

UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
POSTGRADO EN INSTITUCIONES FINANCIERAS

Relación Comercial Bancaseguros

Autor: Raimundo José Boniel Vargas / CIV.-7.943.770

Profesor Guía: Reinaldo López Falcón

Trabajo Especial de Grado presentado como requisito para optar al Título de
Especialista en Instituciones Financieras.

Mención: Análisis y Gestión

Caracas, junio 2008

<u>INDICE DE CONTENIDO</u>	Página
1) INTRODUCCIÓN	3
2) PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
3) TITULO	6
4) OBJETIVOS DEL TRABAJO	
a. Objetivo General	7
b. Objetivos Específicos	7
5) MARCO TEORICO	
a. Sistema Financiero	8
b. Antecedentes	9
c. Marco Legal Venezolano	9
d. Concepto de Bancaseguros	11
6) MARCO METODOLOGICO	15
7) RESULTADOS OBTENIDOS	
a. Entrevistas	17
b. Encuestas	18
c. Investigación Documental	20
d. Estudio de Casos	20
e. Cifras	27
f. Aspectos legales	34
g. Productos comercializados	38
8) CONCLUSIONES	44
9) RECOMENDACIONES	46
10) BIBLIOGRAFIA	48
11) ANEXOS	50

INTRODUCCION

Toda empresa en una economía abierta busca ampliar sus canales de comercialización y de esta manera consolidar su posición económica, así como su estrategia en el tiempo; tras estos objetivos la actividad aseguradora venezolana aprovecha la red bancaria instalada en el país a fin de aumentar sus niveles de ventas y de penetración en la sociedad. Por otra parte las instituciones bancarias venezolanas buscan aumentar sus ingresos por operaciones conexas a fin de mejorar su margen de ganancia.

Basado en los aspectos antes mencionados y por influencia de la globalización aparece en Venezuela el sistema Bancaseguros cuyo fenómeno y características explicamos en este trabajo siguiendo el diseño de investigación establecido. Es un área en la cual se han realizado pocas investigaciones y con referencias bibliográficas escasas. Esta situación cataloga al presente estudio como una investigación exploratoria, en algunos puntos un poco “descriptiva” ya que es inevitable puntualizar las características del fenómeno

Inicialmente se elabora un marco teórico en el cual describimos los aspectos técnicos y legales de las operaciones vinculadas con el tema, así como sus antecedentes. Posteriormente en el marco metodológico se establecieron las actividades o herramientas utilizadas para obtener la información necesaria, tales como encuestas, entrevistas, investigación documental y el estudio de casos reales, a fin de alcanzar los objetivos propuestos

Finalmente analizamos los resultados obtenidos a fin de dar respuesta a las preguntas o dudas formuladas en el planteamiento del problema. Luego de esta etapa, se emiten las correspondientes conclusiones y recomendaciones.

Esperamos que con esta investigación se haga un aporte intelectual a los sectores académicos y financieros del país, ya que la misma explora operaciones comerciales que actualmente realizan las instituciones financieras bancarias venezolanas con compañías de seguros; y de esta manera llegar a conclusiones que

permitan aclarar dudas, descubrir fenómenos y tendencias o establecer futuros modelos de negocios.

Esta investigación no pretende agotar el tema de la relación comercial Bancaseguros; Solo busca abordar un tema poco estudiado y contribuir a la formación de referencias bibliográficas.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente existen en Venezuela operaciones comerciales entre las instituciones bancarias y las compañías de seguros, no solo propias del giro comercial de ambas empresas sino las relacionadas con la incorporación de pólizas de seguros en diversos productos bancarios. Personas pertenecientes al sector bancario denominan a estos productos “Parabancarios”, en contrapartida el mercado asegurador lo denomina Bancaseguros. También se incluyen en este sistema las pólizas de seguros no vinculadas a un producto bancario, vendidas por acción o gestión de una agencia bancaria.

La presente investigación es motivada por el desconocimiento o el conocimiento insuficiente que tiene el público general y a su vez el investigador, sobre los aspectos importantes de este fenómeno.

Por lo general conocemos que es práctica común de las instituciones bancarias incorporar elementos diferenciadores en sus productos, pero surgen muchas interrogantes, tales como: ¿Por qué, cuando, como lo hacen?, ¿Cuáles son las principales pólizas comercializadas a través de estas instituciones?, ¿Cuál es su alcance geográfico?, ¿Cuál es su importe o importancia relativa?, etc.

Muchas veces estamos conscientes de situaciones cotidianas como puede ser el observar en una agencia bancaria un elemento publicitario, en el cual se ofrecen pólizas de determinada compañía aseguradora, pero, ¿que hay detrás de esa oferta?, ¿Como es la sinergia entre Banco y Aseguradora para lograr el producto final? En fin, solo vemos la punta del iceberg sin imaginarnos que tan grande puede ser lo que se esconde bajo las aguas.

TITULO

“OPERACIONES COMERCIALES BANCASEGUROS EN VENEZUELA”

OBJETIVOS DEL TRABAJO

Objetivo General:

- 1) Identificar y explicar las actividades realizadas por las Instituciones Financieras Bancarias venezolanas que guardan relación con la actividad aseguradora del país, especialmente la denominada Bancaseguros.

Objetivos específicos:

- 1) Identificar la viabilidad legal de esta actividad en relación al marco legal venezolano vigente
- 2) Obtener información cuantitativa que arroje conclusiones sobre la importancia relativa de la comercialización de pólizas a través de las instituciones financieras bancarias.
- 3) Identificar los procesos comunes que realizan las Instituciones Financieras Bancarias en la comercialización de pólizas de seguros
- 4) Identificar cuales son las principales pólizas que se comercializan a través de la estructura bancaria nacional.
- 5) Identificar el conocimiento que tiene una muestra de la sociedad sobre sistema bancaseguros, así como el tipo de póliza que ha contratado mediante este canal de comercialización

MARCO TEORICO

Sistema Financiero:

Para situar el problema planteado en este trabajo de investigación, es necesario enmarcarlo dentro de conocimientos ya existentes, sobre todos los relacionados con el Sistema Financiero Venezolano, el cual como cualquier otro está compuesto por las Instituciones Financieras, Los Instrumentos Financieros y Los Mercados Financieros. En el texto, del profesor Gonzalo Bello R. (2004) titulado Operaciones Bancarias en Venezuela, se clasifican las instituciones financieras en Bancarias y No Bancarias de acuerdo a lo siguiente:

Instituciones Bancarias:

“Su función fundamental y usual consiste en captar fondos de personas naturales y jurídicas y otorgar créditos y realizar inversiones en títulos valores”

Instituciones No Bancarias:

Compañías de Seguros: “Las Compañías de seguros son instituciones no bancarias que por un precio (prima de seguro) realizan un pago al beneficiario de la póliza en caso de que ocurra un siniestro objeto del seguro. De allí que las compañías de seguros funcionan como tenedoras de riesgos”

Entidades de Inversión Colectiva: “Las entidades de inversión colectiva son aquellas instituciones que canalizan los aportes de los inversionistas, destinados a constituir un capital o patrimonio común, integrado por una cartera de títulos valores u otros activos”

Antecedentes:

A nivel mundial el tema de bancaseguros se remonta a la década de los ochenta cuando en Europa y Norteamérica se empieza a sacar provecho de las relaciones existentes entre los bancos y las compañías de seguros. En Francia se acuña con el nombre de «**Bancassurance**» para definir las ventas de productos de seguros a través de una red bancaria. A finales de esta década empiezan a operar en el sector algunas compañías de corretaje de seguros, sobre todo en Argentina. En Venezuela se

registra su inicio a principios del año 2000 cuando los bancos extranjeros se consolidan en el país luego de una etapa plagada de intervenciones y adquisiciones, generada por la crisis bancaria de 1994. Los principales productos comercializados a través de bancaseguros guardan relación con el ramo de seguros de vida y automóviles.

