

EL FUTURO



GONZALO ITURMENDI MORALES.
ABOGADO. DIRECTOR DEL BUFETE G. ITURMENDI Y ASOCIADOS.
SECRETARIO GENERAL DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE GERENCIA DE RIESGOS Y SEGUROS (AGERS)

LA MEDIACIÓN EN LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS Y SEGUROS DE LA EMPRESA

En el Proceso de Gerencia Estratégica de Riesgos está implicada toda la empresa, desde la cúpula al empleado de perfil más bajo. También lo están los colaboradores y los proveedores. Este es un principio vigente desde los orígenes de esta disciplina. Aquél que conoce mejor los riesgos derivados de su actividad es quien la realiza y si la Gerencia Estratégica de Riesgos se inicia a ese nivel, contará con un éxito seguro.

Tras la aprobación de la nueva Ley de Mediación nos preguntamos por el papel del mediador de seguros en ese proceso. Los profesionales de la mediación tienen el derecho y el deber de actuar según las normas y técnicas propias del conocimiento de la profesión, tomando en consideración las experiencias propias del sector donde desempeñan su labor profesional. No en vano su responsabilidad profesional nace del incumplimiento o del defectuoso cumplimiento de sus obligaciones. Tienen también el derecho y el deber de seguir una formación continua, de tal forma que los errores u omisiones profesionales que causen daño o perjuicio, tanto a los clientes como a otros terceros perjudicados, pueden tener su origen no sólo en la falta de cuidado en el desempeño de la profesión u oficio, sino también en la falta de actualización de los conocimientos necesarios para su desempeño.

Se entiende por asesoramiento independiente, profesional e imparcial, el realizado conforme a la obligación de llevar a cabo un análisis objetivo de conformidad con lo previsto en el artículo 42 de la nueva ley de mediación, que incluye la obligación general para todos los mediadores para realizar un análisis objetivo sobre el

riesgo y su necesidad de financiación por la vía del aseguramiento, basándose -eso sí- en informaciones facilitadas por el cliente a los mediadores de seguros, debiendo especificar las exigencias y las necesidades del cliente, además de los motivos que justifican cualquier tipo de asesoramiento que hayan podido darle sobre un determinado seguro bien entendido que esas precisiones habrán de dar respuesta, como mínimo, a todas las cuestiones planteadas en la solicitud del cliente, modulándose en función de la complejidad del contrato de seguro propuesto.

El asesoramiento del análisis objetivo a que están obligados los mediadores de seguros se efectuará sobre la base del análisis de un número suficiente de contratos de seguro ofrecidos en el mercado en los riesgos objeto de cobertura, de modo que pueda formular una recomendación, ateniéndose a criterios profesionales, respecto del contrato de seguro que sería adecuado a las necesidades del cliente. Notemos que cuando la Ley de Mediación se refiere a las obligaciones que surgen para el mediador respecto al "análisis objetivo", no se refiere solamente a las alternativas aseguradoras que debe proponer el corredor al cliente, sino también a la necesidad de realizar un estudio sobre las necesidades reales del cliente -futuro potencial asegurado- en relación con los riesgos realmente soportados por el cliente, lo cual implica llevar a cabo el recorrido metodológico de la primera fase de la gerencia de riesgos, es decir, la identificación, análisis y evaluación del riesgo para su calificación; en suma, una parte esencial de la obligación de diagnóstico que compete al mediador de seguros.



El responsable del Proceso de Gerencia Estratégica de Riesgos debe contar con la colaboración del Mediador, pieza cuya actividad está íntimamente ligada a la gestión de los riesgos y seguros, al poder desarrollar actuaciones profesionales en tres ámbitos fundamentales, en primer lugar, los actos consistentes en la presentación, propuesta o realización de trabajos previos a la celebración del contrato de seguro o de reaseguro, y ello aunque el contrato de seguro presentado, analizado o propuesto no llegase finalmente a celebrarse, estando la captación de clientes incluida entre estos servicios previos a la celebración del contrato; en segundo lugar las actividades consistentes en la celebración del contrato de seguro o de reaseguro y finalmente, los actos consistentes en asistir a la entidad aseguradora en la ejecución o gestación del contrato de seguro o de reaseguro, o en atender o asesorar al tomador, asegurado o beneficiario, en particular en caso de siniestro. Las actividades de mediación inciden en la valoración del conjunto de los riesgos potenciales que afectan al asegurado. Esta valoración exige la debida cuantificación y/o cualificación de los riesgos que permita establecer prioridades para su eliminación, reducción y/o mitigación y ges-

ción del riesgo residual, financiándolo con fondos propios (retención) o con fondos ajenos (transferencia).

El proceso de la Gerencia Estratégica de Riesgos debe abordar el conjunto de riesgos de la empresa con el fin de adoptar las acciones necesarias para que, si se materializasen, no se perturbe el cumplimiento de los objetivos de la empresa y se salvaguarde su patrimonio y sus resultados. Sabemos que la percepción, sensibilidad o posicionamiento frente los riesgos distinta según la personalidad de los que tomen las decisiones y establezcan los objetivos estratégicos de la empresa; aprueben los objetivos específicos de cada actividad funcional. Por tanto, los objetivos empresariales dependerán de la aversión al riesgo así como de la capacidad financiera de la empresa, posicionamiento en el mercado, nivel de endeudamiento y otros factores financieros.

El mediador tiene una oportunidad clara de participar en el análisis y evaluación de los riesgos que pueden afectar a la organización y la adopción de la Política de Riesgos más adecuada a los intereses de la empresa, para reducir, mitigar o eliminar dichos riesgos y retener o transferir total o parcialmente, el riesgo residual. El establecimiento de un sistema de seguimiento y control que evalúe el grado de cumplimiento de las acciones puestas en práctica, modificándolas, cuando los resultados así lo aconsejan, para alcanzar los objetivos establecidos, logrando así que la empresa, entre otros, optimice sus recursos y el coste total de sus riesgos y do de estabilidad a sus resultados futuros reduciendo el pernicioso efecto de la volatilidad. ■