

GREF. ACTA REUNIÓN GREF-CAT 2006.11.30

Fecha: 30.11.2006

Lugar: sede de Banco de Sabadell – Sant Cugat del Vallés

Entidades participantes:

- Citigroup – Irene Rodriguez
- BancSabadell – Miquel Àngel Cortés, Margarita Pérez
- Caixa Manlleu – Francesc Contijoch
- Caixa Penedès – Maribel Àlvarez, Xavier Llenàs
- Caixa Tarragona – Miquel Llombart
- Caixa Sabadell – Ramon Gomà
- Caixa Terrassa – Antoni Rodriguez
- Deutsche Bank – Carles Lombart

Tema 1: Formación en seguros (Ley de Mediación 26/2006 y Resolución de 28.07.2006)

Se revisa lo comentado en la reunión anterior, y se comentan las respuestas recibidas de los expertos de cada entidad a las preguntas sobre la calificación B ó C de los empleados. La mayoría coinciden en que deberán ser considerados Grupo B.

Deutsche Bank aporta copia de la respuesta emitida en su entidad (ver final del acta)

Caixa Manlleu aporta el temario preparado por la ESCA para la formación inicial del Grupo B, con el desglose de horas asignadas a cada módulo.

Tema 2: Formación en Idiomas

Se comenta la mala experiencia hasta la fecha en la formación en idiomas mediante soportes a distancia (cd's, módulos on-line, etc.)

Citigroup comenta el buen resultado obtenido mediante formación telefónica, tanto en asistencia y valoración de los participantes, como en avance de los mismos: sesiones breves, de aprox. 30 minutos, centradas en conversación, escucha, etc.

Deutsche Bank comenta el sistema que aplica actualmente, con el que está obteniendo mejores resultados, y que se basa en:

- Estructura formativa transparente, al establecer al inicio de la formación y por una única vez el objetivo a alcanzar para cada participante
- Titulación externa, mediante exámenes obligatorios y oficiales de la "London Chamber of Commerce & Industry" (aplicación de criterios objetivos de evaluación)
- Aplicación de la fórmula de copago en todas las modalidades (70%-30%)
- Asistencia mínima obligatoria del 75%
- Informe trimestral sobre actitud y aptitud

ACUERDOS:

- Citigroup remitirá a todos los asistentes el contacto de la empresa con la que desarrolla la formación telefónica

Tema 3: Formación en Servicios Centrales

Se realiza una ronda de intervenciones en que cada entidad explica las acciones llevadas a cabo en esta materia, con especial detalle por parte de Caixa Penedés, Caixa Manlleu, BancSabadell y Deutsche Bank.

BancSabadell plantea como tema de debate futuro la forma de instrumentar el seguimiento en esta (y otras formaciones) por parte de los managers de los participantes, a fin de evaluar más correcta y detalladamente el aprovechamiento de los cursos, etc.

Deutsche Bank presenta una acción iniciada en el 2005-2006 de impartición de "píldoras" de 4 horas sobre habilidades de gestión (derivadas de las Habilidades Directivas) para este colectivo.

ACUERDOS:

- Deutsche Bank remitirá a todos los asistentes el contacto de la empresa con la que desarrolla la formación en habilidades de gestión, y más información sobre su contenido

Tema 4: Carreras Profesionales en SS.CC.

La mayoría de asistentes comenta no disponer de este tipo de planes, por la dificultad que representa abordar necesidades/perfiles muy diversos, altamente cualificados técnicamente en sus respectivas áreas profesionales, pero de reducidas dimensiones cada uno.

Caixa Manlleu, que sí dispone de este programa, presenta un resumen de sus principales características:

- 2 niveles de competencias/conocimientos
- fundamentalmente basado en autoaprendizaje + tutoría
- en grupos de 6 personas + 1 tutor
- acceso voluntario
- condición previa: haber superado el programa básico sobre "banca" de la entidad
- realización de un proyecto de negocio que es presentado a la Dirección de la entidad
- evaluación del proyecto + examen final

Otros Acuerdos

- A cabo de una semana de enviada esta acta, habiendo incluido las rectificaciones oportunas, se enviará a Paco Segrelles por si fuera de interés su extensión al resto de miembros del GREF
- Banc Sabadell organizará la próxima reunión.

Clausura

Se agradece Miquel Àngel Cortés y a Margarita Pérez la excelente acogida recibida por parte de BancSabadell

Próxima Reunión

Fecha: 01.02.2007

Organiza: Caixa Penedés

Lugar: por comodidad de asistencia, en las instalaciones de C.P. en Barcelona

Tema principal: ¿Cómo influir en la Dirección? (liderazgo)

Segundo tema: Instrumentos para el desarrollo de competencias

Anexo 1:

Valoración expertos DB (Ley de Mediación 26/2006 y Resolución de 28.07.2006).

