

News

dec 09



Asmo Kalpala
El presidente

Entre sus miembros, AMICE cuenta con algunas compañías aseguradoras con presencia en toda Europa y con varias más que son líderes de sus mercados nacionales en su área de competencia. Sin embargo, el hecho de que muchas entidades sean de tamaño pequeño o mediano es una característica del sector de las mutuas y cooperativas de seguros. Por esta razón, nuestra asociación debe intensificar su apoyo a los miembros de tamaño pequeño y medio.

La idea de que “lo pequeño es bonito” no ha sido una prioridad en el proceso de creación de un Mercado Único en la UE: de hecho, ha sido justo lo contrario. El plan de acción sobre servicios financieros de la UE incluye la idea de que es necesaria una mayor consolidación en el mercado asegurador de la UE.

Es evidente que el nuevo marco europeo de Solvencia II favorece a entidades de gran tamaño y, por lo tanto, conllevará a una mayor concentración en el mercado. Los miembros de tamaño pequeño y mediano de nuestra organización, que son claramente mayoría pues el GPW promedio en 2008 no alcanza los 200 millones de euros, se sienten especialmente amenazados por este nuevo marco regulador: deben hacer frente a nuevos y estrictos criterios de calidad para sus fondos propios; si están especializados en su sector asegurador les resulta difícil beneficiarse de la diversificación, los requisitos de gobierno y comunicación de información pueden ser demasiado exigentes para ellos.

En los próximos años, AMICE se centrará muy especialmente en las necesidades de sus miembros de tamaño pequeño y mediano, incluidos aquellos representados de forma indirecta en AMICE a través de sus asociaciones. En el corazón de esta estrategia estará el encontrar la forma de asesorarlos y apoyarlos, intercambiar experiencias y presionar en pro de la diversidad y la proporcionalidad.

De la crisis financiera, y en referencia a la estabilidad en el sector asegurador de la UE, la importante lección que se puede aprender es que el problema no es el elevado número de pequeños actores que ofrecen servicios de alta calidad al cliente. El verdadero desafío es saber cómo evitar un comportamiento irresponsable en el sector asegurador. La consolidación del mercado no será la solución a este problema.

Con estas palabras, me gustaría desearles a todos los lectores Feliz Navidad y Próspero Año Nuevo – si mantenemos el principio de apoyo mutuo de AMICE, confío en que será un buen año.

Asmo Kalpala

→ Contenido

- Editorial del Presidente. Page 1
- Folksam, o la historia de un Defensor del cliente Page 2
- Nuevo marco europeo de supervisión financiera Page 2
- Dos meses en Bruselas como “empleada destacada”. Page 3
- Talleres sobre RSC para especialistas. Page 3
- Noticias acerca de Solvencia II Page 3
- Diversidad en el sector financiero Page 4
- Consejo de administración de AMICE y recepción. Page 4
- Calendario de AMICE Page 4

Folksam, o la historia de un Defensor del cliente

En esta edición, tenemos el placer de presentarles a Anna-Karin Baltzari Danfors, responsable del servicio 'Defensor del cliente' de Folksam (Suecia) desde 2007.



Anna-Karin Baltzari Danfors

¿Qué posición ocupa el Defensor del cliente en el organigrama de Folksam y cómo explicaría su existencia?

A-K: el Defensor del cliente es un órgano independiente que depende solamente de la Asamblea general anual. Fue creado en 1968 para contribuir a que los clientes del Grupo Folksam fueran los más satisfechos del sector.

¿Cómo describiría su trabajo?

A-K: A menudo, comparo las reclamaciones a regalos envueltos en papel dorado. Gracias a ellas, podemos centrarnos en mejorar

algunos aspectos que si no hubieran podido pasar desapercibidos y que contribuyen en gran medida al desarrollo de la compañía.

¿Podría explicar en qué consiste el trabajo diario del Defensor del cliente?

A-K: Diría que el trabajo del Defensor del cliente conlleva tres aspectos distintos:

- **Consultas:** la mayoría de los casi 8.000 clientes que contactan nuestras oficinas cada año solamente necesitan una explicación detallada de la información que comunica la compañía. Al ser un órgano independiente, gozamos de un aspecto clave como es la credibilidad. Por ello diría que este componente es primordial.
- **Reevaluaciones:** de los aproximadamente 1.000 casos anuales que se someterán a una revisión (reevaluación), el 25% se modificará a favor del cliente. Esta cifra es suficiente para demostrar nuestra independencia. Para el cliente, es fácil solicitar una revisión de su caso. Basta con enviar una carta, no se requiere la intervención de un abogado y nuestros servicios son gratuitos. La gestión del caso es también más ágil que a través de los tribunales.
- **Trabajo preventivo:** intentamos evitar las quejas recurrentes mediante la prevención; por ejemplo, con la formación y la información dispensada al personal de Folksam. También trabajamos en el desarrollo de productos y en la mejora de los términos y condiciones generales de los contratos de seguros.

