

Intermediación Seminario ASSAL

1. PRESENTACION COPAPROSE



Buenos días, en primer lugar quiero agradecer en nombre de la Confederación Panamericana de Productores de Seguros, a la Superintendencia de Seguros de Panamá, al Presidente de ASSAL Tomás Soley Pérez por esta cordial invitación para participar e interactuar en este selecto Seminario.

Mi nombre es Jorge Vignolo, soy miembro del Comité Ejecutivo de COPAPROSE, a quien represento en esta oportunidad ante Ustedes.

Integro la Confederación, en representación de la Asociación Argentina de Productores Asesores de Seguros (AAPAS) – Institución que he tenido el gusto y honor de presidir hasta el 2012.

2. COPAPROSE es una institución internacional, con sede en Panamá, que desde 1967, agrupa a las Asociaciones de Productores de Seguros (Agentes y Corredores) de toda América, España y Portugal. En la actualidad 17 países participan activamente de la misma y son 300.000 los Profesionales agrupados y representados.

ASOCIACIONES MIEMBROS



ARGENTINA:	Asociación Argentina de Productores Asesores de Seguros (AAPAS)
BRASIL:	Federação Nacional dos Corretores de Seguros e Capitalização (FENACOR)
CANADÁ:	Insurance Brokers Association of Canada (IBAC)
CHILE:	Colegio de Corredores de Seguros y Asesores Previsionales
COSTA RICA:	Cámara de Intermediarios de Seguros de Costa Rica (CIS)
ECUADOR:	Asociación Nacional de Asesores Productores de Seguros del Ecuador (ANAPSE)
ESPAÑA:	Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros
ESPAÑA:	Asociación de Corredurías de Seguros (ADECOSE)
GUATEMALA:	Asociación de Corredores de Seguros (ACORDIS)
GUATEMALA:	Cámara de Agentes y Corredores de Seguros y Fianzas de Guatemala (CACSEF)
MÉXICO:	Asociación Mexicana de Agentes de Seguros y Fianzas A.C. (AMASFAC)
NICARAGUA:	Asociación Nicaragüense de Agentes Profesionales de Seguros (ANAPS)
PANAMÁ:	Cámara Panameña de Empresas de Corretaje de Seguros (CAPECOSE)
PANAMÁ:	Colegio Nacional de Productores de Seguros (CONALPROSE)
PARAGUAY:	Asociación de Productores de Seguros del Paraguay (APROSEP)
PERÚ:	Asociación Peruana de Empresas de Corredores de Seguros (APECOSE)
PORTUGAL:	Asociación Portuguesa de Productores Profesionales de Seguros (APROSE)
REP. DOM.:	Asociación Dominicana de Corredores de Seguros (ADDOCOSE)
URUGUAY:	Agrupación de Profesionales Asesores en Seguros (APROASE)
VENEZUELA:	Cámara Venezolana de Empresas de Corretaje de Seguros (CAVECOSE)



3. Los Productores, Corredores, Brokers de seguros, juegan un rol importante en el proceso de los seguros y en el desarrollo económico general en un país o región. La actividad altamente regulada, provee efectos muy importantes para nuestro sector y los negocios. A su vez, la regulación de un país, está cada vez más influenciada por la orientación y principios internacionales, más allá de las características propias de cada uno de los mercados o países, en cuanto a legislación, desarrollo, cultura, etc.

LOS INTERMEDIARIOS DE SEGUROS (AGENTES Y BROKERS)

- Juegan un papel importante en el proceso de los seguros y en el desarrollo económico general de un país.
- Seguros / intermediación es un negocio altamente regulado.
- La regulación o reglamentación tiene efectos importantes en nuestro sector y en los negocios.
- La regulación o reglamentación Nacional está cada vez más influenciada por la orientación y los principios internacionales.



4. En este marco, COPAPROSE ejerce la representación Iberoamericana en el ámbito internacional para hablar con una sola voz, interactuando o buscando interactuar con todas las Instituciones, Organismos -vinculados directa o indirectamente- y que puedan influir al sector asegurador, procurando aportar la experiencia, conocimiento, principios y la visión de los productores, para sumar a los planes, políticas, o reglamentaciones, que hagan en su conjunto al desarrollo de los mercados y al logro de los múltiples beneficios que ello implica.

