

COLEGIOS DE MEDIADORES DE SEGUROS DE ÁLAVA Y BIZKAIA

CMSAAB

ARABA ETA BIZKAIKO ASEGURU-BITARTEKARIEN ELKARGOAK



Jornada Gerencia y Gestión de Riesgos y Seguros

Bilbao15 noviembre



Gerencia de Riesgos y Mediación de Seguros



Gonzalo Iturmendi Morales

Abogado

Socio Director Bufete G. Iturmendi y Asociados

Secretario General de la Asociación Española de Gerencia de Riesgos y Seguros AGERS



Gerencia de Riesgos y Mediación de Seguros

SUMARIO

1.- Concepto y alcance de:.

Gerencia de Riesgos.

Mediación de seguros.

2.- ¿Qué aporta el APL de Mediación?

3.- Destinatarios.

4.- Desafío y oportunidad para el mediador.

5.- Fases de la gestión de riesgos.

6.- Factores detonantes del cambio hacia la Gerencia de Riesgos.

7.- Consecuencias prácticas para la Mediación de Seguros.

*“El peligro y la oportunidad es la esencia,
a veces dolorosa,
de nuestra vida.
Ambas cosas están llamadas a provocar,
tarde o temprano,
la superación de las dificultades”.*

Motivos, objetivos y cronograma IDD 1

- **Mejorar y actualizar la regulación** (Ley 26/2006) del mercado mercado minorista.
- Incumplimiento plazo trasposición **Directiva IDD.**



Motivos, objetivos y cronograma IDD 2

Anteproyecto de Ley de distribución de seguros y reaseguros

Fase	Fechas
Envío pre-borrador del texto	Enero 2017
Primeras reuniones con el sector	Enero - Febrero 2017
JCSFP, Audiencia pública y SGT	Marzo - mayo 2017
Elevación al Consejo de Ministros	Junio 2017
Consejo de Estado	Julio 2017
Aprobación proyecto de Ley y remisión a Cortes	Septiembre 2017
Aprobación parlamentaria	Enero 2018

Pero no se está cumpliendo el calendario y previsiblemente no se cumplirá...

- Garantizar **condiciones de competencia** de quienes intervienen en la distribución de los seguros.
- **Mejorar la protección del consumidor**, en especial en la venta de productos de seguros con componente de inversión.



CONCEPTOS

Gonzalo Iturmendi Morales

La gerencia de riesgos es el conjunto de métodos que permite **identificar, analizar y evaluar** los riesgos de la organización, cuantificando las pérdidas derivadas de su acaecimiento, **controlando** los riesgos para su eliminación y/o reducción, optimizándolos en términos económicos mediante su **financiación**, para preservar y/o mantener sus activos materiales, personales e inmateriales en la posición óptima para el desempeño de sus objetivos.

Riesgo: “el efecto de la incertidumbre sobre la consecución de los objetivos” o “combinación de la probabilidad de un suceso y sus consecuencias .”



CONCEPTOS



Gonzalo Iturmendi Morales

E.R.M. es

Dickinson (2001)

Un enfoque sistemático e integrado de la gestión de los riesgos totales a los que se enfrenta una empresa.

D'Arcy y Brogan (2001)

El proceso por la cual una organización determina, controla, explota, financia, y supervisa todas las fuentes de riesgos con el fin de aumentar el valor a corto y a largo plazo de la compañía para sus grupos de interés.

Harrington, Niehaus, y Risko (2002)

La idea que surgió a finales de la década de 1990 según la cual una empresa debe identificar y medir sus exposiciones de riesgo y gestionarlos dentro de un marco unificado.

Meulbroek (2002)

La gestión integrada de riesgos es la identificación y evaluación de los riesgos colectivos que afectan valor de la empresa, y la implementación de una estrategia de la entidad para gestionar esos riesgos.