Marco Legal Venezolano:

En las definiciones anteriores se pudo observar que las instituciones bancarias y no bancarias tienen actividades distintas, pero ambas reciben fondos provenientes del público en general. Por esta razón la legislación venezolana regula estas actividades a través de leyes específicas tales como la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras y la Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros.

En cuanto a las actividades realizadas tanto por compañías de seguros y Bancos, es importante precisar su ámbito de acción, se considera conveniente la revisión de los siguientes artículos, de las leyes anteriormente mencionadas.

Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras

Intermediación Financiera:

Artículo 1º. “La actividad de intermediación financiera consiste en la captación de recursos, incluidas las operaciones de mesa de dinero, con la finalidad de otorgar créditos o financiamientos, e inversiones en valores; y solo podrá ser realizada por los bancos, entidades de ahorro y préstamos y demás instituciones financieras reguladas por este decreto.

Artículo 45. “Los bancos universales, bancos comerciales, bancos hipotecarios, bancos de inversión, entidades de ahorro y préstamo, bancos de desarrollo y bancos de segundo piso podrán dedicarse conforme a las disposiciones que los rigen, los reglamentos que dicte el Ejecutivo Nacional y la normativa prudencial que dicte la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras y el Banco Central de Venezuela, a realizar actividades conexas con las bancarias o crediticias...”

Artículo 73. Prohibición

Los Bancos, entidades de ahorro y préstamo y demás instituciones financieras no podrán prestar ni ofrecer, a través de la banca virtual, productos o servicios distintos a los contemplados en este Decreto Ley, o autorizados por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros.

Actividad Aseguradora:

Artículo 1°. “El objeto de esta ley es establecer los principios y mecanismos mediante los cuales el Estado regula las actividades aseguradora, reaseguradora y conexas realizadas en el País, en beneficio de los contratantes, asegurados y beneficiarios de los seguros mercantiles y de las estabilidad del sistema asegurador.”

Artículo 3°. “Sólo las personas y empresas autorizadas de acuerdo con la presente Ley, podrán usar las palabras seguro o reaseguro y sus derivados en idioma castellano, así como sus equivalentes en cualquier otro idioma.”

Las personas y empresas no autorizadas por esta ley, no podrán utilizar en su denominación menciones que induzcan a pensar que tienen tal carácter.”

Artículo 69. “Las empresas de seguros y las sociedades de corretaje de seguros, no podrán pagar remuneración alguna por concepto de intermediación en operaciones de seguros, a personas que no estén autorizadas de acuerdo con esta Ley para actuar como productores de seguros.”

Artículo 73. “Toda propaganda de seguros deberá tener la previa aprobación de la Superintendencia de Seguros, de acuerdo a las normas que fije el Reglamento.”

Artículo 74. Las instituciones regidas por la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras y por la Ley del Sistema nacional de Ahorro y Préstamo no podrán, en la realización de sus operaciones, obligar a los solicitantes o deudores a contratar seguros a través de un determinado productor de seguros o con una empresa

de seguros en especial. Las empresas de seguros no podrán efectuar reintegro, ni pagar comisiones, estipendios o remuneraciones, de cualquier naturaleza que ellas sean, por concepto de las pólizas contratadas, a las instituciones a que se refiere este artículo, sin la previa autorización de la Superintendencia de Seguros.

Artículo 131. “Solo podrán realizar labores de intermediación en operaciones de seguros los productores debidamente autorizados por el Ejecutivo Nacional. La autorización será acordada conforme a las normas que establezca el Reglamento.”

Artículo 133. Parágrafo Tercero. “Las Empresas de seguros podrán realizar labores de mediación en operaciones de seguro, sin la necesidad de la autorización a que se refiere el artículo 131.

Artículo 138. No podrán actuar como productores de seguros:

- a) Los funcionarios o empleados públicos;
- b) Los administradores, gerentes, comisarios o empleados de instituciones bancarias, de crédito, de seguros, de reaseguros o corretaje de reaseguros ; ni de entidades de ahorro y préstamo, de agencias de viaje, de comisionistas y de agentes aduanales, así como las propias instituciones bancarias, crediticias, reaseguradoras, entidades de ahorro y préstamo, agencias de viajes, comisionistas y agentes aduanales;
- c)...

Se desprende de los artículos citados anteriormente, que las actividades aseguradoras y las bancarias son excluyentes, aun cuando reciben fondos del público en general, por supuesto para fines muy distintos. De la lectura de los artículos anteriores se desprende que los bancos no están autorizados para vender pólizas ni las compañías de seguros para ser intermediarios financieros, no obstante existe el hecho de que ambas instituciones fueron autorizadas legalmente para realizar actividades conexas a su giro comercial.

Una vez precisado el ámbito legal se incorpora en este marco teórico algunos puntos relacionados con el tema objeto del trabajo, tomados textualmente de una presentación reciente de la corporación **AON – Gil & Carvajal** (2004), empresa multinacional dedicada a la intermediación de seguros y a la gestión o gerencia de riesgos

Concepto de Banca Seguros

“Son estrategias adoptadas por Bancos y Compañías de Seguros dirigidas a actuar en el mercado de particulares mediante el ofrecimiento combinado de productos caracterizados por su simplicidad, innovación y competitividad” enfocadas bajo los siguientes criterios:

- Automatización del negocio (sistemas informáticos a la medida de cada producto).
- Aprovechamiento de los recursos del Banco
- Desintermediación de la sucursal bancaria en el servicio posventa”

Nota: El término de desintermediación se refiere en este caso, a dejar en manos del intermediario de seguros la asesoría post venta de la póliza.

AON – Gil & Carvajal expone varias razones que justifican la implementación de dicha estructura de negocios en Latinoamérica y por ende en Venezuela, las cuales se indican a continuación:

“Razones Externas:

- Un mercado potencial con importantes perspectivas de crecimiento. Ofrece la posibilidad al banco de captar nuevos clientes. La venta masiva de seguros personales es aun muy creciente por lo que este mercado está por madurar y por explotar
- Diversificación en la oferta de los Bancos. Consideramos que esta es una corriente internacional que no se pueda parar, y al tenor del considerable grado de presión que pueden ejercer los bancos en una cuestión de tiempo que las respectivas legislaciones se vayan haciendo cada vez más aperturistas en cada uno de los países.
- Tendencia a la canalización de la demanda de seguros a través de las entidades financieras

Razones Internas:

- Ayuda a rentabilizar los elevados costes fijos de la red de sucursales. La inversión diaria necesaria, si el banco se asesora correctamente, para poner en pie un proyecto de Bancaseguros es casi inexistente para la entidad, y:
 - i. Las Operaciones de seguros se realizan a través del Banco (Pago de primas, siniestros, cuentas corrientes compañías de seguros, etc...), con lo que se aumenta el “cash – flow” en la red.
 - ii. Los reconocimientos y las participaciones en resultados por la distribución de seguros son ingreso adicional para el banco, y además se tiene un margen mayor que los tradicionales productos financieros.
- Incrementa la fidelidad y las relaciones con los clientes, prácticamente con los mismos recursos.
- Aprovechamiento de las sinergias entre los productos financieros y los seguros. Aumenta la habilidad comercial de la red”

Razones de Competencia:

- es un elemento diferenciador frente a la competencia, y es un mercado maduro. Estas cubriendo las necesidades de la clientela, evitando posibles fugas a la competencia.
- El componente social, que en Latinoamérica puede tener Bancaseguros, es muy importante. Este impacto social tiene una importante repercusión en la imagen pública a favor de una determinada entidad.
- Bancaseguros permite una rápida maduración del mercado de seguros personales y es un vehículo multiplicador del volumen de primas de un mercado, generando nuevas oportunidades para todos los operadores de ese determinado mercado.”

