

La intermediación de seguros en Colombia debe ser profesionalizada

Luis Eduardo Clavijo, Vicepresidente Jurídico
Fasecolda

El seguro, como una institución «por medio de la cual un gran número de existencias económicas amenazadas por peligros análogos se organizan para atender mutuamente a posibles necesidades tasables y fortuitas de dinero»¹, requiere, para su explotación masiva, un engranaje adicional: el de la intermediación.

En efecto, el acercamiento de los dos extremos de la relación aseguradora, el asegurador y el tomador, se facilita gracias a la intervención de un tercero que, con independencia de la figura jurídica que adopte, identifique las necesidades de aseguramiento de los consumidores con el fin de orientarlos a trasladarlas a un asegurador.

Entendido el seguro como un intangible, es decir, una promesa cuya concreción solo se da cuando el evento

amparado se materializa, la labor de intermediación no puede limitarse al simple acercamiento de las partes, sino que, debe incluir la tarea de informar al cliente las características del producto.

De ahí la necesidad de profesionales altamente capacitados que tengan un amplio conocimiento de los productos que ofrecen y de la aseguradora que representan, para que puedan identificar a sus potenciales usuarios e ilustrarlos sobre una adecuada decisión de aseguramiento.

1. Manes, Alfredo. Teoría general del seguro, tomo I, pág. 2.



En Colombia, la regulación de la actividad de intermediación de seguros es sencillamente anacrónica. La Ley 65 de 1966 y el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, normativas de mayor rango en la materia, se limitan a describir los tipos de intermediación aceptados en nuestro ordenamiento (agentes, agencias y corredores), haciendo una somera descripción de las actividades que se les autoriza desarrollar.

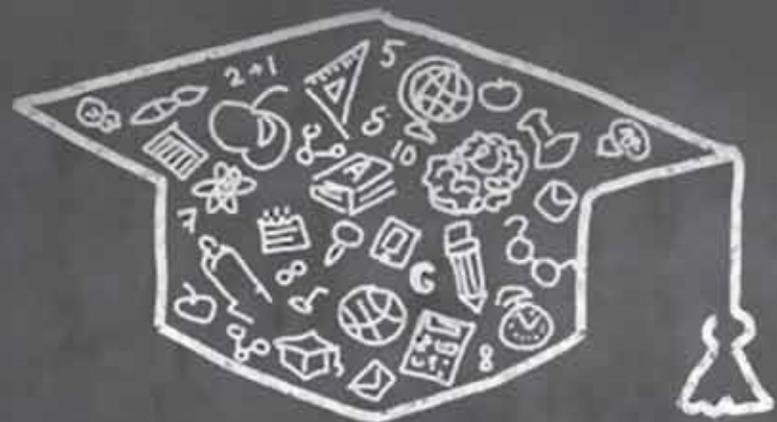
En este contexto, urge llevar a cabo una actualización de la normatividad para ponerla a tono, no solo con los estándares internacionales sino con la propia dinámica del negocio asegurador en el mercado colombiano. De acuerdo con el informe rendido bajo el Financial Sector

Assessment Program (FSAP) del Banco Mundial, para el año 2014 los agentes, agencias y corredores gestionaban el 78% de la comercialización de seguros de todo el mercado en Colombia.

En este orden de ideas, quisiera abordar tres aspectos que, a mi juicio, deberían ser regulados en una reforma de la actividad de intermediación en Colombia:

- **Capacitación**

Es claro que las compañías de seguros, en su afán de incrementar sus volúmenes de ventas, se pueden ver incentivadas a diseñar cursos de ca-



pacitación sin los mínimos requerimientos de calidad. En consecuencia, el nivel de preparación académica que requiere la profesión de intermediario de seguros se limita a unos conocimientos mínimos definidos por una determinada compañía de seguros.

La propuesta es reglamentar el oficio, crear la carrera de intermediación a un nivel de educación media superior con la debida aprobación de los programas ofrecidos por los centros educativos y diseñar programas de profundización para los ramos con mayor grado de complejidad.

