

El nuevo marco legal, bajo la lupa

ICEA recoge los puntos de vista de los distintos sectores implicados

La aprobación de la Ley de Mediación de Seguros Privados ha movilizado a muy diversas instancias del sector asegurador para definir cuáles serán las repercusiones y modificaciones más importantes en el ámbito de la distribución. ICEA ha reunido a representantes de las partes afectadas para analizar el nuevo panorama y las necesidades surgidas en cuanto a la formación de Agentes.

PRESTIGIOSOS profesionales provenientes de muy distintos ámbitos del sector asegurador se dieron cita en la Jornada organizada por ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras) para analizar las repercusiones de la Ley de Mediación de Seguros en las áreas de distribución y formación.

La primera intervención corrió a cargo de Alejandro Izuzquiza, subdirector de Gestión de la Dirección General de Seguros, quien detalló los criterios seguidos por la Administración en la elaboración de la Ley. Destacó que para ello, se inició un

proceso previo de reflexión con el sector asegurador, tratando de alcanzar un texto satisfactorio para todos.

Otra de las premisas que tuvo en cuenta fue la adaptación de la normativa a los proyectos de la Comunidad Europea en esta materia. Recordó las críticas que había recibido por la anticipación a los estudios que realizaba el Comité Europeo de Seguros y dijo que «estas críticas hubieran sido pertinentes si el proyecto de Ley se hubiera hecho a espaldas de la Comisión, pero no ha sido así. Hemos estado en permanente contacto con ella».

Señaló que se ha pretendido ade-

cuar la distribución a los principios de la legislación que regula el funcionamiento de las entidades, lo que se traduce en una liberalización y en mayores exigencias de solvencia, tal y como establece la Ley de Ordenación del Seguro de 1984, cuyo objetivo era «acelerar la expansión y el desarrollo del sector».

A mayor libertad, más responsabilidad

Con la redacción de la nueva Ley de Mediación se ha intentado profundizar en la misma línea: la liberalización del mercado para fomentar el Seguro español. Se liberalizan las redes agenciales, la utilización de distintos canales de distribución y la posibilidad de llegar a acuerdos con otras entidades para la comercialización de productos a través de su organización externa. «La nueva Ley asienta el principio de libertad total en la formación de las redes agenciales. A cambio, establece otro de responsabilidad administrativa para las entidades de las acciones realizadas por sus Agentes».

Izuzquiza resaltó la importante función que cumple la normativa como garantía para los consumidores, al establecer una nítida separación entre Agentes y Corredores. «Los Agentes afectan dan apariencia de prolongación de la entidad, mientras





Alejandro Izuzquiza:

«La Ley liberaliza la formación de redes agenciales, pero aumenta la responsabilidad de las entidades»



José Luis Ezquerra:

«Hemos de invertir en formación, porque es responsabilidad nuestra dar un servicio de calidad»



Javier Pérez Laborda:

«El Seguro se convierte en el mayor beneficiario de su relación con la Banca»

que la nota más característica de los Corredores es la independencia».

No obstante, el hecho de que las aseguradoras puedan decidir sin ninguna limitación qué tipo de persona es la que necesitan como Agente tiene una serie de contrapartidas, como la mencionada responsabilidad administrativa y la exigencia de diseñar programas de formación que serán supervisados por el órgano de control. Afirmó que «la Administración no apuesta por Agentes indocumentados». Sin embargo, a preguntas de los asistentes reconoció que las entidades no estaban en modo alguno obligadas a formar a sus vendedores de plantilla.

En cuanto a los Corredores, se les exigirá el diploma de Mediador de Seguros Titulado y tendrán que cumplir con determinadas imposiciones de transparencia e información a los clientes.

En representación de las entidades intervinieron José Luis Ezquerra, director general de Recursos de Aegon, y Javier Pérez Laborda, presidente de Euroseguros. Ezquerra explicó el programa que desarrolla su

Formación: El nuevo reto

DESDE hace algunos años, se ha extendido en nuestro país la convicción de que es necesario dar mayor importancia al capítulo de la formación de Agentes. No obstante, algo que no pasaba de ser una preocupación más o menos generalizada, la nueva Ley lo ha constituido en obligación para las entidades.

