

Miguel de las Morenas

Presidente del Colegio de Mediadores de Zaragoza

“Tenemos una misión especial: conseguir la colegiación de agentes”



Elena Benito

La actual Junta de Gobierno del Colegio de Mediadores de Zaragoza, presidida por Miguel de las Morenas, ha apostado por “lograr implantar servicios de calidad, útiles y de provecho para todos los colegiados” y en ello están trabajando. Fruto de esta apuesta es el acuerdo de colaboración con la Cámara de Comercio de Zaragoza. Entre sus objetivos también destaca la captación de nuevos colegiados, tarea que no es fácil, pues con “la entrada de los fondos de inversión y otros operadores, las circunstancias pueden variar en los próximos meses”. Por eso, su empeño se centrará en aumentar la colegiación, sobre todo, de agentes. Para ello, deben establecer acuerdos de colaboración con las entidades aseguradoras. En este sentido, “hay entidades totalmente abiertas a que sus agentes se acerquen al Colegio y otras que vetan totalmente esta posibilidad, un error desde mi punto de vista”, subraya De las Morenas.

‘ACTUALIDAD ASEGURADORA’ (EN ADELANTE, ‘A.A.’)- ¿Cuáles son los objetivos que se fijó a la hora de asumir la presidencia del Colegio de Zaragoza?

MIGUEL DE LAS MORENAS.- En primer lugar, he de decir que las personas que me acompañan en la Junta de Gobierno son un grupo de empresarios y profesionales de la Mediación con una amplia experiencia en el sector, que conocen perfectamente su problemática y con los que fue muy fácil trazar las líneas maestras de esta legislatura.

Éramos conscientes de que debíamos reforzar el papel institucional del Colegio, dándonos a conocer en organiza-

ciones empresariales, asociaciones de consumidores y a la sociedad en general; que debíamos hacer una labor pedagógica e informativa muy importante. Fruto de este trabajo firmamos un acuerdo de colaboración con la Cámara de Comercio de Zaragoza, por el cual compartimos actos y jornadas formativas que ponemos a disposición de nuestros colegiados y de las empresas colaboradoras de la Cámara de Comercio.

Pero, en ese momento, había una cuestión que nos preocupaba mucho: la implantación correcta de la IDD en nuestros despachos. La verdad es que a este tema le dedicamos muchas horas de formación, desde la teoría hasta la



“ Los Colegios debemos recuperar nuestro sitio y, salvo en negociaciones puramente mercantiles, liderar los servicios a la mediación



UNA GRAN RESPONSABILIDAD

“Ser presidente supone, en primer lugar, es una gran responsabilidad y tanto mi misión como la de cada uno de los miembros de la Junta de Gobierno es aportar ideas y trabajo y, sobre todo, ser generosos con nuestros compañeros colegiados, poner todo nuestro conocimiento profesional al servicio de los demás. Por suerte, puedo decir con orgullo que entre el colectivo de colegiados de Zaragoza existe una camaradería excelente”.

implantación práctica y efectiva de todo el procedimiento en cada empresa de Mediación. Otro de nuestros objetivos fue la potenciación y creación de nuevas comisiones de trabajo, realizando un estudio en profundidad sobre los servicios que, como colegio profesional, debíamos desarrollar; considerábamos que teníamos que lograr implantar servicios de calidad, útiles y de provecho.

‘A.A.’- ¿Cómo funciona el Colegio en su día a día?

MIGUEL DE LAS MORENAS- El Colegio cuenta con unas magníficas instalaciones que ponemos al servicio de nuestros colegiados y de las entidades aseguradoras colaboradoras. Nuestro sistema de trabajo es muy sencillo, la Junta de Gobierno traza las líneas de actuación, que son recogidas y ejecutadas por cada una de las comisiones de trabajo, contando con una responsable de administración que es quien gestiona y coordina la actividad. Estamos pendientes de acometer una importante reforma de la sala de formación, para actualizar y modernizar sistemas de comunicación, lo que permitirá impartir una formación interactiva y de mucha calidad.

'A.A.- ¿Qué acciones han realizado desde que comenzó su mandato?

MIGUEL DE LAS MORENAS.- La formación es la parte esencial de un colegio profesional y, en este sentido, hemos intensificado nuestra labor en materia formativa. Contamos, por supuesto, con la colaboración de las entidades aseguradoras y también con consultores externos en diversas materias. Intentamos combinar la formación puramente aseguradora y profesional con formación que ayude al desarrollo personal de los colegiados y de sus empleados. Como decía anteriormente, la colaboración con Cámara de Comercio de Zaragoza nos ha permitido disponer de ponentes de mucha categoría. Hemos puesto en marcha la primera gran campaña de comunicación y acercamiento a la sociedad zaragozana; hemos ampliado notablemente los servicios a nuestros, en este sentido, próximamente, tenemos previsto lanzar el dossier de servicios; nos hemos posicionado en todas las redes sociales aportando contenido; hemos intensificado nuestra labor de vigilancia de mercado logrando algunas sentencias favorables a los consumidores por malas prácticas bancarias; hemos rediseñado la web; y estamos en conversaciones con el Ayuntamiento de Zaragoza para el lanzamiento de una acción de comunicación conjunta sobre seguridad vial.