CONCEPTOS



Gonzalo Iturmendi Morales

Barton, Shenkir y Walker (2002)

Cambia el enfoque de gestión de riesgos fragmentados y ad hoc a un enfoque integrado, continuo y amplio.

Verbrugge, Smith, Niehaus, Briscoe, Coleman, Lawder, Ramamurtie y Chew (2003)

Abarca toda la empresa, en lugar de áreas departamentales, para ayudar a la gerencia al alcanzar el objetivo de maximizar el valor de la empresa.

Liebenberg y Hoyt (2003)

Permite a las empresas beneficiarse de un enfoque integrado de gestión de riesgos que cambia de un enfoque principalmente defensivo a uno ofensivo y más estratégico, permitiendo a las empresas gestionar una amplia gama de riesgos de manera holística e integrada.

Kleffner, Lee y McGannon (2003)

En contraste con el tradicional enfoque de gestión de riesgos aislados, su enfoque es global a nivel de empresa de identificación, evaluación y gestión del riesgo.



CONCEPTOS



Gonzalo Iturmendi Morales

Miller y Waller (2003)

La gestión integrada de riesgos es la consideración de toda la gama de contingencias inciertas que afectan al desempeño de un negocio.

Sobel y Reding (2004)

Un enfoque estructurado y disciplinado para ayudar a la gerencia a entender y manejar las incertidumbres, abarcando todos los riesgos de negocio para lo cual utiliza un enfoque integrado y holístico.

Chapman (2006)

Proceso sistemático, integrado en el sistema de control interno de una empresa, para satisfacer las políticas realizadas por su consejo de administración, dirigido para alcanzar los objetivos de negocio y salvaguardar tanto la inversión del accionista como los activos de la empresa.

Brehm et al. (2007)

El proceso sistemático y comprensivo de identificación de riesgos críticos, cuantificación de sus impactos e implementación de estrategias integradas para maximizar el valor de la organización.



CONCEPTOS



Gonzalo Iturmendi Morales

Riley (2009)

La generación de un rendimiento superior en una empresa a través del uso de una mejor información y la mejora de la gestión de todos los riesgos que amenazan el logro de los objetivos de la empresa.

Von Känel, Cope, Deleris, Nayak y Torok, (2010)

Se refiere a un conjunto de procesos que permiten una gestión eficaz de los riesgos, oportunidades y eventos esperados e inesperados que puedan afectar a la empresa.

Beasley y Frigo (2010)

Busca considerar estratégicamente los efectos interactivos de varios eventos de riesgo con el objetivo de equilibrar la cartera de riesgos de una empresa para que esté dentro del apetito por el riesgo de los grupos de interés. El objetivo final es aumentar la probabilidad de que se alcancen los objetivos estratégicos y se preserve y mejore el valor.



CONCEPTOS



Gonzalo Iturmendi Morales

Concepto Distribución de seguros (art. 3.1 ALDS):

*'Toda actividad de **asesoramiento, propuesta o realización de trabajo previo** a la celebración de un contrato de seguro, de **celebración** de estos contratos, o de **asistencia en la gestión y ejecución** de dichos contratos, en particular en caso de siniestro, incluida la aportación de información relativa a uno o varios contratos de seguro de acuerdo con los criterios elegidos por los clientes a través de un sitio web o de otros medios, y la elaboración de una clasificación de productos de seguro, incluidos precios y comparaciones de productos, o un descuento sobre el precio de un contrato de seguro, cuando el cliente pueda celebrar un contrato de seguro directa o indirectamente utilizando un sitio web u otros medios'.*



DESTINATARIOS



Gonzalo Iturmendi Morales

ASEGURADOS

ASEGURADORES

PROFESIONALES DE LA MEDIACION Y CONSULTORES

Observadores:

Terceros perjudicados

Administraciones de Control y supervisión de seguros

Grupos de interés potenciales reclamantes



DESAFÍO - OPORTUNIDAD para el mediador



Gonzalo Iturmendi Morales

1º.- Se debe hacer. El mediador de seguros, tiene un papel en la gestión de los riesgos soportados por sus clientes asegurados, forma parte esencial de su labor profesional, es un factor diferenciador para clientes y proveedores a la hora de llevar a cabo su actividad profesional.