Los temas de agenda regional o internacional de hoy, serán temas de la agenda nacional de mañana, y los temas de la agenda nacional de hoy, se transformaran en temas de la agenda internacional del mañana.



5. COPAPROSE forma parte, de la WFII, Federación Mundial de Intermediarios, con sede en Bruselas, creada en Washington en 1999.

Sus miembros son:

América Latina - COPAPROSE - Confederación Panamericana de Productores de Seguros
América del Norte
IIABA - Agentes y Corredores de Seguros Independientes América
CIAB - Consejo de Agentes de Seguros y Corredores

IBAC - Asociación de Corredores de Seguros de Canadá
Europa - BIPAR - La Federación Europea de Intermediarios de Seguros
Asia Pacific Rim - CIIBA - Consejo Internacional de Asociaciones de Seguros
Corredores África - FIA - Asociación de Intermediarios Financieros del Sur de África



The slide features the WFII logo (The World Federation of Insurance Intermediaries) and the title 'Antecedentes sobre WFII'. It lists the following members:

- **Sus miembros son:**
 - América Latina - COPAPROSE - Confederación Panamericana de Productores de Seguros
 - América del Norte
 - IIAA - Agentes y Corredores de Seguros Independientes de América
 - CIAB - Consejo de Agentes de Seguros y Corredores
 - IBAC - Asociación de Corredores de Seguros de Canadá
 - Europa - BIPAR - Federación Europea de Intermediarios de Seguros
 - Asia Pacific Rim - CIIBA - Consejo Internacional de Asociaciones de Seguros Corredores de África - FIA - Asociación de Intermediarios Financieros del Sur de África

The slide also includes the logo for COPAPROSE (Confederación Panamericana de Productores de Seguros) in the bottom right corner.

6. La WFII (Federación Mundial) trata los temas nacionales, que son considerados por las distintas Confederaciones Continentales, se analizan en su seno y sus conclusiones se transforman en una posición unánime de los Productores, Corredores, Brokers, Mediadores, del mundo. Por lo tanto, hoy estoy representando a COPAPROSE y a través de ella, el pensamiento de todos mis colegas del mundo.

La WFII es reconocida como única voz de los Productores, Corredores de Seguros, y la ejerce ante:

La IAIS - Asociación Internacional de Supervisores de Seguros
La OCDE- Organización de Cooperación y Desarrollo Económico
El Banco Mundial
El FMI - Fondo Monetario Internacional
La OMC - Organización Mundial del Comercio



La WFII, es reconocida como única voz de los Productores, Corredores de Seguros y la ejerce ante:

- La IAIS - Asociación Internacional de Supervisores de Seguros
- La OCDE- Organización de Cooperación y Desarrollo Económico
- El Banco Mundial
- El FMI - Fondo Monetario Internacional
- La OMC - Organización Mundial del Comercio



7. En general, la regulación nacional, es cada vez más el resultado de una interacción de intereses nacionales e internacionales. Sobre el particular, hay un gráfico elaborado por la WFII, que así lo expresa.



8. COPAPROSE ejerce la representación, defendiendo los intereses de los Productores; promoviendo una cada vez mayor jerarquización y valoración de nuestra profesión, a partir de su profesionalismo y compromiso.

El reconocimiento por parte de los consumidores, que expresa su confianza y de la sociedad en general nos posibilita alcanzar una alta inserción dentro de la distribución, y mayor generación de negocios, contribuyendo al desarrollo del consumo de seguros.

- ✓ Defensa de Intereses
- ✓ Mayor Jerarquización y valorización de la Profesión
- ✓ Profesionalismo y compromiso
- ✓ Reconocimiento y confianza del Consumidor
- ✓ Mayor consumo de Seguros



La Confederación se nutre con el intercambio de información, sobre los temas de la región que representa, que a la vez retroalimenta entre todas sus Asociaciones miembros, procurando facilitar y apoyar el accionar de las mismas.

9. INTERMEDIACION

INTERMEDIACIÓN



Me referiré el PBS 18, en términos generales, para expresar que, existen visiones y valores similares, a los sostenidos por COPAPROSE, en muchos de los aspectos que se esperan o mencionan como importantes acerca de los intermediarios.

