

**PBS 18 Intermediarios**

**El supervisor establece y hace cumplir requerimientos para la conducta de los intermediarios de seguros, a fin de asegurar que llevan a cabo sus actividades en forma transparente y profesional.**

*Guía introductoria*

- 18.0.1 La mayor parte de los estándares establecidos en este PBS se aplican a intermediarios en funciones, (ya sea personas ofreciendo servicios de intermediario a los clientes). En algunos casos, los requerimientos de los estándares se aplican al intermediario como una organización; en estos casos, ello queda claramente especificado en la guía correspondiente. Cuando el personal de ventas directas de los aseguradores solicita, negocia o vende seguros como empleados del asegurador, los estándares se aplican al asegurador.
- 18.0.2 Las personas o firmas que únicamente refieren (o “presentan”) clientes potenciales a un asegurador o intermediario de seguros, sin realizar ninguna acción de intermediación, quedan excluidos del alcance de estos estándares. Se excluyen además asesores fiscales o contables, quienes en la realización de otra actividad profesional ofrecen:
- asesoría en cobertura de seguro sobre la base de imprevistos en el curso de esa otra actividad, o
  - información general sobre los productos de seguro (sin ofrecer asesoría por elección del suministrador del producto de seguro)
  - siempre que el objetivo de esa actividad no sea mediar en un contrato de seguro o reaseguro.
- 18.0.3 Los intermediarios de seguro también podrán desempeñar funciones adicionales a la intermediación, muchas de las cuales pudieran describirse como funciones de servicio contratado del asegurador. Esas funciones adicionales pueden incluir el aseguramiento, el cobro de la prima de seguro, el manejo y administración de solicitudes de reembolso, la tasación de solicitudes de reembolso, el ajuste de pérdidas y la valoración de solicitudes de indemnización. Esas funciones quedan excluidas de la definición IAIS de intermediación de seguro<sup>60</sup> pero pueden estar sujetas a otros PBS y estándares relacionados con el desarrollo del negocio.
- 18.0.4 Los sistemas y prácticas de intermediación están estrechamente vinculados a la tradición, cultura, régimen legal y grado de desarrollo de los mercados de seguro de las jurisdicciones. Por esta razón, los

---

<sup>60</sup> Sin embargo, en algunas jurisdicciones esas funciones adicionales se incluyen en la definición de mediación. Vea el Glosario

enfoques reguladores sobre la intermediación también tienden a variar. Dicha diversidad debe tomarse en cuenta al poner en práctica este PBS y sus estándares relacionados, así como el material de guía para lograr un tratamiento justo a los clientes.

- 18.0.5 La intermediación de seguros incluye la interface entre los aseguradores y los asegurados potenciales o reales. La valoración efectiva de la calidad de la intermediación del seguro en gran medida requiere del análisis del supervisor de las pólizas, procesos y procedimientos asociados con las relaciones de los clientes individuales y las transacciones individuales. Cuando la intermediación de seguros (incluida la intermediación del personal de ventas directas de un asegurador) se realiza por intermediarios que son parte de un grupo, los supervisores deberán aplicar estos estándares a todas las entidades dentro del grupo que realizan actividades de intermediación de seguros. Cuando los intermediarios participan en un grupo o conglomerado financiero, la aplicación de pólizas y procedimientos justos relacionados con la intermediación de seguros dentro del grupo deberá traer como resultado un tratamiento justo a los clientes por parte de todo el grupo, incluso cuando las disposiciones legales de algunas jurisdicciones establezcan requerimientos potencialmente menos rigurosos que los utilizados por el grupo.
- 18.0.6 El supervisor debe considerar la aplicación de esos estándares y material de guía teniendo en cuenta que hay varios modelos empresariales que van desde comerciantes independientes hasta grandes empresas, incluido comercios mayoristas especializados o intermediarios de reaseguro.
- 18.0.7 Igualmente importante son la naturaleza de los clientes con los que interactúa un intermediario y la complejidad de los productos ofrecidos. Las necesidades en términos de protección al consumidor de clientes privados son diferentes a las de los negocios más grandes; los seguros de vida con un elemento de inversión son, por lo general, más complejos que los productos generales de línea personal.
- 18.0.8 Para considerar la naturaleza, escala y complejidad del negocio al aplicar este PBS y sus estándares, el supervisor puede emplear un enfoque funcional, centrándose en la actividad realizada por el intermediario, para garantizar la consistencia y evitar la posibilidad del arbitraje regulador.

#### *Tipos de intermediarios*

- 18.0.9 Los intermediarios se clasifican en dos categorías. Ellos actúan ya sea, principalmente, en nombre del cliente o en nombre de la aseguradora.
- Cuando el intermediario actúa, ante todo, a nombre del asegurador, el intermediario vende los productos para y a nombre de uno o más aseguradores; con frecuencia se les denomina el “agente” o “productor”. Los intermediarios

pueden actuar para un único asegurador (algunas veces se les llama “vinculados”) o representar a varios. Los productos que ofrecen pueden ser limitados por los acuerdos de la agencia con el asegurador o los aseguradores en cuestión.

- En los casos en que el intermediario actúa principalmente en nombre del cliente, el intermediario es independiente de la(s) aseguradora(s) cuyos productos vende. Denominados generalmente “corredor” (broker), o “asesor financiero independiente”, pueden seleccionar productos entre aquellos disponibles en todo el mercado.

Para los presentes estándares y guías, cuando resulte relevante hacer una distinción entre los intermediarios descritos anteriormente, los primeros serán denominados “agentes” y los segundos, “corredores”

- 18.0.10 Algunas autoridades supervisoras no hacen una distinción entre agentes y corredores en la legislación, sino que se centran en la actividad que llevan a cabo. Es posible que un intermediario tenga distintas categorías dependiendo de la relación con el cliente y el servicio o producto que ofrece.
- 18.0.11 Las operaciones del intermediario van desde las grandes empresas internacionales hasta los comerciantes individuales del ámbito local. Las empresas intermediarias en ocasiones operan como empresas independientes o divisiones de aseguradoras u otras instituciones financieras, o como parte de organizaciones no financieras.
- 18.0.12 Las aseguradoras utilizan diversos canales de distribución para la venta y comercialización de productos de seguro. Estos pueden incluir diversos “socios” tales como concedentes de automóviles, oficinas postales, revendedores y agentes de viaje quienes ofrecen seguros con respecto a los bienes y servicios que ellos comercializan principalmente. En muchos casos esta actividad representa una intermediación en los respectivos productos de seguro.
- 18.0.13 La bancaseguro describe la relación entre un banco y una aseguradora, por la cual los canales de distribución de un banco se utilizan para vender productos de seguro.
- 18.0.14 Las remuneraciones de los intermediarios consisten, por lo general, en honorarios o comisiones, los que pueden ser pagados por la aseguradora, deducidos de los fondos invertidos en una póliza o cobrados directamente al cliente, según las circunstancias. En los casos en que el personal de ventas de las aseguradoras desempeña actividades de intermediación en seguros en calidad de empleados de la aseguradora, podrán ser asalariados como así también recibir cualquier comisión que resulte apropiado.