1. Lligat a la lectura estricta de la llei :

¿Qué enten la DGS com a CAPTACIÓ (funció pròpia dels "auxiliars externs")?, ¿Captació vol dir VENDA?, ¿On està el LÍMIT funcional (tasques concretes) entre CAPTACIÓ i ASSESSORAMENT?

És una bona pregunta que només té resposta "oficiosa" i no vinculant en base als aclariments del Director General d'assegurances. Com veuràs més avall és una qüestió que genera inseguretats jurídica i té diferents interpretacions.

En aquest sentit, el millor que puc fer es transcriure't el literal de l'opinió d'un advocat especialista en la matèria, opinió a sotmetre a la nostra Assessoria Jurídica, que em consta que té la intenció de plantejar diverses qüestions a la DGS:

"Auxiliares externos de los medidores de seguros.

El art.8 de la Ley reconoce la figura de los auxiliares externos de los corredores y de los agentes de seguros. Estos auxiliares vienen reconocidos en nuestro derecho de seguros desde la vieja reglamentación de producción de seguros de 1947, sin que las sucesivas normas legales o reglamentarias se haya tratado de limitar las funciones del "auxiliar", que no es mas que un auxiliar o colaborador mercantil que ayuda en su trabajo al mediador de seguros, estando vinculado exclusivamente con éste y no con ninguna de las partes contratantes en el contrato de seguro. Sin embargo, el artículo 8 de la ley, de una manera que consideramos injustificada, pretende limitar las funciones de los auxiliares, tratando de poner "puertas al campo". Sin embargo, el precepto incurre en una serie de incongruencias para, finalmente, facultar al ministerio de Economía y Hacienda para concretar las funciones de los auxiliares de los mediadores de seguros. Mientras no se concreten estas facultades no es posible determinar con precisión si un mediador de seguros puede continuar utilizando con eficacia la figura del auxiliar.

Obsérvese que el apartado 1 del art. 8 de la ley, dice que los auxiliares externos podrán realizar trabajos de captación de la clientela, así como funciones auxiliares de tramitación administrativa. Y, por otro lado, el apartado 2 dice que en ningún caso podrán prestar asistencia en la gestión, ejecución y formalización de los contratos de seguros. Evidentemente, el contenido del apartado 1 no es coherente con el del apartado 2, en el sentido de que las funciones auxiliares de tramitación administrativa en orden a auxiliar en la mediación en una póliza de seguro, viene a ser lo mismo que la asistencia en tal formalización de la póliza. Suponemos que alguna función concreta y relevante tendrá que desarrollar el auxiliar con el mediador para colaborar con éste en la distribución del seguro. Esta función del auxiliar de seguros debe tener alguna relevancia en el marco del contrato de seguro, cuando la propia ley y, en particular la resolución de 28 de julio de 2006, exige a los auxiliares un programa de formación en seguros. En cualquier caso, estamos seguros de que, finalmente, las labores que tradicionalmente ha realizado un auxiliar de seguros en el ámbito de la mediación, tiene perfecto encaje en el artículo 8 de la Ley. El apartado 1 de este artículo 8 da suficiente cabida a las funciones que realizan los auxiliares; captación de clientela y tramitación administrativa en la formalización de las pólizas.

No vemos justificada ni en la práctica ni en la tradición aseguradora española las pretendidas limitaciones que parece que se han impuesto a los auxiliares de los mediadores de seguros y mucho menos vemos coherente que se haya pretendido dar un tratamiento diferencial a los auxiliares mercantiles de los operadores de bancaseguros, respecto de los auxiliares mercantiles del resto de los mediadores de seguros, que aunque se les pretenda denominar de una manera distinta, vienen a ser una misma cosa en la larga tradición mercantil de los contratos de colaboración en general y en el ámbito asegurador en particular.

En cualquier caso hemos de señalar que la orden del Ministerio de Economía y Hacienda que se encuentra prevista deberá tener mucho cuidado en no limitar las funciones de los auxiliares externos de los mediadores de seguros que le corresponden por derecho propio en base al artículo 8 de la Ley 26/2006, que deberá ser interpretado atendiendo a los antecedentes históricos y legislativos y a la realidad social del tiempo en el que ha de ser aplicado, tratando de respetar en lo máximo posible el principio de autonomía de la voluntad y de libertad de empresa que existe en nuestro ordenamiento jurídico..

