

DESGRABACIÓN

JORGE LUIS COSTAS ZOTTOS

Gracias a la organización de ExpoEstrategas por invitarnos, darnos el espacio que realmente nos viene bien en estos tiempos tan álgidos para los Productores Asesores de Seguros.

Lo decía Marcelo y aclaraba bastantes pormenores, siempre digo que ese aterrizar a la tierra y hacer el puerta a puerta, el día a día.

Mi misión es hablarles específicamente sobre el tema agente institorio. La Resolución 38052 y ¿por qué no, la tan mentada en pocos días a la Resolución 40541 y 40619 de cobranza bancaria obligatoria?

Sobre agente institorio, FAPASA viene trabajando desde hace años con la injusticia y la ilegalidad que existe en el mercado asegurador y que muchos actores hacen oídos sordos y se ponen una venda en los ojos.

Nosotros que recorremos todo el país, tenemos 22 asociaciones y recibimos todos los días a los productores que nos hacen denuncias de oficinas falsas, truchas, seguros truchos, gente estafada, gente que no fue bien asesorada que le impusieron un seguro porque sacó un crédito bancario o porque fueron al banco a abrir una Caja de Ahorro, una Cuenta Corriente y le dijeron esto no tiene costo.

El problema lo tiene todo el mundo, hasta que no sucede un siniestro el asegurado no sabe dónde está parado y que dice la famosa letra chica.

Como presidente de FAPASA tuve la oportunidad con otras gestiones de Superintendencia de Seguros de La Nación invitarlos a las charlas con el Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial. Evidentemente había otro trato, otras

canalizaciones de préstamos, otras reglamentaciones, pero querían saber la palabra del productor asesor de seguros.

Cuando le comentábamos lo que vivíamos el día a día y en todo el país. Porque cuando uno habla del interior no tenemos que ir muy lejos a Chaco, a Formosa, toda la parte del NEA y del NOA; a 200 kilómetros de la Provincia de Buenos Aires, de Capital Federal, sucede lo mismo que en Chaco y en Formosa. El seguro es tierra de nadie cuando no hay una buena campaña de conciencia aseguradora.

FAPASA se cansó de denunciar ante la Superintendencia, irregularidades de agentes institorios que estafaban a los asegurados que pedían un préstamo o abrían una cuenta corriente.

Llegamos a presentar una póliza de alguna compañía donde cotizados por un productor asesor de seguros que trabajaba en la misma compañía, la póliza salía 900 pesos por mes con un productor de seguros y un agente institorio le cobraba 2700 pesos, 3 veces más. Lo presentamos en la Superintendencia.

Como buenos seguidores y porque nos corresponde por 22 asociaciones, el seguimiento y hasta el fin de toda denuncia porque en la Superintendencia desde que entré en la primera gestión, ya cambiaron 7 Superintendentes.

Siempre era lo mismo: volver a hacer docencia con los Superintendentes, explicarles la situación y teníamos el mismo problema que tuvimos en la última gestión de ahora: se perdieron los expedientes.

Llevamos copias de expedientes que habíamos presentado hace 6 años, las presentamos de nuevo y seguimos los mismos. Los agentes institorios siguen trabajando y las compañías no fueron sancionadas.

¿Qué pedimos? Hace 3 años atrás cuando se largó el proyecto Planes 2012/2020, el informe de FAPASA con la Asociación Argentina, que en ese momento todavía no estábamos unidos, llegamos a la triste conclusión que eran los mismos objetivos: defender los derechos del productor y hacer cumplir las obligaciones del productor, pero también tratar de combatir el mercado ilegal del seguro y la conciencia aseguradora.

Hace 2 años y medio se pudo proclamar la resolución 38052, estábamos muy contentos pero sabíamos que era el comienzo de algo, no el final, haber logrado una resolución.

En el 2005 había una resolución donde se iban a registrar los agentes institorios, fuimos a buscar en la Superintendencia una guía o algo donde existía y nos dijeron hace 3 años en la gestión de ese momento: tenemos una habitación llena de expedientes ¿querés verlo?

Lo quiero ver. Entramos y había 3000 carpetas de agentes institorios personas físicas y 1600 carpetas de agentes institorios persona jurídica; pero no había un registro, eran carpetas.