2º.- Es una oportunidad. La oportunidad profesional inexcusable del mediador le introduce directamente en el círculo interno de máxima confianza de la alta dirección de la organización, produce fidelización de la misma y la confianza de las entidades aseguradoras.

3º.- Se puede hacer. Hay base jurídica suficiente: el alcance y límites de la labor de mediación de seguros permite el asesoramiento en la gestión de riesgos y el programa de seguros del asegurado.



ELEMENTOS



Gonzalo Iturmendi Morales

1º CONJUNTO DE MÉTODOS QUE PERMITE:

- **Identificar** los riesgos.
- **Analizar** los riesgos.
- **Evaluar** los riesgos.



ELEMENTOS



Gonzalo Iturmendi Morales

3º DETERMINANDO LAS MEDIDAS PARA :

- su eliminación.

- y/o reducción.

C O N T R O L



1º.- CALIDAD

2º.- R. S. C.

3º.- COMPLIANCE



ELEMENTOS



Gonzalo Iturmendi Morales

4º OPTIMIZANDO LAS MEDIDAS EN TERMINOS ECONOMICOS

- Autoseguro.
- Aseguramiento.

FINANCIACIÓN

- Otras formas de financiación.

MEDIANTE LA TOMA DE
DECISIONES PARA :

* **RETENER LOS RIESGOS
A CARGO DE QUIEN LOS
SOPORTA**

O BIEN

* **TRANSFERIR LOS
RIESGOS AL MERCADO
ASEGURADOR**

O BIEN

* **EMPLEAR OTRAS
ALTERNATIVAS DE
TRANSFERENCIA**



ELEMENTOS



Gonzalo Iturmendi Morales

5º FINALIDAD: PRESERVAR Y / O MANTENER LOS
ACTIVOS:

- Materiales.
- Personales.
- Inmateriales


**EN LA POSICION ÓPTIMA PARA EL DESEMPEÑO DE SUS
OBJETIVOS.**



FACTORES



Gonzalo Iturmendi Morales

- Presión de la clase obrera por la **seguridad en el trabajo**.
- **Evolución de la mentalidad** de empresarios por la seguridad.
- Paulatina **concienciación de los consumidores**.
- Avances tecnológicos que originan cada vez mayores problemas potenciales de seguridad: **Riesgos del Desarrollo**.
- **Leyes cada vez más exigentes** en materia de seguridad, materiales peligrosos, contaminación ambiental.
- Conciencia ante riesgos de catástrofe global: ***Ciberataques**
***Migración y xenofobia** ***Cambio climático** ***Terrorismo**
***Escalada armas nucleares**.
- Avance de la **investigación médica**: conocimiento sobre los factores agresivos para la salud.
- Factores **políticos, sociales y económicos**.
- **Internacionalización** de métodos y políticas de gestión de riesgos a partir de los años 70 y 80 (S. XIX).
- Incremento de las demandas de **calidad**.
- **Corporate Compliance**.
- **Directiva I D D** 

FACTOR IDD deber de información y normas de conducta 1

➔ Análisis objetivo Art. 49, 1 Anteproyecto Ley Distribución Seguros

Información previa a proporcionar por los distribuidores de seguros

1. Antes de la celebración de un contrato de seguro, el distribuidor de seguros determinará, basándose en informaciones obtenidas del cliente, las **exigencias** y las **necesidades** de dicho cliente y facilitará al cliente **información objetiva acerca del producto de seguros de forma comprensible**, de modo que el cliente pueda tomar una decisión con conocimiento de causa.