Por nuestra parte coincidimos plenamente con el planteamiento que se hizo por parte del sector asegurador a la DGS, acerca de que los auxiliares podían desarrollar las funciones siguientes:

- *Recogida de datos en la solicitud del seguro y en cualquier otro documento de carácter precontractual.*
- *Facilitar al tomador del seguro las condiciones generales, particulares y especiales del contrato, recabando su firma en el mismo, para la posterior entrega de los documentos contractuales suscritos al agente de seguros, que tras su revisión y control serán remitidos a la Entidad Aseguradora.*
- *Recepción de la información necesaria para la actualización de las condiciones e las pólizas.*
- *Cobro de los recibos de prima de la cartera de seguros (si la Entidad Aseguradora delegara esta función).*
- *Traslado de las declaraciones de siniestros de los asegurados al mediador para su remisión a la Entidad Aseguradora.*
- *Entrega a los asegurados de las liquidaciones recogiendo la firma del asegurado y entregando la indemnización correspondiente (mediante un cheque nominativo).*
- *Información sobre los trámites a seguir ante el mediador o la entidad, en caso de siniestro.*

Tales funciones son las que caracterizan en la actualidad al auxiliar y podrá continuar desarrollándoles siempre y cuando en el contexto de tal actividad no pretenda asistir o asesorar al tomador acerca de las características de la cobertura o de la que más le conviene para sus intereses, lo cual no quiere decir que no pueda ayudar al tomador a cumplimentar un documento si el cliente no entiende bien lo que se quiere decir en el mismo o no sabe en qué casilla debe poner tal o cual información o dónde debe firmar. En este sentido, la compatibilidad entre los apartados 1 y 2 del artículo 8 de la Ley, se encuentra en la diferencia entre la asistencia a la que hace referencia el apartado 2 y las funciones auxiliares de tramitación administrativa, a la que hace referencia el apartado 1. Por asistencia debemos entender, asesoramiento acerca de las características de la póliza y no la mera asistencia, auxilio o colaboración en la tramitación administrativa de la misma."

Així mateix, t'adjunto document amb les contestacions del Director General d'Assegurances (publicades a la web de la DGS però no vinculants) en una jornada amb la patronal asseguradora per intentar aclarir dubtes, entre ells, també en relació a la figura de l'Auxiliar (Veure: pàg 3 - AUXILIARES - Art 8 del document):



CONTESTAICOINESPREGUNTASJORNADAMEDIACI%C3%93N%2003082006.pdf

2. Lligat al sentit pràctic:

¿Té sentit que TOTA la xarxa d'oficines (i en conseqüència TOT el seu personal) se'l consideri MEDIADOR, cap mena de personal de la xarxa s'enten com a AUXILIAR EXTERN (és a dir el que, entre d'altres funcions fa la captació)?

Els empleats de les oficines i els AF són xarxa pròpia i no auxiliars externs (**interpretació de la DGSFP i compartida per l' A.J. Grup**) El tema està en determinar en quina mesura tots els anteriors participen més o menys directament en la mediació d'assegurances i segons la seva implicació hauràn de rebre +/- formació prèvia i continuada.

En conclusió, jo diria que si fan únicament tasques de captació i administratives (similar a les figures dels "Colaboradores" "Promotores" del Canal AF=només capten i presenten clients i poca cosa més), únicament, poden enquadrar-se en el Grup C (Auxiliars=Subagents) però si fan assessorament (en la contractació i formalització, com en cas de sinistre=és el cas de bona part dels empleats de la Xarxa i dels Agents Financers), llavors pertanyen al Grup B.

3. Lligat a la comparació amb els subagents:

¿Quines són les funcions que compleix la figura clàssica del "subagent" d'assegurances ? (en aquest cas la DGS l'inclou en el GRUP C com a AUXILIAR EXTERN).

Em sembla que ja queda contestat en els apartats anteriors. Si no fos així resto a la teva disposició per a aclarir/ampliar el què calgui.

Pensa que la figura de l'auxiliar queda assimilada a la de l'antic sub-agent (auxiliar de l'Agent) o col·laborador mercantil (auxiliar del corredor) que en cap cas tenien condició de mediadors d'assegurances.

Partint d'aquest fet, ¿és congruent que en cap cas del personal de la xarxa d'una entitat financera es reconegui una figura similar a la del "subagent"?

No, com s'ha dit anteriorment, tot depèn de les funcions assignades (¿participa o no en la mediació=assessorament, o només en tasques auxiliars?)

Com hauràs pogut comprovar no és una qüestió pacífica, i la resolució ha estat recorreguda però no ens eximeix del seu compliment. La Llei té més d'un nyap i caldrà esperar per a veure com acaba evolucionant la seva aplicació pràctica.

La DGSFP verbalment, s'ha pronunciat en el sentit que no té intenció de desenvolupar cap reglament i tampoc tinc notícies que s'hagi pronunciat a cap consulta vinculant al respecte de l'abast de les funcions dels auxiliars.

Anexo 2: Boletín Carta del Mediador 16-11-06

Análisis de la nueva regulación del Agente Exclusivo

AIPS ha reiniciado la **campaña de recogida de adhesiones individuales** para que la formación de los Corredores se desarrolle en forma de **Grado Universitario**, ya que considera que "es un **demand social** y uno de los requisitos que nos indicó el **Ministerio de Educación** para poder iniciar el paso de la actual formación a la Universidad. **AIPS ha recurrido la Resolución de Formación de la DGSFP**, por entender que las competencias sobre la formación de los profesionales corresponden al Ministerio de Educación