'A.A.- ¿Qué relación mantienen con los Colegios de Huesca y Teruel?

MIGUEL DE LAS MORENAS.- El Colegio de Teruel tiene Junta de Gobierno propia, pero es administrado y se nutre de todas las actividades que realiza el Colegio de Zaragoza; en la práctica el colegiado de Teruel tiene los mismos derechos y obligaciones que el colegiado de Zaragoza. Mantenemos una colaboración magnífica y este modelo podría ser aprovechado por otros colegios pequeños que no tienen la posibilidad de desarrollar sus actividades de una manera independiente. Con el de Huesca mantenemos una magnífica relación, pero es un totalmente independiente.

'A.A.- ¿Se han planteado constituir un Consejo Autónomico de Colegios de Aragón? ¿Por qué?

MIGUEL DE LAS MORENAS.- Estamos pendientes de que el Gobierno de Aragón apruebe el Decreto por el que se regula la actividad y el registro administrativo de los distribuidores de seguros y reaseguros privados en la Comunidad Autónoma de Aragón. En el momento en que se pu-

PUNTO DE ENCUENTRO E INFORMACIÓN

“El Colegio es el centro de la actividad de los profesionales de la Mediación, el punto de encuentro e información de cualquier asunto relacionado con la profesión. Los medios que el Colegio puede aportar en materia formativa a través del Cecas, o la infinidad de consultas jurídicas y de cumplimiento normativo y profesionales que se van produciendo y que o bien son evacuadas por el propio Colegio, o en otros casos por el Consejo General son un factor fundamental que nos diferencia de cualquier otra organización sectorial. Ponemos a disposición de nuestros colegiados los servicios negociados por el Colegio, a los que además les sumamos los servicios y acuerdos que nos aporta el Consejo. Estamos permanentemente en comunicación con la Dirección General de Economía de Aragón, órgano del cuál dependemos.”

blique tendremos vía libre para la constitución del Consejo Aragonés. Los tres colegios nos pondremos a trabajar en el diseño del futuro Consejo Aragonés tan pronto se publique el mencionado Decreto.

CAPTACIÓN DE COLEGIADOS

'A.A.- ¿Cómo gestionan el mantenimiento de los colegiados? ¿Cómo va evolucionando la colegiación?

MIGUEL DE LAS MORENAS.- La tendencia en el mantenimiento de los colegiados es, en este momento, estable. Por un lado, tenemos las bajas de los colegiados que se jubilan, que son absorbidos por otros mediadores o que venden sus negocios. Por otro lado, están las altas de los

nuevos mediadores que acceden a la profesión. Tenemos pendiente conseguir atraer a un buen número de mediadores que no están en este momento colegiados. Es cierto que, tal y como se están desarrollando los acontecimientos en cuanto a la entrada de los fondos de inversión y otros operadores, las circunstancias pueden variar en los próximos meses. Es nuestro empeño conseguir aumentar la colegiación de corredores, pero sobre todo tenemos una misión especial: conseguir la colegiación de agentes. Para ello, debemos establecer acuerdos de colaboración con las entidades aseguradoras; en este sentido, hay entidades totalmente abiertas a que sus agentes se acerquen al Colegio y otras que vetan totalmente esta posibilidad, un error desde mi punto de vista. Aun así, tengo que decir que vemos un claro cambio de tendencia en cuanto a que cada vez más agentes están acercándose al Colegio y formalizan su colegiación.

‘A.A.’: ¿Es complejo ‘captar’ nuevos colegiados?

MIGUEL DE LAS MORENAS.- Es complicado, por eso desde el Colegio de Zaragoza hemos reforzado algunos servicios que ya dábamos, pero sobre todo hemos ampliado el número de dichos servicios. A tal efecto, como ya he comentado, estamos a punto de editar un dossier de servicios que trasladaremos a nuestros colegiados y utilizaremos para la captación de nuevos. Tan importante es poner a disposición del colectivo un buen número de servicios y actividades, como que se conozcan y se utilicen. Además, desde el Consejo General se está elaborando una campaña para

la captación de agentes que será operativa en los próximos meses y que estará a disposición de todos los colegios. La captación de nuevos colegiados es complicada porque existe en este momento en el mercado una gran variedad de oferta de servicios por parte de asociaciones profesionales y también, por qué no decirlo, por parte de empresas poco recomendables que, al amparo de la nueva normativa de formación y con pocos escrúpulos y cierta permisividad, han ocupado un lugar que no les debía corresponder. Los Colegios debemos recuperar nuestro sitio y, salvo en negociaciones puramente mercantiles, liderar los servicios a la mediación.

