



CONTENIDO

IMPORTANCIA DEL PRODUCTOR DE SEGUROS	2
ORGANIZACIONES Y ASOCIACIONES DE LOS PRODUCTORES DE SEGUROS	3
IDONEIDAD.....	4
CAPACITACIÓN CONTINUA	5
REMUNERACIÓN	6
TRANSPARENCIA DE LAS COMISIONES	7
DIFUSIÓN DEL SEGURO	8
DEFENSA DEL ASEGURADO Y LA PUBLICIDAD ENGAÑOSA.....	9
LIBERTAD DE CONTRATACIÓN DEL CONSUMIDOR.....	10
BANCASEGUROS	11
LIBERALIZACIÓN	12
MICROSEGUROS.....	13
IMPACTO DE LA TECNOLOGÍA EN EL MERCADO ASEGURADOR Y LA VENTA ONLINE DE SEGUROS	16

IMPORTANCIA DEL PRODUCTOR DE SEGUROS

Para la eficaz distribución del seguro entre la población destaca por su contribución e incidencia en la economía, la figura del productor de seguros (mediador), persona o empresa que aporta su **conocimiento y su actividad** en asesorar a los asegurados tanto para la contratación del seguro como en las tareas de resarcimiento y percepción de las indemnizaciones por el daño sufrido.

En consecuencia, es una figura vital que aporta **proximidad al asegurado y a las víctimas** prestando apoyo y conociendo de primera mano las necesidades del asegurado. Ningún otro distribuidor de seguros puede **aportar el valor** que ofrece un productor por el conocimiento cercano de la necesidad del cliente. Pero, es más, el productor de seguros (mediador), realiza una **labor social** destacable como es la de promocionar el ahorro y la previsión, llevando a cabo una importante aportación a la riqueza de un país desahogando las finanzas públicas y cooperando con los organismos del estado **al bienestar de la sociedad**.

El productor, además tiene una función social evidente, por su difusión del seguro en la población dónde se atienden necesidades sociales (el fallecimiento, el accidente, la pérdida de bienes, catástrofes, etc.) y por ello es un elemento vertebrador y esencial de la sociedad a la que pertenece. El productor de seguros contribuye al desarrollo del mercado de seguros potenciando la actividad económica. Su actividad incide de forma inmediata, eficaz y próxima sobre los clientes, prestando el asesoramiento adecuado y resaltando las ventajas y alcances del seguro.

Los productores de seguros de América, España y Portugal se organizan en diferentes asociaciones que tienen por objeto la representación de sus miembros para obtener mejoras del mercado del seguro que redunden en toda la sociedad, velan por el prestigio de la profesión y promueven los cambios legales necesarios que en cada país regulan la actividad.

ORGANIZACIONES Y ASOCIACIONES DE LOS PRODUCTORES DE SEGUROS

Como instrumentos de interlocución absolutamente necesarios, plantean a los gobiernos y las superintendencias de seguros las necesidades del mercado de seguros y sus productores. Se corrigen situaciones, se anticipan cambios, se nutre de asesoramiento a los órganos estatales competentes en materia de seguros y fianzas.

Por este motivo, es deseable un mayor reconocimiento de las Asociaciones de Productores de Seguros de los diferentes estados, como corporaciones de interés general que se preocupan de la mejora del sector asegurador y de la economía nacional.

IDONEIDAD

COPAPROSE exige a las autoridades que el ejercicio de nuestra actividad se limite a productores de seguros y fianzas profesionales debidamente matriculados, evitando y sancionando a personas o instituciones que no cumplan con los requisitos establecidos legalmente e incursionen irregularmente en la actividad, exhortando a las Asociaciones miembros de COPAPROSE a tener un rol más enérgico y coordinado con los supervisores de seguros de su país para el establecimiento y cumplimiento de reglas del juego homogéneas que incentiven el desarrollo de la actividad de la intermediación de seguros y fianzas sobre una base de justa competencia.

CAPACITACIÓN CONTINUA

COPAPROSE permanentemente fomenta el fortalecimiento de las actividades que en materia de capacitación y formación profesional vienen llevando a cabo las Asociaciones integrantes de COPAPROSE e incentiva.