Con esta Resolución tratamos de que se cree el Registro de agentes institorios, el RAI. Desde hace 2 años y medio que alguna mano traviesa pide postergación de la Resolución y el no cumplimiento de la misma.

Esta gestión entendió que necesitamos una Resolución para seguir denunciando y tratar de que se sancione al agente institorio y a las compañías de Seguros que avalan esas gestiones.

La última prórroga venció el 30 de Junio de este año y tuvieron que darle 60 días más, vence el 30 de Agosto para que se ponga en vigencia completamente la Resolución 38052. FAPASA no va a claudicar el reclamo, va a seguir tratando de colaborar.

No salía la Resolución en su momento, voy a la Superintendencia y los veía tan preocupados que no sabían cómo canalizar la capacitación de los agentes institorios.

Querían crear un ente cooperador para agentes institorios y hoy las regulaciones son más exigentes que antes, y era difícil porque había que hacer una Ley para crear un ente.

Desde FAPASA les ofrecimos el convenio que tenemos con la Superintendencia del Ente cooperador 22400 y pudimos seguir adelante con la Resolución 38052, pusimos las capacitaciones para agente institorio.

Escuché muchos colegas quejarse y reclamar que últimamente se está habilitando muchos agentes institorios, colegas y sector asegurador; los agentes institorios por el Código Civil, por la figura del mandato existe.

Necesitaríamos llegar al Congreso, tratar de buscar la modificación de mandato para que saquemos a los agentes institorios. Con la Resolución 38052 les demostramos que las 3000 carpetas de agentes institorios personas físicas que había y 1200 agentes institorios personas físicas eran productores inhabilitados y que tenían permiso para operar como agente institorio persona física.

Logramos que se elimine el agente institorio persona física no así persona jurídica. Se hizo la Resolución ahora falta que sigamos ese camino, nos quedan los 32000 Productores denunciar las irregularidades de los agentes institorios.

Un agente institorio no puede cobrar una póliza más cara que un productor de seguros en una misma compañía, tiene que tener un banner donde explique quién es la persona encargada de seguros, tener un número de matrícula que pagan igual que los Productores de Seguros, tener buen asesoramiento y en eso estamos muy conscientes y tranquilos que los superamos ampliamente.

Si no empezamos a denunciar para que la Superintendencia pueda hacer algo, seguimos dándoles de comer a los 152 agentes institorios que hay registrados sin pagar matrícula, sin tener las mismas condiciones que nosotros tenemos por la Ley 22400 y por las Resoluciones que nos marcan y nos obligan en los derechos y obligaciones que tiene el productor asesor de seguros.

Les pido a colegas que aportemos para que se concrete la Resolución 38052, pero ahí empieza la lucha del productor asesor de seguros con sus clientes, con sus asegurados y también las compañías.

Tenemos que denunciar el mal manejo de los seguros en la Argentina y eso está muy demostrado en el DOA, uno siempre ha recibido de la Superintendencia los

dos conceptos erróneos que tienen sobre el sector aseguradores y sobre los Productores Asesores de Seguros.

El primer concepto es que el Productor Asesor de Seguros cobra mucho y el segundo que tiene la Superintendencia, es que el Productor es un tráfuga y se queda con la prima de los asegurados.

Les demostramos que desde hace 10 años a hoy se ha reducido un 80% las denuncias contra un Productor Asesor de Seguros y que las cifras estadísticas que tienen el DOA a la Superintendencia de Seguros es que el 95% de las denuncias son contra agentes institorios y no contra Productores Asesores del Seguro. La lucha es muy grande.

Si uno recorre el país va a encontrar muchas irregularidades, ni quiero hablar del mercado ilegal de seguros. Si no empezamos con las autoridades, Gendarmería, Policía de las Provincias, Policía de tránsito a exigir una póliza y esa persona autoridad de control sepa que es una póliza; porque por ahí empieza todo, le presentan cualquier papel trucho, lo reciben y le dicen pase y cuando uno no tiene un cupón y se lo muestra por celular no le aceptan.