10. En tal sentido compartimos la visión y accionar, sobre los aspectos y valores que paso a mencionar:

1. Actuar con transparencia.
2. Actuar con Profesionalismo.
3. Aportar niveles de Capacitación y de Actualización. (Pilar del Profesionalismo).
4. Actuar atento a los mejores intereses de los clientes (Independencia y posibilitar la libre elección).
5. Adecuados conocimientos y experiencia.
6. Que se requiera autorización, para ejercer la actividad profesional.
7. Brindar un servicio estándar alto.
8. Buena conducta comercial.
9. Buena conducción de prácticas comerciales.
10. Código de conducta (COPAPROSE está trabajando en la actualización del Código de Ética de 1984).
11. Normas éticas elevadas de integridad; ser honestos, confiables, respetuosos, no sacar ventajas, etc.
12. Tratamiento justo.
13. Promover confianza en los mercados.
14. El rol fundamental de la interacción de los intermediarios de seguros, los consumidores y las aseguradoras, para crear y justificar la confianza pública (Proponemos agregar a los Organismos de Supervisión).
15. La valorización de la cercanía del intermediario, con el cliente.
16. Promover y fortalecer la conciencia Financiera y educación del público en materia de riesgos y seguros.
17. La gestión profesional, es un servicio público que contribuye a aumentar la propia reputación del intermediario, como la del Sector Asegurador.
18. Protección del Consumidor.
19. Disminuir las quejas (Provocar satisfacción).
20. Que el seguro juega un rol importante en la sociedad.
21. Combatir el fraude

PBS 18	
Actuar con transparencia	
Actuar con Profesionalismo	
Aportar niveles de Capacitación y de Actualización (Pilar del Profesionalismo)	
Actuar atento a los mejores intereses de los clientes (Independencia y posibilitar la libre elección)	
Adecuados conocimientos y experiencia	
Que se requiera autorización para ejercer la actividad profesional	
Brindar un servicio estándar alto	
Buena conducta comercial	
Buena conducción de prácticas comerciales	
Código de conducta (COPAPROSE está trabajando en la elaboración de un nuevo Código de Ética)	
Normas éticas elevadas de integridad: ser honestos, confiables, respetuosos, no sacar ventajas, etc.	
Tratamiento justo	
Promover confianza en los mercados	
El rol fundamental de la interacción de los intermediarios de seguros, los consumidores y las aseguradoras, para crear y justificar la confianza pública (Proponemos agregar a los Organismos de Supervisión)	
La valorización de la cercanía del intermediario con el cliente.	
Promover y fortalecer la conciencia financiera y educación del público en materia de riesgos y seguros	
La gestión profesional es un servicio público que contribuye a aumentar la propia reputación del intermediario, como la del Sector Asegurador	
Protección del Consumidor	
Disminuir las quejas (Provocar satisfacciones)	
Que el seguro juega un rol importante en la sociedad	
Combatir el fraude	



Todos estos conceptos que se reagruparon, surgen del PBS 18, refiriéndose a intermediarios, con los que según se expresara, estamos muy de acuerdo y los que tenemos muy presentes a la hora de aportar y generar valor con nuestro ejercicio profesional.

Podemos adelantar que a nuestro juicio, es absolutamente necesario, para lograr un mercado serio y confiable, que las mismas exigencias, se les exijan a todos los actores intervinientes en el mercado, vinculados a la industria, incluyendo desde ya a la Aseguradoras.

Se ha dicho que la interacción de los Intermediarios, Aseguradoras y Consumidores es fundamental a la hora de crear y justificar, la confianza pública. Nos parece muy importante que los Organismos de Supervisión, dado su rol fundamental de regulador, participen en dicha interacción, estando seguros de obtener resultados, muy convenientes, para todas las partes mencionadas, la industria y la sociedad en general.

11. También rescatamos del PBS 18 a aquellos intermediarios, que nómina y que según nuestra visión y opinión, agruparemos en Profesionales y No Profesionales, ya que el valor agregado en la gestión de los Profesionales, visualizada por los Consumidores, es muy diferente que la opinión que arroja la realizada por No Profesionales.

