento del vehículo asegurado que por vuelco o caída en desnivel, hasta la cantidad máxima establecida en condiciones particulares.

### **Remolcaje del vehículo y traslado de los asegurados**

En caso de que el vehículo asegurado no pueda ser reparado en el lugar en que se ha producido la avería o el accidente, el asegurador se hará cargo de su remolcaje y facilitará a los asegurados el medio de transporte adecuado hasta el taller donde haya sido remolcado el vehículo, siempre y cuando dicho remolcaje se produzca desde un término municipal distinto al del domicilio del Asegurado.

### **Prestaciones a los Asegurados por inmovilización del vehículo a causa de accidente o avería o en caso de robo del vehículo:**

#### **a) Gastos de hotel**

Cuando el vehículo inmovilizado por accidente o avería no fuera reparable en el mismo día, el asegurador se hará cargo de los gastos justificados de estancia en un hotel, en espera de la reparación, hasta el importe establecido en condiciones particulares.

## **b) Traslado o repatriación de los Asegurados**

Cuando el vehículo inmovilizado no fuera reparable durante las 72 horas siguientes al accidente o avería, la aseguradora se hará cargo del traslado o repatriación de los Asegurados hasta su domicilio o hasta el lugar de destino, siempre que en este último caso los gastos no superen a los de regreso a su domicilio.

## **Xavier Gabarró i Navarro**

Nacido en Barcelona en 1979.

Ciencias Empresariales y Grado de Derecho en curso por la Universitat Oberta de Catalunya.

En el año 2000 incorporación al sector bancario, trabajando en las Oficinas Centrales de Bankpyme, en el departamento de Banca Internet.

A finales de 2001 incorporación al sector asegurador, primero en Asistencia Sabadell Grup Assegurador en el Departamento de Siniestros.

Posteriormente incorporación a finales de 2002 en DEPSA, Compañía de Seguros especializada en Defensa Jurídica perteneciente a Grupo Catalana Occidente, realizando en primer lugar del 2002 al 2006 funciones de gestor de siniestros, y posteriormente de 2006 a 2006 como Técnico Comercial Formador.

En el año 2008 incorporación a la empresa Seguros Catalana Occidente donde ejerce el cargo de Jefe de Producto de Protección Jurídica hasta la fecha.



