

lunes, 25 de abril de 2022

Foro Nacional de Seguro 2022

Documento para la Sostenibilidad del Mercado

El Foro Nacional de Seguros 2022, organizado por la Asociación Argentina de Productores Asesores de Seguros – AAPAS, se llevó a cabo en Yacht Club de Puerto Madero calle Victoria Ocampo 100 - CABA el día 31 de Marzo de 2022. A 62 años desde la creación, AAPAS, Asociación que abraza a todos los profesionales del país, logró el punto de inflexión al promulgar la Ley 22.400 en el año 1981. Estos hechos constituyen hitos trascendentales de la tarea institucional realizada en representación del carácter profesional de la labor de los PAS.

Este documento tiene su principal foco puesto en la sostenibilidad del mercado asegurador y como conviven en un mismo ecosistema el Regulador, PAS, Aseguradoras, Consumidores, Liquidadores de Siniestros y demás colaboradores de la industria aseguradora. Estos actores son responsables de que el sistema sea sostenible en el tiempo, y que se visualice en los consumidores confianza y como lógica consecuencia desarrollo para la actividad (aumento de PBI en Seguros 3.02%).

Para que haya cultura aseguradora en el gen argentino, los actores deben comprometerse a ser vectores de conocimiento y generar conciencia de la protección en la sociedad. Sin lugar a dudas, el PAS es el principal referente, porque es autónomo e independiente y porque está en contacto permanente con los asegurados que necesitan información certera sobre los riesgos que poseen, propuestas concretas y soluciones a sus problemas.

Además de los PAS, un factor fundamental para el desarrollo del mercado asegurador es la comunicación masiva de las propias aseguradoras de cara a los asegurables y asegurados.

El acto de apertura estuvo a cargo de la Dra. Ana Durañona Gerente de Coordinación General en Superintendencia de Seguros de la Nación, Alexandre M. Camillo Superintendente de Susep, Lic. Sebastian Del Brutto Presidente de AAPAS.

Quienes destacaron varios puntos de sus gestiones:

- La SSN impulsa un trabajo en conjunto con la Unidad de Información Financiera, para sacar al PAS de patrimoniales como sujetos obligados de la UIF. Donde solo deberían estar alcanzados como sujetos obligados por la Ley de lavado, aquellos PAS que operen Seguros de Vida con Ahorro y Seguros de Retiro. Para ello se requiere la modificación por ley y se estima que podría ocurrir durante el transcurso del presente año legislativo.
- Nueva e inminente regulación del DOAA, informada en la resolución 225 BO, que constituye una herramienta que acerca el regulador a los usuarios para brindar una mejor calidad en el servicio, pudiendo inclusive colaborar en disminuir la litigiosidad del sector.
- Confección de un proyecto para promover los microseguros, coordinado entre la Superintendencia y el Ministerio de Economía. Tiene como finalidad brindar una alternativa de protección a la población de bajos ingresos, colectivos de trabajadores que se mueven en una economía informal, así como otras formas de organización social, laboral y productiva a través de productos básicos con coberturas limitadas frente a riesgos específicos.
- La SSN abordó temáticas de género, como el proyecto Mujeres y Seguros y la mesa de políticas con perspectiva de género que fue conformado con personal de la SSN, para ello AAPAS solicita la incorporación a la mesa de trabajo a fin de tener una mirada desde el canal.
- AAPAS informa el ingreso récord de socios y el relanzamiento del plan de beneficios. También se destaca la figura del PAS en su accionar durante la pandemia, siendo uno de los pilares fundamentales de cara a los asegurados aportando mucho valor al sistema.
- AAPAS sostiene que los actores del mercado de seguros deben trabajar orgánicamente para construir un mercado sostenible en los próximos años. Hay que observar, modificar y reparar aquellas cosas que se hacen mal, poniendo el foco en la guerra de precios que deviene indefectiblemente en un servicio deficiente, tarifas insuficientes que resulta en empresas insolventes, y canales que distorsionan la comercialización con el objetivo de crecer a corto plazo.

