
Aumenta el número de reclamaciones a las compañías de seguros (ARTICULOS)

11, enero



El número total de quejas y reclamaciones presentadas en 2015 ante las aseguradoras ha aumentado un 11,2% respecto al año anterior según la Memoria de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros, de las cuales sólo un 34,05% finalizó a favor del reclamante.

El número total de quejas y reclamaciones presentadas se ha elevado a 87.466, la mayoría relacionadas con la información recibida. En los seguros de vida el principal motivo de queja fue por desacuerdos en la aplicación e interpretación de los contratos, y el segundo motivo de reclamación fue por el asesoramiento recibido. En general los reclamantes se quejan de la deficiente información, e incluso manifiestan total discordancia entre lo que solicitaron a la entidad aseguradora o la propuesta de esta, y lo finalmente contratado. Si tenemos en cuenta que los bancos y cajas imponen éstos seguros, parece tener sentido la queja de la Directora General de Seguros sobre la actuación de las entidades financieras.

Es posible que este aumento guarde relación con la desintermediación de profesionales, ya que la mayoría de las quejas están relacionadas con la mala información del producto contratado o directamente la ausencia de ésta. La labor del intermediario de seguros es la que aumenta la confianza en el sector asegurador ya que posibilita su protección mejorando así la relación entre la compañía aseguradora y sus asegurados. El consumidor quiere seguir confiando en los Mediadores de seguros, pero sienten la presión del precio barato.

Esto se debe a que [corredor de seguros](#) no es un simple colocador de pólizas, su profesionalismo y capacidad permiten transmitir claramente la información de productos y servicios ofrecidos por las compañías aseguradoras a los consumidores de seguros, así como las necesidades de estos últimos a las compañías aseguradoras.

Además, por ley, tendrán que informar de los procedimientos para que el cliente presente quejas o

reclamaciones y, en su caso, los procedimientos extrajudiciales a los que se puede acudir. También tendrán que contar con un servicio de atención al cliente para atender y resolver las quejas y reclamaciones (salvo que lo transfieran a un defensor del cliente externo).

Hay que preguntarse entonces cuantas de esas quejas podrían haberse evitado si en todos los casos se hubiera acudido a un [mediador de seguros especializado](#), sobre todo en los casos de algunos seguros que revisten cierta complejidad técnica y jurídica, donde el corredor acompaña al cliente en su relación con la compañía aseguradora durante la vigencia y al término del contrato. Estamos comenzando un nuevo año y afrontamos un cambio de era, cada vez será más necesario saber por experiencia “to know by o from experience” y olvidarse del low cost.

Comentarios