Toda esa conducta aseguradora si no viene por parte de la autoridad, la conciencia aseguradora en la población sigue amenazada por el facilismo y por lo barato que sale un seguro donde no tiene el respaldo de un profesional ni de la Superintendencia de Seguros de la Nación ni por una compañía autorizada.

Somos 32000 personas que estamos distribuidos en todo el país, los invito a denunciarlos por medio de las Asociaciones, por medio de FAPASA, por todos los canales que puedan y si hacen una denuncia anónima en la Superintendencia de Seguros de La Nación por favor necesitamos que nos lo hagan llegar a nosotros también para seguirlo y llegar al fondo de la situación.

Tenemos muchas amenazas y como les digo tanto a las compañías de seguros como a la Superintendencia y a todos los que intervenimos en el sector asegurador, el daño cuando se hace por un productor o por una compañía trucha, la gente, el damnificado no sale a decir Juan de los Palotes me clavó.

Dice los seguros son todos sinvergüenzas, nos manchan a todos por la misma vara y si acá no se empieza a tomar el toro por las astas y empiezan a combatir el mercado ilegal vamos a seguir manchados por los siglos de los siglos, en ese sentido tenemos que ponernos a tratar de buscar la manera.

Le decía al Superintendente el otro día que estamos bregando por la conciencia aseguradora y vos pones un dictamen obligatorio que ningún productor del país puede recibir dinero en efectivo al 1° de marzo del 2018.

El 40% de los vehículos del país no tienen seguro, el 20% de las propiedades en el país están asegurados y un 30% de los negocios tienen un integral de comercio.

Miren si no hay tanto hilo por tejer que tenemos que estar viendo como restringimos a los productores para que se complique la vida un asegurado y no pueda pagar su seguro.

Le decía también al Superintendente: es fácil decir como pagan la luz, como cobran una asistencia por hijo, como pagan la boleta del gas o el celular, también tendrían que pagar el seguro; no es fácil. La gente puede pagar la luz, el agua, el celular porque le cortan el servicio, pero no les interesa hacer 30 minutos de cola en un Pago Fácil o Rapipago para pagar el seguro.

Hay muchas indiferencias con el seguro y si seguimos poniendo trabas desde el sector asegurador vamos a tener, como dijo alguna compañía, reducción de producción y he visto fraude en compañías donde gerentes en mi región asumieron y lo felicitaron de la Gerencia General. De un mes a otro tenían 1500 pólizas y a los 2 meses se caían 850 pólizas porque no cobraban.

Hay compañías donde trabajo y me dan un recibo autorizado y les digo a mis empleados como tienen que perseguir a los clientes para que paguen un seguro.

Tengo clientes que pagan el 30% en cheque, 20% transferencia bancaria, 10% en efectivo y te agarran el Postnet y te pongo. ¿Cómo voy a poner en el registro de cobranza en un ítem donde dice en las observaciones todos los ítems como un cliente me pagó una póliza?

Hay que allanar la situación por donde más tiene que existir una Resolución coherente: por la práctica y si no hay conciencia de práctica y no se consulta al sector que tiene que ver no vamos a llegar a nada porque el Productor Asesor de Seguros le cuesta estas cosas. He sentido productores que digan y bueno no haremos más cobranzas, no es así.

Yo tengo oficina, a mí me da vergüenza que un cliente de hace 22 años lea un cartel prohibido aceptar efectivo. ¿Qué confianza me puede tener un cliente si pongo prohibido aceptar efectivo? Si es una relación de confianza, todo esto no está evaluado.

La contestación del Superintendente es muy fácil: es política de Estado. Es muy fácil decir es política de Estado, pero en el seguro no hay política de Estado si no hay comprensión, si no hay conciencia aseguradora y respaldo a las familias.

Fui muy duro la última vez con el Superintendente y he sido criticado porque en predios con 500, 1000 productores soy el agua mansa, pero en la mesa chica no soy ninguna agua mansa.

Llegué a decirle: usted nunca Superintendente en su oficina llegó la madre con 3 hijos a llorar porque un loco que iba a 80 kilómetros por hora atropelló al marido, lo mató y me venían a decir que tenían seguro, no tenían cobertura financiera y había vencido hace 2 meses.

