

DE NUESTROS CORRESPONSALES

LOS AGENTES PRODUCTORES DE SEGUROS

Por IGNACIO HERNANDO DE LARRAMENDI

Londres, 20 de marzo de 1948.

El Seguro inglés tiene unas características especiales que le dan una importancia excepcional dentro del marco de la Institución. Puede afirmarse que en la organización mundial del mismo cabe una división entre la organización inglesa y todas las demás. En estas últimas puede haber diferencia de matices en razón de la variedad de caracteres, costumbres y antecedentes históricos; pero la mayor parte de los principios son comunes y sólo varía la aplicación de los mismos. Los principios básicos, en cambio, aplicados en Inglaterra difieren esencialmente.

Para comprender esta afirmación, debemos tener en cuenta los siguientes hechos, referentes al Seguro inglés:

1. El Seguro es la industria nacional por excelencia. De todas las de este país es la que le ha dado más prestigio, la que ha alcanzado más perfección, la que debe más a la aportación de su pueblo y, sobre todo, la que mejor se adapta al carácter inglés, lo que no es de extrañar habiendo sido perfeccionada, desarrollada y hasta casi creada por él. En otros países, el Seguro ha sido importado y ha tenido que luchar, para desarrollarse, con una multitud de obstáculos.

2. No necesita buscar el favor del público, porque lo tiene adquirido; dos siglos de eficiente, seria y continuada labor han logrado que el prestigio de las Compañías de Seguros sea muy superior al de cualquier otro país, en los que, en general, existe una animosidad contra la Institución que evita que vaya a ella quien no tiene una necesidad imperiosa y fácilmente perceptible. En este aspecto puede establecerse una excepción en los Estados Unidos, que han heredado

R. 7974

LAR-6

Buletin oficial

Año XXXIV 4^{ta} época n.º 126
Marzo 1948 p. 2502

en parte el sentido de "asegurador" o más aún quizá el de "asegurado".

3. La tradición política y económica inglesa lleva a este pueblo a buscar el camino a todos sus problemas a través de la libre iniciativa privada, dando más del interés individual en la conservación del prestigio y solvencia pública, que se traducirá en más negocio, que en la consecución de esos fines a través de los lazos de reglamentaciones y vigilancias estatales.

Estos hechos pueden llevarnos a una conclusión: mucho de lo bueno de la organización del Seguro inglés no es fácil trasplantarlo a países que, como el nuestro, en que ni la Historia, ni las costumbres, ni el carácter son iguales. El intentar hacerlo no puede pasar de ser una utopía irrealizable. Ahora bien; el que no nos pueda servir directamente no quiere decir que no podamos sacar muy provechosas experiencias de su conocimiento, y que el tenerlo puede servirnos para prevenir fracasos y conseguir aciertos. Por ello este estudio sobre la organización y sistemas de agencia y producción puede ser útil a los lectores españoles.

Ya he dicho que el principio de la libertad individual está ampliamente reconocido en Inglaterra e inspira toda su organización económica y cómo parte de ella se aplica a la que ahora vamos a estudiar. No existe ningún impedimento legal o administrativo para adquirir la calidad de agente o corredor de Seguros, ni en cuanto a la fijación de tarifas o comisiones. Tampoco los agentes y corredores ("brokers") tienen que sujetarse a ninguna ley ni reglamento para desarrollar sus funciones. Las únicas limitaciones que para ello encuentran son las que proceden de la libre voluntad de los interesados, que en su propia conveniencia y para mejor defensa de sus intereses las han consentido.

En dos clases pueden dividirse los elementos productores de las Compañías de Seguros inglesas: los agentes de las Compañías y los "brokers" o corredores libres. Ofrecen características completamente distintas, mucho más diferentes que, por ejemplo, en España.

