

Regulación y supervisión de intermediarios de seguros: Notas sobre competencia y protección al consumidor

Emilio José Archila Peñalosa
2016

1. Economía de mercado: Trípode de garantías

1.1 Propiedad Privada: El motor que todo lo mueve

1.2. Libre empresa:
Quien, qué y cómo

1.3. Competencia:
Eficiencia, calidad, idoneidad y precios

Libertad de empresa: Respuesta no regulatoria a las preguntas de mercado

¿Quién lo puede hacer?

¿Qué se puede hacer?

¿Cómo lo puede hacer?

- Asegura la adecuada asignación de recursos;
- Incentiva la creatividad y el desarrollo;
- Privilegia el bienestar de los consumidores.

2. Economía “social” de mercado: resultado de la limitación a la libre empresa

Las limitaciones precisan (i) la existencia de un interés constitucionalmente protegido que riña con la libre empresa; y (ii) la restricción será siempre la menor posible.

Limitaciones al Quién (i) Actividades reservadas constitucional o legalmente al Estado; (ii) Sujetos calificados (tipos, formas y características societarias o personas idóneas).

Limitaciones al Qué: (i) Objetos sociales exclusivos (ii) régimen de inhabilidades e incompatibilidades.

Limitaciones al Cómo: Por ejemplo, las regulaciones y la supervisión.

3. Particularidades constitucionales:

Restricción al “Quién”. La actividad aseguradora sólo puede ser ejercida previa autorización del Estado.

En el modelo de “Banca especializada” por el que se optó, cada licencia corresponde a una actividad excluyente de otros tipos de entidades.

Es de interés público y, por lo tanto, la actividad de intermediación “implica un factor de riesgo social que amerita una especial intervención del Estado en aras de la protección del interés general, prevalente sobre el privado o particular” (C 384/00)

4. La intervención del Estado en actividad aseguradora

Objetivos relevantes:

- (i) Promover (i) la libre competencia y (ii) la eficiencia por parte de los intermediarios de seguros;
- (ii) En la medida que existen productos y servicios sustitutos que son ofrecidos por parte de entidades disímiles, contar con un marco regulatorio en el cual las instituciones puedan competir en condiciones de equidad y equilibrio de acuerdo con la naturaleza de sus operaciones. (art. 46 e. y h. EOSF).

Toda vez que se seleccionó el modelo de entidades especializadas y no el de “banca” universal, es lógico que se regule diferente las distintas entidades, pues cada una trabaja los riesgos propios de “su” actividad.

4.1. Intermediarios de seguros

Corredores: objeto social exclusivo: ofrecer seguros, promover su celebración y obtener su renovación a título de intermediarios. Deben constituirse como sociedades anónimas. Sometidas a vigilancia de la SF

Agencias de seguros: Representan a una o varias compañías de seguros. Si en el ejercicio anual inmediatamente anterior causan a título de comisiones 800 SMLMV o más a la fecha del respectivo corte se asimilan corredores de seguros y por ello bajo la vigilancia de la SF. Vigilancia por la Aseguradora.

Agentes de seguros: Personas naturales que promueven la celebración de contratos de seguro y su renovación. Pueden ser dependientes (contrato laboral) o “independientes” (por sus propios medios se dedican a la promoción de pólizas de seguros en virtud de un contrato mercantil). Sujetas a vigilancia por la aseguradora.

4.2. Algunas actividades relevantes

Asesoría respecto de esquemas de cobertura (de seguros o no), pólizas y aseguradoras que las ofrecen;

Información sobre las alternativas en el mercado y sus costos;

Información mínima legal sobre (i) productos (seguros) y (ii) servicios (asesoría);

Manejo de los recursos de los tomadores y/o las compañías de seguros;

Promoción y venta de los productos.

Dado que en este caso las actividades no están reservadas a una u otra forma de intermediarios, distinguir en la regulación y en la supervisión, por el tipo de entidad, no tienen ninguna razón, no hay justificación, es el error.

4.3. Aproximación por riesgo

Cada una de esas actividades genera un riesgo, con prescindencia de quién la desarrolle. Por tanto, las exigencias para “neutralizarlo” no pueden variar en razón de la identidad del intermediario. Discriminar en las medidas para eliminar el riesgo, por tipo de prestador, implica una o varias de:

- (i) Intervención innecesaria, que sería inconstitucional;
- (ii) Generar ineficiencias y costos injustificadas;
- (iii) Controvertir el principio de la neutralidad competitiva;
- (iv) Dejar de proteger a los usuarios de algún segmento de los intermediarios;
- (v) Inadecuada asignación de recursos;
- (vi) Permitir que algunas compañías se beneficien y otras se perjudiquen de la ignorancia de los tomadores;
- (vii) Riesgos sistémicos derivados de una “anti-selección inversa” en que los tomadores prefieren a la compañía o intermediario equivocados por las razones equivocadas.