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

**PUBLICACIONES**

- 1.- Francisco Abián Rodríguez: “Modelo Global de un Servicio de Prestaciones Vida y su interrelación con Suscripción” 2005/2006
- 2.- Erika Johanna Aguilar Olaya: “Gobierno Corporativo en las Mutualidades de Seguros” 2005/2006
- 3.- Alex Aguyé Casademunt: “La Entidad Multicanal. Elementos clave para la implantación de la Estrategia Multicanal en una entidad aseguradora” 2009/2010
- 4.- José María Alonso-Rodríguez Piedra: “Creación de una plataforma de servicios de siniestros orientada al cliente” 2007/2008
- 5.- Jorge Alvez Jiménez: “innovación y excelencia en retención de clientes” 2009/2010
- 6.- Anna Aragonés Palom: “El Cuadro de Mando Integral en el Entorno de los seguros Multirriesgo” 2008/2009
- 7.- Maribel Avila Ostos: “La tele-suscripción de Riesgos en los Seguros de Vida” 2009/20010
- 8.- Mercé Bascompte Riquelme: “El Seguro de Hogar en España. Análisis y tendencias” 2005/2006
- 9.- Aurelio Beltrán Cortés: “Bancaseguros. Canal Estratégico de crecimiento del sector asegurador” 2010/2011
- 10.- Manuel Blanco Alpunte: “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 PPlan 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 M<sup>a</sup> Fernández García: "Nuevos aires para las Rentas Vitalicias" 2006/2007
- 31.- Eduard Fillet Catarina: "Contratación y Gestión de un Programa Internacional de Seguros" 2009/2010
- 32.- Pablo Follana Murcia: "Métodos de Valoración de una Compañía de Seguros. Modelos Financieros de Proyección y Valoración consistentes" 2004/2005
- 33.- Juan Fuentes Jassé: "El fraude en el seguro del Automóvil" 2007/2008
- 34.- Xavier Gabarró Navarro: "El Seguro de Protección Jurídica. Una oportunidad de Negocio" 2009/2010
- 35.- Josep María Galcerá Gombau: "La Responsabilidad Civil del Automóvil y el Daño Corporal. La gestión de siniestros. Adaptación a los cambios legislativos y propuestas de futuro" 2003-2004
- 36.- Luisa García Martínez: "El Carácter tuitivo de la LCS y los sistemas de Defensa del Asegurado. Perspectiva de un Operador de Banca Seguros" 2006/2007
- 37.- Fernando García Giralt: "Control de Gestión en las Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 38.- Jordi García-Muret Ubis: "Dirección de la Sucursal. D. A. F. O." 2006/2007
- 39.- David Giménez Rodríguez: "El seguro de Crédito: Evolución y sus Canales de Distribución" 2008/2009
- 40.- Juan Antonio González Arriete: "Línea de Descuento Asegurada" 2007/2008
- 41.- Miquel Gotés Grau: "Assegurances Agràries a BancaSeguros. Potencial i Sistema de Comercialització" 2010/2011
- 42.- Jesús Gracia León: "Los Centros de Siniestros de Seguros Generales. De Centros Operativos a Centros Resolutivos. De la optimización de recursos a la calidad de servicio" 2006/2007
- 43.- José Antonio Guerra Díez: "Creación de unas Tablas de Mortalidad Dinámicas" 2007/2008
- 44.- Santiago Guerrero Caballero: "La politización de las pensiones en España" 2010/2011

- 45.- Francisco J. Herencia Conde: "El Seguro de Dependencia. Estudio comparativo a nivel internacional y posibilidades de desarrollo en España" 2006/2007
- 46.- Francisco Javier Herrera Ruiz: "Selección de riesgos en el seguro de Salud" 2009/2010
- 47.- Alicia Hoya Hernández: "Impacto del cambio climático en el reaseguro" 2008/2009
- 48.- Jordi Jiménez Baena: "Creación de una Red de Agentes Exclusivos" 2007/2008
- 49.- Oriol Jorba Cartoixà: "La oportunidad aseguradora en el sector de las energías renovables" 2008/2009
- 50.- Anna Juncá Puig: "Una nueva metodología de fidelización en el sector asegurador" 2003/2004
- 51.- Ignacio Lacalle Goría: "El artículo 38 Ley Contrato de Seguro en la Gestión de Siniestros. El procedimiento de peritos" 2004/2005
- 52.- M<sup>a</sup> Carmen Lara Ortíz: "Solvencia II. Riesgo de ALM en Vida" 2003/2004
- 53.- Haydée Noemí Lara Téllez: "El nuevo sistema de Pensiones en México" 2004/2005
- 54.- Marta Leiva Costa: "La reforma de pensiones públicas y el impacto que esta modificación supone en la previsión social" 2010/2011
- 55.- Victoria León Rodríguez: "Problemática del aseguramiento de los Jóvenes en la política comercial de las aseguradoras" 2010/2011
- 56.- Pilar Lindín Soriano: "Gestión eficiente de pólizas colectivas de vida" 2003/2004
- 57.- 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<sup>a</sup> del Carmen Puyol Rodríguez: "Recursos Humanos. Breve mirada en el sector de Seguros" 2003/2004



