

MF2178\_3: Gestión de acciones comerciales en el  
ámbito de seguros y reaseguros

Elaborado por: Maria del Carmen Sancho Tabuena

Edición: 5.0

**EDITORIAL ELEARNING S.L.**

ISBN: 978-84-16424-62-7 • Depósito legal: MA 721-2015

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España - Printed in Spain

# Presentación

## Identificación del Módulo Formativo

Bienvenido a la Módulo Formativo **MF2178\_3: Gestión de acciones comerciales en el ámbito de seguros y reaseguros**. Este Módulo Formativo pertenece al Certificado de Profesionalidad **ADGN0110: Gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros privados**, que pertenece a la familia de **Administración y gestión**.

## Presentación de los contenidos

La finalidad de este Módulo Formativo es enseñar al alumno a obtener y valorar la información comercial relevante del mercado, clientes y competencia, organizar las acciones de comercialización de seguros y reaseguros establecidas, así como preparar el contacto con el cliente en función de las acciones comerciales de marketing directo establecidas para la captación de nueva producción y el mantenimiento de la cartera de clientes. También a contactar con el cliente aplicando técnicas comerciales y criterios de calidad de servicio y controlar los resultados de la ejecución de las acciones comerciales y de mantenimiento de clientes, contrastándolos con los objetivos previstos, a fin de establecer las medidas correctoras.

Para ello, en primer lugar se analizará el seguro en España y en la Unión Europea y se realizará una organización de las acciones comerciales de promoción y venta y gestión de las relaciones con el cliente en la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

Por último, también se realizará un seguimiento y control de las acciones comerciales de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

### **Objetivos del Módulo Formativo**

Al finalizar este Módulo Formativo aprenderás a:

- Analizar la estructura y características del sector y del entorno asegurador y reasegurador, así como su evolución, distinguiendo las particularidades de los mismos y sus relaciones.
- Aplicar las técnicas de marketing e investigación de mercados básicas, en acciones comerciales propias del sector, relacionando los diferentes segmentos, y los diferentes tipos de seguros y reaseguros.
- Analizar la organización de acciones comerciales más habituales en el sector asegurador, aplicando técnicas de asignación de recursos y tiempos.
- Aplicar las técnicas de prospección y gestión de la cartera de clientes de acuerdo con los distintos tipos de estrategias y acciones comerciales habituales en el sector de seguros y reaseguros utilizando aplicaciones informáticas de gestión específicas.
- Aplicar las técnicas de fidelización y seguimiento de la cartera de clientes de seguros, para su mantenimiento y la consecución de la venta cruzada, complementaria y sustitutiva, utilizando soportes informáticos.
- Aplicar los métodos de seguimiento y control del desarrollo de los diferentes tipos de acciones comerciales de seguros y/o reaseguros.

# Índice

## UD1. El seguro en España y en la Unión Europea

1.1.	Contexto económico nacional e internacional.....	15
1.1.1.	El sistema financiero español y europeo.....	16
1.1.2.	Entidades públicas y privadas que lo componen .....	19
1.1.3.	Características, estructura, evolución, elementos y funciones.....	21
1.2.	Normativa general europea de seguros privados. Directivas...	25
1.3.	Normativa española de seguros privados.....	28
1.3.1.	Ley de Contrato de seguro.....	30
1.3.2.	Ley de Ordenación y Supervisión del Seguro Privado..	32
1.3.3.	Ley de Mediación de Seguros y Reaseguros .....	34
1.3.4.	Código de Comercio, otros .....	35
1.4.	El mercado único de seguros en la UE .....	38
1.5.	Derecho de establecimiento y libre prestación de servicios en la UE .....	40
1.6.	La actividad de mediación de seguros y reaseguros en el Mercado Único.....	42

