

EL CONTROL INTERNO Y LA RESPONSABILIDAD PENAL EN LA MEDIACION DE SEGUROS PRIVADOS

Jaime Gómez-Ferrer Rincón / Alfredo Liñán Lafuente

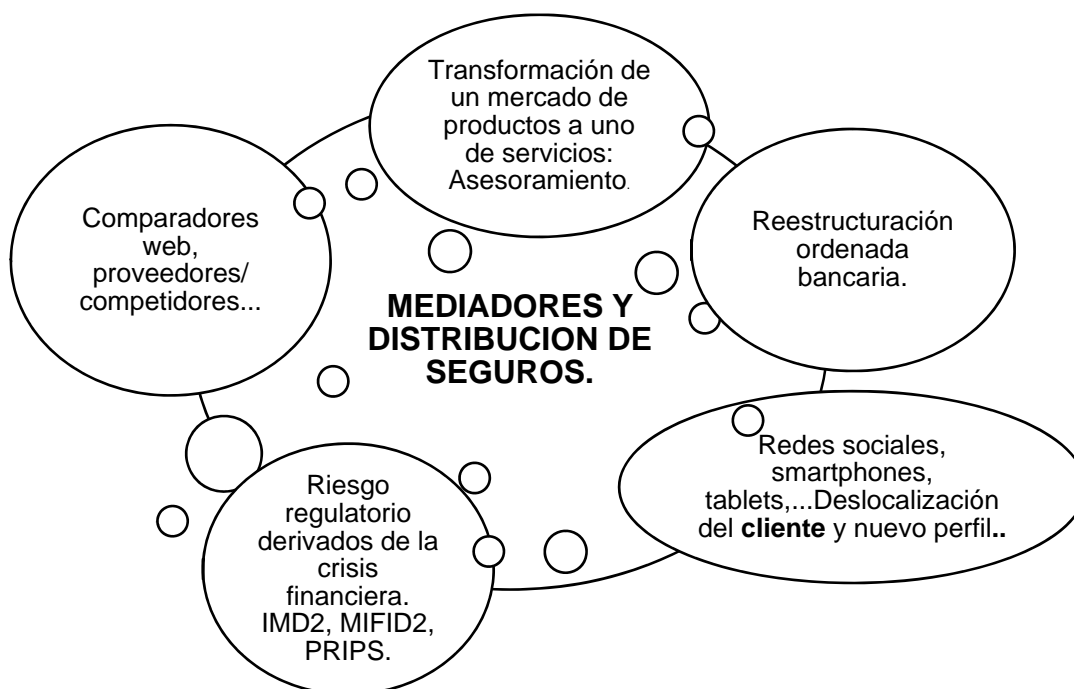
“La mejor manera de retener a los clientes es pensar todo el tiempo en cómo darles más por menos.” Philip Kotler

Dentro de la distribución de seguros en España, además de los estudios realizados sobre la normativa vigente o sobre la contabilidad de los mediadores, resultaba necesario un análisis exhaustivo sobre las necesidades de profesionalización de los mediadores de seguros y de las entidades aseguradoras en relación a sus canales de distribución. Toda entidad, gestora o intermediario, debe ser consciente de cuál es su situación y su grado de desarrollo en relación a las necesidades profesionales mínimas de gestión de una empresa en el mercado asegurador. Entre otros aspectos, debe conocer los riesgos a los que se enfrenta, estableciendo mecanismos para identificarlos, analizarlos y tratarlos, particularmente a través de la implantación de un control interno. El libro *“El control interno y la responsabilidad penal en la mediación de seguros privados”* muestra una *“foto”* de la situación y necesidades de los **canales de distribución de seguros**, no sólo desde el punto de vista del mediador, sino también, como se expone en la parte cuarta del mismo, desde la perspectiva de la responsabilidad penal de los mediadores personas jurídicas y de la entidad aseguradora en función del uso de sus canales de distribución.

Hemos de comprender el estudio desde la particularidad del negocio de los mediadores de seguros, donde la problemática fundamental actual se centra en la **retención y fidelización del cliente** y el **desarrollo del negocio** a través de nuevas herramientas de distribución, control de la competencia existente a través de los nuevos canales de distribución, etc. A estos desafíos del mercado se une un riesgo regulatorio incipiente ante los numerosos proyectos legislativos europeos que afectarán a la distribución de seguros y las actuales lagunas regulatorias existentes frente a situaciones de mercado. En este trabajo hemos enfocado ese control interno hacia el objetivo básico del mediador en el contexto económico actual que no es otro que la protección del *“core”* de su negocio: **el cliente**.

La distribución de seguros en España presenta una serie de factores dinámicos que deben ser controlados por los agentes económicos intervinientes.

Entre otros:



Este nuevo escenario, necesita nuevos planes estratégicos y enfoques del negocio, nuevo aprendizaje, así como medidas de control, particularmente en lo relativo al “gobierno corporativo”, la parte más comercial y de asesoramiento del negocio y un nuevo enfoque de marketing y comunicación.

