

## LO LAMENTO, PERO ESTO NO TIENE COBERTURA

Pongámonos en situación. Estamos en la oficina de un mediador de seguros en una mañana tranquila y soleada cuando entra un asegurado.

- Buenos días.

- Hola, mire es que se me ha roto una ruedecilla de la mampara de la ducha y he estado buscando en ferreterías, pero no encuentro ninguna que valga....

Silencio.

- No..., que si el seguro me lo podría arreglar.

Ante esta conversación que puede ser más cotidiana de lo que pueda parecer, surgen al menos tres preguntas como espectador nos podríamos hacer. ¿No entiende la póliza de seguros? ¿No se ha leído la "póliza"? ¿No se le ha explicado convenientemente el seguro?

En cuanto a la primera pregunta, no podemos exigir o esperar que el asegurado comprenda el contrato de seguros, el asegurado medio no es un experto en esta materia, no entiende, ni le interesa, ni tiene el por qué interesarle, que lo que firma con la compañía de seguros es un contrato mercantil.

Respecto de la segunda, aquí si podemos pedirle a los asegurados que al menos hagan el esfuerzo de leerse la documentación que se les entrega de su seguro, puesto que es algo que les afecta en primera persona. Reconozcamos, no obstante que la lectura no es especialmente motivadora y mucho menos llevadera.

Por último, queda responder a la pregunta que afecta al mediador, ¿no se ha explicado bien? Según recientes encuestas, que se han publicado acorde a la nueva directiva de mediación IMD2, el 70% de los seguros se venden sin un asesoramiento adecuado, si bien cabría destacar aquí las buenas prácticas de los mediadores profesionales. La directiva hace hincapié en cuatro cambios fundamentales:

- Aplicación el mismo grado de protección al asegurado independientemente de dónde compre el seguro.
- Que reciba información por adelantado sobre la categoría profesional del profesional.
- Asesoramiento honrado y profesional.
- Mayor facilidad en las operaciones transfronterizas.

Es precisamente en ese asesoramiento honrado y profesional donde después de emitir cada póliza, ciertas cosas deben ser básicas explicárselas a los asegurados. Y no me refiero a lo que estamos "cubriendo", sino más bien a aquello que está excluido.

Lo que se cubre es importante, por descontando, pero si al asegurado además se le informa de que no está contratando un mantenimiento, de que no todo lo que pasa se lo va a pagar el seguro y de que existen límites en determinadas garantías, la relación compañía, mediador asegurado, mejorará. El asegurado está dispuesto a escuchar y a ser asesorado y delegar así su confianza en un mediador, que no le debe fallar, máxime en una situación tan convulsa como

la actual en la que la actuación de ciertos actores financieros pone en entredicho la buena labor del resto de profesionales

En nuestro ejemplo del principio es probable que nos hubiéramos encontrado alguna frase del mediador tipo “usted tranquilo, lo que pase dígamelo que yo se lo arreglo”, en el pecado habita la penitencia, ¿cómo le decimos ahora?:

- Lo lamento, pero esto no tiene cobertura.