

Se Fortalece el Rol Profesional

Los problemas locales e internacionales obligan a los brokers y productores asesores de seguros a aguzar el ingenio para encontrar respuestas a las necesidades de los asegurados con precios y condiciones que puedan afrontar. Sin embargo, en plena crisis, crece la valoración de su rol profesional por parte de los clientes y se incrementa el volumen de negocios que manejan.

La situación macro de la industria aseguradora mundial es compleja. El negocio sigue navegando una de las eta-

pas más difíciles de las últimas décadas, producto de las fuertes pérdidas de capital y la baja de rendimientos financieros. *security* de las aseguradoras con las que trabajan. Por otro, la falta de capacidad del mercado y el endurecimiento de costos y condiciones les dificulta encontrar respuestas a los clientes en términos y precios que puedan afrontar.

Preocupaciones

Gonzalo Castro Feijoo, director comercial de Marsh S.A., señaló: "El mercado local se encuentra con la dificultad de asumir importantes riesgos por la baja capacidad y la disminución de los contratos de reaseguros".

Por su parte, Ricardo Stier, COO de Aon Risk Services Argentina, dijo: "Nos preocupa el achicamiento del mercado en general, tanto aquí como en el exterior. Los *players* son cada vez menos y la consecuencia de ello es el endurecimiento del negocio en

neral ofrecen condiciones de cobertura más restringidas".

"Las circunstancias actuales -dijo el eje-



Gonzalo Castro Feijoo, Director Comercial de Marsh S.A.

cutivo- nos llevan a preocupaciones por la solvencia de las aseguradoras locales e internacionales, la consistencia de las políticas de suscripción de las mismas, donde hemos presenciado cambios drásticos de actitud hacia riesgos en Argentina, especialmente en riesgos que involucran responsabilidades que deben afrontarse años después de que se suscribió la póliza original. Las aseguradoras locales que están dispuestas a cubrir grandes riesgos y que cuentan con los recursos financieros y profesionales son cada vez más limitadas".

En consecuencia, el mercado local está teniendo que absorber no sólo las consecuencias del descalabro que se desató en el país en diciembre de 2001 (con la salida de la convertibilidad, pesificación, default de la deuda, etc.) sino también el fuerte impacto de la realidad internacional.

Sin embargo, los brokers y productores de seguros profesionales de la Argentina no pueden dejar de estar contentos. Aunque despliegan una larga lista de preocupaciones y reclamos, en los hechos, con la suba de tasas, su negocio creció significativamente en términos de volumen de primas y comisiones. A lo que se suma que desde mitad del año pasado, vienen registrando un mayor movimiento en nuevas ventas.

Sin embargo, el trabajo no es sencillo. La dura situación local e internacional los enfrenta a dificultades en dos líneas. Por un lado, las quiebras de operadores, la baja de calificaciones y los cambios de estrategias a nivel mundial, y la delicada situación de solvencia de algunas aseguradoras locales los obliga a hacer un estricto análisis del



Ricardo Noguera, Director Comercial de Herzfeld & Levy

costos y coberturas. No resulta fácil compatibilizar las apetencias de los aseguradores y reaseguradores con la necesidad de nuestros clientes de obtener condiciones competitivas".

Lo cierto es, como dijo Ricardo Noguera, director comercial de Herzfeld & Levy, asociado con el broker internacional Willis, que "hoy existe un mercado de seguros con los niveles de tasas más altas en muchos años, con menos compañías aseguradoras y reaseguradoras de primer nivel, y que en ge-



Ricardo Stier, COO de Aon Risk Services Argentina

"Hoy existe -continuó- un mercado de seguros con los niveles de tasas más altos en muchos años, con menos compañías aseguradoras y reaseguradoras de primer nivel, y que en general ofrece condiciones de cobertura más restringidas. Por otro lado, muchas empresas han emprendido cambios en su nivel de actividad, productos que manufactura, mercados a los que exporta. Los costos de contratar sus riesgos, considerando los que debe asumir por deducibles y los de transferencia a través de contratos de seguros, son una importante preocupación para el empresario. Como brokers aportamos nuestro especial cono-



Manuel Lamas, Presidente de AAPAS

cimiento para buscar la mejor alternativa de transferencia de riesgo a aseguradoras y reaseguradoras de primera línea, basados en el buen diseño de cada programa, y las necesidades de cada cliente en particular”.