- 95.- Antonio Miguel Reina Vidal: "Sistema de Control Interno, Compañía de Vida. Bancaseguros" 2006/2007
- 96.- Marta Rodríguez Carreiras: "Internet en el Sector Asegurador" 2003/2004
- 97.- Juan Carlos Rodríguez García: "Seguro de Asistencia Sanitaria. Análisis del proceso de tramitación de Actos Médicos" 2004/2005
- 98.- Mónica Rodríguez Nogueiras: "La Cobertura de Riesgos Catastróficos en el Mundo y soluciones alternativas en el sector asegurador" 2005/2006
- 99.- Susana Roquet Palma: "Fusiones y Adquisiciones. La integración y su impacto cultural" 2008/2009
- 100.- Santiago Rovira Obradors: "El Servei d'Assegurances. Identificació de les variables clau" 2007/2008
- 101.- Carlos Ruano Espí: "Microseguro. Una oportunidad para todos" 2008/2009
- 102.- Mireia Rubio Cantisano: "El Comercio Electrónico en el sector asegurador" 2009/2010
- 103.- María Elena Ruíz Rodríguez: "Análisis del sistema español de Pensiones. Evolución hacia un modelo europeo de Pensiones único y viabilidad del mismo" 2005/2006
- 104.- Eduardo Ruiz-Cuevas García: "Fases y etapas en el desarrollo de un nuevo producto. El Taller de Productos" 2006/2007
- 105.- Pablo Martín Sáenz de la Pascua: "Solvencia II y Modelos de Solvencia en Latinoamérica. Sistemas de Seguros de Chile, México y Perú" 2005/2006
- 106.- Carlos Sala Farré: "Distribución de seguros. Pasado, presente y tendencias de futuro" 2008/2009
- 107.- Ana Isabel Salguero Matarín: "Quién es quién en el mundo del Plan de Pensiones de Empleo en España" 2006/2007
- 108.- Jorge Sánchez García: "El Riesgo Operacional en los Procesos de Fusión y Adquisición de Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 109.- María Angels Serral Floreta: "El lucro cesante derivado de los daños personales en un accidente de circulación" 2010/2011
- 110.- David Serrano Solano: "Metodología para planificar acciones comerciales mediante el análisis de su impacto en los resultados de una compañía aseguradora de No Vida" 2003/2004
- 111.- Jaume Siberta Durán: "Calidad. Obtención de la Normativa ISO 9000 en un centro de Atención Telefónica" 2003/2004
- 112.- María Jesús Suárez González: "Los Poolings Multinacionales" 2005/2006
- 113.- Miguel Torres Juan: "Los siniestros IBNR y el Seguro de Responsabilidad Civil" 2004/2005
- 114.- Carlos Travé Babiano: "Provisiones Técnicas en Solvencia II. Valoración de las provisiones de siniestros" 2010/2011
- 115.- Rosa Viciano García: "Banca-Seguros. Evolución, regulación y nuevos retos" 2007/2008
- 116.- Ramón Vidal Escobosa: "El baremo de Daños Personales en el Seguro de Automóviles" 2009/2010
- 117.- Tomás Wong-Kit Ching: "Análisis del Reaseguro como mitigador del capital de riesgo" 2008/2009
- 118.- Yibo Xiong: "Estudio del mercado chino de Seguros: La actualidad y la tendencia" 2005/2006