Cualquier contrato que se proponga **debe respetar las exigencias y necesidades del cliente en materia de seguros.**

Si se facilita asesoramiento antes de la celebración de un contrato determinado, **el distribuidor de seguros facilitará al cliente una recomendación personalizada en la que explique por qué un producto concreto satisfará mejor las exigencias y necesidades del cliente.**

2. Las precisiones a que se refiere el apartado 1 se modularán en función de la complejidad del producto de seguro propuesto y del tipo de cliente.

FACTOR IDD deber de información y normas de conducta 2



Análisis objetivo Art. 49, 4

Información previa a proporcionar por los distribuidores de seguros.

3. Cuando un mediador de seguros informe a su cliente de que facilita asesoramiento basado en un análisis objetivo y personalizado, **deberá facilitar ese asesoramiento sobre la base del análisis de un número suficiente de contratos de seguro ofrecidos en el mercado**, de modo que pueda formular una recomendación personalizada, ateniéndose a criterios profesionales, respecto al contrato de seguro que sería adecuado a las necesidades del cliente.
4. ... antes de la celebración del contrato... **el distribuidor de seguros facilitará al cliente la información pertinente** sobre el producto de seguro **de forma comprensible**, de modo que el cliente pueda tomar una decisión fundada, y atendiendo a la complejidad del producto de seguro y al tipo de cliente.
5. Los **mediadores de seguros del Espacio Económico Europeo** que ejerzan en España en régimen de **derecho de establecimiento o en régimen de libre prestación de servicios** deberán informar a sus clientes en los mismos términos previstos en los apartados anteriores.

FACTOR IDD deber de información y normas de conducta 3



Deber de informar Art. 50 en relación con el Art. 49, 4

Deber general de información previa sobre el contrato de seguro distinto al seguro de vida: documento de información previa.

1. Se facilitará la información a que se refiere el artículo 49.4 mediante un **documento de información previa sobre productos de seguro**, en papel o en otro soporte duradero, para la distribución de productos de seguro distintos del seguro de vida.
2. **La entidad aseguradora** o, en su caso, **el mediador de seguros** cuando sea éste el que diseñe el producto de seguro, **deberá elaborar el documento de información previa sobre el producto de seguro al que se refiere el apartado 1.**

FACTOR IDD deber de información y normas de conducta 4



Deber de informar Art. 50 en relación con el Art. 49, 4

3. El **documento de información** previa sobre el producto de seguro deberá cumplir los siguientes **requisitos**:

a) será un documento **breve e independiente**;

b) tendrá una **presentación** y una **estructura claras** que permitan su **fácil lectura**, y utilizará **caracteres de un tamaño legible**;

c) en caso de que el original se haya elaborado en color, **no deberá perder claridad si se imprime o fotocopia** en blanco y negro;

d) se redactará **en las lenguas oficiales**, o en una de las lenguas oficiales, utilizadas en la parte del Estado miembro en el que se distribuya el producto de seguro, o en otra lengua si así lo acuerdan el cliente y el distribuidor;

e) será **preciso y no engañoso**;

f) incluirá **el título** «documento de información sobre el producto de seguro» en la parte superior de la primera página;

g) incluirá una declaración de que **la información precontractual y contractual completa relativa al producto se facilita en otros documentos**.

FACTOR IDD deber de información y normas de conducta 5



Deber de informar Art. 50 en relación con el Art. 49, 4

4. El documento de información sobre el producto de seguro **contendrá la siguiente información:**

- a) información sobre la **clase de contrato de seguro;**
- b) un **resumen de las coberturas** del seguro, incluidos los principales **riesgos asegurados, la suma asegurada y, cuando proceda, el ámbito geográfico de aplicación,** así como un **resumen de los riesgos excluidos;**
- c) importe de la **prima, vencimiento, lugar y forma de pago;**
- d) las **principales exclusiones;**
- e) las **obligaciones del contrato;**
- f) las **obligaciones en caso de solicitud de indemnización;**
- g) la **duración del contrato,** incluidas las fechas de comienzo y de expiración;
- h) las **modalidades de rescisión del contrato.**