Propende a que las mismas tengan un carácter permanente y continuado, incluyendo al personal a cargo de los productores de seguros, acorde con el objeto de proveer a asegurables y asegurados, asesoramiento e información adecuada y veraz que le permitan decidir sus necesidades de cobertura.

Recomienda a todos los productores de seguros que profundicen y consoliden su formación técnico-profesional, aprovechando las potencialidades de las nuevas tecnologías, todo tema incidental que provea herramientas en materia de calidad de servicio, así como en los aspectos financieros, jurídicos, mercadológicos, y de otros que ayuden a ampliar la visión necesaria sobre la identificación, entendimiento y manejo de los riesgos asegurables y sus coberturas, a fin de cumplir con la prestación de servicios de excelencia al consumidor, basada en los principios de independencia y rigor ético que caracterizan la actividad.

REMUNERACIÓN

COPAPROSE propugna el derecho de los productores de seguros a una justa remuneración mediante comisiones provenientes de las aseguradoras y/u honorarios pagados por los clientes, por su labor de asesoramiento, atención y asesoría en siniestros, y su servicio permanente, brindados a las partes que intervienen en el contrato de seguros y fianzas.

Cualquier remuneración o compensación por servicios recibida por un productor de seguros debe ser considerado como un asunto entre las partes. *(Tomado de los principios de la WFII)*

Toda legislación o acuerdos de mercado que limiten o impongan tasas o formas de remuneración del productor de seguros es considerado por COPAPROSE como una seria violación a los principios de libre comercio y contradictorio con las prácticas de los mercados internacionales. *(Tomado de los principios de la WFII)*

TRANSPARENCIA DE LAS COMISIONES

COPAPROSE piensa que todo productor de seguros tiene derecho a una justa compensación por su trabajo. Piensa, además, que a requerimiento del asegurado, debe haber total transparencia en cuanto al monto de las comisiones devengadas.

No estamos de acuerdo en que la misma sea expuesta en las facturas emitidas por las aseguradoras al no ser éste el único componente en el costo del seguro y al aumentar la exposición a que éste sea un tema de frecuente negociación que atente contra el buen desempeño del productor de seguros.

DIFUSIÓN DEL SEGURO

COPAPROSE respalda la realización de acciones concretas de difusión del seguro, tendiente a la creación de una verdadera conciencia aseguradora en la comunidad, principalmente a ciertos sectores de poder como lo son los políticos, legisladores y jueces principalmente, como condición imprescindible para que el seguro perfeccione su irremplazable función socioeconómica.

Para COPAPROSE es muy importante que los organismos competentes otorguen incentivos y equidad fiscal, sobre primas de seguros y planes de retiro personales; al igual que promuevan programas educativos para difundir las bondades y necesidades del seguro para generar ahorro interno a largo plazo e inversión en actividades productivas, que consecuentemente tendrán un efecto multiplicador, coadyuvando a la disminución de la carga social por reducción del desempleo, y al alivio del problema jubilatorio.

DEFENSA DEL ASEGURADO Y LA PUBLICIDAD ENGAÑOSA

Para el conocimiento y defensa del consumidor, en cada país debe establecerse un registro oficial y público de todos los Productores de Seguros, legalmente autorizados. Esta autorización debe estar garantizada por periódicos refrendos y adecuada actualización.

Todas las personas que pretendan realizar la actividad de la Intermediación de Seguros, deben recibir previamente información e instrucción suficiente que garantice su idoneidad profesional ante asegurados y asegurables. Este requisito debe formar parte de la legislación y reglamento de nuestro sector.

La formación del Productor de Seguros debe ser diseñada, impartida y controlada por las entidades especializadas, promovida por las agremiaciones de Intermediarios, controlada por el estado independiente de las Compañías Aseguradoras.

En defensa del usuario o consumidor es necesario que cada Productor de Seguros cubra su responsabilidad civil profesional mediante una póliza de seguro que ampare estas eventualidades.