- 119.- Beatriz Bernal Callizo: "Póliza de Servicios Asistenciales" 2003/2004
- 120.- Marta Bové Badell: "Estudio comparativo de evaluación del Riesgo de Incendio en la Industria Química" 2003/2004
- 121.- Ernest Castellón Teixidó: "La edificación. Fases del proceso, riesgos y seguros" 2004/2005
- 122.- Sandra Clusella Giménez: "Gestió d'Actius i Passius. Inmunització Financera" 2004/2005
- 123.- Miquel Crespí Argemí: "El Seguro de Todo Riesgo Construcción" 2005/2006
- 124.- Yolanda Dengra Martínez: "Modelos para la oferta de seguros de Hogar en una Caja de Ahorros" 2007/2008
- 125.- Marta Fernández Ayala: "El futuro del Seguro. Bancaseguros" 2003/2004
- 126.- Antonio Galí Isus: "Inclusión de las Energías Renovables en el sistema Eléctrico Español" 2009/2010
- 127.- Gloria Gorbea Bretones: "El control interno en una entidad aseguradora" 2006/2007
- 128.- Marta Jiménez Rubio: "El procedimiento de tramitación de siniestros de daños materiales de automóvil: análisis, ventajas y desventajas" 2008/2009
- 129.- Lorena Alejandra Libson: "Protección de las víctimas de los accidentes de circulación. Comparación entre el sistema español y el argentino" 2003/2004
- 130.- Mario Manzano Gómez: "La responsabilidad civil por productos defectuosos. Solución aseguradora" 2005/2006
- 131.- Àlvar Martín Botí: "El Ahorro Previsión en España y Europa. Retos y Oportunidades de Futuro" 2006/2007
- 132.- Sergio Martínez Olivé: "Construcción de un modelo de previsión de resultados en una Entidad Aseguradora de Seguros No Vida" 2003/2004
- 133.- Pilar Miracle Vázquez: "Alternativas de implementación de un Departamento de Gestión Global del Riesgo. Aplicado a empresas industriales de mediana dimensión" 2003/2004
- 134.- María José Morales Muñoz: "La Gestión de los Servicios de Asistencia en los Multirriesgo de Hogar" 2007/2008
- 135.- Juan Luis Moreno Pedroso: "El Seguro de Caución. Situación actual y perspectivas" 2003/2004
- 136.- Rosario Isabel Pastrana Gutiérrez: "Creació d'una empresa de serveis socials d'atenció a la dependència de les persones grans enfocada a productes d'assegurances" 2007/2008
- 137.- Joan Prat Rifá: "La Previsió Social Complementaria a l'Empresa" 2003/2004
- 138.- Alberto Sanz Moreno: "Beneficios del Seguro de Protección de Pagos" 2004/2005
- 139.- Judith Safont González: "Efectes de la contaminació i del estils de vida sobre les assegurances de salut i vida" 2009/2010
- 140.- Carles Soldevila Mejías: "Models de gestió en companyies d'assegurances. Outsourcing / Insourcing" 2005/2006
- 141.- Olga Torrente Pascual: "IFRS-19 Retribuciones post-empleo" 2003/2004