FACTOR IDD deber de información y normas de conducta 6



Exención de deber de informar Art. 51

No será obligatorio facilitar la información contemplada en los artículos 47, 48, 49 y 50 cuando el distribuidor de seguros ejerza actividades de distribución en relación **con los seguros de grandes riesgos.**

FACTOR IDD deber de información y normas de conducta 7



Requisitos adicionales de información a los aplicables a la distribución de seguros de conformidad con los artículos 46, 47, 48, 49 y 50, cuando la distribución de seguros se refiera a la comercialización de productos de inversión basados en seguros realizada por a) un mediador de seguros;
b) una entidad aseguradora.

Artículo 53. Prevención de conflictos de intereses.

Artículo 54. Información previa a facilitar a los clientes.

Artículo 55. Análisis de idoneidad y adecuación e información a los clientes.

LA GOBERNANZA DEL PRODUCTO

Para vida ahorro



CONSECUENCIAS

Gonzalo Iturmendi Morales

Análisis objetivo y personalizado.

El distribuidor de seguros, basándose en las informaciones obtenidas del cliente, **determinará:**

- las exigencias y las necesidades del cliente y
- facilitará al cliente información objetiva acerca del producto de seguros de forma comprensible, de modo pueda tomar una decisión con conocimiento de causa (art. 49,1).

1.- ¿Era necesario tanto detalle sobre la forma de realizar el informe del análisis objetivo y personalizado?

2.- ¿Estamos ante una exigencia legal de gerencia de riesgos del distribuidor?

3º.- ¿Están preparados los distribuidores en esta materia?

4º.- ¿Cómo superar los déficits de formación?



ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

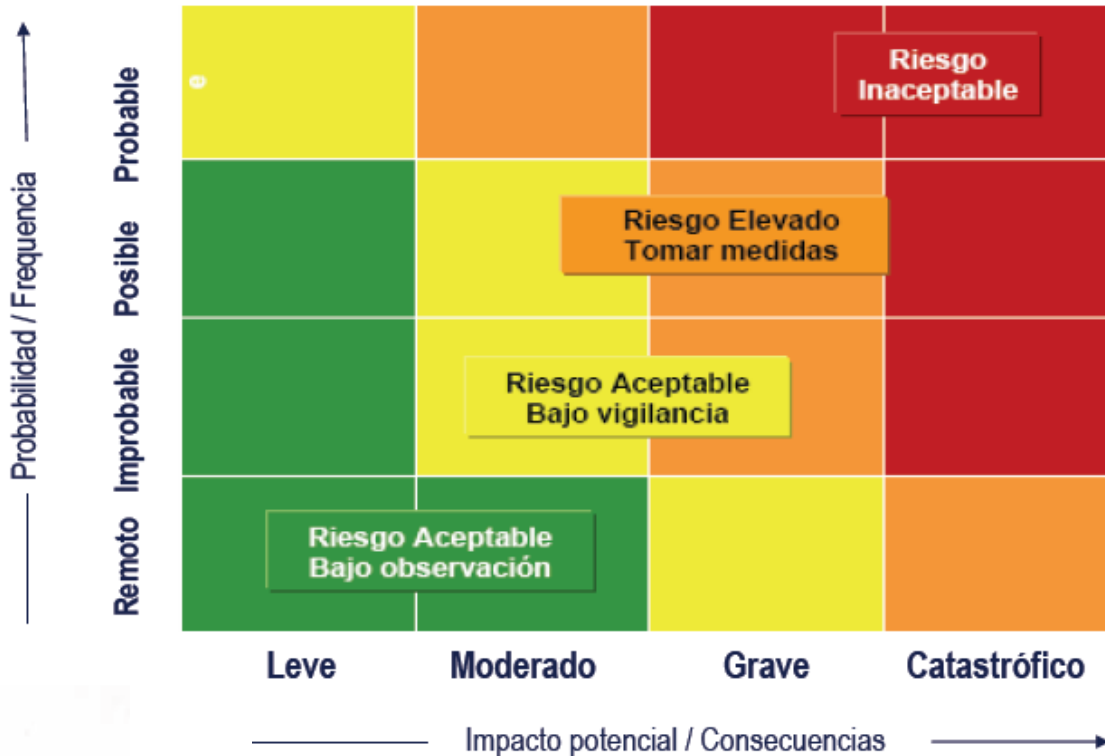
Con los datos obtenidos hasta el momento,