COPAPROSE cree en la permanente jerarquización de la institución aseguradora en su conjunto y se opone al apartamiento de los principios técnicos que la sustentan y al intrusismo de canales de comercialización sin profesionalidad específica.

Toma como premisa de su accionar, que la función de los productores de seguros solo es válida éticamente, en tanto se halle comprometida con la defensa del asegurable y del asegurado.

Rechaza la publicidad engañosa, las promociones indebidas y los abusos contractuales en materia de seguros.

LIBERTAD DE CONTRATACIÓN DEL CONSUMIDOR

El consumidor de seguros es el único que tiene el derecho irrenunciable a elegir su aseguradora y a su asesor, para cualquier tipo de seguro, incluyendo los obligatorios, que deberán desarrollarse adecuadamente en beneficio de la comunidad. Por ende, es prioritario para COPAPROSE defender el derecho del asegurable a ejercer la libre elección de su aseguradora, como así también del asesor profesional que atenderá sus intereses.

BANCASEGUROS

COPAPROSE sostiene la defensa y respeto de las legislaciones vigentes de los países, que prohíben la actividad de la Bancaseguros. COPAPROSE sostiene además, que todo consumidor de seguros merece un asesoramiento profesional como el que brindan los Productores de Seguros, a diferencia de los Bancos. Piensa que toda persona o institución que intermedie en la contratación de un seguro debe contar con la debida acreditación para hacerlo. Si bien es cierto que el seguro es un servicio financiero, en cuanto a que su función es proteger el patrimonio de personas o instituciones indemnizando al “asegurado” por pérdidas sostenidas como consecuencia de riesgos determinados, su naturaleza exige que el mismo sea ofertado y manejado por personas con un mínimo de conocimiento sobre la materia y cómo funciona la industria, además de experiencia para poder explicar ventajas y desventajas, coberturas y exclusiones, o cualquier condición especial que necesite conocer el asegurado.

Además, se requiere un seguimiento constante, incluyendo el manejo de reclamaciones, tarea que sólo profesionales pueden llevar a cabo en beneficio de los consumidores.

Creemos además que, dada la tendencia de crecimiento que ha tenido esta modalidad de intermediación, todos los países deben introducir en sus leyes de seguros la regulación a los operadores de bancaseguros de forma tal que se legalice y sean, en consecuencia, protegidos los intereses del asegurado y de los productores de seguros.

LIBERALIZACIÓN

La liberalización comercial consiste en la reducción de obstáculos o barreras al comercio acordados por los países de manera unilateral, bilateral, multilateral o regional, que se implementa a través de Acuerdos preferenciales de Comercio, Acuerdos de Libre Comercio, Unión Aduanera, Mercado Común, Unión Económica o Unión Monetaria, entre otros.

La posición institucional de COPAPROSE sobre la materia se enfoca principalmente que para la ejecución de tales acuerdos de integración comercial se deben respetar las políticas económicas establecidas y el grado de intensidad de las reducciones de barreras al comercio de cada país, así como la cobertura del campo de los acuerdos que las partes decidan negociar.

En el caso del sector asegurador, para los países en vías de desarrollo que somos la mayoría de la región latinoamericana, las posibilidades de suministro trasfronterizo, desde sus propios países o de estos a otros continentes y viceversa, son muy pocas, por lo que COPAPROSE acata las legislaciones y las estrategias de desarrollo comerciales que cada país adopte.

MICROSEGUROS

La posición de la Confederación Panamericana de Productores de Seguros (COPAPROSE) con respecto a los Microseguros es la siguiente:

1. Apoyamos rotundamente el concepto de los Microseguros, siendo ésta una herramienta para combatir la pobreza en el Mundo, y asumimos el compromiso de colaborar con su desarrollo mediante el diseño de productos adecuados, su efectiva distribución, la correcta asesoría a los asegurados, demás niveles de intermediación y a los aseguradores, y los servicios adicionales correspondientes.
2. Los Microseguros, si bien es cierto que van destinados a un segmento de la población de bajos ingresos, denominados ocupantes de la Base de la Pirámide Social, sigue siendo un mecanismo de transferencia de riesgos, sujeto a los mismos principios del Seguro. Por ende, la intermediación de los Microseguros, no importa quién la ejecute y en qué nivel, deberá estar sujeta a la debida regulación y supervisión, adecuada al nivel de conocimiento y actividad que los productos correspondientes requieran.
3. La naturaleza de los Microseguros, que involucran primas de muy baja cuantía para grandes núcleos de la población de bajos ingresos, requieren de un esquema distinto al tradicional para la distribución de los productos correspondientes. Para llegar con efectividad y calidad a los usuarios finales, sugerimos se contemple en las legislaciones correspondientes, tres niveles de intermediación que serían los siguientes:

Nivel 1: El agente, corredor o productor asesor de seguros;

Nivel 2: Institución u organización que tiene acceso a la población asegurable;

Nivel 3: La fuerza de ventas propia de dicha institución u organización.

El Nivel 1 lo ocupa el intermediario principal, quien está autorizado para operar como tal y cuenta con todos los elementos de idoneidad. Sin embargo, cuando la venta sea directa por parte de la compañía de seguros, el o los empleados de la

aseguradora asumirían el papel del intermediario principal y bajo su responsabilidad.

En el Nivel 2 podríamos tener instituciones microfinancieras, ONGs, iglesias, organizaciones comunitarias, establecimientos comerciales, o cualquier otra institución u organización cuyos servicios se dirijan a la población de bajos ingresos y que estén interesadas en comprometerse con esta importante labor social, que además les devengará un ingreso. Sus funciones se realizarían en coordinación con el operador del Nivel 1 y, a través de éste, se conseguiría la autorización correspondiente en el órgano oficial de supervisión.

En el Nivel 3, tendríamos a los empleados, o consultores, o colaboradores de las instituciones u organizaciones del Nivel 2 que son las personas cuyas labores contemplan el contacto frecuente con los usuarios finales de los productos de Microseguros. Éstos recibirían el entrenamiento correspondiente para los productos específicos que previamente hayan sido “autorizados”, y también, a través del operador del Nivel 1, conseguirían el permiso oficial para vender los seguros.

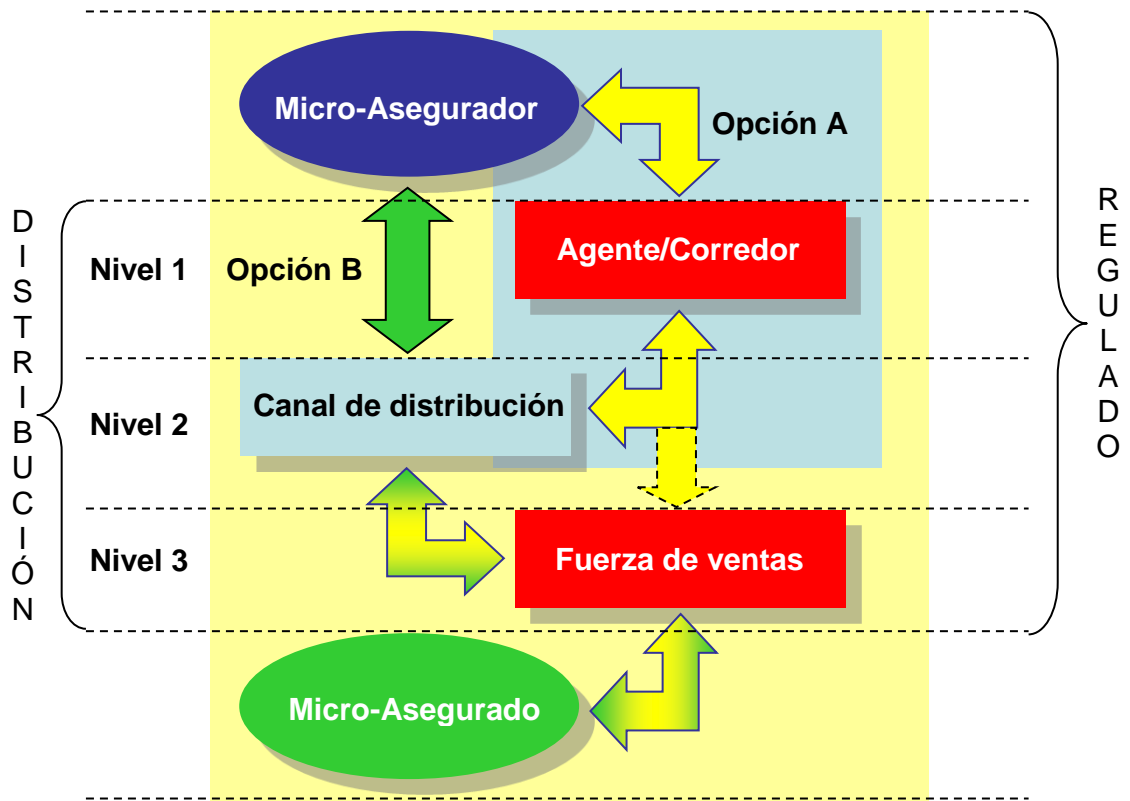
4. Cada nivel de intermediación tendrá sus responsabilidades y deberá ser registrado como tal en el organismo supervisor de seguros para el debido control.