*El papel de los intermediarios en la promoción de la confianza del público en el sector de seguros*

- 18.0.15 Los seguros juegan un rol importante en la sociedad. En la mayoría de los mercados, los intermediarios constituyen importantes canales

de distribución del seguro. Su buena conducta comercial resulta esencial para promover la confianza en los mercados aseguradores.

18.0.16 Las autoridades supervisoras están interesadas en mantener mercados justos, seguros y estables, y en que el público tenga confianza en el sector asegurador. La interacción entre los intermediarios de seguros y los consumidores y las aseguradoras desempeña un rol fundamental para crear y justificar esta confianza pública.

18.0.17 Algunos consejos profesionales y otras organizaciones interesadas también han considerado la obligación de los intermediarios hacia el interés público. A fin de elevar el profesionalismo de los intermediarios de seguros, promueven, entre otras cosas, la obtención de capacidades profesionales, el continuo desarrollo profesional, un comportamiento ético, un trato justo para con los clientes y una mejor comunicación con el público que incluya un liderazgo bien planificado. Tales medidas apuntan a aumentar la confianza pública en los intermediarios de seguros al elevar los estándares profesionales, muchos de los cuales se tratan en mayor detalle en la presente guía.

*El papel de los intermediarios en la promoción de la conciencia financiera*

18.0.18 Los intermediarios pueden promover la protección al consumidor asistiéndolos en la toma de mejores decisiones basadas en una adecuada información sobre los productos que adquieren. En el centro de la protección al consumidor existen asimetrías de información entre los proveedores de servicios financieros y el público al que se venden dichos servicios. La buena conducción de prácticas comerciales por parte de las aseguradoras y de los intermediarios de seguros contribuye a asegurar que los clientes se encuentran suficientemente informados sobre los productos de seguros que adquieren antes de cerrar un contrato.

18.0.19 Una mayor conciencia financiera por parte de los consumidores constituye un medio adicional para garantizar que los consumidores tengan conocimiento de los productos que tienen a su disposición y comprendan su propósito, la forma en que funcionan y sus características fundamentales, incluso el costo. Este entendimiento contribuye a que los consumidores puedan comparar los productos y adquirir los productos de seguro que satisfagan sus necesidades.

18.0.20 La promoción de la conciencia financiera puede beneficiar, particularmente, a los consumidores en aquellas jurisdicciones que tienen estándares de protección al consumidor débiles o bajos niveles de conocimiento financiero. Es, asimismo, especialmente importante al tratar con productos financieros más complejos, particularmente aquellos que involucran una inversión.

18.0.21. Los intermediarios de seguros no son los únicos interesados en promover la conciencia financiera y de riesgos de los consumidores; los gobiernos, las autoridades supervisoras, las organizaciones

sociales y las aseguradoras tienen un interés y rol significativo que desempeñar en la protección al consumidor. Sin embargo, los intermediarios de seguros no son los únicos medios disponibles para mejorar la educación financiera. Otras partes interesadas, a través del uso de diversos canales de comunicación, incluso los medios de comunicación, pueden jugar un rol significativo. Sin embargo, las transacciones de los intermediarios efectuadas en forma personal con sus clientes y la comercialización de productos para los consumidores los coloca en una posición que les permite contribuir a fortalecer la conciencia y la educación financieras del público en materia de seguros y riesgos. Por lo tanto, las autoridades supervisoras pueden querer alentar a los intermediarios de seguros a que promuevan la conciencia financiera de los consumidores en relación con los productos de seguros.

18.0.22 Los intermediarios de seguros disponen de una variedad de recursos que les permiten promover la conciencia financiera, tales como:

- sacar ventaja de las reuniones personales con los clientes a fin de explicar las características de los productos en los que aquellos pueden estar interesados, las que pueden ser de particular importancia en los casos en que sus intereses se centren en contratos complejos o a largo plazo;
- suministrar referencias a sitios Web u otro material de referencia específicos que proporcionen información relevante, o publicar dicho material por sus propios medios;
- poner a disposición o sugerir otras fuentes de herramientas financieras, tales como calculadoras en línea, que realizan estimaciones de primas o niveles de cobertura; o
- participar en iniciativas educacionales tales como seminarios de entrenamiento.

18.0.23 Al asumir iniciativas educacionales financieras, los intermediarios deberán asegurarse de que el personal habituado a asumir la actividad pertinente tenga suficiente conocimiento para tal fin y de que el material o las herramientas suministradas se encuentren actualizadas y libres de errores, en la medida de lo posible. Dichas iniciativas podrán dirigirse a un público específico, tal como grupos vulnerables, pudiendo beneficiarse mediante el empleo de un enfoque amistoso para con el usuario.

18.0.24 Un mejor entendimiento por parte de los consumidores de los términos y beneficios que pueden esperar de los productos de seguro puede también contribuir a que se reduzcan las quejas contra los intermediarios o las aseguradoras cuyos productos venden los intermediarios.

18.0.25 Las iniciativas de los intermediarios para promover la conciencia financiera si son conducidas con profesionalismo pueden considerarse un servicio público y pueden contribuir a aumentar tanto su propia reputación como la del sector asegurador.

### *Aplicación de los PBS a los intermediarios*

18.0.26 En tanto que este PBS es específico para la supervisión de los intermediarios, a continuación se indican otros PBS aplicables, en forma general o parcial, a la supervisión de los intermediarios, así como a la supervisión de las aseguradoras:

- PBS 19: Conducción de la actividad
- PBS 21: Prevención del fraude en seguros
- PBS 22: Prevención del lavado de dinero y del financiamiento del terrorismo (*AML/CFT*)

18.0.27 La autoridad supervisora deberá tener facultades suficientes para conducir la supervisión de los intermediarios, incluso facultades para establecer normas y hacerlas cumplir.