Segundo Ruiz, director de Vida de La Equitativa, desarrolló un organigrama de Formación para la creación y fidelización de redes de Agentes. Destacó que gran parte del sector diseña sus programas incidiendo casi exclusivamente en productos y conocimientos técnicos. Defendió la necesidad de combinar las acciones centralizadas con las descentralizadas, produciendo un fenómeno en cascada. Por un lado, los cursos descentralizados permiten extender una cultura de empresa, crear vínculos entre integrantes de distintas sucursales, tratar temas de difícil impartición por los

directores de sucursal y aprovechar la capacidad de motivación que debe tener el formador central. Los descentralizados se basarán principalmente en productos y técnicas básicas comerciales, para ello habrá que definir la labor de formación como una de las funciones fundamentales del director de sucursal.

Otra de las necesidades detectadas es la de nuevos instrumentos aplicables en la formación. Mariano García, jefe de Formación Comercial de Plus Ultra, y Fernando Pozueta, jefe de Formación de Hércules Hispano, presentaron el «Cuestionario de Sondeo de necesidades aseguradoras». Tiene tres utilidades esenciales, como herramienta de formación, de ventas y de seguimiento comercial. Cuenta con un sistema de fichas que ayudan a conocer las necesidades de cobertura, ordenar el proceso de ventas, concienciar al cliente de sus carencias y enseñar a vender.



Adolfo Campos:

«La Ley permite a los Corredores ampliar su gama de servicios sin crear sociedades paralelas»



Antonio Gómez Lozano:

«Los nuevos contratos de Agentes estarán sujetos a tres fuentes legales distintas»



Segundo Ruiz:

«Los planes de formación deben servir para asegurar la idoneidad de los Agentes»

Juan Francisco Turrión, director de Formación de La Unión y El Fénix Español, abordó la exigencia de encontrar métodos válidos para evaluar los resultados de la Formación. Resaltó que la generalización de la Formación en nuestro país se ha producido de una forma más intuitiva que reflexiva: «Es indudable que la Formación es una variable estratégica que interviene en la consecución de resultados. Pero hasta dónde, en qué medida contribuye. Hemos de ser capaces de objetivarlo cuantitativamente, si no siempre estaremos abocados a sufrir los avatares de las circunstancias de forma extrema. Medir se constituye pues en un aspecto clave dentro de las funciones de los responsables de Formación».

Reconoció, sin embargo, que valorar sus efectos es terriblemente complejo, «aunque esto nunca debería servir de excusa para no hacerlo, puesto que cosas más intagibles como los efectos de una campaña publicitaria, se miden frecuentemente hoy en día».

entidad para la profesionalización de la red agencial: «Hemos apostado por la distribución a través de mediadores y para ello es necesario que tengan una capacitación adecuada, que sepan hacer lo que tienen que hacer en el momento oportuno y al coste adecuado. Esto tendremos que conseguirlo por medio de la formación, porque es responsabilidad nuestra dar un servicio de calidad».

Necesidad de invertir en formación

Señaló que las claves para el futuro serán los canales de distribución y la productividad, y que en el mercado sólo sobrevivirán los mejores. Se mostró convencido de que son las entidades quienes han de erigirse en protagonistas de este proceso, por lo que los programas de formación desarrollados por Aegon buscan unos objetivos que se resumen en el lema P.I.D.E. (Profesionalización, Integración, Descentralización y Especialización).

Definió las características ópti-

mas de un Agente y los procesos de selección a seguir. En 1991, de 1.200 entrevistas a candidatos para Personales sólo consiguieron finalizar el proceso y convertirse en Agentes consolidados un total de 77. En Vida, de 1.870 entrevistados culminaron el ciclo 105 personas. En ambos casos, el porcentaje resultante es muy bajo.

La inversión realizada por Aegon entre 1985 y 1990 se elevó a 420 millones de pesetas. Para el período que va de 1991 a 1995 el presupuesto asciende a 2.179 millones de pesetas.