Finalmente **AON – Gil & Carvajal** concluye que existen diez (10) factores claves para el éxito de todo proyecto de Bancaseguros y cuya viabilidad legal será analizada

en los próximos capítulos de este trabajo. Los mismos son mencionados textualmente a continuación.

- 1) Involucrar a la alta dirección del Banco. Bancaseguros en una opción estratégica.
- 2) Designar de un responsable dentro del banco que tenga la autoridad necesaria (a) para el desarrollo e implementación de Bancaseguros y (b) para comprometer e involucrar en el proyecto a los distintos departamentos de la institución. (Red, Sistemas, Marketing, Personas, Jurídico, etc...)
- 3) Constitución de un comité de Bancaseguros formado por las distintas áreas del banco.
- 4) Desarrollo de productos y esquemas de distribución adecuados a la base de clientes actuales y potenciales.
- 5) Orden correcto de los niveles de implantación. Empezar distribuyendo productos fáciles y estandarizados para ir progresivamente aumentando la complejidad de los mismos.
- 6) Informática específica de Bancaseguros
 - a. Emisión automática de pólizas
 - b. Manejo flexible de base de datos
 - c. Agilidad de respuesta en información
 - d. Rapidez en la tramitación de siniestros
- 7) Aplicación de programas motivacionales (incentivos) y de formación.
- 8) Control presupuestario y de gestión.
- 9) Comunicación y Apoyo a la gestión en los puntos de venta
 - a. Boletín Interno del banco
 - b. Correo directo empleados
 - c. Soporte técnico directo (en sucursal) o en directo (teléfono) al vendedor del Banco.
- 10) Contar con la asesoría externa adecuada, ya que Bancaseguros es un concepto sencillo de difícil aplicación. El único error que no puede cometerse es equivocarse.

MARCO METODOLOGICO

Esta investigación se ha definido como exploratoria ya que aborda un tema poco estudiado y con pocas referencias bibliográficas. Se llevó a cabo mediante el uso de herramientas primarias como lo son la entrevista, la encuesta, la investigación documental y el estudio de casos reales. Como anexos de este trabajo encontrarán modelos de las herramientas antes mencionadas.

Entrevistas:

Fueron contactados varios ejecutivos pertenecientes a las instituciones involucradas (bancos, compañías de seguros y productores), sobre todos los que tienen a su cargo el desarrollo de actividades directamente relacionadas con el tema. Debido a que la gran mayoría de las instituciones financieras han creado departamentos o gerencias de Bancaseguros no fue difícil el desarrollo de este tema. Estas entrevistas fueron realizadas según el formato preestablecido. Mediante estas entrevistas se pudieron conocer y tener acceso las fuentes documentales que permitieron el desarrollo de gran parte de este trabajo

Encuestas:

Las encuestas fueron aplicadas a una muestra compuesta por personas de diferentes edades, género y estado civil. Se desarrolló en la ciudad de Caracas y zonas periféricas (Gran Caracas). El formato fue elaborado a fin de precisar de una forma general el conocimiento sobre el tema y el tipo de póliza que ha contratado a través de este canal.

Tanto las entrevistas y las encuestas fueron realizadas por el investigador y sus colaboradores, tomando en cuenta un margen de error debido a la poca experiencia que se tiene sobre estas técnicas, así como las limitaciones geográficas. Se entiende que el investigador tuvo el mayor deseo de acercarse a la realidad, sin embargo debe prevalecer la humildad al reconocer que existen estudios superiores en estas técnicas que no estuvieron al alcance y por ende no pudieron ser aplicados a este trabajo.

Investigación Documental:

Desde el punto de vista documental se tuvo acceso a bibliografía general, tales como leyes, reglamentos, textos legales y financieros de Venezuela. El investigador

realizó consultas a organismos del Estado tales como la Superintendencia de Seguros (SUDESEG), Superintendencia de Bancos (SUDEBAN), Camara Venezolana de Corretajes de Seguros (Cavecose), Camara de Aseguradores de Venezuela, Federación de Corredores y Productores de Seguros (FECOPROSEG), Tribunal Supremo de Justicia (TSJ) y Banco Central de Venezuela (BCV)

Estudio de Casos:

Se tuvo acceso a dos casos en los cuales se pudo describir el desarrollo de una operación bancaseguros. El primer caso fue tomado de un material no publicado emitido por la sociedad de corretaje de seguros RONTARCA, PRIMA & WILLIS, C.A., en la cual simula operaciones con el BANCO EXTERIOR y el segundo caso describe operaciones de la empresa de seguros ZURICH a través de la institución bancaria CITIBANK

RESULTADOS OBTENIDOS

ENTREVISTAS

Tabla 1. Entrevista realizada a ejecutivos de bancos, seguros e intermediarios de seguros / respuestas más comunes

Nro.	PREGUNTA
1	<p>¿Aproximadamente, en que año se empiezan a comercializar pólizas de seguros a través de la Banca?</p> <p>La mayoría de los entrevistados coincide que a partir de finales del año 2000</p>
2	<p>¿Cuáles son los principales tipos de seguros que se ofrecen a través de este canal?, ¿cual es el más vendido?</p> <p>Vida, Accidentes Personales, Hogar y Auto. Vida es el más vendido</p>
3	<p>¿Cómo esta estructurado el sistema Banca Seguros en Venezuela?</p> <p>Bancos, Compañías de Seguro, Intermediarios y Superintendencias</p>
4	<p>¿Se puede identificar elementos comunes en la forma de hacer Banca Seguros, indique cuales?</p> <p>Se inicia en una agencia bancaria, se ofrecen pólizas de fácil contratación, se financian las primas a 12 meses, se domicilian a la cuenta bancaria primas y siniestros y existe publicidad en las agencias,</p>
5	<p>¿Es legal la contratación de pólizas en una agencia bancaria, razone su respuesta?</p> <p>Siempre y cuando exista un intermediario de seguros autorizado por la superintendencia</p>
6	<p>¿Conoce cual es el volumen estimado de ventas a través de este canal, expresado Bs.F. o porcentaje sobre el total de primas del mercado nacional?</p> <p>La mayoría desconoce el total, algunos indican montos de acuerdo a su cartera de negocios</p>
7	<p>¿Si tuviera que hacer un trabajo de investigación sobre este tema, donde buscaría la información?</p> <p>En la Superintendencia de Seguros y Corredores de Seguros Especializados</p>
8	<p>¿Existe para el cliente alguna ganancia o beneficio que lo motive a contratar una póliza através un Banco?</p> <p>Dado el volumen de negocios algunas pólizas tienden a ser más económicas, en otros casos el costo es el normal con la ventaja que al ser financiado a 12 meses, El cliente puede adaptarlo a su presupuesto</p>
9	<p>¿Puedo publicar sus comentarios, total o parcialmente, en mi trabajo de grado?</p> <p>SI/NO</p>
10	<p>¿Desea recibir copia de mi trabajo de grado una vez publicado?</p> <p>SI</p>

ENCUESTA

Esta encuesta fue realizada en base una muestra de 100 personas en el área denominada la Gran Caracas, fue seleccionada al azar y distribuida, en grupos de diez encuestas, entre familiares, amigos compañeros de trabajo del investigador. Cada líder fue instruido a fin de no realizar la misma a personas relacionadas laboralmente con instituciones financieras.

