



MIL preguntas y UNA certeza

En las horas de la siesta del mes de agosto, arrullado por el repetitivo cantar de las cigarras y la brisa del mar, he ido desgranando el texto definitivo de la Ley de Mediación y algunos informes-resumen interesantes, como el de Uría y el de Cuatrecasas.

La lectura lleva, de forma automática, a la comparación, para percibir los cambios que se han producido sobre la regulación anterior, e inmediatamente después a intentar imaginar en qué forma este nuevo sistema puede condicionar la distribución de seguros en nuestro país. Achaqué a las circunstancias ambientales las dificultades que encontraba en "visualizar" globalmente la nueva situación del mercado, hasta que llegué a la conclusión: Tenemos las reglas del juego y, sin embargo, el futuro va a depender fundamentalmente de las actitudes que tomarán los principales actores en este mercado. Alrededor del tablero de ajedrez hay al menos 18 tipos de jugadores intentando conocer bien sus piezas e iniciando sus movimientos.

Repasemos brevemente todos los que, con sus políticas y realizaciones, van a tener un impacto cierto en la configuración real de la nueva normativa y que ciertamente persiguen objetivos no siempre coincidentes: las compañías de seguros generalistas; las especializadas por ramos; las de venta directa; aquellas que tengan distribución bancaria; las pertenecientes a grandes grupos internacionales; las entidades españolas; las grandes, las medianas y las pequeñas; las que apostaron por crear redes agenciales y las que se especializaron en el servicio a corredores; los agentes exclusivos que han sido fieles a su compañía; los agentes teóricamente exclusivos que han trabajado con más de una compañía; los agentes que desde hace tiempo trabajan con varias compañías de forma habitual, utilizando o sin utilizar personalidades jurídicas distintas; los corredores pequeños que empiezan a tener problemas de resultados; los corredores medianos que se plantean cómo estructurarse; los corredores grandes con vocación de negocio de particulares; los grandes brokers con vocación de negocio industrial; los corredores de reaseguros que hasta el momento

no estaban regulados; las agencias de suscripción que han sido hasta el momento corredurías; los subagentes y colaboradores, que se enfrentan a una situación totalmente distinta; los mediadores españoles con planes en otros países; los mediadores europeos con planes de implantación en España,...., y, sobre todo, este gran número de actores con intereses distintos, a veces complementarios y en ocasiones contradictorios; la posición de los representantes corporativos; y la actitud de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en la administración de los resortes de supervisión y control que pone en su mano la nueva Ley.

Empecemos por este último punto. Un aspecto que no ha sido controvertido es el nuevo registro de medidores y constituye posiblemente el principal avance de la ley, en términos de ordenación y transparencia, como garantía ante el consumidor de que no podrá haber ningún mediador de seguros que opere en el mercado sin estar previamente inscrito. Ahora bien, de este registro se puede hacer un seguimiento puramente administrativo, apuntando en el mismo los agentes exclusivos comunicados por las compañías, más el resto de mediadores que deben ser autorizados por la DGSFP, o bien hacer una utilización activa en muchos campos; por ejemplo, controlando que los agentes exclusivos no puedan operar antes de estar inscritos, y por lo tanto habiendo demostrado a su compañía que cumplen la totalidad de requisitos, capacidad legal, formación necesaria, y honorabilidad comercial y profesional. Otro ejemplo: a través de los necesarios cruces, no simplemente de nombre sino incluso de direcciones, el registro puede servir de instrumento para evitar la situación de los agentes multicompañía. Es un esfuerzo que ha venido realizando UNESPA en los últimos años. Ahora de forma oficial, eficiente y con el 100% de los datos puede completarse este trabajo.