4.4. Propuesta de aproximación por riesgo

A modo de ejemplo:

Asesoría: Sólo puede darse por parte de independientes. Debería ser obligatoria para ciertas coberturas. Es un servicio y lo debe pagar el tomador. Genera un riesgo operativo, moral, de idoneidad y financiero que necesitan ser cubiertos.

Información sobre alternativas y costos: Debe estar a disposición de tomadores, en la forma que lo ordene la SFC. Opcionalmente puede ofrecerse por independientes y pagarse. Genera un riesgo operativo, moral y de idoneidad. Si se provee por no independientes, debe hacerse explícita esa condición.

4.4. Propuesta de aproximación por riesgo

Información mínima legal: Distinguir (i) productos (seguros) de (ii) servicios (asesoría). Se debe proveer por quién ofrece o presta el servicio o provee el bien. Genera un riesgo de idoneidad. No confundir con Asesoría!

Manejo de recursos: Genera un riesgo operativo, moral, de idoneidad y financiero que necesitan ser cubiertos.

Promoción y venta: Si es realizado por quién asesora, existe un posible conflicto de intereses y debe revelarse la situación y la comisión. En caso que sea desarrollado por dependientes, no puede abarcar la asesoría necesaria, es un riesgo propio de la compañía y se trata de una venta directa. El riesgo se ha generado al aislar al Agente de su Principal.

4.4. Propuesta de aproximación por riesgo

El “universo” de intermediarios podría dividirse en partícipes “independientes” los que no actúan para ninguna compañía y “dependientes” los que trabajan para una aseguradora.

Los requisitos no variarían dependiendo del tipo societario o personal, sino en razón de las actividades a desarrollar.

Las condiciones para los independientes las debe cumplir el intermediario. La compañía respondería por los dependientes como actividad propia y las condiciones para los dependientes los debe cumplir la compañía respectiva en proporción a los que trabajen para la misma.

Las facultades de la SFC se ejercerían respecto de los independientes por sus acciones y omisiones y respecto de cada compañía por las acciones y omisiones de sus dependientes.

5. Un ejemplo: información al consumidor

Art. 78 CP: " La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización". Art. 3 -1.3. Ley 1480/11: Los consumidores tienen derecho a "Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan" Art. 3. c). Ley 1328/09: Principios que rigen relaciones entre consumidores financieros y vigiladas: Las entidades deben suministrar a los consumidores información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos.

5. Un ejemplo: información al consumidor

Art. 9. Ley 1328/09: Los consumidores deben ser informados como mínimo de (i) las características de los productos o servicios, (ii) los derechos y obligaciones, (iii) las condiciones, (iv) las tarifas o precios y la forma para determinarlos, (v) las medidas para el manejo seguro del producto o servicio, (vi) las consecuencias por incumplimiento del contrato, (vii) la información adicional que la entidad vigilada estime conveniente (...)

En adición, la información que se suministre previamente a la celebración del contrato, debe permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado.

6. Otro ejemplo: La idoneidad

Dado que los seguros refieren un grado alto de complejidad para los consumidores, los vendedores deben contar con la idoneidad necesaria para satisfacer el derecho de información de aquellos.

Aproximación sin tener en cuenta las actividades: Según la circular externa 050/15 de la SF, las aseguradoras deben velar por que los “dependientes” cumplan requisitos de idoneidad (capacidad técnica y profesional). Por su parte, los corredores de seguros deben velar por dichas condiciones respecto de las personas naturales vinculadas.

6. Otro ejemplo: La idoneidad

Avance en lo relacionado con la idoneidad, pero retroceso en materia de ventajas y de riesgos.

- En el caso de agentes y agencias, los costos asociados al cumplimiento de la idoneidad los asume la Compañía y no el intermediario. Así, en lo que hace a los costos de los “dependientes” se cargarán al valor de los seguros y los pagarán los tomadores. Pero los costos de los corredores, corren por su cuenta y quedan en una desventaja significativa frente a las agencias y agentes.
- La idoneidad no es abstracta. Se precisa para la “actividad” que se va a desarrollar.

Archila Abogados

Cll. 90 n° 19 41, off 301 Btá Col.

Tel: +571 618 1697 / 7569655

earchila@archilaabogados.com

earchila@uexternado.edu.co