1era Parte: Selección Simple (Responda SI o NO)**Pregunta Nro.**

1 ¿Usted conoce que significa el término Banca - Seguros?

SI 75% NO 25%

2 ¿Alguna vez ha visto publicidad que hable sobre pólizas de seguro en un banco?

SI 64% NO 36%

3 ¿Le han ofrecido pólizas de seguros en una agencia bancaria?

SI 59% NO 41%

4 ¿Usted conoce como se contrata una póliza de seguros a través de un banco?

SI 38% NO 63%

5 ¿Es legal la contratación de pólizas en una agencia bancaria?

SI 60% NO 40%

6 ¿Conoce como tramitar un siniestro?

SI 63% NO 38%

7 ¿Le han ofrecido por teléfono alguna póliza de seguros?

SI 18% NO 82%

2da Parte: Análisis Cuantitativo (Indique cantidades en números)

Tabla 2. Encuesta realizada al público / promedios

Pregunta Nro.		Promedio
8	¿Cuántas pólizas vigentes tiene en la actualidad?	1,65
9	¿Cuántas agencias bancarias, le han ofrecido pólizas de seguro?	1,06
10	¿Cuántos tipos de pólizas usted conoce?	3,35
11	¿Cuántas veces al mes visita una agencia bancaria?	4,47

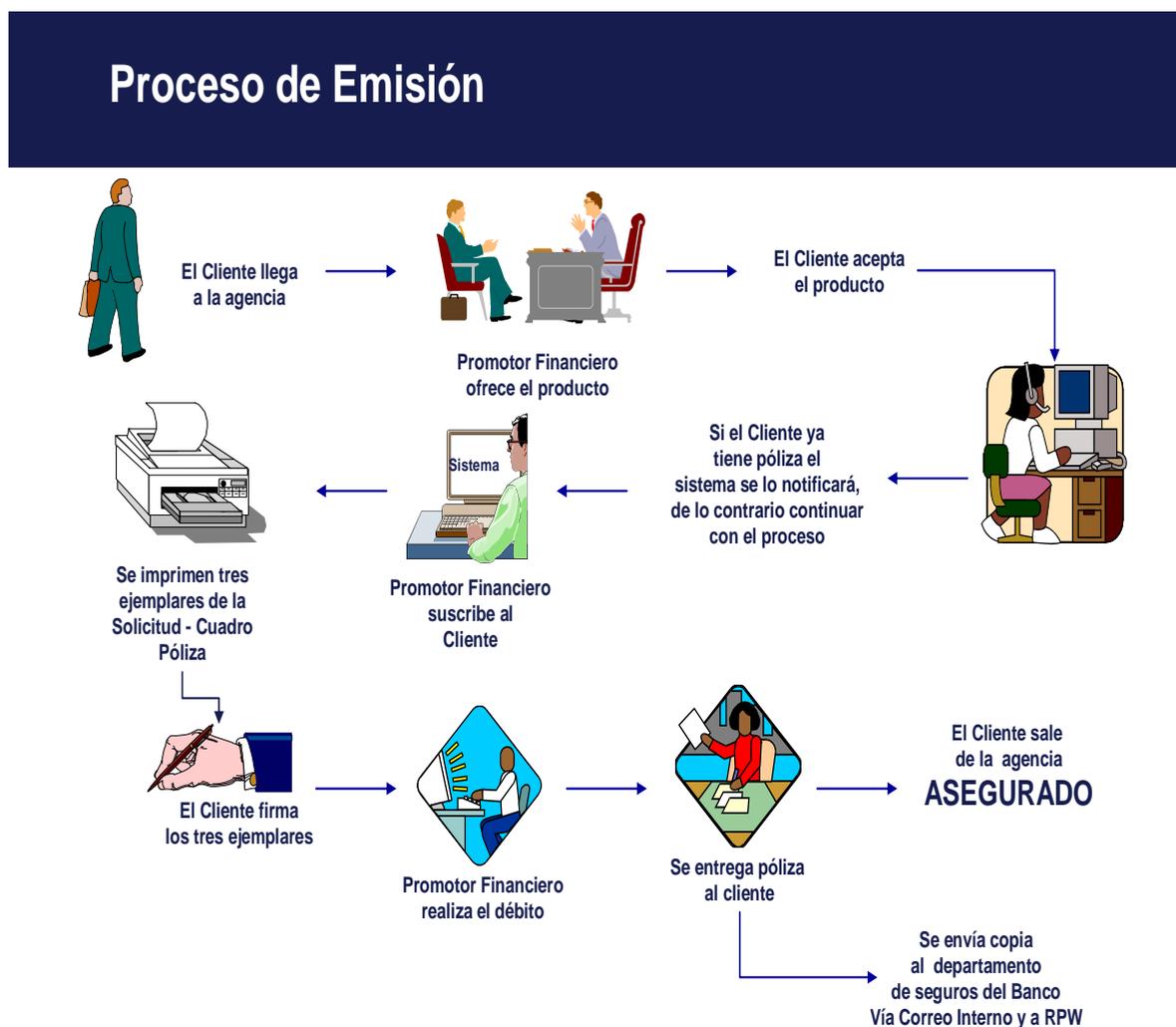
3era Parte: Análisis Cualitativo (Indique su respuesta)

En esta sección el público en general mostró amplios conocimientos sobre la materia. Menciona la existencia de algunas pólizas como Hospitalización, Cirugía y Maternidad, Vehículos, Responsabilidad Civil, Vida, Hogar y Accidentes Personales. También mostró conocimientos sobre la documentación necesaria para su contratación.

INVESTIGACION DOCUMENTAL

Como resultado de la investigación se obtuvo material que explica en forma gráfica como es el proceso de emisión, cobranza, modificación y anulación de una póliza comercializada bajo el sistema Bancaseguros. A continuación se observa un flogograma que describe cada paso y las personas involucradas.

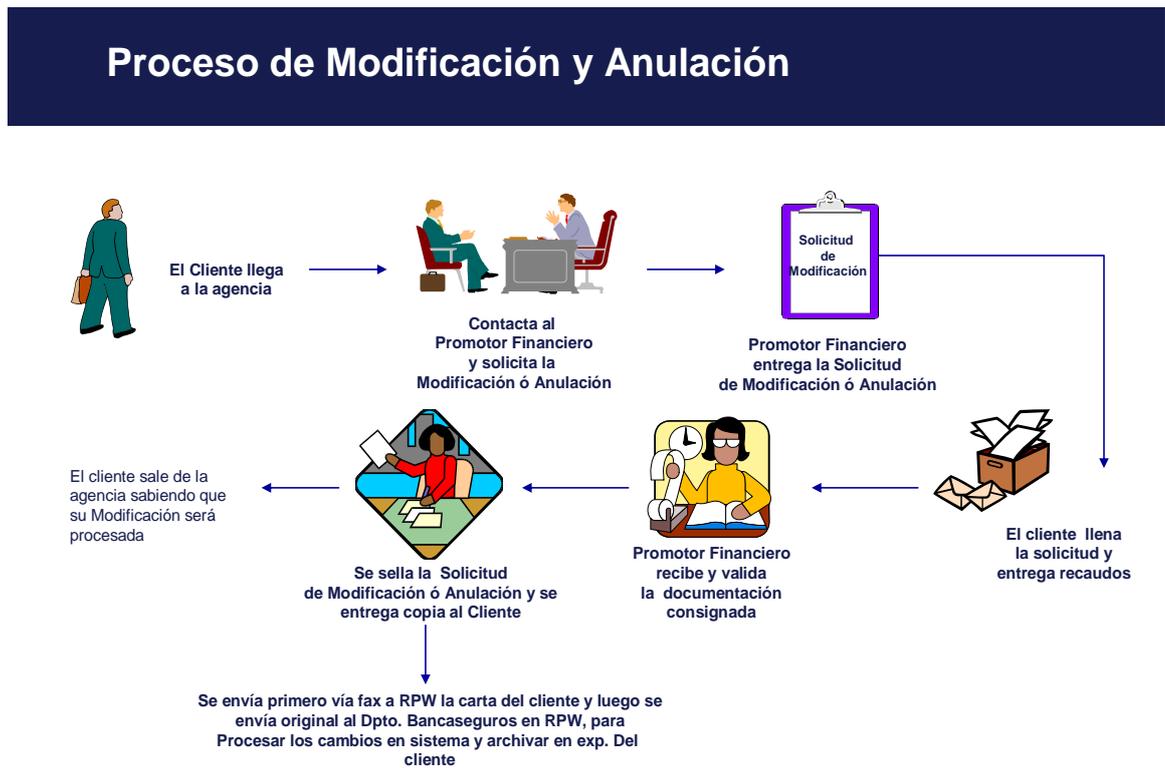
Figural. Ejemplo de un proceso de emisión