1.6.1.	Organigrama del sector seguros en España .....	44
1.7.	Organismos reguladores .....	45
1.7.1.	Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	48
1.7.2.	Registro administrativo especial de mediadores de seguros, corredores de reaseguros y de sus altos cargos. PUI de mediadores de seguros y reaseguros (DGS y/o CCAA) .....	50
1.7.3.	Consortio de Compensación de Seguros.....	53
1.7.4.	Junta Consultiva de Seguros .....	56
1.8.	Elaboración y presentación de informes del análisis del sec- tor y entorno nacional y europeo de seguros.....	58
1.9.	El blanqueo de capitales .....	60
1.10.	Los mediadores. Su importancia. Concepto y funciones .....	62
1.11.	Los canales de distribución del seguro de la actividad de mediación.....	64
1.11.1.	Canal tradicional.....	65
1.11.2.	Distribución en el sector financiero .....	67
1.11.3.	Otros canales de distribución.....	69
1.12.	Clases de mediadores. Funciones, forma jurídica y activida- des .....	72
1.12.1.	Agentes: agentes de seguro exclusivo. Agente de seguros vinculado a varias entidades aseguradoras..	74
1.12.2.	Operador de banca-seguros: Operadores de ban- ca-seguros exclusivo. Operadores de banca-segu- ros vinculados .....	76
1.12.3.	Corredores: Corredor de seguros. Corredor de rea- seguros .....	78
1.12.4.	Auxiliares externos de los mediadores de seguros ....	80
1.13.	Detección de oportunidades de negocio. Análisis de las va- riables y agentes del entorno de las empresas de mediación (debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades).....	81

## UD2. Organización de las acciones comerciales de promoción y venta y gestión de las relaciones con el cliente en la actividad de mediación de seguros y reaseguros

2.1.	Estructuras comerciales en el sector seguros.....	95
2.1.1.	El ciclo de la gestión comercial en el sector.....	100
2.1.2.	Proceso y fases en la venta de seguros.....	102
2.2.	Marketing de servicios y marketing de seguros .....	106
2.2.1.	Concepto de marketing.....	108
2.2.2.	Marketing interactivo.....	112
2.2.3.	Marketing interno .....	114
2.2.4.	El marketing mix en seguros. Concepto y elementos operativos.....	116
2.3.	El plan de marketing en seguros.....	121
2.3.1.	Análisis de la situación.....	125
2.3.2.	Objetivos de la empresa: de resultados y de actuación.....	126
2.3.3.	Estrategia de marketing .....	128
2.3.4.	Determinación del sistema de promoción.....	132
2.3.5.	Tácticas de marketing (marketing- mix).....	134
2.4.	Investigación y segmentación de mercados .....	137
2.4.1.	El mercado de referencia.....	140
2.4.2.	El análisis de la situación del mercado objetivo .....	142
2.4.3.	Análisis del entorno .....	144
2.4.4.	Investigación de mercados .....	148
2.4.5.	La segmentación de mercados .....	151
2.4.6.	Mercado teórico, actual, potencial y futuro. La competencia .....	155
2.4.7.	Aplicación de técnicas de segmentación e investigación de mercados de la actividad de mediación: DAFO, características generales, oferta y demanda de productos de seguros y reaseguro, posicionamiento .	158

2.5.	El producto y la política de precios.....	164
2.5.1.	El concepto del producto .....	167
2.5.2.	La percepción del producto por el consumidor.....	171
2.5.3.	La rentabilidad del producto y su ciclo de vida .....	174
2.5.4.	El precio del producto: las primas .....	176
2.6.	La distribución en el sector del seguro .....	178
2.6.1.	La distribución del producto .....	180
2.6.2.	La venta personal como estrategia de distribución.....	181
2.6.3.	La figura del inspector y sus funciones como motor de la acción comercial .....	184
2.6.4.	La venta directa o marketing directo.....	186
2.7.	La comunicación como variable del marketing- mix .....	188
2.7.1.	La comunicación.....	190
2.7.2.	Las acciones promocionales .....	194
2.7.3.	La comunicación publicitaria.....	196
2.7.4.	Otras formas específicas de comunicación .....	198
2.7.5.	Imagen y situación en el mercado .....	200
2.8.	Prospección y análisis de cartera de clientes de la actividad de mediación de seguros y reaseguros: características diferenciadoras. Las fuentes de información .....	204
2.9.	Aplicaciones informáticas generales y específicas: sistemas gestores de bases de datos, hojas de cálculo u otras .....	205
2.10.	El cliente. Necesidades y motivaciones de compra. Hábitos y comportamientos .....	207
2.10.1.	Criterios de segmentación: características personales, socioeconómicas, volumen de primas contratadas, propensión a la compra, riesgos.....	209
2.10.2.	Variables de decisión en la contratación de seguros y reaseguros .....	213
2.10.3.	Previsiones de la evolución de la cartera.....	216
2.10.4.	Revisión sistemática de la cartera.....	218