Al escucharla, ¿se tiene la impresión de que el Defensor del cliente representa una oportunidad en la que tanto la compañía como el asegurado salen ganando?

A-K: es cierto. Como representamos un valor añadido para los clientes, contribuimos al negocio reforzando la marca Folksam. También quiero añadir que es un honor ocupar esta responsabilidad de Defensor del cliente. Es muy estimulante ocupar un puesto en el que se ayude a los clientes y, a la vez, se contribuya a desarrollar el negocio de la compañía de seguros.

En su opinión, ¿cuál es el aspecto mutualista de este trabajo?

A-K: Folksam es una compañía de seguros mutualista y el Defensor del cliente brinda a los clientes influencia y transparencia, siendo ambos unos valores esenciales de la mutualidad.

Nuevo marco europeo de supervisión financiera

En base a las recomendaciones del grupo Larosière, la Comisión Europea ha presentado sus propuestas para la creación de tres agencias de supervisión europeas, entre ellas la Autoridad europea de seguros y pensiones profesionales (EIOPA, por sus siglas en inglés). Según estas propuestas, la EIOPA:

- adoptará estándares técnicos (hasta ahora "nivel 3"), con mayoría cualificada, que la Comisión hará vinculantes a través de un procedimiento de aprobación;
- facilitará los acuerdos entre los supervisores nacionales, incluida la resolución de los desacuerdos;
- no se ocupará de la supervisión de los aseguradores nacionales y no sustituirá los colegios de supervisión para los grupos transnacionales;
- tendrá ciertos poderes en determinadas situaciones de emergencia;
- estará financiada en un 40% por el presupuesto de la Comunidad y en un 60% por los estados miembros.

Para la supervisión de la estabilidad macroeconómica, se creará un Consejo europeo de riesgos sistémicos (ESRB, por sus siglas en inglés), con sede en el BCE pero que incluirá a los gobernadores de todos los bancos centrales de la UE (zonas euro y no euro). Este organismo supervisará el estado de salud de todo el sistema financiero y emitirá recomendaciones a los países (o grupos de países, o al Consejo de ministros) cuando se identifiquen riesgos para la estabilidad.

Si bien las propuestas para las agencias de supervisión prevén tres instituciones sectoriales (incluida la EIOPA para los seguros), el ESRB estará totalmente dominado por los bancos centrales (29 de los bancos centrales nacionales y la BCE frente a una sola voz para el sector del seguro, a través de la presidencia de la EIOPA). El sector del seguro está muy preocupado por este desequilibrio y ha solicitado como mínimo la creación de un subcomité especial en el ESRB para supervisar los riesgos sistémicos en el sector asegurador. El temor es un mayor efecto contagio en nuestro sector de las medidas dirigidas a los bancos.

El sector también seguirá en alerta ya que parece que hay un consenso en los grupos políticos del Parlamento europeo por la creación inminente de una agencia de supervisión europea integrada para la industria financiera.

Los textos legislativos propuestos y la información adicional pueden consultarse en inglés o francés:

http://ec.europa.eu/internal_market/finances/committees/index_en.htm

http://ec.europa.eu/internal_market/finances/committees/index_fr.htm

Noticias acerca de Solvencia II

CEIOPS publicó su tercera tanda de recomendaciones preliminares para las medidas de Nivel 2 centrándose en las calibraciones – éstas se fijaron en un nivel extremadamente conservador después de la publicación del documento “Lecciones aprendidas de la crisis”. CEIOPS calcula que para los aseguradores de vida las exigencias de capital aumentarán de media un 24% en comparación con QIS4, y para los aseguradores de no vida un 13%. Se prevé que el riesgo de los seguros de no vida aumente en un 35%.

Las primeras evaluaciones realizadas por los miembros de AMICE parecen incluso más alarmantes: el aumento de SCR debido a las nuevas calibraciones pueden alcanzar un 30-60% para los aseguradores de no vida y las exigencias pueden hasta **duplicar** para los aseguradores de vida (+50-100%). Para AMICE y su Consejo queda totalmente claro que esta situación está completamente al margen del consenso alcanzado en torno a Solvencia II a nivel político después de QIS4.