Profesionales:

- Agente
- Productor
- Corredor
- Broker

Su característica es que brindan Asesoramiento, en base a conocimientos adquiridos, mediante capacitación, experiencia y promueven la concertación de contratos de seguros, en gran medida por la cercanía y conocimiento del cliente. En muchos casos son referidos de otros clientes, que lo hacen en base a la confianza que les generamos. Esta misma confianza, es la que hace que se obtengan los más altos índices de retención y fidelización en nuestra industria, aportando a la eficiencia sectorial.

Privilegian los intereses del cliente, pero también prestan una colaboración invaluable a las aseguradoras ilustrándolas sobre la situación del riesgo a cubrir. Se comienza identificando los riesgos, las reales necesidades de aseguramiento del asegurable y en función de ello se los asesora, con conocimiento específico, explicando los alcances y limitaciones de las coberturas que consideramos más adecuadas ofrecer.

Con el correcto aseguramiento, se logra que al momento del siniestro, no exista déficit de coberturas y que la indemnización que perciba, sea efectivamente resarcitoria del daño sufrido.

Con ello, estamos logrando un cliente satisfecho (Opuesto a quejas) con el sector asegurador, cliente este, con mayor permeabilidad, para recibir nuevas propuestas asegurativas y generar crecimiento en el consumo de seguros per cápita.

Por supuesto a ese cliente se le brindó un servicio, a la hora de la contratación de la póliza y durante la vigencia de la misma, ante modificaciones a los contratos y conteniendo, asesorando, y acompañándolo hasta el correcto cobro de su indemnización, en caso de siniestro.

Actúan con independencia, brindando opciones (salvo el agente que trabaja para una Aseguradora) elemento clave para la transparencia.

Son los profesionales que nuestra Confederación representa, los que estimamos cumplen con los postulados que anteriormente se detallaron, en el PBS 18 y por lo tanto los que aportan ,no solo con el asesoramiento y el desempeño profesional, son además, generadores de conciencia y cultura aseguradora, con la difusión de los principios y características del seguro.

Pensamos que, de esta manera, aportamos, facilitamos y potenciamos las posibilidades del desarrollo del Mercado Asegurador.

PROFESIONALES	
✓ Agente	✓ Profesionalismo
✓ Productor	✓ Asesoramiento
✓ Corredor	✓ Conocimiento
✓ Broker	✓ Capacitación
	✓ Experiencia
	✓ Cercanía
	✓ Confianza
	✓ Fidelización
	✓ Eficiencia
	✓ Interés del Cliente
	✓ Satisfacción
	✓ Nuevas propuestas
	✓ Servicio
	✓ Transparencia
	✓ Conciencia y cultura aseguradora



12. No Profesionales

Su característica es que Venden y no privilegian los intereses del cliente, sino los propios.

- Asesores Fiscales o Contables que asesoren y MEDIEN en un contrato de seguros
- “Socios de Aseguradoras”
 - Concesionarias de Automóviles
 - Oficinas Postales
 - Agentes de viajes
- Bancaseguro

NO PROFESIONALES	
✓ Asesores Fiscales o Contables que asesoren y MEDIEN en un contrato de seguros	✓ Venden – No privilegian los intereses del cliente
✓ “Socios de Aseguradoras”	✓ No asesoran
▪ Concesionarias de Automóviles	✓ No conocen a sus clientes
▪ Oficinas Postales	✓ Mayor cantidad de quejas
▪ Agentes de viajes	
✓ Bancaseguro	



13. Si hacemos un simple ejercicio, relacionando los 21 aspectos que se esperan o requieren de los Intermediarios que se detallaron anteriormente, y visualizamos los aportes realizados por los Profesionales y los No Profesionales, estaremos comprobando una evidente disparidad.

Nuestra opinión sobre los no profesionales, si es que aportan o no sobre cada uno de los ítems, es tan desfavorable que preferimos que sean Uds., los que hagan una reflexiva evaluación sobre el particular y que extraigan sus propias conclusiones.

Es nuestro deseo, que este resumen, sea de utilidad para comprobar las diferencias, existentes, y su influencia en Mercado Asegurador, deseando que su comprensión, permita medidas correctivas, que a partir de la equidad, en la normativa, exigencias y controles, se logre provocar un avance en beneficio del Consumidor y del Mercado en general.