2.10.5. Planificación de las visitas y entrevistas de ventas de seguros, presenciales o telefónicas en la actividad de mediación de seguros y reaseguros .....	221
2.10.6. El control de la producción.....	222
2.10.7. Índice de aprovechamiento del mercado .....	225
2.11. El presupuesto de las acciones comerciales .....	226
2.11.1. Asignación y cuantificaciones de costes.....	228
2.11.2. Ratios de rentabilidad y eficiencia.....	234
2.12. El servicio de asistencia al cliente .....	236
2.12.1. El servicio integral: acercamiento, emisión de la póliza, pago de primas, siniestros (asistencia al cliente, liquidación).....	239
2.13. La fidelización del cliente .....	241
2.13.1. Técnicas de fidelización .....	242
2.13.2. Acciones de seguimiento: ratios de eficacia, nivel de aseguramiento, actualización de coberturas, nuevas necesidades personales y profesionales .....	245
2.14. Aplicaciones informáticas de gestión de las relaciones con el cliente .....	249
2.15. Estrategias de desarrollo de cartera y nueva producción de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.....	250
2.16. La calidad en el servicio .....	252
2.16.1. Estructura adecuada .....	255
2.16.2. Equilibrio productos–primas .....	257
2.16.3. Profesionalización. Formación continua.....	258
2.16.4. Atención eficaz: presencial, telefónica y telemática..	260
2.16.5. Gestión de la calidad del servicio: reducir el error....	262
2.16.6. El coste de la calidad: prevención, inspección y control, fallos internos y externos.....	264

UD3. Seguimiento y control de las acciones comerciales de la actividad de mediación de seguros y reaseguros

3.1.	Los procedimientos de control y evaluación de las acciones comerciales .....	275
3.2.	Cálculo de ratios de rentabilidad y eficacia .....	281
3.2.1.	Eficiencia .....	283
3.2.2.	Número de visitas y entrevistas .....	285
3.2.3.	Llamadas .....	287
3.2.4.	Volumen de primas .....	289
3.2.5.	Solicitudes e informaciones .....	291
3.3.	El informe de presentación de resultados y consecución de objetivos .....	293
3.3.1.	Objetivos, estructura y contenido .....	295
3.4.	Actuaciones de mejora aplicables a la acción comercial propuesta.- .....	300
	Glosario .....	309
	Soluciones .....	313

# UD1

El seguro en España y  
en la Unión Europea

- 1.1. Contexto económico nacional e internacional
  - 1.1.1. El sistema financiero español y europeo
  - 1.1.2. Entidades públicas y privadas que lo componen
  - 1.1.3. Características, estructura, evolución, elementos y funciones
- 1.2. Normativa general europea de seguros privados. Directivas
- 1.3. Normativa española de seguros privados
  - 1.3.1. Ley de Contrato de seguro
  - 1.3.2. Ley de Ordenación y Supervisión del Seguro Privado
  - 1.3.3. Ley de Mediación de Seguros y Reaseguros
  - 1.3.4. Código de Comercio, otros
- 1.4. El mercado único de seguros en la UE
- 1.5. Derecho de establecimiento y libre prestación de servicios en la UE
- 1.6. La actividad de mediación de seguros y reaseguros en el Mercado Único
  - 1.6.1. Organigrama del sector seguros en España
- 1.7. Organismos reguladores
  - 1.7.1. Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
  - 1.7.2. Registro administrativo especial de mediadores de seguros, corredores de reaseguros y de sus altos cargos. PUI de mediadores de seguros y reaseguros (DGS y/o CCAA)
  - 1.7.3. Consorcio de Compensación de Seguros.
  - 1.7.4. Junta Consultiva de Seguros
- 1.8. Elaboración y presentación de informes del análisis del sector y entorno nacional y europeo de seguros
- 1.9. El blanqueo de capitales
- 1.10. Los mediadores. Su importancia. Concepto y funciones
- 1.11. Los canales de distribución del seguro de la actividad de mediación
  - 1.11.1. Canal tradicional
  - 1.11.2. Distribución en el sector financiero