La elegibilidad de los fondos propios y su clasificación en niveles es de vital importancia para el sector – el Consejo de AMICE lo ha recalado una vez más, y AMICE sigue subrayando su importancia.

En noviembre, CEIOPS también publicó sus recomendaciones finales sobre los temas de las tandas 1 y 2. AMICE ha visto cómo se tomaban en cuenta algunos de sus comentarios; sin embargo, en general, CEIOPS permaneció bastante firme en su trabajo y los debates en el sector se mantendrán ahora con la Comisión, con el objetivo de asegurarse de que los instrumentos de nivel 2 permanezcan fieles al espíritu del documento de nivel 1. Ello incluye entre otros aspectos una mayor vigilancia para que el principio de proporcionalidad sea tratado de manera adecuada.

“Prestaremos más atención a los comentarios enviados por asociaciones como AMICE que a los que se presenten de forma individual”, dijo Pauline de Chatillon, miembro del órgano de supervisión francés ACAM y jefa del grupo de trabajo ‘pilar I’ de CEIOPS, durante la conferencia organizada por la ROAM, la asociación francesa de mutuas, el pasado 26 de Noviembre en París.

Los presidentes de los grupos de trabajo repiten su llamamiento urgente a los miembros de AMICE reiterando que el trabajo sobre Solvencia II requiere una participación más amplia de más países. Sólo así, las intervenciones de AMICE serán realmente representativas de sus miembros y podrán tener el peso necesario y adecuado.

Talleres sobre RSC para especialistas

El grupo de trabajo sobre RSC ha organizado dos talleres este otoño para que los miembros de AMICE pudiesen intercambiar experiencias prácticas acerca de áreas concretas de la RSC. El objetivo es que todos los participantes – ya sean miembros con una estrategia avanzada de RSC o totalmente novatos – adquirieran conocimientos útiles que pudiesen aplicar en sus compañías.

El 14 de octubre, Ruth Woodall, director de comunicaciones y de información sobre sostenibilidad de Co-operative Financial Services, Reino Unido, explicó en detalle cómo el Co-operative Group redacta su muy aclamado informe sobre RSC, brindando a los participantes muchas ocasiones para hacer numerosas preguntas prácticas acerca del proceso.

El 12 de noviembre, Pia Blom-Johansson, directora de contacto para sostenibilidad y grupos de intereses en Tapiola Group, Finlandia, describió el proyecto en curso en Tapiola para incorporar la RSC en la organización, pues la entidad se dio cuenta de que la política de RSC no era suficientemente conocida internamente.

P&V, Bélgica, participó en dos talleres: *“nos brindan una gran oportunidad para compartir nuestra visión con otros y también para aprender de proyectos de otras compañías, lo que nos ayuda en nuestras reflexiones sobre RSC”*. Los miembros encontrarán las ponencias en el Área de miembros.

El grupo de trabajo también ha recopilado y compartido fuentes de información sobre RSC. Los documentos más interesantes se pueden encontrar en la biblioteca de referencias del sitio web de AMICE. Por ejemplo, los resultados de una reciente encuesta global de McKinsey sobre 20 compañías y cómo valoran la responsabilidad corporativa. La investigación se centra en el vínculo entre las actividades de RSC y la creación de valor financiero real, especialmente la medición y comunicación de la RSC al personal y a los actores exteriores. Propone 10 “mejores prácticas” para crear y maximizar el valor de la RSC.

Dos meses en Bruselas como “empleada destacada”



Nunca había trabajado por un largo período de tiempo en el extranjero. Entonces, cuando recibí la oferta de pasar dos meses trabajando como personal destacado en AMICE, acepté inmediatamente pensando en que sería una excelente oportunidad para mí. ¡Y realmente lo ha sido!

Trabajar en Bruselas es atractivo y animado; constantemente tienen lugar actividades y nunca puedes seguir las todas: reuniones con gente de toda Europa, conferencias, actividades en el Parlamento...

He trabajado para el congreso de 2010 y en los grupos de trabajo en los que participa Reale Mutua; he leído muchos informes interesantes, me he reunido con parlamentarios europeos y he participado en conferencias celebradas en el Parlamento Europeo sobre temas nuevos para mí.

Queridos miembros, les recomiendo a todos de todo corazón vivir una experiencia profesional tan interesante como esta. Y agradezco al Sr. Lana, presidente ejecutivo de Reale Mutua, y a todos los colegas de AMICE que me han hecho sentir como en casa, por haberme brindado esta experiencia inolvidable.

