

# Denuncias por comisiones contingentes. ¿Quién lo entiende?

FRANÇOIS SETTEMBRINO

FERMA, FEDERATION OF EUROPEAN RISK MANAGEMENT ASSOCIATIONS

**P**ocas veces la actualidad ha sido tan fecunda en temas de seguros y corredores como cuando el señor Spitzer se ha puesto a disparar con todos sus efectivos. No estará de más volver a algunos aspectos de esta inesperada crisis: en vez de encontrar soluciones razonables, se tiene la impresión de que nos hallamos a veces en el centro de una caza de brujas sin saber muy bien quiénes son los cazadores y quiénes los cazados, si las aseguradoras, los corredores o los asegurados.

**L**a cruzada emprendida por el señor Spitzer ha asustado a más de uno. ¿Tiene como verdadero objetivo una renovación puramente «ética» de todo lo que afecta, más o menos directamente, a los seguros, los reaseguros y, sobre todo, a los intermediarios? Entonces, ¿por qué un enfoque distinto de los corredores (sobre todo los grandes, empezando por Marsh) y algunas aseguradoras como Chubb y General Reinsurance Corp., mientras que AIG recibe las más duras críticas? ¿Por qué las tomas de posición televisadas y los grandes juicios sumarísimos antes de cualquier proceso? Jamás profesión alguna había sido señalada con el dedo de esta manera. Eso no quiere decir que debemos pasar por alto algunos abusos, ni que no sea necesario abandonar o corregir ciertas prácticas, pero vamos...

La rabia del señor Spitzer quizá proceda de que los hechos de los que acusa ya estaban hace años sobre la mesa. También se puede deber a que las respuestas que se han dado en un pasado relativamente próximo han sido de todo menos satis-

factorias: se acordarán ustedes seguramente de que algunas de las grandes corredurías habían aceptado rebajar su remuneración, pero sólo a los clientes que lo solicitaran. Por otro lado, ¿estamos seguros de que el señor Spitzer y sus acólitos no han sentido la necesidad de darse a conocer y de cuidar sobre todo su propia imagen y hacerse publicidad? Además, sus ataques han tenido un efecto contagioso que daría risa si no se tratara de problemas tan graves, pues la cruzada se extendió rápidamente a otros estados además de Nueva York, que es el coto de caza del señor Spitzer. En fin, gracias a él vamos a empezar a ver claro por todas partes, no sólo en Estados Unidos sino también en todo el mundo.

**P**or lo demás, sólo se contemplan las prácticas de los corredores, aunque también las prácticas contables y financieras de algunas aseguradoras. Incluso aunque las aseguradoras estén retrasadas con respecto a los nuevos imperativos de transparencia, en vez de ponerlas en la picota ¿no habría sido más adecuado ayu-

darlas a modernizarse? Se dice que Basilea II va a contribuir a que sea así, imponiendo una nueva dinámica de transparencia. Vamos a ver.

**E**l segundo efecto perverso de todo este lío ha sido envenenar las relaciones entre proveedores y clientes y someter a los Gerentes de Riesgos y sus asociaciones a una dura prueba. Nos encontramos al inicio de un proceso de reflexión que, si se hace mal, podría desembocar en incomprensiones y enemistades totalmente indeseables. Tratemos, pues, de ver un poco más claro:

- Parece que algunos Gerentes de Riesgos están cuestionados por su alta dirección. Esta, que planea a gran altura sobre los riesgos y la manera de tratarlos y asegurarlos, exige con enfado saber quién ha timado a su organización. Este escenario sólo se vive en las empresas cuyo Gerente de Riesgos, que a menudo no es más que un gestor de seguros más o menos evolucionado, se desenvuelve a gran distancia de esa alta dirección. Si las explicaciones que da no se consideran satisfactorias, su situación corre grave peligro. Pero si se le elimina, se corre el riesgo de perder una experiencia en un campo en el que la experiencia no se adquiere nunca en los libros, sino a través de una larga práctica.
- Otros Gerentes de Riesgos en mejor situación han hablado desde hace tiempo con su dirección general de los problemas latentes, y juntos han podido organizar la maniobra. Si el porvenir se presenta difícil, juntos seguirán encontrando más fácilmente el modo de resolver las dificultades.
- Las empresas mejor preparadas son las pocas que cuentan con las ventajas de un CRO o Chief Risk Officer (consejero delegado de riesgos) y algunas de ellas incluso ya han resuelto el problema, sin esperar al cazador Spitzer. En principio, para estas empresas las «fees», «commissions» y otros emolumentos no tienen secretos, sino que los usan o pasan de ellos según convenga a sus intereses.
- Por su parte, la nueva presidenta de RIMS invita a todos los Gerentes de Riesgos a movili-

zarse para llevar a buen puerto una profunda reforma de las prácticas actuales. Los susodichos Gerentes de Riesgos de la primera clase, deberán a toda costa subir de categoría para que la alta dirección se preocupe de verdad del problema. Si, a su vez, las empresas acuden a sus federaciones profesionales, tienen la ocasión de acercarse más a la buena solución gracias a un diálogo en la cumbre entre autoridades, aseguradoras y corredores. Pero esto no es todo, porque una parte de las dificultades procede de las actitudes de las propias aseguradoras en el pasado, y cualquier cambio posible pasa por sus manos. Para los corredores es más complicado, pues se encuentran entre las dos partes, aseguradoras por un lado y clientes por el otro, por lo que tendrán que saber navegar entre dos aguas. No todos tienen la talla de los grandes brokers, por lo que sus prácticas son menos dominantes y su pequeño tamaño les da más flexibilidad.