- 1.11.3. Otros canales de distribución
- 1.12. Clases de mediadores. Funciones, forma jurídica y actividades
  - 1.12.1. Agentes: agentes de seguro exclusivo. Agente de seguros vinculado a varias entidades aseguradoras
  - 1.12.2. Operador de banca-seguros: Operadores de banca-seguros exclusivo. Operadores de banca-seguros vinculados
  - 1.12.3. Corredores: Corredor de seguros. Corredor de reaseguros
  - 1.12.4. Auxiliares externos de los mediadores de seguros
- 1.13. Detección de oportunidades de negocio. Análisis de las variables y agentes del entorno de las empresas de mediación (debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades)



## 1.1. Contexto económico nacional e internacional

En la actualidad vivimos en un contexto de crisis, tanto en España como en el resto de Europa. La crisis económica europea fundamentalmente estimulada por la llamada crisis de la deuda soberana en los países periféricos de la Eurozona (Italia, España, Portugal y Grecia) todavía está presente y sigue siendo un quebradero de cabeza para los gobiernos de dichos países, poniendo en jaque la recuperación de otros marcadores macroeconómicos (Producto Interior Bruto, desempleo, endeudamiento gubernamental, etc.).

Los problemas comenzaron a principios de 2009 con el contagio de la crisis de las hipotecas *subprime* norteamericanas y el descubrimiento de sucesivos errores en las cuentas griegas. Después llegaría la bancarrota de Grecia y su posterior rescate por parte de la Unión Europea. Seguido por el rescate de Irlanda, Portugal, Chipre y del sistema bancario español.

En los últimos meses hemos podido comprobar cómo la aún débil recuperación está siendo puesta a prueba con el escándalo del Banco Espírito Santo en Portugal, ayudado con la línea de crédito para rescates financieros de la Unión europea, y con la vuelta a la recesión de Italia.

Estos sucesos han vuelto a resaltar la dificultad para financiarse de los países periféricos (Italia, España, Portugal y Grecia) debido al miedo de los inversores a volver a invertir en su deuda soberana. Esto ha tenido como consecuencia el record histórico de los intereses del bono de deuda alemana (Bund) a diez años, cotizando por debajo del 1.1% como valor refugio e incluso su deuda de menor plazo (a dos años) ha llegado a cotizar en los mercados secundarios con rentabilidades negativas.

Este escenario internacional junto al estallido de la burbuja inmobiliaria y al fuerte aumento del desempleo ha producido en la economía española la disminución del crédito a pequeñas entidades privadas (especialmente difícil para pequeñas y medianas empresas e incluso familias) y del gasto público. Por lo que podemos afirmar que a pesar de los últimos 5 años de crisis, todavía dista de ser historia.

## Ejemplo:

Indicadores de que estamos en crisis:

- Tasa de paro: Se ha pasado de un desempleo de un 7,95% de la población activa en 2007 (menos de 1 de cada 10) a que dicha cifra suponga en términos generales supere 1 de cada 4 españoles (27,16%) y en el caso del paro juvenil 1 de cada 2(57,16%).
- Producto Interior Bruto: La caída constante del PIB de 2008 a 2010 marca el inicio de la recesión. Este indicador repunta en el segundo semestre de 2010, volviendo a caer en 2011. El PIB en España ha pasado de suponer un 105% de la media de la Unión Europea en 2006 a un 95% en 2013-15.
- Deuda pública y prima de riesgo: La deuda pública de 2007 representaba un 36,1 % del PIB. En tres años se duplica alcanzando un 60,1 % en 2010, y en 2013 registra un 93,4 %.

