

Compliance, entre el agobio y la obligación

El sector asegurador se enfrenta a una espiral regulatoria que, en ocasiones, es complicada de cumplir. Lo es para 'gigantes' como las compañías de seguros y, por lo tanto, más para los mediadores, independientemente del tamaño. Los corredores sostienen que les genera preocupación. La tecnología se convierte aquí en un aliado para el compliance. 3 proveedores tecnológicos expresan cómo a través de ellos se pueden dedicar menos recursos a cumplir con la normativa.

COMPLIANCE, ENTRE EL AGOBIO Y LA OBLIGACIÓN

Recientemente la presidenta de Unespa, Mirenchu del Valle, colocó a la regulación como uno de los principales retos del sector ahora mismo. Un mensaje que no solo vale para las aseguradoras, también para los mediadores que se ven salpicados, cuando no son objetos directos, de las diferentes normativas que llegan desde todos los lados.



¿QUÉ PIDE EL CORREDOR?

Junto a ebroker, Codeoscopic y Gecose hemos repasado las herramientas digitales con las que cuentan los corredores de seguros para cumplir con la regulación y de igual forma qué transmiten estos profesionales en su vinculación con el cumplimiento.

La relación que mantienen los profesionales de distribución de seguros con el cumplimiento es compleja. Las tecnológicas afirman que existe "preocupación" y cierto "agobio" para hacer frente a todos

los requerimientos. De manera especial se confirma en las corredurías más pequeñas.

En una primera reflexión, el CFO y COO de ebroker, Rafael Álvarez, apunta que los corredores solicitan a una tecnológica como la suya para el cumplimiento normativo "disponer de herramientas y funcionalidades que les permita utilizar el menor tiempo posible en asuntos regulatorios y normativos". Reconoce que estos asuntos forman parte del quehacer diario y resultan indispensables, pero a la vez "son gestio-

nes tediosas que impide a los mediadores disponer de más tiempo para actividades que realmente les aporte valor".

Para Sergio Gómez, CEO de Innova Ibérica del Grupo Codeoscopic, las peticiones de los corredores no se alejan de otros profesionales puesto que "no están ajenos a la creciente regulación del sector". Indica que les solicitan aspectos en dos direcciones: por una parte, herramientas que

les mantengan informados y que les formen sobre las nuevas regulaciones. Por otra, reclaman que la tecnológica apueste por las nuevas tecnologías como el big data, la inteligencia artificial, la predicción de riesgos... son "aspectos que consideran muy relevantes".

Señala que el grupo tiene en marcha proyectos de I+D+i y de aplicación de la inteligencia artificial a los productos para "ofrecer al mediador soluciones que le ayuden en el asesoramiento al cliente y en la predicción de riesgos".

Yolanda Cabo, responsable del Departamento de Postventa de Gecose Software, precisa que la mayor petición de los corredores a su entidad es dotarles de la “máxima automatización de procesos repetitivos”.

EL CORREDOR ANTE LA REGULACIÓN

Asimismo, la representante de Gecose considera que estos distribuidores, en general, “sí se sienten agobiados por el trabajo administrativo” y destaca que “cada vez tienen más obligaciones administrativas que cumplir”.

Para ebroker, cuando una nueva regulación entra en vigor, “es normal que los mediadores tengan cierta incertidumbre; es ahí donde entramos nosotros como proveedores para ayudarles y acompañarles a través de la tecnología”. Añade que la misión es aliviar “esa carga administrativa y hacer más fácil la gestión de la actividad diaria del corredor de seguros”.

Codeoscopic destaca que de manera especial las pequeñas corredurías mantienen esa sensación de agobio y “existe una preocupación por el incremento de la regulación dado que, en ocasiones, esas exigencias son las mismas que las de grandes corredurías, que cuentan con mayores recursos financieros y humanos para poder afrontarlas”.

La mediación, como parte del sector asegurador, es de por sí bastante regulada y de manera especial



desde la incorporación de Solvencia II que exige más recursos financieros y establece normas de gobernanza, gestión de riesgos, transparencia y supervisión, apuntan estas tecnológicas.

Junto a todo ello, se ha incrementado la normativa asociada al compliance de las empresas que, aunque no sea únicamente para la mediación, sí se suma a los numerosos requerimientos particulares.

HERRAMIENTAS

En este contexto, el mediador cuenta con aliados como las tecnológicas, que buscan a través de herramientas y utilización de la tecnología que el cumplimiento de la norma sea más llevadero.