### **18.1. El supervisor asegura los intermediarios deben contar con la debida autorización para ejercer la actividad.**

18.1.1. En algunas jurisdicciones, se utiliza distinta terminología o procesos, tales como “habilitación” o “registro” en lugar de “autorización”. Con el propósito de estos PBS, en adelante, nos referiremos a dichos términos como “autorización”.

18.1.2. La autoridad supervisora podrá seleccionar a los intermediarios que cuenten con la debida autorización de la entidad o individual, o bien a ambos. En los casos en que el personal de ventas de la aseguradora lleve a cabo actividades de intermediación de seguros en condición de empleado de la aseguradora, estas actividades podrán encontrarse cubiertas por la autorización de la aseguradora o se podrá requerir la autorización de otro intermediario.

18.1.3. Cuando se trate de una autorización de la entidad, la autoridad supervisora podrá tomar en cuenta si la entidad cuenta con procedimientos vigentes que permitan asegurar que las personas que llevan a cabo actividades de intermediación de seguros bajo su responsabilidad reúnen los requisitos de competencia y profesionalismo adecuados. Asimismo, la autoridad supervisora podrá establecer sus propios requisitos aplicables a los intermediarios de seguros, para la aprobación de las personas que llevan a cabo actividades de intermediación.

18.1.4. Ciertos tipos de actividades aseguradoras implican mayor complejidad y riesgos, y de allí, que se requiera mayor habilidad y experiencia, incluso la prestación de servicios de asesoría al realizar las tareas de intermediación. En consecuencia, la autoridad supervisora podrá especificar en la autorización los tipos de intermediación de seguros que podrá asumir el intermediario de seguros, teniendo en cuenta, por ejemplo, el plan de negocios propuesto por los intermediarios y sus áreas de experiencia.

18.1.5. Con anterioridad a la emisión de la autorización, la autoridad supervisora deberá requerir una solicitud, además de información adicional, que podrá incluir los siguientes ítems:

- Una copia de las Normas de Conducción de la Actividad Comercial para los intermediarios de seguros o la confirmación del acuerdo en el que se establecen las Normas de Conducción de la Actividad Comercial publicadas por la autoridad supervisora.
- Los detalles relacionados con la titularidad, incluso toda información relevante necesaria para brindar un total entendimiento sobre la titularidad y control del intermediario.
- El método de capitalización propuesto.
- Un plan de negocios que incluya los detalles sobre la actividad propuesta y las proyecciones financieras.
- Información sobre el personal, en especial, sobre los funcionarios clave.
- Un *due diligence* exitoso con respecto a los funcionarios clave.
- Detalles sobre todo proveedor que preste servicios a terceros significativos.
- Detalles sobre el auditor propuesto, cuando resulte apropiado.
- Detalles sobre la cobertura de seguros de responsabilidad civil profesional, debiendo incluirse monto y limitaciones u otra garantía equiparable.
- Planes de Continuidad de los Negocios (*Business Continuity Plans*).
- En caso de tratarse de una entidad con personalidad jurídica, la información relevante sobre la constitución de la sociedad, tal como el acta constitutiva y los estatutos de la sociedad, y el certificado de inscripción en el Registro Público de Comercio.
- Detalles de las políticas, procedimientos y controles en áreas clave tales como las que se enumeran a continuación:
  - cumplimiento
  - normas contra delitos financieros (incluso *AML/CFT* y fraude)
  - nueva actividad comercial
  - dinero proveniente de clientes
  - reclamos
  - conflictos de interés

La autoridad supervisora podrá requerir información adicional a fin de completar el proceso relacionado con la autorización, según resulte necesario.

- 18.1.6. La autoridad supervisora podrá decidir que se establezcan requisitos de recursos financieros mínimos, por ejemplo, a fin de desalentar la participación de actores en el mercado cuyos recursos financieros resulten insuficientes para soportar conmociones del mercado. Cuando esto suceda, dichos requisitos podrían tomar en cuenta factores de riesgo, tales como la naturaleza de la actividad en el que actuará el intermediario, si el intermediario tiene acceso a la administración de las cuentas de los clientes, el nivel del seguro de responsabilidad civil profesional y el nivel de los gastos operativos, a fin de asegurar que se establezca el requisito de recursos financieros apropiados en función de los riesgos.
- 18.1.7. En circunstancias específicas y limitadas, la autoridad supervisora podrá decidir establecer excepciones a determinados requerimientos de autorizaciones. La autoridad supervisora deberá asegurar que dichas excepciones no alienten el arbitraje regulatorio o aumenten el riesgo para los consumidores.
- 18.1.8. La autoridad supervisora deberá considerar qué requerimientos de autorizaciones, si los hubiera, resultan aplicables a los intermediarios que operan a nivel transnacional desde fuera de la jurisdicción. Estos requerimientos deberán ser transparentes para los consumidores, así como para los intermediarios, de modo que puedan decidir efectuar transacciones con intermediarios de otras jurisdicciones sobre la base de una debida información.
- 18.1.9. La autoridad supervisora podrá decidir considerar la posibilidad de otorgar autorizaciones renovables periódicamente. Una de las ventajas derivadas de dicha decisión es que se determina en forma periódica si se cumplen los requerimientos de autorización regulatoria.