- Todos los corredores están de acuerdo en condenar severamente los trucos del mercado, tal como los practican algunos. Se trata de auténticas estafas, y esas prácticas se deben desterrar para siempre. La cuestión que se plantea es cómo hemos podido llegar a este extremo: una maniobra fraudulenta sólo puede proceder de un acuerdo entre varios, entre los que será muy difícil saber quién empezó y quiénes no han tenido más remedio que sufrir la presión de los demás.
- Por el contrario, la cuestión de las sobrecomisiones aparece claramente como más compleja. Se la debe dividir en dos: una parte que representa la compensación por la tarea que realizan los corredores por cuenta de las aseguradoras, y esa parte se puede fijar sin gran dificultad. Basta un poco de lucidez para saber distinguir lo que es un servicio de lo que no lo es, para establecer quién es el beneficiario último del servicio en cuestión y para imputar su coste a quien corresponda. Por lo demás, las otras cantidades, sea cual

sea su forma y su cuantía, son a menudo idea de las propias aseguradoras y sabemos que su inventiva no tiene límites. Para alcanzar un volumen de primas fijado se sucederán viajes sorpresa al extranjero y regalos en forma de aparatos electrónicos de todo tipo. Y, para terminar, complementos en forma de comisiones contingentes adicionales.

- ¿Dónde empieza y dónde termina el abuso? Como las aseguradoras, sobre todo las que han hecho bandera de no trabajar más que a través de intermediarios, tienen interés en fidelizar a sus corredores y como el mejor medio para ello es el acicate de más ganancias a partir de un cierto volumen de primas, sin duda no van a dejar de hacerlo. De todas maneras, siempre encontrarían otro medio de llegar a los mismos resultados. Los corredores dicen que no hacen más que aprovecharse de un sistema que les es ajeno, puesto que ha sido inventado por los diseñadores de los seguros. Sin pensar que los corredores sean angelitos, es muy posible que hayan exagerado un poco mostrándose más golosos de lo normal o poniendo precio a su lealtad.
- En todo caso y en todo el mundo, todos los intermediarios, sean del tamaño que sean, prometen la más completa transparencia. Pero otro efecto perverso de la actual situación es que algunos grandes corredores ya han anunciado que ciertos servicios que incluso estaban dispuestos a prestar gratis, habrá que pagarlos en el futuro. Hasta están dispuestos a dejar de tratar con los que no estén de acuerdo o incluso con aquellos a los que no consideren rentables. Se esperan algunas discusiones y no pocos chalaneos. ¿Se debería promulgar una ley que prohibiera cualquier tipo de discriminación en este campo?
- Mientras tanto, he aquí que nuestros amigos americanos se encuentran con otro problema de conciencia. Las empresas a las que se destinan los fondos propuestos por los corredores

al señor Spitzer como compensación honoraria, que ya han sido pagadas con los fondos de reserva, ¿van a manifestarse reclamando su «deuda» o se van a callar, reservándose para, si la cosa fracasa, presentar el caso ante los tribunales, o no van a reclamar nada? Esta cuestión afecta a clientes de todo el mundo, es decir, también a los no americanos. Si es evidente que no reclamar sería en cierto modo de tontos, ¿cómo se presenta la cuestión? Por ejemplo, Marsh va a proponer una devolución a cada cliente calculada según fórmula aprobada por el señor Spitzer durante un periodo de cuatro años. Aceptar esta solución supone renunciar al recurso, no sólo en cuanto a las sobrecomisiones en litigio, sino también respecto a otras posibles malversaciones. Rechazarla equivale a elegir entre una indemnización garantizada y los resultados siempre problemáticos de un proceso judicial separado. Me parece que algunos van a perder el sueño más de una noche.

- Las organizaciones extranjeras de gerencia de riesgos, que como RIMS han aceptado en sus filas a algunas aseguradoras, corredores y consultoras, están perplejas. ¿A quién acudir o cómo atacar el problema sin dejar a algunos descontentos? Estamos en una situación parecida a la de la UNICE que, siendo una asociación patronal, muy difícilmente puede adoptar una actitud de defensa de sus empresas que ni mucho menos agradaría a los proveedores de servicios, entre los que hay gente tan poderosa como bancos y compañías de seguros.

**A**quí tenemos otra prueba de que el riesgo está en todas partes y que ninguna solución será neutral por lo que afecta a todos y cada uno. Si el futuro equilibrio se produce por la buena voluntad de todos, tanto mejor. Si va a conducir a nuevas disputas, todos saldrán perdiendo. ¿Es esto lo que quería el señor Spitzer?