PANEL DE PAS PUNTOS DESTACADOS

Capacitación: El curso de PCA no alcanza para el nivel de exigencia que hoy tiene el mercado. Es necesario profundizar la formación profesional previa y posterior a la obtención de la matrícula, realizando un cambio de paradigma en búsqueda de profundizar conceptos y no la instantaneidad de obtenerlos para encontrar una salida rápida laboral. En este punto estamos comprometidos a elevar la vara del conocimiento de los PAS, reforzando constantemente el perfeccionamiento.

Cabe reconocer los beneficiosos resultados de las acciones de permanente capacitación que deben cumplir los PAS, adoptando conocimientos no obligatorios de calidad y que redundan en verdaderos profesionales que abordan a consumidores más informados.

El contacto de las aseguradoras debería realizarse cuando los aspirantes a PAS están cursando y hasta estudiar perfiles para incorporar. Una materia pendiente por parte de las aseguradoras es el armado de un plan de desarrollo profesional, que integre cuestiones comerciales y técnicas e incluso acompañar al PAS a ubicarse en tiempo y espacio en el mercado asegurador.

Tecnología: Hemos finalizado la etapa de considerar a la tecnología como conspiradora del debido ejercicio del asesoramiento. El mercado entendió que es una herramienta aliada para apalancar la figura del PAS, ya que su figura es irremplazable en el trato entre personas, ya que empatiza, contiene y asesora.

Los PAS deben acostumbrarse a convivir con asegurados que optan por un sistema híbrido de atención, ellos deciden cómo y cuándo recibir atención personalizada o utilizar herramientas tecnológicas.

Inflación y Seguros: La sensación es que el mercado de seguros corre la inflación desde atrás. Hoy volvemos a transitar por un proceso inflacionario agudo, que no solo abarca la moneda local sino también el dólar. Es importantísimo tener un plan económico y que la Argentina pueda cumplirlo, porque va dar previsibilidad al sistema asegurador. Las cláusulas de ajuste que custodian las sumas aseguradas de los contratos de seguros deben perseguir el objeto social de ubicar al asegurado en la misma instancia a la que tuvo el siniestro, para ello deberíamos incluir cláusulas de ajuste post siniestro utilizadas en la década del 90.

Rol de la Mujer: La participación en la industria aseguradora de la mujer ha creció en estos últimos 10 años un 82%, cifra que consolida el trabajo que se viene haciendo sobre cuestiones de género. Hoy ya no se discute el rol de la mujer en la industria aseguradora, porque su profesionalismo y dedicación confirman el buen desempeño en sus funciones. La mujer ocupa puestos de liderazgo en la SSN, Aseguradoras, Brokers e incluso siendo emprendedoras de sus propios desarrollos profesionales.



PANEL DE CAMARAS

La Argentina está entrando en un proceso pre híper inflacionario que impacta en la industria negativamente. Las aseguradoras recaudan primas y el neteo que queda para las reservas, es invertido en el mercado local, que otorga tasas de interés empobrecidas. Esta situación conlleva a tener tasas negativas para pagar siniestros futuros dejando como saldo competencia por precios. Los representantes de cada cámara, coinciden en la importancia del PAS y su rol en la industria.

Fraude: Las aseguradoras tienen que compartir información, hace muchos años atrás se había avanzado mucho con el sistema Sofia-Orion, 25 años después, en este punto el mercado, está desactualizado. En Chile son muy estrictos en la materia, y tienen un sistema general único que se creó de la propia entidad de aseguradores en el que todas las compañías deben informar. La temática de fraude debe ser materia de estudio, previo alineamiento de fuerzas de las propias cámaras.

Reclamos de terceros: Para las cámaras la atención de reclamos de terceros es buena, aunque creemos que es una gran deuda pendiente del sector, sobre todo habiendo diferencias sustanciales de solvencia y criterios entre las propias aseguradoras.

Atención de asegurados: Para la mayoría de las cámaras la atención es satisfactoria, si bien manifestaron que siempre es un tema a mejorar.

Grúas: No hay una flota de remolques que pueda soportar el parque automotor argentino, cuyo promedio 17 años es de los más longevos del mundo. El sistema de grúas hay que revisarlo, porque las propias aseguradoras no pueden tener uno propio y a su vez el actual no está a la altura de las circunstancias. Hay cada vez menos grúas para un parque automotor más grande y más viejo.