- 142.- Annabel Roig Navarro: "La importancia de las mutualidades de previsión social como complementarias al sistema público" 2009/2010
- 143.- José Angel Ansón Tortosa: "Gerencia de Riesgos en la Empresa española" 2011/2012
- 144.- María Mercedes Bernués Burillo: "El permiso por puntos y su solución aseguradora" 2011/2012
- 145.- Sònia Beulas Boix: "Prevención del blanqueo de capitales en el seguro de vida" 2011/2012
- 146.- Ana Borràs Pons: "Teletrabajo y Recursos Humanos en el sector Asegurador" 2011/2012
- 147.- María Asunción Cabezas Bono: "La gestión del cliente en el sector de bancaseguros" 2011/2012
- 148.- María Carrasco Mora: "Matching Premium. New approach to calculate technical provisions Life insurance companies" 2011/2012
- 149.- Eduard Huguet Palouzie: "Las redes sociales en el Sector Asegurador. Plan social-media. El Community Manager" 2011/2012
- 150.- Laura Monedero Ramírez: "Tratamiento del Riesgo Operacional en los 3 pilares de Solvencia II" 2011/2012
- 151.- Salvador Obregón Gomá: "La Gestión de Intangibles en la Empresa de Seguros" 2011/2012
- 152.- Elisabet Ordóñez Somolinos: "El sistema de control Interno de la Información Financiera en las Entidades Cotizadas" 2011/2012
- 153.- Gemma Ortega Vidal: "La Mediación. Técnica de resolución de conflictos aplicada al Sector Asegurador" 2011/2012
- 154.- Miguel Ángel Pino García: "Seguro de Crédito: Implantación en una aseguradora multirramo" 2011/2012
- 155.- Genevieve Thibault: "The Customer Experience as a Source of Competitive Advantage" 2011/2012
- 156.- Francesc Vidal Bueno: "La Mediación como método alternativo de gestión de conflictos y su aplicación en el ámbito asegurador" 2011/2012
- 157.- Mireia Arenas López: "El Fraude en los Seguros de Asistencia. Asistencia en Carretera, Viaje y Multirriesgo" 2012/2013
- 158.- Lluís Fernández Rabat: "El proyecto de contratos de Seguro-IFRS4. Expectativas y realidades" 2012/2013
- 159.- Josep Ferrer Arilla: "El seguro de decesos. Presente y tendencias de futuro" 2012/2013
- 160.- Alicia García Rodríguez: "El Cuadro de Mando Integral en el Ramo de Defensa Jurídica" 2012/2013
- 161.- David Jarque Solsona: "Nuevos sistemas de suscripción en el negocio de vida. Aplicación en el canal bancaseguros" 2012/2013
- 162.- Kamal Mustafá Gondolbeu: "Estrategias de Expansión en el Sector Asegurador. Matriz de Madurez del Mercado de Seguros Mundial" 2012/2013
- 163.- Jordi Núñez García: "Redes Periciales. Eficacia de la Red y Calidad en el Servicio" 2012/2013
- 164.- Paula Núñez García: "Benchmarking de Autoevaluación del Control en un Centro de Siniestros Diversos" 2012/2013
- 165.- Cristina Riera Asensio: "Agregadores. Nuevo modelo de negocio en el Sector Asegurador" 2012/2013
- 166.- Joan Carles Simón Robles: "Responsabilidad Social Empresarial. Propuesta para el canal de agentes y agencias de una compañía de seguros generalista" 2012/2013

- 167.- Marc Vilardebó Miró: "La política de inversión de las compañías aseguradoras ¿Influirá Solvencia II en la toma de decisiones?" 2012/2013
- 168.- Josep María Bertrán Aranés: "Segmentación de la oferta aseguradora para el sector agrícola en la provincia de Lleida" 2013/2014
- 169.- María Buendía Pérez: "Estrategia: Formulación, implementación, valoración y control" 2013/2014
- 170.- Gabriella Fernández Andrade: "Oportunidades de mejora en el mercado de seguros de Panamá" 2013/2014
- 171.- Alejandro Galcerán Rosal: "El Plan Estratégico de la Mediación: cómo una Entidad Aseguradora puede ayudar a un Mediador a implementar el PEM" 2013/2014
- 172.- Raquel Gómez Fernández: "La Previsión Social Complementaria: una apuesta de futuro" 2013/2014
- 173.- Xoan Jovaní Guiral: "Combinaciones de negocios en entidades aseguradoras: una aproximación práctica" 2013/2014
- 174.- Àlex Lansac Font: "Visión 360 de cliente: desarrollo, gestión y fidelización" 2013/2014
- 175.- Albert Llambrich Moreno: "Distribución: Evolución y retos de futuro: la evolución tecnológica" 2013/2014
- 176.- Montserrat Pastor Ventura: "Gestión de la Red de Mediadores en una Entidad Aseguradora. Presente y futuro de los agentes exclusivos" 2013/2014
- 177.- Javier Portalés Pau: "El impacto de Solvencia II en el área de TI" 2013/2014
- 178.- Jesús Rey Pulido: "El Seguro de Impago de Alquileres: Nuevas Tendencias" 2013/2014
- 179.- Anna Solé Serra: "Del cliente satisfecho al cliente entusiasmado. La experiencia cliente en los seguros de vida" 2013/2014
- 180.- Eva Tejedor Escorihuela: "Implantación de un Programa Internacional de Seguro por una compañía española sin sucursales o filiales propias en el extranjero. Caso práctico: Seguro de Daños Materiales y RC" 2013/2014