El agente no tiene en Inglaterra ninguna importancia dentro de la Institución del Seguro; no es un "profesional", sino muchas veces un "ocasional". El "broker" sí es profesional, y con grado y características que le hacen ser uno de los pilares del Seguro inglés y uno de los elementos más importantes en su desarrollo.

Las Compañías aseguradoras inglesas cuentan con muchos años de existencia, siglos en bastantes casos. Una Compañía fundada en 1889 se considera aquí moderna—recuerdo que así me habló de la suya un director de una Compañía que se encontraba en ese caso. Esta circunstancia, el carácter conservador y poco aficionado al cambio de lo que le produce buenos resultados, unido al liberal cumplimiento de sus obligaciones contractuales y prestación de sus servicios ha hecho que su organización para la adquisición de contratos sea muy diferente de la nuestra. Es interesante hacer notar los siguientes aspectos:

a) La tendencia en el público asegurado a continuar siempre sus contratos con la misma Compañía, que probablemente lo fué de sus padres y abuelos. Esto ocasiona que las Compañías dediquen mucho más esfuerzo a la conservación y ampliación de sus relaciones con sus antiguos clientes que a ampliar el número de éstos. Esta estabilidad da a las Compañías una garantía sobre los agentes, que en otras partes falta.

b) La organización de las Compañías, que llevan en sus oficinas centrales toda la administración y producción de contratos, sin delegar ninguna de estas funciones en los agentes (se entiende en el Seguro dentro de la metrópoli), como ocurre en gran escala en Francia y en Estados Unidos.

c) La menor importancia que en consecuencia tiene el agente, que es un simple "procurador" de negocios entre su círculo de relaciones, dirigido por un inspector de la Compañía, ya que su conocimiento del Seguro es solamente superficial.

Para ser nombrado agente no se requiere requisito ni formalidad ninguna. Basta la voluntad de la Compañía. Generalmente se buscan entre personas que por su profesión o situación ejerzan cierta influencia social o personal. Las profesiones liberales, con clientela particular a quien aconsejar, dan un buen número de agentes de Seguros. Repito que el agente inglés no es un profesional, sino que ejerce esta función como complemento de su verdadera profesión y sin especiales conocimientos ni preparación técnica.

Esta libertad que en todo lo relacionado con el Seguro rige en Inglaterra tiene otra consecuencia: la devolución de comisiones al asegurado no están prohibidas y son bastante frecuentes, así como también que la Compañía trate con el asegurado directamente, aunque

en general lo haga a través de un nombramiento de agente. Para solicitar el nombramiento basta con tener un volumen algo interesante de negocios, con independencia de que sean propios o no. Esta facilidad para convertirse en agente hace que el número de ellos sea muy elevado. Se ha llegado jocosamente a afirmar que para averiguar el número de agentes ingleses de Seguros bastaba contar el número de los habitantes y dividirlo por dos.

La labor de estos agentes se dirige y orienta por la Compañía. Generalmente existen inspectores por distritos que asesoran, estimulan y organizan la producción. Existe también otro sistema de organización muy interesante. Como la tendencia en la contratación es de estabilidad, siendo difícil conseguir cambiar a un asegurado de una Compañía a otra, desde hace muchos años, por diversas circunstancias, la fuerza de las Compañías se ha hecho más fuerte en determinadas regiones, en las que domina a las restantes. Suele ser corriente en estos casos establecer Consejos Regionales, compuestos de personas de importancia política, o económica, o social, que estimulan la producción de la Compañía en su región y, sobre todo, la prestigian ante los ojos del público. Generalmente estos Consejos no tienen ninguna labor administrativa, y se designan de acuerdo con las otras Compañías, al menos de las de tarifa, interviniendo a este efecto el "Fire Office's Committee" u organismo análogo, y no sería raro que de algún modo se compensase a las Compañías rivales.

Como puede deducirse fácilmente de todo lo expuesto, los agentes en Inglaterra no cuentan con ninguna organización de importancia que los agrupe o proteja, al no constituir una verdadera profesión.