Fuente: Clínica Ventas Sociedad de Corretaje de seguros Rontarca, Prima & Willis, C.A. / Mayo 2006

Nota: en los capítulos posteriores hemos analizado su consistencia con la normativa legal bancaria venezolana.

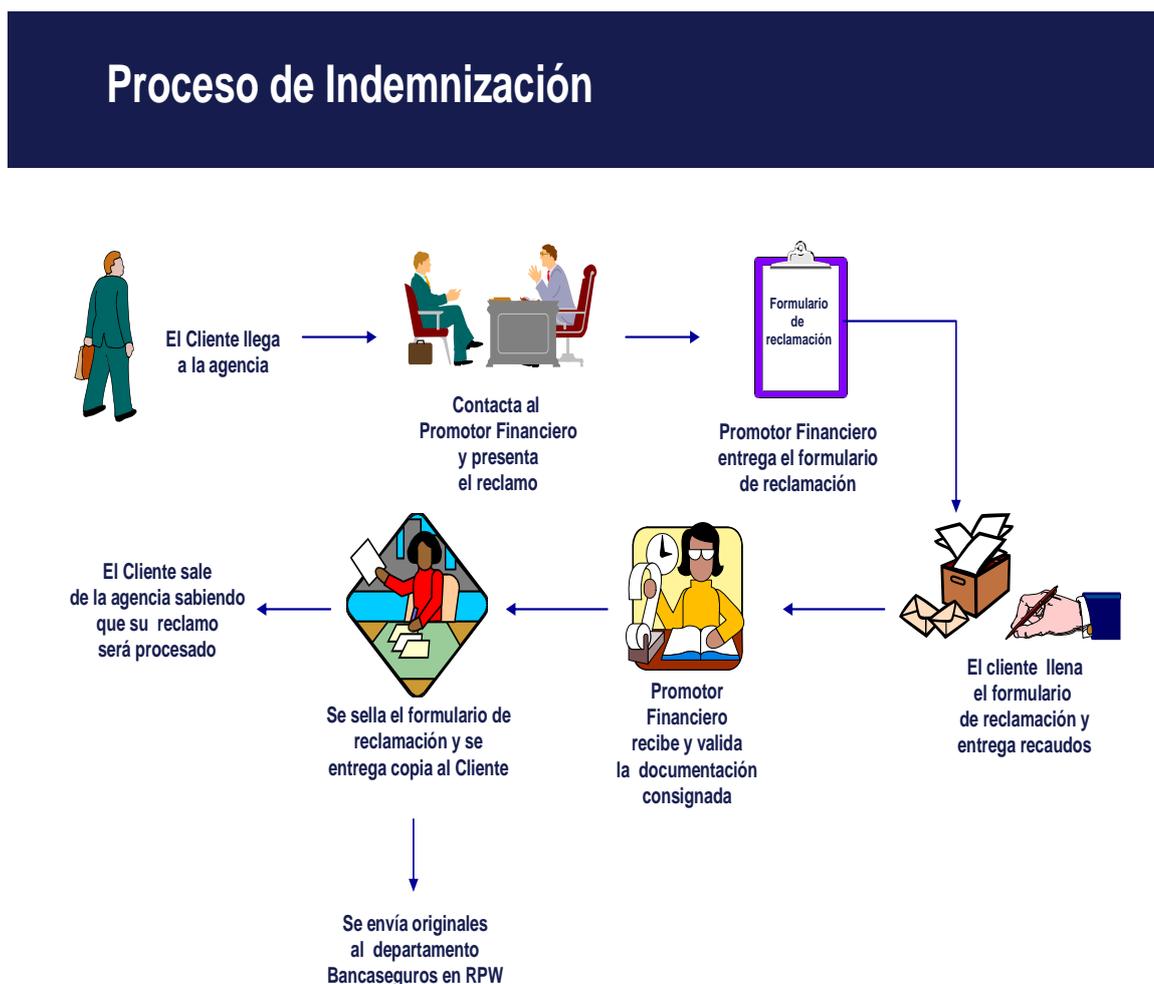
Figura 2. Ejemplo de un proceso de modificación y anulación



Fuente: Clínica Ventas Sociedad de Corretaje de seguros Rontarca, Prima & Willis, C.A. / Mayo 2006

Nota: en los capítulos posteriores hemos analizado su consistencia con la normativa legal bancaria venezolana.

Figura 3. Ejemplo de un proceso de indemnización



Fuente: Clínica Ventas Sociedad de Corretaje de seguros Rontarca, Prima & Willis, C.A. / Mayo 2006

Nota: en los capítulos posteriores hemos analizado su consistencia con la normativa legal bancaria venezolana.

Las figuras 1, 2 y 3 describen los procesos de un banco en particular, no obstante en la investigación se tuvo acceso a otras instituciones en donde en proceso es similar, siempre el cliente se dirige a la agencia bancaria y esta a su vez activa una secuencia

de pasos en donde se genera una respuesta, la cual es conocida por el resto de los involucrados, es decir compañía de seguros e intermediario.

A continuación podrán observar otro ejemplo que ratifica la existencia de una interfaz en donde la compañía de seguros está detrás de las operaciones realizadas por el banco.

Figura 4. Modificaciones: Beneficiarios y Frecuencia de Pago

Flujo Operacional	Actividad del Sistema	Descripción
Modificación		
<p>Paso 1 Cliente: Solicita realizar modificaciones sobre los datos de su póliza.</p>		<p>El Asegurado / tomador puede solicitar una modificación de los datos de su Póliza, enviando una carta firmada (especificando la modificación) y copia de su C.I. al fax 0212.705.2597 o través de una sucursal del Citibank.</p> <p>Las modificaciones contempladas en este proceso son: Cambio de Beneficiario (solo puede hacerla el Asegurado). Cambio de Frecuencia de Pagos (solo puede hacerla el tomador de la póliza).</p>
<p>Paso 2 Ejecutivo Sucursal: Verifica el número de identificación del Cliente y recibe y sella la carta de modificación.</p>		<p>El Ejecutivo de la Sucursal solicita al Cliente su documento de identificación y verifica que la carta esté firmada, procede a sellarla especificando el día de recepción de la carta.</p> <p>En el caso de la Modificación Frecuencia de Pago se le informa al cliente que el cambio sólo se hará efectivo en la renovación de la póliza.</p> <p>Si el cliente envía los documentos por fax, debe verificar la recepción de los mismos por el teléfono 0212.705.2364.</p>
<p>Paso 3 Ejecutivo Sucursal: Envío por valija interna todas las cartas de notificación a Customer Service.</p>		<p>El Ejecutivo de la Sucursal envía diariamente al Dpto. de Customer Services del Banco todas las cartas de modificación recibidas junto con las copias de las Cédulas de Identidad de los asegurados o tomadores.</p>
<p>Paso 4 Ejecutivo Sucursal: Recibe cartas de</p>		