Tarifas insuficientes: Es el propio mercado asegurador que no está respetando reglas técnicas. Hay que tratar con profundidad los lineamientos de la estructura técnica aseguradora.

PANEL INTERNACIONAL

Los principales referentes extranjeros de Chile, Brasil y España, coincidieron en varios puntos.

La capacitación como principal aliado hacia un mercado profesional.

Resaltamos la participación de un corredor de seguros como Superintendente y la amplia trayectoria que tiene Brasil en ese sentido. Con más de 100.000 matrículas, Brasil tiene muchas cosas para observar, como lo es el camino que transita hacia la autorregulación.

Es muy importante para la buena experiencia del cliente con el seguro, un control mayor del cumplimiento de las leyes y resoluciones.

Los panelistas coinciden en simplificar los procesos en los que participa el seguro, diseño de nuevas coberturas y una regulación eficiente por parte de los reguladores.

La gran diferencia de los países que participaron del FNS2022, con respecto al mercado argentino es la inflación que distorsiona el negocio y no le da la previsibilidad esperada.

PANEL DE SEGUROS DE PERSONAS

Durante la pandemia los seguros de personas tuvieron una mayor participación en el mercado, por eso es vital que los PAS incorporen a sus carteras la comercialización de seguros de vida y de retiro. La inserción de los seguros de ahorro/retiro en la mentalidad de los consumidores es netamente cultural y por eso es importante que el PAS sea el principal comunicador para unir las partes. Si bien la producción de los mismos sigue en alza, en plena pandemia no hubo caída en los rescates y eso es un buen signo porque los consumidores confían en este sistema como complemento jubilatorio.

El mercado está acostumbrado a los procesos inflacionarios y las aseguradoras de vida están a la altura para seguir ofreciendo producto, independientemente de este proceso el mercado sigue apuntando a proteger a las personas y sus proyectos. Respecto a los seguros de vida, no hubo avalancha legal por reclamos en plena pandemia, si bien la siniestralidad fue muy alta el sistema respondió como corresponde.

En materia de riesgos del trabajo es necesario reforzar la liquidez perdida por el Fondo de Enfermedades Profesionales. Con la irrupción del covid19, el Fondo de Enfermedades Profesionales (FFEP) de las ART pasó a ser deficitario y acumula un fuerte rojo, del orden de los \$ 20.000 millones, y tiene que financiarse tomando deuda. Para eso requiere tener entidad jurídica para que pueda constituir un Fondo de Fideicomiso, que solo podrá tener por objeto financiar el pago de las prestaciones. Por BO el decreto N° 79/2022 intenta reordenar esta situación tan intempestiva para el sector.

La litigiosidad está nuevamente en alta con 85000 juicios, como consecuencia de la salida de la pandemia. Es muy importante terminar de armar los cuerpos médicos forenses en todas las provincias.

AAPAS en el 2021 presentó un escrito ante la SSN de varios puntos, entre ellos se destaca el diseño y armado de una cobertura para aquellos trabajadores independientes. UART elaboró una propuesta técnica para presentar en breve al actual gobierno, en principio apunta a las categorías más altas de autónomos/monotributistas abarcando a más de 400.000 trabajadores.

Respecto a la evolución del PBI en Seguros, la gran autocrítica es la falta de comunicación sobre las bondades de las coberturas, eso generaría mayor conciencia aseguradora.

