

# María Flavia Rodríguez-Ponga

Directora general de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Competitividad

## “La figura de la mediación ofrece ventajas para las entidades y para los asegurados”

**Mónica Ramírez**

El pasado 18 de octubre, el presidente del Consejo General de la Ingeniería Técnica Industrial, José Antonio Galdón, acompañado por el vicesecretario de la institución, Luis Francisco Pascual, mantenían una reunión con la directora general de Seguros y Fondos de Pensiones, María Flavia Rodríguez-Ponga, para presentarle Institución de Mediación de Ingenieros (In.Me.In), aprobada oficialmente el pasado mes de enero en la Asamblea del Cogiti. In.Me.In nace tras la aprobación de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, y al amparo de lo prescrito en dicha ley.

La reunión se enmarca en las actuaciones que el Cogiti está llevando a cabo para la implantación de la mediación, y entre las que destaca la propuesta de colaboración con la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, dependiente del Ministerio de Economía y Competitividad, un sector en el que esta alternativa al proceso judicial puede resultar de gran utilidad. Para conocer más de cerca las posibilidades que ofrece la mediación en este ámbito, entrevistamos a su directora general.

**En primer lugar, queríamos agradecerle la concesión de esta entrevista. Una de las funciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones es la protección administrativa de los asegurados, así como la contestación de las consultas formuladas, también en materia de mediación, en seguros y reaseguros privados. ¿Cuál es la situación actual del sector asegurador en la resolución de conflictos?**

Efectivamente, la finalidad de la regulación en materia de ordenación y supervisión de seguros es la protección de los asegurados y, por lo tanto, esta es una prioridad de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en el desempeño de sus funciones supervisoras. Para atender las quejas y recla-



María Flavia Rodríguez-Ponga, ante la sede de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, del Ministerio de Economía y Competitividad.

maciones de los asegurados, las entidades aseguradoras deben contar con un departamento o servicio de atención al asegurado. Además, los asegurados pueden acudir al defensor del cliente de la entidad aseguradora. Como siguiente paso, se puede acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Este servicio atiende, tramita y emite informe final sobre las quejas, consultas y reclamaciones de los usuarios de entidades aseguradoras, de las entidades gestoras de fondos de pensiones, las remitidas contra mediadores de seguros y contra entidades de crédito cuando actúen en calidad de depositarias de planes de pensiones o como comercializadoras de seguros o planes de pensiones.

El informe final tiene carácter informativo, se notifica al interesado y a la entidad, por lo que no es un acto administrativo; y contra el mismo, no cabe recurso alguno. En la práctica, a pesar de que no es vinculante para la enti-

dad aseguradora, suele ser acatado por esta en un elevado número de casos.

**¿Cómo se podría mejorar esta situación para que hubiera más colaboración entre las compañías aseguradoras y los asegurados?**

En primer lugar, es muy importante poner el acento en la información que la entidad ofrece tanto a los tomadores como a los asegurados, de forma que cuanto mejor y más clara sea la información que obtiene el tomador, antes de contratar, mejor será la satisfacción que el asegurado tiene en el momento de acaecimiento del siniestro, en su caso. Por otro lado, es muy importante que se eleven los niveles de cultura financiera en la población en general.

**Dado que la figura de la mediación puede beneficiar a las partes implicadas en los litigios de esta índole, ¿cómo la valora?**

Antes de acudir a los Tribunales de Justicia, los asegurados pueden acudir al arbitraje (de acuerdo con la Ley 60/2003, de 23 de diciembre de Arbitraje), o más recientemente tras la aprobación de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, también pueden acudir a esta vía de resolución de conflictos.

La figura de la mediación, sin duda, puede ofrecer ventajas tanto para las entidades como para los asegurados. En la medida en que los posibles conflictos puedan solucionarse de una forma más ágil, sin esperar a una resolución judicial del conflicto. Esto supone una respuesta a la expectativa personal o patrimonial que tenga el asegurado y un ahorro de costes de tramitación para las entidades. No olvidemos que las cantidades reclamadas por los asegurados están en la entidad inmovilizadas a través de la preceptiva dotación de provisiones técnicas.

**¿Cuántos conflictos se registraron en 2012 entre asegurados y compañías aseguradoras? ¿Cuántos de ellos se resuelven por la vía judicial?**

En la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones no contamos con información estadística al respecto. Pero podemos señalar que, a pesar de todos los procedimientos anteriores, en la actualidad, el número de conflictos con aseguradoras que se judicializan es bastante elevado, especialmente en el ramo de responsabilidad civil.