Manuel Lamas, presidente de la Asociación Argentina de Productores Asesores de Seguros (AAPAS), acordó: “Las principales preocupaciones respecto del mercado local e internacional de seguros se concentran en la ausencia de capacidades para dar respuestas acordes a la particular situación de la Argentina”.

Al contexto internacional de incremento de costo de reaseguro (producto de las fuertes pérdidas y reducción de capacidades) y la caída de solvencia de varios operadores, Ricardo Rosenthal, presidente de Makler S.A., suma otras preocupaciones sobre el mercado local: la fuerte reducción de la liquidez, el incremento del stock de juicios, y la falta de alertas tempranas de la SSN en la evaluación de aseguradores con problemas de solvencia.

Ventas

En términos de ventas, los brokers están conformes. Stier comentó: “Estamos muy contentos con lo hecho hasta ahora. Hemos superado nuestro presupuesto de ventas que, valga la aclaración, hicimos el año pasado, antes del ‘veranito’ y con perspectivas cambiarías muy distintas a las que finalmente tuvimos. Para los próximos meses seguimos siendo optimistas”.

Además, la crisis ha reforzado la importancia de su presencia frente al cliente. El ejecutivo de Aon dijo: “El lado positivo de esta situación es que nuestro rol profesional se ha visto fortalecido por la creciente tendencia de los clientes a revisar el enfoque

de su manejo de riesgos. Para esto es necesaria una visión global e innovadora que estamos en condiciones de aportar en virtud de nuestros recursos”.

En la misma línea, Noguera, de Herzfeld & Levy, explicó: “El rol del broker se hace más visible en tiempos de cambio donde existen múltiples variables para las empresas en materia de riesgos y de seguros, ya que la colaboración de los brokers en el análisis de riesgos y el diseño de programas de seguros adecuados a las circunstancias de cada empresa contribuyen en la reducción del costo de riesgo de cada una”.

Por otro lado, Rosenthal señaló: “Hoy las PyMEs requieren cada vez más asesoramiento técnico en criterios de valuación de activos, control y gerenciamiento de riesgos (criterios de retención y transferencia de riesgos), conocimiento más profundo de las coberturas y selección de aseguradores”.

Además, esperan un aumento en las ventas para lo que queda del año. Castro Feijoo dijo: “Las ventas se han estabilizado pero esperamos un repunte para los próximos meses. Estamos a la espera de un crecimiento en la obra pública y la construcción”.

En tanto, Lamas explicó: “Las ventas han experimentado un leve repunte desde mediados del año pasado hasta el presente. Nuestros socios han incrementado su facturación. Ello se debe, básicamente, a que se han defendido las carteras y se han actualizado los valores a riesgo. Así como la economía necesita del crédito para su expansión, el crédito necesita del seguro para eliminar incertidumbres. Si estas condiciones, que por ahora sólo se insinúan, se articulan y expresan en los próximos meses, asistiremos a un crecimiento en el que los productores mantendremos nuestras posiciones en el mercado”.

Para Rosenthal, “las ventas en el sector de riesgos industriales se han incrementado y parece que seguirán creciendo fundamentalmente en el segmento de empresas de capital nacional. Algunos rubros que habían desaparecido están retornando a la actividad”. Sin embargo, aclaró que aún no se advierte inversión en la mayoría de los clientes.

Problemas

Los principales problemas que denuncian los brokers están en la colocación de grandes riesgos y en riesgos PyMEs.