PBS 18	
PROFESIONALES	NO PROFESIONALES
✓	Actuar con transparencia
✓	Actuar con Profesionalismo
✓	Aportar niveles de Capacitación y de Actualización (Pilar del Profesionalismo)
✓	Actuar atento a los mejores intereses de los clientes (Independencia y posibilitar la libre elección)
✓	Adecuados conocimientos y experiencia
✓	Que se requiera autorización para ejercer la actividad profesional
✓	Brindar un servicio estándar alto
✓	Buena conducta comercial
✓	Buena conducción de prácticas comerciales
✓	Código de conducta (COPAPROSE está trabajando en la elaboración de un nuevo Código de Ética)
✓	Normas éticas elevadas de integridad: ser honestos, confiables, respetuosos, no sacar ventajas, etc.
✓	Tratamiento justo
✓	Promover confianza en los mercados
✓	El rol fundamental de la interacción de los intermediarios de seguros, los consumidores y las aseguradoras, para crear y justificar la confianza pública (Proponemos agregar a los Organismos de Supervisión)
✓	La valorización de la cercanía del intermediario, con el cliente
✓	Promover y fortalecer la conciencia financiera y educación del público en materia de riesgos y seguros
✓	La gestión profesional es un servicio público que contribuye a aumentar la propia reputación del intermediario, como la del Sector Asegurador
✓	Protección del Consumidor
✓	Disminuir las quejas (Provocar satisfacción)
✓	Que el seguro juegue un rol importante en la sociedad
✓	Combatir el fraude



14. Además de lo expuesto, nos gustaría señalar algunos puntos; con el ánimo de contribuir a la importante función de los Organismos de Supervisión, que son nada menos que: Promover Mercados Justos, Seguros y Estables.

- Nos parece importante analizar, reagrupar y definir claramente a los Intermediarios, más allá de los Agentes y Corredores, con mayor especificidad, y generar normativa, acorde a las diferencias, para elevar los niveles de asesoramiento y servicio ante los consumidores
- Se deben establecer requisitos profesionales razonables y acordes para tal fin, tanto, para el otorgamiento de Autorizaciones, como en materia de Capacitación y que todos los que intermedien cumplan con los mismos.

Ello es en nuestra opinión fundamental para avanzar en la confianza pública, alentando una competencia leal y protección del mercado.

- c) Promover la mejor relación, entre El Organismo de Supervisión, los Aseguradores, los Intermediarios, y el Consumidor,
- d) Las normas requisitos y códigos de conducta, deben ser resueltos con la opinión de todos los participantes del mercado
- e) Cada país, debe tener su regulación específica, sobre la Intermediación en Seguros
- f) Las personas físicas y jurídicas extranjeras, para realizar actividades de intermediación, deben adecuarse a las mismas exigencias que los nacionales
- g) La remuneración de los Productores, Corredores deben ser justas y de libre pacto.
- h) Es importante el efectivo control y sanción, por parte del Supervisor, ante el incumplimiento contractual, incluso ante malas prácticas, por Ejemplo publicidad engañosa, abusos, coerción, sobrepuestos, fraude y lavado de dinero.
- i) Avanzar con Organizaciones Autorreguladas, para la Supervisión de Intermediarios, según los puntos 18.2.15,16,y 17 de PBS 18, tal el caso de Brasil

A finales del año pasado se concedió la autorización para el funcionamiento de IBRACOR - Instituto Brasileño para la Autorregulación del Mercado de Corretaje de Seguros, de Reaseguros, y de Capitalización y de Previsión Complementaria Abierta.

IMPORTANTE FUNCIÓN DE LOS ORGANISMOS DE CONTROL
Promover Mercados justos, seguros y estables