Estos son, en líneas generales, los aspectos más interesantes del sistema de agentes en Inglaterra. Ahora bien; sobre estos principios existen infinidad de variedades; no puede olvidarse que el principio que rige es el de absoluta libertad y cada Compañía puede hacer lo que le convenga. En el seguro de vida industrial es lógico que el agente colector de primas tenga una función mucho más completa que la que hemos expuesto, pero siempre, sin embargo, favorecido por el magnífico sistema de comunicaciones; la tendencia es a la centralización y en las oficinas principales se lleva toda la compleja máquina administrativa, ayudada por un difícil sistema de máquinas contables y estadísticas, y se pagan todos los siniestros.

Quizá donde la diferencia es mayor a lo que he expuesto y el sistema se parece más al de otros países es en el seguro de automóviles. En éste tienen mucha fuerza las Compañías de no-tarifa y la com-

petencia, especialmente en relación con las tarifas, es más grande, existiendo buenas organizaciones de agentes de estas Compañías con la misión no sólo de procurar contratos, sino también de "tarifar", ya que el principio seguido es el de aplicar a cada riesgo su tasa adecuada, por sus propias circunstancias y no por datos objetivos generales.

II.—EL "BROKER".

Ya hemos visto cómo el agente directo no es una pieza importante en la organización del Seguro inglés. Lo contrario ocurre con el "broker". Este es un factor fundamental que caracteriza muy especialmente al Seguro en este país y que es una de sus más poderosas palancas de perfeccionamiento.

Toda la contratación en "Lloyd's" se hace a través de los "Lloyd's Brokers", autorizados por la Corporación a este efecto. Ellos se relacionan con el público, recogen sus deseos de Seguro, aconsejándoles lo más conveniente para ellos desde un punto de vista técnico, y colocan en los "Lloyd's Underwriters" esos contratos buscando las condiciones y primas más convenientes para sus clientes. "The Room", en el edificio de "Lloyd's", es una verdadera Bolsa de Seguros, en los que, como en la Bolsa de valores o lonjas de precios, se puede buscar lo más conveniente para el cliente. Es esta función del "broker" muy delicada, ya que requiere profundos conocimientos técnicos, de mercado y probidad profesional. Esto aun en más grado, en cuanto que el sistema de contratación a base de "slips" en los que figuran las condiciones fundamentales del contrato, y en las que ponen las iniciales los "underwriters", se presta, en caso de falta de probidad, a muchos abusos.

La función del "Lloyd's Brokers" es, además, aún más importante, pues es el que lleva toda la complicación administrativa del contrato de Seguros. El recoge, prepara las pólizas, colecta las primas, tramita los siniestros y tiene en cuenta las cancelaciones. Sobre el "Underwriter", de este modo, no pesan más que las cargas claras de la siniestralidad y comisión de adquisición.

El "broker" general de los "Lloyd's Brokers" opera también con toda clase de Compañías, tiene la misma función que hemos enunciado, aunque sus obligaciones en cuanto a la administración de los contratos son más limitadas.

Además, el "broker" inglés, por las características de su mercado, no puede limitarse al mercado interior, sino que es "broker" del

mundo entero; esto exige otra mayor capacitación técnica y mayor solvencia profesional.

Los "brokers" más importantes tienen organizaciones a veces muy superiores a las de las Compañías; en Londres hay varias firmas con más de quinientos empleados. Verdaderamente, en relación con "Lloyd's", ellos tienen todo el trabajo administrativo, que en otro caso pesaría sobre la Compañía.

Para adquirir la calificación de "broker" no se exige ningún requisito; es una profesión absolutamente libre. Ahora bien; esto es así en principio, pero en la práctica hay que tener en cuenta lo siguiente:

1) Para ser miembro de la Corporación de "brokers" son precisos, como luego veremos, determinados requisitos. A esta Corporación pertenecen, puede decirse, que todos los "brokers" importantes.