Javier Pérez Laborda consideró que la recientemente aprobada era una gran Ley, porque implanta la libertad frente a la exclusividad; «se trata de una Ley de mínimos». En cuanto al futuro inmediato del sector, abundó en la idea de que quien domine los canales de distribución tendrá éxito y resaltó la importancia de las nuevas tecnologías aplicadas a este campo.

En lo que se refiere a la tan controvertida relación entre Banca y Seguros, defendió la idea de que es «el Seguro quien sale más beneficiado, porque las entidades bancarias lo único que hacen es aportar una red de



Fernando Pozueta:

«El análisis de las necesidades se basa en el concepto de asesoría individualizada al cliente»

Aún no se ha encontrado un modelo de contrato para los nuevos Agentes

jeto social que anteriormente era exclusivo. A partir de ahora, no será necesario incluir la expresión «correduría de seguros» en la denominación social: «esto nos permite ampliar nuestra gama de servicios a actividades como el asesoramiento en programas de seguros, gerencia de riesgos, estudios de prevención, valoración de activos, asesoramiento en siniestros, etc., sin necesidad de crear sociedades paralelas».

La nueva normativa permite que cualquier persona pueda entrar en este negocio. Realiza una clara diferenciación entre la dirección empresarial, que podrá estar desempeñada por personas que acrediten honorabilidad comercial y profesional, y la dirección técnica, a cuyo frente deberá estar un mediador de seguros titulado, que podrá ser un simple empleado sin necesidad de contar con una participación accionarial.

El riesgo de los nuevos contratos de agencia

Gómez Lozano insistió en la nítida diferenciación que hace la Ley entre Agentes y Corredores. No obstante, su intervención giró principalmente en torno a las modificaciones que afectan a los contratos de nuevos Agentes. Advirtió de la complicación que va a suponer el diseño de estos nuevos contratos, al estar sujetos a tres legislaciones distintas: la Ley de Mediación, la más reciente Ley del Contrato de Agencia y el Real Decreto de 1-8-1985 por el que se regula la relación laboral de carácter especial de las personas que intervengan en operaciones mercantiles por cuenta de uno o más empresarios.

Según sus conclusiones, el contrato de agencia ha de ser mercantil y de él se tendrá que excluir cualquier nota que tipifique la relación laboral,

entre ellas: Poner a disposición del Agente medios de producción ajenos para el desarrollo de su función, asignarle tareas concretas de naturaleza administrativa o burocrática, establecer una dependencia o subordinación jerárquica, exigirle unos compromisos de producción, someterle a un régimen disciplinario y pactar una remuneración fija al margen de comisiones o rappels.

Rentabilidad de la formación

Un capítulo muy especial de la Jornada se dedicó a abordar los distintos aspectos de la formación de Agentes. Segundo Ruiz, director de Vida de La Equitativa, hizo un análisis en profundidad de todo el proceso a seguir para la selección, formación y desarrollo de las redes externas. Apuntó que estos planes de formación pueden tener una doble utilidad, «deben servir adicionalmente para asegurar la idoneidad de los Agentes». Afirmó, asimismo, que la inversión en esta materia resulta rentable porque incide en un aumento de la producción, menor rotación de Agentes y disminución de la caída de cartera. Como consecuencia, se incrementará la calidad del negocio y se obtendrán mayores beneficios.

Para llevar a cabo los diferentes programas de formación existen nuevos instrumentos que pueden facilitar y mejorar la labor de los profesores. Mariano García, jefe de Formación Comercial de Plus Ultra, y Fernando Pozueta, jefe de Formación de Hércules Hispano, presentaron un «cuestionario de sondeo de necesidades aseguradoras», fundamentado en el concepto de asesoría individualizada al cliente. Juan Francisco Turrión, director de Formación de La Unión y El Fénix Español, dirigió su intervención a constatar la necesidad de encontrar sistemas que posibiliten la evaluación de la formación. Para ello hizo referencia al modelo desarrollado en el último año que será publicado por ICEA. Según Turrión, «podríamos estar sufriendo un efecto péndulo, pasando sin solución de continuidad de la época en que estábamos obligados a vender la importancia de la formación, a otra donde se nos exige producir acciones de formación para todo».

el tomador, asegurado o beneficiario. Esta circunstancia deberá hacerse constar de forma clara y en lugar visible de la póliza.