Castro Feijoo sintetizó: “En grandes ries-



Ricardo Rosenthal, Presidente de Makler S.A.

gos hoy es menor la cantidad de compañías aseguradoras que pueden participar si lo comparamos con el escenario anterior a la devaluación. Sus contratos han variado visiblemente. Lamentablemente, para el mercado asegurador, las capacidades se han reducido sustancialmente. Las aseguradoras se están retirando de la participación en los *frontings*. En riesgos PyMEs, se necesita que las aseguradoras acompañen la problemática del sector, muy castigado pero en franca recuperación, con la aceptación de riesgos conflictivos y planes de pago más flexibles”.

Rosenthal mencionó como dificultades en grandes riesgos: la falta de capacidad; la alta concentración en pocas aseguradoras “con suficiente solvencia moral y material”, lo que advierte que en algunos riesgos puede tornarse oligopólico; el fuerte incremento de costos en primas y deducibles; y las prácticas de suscripción más exigentes. Además, señala la menor cantidad de aseguradores con voluntad de aceptar *frontings* de reaseguros facultativos. “Hay un importante incremento de coberturas no admitidas u *off shore* en riesgos que siempre fueron emitidos localmente (por lo menos la primera capa en RC y coberturas patrimoniales de daños). Hoy algunos brokers y risk managers internacionales, ante restricciones en el flujo de fondos, los costos impositivos y de *frontings*, están optando por esta solución de características ilegales”, afirmó el titular de Makler.

Por su parte, Stier de Aon señaló como problemas: “En grandes riesgos, el endurecimiento del mercado y las dificultades para emitir los *frontings*. En PyMEs y en masivos no tenemos mayores problemas. Obviamente también está presente el factor costos y

aceptación de algunos riesgos, pero en líneas generales estamos creciendo muy bien”.

En tanto, Lamas, de AAPAS, dijo: “Los principales problemas radican en las trabas y restricciones impuestas por la situación del reaseguro a las políticas de suscripción de las aseguradoras. Nuestro reclamo a ellas, mas allá de los temas puntuales, radica en demandar mayor creatividad y coordinación entre las mismas y las compañías para poder dar cobertura a grandes y medianos riesgos”.

Productos

En términos de productos, Castro Feijoo explicó: “La cobertura de Responsabilidad Civil es hoy muy demandada, especialmente de RC Producto. Sin embargo, la colocación es muy difícil, ya que las capacidades de las aseguradoras han disminuido notablemente. Son pocas las aseguradoras que desean analizar estos riesgos. Asimismo, las coberturas de mala praxis y de D&O son hoy muy demandadas por las empresas, pero pocas aseguradoras asumen estos riesgos”.

Stier, de Aon, coincidió: “Los productos más demandados pero difíciles, aunque no imposibles de colocar, son algunos rubros del sector corporativo: responsabilidades profesionales y específicamente D&O”. Y, en línea con la mayor necesidad de asesoramiento por parte del cliente, agregó: “Hoy la mayor demanda se centra en ‘nuestro producto’, es decir, en lo que Aon agrega como valor a sus clientes. Las necesidades en materia de asesoramiento son crecientes y van más allá de un producto específico. Hemos crecido en temas no tradicionales como salud o consultoría en recursos humanos pero también en PyMEs y líneas personales, en función de nuestro enfoque comercial del segmento”.

En esta línea, Lamas disparó: “Oferta y demanda son términos que tal vez no se adecuen a la mecánica del seguro. Los seguros que se solicitan, excluyendo a los que son requeridos por legislaciones vigentes, generalmente provienen de una percepción muy clara del riesgo por parte de los asegurables. Esa misma percepción, acrecentada, es devuelta por los aseguradores con tasas elevadas o directamente con negativas a suscribirlos”.