2) Para operar con "Lloyd's" es preciso la aprobación de la Corporación de "Lloyd's Underwriters".

3) Para operar con las Compañías de tarifa, miembros de las Asociaciones como el "Fire Offices Committee", "Accident Offices Association" y otras similares, se requiere que las mismas aprueben al "broker".

El "brokerage" es una profesión y, además, una profesión difícil y que requiere una capacitación especial. Desde 1700, los "brokers", que antes pertenecían generalmente a otras profesiones, se transformaron en una profesión especializada. Principalmente ocurrió esto en el seguro marítimo. En 1865, el número de "brokers" reconocido por el "Fire Offices Committee" era muy pequeño, pero a medida que se han ido incrementando los seguros no marítimos y se ha ido complicando su técnica, el número de "brokers" especializados en "Non-Marine" riesgos ha sido mayor.

En 1906, los principales "brokers" de todo el país llegaron a la conclusión de que era adecuado a sus intereses crear una organización central que protegiese y permitiese la adquisición de estado profesional. La "Corporation of Insurance Brokers" fué fundada ese año en una reunión en Cannon Street. La organización adelantó rápidamente y recibió un certificado de incorporación el 27 de abril de 1910.

Los objetos de la Corporación, son: el mejoramiento de la profesión, salvaguardar los comunes intereses y procurar una eficiente y adecuada conducta profesional.

La Corporación define al "broker" como un individuo cuyo solo o principal negocio consiste en colocar y convenir contratos de seguro mediante una comisión, sujeto al requisito de que ni él ni su firma está comprometida con ningún asegurado a ofrecerles en primer lugar sus negocios.

Se puede pertenecer a la Corporación de "brokers" en tres calidades: como "fellow", para los que llevan negocios de esta clase individualmente, como socios o como directores de una firma, y que haga por lo menos cinco años que se dedican a la profesión; como "associate", con las mismas condiciones, pero sin limitación de tiempo, y como "member", para los empleados de firmas de "brokers".

Además, se requieren para adquirir estas condiciones otros requisitos. Los principales son la certificación técnica y los certificados de solvencia.

La certificación técnica se adquiere a través de exámenes, que desde 1910 a 1939 se celebraban en el Instituto de la Corporación, pero que después de la guerra han pasado al "Chartered Insurance Institute", como Corporación encargada de la enseñanza del Seguro. La Rama General de los estudios para "associateship" del Chartered es la requerida para la cualificación técnica, que exige la Corporación de "brokers". Estos estudios constan de tres cursos, con las siguientes asignaturas:

1.º Seguros (primera parte), Seguros (segunda parte) y Principios y práctica de Seguro de Incendios.

2.º Principios y práctica de Seguro de Accidentes; Principios y práctica de Seguro Marítimo; Principios y práctica de Seguro ordinario de Vida; Principios y práctica de Seguro de Maquinaria, y Principios y práctica de Seguros de Aviación (de estas tres últimas asignaturas sólo es preciso aprobar una, a elección).

3.º Derecho y práctica de siniestros en Incendios; Derecho y práctica de siniestros en Vida ordinaria; Principios y práctica de siniestros Marítimos (a escoger uno de estos dos), y Principios y práctica de siniestros de Accidentes.

La certificación de solvencia de la firma debe ser dada anualmente por un contable "chartered" o incorporado.

El gobierno y control de la Corporación reside en la ciudad de Londres y tiene, además, Comités regionales.

Durante varios años la Corporación ha solicitado una "Real Car-

ta" que diese a sus asociados un definitivo estatuto profesional; pero la posición de los aseguradores y la costumbre de no otorgarse ese documento en caso de controversia, hace difícil que la consigan.

Sin embargo, la fuerza de la Corporación es grande, y cuando el Gobierno ha requerido asesoramientos y puntos de vista sobre problemáticas de Seguros, se ha oído a los "brokers" al tiempo que a las Compañías.