Elisabetta Ruà, Reale Mutua, Italia

Diversidad en el sector financiero

CEPS, el *think tank* con sede en Bruselas, y del que AMICE es miembro, ha publicado un estudio de 200 páginas sobre la diversidad del sector financiero en Europa, centrandose su atención en la contribución que las cajas de ahorro hacen al sector.

En su introducción, David T. Llewellyn, profesor de Banca y Finanzas de la Loughborough University, escribe lo siguiente:

“Un tema general del estudio es que, y especialmente como factor de estabilidad, es ventajoso crear un sistema mixto que incluya tanto los modelos de creación de valor para los accionistas (SHV) como de valor de los actores involucrados (STV).” Las cajas de ahorro, como las mutuas de seguros, son para este sistema arquetipos de entidades orientadas hacia la creación de valor para los actores involucrados.

“Dado que los proveedores externos de capital a las organizaciones SHV necesitan una remuneración (en forma de rentabilidad de la inversión), la ausencia de actores externos en el modelo STV puede ser considerada como una ‘ventaja de eficiencia’ inherente a las mutuas financieras en el sentido de que, permaneciendo iguales los demás factores, deberían poder operar con márgenes más reducidos.

“Dada la ‘ventaja de margen’ inherente a las instituciones financieras mutualistas y las ventajas sistémicas de una estructura financiera mixta, se pueden extraer ventajas económicas y beneficios sociales de un sector exitoso [como el de las cajas de ahorro] en el sistema financiero.” El estudio concluye que las cajas de ahorro mejoran la competencia en el sector financiero, refuerzan las características de estabilidad, contribuyen a aliviar la exclusión social y a fomentar el desarrollo regional.

“De forma más general, existe un poderoso interés sistémico en mantener un sector que genera un fuerte valor para los actores involucrados y, por lo tanto, es un tema de política pública legítimo.”

El libro se puede conseguir por EUR 25 en formato impreso o gratuitamente en formato pdf dirigiéndose a CEPS o a la Secretaría AMICE (gregor.pozniak@amice-eu.org).

<http://www.ceps.eu/book/investigating-diversity-banking-sector-europe-performance-and-role-savings-banks>

Consejo de administración de AMICE y recepción

“La Comisión no tiene ninguna intención de moldear las estructuras del mercado”, dijo David Wright, director general adjunto de DG MARKET, en la recepción de AMICE en Bruselas, ante unos 50 miembros de AMICE y representantes del sector financiero de Bruselas. “Si las mutuas o cooperativas de seguros se sienten amenazadas por Solvencia II, invito a AMICE a venir a verme y hablaremos de ello”, añadió.

Al día siguiente, el Consejo de AMICE comentó los resultados preliminares de la Encuesta de miembros realizada recientemente (por favor, envíen su cuestionario si aún no lo han hecho) a la vez que valoró la manera de enfocar los comentarios realizados en la estrategia a medio plazo actualmente en preparación, con vistas a la Asamblea general del 24 de mayo de 2010. El Consejo también examinó el borrador de programa para el congreso de 2010 y aprobó a tres miembros nuevos – FOV, la asociación de mutuas de seguros holandesa y dos mutuas de seguros austriacas, Vorarlberger Landes-Versicherung y TIROLER Versicherung. Se admitió por cooptación a un nuevo miembro del Consejo – Patrick Brothier, FNMF, Francia – y Jean-Luc de Boissieu, GEMA, Francia, fue nombrado miembro del Comité ejecutivo.

→ Calendario de AMICE

- 7 diciembre Bruselas Solvencia II task force
- 17 diciembre Bruselas Asuntos Legales task force
- 17 diciembre Bruselas EMS task force
- 18 enero Bruselas Solvencia II task force
- 21 enero Bruselas Comité de Nominaciones
- 3 febrero Bruselas Accidentes de Trabajo task force
- 5 febrero París Grupo de trabajo Comunicaciones
- 12 febrero París Plataforma para las PYMES
- 17 febrero Bruselas Solvencia II task force
- 17-18 febrero Bruselas Comité Ejecutivo
- 16 marzo Bruselas Consejo
- 24 marzo Bruselas Solvencia II task force
- 16 abril París Grupo de trabajo & task forces “Miembro a Miembro”
- 20 abril Bruselas Comité Ejecutivo
- 24 mayo Génova Consejo
- 24 mayo Génova Asamblea General
- 25-26 mayo Génova Congreso