**18.2. El supervisor asegura que los intermediarios de seguros que cuentan con autorización para actuar en su jurisdicción se encuentran sujetos a revisiones continuas por parte de la autoridad supervisora.**

- 18.2.1. La autoridad supervisora deberá asegurar que, con posterioridad al otorgamiento de la autorización, se mantengan las condiciones iniciales de la autorización, según resulte apropiado, y los requerimientos regulatorios.
- 18.2.2. Además de monitorear el cumplimiento continuo con las condiciones de la autorización y otros temas regulatorios, la autoridad supervisora podrá requerir que se informe de inmediato cualquier inconveniente en las condiciones de la autorización u otros temas regulatorios.
- 18.2.3. En general, el análisis de los reclamos planteados a las aseguradoras e intermediarios constituye una valiosa fuente de información que permite la identificación de una conducta inadecuada en el área de la intermediación.
- 18.2.4. Una supervisión continua puede incluir tanto la presentación de informes a la autoridad supervisora (monitoreo *off-site*) y las inspecciones *in-situ*, según resulte necesario. Se podrá encontrar información adicional sobre este tema en los PBS 9: Revisión y

presentación de informes al supervisor, aunque puede resultar necesaria su adaptación para adecuarla a la naturaleza específica de la actividad de la intermediación. La autoridad supervisora podrá especificar qué información debe ser suministrada a los fines del proceso de monitoreo *off-site*, incluso la información de rutina que debe suministrarse periódicamente o la que debe suministrarse sobre una base *ad-hoc*, por ejemplo, las que, entre otras, se enumeran a continuación:

- Estados financieros, auditados cuando resulte apropiado, u otra certificación que evidencie la solidez financiera del intermediario.
- Carta del auditor a la gerencia, cuando resulte apropiado.
- Confirmación de la cobertura de seguro de responsabilidad civil profesional (que incluye exclusiones o limitaciones) o garantía equiparable.
- Información sobre el origen y emplazamiento de la actividad.
- Resumen de movimientos sobre las cuentas monetarias del cliente, cuando resulte apropiado.
- Cambios de funcionarios clave y accionistas mayoritarios.

18.2.5. Las inspecciones *in-situ* podrán abarcar áreas como las enumeradas a continuación:

- Gobierno corporativo y controles internos.
- Procedimientos y controles para combatir los delitos financieros.
- Revisión de las cuentas crediticias del cliente, cuando resulte apropiado.
- Revisión de los archivos del cliente
- Revisión de los reclamos.
- Revisión de las divulgaciones efectuadas a los clientes y los términos de los acuerdos comerciales (TOBA).
- Revisión de la documentación sobre la asesoría brindada y las razones que sustentan dicho asesoría.

18.2.6. Cuando resulte apropiado, la autoridad supervisora también podrá recurrir a reuniones formales con los intermediarios como una herramienta para complementar estos procedimientos *off-site* e *in-situ*. Asimismo, cuando resulte apropiado, la autoridad supervisora podrá utilizar pruebas de campo, tales como “compras simuladas” (*mystery shopping*), a fin de evaluar si las políticas y procedimientos de los intermediarios se han traducido en resultados justos para los clientes.

18.2.7. Cuando corresponda, la autoridad supervisora podrá aplicar procedimientos de revisión de supervisión a los intermediarios de seguros en virtud de la autorización (es decir, a nivel de la entidad o

a nivel individual) o en virtud de la aseguradora. Será responsabilidad de la aseguradora informar los requerimientos con respecto al personal de ventas directa de la aseguradora.

18.2.8. Al conducir una supervisión continua, la autoridad supervisora puede querer considerar las ventajas derivadas de un enfoque centrado en los riesgos, en el que se presta mayor atención a las áreas que pueden ofrecer mayor riesgo, por ejemplo:

- en los casos en que la intermediación incluye brindar servicios de asesoría;
- en la intermediación a largo plazo o que involucre productos complejos, o aquellos productos que comprendan una inversión significativa, y;
- con respecto a clientes menos sofisticados.

*Supervisión indirecta*

18.2.9. Una de las formas de supervisión utilizada en algunas jurisdicciones es la supervisión indirecta de los intermediarios a través de la supervisión a las aseguradoras. Al aplicar este enfoque indirecto, la autoridad supervisora deberá considerar en qué medida este tipo de enfoque logra una supervisión efectiva. Independientemente del enfoque adoptado, es responsabilidad de la autoridad supervisora asegurar que los intermediarios sean efectivamente supervisados.

18.2.10. Un enfoque indirecto puede resultar más apropiado para el agente que para el corredor, dado que en el caso del agente, el intermediario puede actuar conforme un contrato de agencia con la aseguradora.

18.2.11. La supervisión indirecta puede estar ligada a aquellas circunstancias en las que la aseguradora cuenta con un intermediario para que lleve a cabo procesos en su nombre. Por ejemplo, las aseguradoras deben obtener documentación apropiada de sus clientes a fin de demostrar que los procesos realizados resultan adecuados con respecto a la documentación obtenida, y las aseguradoras serán evaluadas en virtud de la adecuación de los procesos y documentación obtenida, incluso en los casos en que la aseguradora cuenta con los intermediarios para hacer este trabajo y proporcionar la documentación requerida.

18.2.12. La autoridad supervisora deberá requerir a las aseguradoras que conduzcan su actividad solo con intermediarios que cuenten con la debida autorización y que verifiquen que los intermediarios, conforme los correspondientes acuerdos, tengan el conocimiento, la capacidad y las condiciones financieras suficientes para llevar a cabo al actividad.

18.2.13. La autoridad supervisora podrá requerir, asimismo, que las aseguradoras cuenten con mecanismos transparentes para el manejo de los reclamos contra dichos intermediarios y que informen los incumplimientos con los requerimientos regulatorios por parte de los intermediarios. Esto podría incluir identificar si determinados

intermediarios o determinados temas son materia de reclamos regulares o frecuentes. La documentación relacionada con este punto permitirá a las aseguradoras informar los reclamos “recurrentes” a la autoridad supervisora, que puede considerar tales reclamos relevantes con el propósito de determinar la responsabilidad de los intermediarios.

- 18.2.14. Conforme este enfoque, la autoridad supervisora deberá asegurar que las aseguradoras cumplan con el requerimiento de supervisión de los intermediarios a través de la inspección in-situ y del monitoreo *off-site* por parte de la aseguradora.

*Organizaciones autorreguladas*

- 18.2.15. Una organización autorregulada (*SRO*, por sus siglas en inglés) es una organización no gubernamental que ejerce cierto grado de supervisión. Las funciones de supervisión de una organización autorregulada pueden contribuir a la supervisión de los intermediarios a través de la regulación de sus miembros y los requerimientos de estándares profesionales.
- 18.2.16. En los casos en que una *SRO* se encuentre involucrada en la supervisión de los intermediarios, la autoridad supervisora deberá asegurar que la *SRO* reúne los requisitos apropiados antes de que se le permita ejercer su facultad. La autoridad supervisora ejerce sus facultades de supervisión sobre el sistema autorregulado verificando que sus funciones sean llevadas a cabo en forma adecuada y que sus estándares sean suficientemente consistentes y se tomen las acciones apropiadas para hacer frente a algún inconveniente.
- 18.2.17. Los requerimientos regulatorios y profesionales para una *SRO* podrán considerar todos los aspectos comprendidos en la supervisión de los intermediarios de seguros en los que la autoridad supervisora tenga algún tipo de interés. Por lo tanto, en los casos en que una *SRO* comparta la responsabilidad supervisora, el supervisor no deberá renunciar, sin embargo, a su responsabilidad global de supervisión como resultado del funcionamiento de dicho sistema.