- **Idoneidad**

En algunos países, como es el caso de Colombia, se han adoptado sistemas de certificación de estudios en instituciones educativas o en compañías aseguradoras. Otros, por el contrario, han preferido implementar un sistema de evaluación, de manera que el intermediario acredita su conocimiento en seguros mediante la presentación periódica de un examen.

Por ejemplo, en España, la Ley 26 de 2006 señala que los intermediarios deben acreditar haber superado un curso de formación impartido por una institución con aprobación del Estado para tal fin. En Nueva York, se requiere aprobar un curso de formación, con un número de horas entre 20 y 90 según el tipo de seguro, impartido por una entidad avalada por el Departamento de Servicios Financieros del Estado de Nueva York y, una vez expedida la licencia, se deben presentar exámenes cada dos años.

En Colombia ya se empieza a manifestar la exigencia de requisitos de idoneidad similares a los de los ejemplos anteriores. La ley 1562 de 2012, que regula el sistema de seguridad social en el ramo de riesgos laborales, reglamentada, entre otros, por el Decreto 1637 de 2013 y por la Reso-

➔ Reglamentar el oficio, crear la carrera de intermediación a un nivel de educación media superior con la debida aprobación de los programas ofrecidos por los centros educativos.

lución 892 de 2014 del Ministerio de Trabajo, estableció que la labor de intermediación de seguros en el ramo de riesgos laborales puede ejercerse previa acreditación de un curso de conocimientos específicos en estos temas cuyo contenido es definido por el Ministerio de Trabajo.

Colombia debe seguir estableciendo criterios de idoneidad para intermediarios, conforme a lineamientos de países como España o algunos de Norteamérica y, en tal sentido, debe ser la Superintendencia Financiera de Seguros quien se encargue de realizar las pruebas de idoneidad con una prudencial periodicidad y con el grado de especialidad que se requiere en cada uno de los ramos.

- **Registro**

Este aspecto no es más que una necesaria consecuencia de un buen funcionamiento de los dos anteriores. En efecto, si se otorga una adecuada capacitación y el Estado ejerce un control periódico del nivel de preparación que los intermediarios de seguros tienen en función del ramo que comercializan, es muy fácil establecer un mecanismo a través del cual el consumidor y las compañías de seguros puedan verificar las competencias y la trayectoria del intermediario.

Hoy en día, este tipo de información es administrada por cada una de las compañías de seguros donde está vinculado el intermediario, motivo por el cual no puede ser confiable o de fácil acceso para el consumidor de seguros.

En este orden de ideas, la Superintendencia Financiera debería de ser la encargada de administrar lo que podría denominarse como el registro unificado de intermediarios de seguros (RUIS). El RUIS permitiría que cualquier persona solicite información sobre un intermediario, relacionada con su experiencia, ramos de seguros acreditados y sanciones disciplinarias por un inadecuado ejercicio de su profesión.

➔ **Urge llevar a cabo una actualización de la normatividad para ponerla a tono, no solo con los estándares internacionales sino con la propia dinámica del negocio asegurador en el mercado colombiano.**

En el tema disciplinario, el ente de vigilancia y control debe crear las instancias donde se ventilen los procesos que tanto las compañías como los consumidores interpongan en contra de los intermediarios.

En efecto, una propuesta de esta magnitud supone un giro copernicano en materia de regulación de la intermediación en Colombia. Esto implica que cualquier acción hacia una profesionalización debe hacerse de forma gradual, con periodos de transición y sin desconocer la experiencia y trayectoria de los intermediarios que durante muchos años han venido ejerciendo su oficio.

En conclusión, una reforma legal a la actividad de intermediación de seguros en Colombia no puede dar más espera, pero también debe hacerse con la prudencia que supone un cambio de tal magnitud. Las experiencias internacionales en mercados aseguradores más desarrollados, nos brindan herramientas que pueden contribuir a una profesionalización del intermediario de seguros en beneficio del consumidor y, por ende, de la reputación de la industria aseguradora. 