**¿Cuánto tiempo tarda de media un conflicto entre aseguradora y asegurado, o entre dos asegurados, hasta llegar a la resolución final?**

El tiempo de resolución de un conflicto entre una entidad aseguradora y un asegurado puede variar dependiendo de muchos factores, entre los que se encuentran el ramo del que se trate, el tipo de reclamación, la información de la que se disponga, el importe de la reclamación, etcétera.

**¿No es más costoso el procedimiento de tener que acudir a los tribunales que el de la mediación?**

Puedo decir, sin duda, que si hablamos de coste, en cuanto a tiempo de resolución del conflicto, el tiempo es menor. Además desde el punto de vista económico, la resolución de conflictos a través de la mediación supone una disminución del número de procedimientos judiciales, lo cual ofrece ventajas importantes para el funcionamiento de la justicia. Los estudios señalan que en un porcentaje elevado de casos, el coste total del proceso judicial supera el importe económico de la cantidad reclamada.

**¿Cómo podría contribuir la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en la posibilidad y conveniencia de que las partes implicadas acudan a la mediación, como procedimiento alternativo al judicial y/o arbitral, en beneficio de la sociedad?**

La mediación, como alternativa a la resolución judicial de conflictos, irá teniendo más y más aplicación práctica en la medida en que las partes, tanto las entidades como los asegurados, vayan adquiriendo confianza en esta forma de solucionar sus diferencias. La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones puede colaborar para lograr este objetivo colaborando en la difusión de esta figura.

**COGITI**

## El Consejo General del Poder Judicial apoya la iniciativa de mediación



De izquierda a derecha, Luis Francisco Pascual, José Antonio Galdón, Margarita Uría y Fernando de Rosa.

El presidente del Consejo General de la Ingeniería Técnica Industrial, José Antonio Galdón, acompañado por el vicesecretario de la institución, Luis Francisco Pascual, se reunieron el 5 de noviembre con el vicepresidente del Consejo General del Poder Judicial, Fernando de Rosa Torner, y la vocal delegada para la Coordinación e Impulso del Proyecto de Mediación Penal y Civil del CGPJ, Margarita Uría, para presentarles la Institución de Mediación de Ingenieros (In.Me.In), aprobada oficialmente en enero de 2013 en la asamblea del Cogiti. La Institución nace tras la aprobación de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, y al amparo de lo prescrito en dicha ley.

La reunión se enmarca en las actuaciones que el Cogiti está llevando a cabo para la implantación de la mediación, y entre las que destaca la propuesta de colaboración con el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ). En este sentido, el Cogiti ha elaborado un acuerdo marco, que recoge el interés mutuo de colaboración entre ambas Instituciones, para la difusión, impulso, desarrollo y aplicación de la mediación y el arbitraje. Sin embargo, este convenio no se ha podido firmar todavía, puesto que, como reivindicó el vicepresidente del CGPJ, la Institución judicial se encuentra en un momento de interinidad, y será el próximo equipo del consejo el que retome el asunto.

El vicepresidente del CGPJ manifestó su apoyo a In.Me.In, ya que "redundará en una mejor y mayor rapidez en la resolución de

conflictos, y puede ser especialmente útil en el ámbito de los asuntos civiles y mercantiles". La mediación es un sistema alternativo a los procesos judiciales para resolver conflictos y supone, por lo tanto, un servicio a la sociedad y una colaboración con la Administración.

### Modernización de la Justicia

En el Plan de Modernización de la Justicia aprobado, en su nueva etapa, por el Pleno del Consejo General del Poder Judicial, se incluye una referencia específica a la mediación civil y penal como instrumento eficaz en la resolución de conflictos. En este eje de actuación se enmarcan un conjunto de reformas orgánicas y procesales que el CGPJ se propone impulsar para dar soluciones más ágiles a la justicia. La mediación civil, utilizada principalmente en la esfera familiar, también puede aplicarse con éxito en desacuerdos sobre contratos, relaciones de carácter mercantil, en el ámbito del consumo y en el de la propiedad horizontal.

En el transcurso de la reunión, el vicepresidente del CGPJ apuntó la necesidad de establecer los convenios correspondientes con los decanatos de los partidos judiciales, ya que son los que promoverán los asuntos de la mediación. Por su parte, el presidente y el vicesecretario del Cogiti hablaron también sobre la idoneidad de constituir la Oficina de Mediación de Ingenieros, que tendría funciones meramente informativas en temas relacionados con la ingeniería.