La Disposición adicional primera de la Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados afirma que *“En lo no previsto en esta Ley, se aplicará con carácter supletorio el Texto Refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, aprobado por el Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre”*, por lo que se remite en relación con la utilización de mecanismos de control interno y auditoría interna al Texto Refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, aprobado por el Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre. Por tanto, los mediadores, no sólo deben desarrollar un sistema de control interno adecuado para cumplir la norma, sino como parte de la profesionalización del sector y el cumplimiento de objetivos de modernización. La gerencia de riesgos y la mediación están condenadas a entenderse y se torna indispensable, no porque lo diga la norma, sino por su irrefutable valor añadido en una entidad, en este caso de mediación de seguros.

La novedad en este estudio, reside en la escasez de conocimiento y desarrollo en materia de *compliance* para los mediadores de seguros, y el impacto directo

e indirecto del mismo, en las entidades aseguradoras, ante por ejemplo, los retos del actual proceso de reestructuración financiera.

El libro aborda, de una manera práctica, una primera parte, donde un mediador se puede familiarizar con conceptos básicos relacionados con el objetivo del mismo.

En la segunda parte distinguimos entre:

- Cuestiones comunes a los distintos mediadores de seguros, con especial referencia a la gestión de riesgos, la publicidad y a la importancia de la comunicación y el marketing en el negocio.
- Una parte específica para los casi 5.000 corredores de seguros que operan en el mercado español, donde se realiza un enfoque más orientado a las pymes, en aras de mejorar su operativa, sus procesos y forma de negocio, redundando en beneficio del cliente.
- Una parte final específica referida a los operadores de bancaseguros y los agentes de las entidades aseguradoras, donde se revelan las necesidades de control interno ante la práctica comercial observada por estos mediadores, el impacto de la reestructuración financiera y su especial importancia como principales mediadores en el ramo de vida y fomento del ahorro para la jubilación.

La actuación de todos estos canales de distribución repercute en las entidades aseguradoras, no sólo en su cuenta de resultados, sino en la valoración de riesgos como el operacional, el reputacional, el regulatorio y el de suscripción, entre otros y finalmente en la carga de capital. El conocimiento del grado de desarrollo de implementación de dicho control interno, servirá no sólo para suplir las carencias de los mediadores, sino también, para valorar por parte de las entidades aseguradoras, los canales de distribución que utilizan y gestionar más eficientemente los riesgos existentes.

Requiere especial mención el esfuerzo de sistematización de los múltiples criterios de mediación de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP), recogidos en la parte tercera del libro y que reflejan interpretaciones y soluciones a la operativa diaria de los mediadores, aportando un gran valor para la mejora de la llevanza del negocio.

La cuarta parte del libro es la resultante de la entrada en vigor el 23 de diciembre de 2010, de la Ley Orgánica 5/2010 de 22 de junio, de Reforma del Código Penal. Por primera vez en la historia del derecho penal español, se contempla la **responsabilidad penal de la persona jurídica**.

Finalmente, se exponen las perspectivas del sector asegurador en materia de prevención del blanqueo de capitales, ante la obligación de las entidades aseguradoras y de los corredores de seguros que operen en el ramo de vida como sujetos obligados y el recién publicado borrador de Directiva de 5 de febrero de 2013 y el próximo reglamento de desarrollo de la actual Ley

10/2010, de 28 de abril, de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.

El libro recoge por tanto las necesidades de control interno de una parte del *core* del sector asegurador, como es la distribución de productos de seguros a través de los distintos canales y lo hace sin perder de vista todos los proyectos regulatorios europeos (**IMD2, PRIPS, MIFID, UCITSV, Solvencia II**) que exigirán una mayor profesionalización del sector con un nuevo **enfoque aproximado al riesgo**.

A lo largo de este libro se desglosan las áreas de riesgo de los mediadores y su responsabilidad, en relación con las entidades aseguradoras y los consumidores, los fallos de mercado a través de ejemplos así como los conflictos de interés y demás aspectos operativos mejorables por los mediadores, beneficiando finalmente al cliente, así como un análisis en materia de gestión de riesgos del mediador.

Hemos querido que el libro verse sobre el control interno en la mediación, interpretando el concepto en un sentido amplio, para incluir aspectos tan engarzados como la responsabilidad social corporativa, la auditoría interna y la gestión de riesgos.

Entiéndase por tanto la presente publicación como un intento de poner en negro sobre blanco las obligaciones que afectan al mediador de seguros, y por extensión, a las empresas aseguradoras, en relación a sus canales de distribución, redactado con la firme intención de que pueda servir como guía y ayuda a todos los operadores del sector.

Si este libro puede ser útil a un solo mediador, habrá valido la pena el esfuerzo. Si lo fuera a muchos, se habrá cumplido la finalidad que desde un principio perseguían los autores y FUNDACIÓN MAPFRE.