‘A.A.’: ¿Qué busca un mediador que se colegia?

MIGUEL DE LAS MORENAS.- Una institución que le pueda proteger y guiar en su, cada vez más complicado, camino profesional y, fundamentalmente, en todo lo relacionado con la parte normativa, cada vez más compleja, también desde el punto de vista formativo y todo lo que tiene que ver con la formación habilitante de los profesionales y sus empleados.

Que tenga un apoyo y le sirva de refugio cuando tiene algún problema con alguna entidad, con la administración o que, incluso, ejerza la mediación en conflictos con otros compañeros. Para nosotros la formación y actualización de conocimientos es incuestionable. En multitud de ocasiones actuamos más como consultores que como colegio profesional, pero entendemos que lo debemos hacer en beneficio del colegiado.

HACER FUERTE AL COLECTIVO

“Los colegios deben evolucionar y cambiar de la misma manera que está cambiando la sociedad en general y nuestro sector en particular. Debemos aportar servicios de calidad y útiles para el colegiado. Los Colegios de Mediadores y sus colegiados tienen hoy más sentido que nunca, el canal de agentes y corredores es el mejor valorado por parte de los consumidores, nuestra presencia territorial es única, ninguna otra organización tiene nuestra presencia en el territorio. El futuro de la mediación profesional pasa por hacer fuerte al colectivo, bien formado, bien estructurado, bien dotado tecnológicamente, abierto a nuevos retos y mercados, y uno de nuestros retos fundamentales es hacerle frente a la incompetencia y el abuso de poder que ejercen otros distribuidores sobre el mercado.”

ESPECIALIZACIÓN

'A.A.- ¿Cuáles son los problemas a los que se enfrentan actualmente las empresas de Mediación?

MIGUEL DE LAS MORENAS.- Son múltiples y variados: la difícil tarea de comunicarnos eficazmente con las entidades aseguradoras; encontrar un interlocutor con capacidad de decisión, en nuestro territorio -que pueda resolver problemas- es una tarea complicadísima; la asunción de tareas que son propias de las entidades y que tenemos totalmente delegadas; las políticas restrictivas de suscripción; las dificultades para poder tramitar siniestros con efectividad... Sinceramente, estamos muy preocupados con el servicio que estamos recibiendo, servicio que desgraciadamente perciben nuestros comunes clientes.

'A.A.- ¿Está afectando a los mediadores la actual situación socioeconómica?

MIGUEL DE LAS MORENAS.- Totalmente, sobre todo en lo relacionado con el mundo empresarial. Las empresas están sufriendo mucho desde el inicio de la pandemia y las consecuencias posteriores todavía se dejan notar. El encarecimiento de la energía, del transporte, la falta de componentes en algunos sectores y, para rematar, la falta de capacidad del mercado o directamente la anulación de contratos. Todas estas circunstancias están tensando las relaciones de los mediadores con las entidades y de los mediadores con sus clientes.

'A.A.- ¿Qué cambios prevé que se producirán en el ámbito de la Mediación en nuestro país?

MIGUEL DE LAS MORENAS.- Sin duda, se va a ir produciendo una mayor concentración de empresas de Mediación; es evidente y no descubro nada. Pero también es seguro, y desde los colegios debemos incidir en el tema, que debemos prepararnos para trabajar en un entorno totalmente diferente, multicanal y digitalizado y, sobre todo, desarrollarnos mucho más en aquellos productos con un alto potencial de crecimiento.

Debemos invertir mucho más en tecnología, desarrollar los programas de gestión a la medida de nuestras necesidades y características y, a ser posible, especializarnos.

DIGITALIZACIÓN Y TIPO DE NEGOCIO

“La Mediación aragonesa no es diferente a la de otras partes de España y el nivel de digitalización no depende de la zona geográfica, depende más de la tipología de negocio que trabaja cada uno, de las posibilidades de acometer inversiones en este sentido y posiblemente de contar con personal especializado en la materia. Dicho todo lo anterior, se me antoja que el nivel de digitalización es mejorable. No tenemos ningún tipo de ayuda para digitalización por parte de Gobierno aragonés”.