**18.3. La autoridad supervisora requiere que los intermediarios de seguros tengan niveles adecuados de conocimiento y experiencia profesional, integridad y competencia.**

*Conocimiento y experiencia profesional*

- 18.3.1. Es importante que los individuos que trabajen como intermediarios de seguros posean adecuados conocimientos profesionales para cumplir con sus responsabilidades. El conocimiento profesional se puede adquirir a partir de la experiencia, la educación y la capacitación. Es de particular importancia poder demostrar que se ha alcanzado determinado nivel de conocimiento profesional, que se puede sustentar sobre las capacidades profesionales correspondientes logradas.

- 18.3.2. Las capacidades profesionales sustentan la calidad del trabajo llevado a cabo por profesionales, incluso los intermediarios de seguros. De este modo, la autoridad supervisora asegura que los intermediarios de seguros cuentan con políticas y procedimientos que alientan a los individuos a alcanzar capacidades profesionales relevantes.
- 18.3.3. La autoridad supervisora también podrá asegurar que los individuos responsables de actividades de intermediación en seguros posean capacidades profesionales y experiencia adecuada para desempeñarse en la actividad de mediación. Productos más complejos o las necesidades del cliente requerirán una cualificación y experiencia más especializada. Las capacidades y experiencias de los individuos deberán también ser apropiadas para el tipo de intermediación que se esté llevando a cabo, ya sea en calidad de agente para una determinada aseguradora o en calidad de corredor que actúa principalmente en nombre del cliente. Una vez que se hayan alcanzado las capacidades profesionales, es importante que los individuos que sigan trabajando como intermediarios de seguros, mantengan sus conocimientos profesionales actualizados. Algunas organizaciones profesionales requieren que sus miembros dediquen cierto tiempo al desarrollo profesional continuo.
- 18.3.4. La autoridad supervisora puede reconocer las capacidades de determinadas organizaciones profesionales. En los casos en que en una jurisdicción no exista dicha organización profesional, se podrán considerar las capacidades obtenidas de organizaciones profesionales de otras jurisdicciones. El supervisor también considerará las capacidades internacionales cuando sean equivalentes o excedan la de la jurisdicción.
- 18.3.5. Los intermediarios también deberán conocer el estatus de las aseguradoras cuyos productos venden. Por ejemplo, deberán conocer la(s) jurisdicción(es) en la que la aseguradora posee autorización para ejercer sus actividades, si están llevando a cabo su actividad de intermediación con una sucursal o subsidiaria, el estatus financiero y la calificación crediticia de la aseguradora, y si se está aplicando algún esquema de protección a los asegurados en relación con los productos de esa aseguradora.

#### *Integridad*

- 18.3.6. Es esencial que los intermediarios de seguros actúen con integridad y normas éticas elevadas. Esto se relaciona con las cualidades de los individuos involucrados, tales como:
- ser honestos, confiables y abiertos.
  - ser confiables y respetuosos.
  - no sacar ventajas injustas.
  - no aceptar ni ofrecer presentes en los casos en que esto pudiera implicar un acto inapropiado.

- 18.3.7. La autoridad supervisora podrá asegurarse de que los individuos que actúen como intermediarios estén sujetos ya sea a políticas y procedimientos internos o a normas éticas de organizaciones profesionales, que requieran integridad.
- 18.3.8. La autoridad supervisora también podrá establecer sus propias expectativas a través de la publicación de un código, que debe ser observado por los intermediarios. Los códigos de conducta deberán ser complementarios a la legislación relevante y podrán abordar cualquier aspecto de las transacciones entre los intermediarios de seguros y sus clientes.
- 18.3.9. Las empresas intermediarias deberán poner en funcionamiento procedimientos tendientes a evaluar la integridad de aquellos que actúen como intermediarios en su nombre. Dichos procedimientos deberán incluir exámenes previos al empleo así como también requisitos regulares. Los exámenes previos al empleo deberán incluir, entre otros, antecedentes laborales y penales.

#### *Competencia*

- 18.3.10. El supervisor deberá asegurar que los individuos que lleven a cabo la actividad de intermediación lo hagan solo con respecto a las tareas para las cuales tengan la competencia requerida.
- 18.3.11. La autoridad supervisora podrá requerir que los intermediarios de seguros implementen políticas y procedimientos tendientes a evaluar la competencia de los individuos que asuman tareas de intermediación. La evaluación será de particular importancia en el caso de nuevos empleados o cuando se les asigne a empleados contratados recientemente, responsabilidades diferentes o que involucren un mayor desafío. La competencia también deberá ser monitoreada como un proceso de rutina para todo el personal relevante. Esto puede incluir acciones tales como las que se enumeran a continuación:
- entrevistas observadas con los clientes
  - revisión de los archivos de los clientes
  - entrevistas internas
  - entrenamiento.
- 18.3.12. Las facultades de la autoridad supervisora para conducir inspecciones *in-situ* (incluso revisiones de los archivos del personal seleccionado y entrevistas con dicho personal) posibilitan asimismo la evaluación de competencia por parte de la autoridad supervisora durante el curso de los exámenes de supervisión

#### *Rol de las normas profesionales*

- 18.3.13. En los casos en que existan dichas normas, las SRO y los organismos profesionales pueden ser un instrumento útil para la promoción de normas y códigos profesionales con los que sus miembros deban cumplir. Las normas requeridas por las SRO o por

las organizaciones cuyos miembros sean profesionales de la actividad aseguradora, podrán incluir áreas tales como las enumeradas a continuación:

- actuar con normas éticas elevadas e integridad
- actuar en los mejores intereses de cada cliente
- brindar un estándar de servicio alto
- tratar a los clientes en forma justa.

18.3.14. Los miembros que no cumplan con las normas de la organización podrán estar sujetos a procedimientos disciplinarios, tales como ser suspendidos o excluidos de dicha organización.