- a. Nos parece importante analizar, reagrupar y definir claramente a los Intermediarios, más allá de los Agentes y Corredores, con mayor especificidad, y generar normativa, acorde a las diferencias, para elevar los niveles de asesoramiento y servicio ante los consumidores;
- b. Se deben establecer requisitos profesionales razonables y acordados para tal fin, tanto para el otorgamiento de Autorizaciones, como en materia de Capacitación y que todos los que intermedien cumplan con los mismos.
Ello es en nuestra opinión fundamental para avanzar en la confianza pública, alentando una competencia leal y protección del mercado;
- c. Promover la mejor relación, entre El Organismo de Supervisión, los Aseguradores, los Intermediarios, y el Consumidor;
- d. Las normas, requisitos y códigos de conducta, deben ser resueltos con la opinión de todos los participantes del mercado;
- e. Cada país, debe tener su regulación específica, sobre la Intermediación en Seguros;
- f. Las personas físicas y jurídicas extranjeras, para realizar actividades de Intermediación, deben adecuarse a las mismas exigencias que los nacionales;
- g. La remuneración de los Productores, Corredores deben ser justas y de libre pacto;
- h. Es importante el efectivo control y sanción, por parte del Supervisor, ante el incumplimiento contractual, incluso ante malas prácticas, por ejemplo: publicidad engañosa, abusos, coerción, sobrepuestos, fraude y lavado de dinero;
- i. Avanzar con Organizaciones Autorreguladas, para la Supervisión de Intermediarios, según los puntos 18.2.15, 16 y 17 de PBS 18, tal el caso de Brasil.



CONFEDERACIÓN PANAMERICANA
DE PRODUCTORES DE SEGUROS
COPAPROSE

15. Concluyendo, hemos señalado que COPAPROSE ejerce una representatividad y que con su voz, pretende interactuar, para contribuir en todo lo que este a su alcance con logros que anhelamos todos los que intervenimos en el mercado asegurador.

Uno de ellos, es el desarrollo de los mercados de Iberoamérica, ya que como todos sabemos los consumos de seguros en función del PBI, de los distintos países de la región, ofrecen una amplia posibilidad de crecimiento, si se la compara con países, yo diría con mayor cultura aseguradora y desarrollo económico, cuyo consumo arroja guarismos muy superiores.

Quería referir que en el año 2009, en el marco de la 32 Conferencia Hemisférica de FIDES, los representantes de FIDES; ASSAL, COPAPROSE y un especialista que represento al Banco Mundial, firmaron un acta de intención "Para el establecimiento de un acuerdo interinstitucional que promueva el mayor desarrollo de seguros en Latinoamérica" Si bien COPAPROSE preparó los primeros lineamientos para que pudiera ejecutarse el proyecto, no se pudo avanzar, por diferentes causas. El Presidente de COPAPROSE en ese momento el Sr. Sergio Sidero se encuentra aquí presente y estimo nos podrá ampliar detalles en caso de interés.

Este es el camino que nos gustaría retomar, el camino de la interacción, de la potenciación de las distintas capacidades, e invitar a ASSAL y a FIDES, Federación Internacional de Cooperativas y Mutuales de Seguros (ICMIF)/Asociación Regional para las Américas, para generar una agenda concreta de intercambio, e impulsar un nuevo " Proyecto de Desarrollo".

En este punto deseo resaltar la experiencia de mi país la Argentina, donde la Superintendencia de Seguros, a través del Sr. Superintendente Lic. Juan Bontempo, impulso y genero un excelente trabajo " Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012-2020", que fue elaborado con la invitación y participación de todos los intervinientes del mercado, desde ya con la coordinación y metodología propuesta por la Superintendencia.

A partir de lo allí propuesto, se estima que en los 8 años de vigencia del Plan Estratégico, se duplicara la participación del sector Seguros, en función del PBI, con los mayores beneficios que esto implica para el sector, el país y particularmente con la sociedad en general, dada la función social de la actividad aseguradora.

Este desarrollo será posible a partir de las acciones allí propuestas.

Me parece, un trabajo excelente de mucha utilidad y que merece ser tenido en cuenta, a la hora de hablar de Desarrollo. Quizá pueda servir o motivar a algún otro país.

La actuario Mariela Ricciuti (Gerente Técnica y Normativa), funcionaria de la SSN, aquí presente, también le podrá ampliar sobre el particular y les sugiero que les soliciten los dos ejemplares del trabajo que recopilan el desarrollo y las propuestas y el primer año de ejecución de este Plan, que ella seguramente posee.

Sólo me resta agregar que COPAPROSE, está convencida de la viabilidad y éxito de "Un nuevo proyecto de Desarrollo Latinoamericano" y que compromete todas sus capacidades para ello.



Muchas gracias