Las funciones mínimas específicas serían las siguientes:

- a. Nivel 1: Diseño de producto (o aceptación del producto previamente diseñado por la aseguradora), perfección de los contratos entre el asegurador y el Nivel 2 de intermediación, entrenamiento y capacitación de los niveles 2 y 3, administración del programa y todos sus procesos, atención a las reclamaciones, atención a los requerimientos de los niveles 2 y 3 y delegación de procesos a éstos;
- b. Nivel 2: Controles internos, sistemas, suministro del material de trabajo a los vendedores, seguimiento a la producción, canalización de las reclamaciones y quejas;
- c. Nivel 3: La venta de los productos específicos para los cuales están autorizados.

5. La intermediación de seguros, no importa su nivel de complejidad, requiere, además del cumplimiento de los requisitos establecidos por ley, del debido conocimiento técnico, administrativo y del negocio, del tiempo dedicado a los procesos de trabajo correspondientes, y de los recursos económicos para hacer todo ello posible. Por ende, queremos resaltar el derecho de los intermediarios a su justa remuneración. Sugerimos, además, tener en cuenta que la naturaleza pequeña de los Microseguros, sumada a la necesidad de involucrar a tres niveles de intermediación, requerirá de mayores porcentajes de comisión para ser distribuidos equitativamente entre las partes. Sugerimos estos porcentajes se dejen abiertos a negociación entre las partes, que dependerá mucho de las características y elementos de cada producto a mercadearse, y que dichos porcentajes sean transparentes al órgano oficial de supervisión.

Ilustración del Modelo de Distribución de Microseguros



IMPACTO DE LA TECNOLOGÍA EN EL MERCADO ASEGURADOR Y LA VENTA ONLINE DE SEGUROS

EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA EN EL CONTEXTO ACTUAL (Abril 2018)

Uno de los fenómenos más relevantes del mundo contemporáneo es la aceleración cada vez mayor de la producción del conocimiento y el avance tecnológico que la humanidad experimenta, adopta y practica sustancialmente para varias finalidades.

La producción de información, casi siempre, está disponible en Internet, a través de datos, imágenes, símbolos, ideologías, valores, culturas, ciencias y tecnologías que es la base de la sostenibilidad y el desarrollo de las Sociedades, Instituciones y Empresas.

El bien máspreciado deja de ser la infraestructura, con sus máquinas y equipamientos, ya que el ritmo acelerado de innovación los hace rápidamente obsoletos. Lo que más importa, ahora, es el conocimiento y la información que cada individuo adquiere, crea, distribuye y aplica de forma creativa, responsable y crítica.

Así, una de las características más relevantes de nuestros tiempos es la incuestionable importancia y el potencial de la tecnología en todas las áreas comerciales y sociales.