APUESTA POR LOS ODS

“Recientemente, hemos acometido una reestructuración de la Junta de Gobierno por la que casi alcanzamos la paridad del 50%, concretamente 55% hombres y 45% mujeres. Hemos iniciado contactos con el Banco de Alimentos de Aragón para establecer una colaboración activa con esta organización y, además, también vamos a participar en una iniciativa colaborativa del Ayuntamiento de Zaragoza llamada ‘El Bosque de los Zaragozanos’, cuyo objetivo es transformar nuestra ciudad en un referente de sostenibilidad y contribuir al compromiso Zaragoza Zero Emisiones para 2030 en la lucha contra el cambio climático”.

INTEGRACIONES

‘A.A.’: ¿Cómo valora las distintas formas que hay para poder seguir ejerciendo la profesión?

MIGUEL DE LAS MORENAS.- Cada mediador tiene que encontrar su sitio; no existe un modelo único ni válido para todos. La colaboración entre mediadores también es una buena solución; las asociaciones desde la vertiente mercantil pueden ayudar al desarrollo económico y tecnológico de los mediadores, y desde los colegios debemos aportar todos nuestros recursos a facilitar una formación profesional adecuada a los tiempos en los que vivimos, así como velar por la adaptación normativa de cada momento. Es cierto que existe una inquietud muy importante por parte de los mediadores más pequeños en cuanto a su cada vez más difícil desarrollo, de ahí la necesidad de integrarse con otros mediadores que les ayuden a su mantenimiento en el mercado. Sería poco objetivo si no dijese que en los próximos años se van a ver cambios importantes en el número y tamaño de las empresas de Mediación.

‘A.A.’: ¿Qué oportunidades presenta la digitalización para el colectivo de la Mediación?

MIGUEL DE LAS MORENAS.- Este es un negocio de confianza, entre personas, de gente bien formada, de profesionales con experiencia, de jóvenes muy preparados que comienzan a integrarse en nuestras organizaciones, pero un canal que debe adaptarse a lo que hoy demandan los clientes, que no es otra cosa que comunicar con nosotros las 24 horas del día, que quiere hacerlo desde cualquier aplicación, que tiene unas exigencias en cuanto a precio, rapidez en la respuesta, etc., que antes no existía, por lo tanto toca trabajar duro en este asunto.

SITUACIÓN TENSA

'A.A.- ¿Qué efectos está teniendo para los mediadores la limitación de coberturas de riesgos para algunos sectores empresariales, especialmente los industriales?

MIGUEL DE LAS MORENAS.- Estamos en una situación muy tensa con algunos de nuestros mejores clientes; si subimos primas de forma considerable, si restringimos coberturas, anulamos contratos, exigimos más y mejores medidas de seguridad todo en tiempo récord, la consecuencia es una desconfianza total hacia un sector que era modélico. Este que es un sector potente y saneado

en un momento tan duro para empresas y familias debería haber mostrado cierta empatía.

No es aceptable que en este momento haya multitud de empresas, de diferentes actividades, que no puedan renovar o contratar sus pólizas de seguro, impidiéndoles desarrollar su actividad con normalidad, exponiéndolas a un posible cierre en caso de siniestro. Todos los que formamos parte de este negocio tenemos una responsabilidad social que nos debe diferenciar de cualquier otro sector económico.

'A.A.- ¿Qué es lo que más les preocupa actualmente a los clientes?

MIGUEL DE LAS MORENAS.- El nivel de interlocución con los clientes en este momento es totalmente distinto al que teníamos hasta hace poco tiempo. Lamentablemente, y en líneas generales, al cliente de particulares le sigue preocupando el precio. Al cliente de empresas: el precio, las condiciones nuevas de renovación e incluso, en multitud de casos, encontrar cobertura para sus riesgos, en unos momentos en los que, además, el servicio por parte de algunas entidades no se encuentra en su mejor momento.

UN AUTÉNTICO TSUNAMI

“El cambio climático y los fenómenos de la naturaleza, que golpean con más intensidad y más frecuencia, han provocado un auténtico tsunami de cambios, un aumento muy importante de la siniestralidad y, por lo tanto, ha tenido un efecto muy negativo sobre las entidades reaseguradoras, que a su vez han repercutido los resultados a las aseguradoras, provocando que las renovaciones de cartera de riesgos industriales del ejercicio pasado fueran un auténtico calvario.

Además, se ha aprovechado para hacer una limpieza encubierta de cartera; la inmediata consecuencia ha sido un aumento generalizado de precios y el endurecimiento de las condiciones de suscripción y la anulación de multitud de contratos, por lo tanto, un efecto perverso.

Ahora bien, dicho todo lo anterior, y siendo comprensivos con lo que está aconteciendo en el mundo, como sector demostramos poca empatía con nuestros sectores productivos cuando pretendemos arreglar estos problemas en tiempo récord.

En este entorno, el mediador tiene que tener un papel activo, debe conjugar la defensa de los intereses de los clientes, con la máxima colaboración con las entidades aseguradoras ante sus propuestas, cuando estas son coherentes”.