La prima de riesgo alcanza en el verano del 2011 la cifra de 416 puntos llegando a la cifra record de 616 puntos en el verano de 2012.



España se encuentra en crisis o recesión desde 2008 momento en el que los principales indicadores macroeconómicos mostraron una evolución adversa. Esta crisis que dura hasta la actualidad se enmarca dentro la crisis mundial que desde 2008 ha afectado a la mayoría de países desarrollados. España se vio principalmente afectada por el fin de la burbuja inmobiliaria, la crisis bancaria y un aumento desmesurado del desempleo. La reducción del crédito a familias y pequeños empresarios así como el alto déficit público de las administraciones han contribuido al agravamiento de esta situación.

---

### 1.1.1. El sistema financiero español y europeo

El sistema financiero español está compuesto por instituciones, medios y mercados, cuyo fin último es canalizar el superávit generado por los ahorradores o unidades de gasto con beneficio, hacia los usuarios o unidades de gasto con déficit, así como facilitar y dotar de un marco más seguro y controlado al movimiento de dinero y al sistema de pagos (trabajo de intermediación).



El sistema financiero comprende no solamente las instituciones, intermediarios y mercados financieros sino que además incluye tanto los instrumentos como los activos financieros que los intermediarios compran y venden en estos mercados financieros.

El sistema financiero español está integrado en el sistema financiero europeo y por lo tanto bajo la **órbita** de supervisión del Banco Central Europeo y colabora con organismos internacionales como el Fondo Monetario Internacional, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo (OCDE) y el Banco Mundial.



El sistema financiero se compone por todas las instituciones que tienen como objetivo conducir el sobrante monetario que generan los agentes de gasto con beneficio para encauzarlos hacia los agentes que tienen pérdida ya sean privadas o públicas. En otras palabras encauzan el dinero de los ahorradores para que las entidades públicas o privadas con necesidades de capital puedan disponer de él.

---

La canalización consiste en la transformación de los activos financieros emitidos por los agentes inversores en activos financieros indirectos, más semejantes con las necesidades de los ahorradores. Este proceso se realiza principalmente por la no coincidencia entre unidades con déficit y unidades con superávit, es decir, son diferentes entidades las que disponen de capital para prestar (ahorradores) de las que quieren recibir capital para gastar (inversores). Y porque los deseos de los inversores y ahorradores son distintos, los intermediarios han de transformar estos activos para que ambos actores sean capaces de prestar y recibir capital de la forma más eficiente, segura y barata posible. La eficiencia de esta transformación será mayor cuanto mayor sea el flujo de recursos de ahorro dirigidos hacia la inversión.

El que los distintas agentes económicos se posicionen como excedentarias o deficitarias es debido a múltiples y variadas razones como: la riqueza, la renta actual y la esperada, la aversión al riesgo, la posición social, si son unidades familiares o no lo son, la situación económica general del país y los tipos de interés (las variaciones de estos puede dar lugar a cambios en los comportamientos en las unidades de gasto).



El sistema financiero lo forman:

- Las instituciones (autoridades monetarias y financieras entre ellas).
- Activos financieros que se generan.
- Los mercados en que se opera.

De tal forma que los activos que se generan son comprados y vendidos por este conjunto de instituciones e intermediarios en los mercados financieros.

---

Los conocidos activos financieros (instrumentos financieros) no son más que títulos emitidos por los agentes económicos de gasto, que constituyen un medio de conservar riqueza en los agentes que los poseen y al mismo tiempo un pasivo (deuda) para quienes los crean. Como se convierte en un pasivo para unos y en un activo para otros no contribuye directamente a incrementar la riqueza del país donde se realicen las transacciones aunque sí a una teórica mayor movilidad de los recursos económicos a los sectores que generen mayor rendimiento y por tanto cuanto mayor sea el capital que se mueva en estas transacciones mayor debería ser el beneficio económico de la sociedad en general.

#### Definición: activos y pasivos

Los activos se caracterizan primordialmente por los siguientes aspectos: liquidez, riesgo y rentabilidad.