Otro aspecto que influirá en la configuración futura del mercado será la agilidad con que la DGSFP tratará los expedientes de autorización, tanto de agentes vinculados como de operadores de banca seguros vinculados y corredores. Aquí no hay grandes novedades, el sistema que se utilizaba para

Tenemos las reglas del juego y, sin embargo, el futuro va a depender fundamentalmente de las actitudes que tomarán los principales actores en este mercado. Alrededor del tablero de ajedrez hay al menos 18 tipos de jugadores intentando conocer bien sus piezas e iniciando sus movimientos

los corredores será el mismo que se utilice para los agentes vinculados. El plazo de 6 meses, una eternidad en los momentos actuales, sigue siendo el que dispone la DGSFP para dar una respuesta. La actitud de la Dirección General influirá sobre el mercado en este punto. Hasta el momento las autorizaciones tienen un carácter básicamente administrativo, de justificación documental de todos los extremos necesarios, dándose mucha menos importancia al plan de negocio. Si el tratamiento sigue siendo tan formal, los procedimientos se dilatarán en el tiempo, y las rigideces de autorización llevarán a que posiblemente muchos agentes se enfrenten con un grave problema a superar. Me permito proponer que, en el trámite, se prevea una entrevista con el mediador interesado para contrastar y aclarar la información escrita recibida y completarla en los puntos que sea necesario. De esta dinámica dependerá, en buena parte, el grado de proliferación de los agentes vinculados en el futuro.

En su labor de supervisión, la DGSFP tendrá otros muchos aspectos de gran influencia. Anotemos, por ejemplo, el control de que las condiciones económicas que los corredores establezcan con las entidades preserven su independencia, la supervisión con criterios realistas y no formalistas del cumplimiento del análisis objetivo y de la información a entregar a los clientes, la forma de exigencia de la resolución de formación recientemente establecida (que equipara a corredores y agentes vinculados), la agilidad en la resolución de los expedientes y en el alta y la anulación de la inscripción a los mediadores que incumplan las normas.

Vayamos ahora a la actitud de las compañías. Es indudable que los intereses no son comunes si comparamos: las compañías especializadas por ramo con su problemática específica de utilización compartida de las redes de otras compañías y de utilización de grandes equipos de auxiliares; las compañías especializadas por sistema de distribución con la peculiaridad relacionada con la distribución directa o la distribución a través de entidades bancarias; y las compañías de tipo generalista de distribución a través de mediadores. Las últimas van a tener que hacer un esfuerzo impor-

tante para configurar al agente exclusivo como un auténtico socio a medio plazo, convenciéndole de la importancia de su oferta de valor. ¿Conseguirán las compañías convencer a los agentes exclusivos de que su oferta de valor es congruente con el esfuerzo que les piden? ¿Establecerán mecanismos que les permitan la canalización de los riesgos menos atractivos?

¿Aceptarán aquellos casos en los que el deseo de pasar a agente vinculado, partiendo de una situación real anterior, suponga la necesidad de darles una autorización? Las primeras estimaciones apuntan que cerca de la mitad de los agentes podrían estar planteándose acceder a la nueva figura que recoge la Ley de Mediación. Este es un reto importante, que van a tener que afrontar estas compañías en los próximos meses.

Más preguntas en el tema de agentes: ¿Existirán compañías que sigan invirtiendo en la creación de redes exclusivas? o ¿Pensarán que la nueva situación lleva a un mercado desafecto, en el que la fuerte inversión de redes exclusivas ha dejado de tener sentido?. Si, como parece, un número importante de agentes quiere pasar a ser agente vinculado convendría que analizaran, con detenimiento, las obligaciones a las que se someten, ya que, quitando la obligación de análisis objetivo en la oferta de productos, el resto de requisitos son prácticamente similares a los de los corredores. Evidentemente, las compañías tratarán de mantener sus agentes exclusivos y convertir en vinculados a los exclusivos de las demás. ¿Cómo se podrá conseguir que un agente que tenía diez códigos consiga autorización de esas diez compañías para presentar su expediente de agente vinculado? En esta situación, la reflexión sobre la estrategia de distribución y la adopción de políticas y medidas claramente establecidas será una ventaja competitiva de primer orden.

Nos quedamos, por último, con la esperanza de que el tiempo y el contacto permitan disipar los resquemores generados por las dificultades surgidas en la redacción de la nueva Ley, especialmente entre la Mediación y el organismo de control. El sector ofrece foros más que suficientes para conseguirlo.