Gonzalo Iturmendi Morales

Fuentes externas e internas, entornos e informaciones adicionales se podrán elaborar unas matrices de riesgo, que contemplen los dos parámetros fundamentales para la evaluación de los riesgos:

Frecuencia:

- Baja.
- Mediana.
- Elevada.



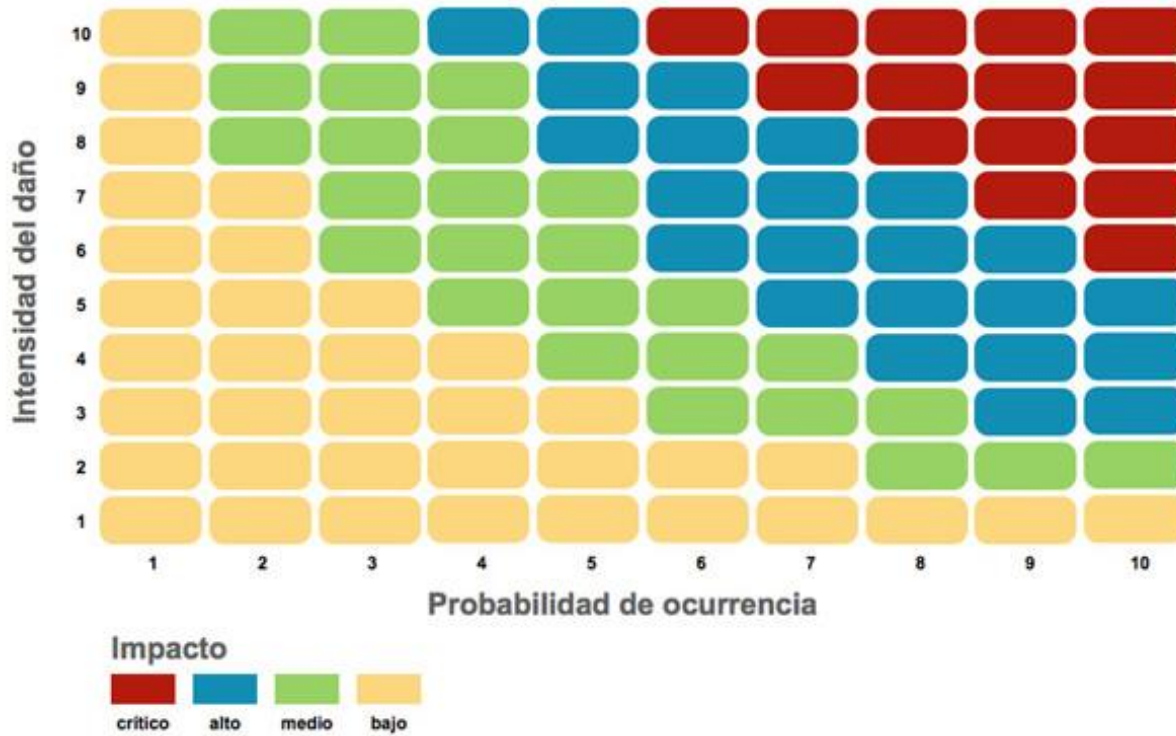
Intensidad:

- Reducida.
- Grave.
- Catastrófica.