modificación vía sucursal o fax.		
Paso 5 Customer Services: Ingresa el número de identidad del Cliente en el Sistema BancaSeguros.		Customer Service verifica el número de identificación del Asegurado / Tomador y lo ingresa en el Sistema de BancaSeguros para recuperar los datos de la póliza.
	Paso 6 Sistema BancaSeguros: Recupera los datos (los datos a mostrar son extraídos de la BD, datos personales y pólizas compradas).	El Sistema de BancaSeguros recupera los datos del Cliente y muestra las pólizas emitidas y vigentes para el mismo.
Paso 7 Customer Services: Realiza el Cambio de datos solicitados en el Sistema.		
	Paso 8 Sistema BancaSeguros: Registra los cambios en la BD.	El sistema de BancaSeguros registra los cambios en la Base de Datos, tomando las siguientes consideraciones en cada caso: Cambios de Beneficiario/ Dirección: se registra el cambio y se genera interfaz con el BackOffice de Zurich para registrar la modificación de Beneficiario. Cambios de Frecuencia/ Medio de Pago (pre-renovación): se modifica los datos de la cobranza según los cambios realizados.
Paso 9 Customer Services: Envía las cartas de modificación al Analista de Seguro para el archivo de las mismas.		Una vez realizado el cambio, Customer Server envía las cartas de modificación al Analista de seguro ubicado en el Citibank para su respectivo archivo.

Fuente: www.zurich.com.ve / citibank

Figura 5. Modificaciones: Medio de Pago y Dirección

Flujo Operacional	Actividad del Sistema	Descripción
Modificación Banco		
Paso 1 Cliente: Solicita realizar modificaciones en la cuenta a la que se carga la Prima.		El Cliente puede solicitar una modificación inmediata de la cuenta o tarjeta sobre la cual se efectúan los cargos por concepto de pago de prima del producto de seguros que adquirió y realizar actualizaciones de Dirección. Para tal fin el cliente debe llamar al Citiphone por el número telefónico 0212.705.2614.
Paso 2 Citiphone: Ingresa al Sistema BancaSeguros el número de identidad del Cliente.		El Ejecutivo u Operador verifica el número de identificación del Cliente (verif. positiva) y lo ingresa en el Sistema de BancaSeguros para recuperar los datos de las cuentas asociadas al mismo.
	Paso 3 Sistema BancaSeguros: Recupera los datos (los datos a mostrar son extraídos de la BD, datos personales y pólizas compradas).	El Sistema de Banca Seguros recupera los datos del Cliente y muestra las pólizas emitidas y vigentes para el mismo. *
Paso 4 Citiphone: Realiza el Cambio de cuenta solicitado.		El Ejecutivo u Operador realiza la modificación de la cuenta para el cobro.
	Paso 5 Sistema BancaSeguros: Registra los cambios en la BD.	El sistema de BancaSeguros registra los cambios en la Base de Datos, y modifica la cuenta para el cobro en la interfaz con el sistema Bancario.

* Como modificación inmediata sólo se consideran los cambios de beneficiarios, en cuanto a la modificación de frecuencia de pago, se hacen efectivos al momento de renovar la póliza.

Fuente: www.zurich.com.ve / citibank

Figura 6. Anulación de Pólizas

Flujo Operacional	Actividad del Sistema	Descripción
Anulación		
<p>Paso 1</p> <p>Asegurado:</p> <p>Solicita la anulación de una Póliza a su nombre.</p>		<p>El Asegurado o Tomador puede solicitar la anulación de su Póliza, para lo cual puede dirigirse a cualquier sucursal del Citibank con Carta explicativa y copia del documento de identificación o enviar la carta al fax 0212.705.2597 y verificar la recepción del mismo a través del telef 0212. 705.2364.</p>
<p>Paso 2</p> <p>Costumer Services:</p> <p>Ingresa al Sistema BancaSeguros el número de identidad del Cliente. Recibe las cartas de anulación e introduce la identificación del Cliente o el número de póliza en el Sistema.</p>		<p>Customer Server recibe las cartas de anulación vía sucursal o a través del fax, verifica la identificación del Asegurado e ingresa el número de identificación del Cliente en el Sistema para recuperar los datos de la Póliza.</p>
	<p>Paso 3</p> <p>Sistema BancaSeguros:</p> <p>Recupera los datos (los datos a mostrar son extraídos de la BD, datos personales y pólizas compradas).</p>	<p>El Sistema de Banca Seguros recupera los datos del Cliente y muestra las pólizas emitidas y vigentes para el mismo.</p>
<p>Paso 4</p> <p>Customer Services:</p> <p>Realiza la Anulación.</p>		<p>Customer Server selecciona la póliza a anular e ingresa el motivo de la anulación y la registra en el Sistema BancaSeguros. En caso de pagos anuales procede a la devolución de prima no consumida al cliente y realiza el extorno de comisión al Banco.</p>
	<p>Paso 5</p> <p>Sistema BancaSeguros:</p> <p>Anula la Póliza seleccionada en la BD.</p>	<p>El sistema de BancaSeguros anula la póliza y envía notificación de anulación vía interfaz al BackOffice de la Aseguradora.</p>

Fuente: www.zurich.com.ve / citibank

Cifras de Bancaseguros

Al consultar con varios ejecutivos e instituciones se observa que las empresas aseguradoras no tienen registros en su contabilidad, de las cantidades de primas recaudadas o comercializadas a través de las operaciones bancaseguros.

De forma especulativa los entrevistados indican que este sector puede estar alrededor de 2 y 3% de las primas recaudadas en operaciones de seguros en Venezuela. Como dato importante en Europa y Estados Unidos el modelo bancaseguros genera más dos tercios de la facturación del seguro de personas.

En Venezuela la mayor parte de los seguros son contratados en forma colectiva, ya que las empresas buscan ofrecer dentro de sus beneficios contractuales pólizas de Hospitalización, Cirugía y Maternidad, Vida, Funeraria y Accidentes personales, lo cual pudiera restar mercado al modelo Bancaseguros, no obstante las cifras obtenidas demuestran lo contrario.

Al revisar los balances publicados por la Superintendencia de Seguros no encontramos desglose de la partida de “Primas del Ejercicio”, por lo tanto no se puede apreciar el volumen de negocios bancaseguros en el Territorio Nacional, lo cual hace necesaria la consulta particular al ente fiscalizador.

Para mayor ilustración a continuación podrán observar la tabla 3 en donde se despliegan todas las cuentas que conforman el estado de ganancias y pérdidas consolidado para el periodo 01 de enero al 31 de diciembre de 2006.

Tabla 3. Ejemplo de estado financiero sector seguros (ingresos)

Cuadro N° 13-A
EMPRESAS DE SEGUROS
ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS. INGRESOS
AL 31/12/2006
(EN MILES DE BOLÍVARES)

CONCEPTO	MONTO
OPERACIONES SEGUROS DE PERSONAS:	<u>6.636.836.686</u>
Primas del Ejercicio	5.478.864.647
Prestaciones y Siniestros a cargo de Reaseguradores	136.215.358
Gastos Operacionales reembolsados por Reaseguradores	27.476.657
Participación en las Utilidades de Reaseguradores	6.871.812
Reservas Técnicas del Ejercicio Anterior	911.402.364
Reservas Técnicas del Ejercicio a cargo de Reaseguradores	75.106.651
Impuesto a cargo de Reaseguradores	899.197
OPERACIONES SEGUROS GENERALES:	<u>9.413.293.456</u>
Primas Cobradas	5.711.065.086
Siniestros Pagados por Reaseguradores	284.422.180
Gastos Operacionales reembolsados por Reaseguradores	121.336.066
Participación en las Utilidades de Reaseguradores	5.993.878
Reservas Técnicas del Ejercicio Anterior	2.411.256.221
Reservas Técnicas del Ejercicio a cargo de Reaseguradores	760.856.537
Impuesto a cargo de Reaseguradores	9.768.031
Salvamento de Siniestros	108.595.456
OPERACIONES REASEGURO ACEPTADO:	<u>12.478.004</u>
Primas Aceptadas Seguros de Personas	926.351
Primas Aceptadas Seguros Generales	3.073.815
Prestaciones y Siniestros pagados por Retrocesionarios	47.949
Gastos Operacionales reembolsados por Retrocesionarios	321.609
Participación en Utilidades de Retrocesionarios	40.290
Reservas Técnicas del Ejercicio Anterior	6.450.965
Reservas Técnicas del Ejercicio a cargo de	1.617.025
Impuestos a Cargo de reaseguradotes	0
Salvamento de Siniestros	0

GESTIÓN GENERAL DE LA EMPRESA:	<u>954.680.145</u>
Producto de Inversiones	749.449.553
Ajuste de Valores	15.067.894
Ingresos por Fideicomiso	727.175
Ingresos por Servicios	41.173.016
Beneficios Diversos	148.262.507
TOTAL INGRESOS	<u>17.017.288.291</u>
MÁS PÉRDIDAS	<u>6.064.898</u>
TOTAL GENERAL	<u>17.023.353.190</u>

Nota 1: Los valores menores de Bs. 500 no aparecen reflejados, debido a que el cuadro está expresado en miles de Bs.

Fuente: Estados Financieros de las Empresas de Seguros. Ganancias y Pérdidas de Publicación Superintendencia de Seguros. Dirección Actuarial. División de Estadística. "Seguro en Cifras"

En cuanto a la información contable por parte del sector bancario tampoco se pudo obtener las cifras correspondientes al sistema bancaseguros aun cuando la Superintendencia de Bancos obliga a los bancos a publicar los resultados de sus operaciones conexas.

Al revisar los estados financieros de publicación se observan todas las partidas de ingresos y egresos no encontrándose alguna mención especial. A continuación se expone una modelo de las partidas que forman parte del estado de ganancias y pérdidas de una institución bancaria.

Tabla 4. Ejemplo de estado de resultado de publicación

SISTEMA BANCARIO
ESTADO DE RESULTADO DE PUBLICACIÓN
PERÍODO DEL 01-01-08 AL 30-04-08
(Miles de Bs.F)

C U E N T A S

INGRESOS FINANCIEROS

Ingresos por disponibilidades
 Ingresos por inversiones en títulos valores
 Ingresos por cartera de créditos
 Ingresos por otras cuentas por cobrar
 Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales
 Ingresos por oficina principal y sucursales
 Otros ingresos financieros

GASTOS FINANCIEROS

Gastos por captaciones del público
 Gastos por obligaciones con el BCV
 Gastos por captaciones y obligaciones con el BANAP
 Gastos por otros financiamientos obtenidos
 Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera
 Gastos por obligaciones subordinadas
 Gastos por obligaciones convertibles en capital
 Gastos por oficina principal y sucursales
 Otros gastos financieros

MARGEN FINANCIERO BRUTO

Ingresos por recuperaciones de activos financieros
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros
 Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar
 Gastos de provisión de disponibilidades

MARGEN FINANCIERO NETO

Otros ingresos operativos
Otros gastos operativos

MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

GASTOS DE TRANSFORMACIÓN

Gastos de personal
 Gastos generales y administrativos
 Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria
 Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras

MARGEN OPERATIVO BRUTO

Ingresos por bienes realizables
Ingresos por programas especiales
Ingresos operativos varios
Gastos por bienes realizables
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos
Gastos operativos varios

MARGEN OPERATIVO NETO

Ingresos extraordinarios
Gastos Extraordinarios

RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTOS
Impuesto sobre la renta / RESULTADO NETO

No obstante, algunas veces dependiendo de la ocasión, aparece información proporcionada por intermediarios muy involucrados, que sirve de orientación a fin de determinar las dimensiones del mercado. En este caso la información disponible se refiere al período 2001-2003 y la misma fue publicada en el VII Encuentro de Seguros Porlamar 2004 (Venezuela).

En la tabla 4 se observa que durante el periodo 2001 – 2003 se presenta una disminución en la cantidad de pólizas y un aumento en el monto de primas recaudadas por el sector. Por otra parte al revisar el comportamiento del sub.-sector durante el primer semestre del 2004 se observa un comportamiento contrario, al menos en cuanto a inventario de pólizas se refiere, ya que al finalizar el semestre se registro un incremento acumulado del 99,19%, de acuerdo con las cifras de la tabla 5.

Tabla 4. Volumen de negocios Bancaseguros periodo 2001 - 2003

Sudeseq		VII ENCUENTRO DE SEGUROS PORLAMAR 2004		
CUADRO 13				
BANCASEGUROS – RAMO DE VIDA				
NÚMERO DE PÓLIZAS EMITIDAS Y PRIMAS COBRADAS ANUALES (MILLONES DE BOLÍVARES)				
AÑO	PÓLIZAS EMITIDAS	VARIACIÓN	PRIMAS COBRADAS	VARIACIÓN
2001	79.427	502,86%	606	ND
2002	100.971	27,12%	1.009	66,50%
2003	101.363	0,39%	1.394	38,16%

Fuente: AON Corretaje de Seguros
 Información correspondiente a seis (6) entidades bancarias que incursionan en el área de bancaseguros.
 ND: No disponible

Tabla 5. Volumen de pólizas Bancaseguros periodo 2003 – 2004

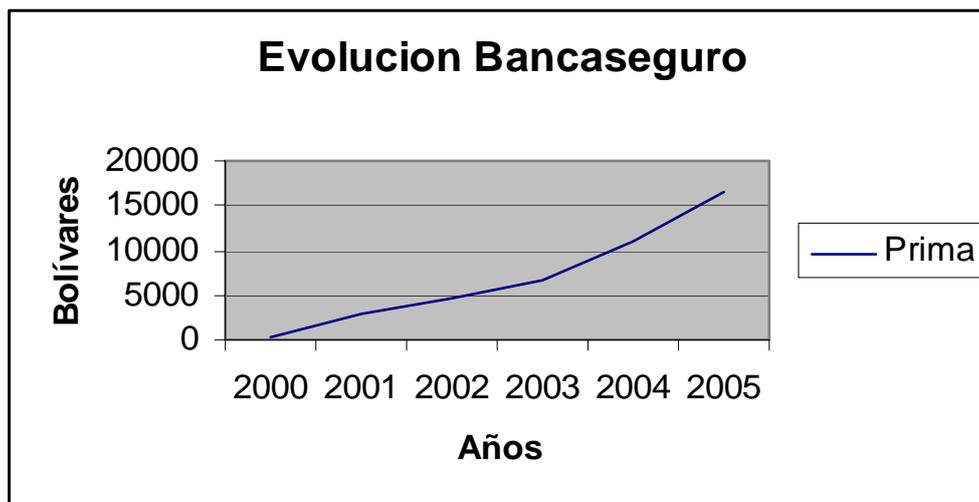
Sudeseq		VII ENCUENTRO DE SEGUROS PORLAMAR 2004	
Superintendencia de Seguros			
CUADRO 14			
BANCASEGUROS – RAMO DE VIDA			
NÚMERO DE POLIZAS EMITIDAS MENSUALES			
MESES	AÑO 2003	AÑO 2004	VARIACIÓN
Enero	1.905	7.996	319,74%
Febrero	5.667	8.083	42,63%
Marzo	6.284	11.665	85,63%
Abril	8.189	10.555	28,89%
Mayo	9.138	17.145	87,62%
Junio	7.620	21.226	178,56%
Julio	7.842	16.243	107,13%
TOTAL	46.645	92.913	99,19%

Fuente: AON Corretaje de Seguros
 Información correspondiente a seis (6) entidades bancarias que incursionan en el área de bancaseguros.