18.3.15. La autoridad supervisora podrá confirmar que en los casos en que existe confianza en los miembros integrantes de una organización profesional, dicha organización tiene un esquema disciplinario efectivo vigente. La autoridad supervisora podrá decidir sin embargo, no depender completamente de tales procesos profesionales y reservarse el derecho de tratar los temas relacionados con la conducta profesional de los individuos en forma directa.

#### **18.4. La autoridad supervisora requiere que se aplique a los intermediarios de seguros estándares adecuados de gobierno corporativo.**

18.4.1. Los intermediarios de seguros deberán estar sujetos a requisitos mínimos relacionados con el régimen de gobierno corporativo. Dichos requerimientos de gobierno corporativo pueden variar, dependiendo de la naturaleza y escala de la intermediación y de la complejidad de su actividad, y pueden estar sujetos al reglamento general de la compañía. Por lo tanto, los requisitos pueden diferir entre las distintas organizaciones de intermediarios. Sin embargo, los requisitos mínimos para cada intermediario en relación con el gobierno corporativo serán suficientes para establecer una administración sólida y prudente de la actividad, y para la protección de los intereses de las partes interesadas.

18.4.2. Un buen gobierno corporativo puede ser promovido a través de la autoridad supervisora, así como de otras autoridades y organizaciones, por medio de la publicación de guías, por ejemplo, el Código de Práctica para intermediarios de seguros sobre sus obligaciones con respecto a temas vinculados con el gobierno corporativo, estableciendo expectativas en áreas, tales como las que se mencionan a continuación:

- alcanzar y observar normas sobre la idoneidad de las personas
- asegurar normas apropiadas para la conducción de la actividad
- asegurar que la toma de decisiones clave sea materia de discusión suficiente a nivel del Consejo de Administración o de los directivos según corresponda

- asegurar que existan recurso humanos adecuados para la conducción de la actividad
- asegurar que exista un nivel apropiado de controles internos para la actividad
- mantener archivos y registros adecuados, y asegurar que se encuentren disponibles para su inspección
- mantener controles adecuados sobre las funciones externalizadas
- cumplir con toda legislación relevante, incluso legislación sobre temas no relacionados con seguros, tales como normas para combatir el lavado de dinero, fraude, etc.

18.4.3. Al establecer los requisitos relacionados con el gobierno corporativo, la autoridad supervisora podrá tener en cuenta la aplicación de tales requisitos a comerciantes individuales como a pequeñas empresas que operen como intermediarios de seguro. Debido a sus características, puede resultar difícil para las comerciantes individuales y para las pequeñas empresas poder celebrar reuniones, o ser capaces de cumplir con diversos requisitos exigidos a las grandes empresas. Las áreas clave que pueden resultar difícil de cumplir podrían incluir los controles internos, la división de tareas y los requisitos de cumplimiento y mantenimiento de programas de capacitación y de competencia. Aunque este y otros estándares de la IAIS relevantes para los intermediarios de seguro deben ser aplicados teniendo en cuenta la escala, la naturaleza y la complejidad de la actividad, la autoridad supervisora deberá asegurarse de que se alcance un estándar mínimo.

18.4.4. Las aseguradoras son responsables del gobierno de su propio personal de ventas y están sujetas a los requisitos establecidos en el PBS 7: Gobierno corporativo.

**18.5. La autoridad supervisora requiere que los intermediarios de seguros divulguen, por lo menos, la siguiente información a los clientes:**

- **los términos y condiciones comerciales entre ellos y el cliente;**
- **la relación que tienen con la aseguradoras con las que operan; y**
- **la información sobre cuya base son remunerados, en los casos en que exista un posible conflicto de intereses.**

18.5.1. El presente estándar se refiere a la divulgación de temas relacionados con los intermediarios. Los requisitos para la divulgación de información sobre los productos de seguro ofrecidos a los clientes se encuentran contemplados en el PBS 19: Conducción de la actividad.

18.5.2. Al establecer los requisitos de divulgación, la autoridad supervisora podrá considerar relevante considerar las diferencias que existen en los siguientes aspectos:

- la naturaleza de los distintos productos de seguro;

- el nivel de sofisticación de los distintos clientes; y
- la forma en que se llevan a cabo los distintos tipos de transacciones de seguro (por ejemplo, diferencias entre ramos comerciales y ramos personales).

Estos pueden influir en cierta medida en la naturaleza y en el tiempo de divulgación.

- 18.5.3. Por lo tanto, las expectativas de tiempo y los detalles de la divulgación pueden diferir de acuerdo con las circunstancias. La autoridad supervisora podrá asegurarse de que los requisitos de divulgación proporcionen una protección adecuada a los clientes según resulte apropiado, tomando en cuenta los siguientes factores:

*Términos y condiciones de la actividad comercial*

- 18.5.4. Un acuerdo en el que se establezcan términos y condiciones puede ser un instrumento conveniente para que un intermediario de seguros suministre información importante al cliente y satisfaga muchos requisitos de divulgación. Dicho documento podrá incluir información como la que se detalla a continuación:

- quién les ha otorgado la autorización para actuar en condición de intermediarios y por quién son supervisados
- si actúan en calidad de agentes o de corredores
- los servicios brindados, incluso si ofrecen productos provenientes de un rango completo de aseguradoras, de un rango limitado o de una aseguradora individual
- acuerdos de cobro
- derechos de cancelación
- notificación de reclamos
- acuerdos monetarios con el cliente, incluso el tratamiento de los intereses
- confidencialidad de la información suministrada
- legislación relevante
- información relacionada con la base de la que surge su remuneración

- 18.5.5. Los intermediarios de seguros deberán suministrar información a los clientes sobre los términos y condiciones de la actividad, y hacerlo con anterioridad a que se contrate una póliza de seguros. En los casos en que exista una relación comercial en curso entre un intermediario y un cliente o en el caso de renovaciones de pólizas, una vez que se haya suministrado información sobre los términos y condiciones de la actividad inicialmente, el intermediario deberá efectuar revisiones a fin de determinar si resulta necesaria la reiteración de dicha información. Solo se requerirá información

adicional sobre los términos y condiciones de la actividad, cuando se introduzcan modificaciones a dichos términos y condiciones.

18.5.6. En los casos en que resulte necesario disponer inmediatamente de la cobertura de seguros, en algunos casos no será posible suministrar en forma documentada los términos y condiciones de la actividad en el momento de celebrar el contrato. En tal caso, se podrá suministrar la información verbalmente y luego brindar la documentación escrita en un plazo prudencial.