Desde Codeoscopic resaltan que si bien es cierto que existen un gran número de herramientas a las que pueden acudir los corredores, “la formación es una de las claves para que el mediador cumpla con la normativa, a través de

la concienciación y sensibilización en estas materias”. Sergio Gómez asevera que su entidad, “saliéndose un poco de la formación tradicional que desde hace años viene recibiendo la mediación”, desarrolla formaciones específicas en compliance como Protección de Datos, Prevención de delitos corporativos, Ciberseguridad, Ley de Distribución de Seguros (IDD) y gestión de riesgos, entre otras.

Menciona que más allá de esta cuestión, desarrollan elementos “con uno de los requisitos más relevantes, que es el asesoramiento experto al cliente”. Lo realizan a través de la herramienta Bcover que “le ayuda a hacer un completo análisis de los riesgos a los que sus clientes están expuestos, identificando aquellos que por su exposición o impacto son más relevantes y les ayudamos a conformar un programa de seguros adaptado a sus necesidades, dado que la propia plataforma ya ofrece un informe de gestión de riesgos que incluye recomendaciones, tanto de transferencia como de control del riesgo, adaptado a las necesidades de cada cliente”. Su intención es “convertir al mediador en gerente de riesgos externo de sus clientes”.

Junto a estos elementos, entre las herramientas, Codeoscopic cita que los corredores pueden disponer del canal de denuncias anónimo con un software específico adaptado que cumple con las exigencias de la Directiva 2019/1937 y la Ley 2/2023

Sergio Gómez (Grupo Codeoscopic)
“Los mediadores no están ajenos a la creciente regulación del sector y nos solicitan, por un lado, herramientas que les mantengan informados y que les formen sobre las nuevas regulaciones y, por otro, que apostemos por las nuevas tecnologías”

Rafael Álvarez (ebroker)

“Cuando una nueva regulación entra en vigor es normal que los mediadores tengan cierta incertidumbre, es ahí donde entramos nosotros como proveedores para ayudarles a través de la tecnología”

que a día de hoy es una exigencia para los mediadores.

Codeoscopic señala que hace tres años adquirió el 50% de Innova Ibérica, una empresa de tecnología creada en 2010 y especializada en el software de compliance.

En ebroker subrayan 6 herramientas que ofrecen a los corredores con el fin de “prestar a nuestros usuarios el máximo apoyo y ayuda en el cumplimiento de sus obligaciones legales y normativas”. En primer lugar, cita herramientas para cumplir con el RGPD y ayudar al corredor desde el “recabado de la información, consentimiento y cifrado de datos hasta la política de accesos y supresión de datos”. La generación de documentación informativa sería la segunda y permite que los corredores ofrezcan a los clientes “información veraz y suficiente que les ayude a tomar la decisión más conveniente, de manera que puedan elegir el producto que mejor satisfaga sus necesidades y se ajuste a su perfil como el IPID (Insurance Product Information Document)”. Añade la entidad que se trata “de aportar toda la información necesaria para que los clientes puedan tomar una decisión informada y sean conscientes del alcance y las limitaciones del producto que van a contratar”. Una tercera herramienta resuelve una de las dificultades anuales del corredor, la presentación de la DEC. El producto de ebroker se orienta a facilitar el cumplimiento fiscal por medio

de un sistema que ofrece las fórmulas necesarias para la generación de fichero, impresión de modelos y descarga para su importación en la aplicación de la DGSFP.

En la oferta de ebroker también hay soluciones para la gestión fiscal por medio de un módulo de contabilidad integrada para gestionar los libros de registro de IVA e IRPF de la correduría, así como el Modelo 347 -Declaración anual de Operaciones con Terceros- y la utilidad de integración con el SII (Suministro Inmediato de Información). Una quinta solución para el cumplimiento es la orientada a la legalización y depósito de la contabilidad y cuentas anuales: se encuentra integrado con el entorno ERP con la oportuna trazabilidad. Por último, la tecnológica resalta el Mandato SEPA por el que “facilitamos a los corredores de seguros la gestión de las órdenes de domiciliación bancarias a través de la cual el asegurado autoriza a realizar el cobro de sus recibos o facturas, por medio de la domiciliación directa a su cuenta bancaria”.

Señala Rafael Álvarez que si bien todas estas cuestiones son “importantes y necesarias” tienen especial relevancia “las herramientas que atienden el cumplimiento de la normativa referente a la protección de datos, recogido en el Reglamento General de Protección de Datos que hace 5 años entró en vigor para su obligado cumplimiento”. Lo considera así por el

alto control que se lleva a cabo desde la Administración.

En Gecose, de manera más escueta, apuntan que su oferta al corredor se orienta a la automatización de los procesos para confeccionar la DEC, el RGSP y SEPA, así como soluciones para presentar facturas a compañías y colaboradores. Apunta Yolanda Cabo que nos encontramos “en un momento en el que cada vez más se automatizan procesos para facilitar al mediador el trabajo administrativo (alta de pólizas, recibos, siniestros, cobros, etc), cada vez más los empleados tienen que poder hacer funciones comerciales”.