Profesionalización

Rosenthal delineó el “hoy” de la profesión en la Argentina. Entiende que “existen

cuatro niveles de asesores en seguros: 1) Brokers internacionales que responden a los lineamientos de sus casas matrices. 2) Unos pocos brokers locales muy profesio-

Reclamos al Gobierno

- Castro Feijoo: “Reglas claras para las aseguradoras: cómo se evaluarán las compañías y qué sucederá con los capitales mínimos”.
- Stier: “Medidas sencillas pero importantes para poder eficientizar los procesos de las aseguradoras. Esto tiene que ver con cuestiones tan simples como la aceptación legal de las emisiones electrónicas, formatos y numeraciones de cláusulas uniformes para todo el mercado o la modificación de los requisitos de facturación, para abaratar los procesos de emisión”.
- Rosenthal: “Alertas tempranas de la Superintendencia de Seguros en la evaluación de aseguradores con problemas

nales con tecnología del primer mundo en lo que a capacidad técnica, comercial, administración y de sistemas se refiere. En general adquieren sus conocimientos técnicos por medio de relaciones comerciales internacionales. 3) Brokers locales con conocimientos técnicos limitados o no actualizados que eventualmente operan con aseguradores de escasa solvencia, dado que obtienen de ellos costos bajos (suscripción laxa) y altas comisiones, y priorizan sus ingresos por encima de la seguridad y asesoramiento. 4) Productores que trabajan con uno o dos aseguradores y encuentran limitadas sus posibilidades de crecimiento por falta de mercados, productos, capital de trabajo y conocimiento. Existen productores capacitados, pero en su mayoría esta capacitación está limitada a algunos riesgos tales como Automotores, Combinado Familiar e Integrales”.

Y agregó: “Además, han aparecido organizaciones de productores que brindan solamente un servicio administrativo y que por volumen acceden a más aseguradores y mayores comisiones. En general aquí no existe capacitación técnica ni asistencia comercial directa con los clientes del productor”.

En cuanto a su nivel profesional, los brokers consultados consideran que la evolución ha sido importante durante la última década.

Castro Feijoo dijo: “El broker en la Argentina se ha ido profesionalizando cada vez más. El cliente necesita de un excelente profesional en quien delegar el asesoramiento

de solvencia”. “Mayores controles para productores asesores, en general unipersonales, en lo que se refiere a los conocimientos técnicos, gestión de cobranza, control impositivo, control de anulaciones y traspasos de carteras”.

- Lamas: “Afirmar la seguridad jurídica, comenzando por hacer respetar las leyes vigentes para el sector. Sería deseable que se derogara el Decreto N° 855/94 y las Resoluciones N° 429, 407 y 90 (vinculadas con el régimen de cobranzas) de sucesivos ministros de economía, que lo único que han aportado al sector asegurador han sido mayores costos y menor claridad”.

y colocación de sus activos. Los momentos actuales llevan al broker a un continuo perfeccionamiento de sus estructuras profesionales. La especialización es la clave”.

Para Stier, “las circunstancias del país y la actividad aquí y afuera han planteado un claro y permanente desafío de profesionalismo y capacitación. Como en todo desafío, están los que lo enfrentan proactivamente y otros que lo ignoran y la ola les pasa por encima. Me alegra decir que somos parte de los primeros”.

En tanto, Lamas dijo: “A más de veinte años de la sanción de la Ley N° 22.400, en términos muy generales, el balance de la profesionalización y la capacitación sectorial es satisfactorio. El objetivo sigue siendo producir una ‘nivelación hacia arriba’ de las capacidades de asesoramiento y venta. Fracasado el experimento de la *bankassurance*, es hora de expresar en acciones concretas las definiciones de la mayoría de los aseguradores respecto del papel que los productores desempeñan en su estrategia de servicios”.

No caben dudas, los brokers y productores asesores del mercado de seguros saben que de su perfeccionamiento permanente depende no sólo su crecimiento sino también su supervivencia en el negocio. ■