CONCLUSIONES FINALES

- 1. Capacitación:** Tanto en el plano internacional como en el local cobra valor la capacitación como herramienta fundamental para el posicionamiento del PAS. La actualización profesional de calidad permanente, es uno de los principales diferenciales que perciben los consumidores ya que estos muchas veces cotizan o realizan auto-consultas, que luego tienen la necesidad de chequearlas contactándose con un PAS.
Respecto a la inserción en la profesión, el curso PCA no alcanza para el nivel de exigencia que hoy demanda el mercado. Es necesario reformular la formación profesional, realizando un cambio de paradigma que profundice los conceptos y no la instantaneidad de obtenerlos para encontrar una salida laboral rápida. Una tecnicatura en seguros obligatoria para la obtención de la matrícula, cerrará la brecha entre aquellos que deseen matricularse simplemente por tener un título y aquellos que deseen abrazar la actividad con profesionalismo. Quedará en cada uno avalar su matrícula con una licenciatura de seguros.
- 2. Comercialización:** ¿Es posible que un PAS vuelva a operar con una sola aseguradora en búsqueda de mayor efectividad en su cartera? La respuesta es "no", porque se necesita variedad de coberturas y precios para contener asegurados cada vez más informados en consecuencia de no perder competitividad. El profesional pondera a las aseguradoras que tengan como canal preferencial al PAS, le brinde herramientas digitales y le garantice excelente atención en todos los microprocesos que interviene el seguro.
Las aseguradoras comienzan a transferir las ventas generadas en directo a los PAS, como consecuencia del posicionamiento digital en redes sociales y buscadores, con el fin de que generen valor agregado y atiendan posventa. Esta práctica está bien vista por los PAS, ya que individualmente no tienen el poder de fuego que poseen las aseguradoras.

Si bien siempre hay algunos deslices de baja de comisiones, la realidad indica que para que el sistema sea sostenible, las comisiones que se pagan actualmente en el mercado son apenas aceptables. La cantidad de empleados por aseguradora en los últimos 10 años es de 149 por entidad, claramente hay una transferencia de procesos, pero no apalancado hacia la tecnología sino hacia la red comercial.

En el ramo de ART existe la necesidad de recuperar la utilidad perdida, para que el mismo vuelva a ser apetecible para la red comercial.

También preocupa cómo se controlará el contenido de las ofertas de seguros a través de canales digitales.

- 3. Pandemia:** El PAS, con mucho esfuerzo, salió fortalecido durante los meses de aislamiento. Será de vital importancia sostener en el tiempo las gestiones realizadas en retención de cartera y búsqueda de nuevas coberturas. La referencia del consumidor cuando piensa en seguros debe seguir siendo la del PAS.

4. **Tecnología:** Otra de las certezas que dejó el FNS2022 es que la tecnología y sus avances deben ser acompañados por la contención humana que brinda el PAS. Terminó la etapa de análisis sobre si la tecnología reemplaza o colabora con la figura del profesional independiente, es una certeza pensar en tener equilibrio entre ambos. Es imperiosa la necesidad de los PAS en tener una APP propia, donde los asegurados puedan tenerla al alcance de su mano y también puedan hacer auto-consultas de todas sus pólizas, aunque sean de diferentes aseguradoras. Hay que unificar protocolos.
5. **Comunicación:** Sin lugar a dudas este punto es una gran deuda pendiente de la industria aseguradora de cara al consumidor. Pese a los esfuerzos individuales de los PAS, la SSN y las cámaras que nuclean a las aseguradoras, estos últimos deberán ser los principales actores para generar cultura aseguradora con un proyecto único y superador.
6. **Sostenibilidad del Mercado:** El decrecimiento en el volumen del primaje generado como consecuencia de la pandemia, sumado al proceso pre hiperinflacionario y a una competencia tarifaria por consumidores informados, generan presión sobre un sistema que deberá dar tratamiento prioritario en 2022. La otra gran preocupación son los resultados financieros negativos, ya que los instrumentos en los que pueden invertir las aseguradoras tienen rendimientos que están muy por debajo de la inflación y del incremento de los costos.
7. **Coberturas:** El PAS debe ampliar su portfolio de productos a comercializar con seguros salud, vida y de retiro, ya que en argentina hay un mercado potencial muy importante porque el sistema jubilatorio es deficitario, es solo cuestión de generar la inquietud en los asegurados.
8. **Rol SSN:** Es muy importante como órgano de control que la SSN haga cumplir las leyes y disposiciones vigentes, porque es un pilar fundamental para que tengamos un mercado más sano y sostenible en el tiempo. Durante el FNS se observó el compromiso del regulador en escuchar nuevas propuestas y por sobre todas las cosas, entender el nuevo rol que juega el PAS en toda la cadena de valor.

Se entrega este documento con el fin de aportar valor, estudiando y planteando temáticas transversales al mercado. Generar la trazabilidad y seguimiento de los temas abordados en el FNS2022, nos brindará la claridad necesaria para construir un mercado sostenible en el tiempo.