RANKING DE NORMATIVAS

Como se ha observado hasta ahora, son muchas las obligaciones regulatorias que tienen los mediadores, pero como en todo habrá un ranking: en esta ocasión el RGPD y la prevención de blanqueo de capitales y delitos parece que encabezan el actual.

En Codeoscopic analizan que “no sabemos si la más complicada, pero sí una de ellas claramente, es la necesidad de asesorar al cliente”. Ello, además de ser la esencia del corredor de seguros, es una obligación que exige “ser experto en muchos productos diferentes y estar continuamente formándose y buscar la forma de compatibilizarlo con los propios intereses de la correduría”. Justo por detrás señala esta empresa la formación

continúa, que “consume mucho tiempo y dedicación a los corredores” por más que sea necesaria y recomendable. En este listado no quiere dejar pasar el cumplimiento normativo en materia de prevención de delitos. Apunta que, desde la reforma del Código Penal de 2015, las empresas y también, por tanto, los corredores de seguros, deben de incorporar a su negocio programas de compliance y sistemas de vigilancia y control para prevenir la comisión de delitos.

ebroker coloca en lo más alto de este ranking las obligaciones del RGPD porque “suelen ser las más complejas, debido a lo fácil que puede resultar caer en alguna falta y que debe tomarse en cuenta en diferentes ámbitos de la normativa, como es la gestión del documento de consentimiento y evidencia, el cifrado de datos, la política de accesos y las acciones necesarias para la supresión de datos”. Observa que es la que “requiere más dedicación” por parte de los corredores “si no se cuenta con las herramientas tecnológicas adecuadas”.

Junto a esta cuestión enumera también el cumplimiento de toda la normativa que rodea a la IDD sobre distribución de seguros y su trasposición a la normativa española puesto que aplica directamente a los corredores de seguros.

Gecose menciona varias cuestiones en su ranking como que el asegurado firme SEPA, el RGPD y la póliza, “sobre todo cuando la contratación es telefónica”. Entre las importantes

también menciona el blanqueo de capitales. De igual forma, la DEC supone más trabajo pero porque en ocasiones se deja para el final y entre un año y otro, el corredor ha olvidado cómo se hacía.

La entidad, en cuanto a la dedicación, subraya que si los datos son correctos y los procesos están automatizados la tarea no requiere mucha dedicación, aunque sí variada: “No puedes olvidar ninguna de las obligaciones”.

Se ha hablado mucho de la gran cantidad de tiempo que los corredores dedican a las cuestiones administrativas, entre ellas las de cumplir con la ley. Nadie se atreve a mencionar un porcentaje del

tiempo dedicado, aunque algunos lo citan en el 10%.

Es complicado aproximarse a una cifra puesto que depende del tamaño de la empresa y las personas que se dediquen a ello; no obstante, sí se pone de manifiesto que “tenemos claro que cada año los corredores incrementan el tiempo dedicado a estas tareas, y esto, lógicamente, supone una preocupación también creciente”.

Otra cuestión que parece clara también es que debería reducirse de forma significativa con el fin de dedicarse a lo que genera más valor, principalmente a la tarea comercial. Y en esto, como se ha apreciado, ayuda, y mucho, la tecnología. ☑

Mejor camino

Dicen que todos los caminos llevan a Roma y en algo se parece al tema que estamos abordando. El corredor de seguros tiene la obligación de cumplir con la normativa vigente y ciertamente tiene caminos diversos para hacerlo: por libre o en compañía.

Aquí es donde se presenta la opción de desenmarañar todo esto de forma conjunta, a través de asociaciones, **colegios profesionales** o agrupaciones.

Para las tecnológicas consultadas este es ciertamente uno de los caminos más sencillos: “Sin duda, las asociaciones y los colegios de mediadores tienen una responsabilidad y oportunidad importante en este sentido. Aquellos que ofrezcan a sus integrantes herramientas y medios para ayudar al mediador, tienen una clara ventaja competitiva”.

Resaltan también que resulta imprescindible que “exista siempre información actualizada sobre la normativa para los corredores de seguros, y en ese sentido, tanto las agrupaciones como las asociaciones de corredores, proveedores de tecnología y partners, debemos aportar el mayor conocimiento e información posible para que el corredor cuente con todas las herramientas necesarias, tanto desde un punto de vista documental e informativo como tecnológico”.

Y agregan que un camino a recorrer sería la eliminación de algunas de las obligaciones o, al menos, facilitar su cumplimiento.

Yolanda Cabo (Gecose)

“Si los datos son correctos y los procesos están automatizados, no implican mucha dedicación, pero sí muy variada. No puedes olvidar ninguna de las obligaciones”