MAPA DE RIESGOS

Gonzalo Iturmendi Morales

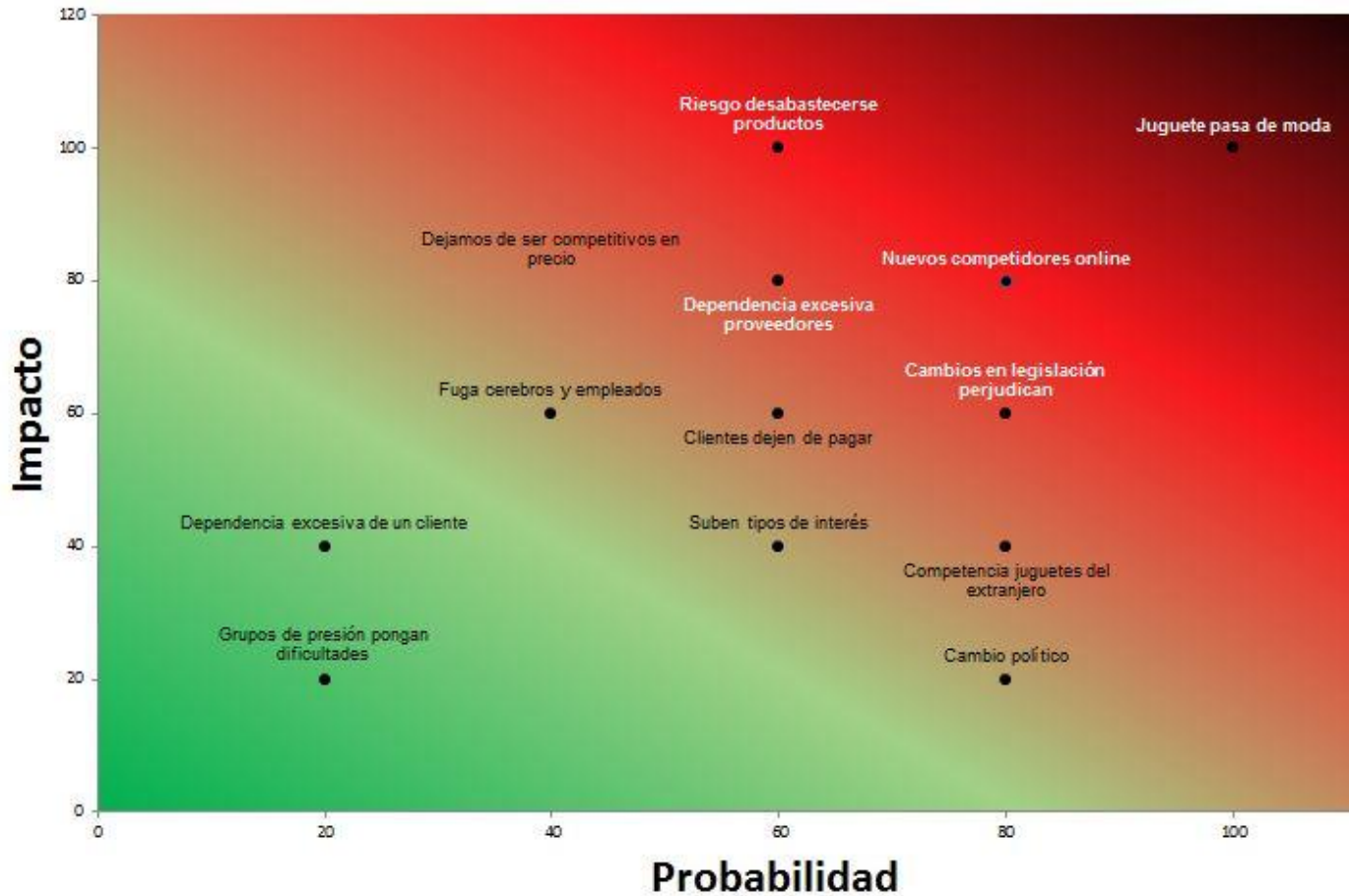




MAPA DE RIESGOS

Gonzalo Iturmendi Morales

Gráfico Mapa de riesgos

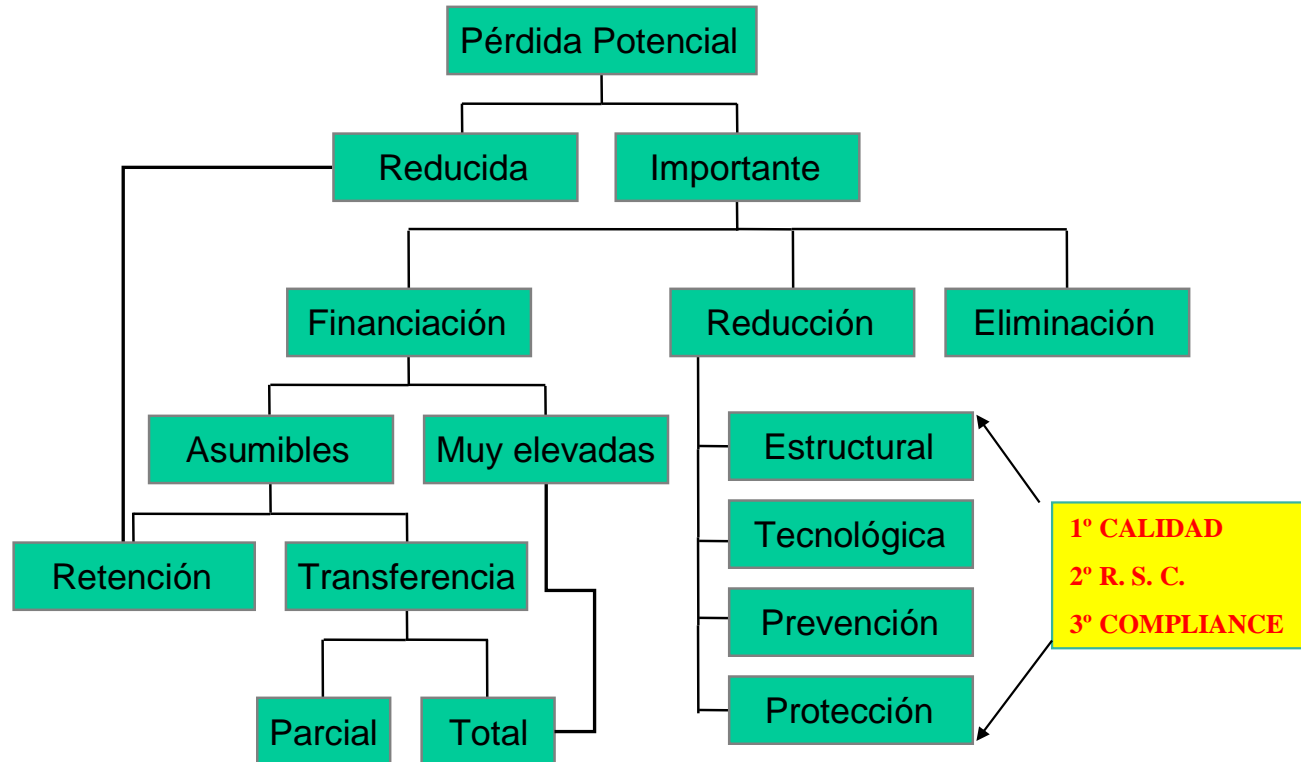




ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

Gonzalo Iturmendi Morales

INFORME CON TRES ALTERNATIVAS TRATAMIENTO DEL RIESGO



COLEGIOS DE MEDIADORES DE SEGUROS DE ÁLAVA Y BIZKAIA

CMSAB

ARABA ETA BIZKAIKO ASEGURU-BITARTEKARIEN ELKARGOAK



Jornada Gerencia y Gestión de Riesgos y Seguros

*****Bilbao15 noviembre*****

Preguntas y coloquio

Gonzalo Iturmendi Morales

giturmendi@iturmendiasociados.com