No hay, por lo tanto, dudas de que el avance de la tecnología trae innumerables beneficios para el hombre y para la evolución de la economía. Las nuevas técnicas de identificación y medición de los eventos económicos y financieros hacen el trabajo más fácil y más productivo.

Pero el progreso tecnológico debe convertirse en objeto de reflexión en las sociedades que se han vuelto hacia la búsqueda de tecnologías alternativas. De esta forma, los startups, aceleradoras, Insurtechs o Fintechs deben ser más "colaborativas" en sus métodos junto al mercado y más eficientes, sin dejar de prever los impactos y necesidades de agentes de su sector en el concepto mercadológico y social.

En el caso específico del sector de seguros, agente de blindaje y equilibrio social, que se mueve directamente con el patrimonio y la vida de las personas, es preciso tratar estas evoluciones con cuidado, incluso evaluando la posibilidad de creación de una agenda de trabajo para análisis y acompañamiento de esa situación, agrupando especialistas que pueden, incluso, proponer nuevas reglas.

En este contexto, los corredores y productores de seguros no deben quedar ajenos a las nuevas formas de atender a sus clientes. Es necesario mejorar métodos e instrumentos de prospección y soporte con el uso intensivo de nuevas tecnologías.

Los Corredores - Productores de Seguros también deben defender permanentemente la modernización del sector. Sólo así estarán insertos en los nuevos tiempos.

Con base en lo expuesto, la Confederación Panamericana de Productores de Seguros (COPAPROSE) establece las siguientes posiciones:

1. El mercado de seguros global debe abrazar el futuro con las oportunidades que la evolución presenta.

Es necesario añadir que COPAPROSE es favorable a la implementación de nuevas tecnologías en el sector, siendo ésta, incluso, una cuestión inexorable en el mundo virtual, y que, por cierto, sus representados harán llegar los productos a los consumidores, ampliando la oferta y consecuentemente, innovando en el aspecto de la distribución a gran escala.

Sin embargo, por prudencia, en una visión conservadora, el momento actual todavía es de recaudar información para ser analizadas bajo todos los aspectos, buscando la promoción de una regulación global, homogénea y efectiva sobre la materia en los diferentes países en aquellos aspectos relacionados a la comercialización de los contratos de seguros por medios remotos.

Tales medidas, por cierto, preservarán a los consumidores de seguros, a los mercados y a los intermediarios, en el marco de sus fronteras y circunscripciones reguladas.

2. Atentos al creciente comercio de seguridad cibernética, pedimos a las autoridades gubernamentales que establezcan principios, valores y reglamentos que deben prevalecer, para salvaguardar las habilidades de transparencia y confianza del seguro y la debida protección de los consumidores.

Los órganos reguladores tienen un papel institucional de velar por la estabilidad del mercado de seguros y en la garantía de un trato adecuado y justo al consumidor, pues se trata de la vida, las finanzas y el patrimonio de las personas.

El consumidor debe ser instruido adecuadamente para la toma de decisión, sabiendo conscientemente lo que está efectivamente adquiriendo, y si las coberturas contratadas están en línea con sus reales necesidades.

Así, hay que destacar que la reglamentación debe ser adecuada a las nuevas tecnologías, con reglas claras, de fácil entendimiento para el consumidor e integrada siempre a los servicios de asesoramiento y atención humanizada que respondan a las aspiraciones del consumidor y a su condición como persona.

Del mismo modo, la cada vez mayor dependencia de los medios digitales por parte de la industria de los seguros, representa un reto muy delicado que debe ser atendido por todos los actores de la industria. La creación de Planes de Contingencias para la atención de los asegurados en caso de catástrofes (con ausencia de medios digitales), debe ser atendido y regulado con un alto grado de responsabilidad.

Los desafíos, en realidad, son muchos y los reglamentos o normas sobre el tema deben basarse en la mitigación de los riesgos asociados, especialmente en lo que se refiere a los "riesgos cibernéticos", relacionados con el almacenamiento y el intercambio de datos personales, entre otros.

3. COPAPROSE dice **NO a un mundo sin reglas** que ponga en peligro los derechos fundamentales de las personas.