18.5.7. La autoridad supervisora estará facultada para recomendar o requerir que se retenga una copia de los términos y condiciones de la actividad firmada por el cliente, como parte integrante de los registros del intermediario de seguros. En los casos en que la intermediación del seguro se efectúe por Internet, se podrá requerir al cliente el reconocimiento de los términos y condiciones antes de que pueda contratarse la póliza. La aseguradora podría retener los registros electrónicos.

#### *Estatus legal del intermediario*

18.5.8. El intermediario de seguros suministrará al cliente información sobre el alcance de productos recomendados e indicará los potenciales conflictos de interés. En los casos en que un intermediario de seguros solo esté facultado para seleccionar productos de una única aseguradora o de un rango limitado de aseguradoras, es posible que el cliente desee llevar a cabo su propia investigación a fin de averiguar si puede obtener términos más convenientes o un producto más adecuado entre las opciones que ofrece el mercado.

18.5.9. Por lo tanto, es sumamente importante que los intermediarios de seguros brinden información a los clientes sobre su relación con las aseguradoras con las que operan, específicamente si actúan como intermediarios independientes o son agentes, si son legales y se encuentran en práctica, si operan con una o más aseguradoras y si se encuentran autorizados para ejecutar contratos de seguros en nombre de la aseguradora.

18.5.10. Pueden surgir potenciales conflictos de interés en los casos en que un intermediario forme parte de un grupo asegurador más amplio o cuando tenga algún interés financiero; en el caso de que fuera accionista de una aseguradora o de grupo asegurador. Dichas relaciones deberán ser informadas a los clientes.

18.5.11. Esta información podrá ser suministrada como parte integrante de los términos de un contrato comercial o en forma separada. Debido a su importancia, esta información podrá destacarse en forma verbal al cliente.

#### *Remuneración*

18.5.12. Los intermediarios de seguros, por lo general, son remunerados mediante honorarios y comisiones:

- honorarios pagados en forma directa por el cliente;
  - honorarios o comisiones pagados en forma indirecta por el cliente. Por ejemplo, se deduce el importe correspondiente de las primas o fondos en los que se invirtió; u
  - honorarios o comisiones pagados por la aseguradora.
- 18.5.13. La información sobre la estructura de pagos puede ser importante para los consumidores, dependiendo del tipo de seguro involucrado. Por ejemplo, para aquellos seguros que involucren una inversión, la información sobre los honorarios u otros costos deducidos del monto inicial invertido, así como sobre los honorarios o comisiones deducidos de la inversión de allí en adelante es importante. Para los seguros de no vida y los seguros de vida puros, en los que los honorarios no son pagados en forma directa por el cliente, tal información puede tener un impacto directo menor, pero puede tener relación con la autonomía de toda asesoría brindada.
- 18.5.14. Las circunstancias según las cuales existen potenciales conflictos de interés, que requerirán la divulgación de la base sobre la cual los intermediarios son remunerados, se detallan en la sección dedicada a conflictos de interés en el PBS 19: Conducción de la actividad y se aplican a todo tipo de intermediarios. Sin embargo, la autoridad supervisora podrá permitir excepciones en los casos en que el riesgo sea bajo y los potenciales conflictos de interés sean administrados adecuadamente.
- 18.5.15. A pedido de un cliente, la autoridad supervisora también podrá requerir que se suministre a los clientes mayor información sobre honorarios y comisiones, incluso el monto. El intermediario deberá concientizar al cliente sobre su derecho a solicitar información sobre honorarios y comisiones. Las comunicaciones deberán ser claras y no deberán tender a confusión. En vista del impacto de los honorarios y las comisiones sobre los productos de seguro que involucran una inversión, la autoridad supervisora podrá optar por requerir que la información sobre honorarios y comisiones sea divulgada a los clientes antes de que se contraten las pólizas relacionadas con tales productos.
- 18.5.16. La información sobre pagos de honorarios y comisiones podrá ser suministrada como parte de los términos y condiciones del acuerdo de la actividad comercial o separadamente. Dado que los honorarios y las comisiones varían según el producto y los proveedores de los productos, podrá ser necesario suministrar la información sobre cada producto recomendado en forma separada, con frecuencia, mediante su inclusión en la documentación sobre el producto. Dada su relevancia para algunos tipos de productos, podrá resultar necesario resaltar dicha información en forma verbal con el cliente.
- 18.5.17. Algunas formas de remuneración de los intermediarios de seguros pueden conducir potencialmente a un conflicto de intereses; puede darse el caso en que un intermediario se sienta tentado por recomendar un producto que genera mayores honorarios o

comisiones que otro. La autoridad supervisora deberá asegurar que existan procedimientos consistentes que permitan identificar y resolver los conflictos de interés, y que se actúe en forma de satisfacer los mejores intereses de los clientes. Los conflictos de interés podrán ser resueltos de distinto modo, dependiendo de las circunstancias; por ejemplo, a través de una divulgación adecuada y el consentimiento informado de los clientes. En los casos en que no se puedan resolver en forma satisfactoria, el intermediario deberá desistir de su intermediación. Cuando la autoridad supervisora tenga dudas con respecto a la capacidad de divulgación para tratar adecuadamente los conflictos de interés, podrá considerar requerir otras opciones para el manejo de dichos conflictos. A continuación se incluyen ejemplos de algunas jurisdicciones, *in-situ* o bajo consideración:

- prohibiciones con respecto a determinados tipos de intereses financieros
- cambios estructurales en el modelo de distribución para intermediarios, tales como la prohibición de efectuar pagos o recibir comisiones sobre productos de inversión en virtud de un enfoque basado en comisiones.

Estos puntos también podrán estar contemplados en los códigos de ética de organizaciones autorreguladas.

18.5.18. La autoridad supervisora deberá tener conocimiento del uso de beneficios no monetarios, denominados “comisiones blandas”, ofrecidas a los intermediarios por las aseguradoras. Estos incluyen formas de incentivos menos tangibles, tales como el patrocinio profesional o representación corporativa en eventos culturales y deportivos. Dichos incentivos podrán generar conflictos de interés y son menos transparentes que los honorarios o las comisiones, y asimismo, deben ser resueltos o prohibidos según resulte apropiado.