Donde sí ha cundido el desconcierto ha sido entre los Agentes. Antonio Gómez Lozano, consejero técnico del Consejo General, desmenuzó los diferentes aspectos legales que afectan directamente a la profesión. Resumió las características del Agente, tras la nueva Ley: Afecto a una entidad aseguradora, imagen de prolongación de la misma, no necesita titulación ni certificado de suficiencia previos, acceso directo mediante contrato de agencia, registro en la propia entidad y responsabilidad administrativa de la aseguradora por los actos de sus Agentes. Señaló que los Agentes cuyo contrato estuviera en vigor con anterioridad a la promulgación de la Ley, seguirán manteniendo lo pactado con la entidad. No obstante, manifestó su preocupación por la indefinición existente en torno a los contratos de nuevos Agentes.



Adolfo Campos:

«La Ley permite a los Corredores ampliar su gama de servicios sin crear sociedades paralelas»



Antonio Gómez Lozano:

«Los nuevos contratos de Agentes estarán sujetos a tres fuentes legales distintas»



Segundo Ruiz:

«Los planes de formación deben servir para asegurar la idoneidad de los Agentes»

Juan Francisco Turrión, director de Formación de La Unión y El Fénix Español, abordó la exigencia de encontrar métodos válidos para evaluar los resultados de la Formación. Resaltó que la generalización de la Formación en nuestro país se ha producido de una forma más intuitiva que reflexiva: «Es indudable que la Formación es una variable estratégica que interviene en la consecución de resultados. Pero hasta dónde, en qué medida contribuye. Hemos de ser capaces de objetivarlo cuantitativamente, si no siempre estaremos abocados a sufrir los avatares de las circunstancias de forma extrema. Medir se constituye pues en un aspecto clave dentro de las funciones de los responsables de Formación».

Reconoció, sin embargo, que valorar sus efectos es terriblemente complejo, «aunque esto nunca debería servir de excusa para no hacerlo, puesto que cosas más intagibles como los efectos de una campaña publicitaria, se miden frecuentemente hoy en día».

entidad para la profesionalización de la red agencial: «Hemos apostado por la distribución a través de mediadores y para ello es necesario que tengan una capacitación adecuada, que sepan hacer lo que tienen que hacer en el momento oportuno y al coste adecuado. Esto tendremos que conseguirlo por medio de la formación, porque es responsabilidad nuestra dar un servicio de calidad».

Necesidad de invertir en formación

Señaló que las claves para el futuro serán los canales de distribución y la productividad, y que en el mercado sólo sobrevivirán los mejores. Se mostró convencido de que son las entidades quienes han de erigirse en protagonistas de este proceso, por lo que los programas de formación desarrollados por Aegon buscan unos objetivos que se resumen en el lema P.I.D.E. (Profesionalización, Integración, Descentralización y Especialización).

Definió las características ópti-

mas de un Agente y los procesos de selección a seguir. En 1991, de 1.200 entrevistas a candidatos para Personales sólo consiguieron finalizar el proceso y convertirse en Agentes consolidados un total de 77. En Vida, de 1.870 entrevistados culminaron el ciclo 105 personas. En ambos casos, el porcentaje resultante es muy bajo.

La inversión realizada por Aegon entre 1985 y 1990 se elevó a 420 millones de pesetas. Para el período que va de 1991 a 1995 el presupuesto asciende a 2.179 millones de pesetas.

Javier Pérez Laborda consideró que la recientemente aprobada era una gran Ley, porque implanta la libertad frente a la exclusividad; «se trata de una Ley de mínimos». En cuanto al futuro inmediato del sector, abundó en la idea de que quien domine los canales de distribución tendrá éxito y resaltó la importancia de las nuevas tecnologías aplicadas a este campo.

En lo que se refiere a la tan controvertida relación entre Banca y Seguros, defendió la idea de que es «el Seguro quien sale más beneficiado, porque las entidades bancarias lo único que hacen es aportar una red de