La liquidez se calcula por la velocidad y seguridad de su conversión en otros activos o capital a corto plazo sin sufrir perjuicio económico. El riesgo depende de la probabilidad de que, al momento de su vencimiento, el emisor desempeñe sin problemas las cláusulas de amortización. Finalmente, la rentabilidad se refiere a su capacidad de originar intereses u otros rendimientos (fiscales, por ejemplo) al adquirente, como pago del préstamo temporal de su capacidad de adquisición y de confrontar, también de forma temporal, de un riesgo.

En las operaciones financieras cuando para el agente económico se alcanza una situación deudora es cuando puede hablarse de pasivo financiero.

## 1.1.2. Entidades públicas y privadas que lo componen



Definición

Los intermediarios financieros son un conjunto de instituciones especializadas en la mediación entre ahorradores e inversores, mediante la compraventa de activos en los mercados financieros.

Existen dos tipos de intermediarios financieros:

- **Los bancarios:** además de una función de mediación pueden generar recursos financieros que son aceptados como medio de pago. Dentro de este grupo está el Banco de España, la Banca Privada y las Cajas de Ahorro.
- **Los no bancarios:** se diferencian de los anteriores en que no pueden emitir recursos financieros, es decir, sus pasivos no pueden ser dinero. Dentro de este grupo se encuentran entre otros las entidades gestoras de la Seguridad Social, Instituciones aseguradoras, Leasing, Factoring, etc.

Comenzando ya el análisis de la parte pública de nuestro sistema financiero, cabe destacar en primer lugar que en España la máxima autoridad en materia de política financiera corresponde al Gobierno, siendo **el Ministerio de Economía y Competitividad el máximo responsable de todos los aspectos relativos al funcionamiento de las instituciones financieras**. Este Ministerio ejerce sus funciones a través de cinco órganos ejecutivos:

- Dirección General de Política Comercial e Inversiones Exteriores.
- Banco de España.
- Dirección General del Tesoro y Política Financiera (Tesoro Público).
- Dirección General de Seguros y Fondos de pensiones.
- Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

Es al Banco de España al que corresponden las mayores atribuciones, tanto por la magnitud de las entidades financieras bajo su control y volumen de recursos canalizados a través de las mismas, como por ser el encargado de definir y ejecutar la política monetaria, con autonomía respecto a las instruccio-

nes del Gobierno y del Ministerio de Economía y Competitividad, de acuerdo con su ley de Autonomía de 1994. Del Banco de España dependen, en primer lugar las denominadas entidades de crédito, en sentido estricto, cuya característica común es la posibilidad que tienen de captar como actividad típica y habitual fondos del público en forma de depósitos o títulos similares con obligación de su restitución, aplicándolos por cuenta propia a la concesión de créditos o a operaciones de naturaleza similar. Pertenecen a esta categoría el Instituto de Crédito Oficial (ICO), los Bancos privados, la Banca Pública, las Cajas de Ahorros y las Cooperativas de Crédito.

En segundo lugar, dependen también del Banco de España los Establecimientos Financieros de Crédito (EFC), denominadas Entidades de Crédito de **Ámbito Operativo Limitado** (ECAOL). En la actualidad pertenecen a esta categoría las Entidades de Financiación y Factoring, las Sociedades de Arrendamiento Financiero (LEASING) y las Sociedades de Crédito Hipotecario.

Finalmente también dependen de él las Sociedades de Garantía Recíproca (SGR), y el sistema de Segundo Aval, además de algunos de nuestros principales mercados financieros [los interbancarios, el de divisas y, en parte (también depende de la Comisión Nacional del Mercado de Valores), el de deuda pública anotada)].

La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ejerce por su parte todas las competencias respecto a las entidades aseguradoras de todo tipo y sobre las entidades gestoras de los fondos de pensiones públicas o privadas

El tercer y último de los órganos de control y supervisión del sistema financiero español es la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), constituida como una entidad de derecho público, personalidad jurídica propia y plena capacidad tanto pública como privada, encomendada a la supervisión e inspección del mercado de valores.

## Gráfico

Estructura del sistema financiero español: