

Mediador: La primera opción

Segundo Ruiz: «Los Agentes y Corredores son quienes tratan y defienden al asegurado inicialmente»

El pasado 20 de mayo, Bâloise presentó a su Defensor del Asegurado: Legse, una firma de abogados especializada en el sector. De esta forma, se convierte en la primera aseguradora que opta por una empresa. Otra novedad es que podrán acudir a él tanto los asegurados como terceros perjudicados y personas jurídicas. En el acto de presentación, Segundo Ruiz, socio director del bufete, recordó que «los mediadores son los grandes olvidados y, sin embargo, los primeros que tratan y defienden al asegurado».

CARMEN PEÑA

EL acto de presentación del Defensor del Asegurado de Bâloise estuvo marcado por la importancia del mediador en la defensa del consumidor, debido a que se trata de una aseguradora que opera mayoritariamente con el canal tradicional.

Segundo Ruiz, socio director de Legse, piensa que «Agentes y Corredores deben ser los primeros que reclamen y concilien al cliente con la entidad, porque son los que conocen al asegurado. Solamente después de que este paso no sea satisfactorio y se hayan agotado todas las vías previas, entrará en acción el Defensor del Asegurado».

A su juicio, esta figura ofrece algunas ventajas a las aseguradoras: mejora su competitividad, porque fideliza al cliente; es la marca de calidad de la entidad; constituye un tribunal de primera instancia rápido y gratuito, que no impide al asegurado acudir a la vía judicial o administrativa si no está de acuerdo con el dictamen; reduce la litigiosidad y mejora la imagen del sector, porque demuestra que es capaz de autorregularse. Sin embargo, para Segundo Ruiz, «hasta que las entidades no sean conscientes de ello y los Agentes y

Corredores la apoyen, no se desarrollará de una manera generalizada».

Varios aspectos diferencian a este Defensor del Asegurado del que han adoptado otras entidades: Legse es un bufete de abogados que provienen del sector asegurador, por lo tanto es una persona jurídica y no física, que no trabaja en exclusiva con ninguna aseguradora, y pueden acudir a él, además de los asegurados, los terceros perjudicados y las personas jurídicas. Algo que establece

la Ley del Seguro pero que no había adoptado ninguna entidad. Esta es una de las novedades que aporta la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, en donde el Defensor del Asegurado adquiere carta de naturaleza legal. El director general de Bâloise, Joaquín Solera, nos dice que «esta figura se ha impuesto en toda Europa; nosotros hemos optado por una persona jurídica -Legse- porque da mayor sensación de independencia. Además, hace un mes que trabajamos con ellos y consideramos que sus intervenciones han sido satisfactorias». Legse garantiza su rapidez. Se compromete a dictar una resolución antes de 35 días aunque, en realidad, sólo tardan tres o cuatro días en emitir una respuesta. Las resoluciones de Legse serán vinculantes para Bâloise si la indemnización no alcanza los dos millones de pesetas. Si supera esta cantidad, la firma de abogados actuará como consejero o conciliador, pero su decisión no será vinculante para la aseguradora.

En el acto también estuvieron presentes Javier Angelina, presidente de la Unión de Consumidores de España (UCE), y Flavia Rodríguez-Ponga, subdirectora general de Seguros y Política Legislativa, quien destacó «la obligación de la DGS para fomentar esta figura» y precisó que el futuro Reglamento concretará el papel del Defensor del Asegurado y establecerá los controles relativos a su independencia.



Joaquín Solera y Segundo Ruiz.