Esa persona no se la compone con nada y que podemos esperar de que no se dediquen los hijos a ser ladrones, drogadictos o lo que sea, si arruinan personas y familias por todo el país y porque no hay conciencia aseguradora y porque el Estado no pone políticas de Estado que todo el mundo tenga un seguro de auto.

No se puede trabajar así con una esperanza, con un crecimiento de familia donde no hay un resguardo material para el futuro.

Hoy uno está tranquilo, tiene su standard de vida bien y viene un loco sin seguro y te mata. Uno se va, pero la familia queda destruida totalmente y en eso el Estado tiene que estar presente, tiene que accionar sobre eso y las compañías tienen que colaborar.

FAPASA para los que ya supieron, corrimos vista del expediente, tuvimos la reunión con los 22 presidentes, se hizo una reunión más con el Superintendente en la que creíamos íbamos a llegar a una flexibilización.

La flexibilización que queríamos es como existe en todo el mundo; cuando entró esta gestión me hizo mucho hincapié en la experiencia de Chile, de España y de Estados Unidos.

Le dije en Chile, España y en Estados Unidos no hay una obligatoriedad 0 pesos al broker ni al corredor de seguros ni al Productor Asesor de Seguros. Me dijo esto es política de Estado. Me vuelve a reiterar con las mismas situaciones.

Pido que el Superintendente se siente en mesa de diálogo, que interprete la situación y recorra el país donde no hay fibra óptica, no hay internet y donde la gente tiene que ir 20 kilómetros a pagar una boleta de luz o de gas. No en todos los pueblos hay bancos, no hay Rapipagos ni hay Pago Fácil.

¿De qué derechos del consumidor estamos hablando si violamos la parte principal de toda la situación? Tenemos que viabilizar la situación para que el asegurado pueda pagar libremente y no ser una obligatoriedad que al productor asesor de seguros no pueda recibir plata.

Eso no construye, eso destruye vías, canales de asesoramiento y ventas de seguro.

Asique, lo que me queda y sé que va a llegar la pregunta, FAPASA llega hasta el recurso administrativo, la semana pasada seguimos el diálogo con la Superintendencia, estamos esperando que vuelva de viaje de Estados Unidos.

Vamos a seguir buscando el diálogo, buscamos que nos interpreten. Pero ante nada estamos buscando la coherencia, no queremos algo porque somos productores, quiero que nos defiendan o que nos tengan la coronita.

Es coherencia al asegurado, coherencia a un país tan largo y ancho como el nuestro donde no tiene desarrollo tecnológico fundamentado.

Asique les digo que la Federación va a seguir el diálogo, lo que no implica, y esto no quiero que lo tomen de una manera de incitación, la documentación que hemos

sacado y hemos hecho llegar a todas partes, colabora a que un Productor de Seguros como a una Asociación presente un recurso de amparo.

La Federación no lo puede hacer porque sus asociadas son Asociaciones, no damnificados directos, asique el margen judicial le queda al ciudadano normal, un colega como una Asociación. Vamos a seguir con el diálogo, la coherencia.

El 1° de septiembre empiezan con la franja de 20.000 pesos, el 1° de diciembre con 10.000 pesos, esperemos llegar a marzo del 2018 y no tener estas consecuencias.

Desde ya, el compromiso del Superintendente es que saquemos el cartelito de prohibido recibir dinero, queremos que sea como Estados Unidos, Chile, España.

Estados Unidos tiene una Reglamentación: el broker no puede recibir más de 100 dólares, 100 dólares por mes y por póliza, estamos hablando de 1800 pesos, con 1800 pesos solucionamos el problema de mucha gente que no puede ir a un banco en el país.

Le pedimos coherencia, que la política de Estado sea flexible y que trate de ver no como que es una pérdida política de parte de la Superintendencia de Seguros o del Gobierno, es una comprensión a la situación que se vive en este país.

No se puede pasar de Argentina a Suiza en un año, es imposible, tiene que tener una cordura y un tiempo prudencial para que todo esto se encamine. No estamos en desacuerdo que cobremos en cheque, en transferencia electrónica, en Postnet, en lo que sea, pero tengamos una relación coherente con el país que existe. Muchas gracias.