**18.6. La autoridad supervisora requiere que los intermediarios de seguros que manejen dinero de sus clientes cuenten con las suficientes garantías para proteger dichos fondos.**

18.6.1. En el curso de su actividad comercial, un intermediario de seguros podrá:

- recibir dinero de un cliente para el pago de primas a una aseguradora;
- recibir dinero de una aseguradora en relación con siniestros o reembolso de primas para pagos por adelantado a un cliente.

18.6.2. Algunas jurisdicciones pueden establecer requerimientos legales específicos con respecto a los flujos de efectivo en los que se transfieren sumas de dinero del cliente a la aseguradora y viceversa, a través de un intermediario, incluso al determinar si el cliente o la aseguradora se encuentran en una situación de riesgo con respecto a dichos fondos.

- 18.6.3. En los casos en que los fondos se manejen a riesgo del cliente, podrán ser denominados “dinero del cliente” o “dinero de los clientes”. El intermediario deberá contar con políticas y procedimientos adecuados para la salvaguardia de dichos fondos en pos de los intereses de sus clientes.
- 18.6.4. En los casos en que un intermediario de seguros actúe en calidad de agente de la aseguradora, dichos fondos podrán ser considerados como “sumas de dinero a riesgo de las aseguradoras”. En tales circunstancias, la aseguradora será responsable de los fondos que manejen sus agentes.
- 18.6.5. Al establecer los requisitos para los intermediarios de seguros con respecto a la salvaguardia del dinero de los clientes, la autoridad supervisora podrá recomendar, entre otras cosas, que los siguientes aspectos se encuentren adecuadamente cubiertos por las políticas y procedimientos monetarios en relación con el dinero de su cliente:
- el uso de cuentas separadas de los clientes, claramente distinguibles de las cuentas bancarias del propio intermediario;
  - asegurar que las cuentas del cliente se encuentran en bancos autorizados dentro de la jurisdicción u otras jurisdicciones especificadas;
  - no permitir que exista ninguna suma de dinero que no sea dinero de su cliente en la cuenta, salvo en circunstancias específicas, tales como cuando resulten necesarias para alcanzar o mantener un saldo mínimo, para la acreditación de intereses o para recibir comisiones debidas en virtud de la intermediación;
  - asegurar que las sumas de dinero sean acreditadas rápidamente en la cuenta;
  - asegurar que existan sistemas y controles financieros adecuados, incluso las autorizaciones para efectuar pagos desde la cuenta;
  - asegurar que se lleven libros y registros adecuados, y que sean auditados;
  - asegurar que las conciliaciones se realicen en forma regular y que sean revisadas debidamente;
  - asegurar que se efectúe un rápido seguimiento de las discrepancias existentes en la cuenta y que se resuelvan satisfactoriamente;
  - asegurar, con respecto a cada cliente, que los pagos de la cuenta de un cliente no sean efectuados antes de que se contabilicen sumas suficientes en la cuenta, de modo de asegurar que cualquier saldo existente en la cuenta de cada cliente no sea negativo; y
  - el tratamiento de los intereses.

- 18.6.6. A fin de salvaguardar el dinero de los clientes, será importante que las cuentas del cliente no puedan ser utilizadas para reembolso de los acreedores de un intermediario de seguros en caso de su quiebra.
- 18.6.7. La autoridad supervisora deberá asegurar que, en los casos en que los intermediarios de seguros manejen las cuentas de su cliente, los términos y condiciones de dichas cuentas sean divulgados a sus clientes, ya sea que los fondos que se encuentren en dichas cuentas sean a riesgo de los clientes o a riesgo de la aseguradora.
- 18.7. En los casos en que resulta necesario, la autoridad supervisora toma las acciones de supervisión apropiadas en relación con los intermediarios de seguros debidamente autorizados y está facultada para tomar acciones contra los individuos o entidades que llevan a cabo actividades de intermediación sin contar con la debida autorización.**
- 18.7.1. La autoridad supervisora estará facultada para tomar acciones contra el intermediario de seguros en su condición de portador de una licencia (es decir, ya sea como entidad o individuo) cuando resulte apropiado, por ejemplo, en los casos en que el intermediario incurra en incumplimiento de los términos de la autorización o de otros requerimientos regulatorios, o cuando, de otro modo, los consumidores estuvieran en situación de riesgo. Esto podría ocurrir, por ejemplo, en los casos en que:
- La información requerida no es suministrada a los clientes.
  - Las políticas y procedimientos utilizados son inapropiados (especialmente, en los casos en que esto genere un trabajo inadecuado de *due diligence*).
  - Los controles internos, el mantenimiento de archivos o documentación son inapropiados.
  - Los conflictos de interés no se identifican o resuelven adecuadamente.
  - Existe preocupación sobre la continuidad de la actividad.
- 18.7.2. La acción supervisora se podrá aplicar, ya sea a nivel de entidad o a nivel individual, según resulte apropiado. Dicha acción podrá ser correctiva o comprender sanciones y podrá incluir las siguientes medidas:
- Requerir la implementación de mejores políticas y procedimientos.
  - Restringir las actividades comerciales.
  - Remoción de los funcionarios clave.
  - Suspender o excluir a determinados individuos de la actividad de intermediación.
  - Suspender, revocar o no renovar la autorización.
- 18.7.3. La acción supervisora también podrá incluir acciones contra las aseguradoras en el caso que efectúen ventas directas o cuando una

aseguradora coopere con un intermediario sabiendo que no cumple con sus requerimientos regulatorios.

- 18.7.4. En algunos casos, puede resultar apropiado aplicar sanciones en forma indirecta a través de las aseguradoras, por ejemplo, en el caso en que dicha acción obedezca a la necesidad de eliminar determinados conflictos de interés.
- 18.7.5. La acción correctiva o las sanciones impuestas deben resultar apropiadas para las faltas con las que se correlacionan. Las contravenciones podrán ser notificadas a través de comunicaciones verbales o escritas a la gerencia y luego se procederá con su seguimiento; los casos de incumplimientos más significativos que deriven en riesgos para los clientes podrán requerir una acción inmediata o más significativa.
- 18.7.6. La autoridad supervisora deberá asegurarse de que el intermediario (o la aseguradora, cuando resulte relevante) tenga a su alcance los debidos derechos de apelación en relación con una acción implementada por la autoridad supervisora.