Por otra parte un reporte especial de la página Web. www.businessvenezuela.com.ve indica la evolución y penetración del sistema bancaseguros en Venezuela.

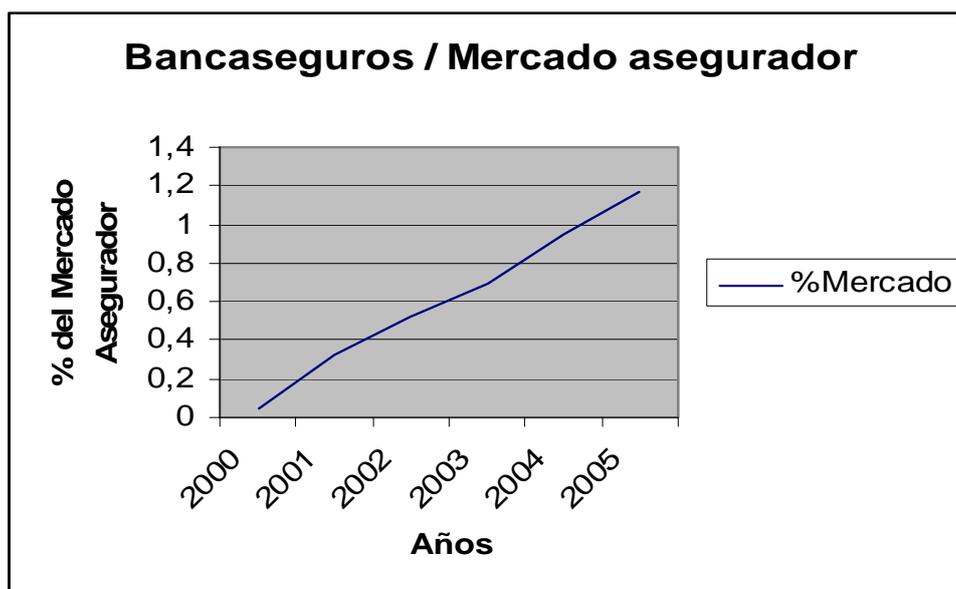
En este reporte el editor hace referencia a una entrevista realizada al Sr. Carlos Luengo, presidente de la Cámara Venezolana de Aseguradores de Venezuela, en donde se evidencia la existencia de estadísticas de este sub.-sector, las cuales se grafican a continuación:

Figura 7. Crecimiento Sistema Bancaseguros en Venezuela



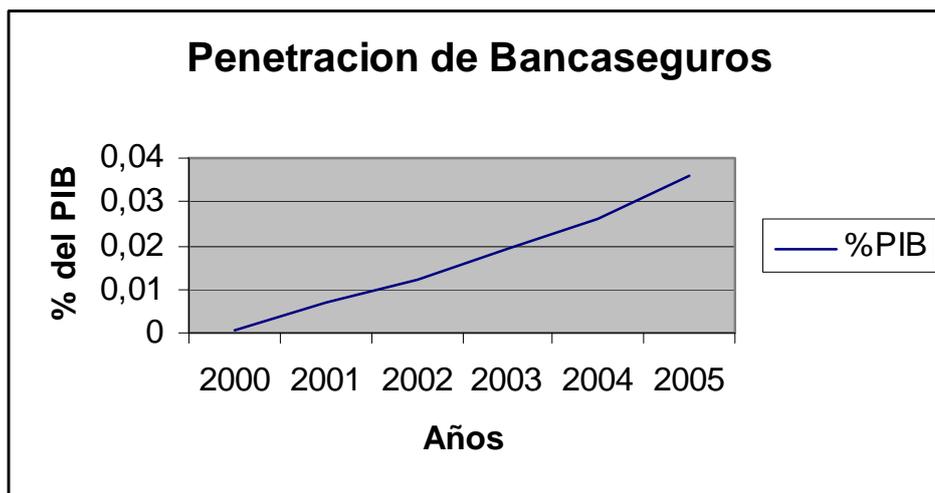
Fuente: Cámara de Aseguradores

Figura 8. Importancia relativa del sistema banca seguros en Venezuela



Fuente: Cámara de Aseguradores

Figura 9. Participación del sistema bancaseguros en el PIB de Venezuela



Fuente: Cámara de Aseguradores

Aspectos Legales:

Si bien es cierto que este trabajo no tiene intenciones de aclarar todos los aspectos legales de la materia, no es menos cierto que la modalidad Bancaseguros, por tratarse de un canal para comercializar pólizas, debe regirse bajo un sistema jurídico que le de la cualidad de licito.

En la legislación consultada e indicada en el marco teórico existen varias prohibiciones vinculantes con la materia. En consecuencia el 21 de junio de 2007 la Federación de Productores de Seguros (FECOPROSE) introduce un recurso de interpretación en el Tribunal Supremo de Justicia (TSJ) que indica que la actividad de Bancaseguros en Venezuela se ha legalizado por “la interpretación desigual y aparentemente errónea por parte de algunos actores del mercado asegurador, del identificado artículo 74 de la Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros, en inobservancia del resto de las normas de la misma Ley”

Se considera conveniente repasar nuevamente el citado articulo resaltando en negrita el contenido en discusión, el cual se interpreta a favor de actividades de bancaseguros en Venezuela.

Artículo 74. Las instituciones regidas por la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras y por la Ley del Sistema nacional de Ahorro y Préstamo no podrán, en la realización de sus operaciones, obligar a los solicitantes o deudores a contratar seguros a través de un determinado productor de seguros o con una empresa de seguros en especial. **Las empresas de seguros no podrán efectuar reintegro, ni pagar comisiones, estipendios o remuneraciones, de cualquier naturaleza que ellas sean, por concepto de las pólizas contratadas, a las instituciones a que se refiere este artículo, sin la previa autorización de la Superintendencia de Seguros.**

En el análisis de la legislación consultada no se observa el término bancaseguros y todo parece indicar que no se autoriza a los bancos a celebrar contratos de seguros directamente con los prospectos, inclusive se indica taxativamente que los bancos no pueden obligar a sus clientes a contratar pólizas de seguros con compañías de seguros en específico. En la investigación realizada se pudo observar que cada institución tiene su ámbito legal de acuerdo con lo establecido la Ley General de bancos y Otras Instituciones Financieras y en la Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros.

La inexistencia de legislación específica relacionada con la modalidad Bancaseguros pudiera ratificarse por el hecho de que sus inicios se remontan a tiempos recientes ya que las leyes especiales que pudieran darle cabida, fueron promulgadas en los años 1995 y 2001, respectivamente, es decir mucho antes de su aparición en el país.

Por otra parte se encuentra en discusión en la Asamblea Nacional de la Republica Bolivariana de Venezuela una nueva Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros, la cual incluirá aspectos relacionados con este nuevo canal de comercialización de pólizas, así como todo lo relacionado con las cooperativas de seguros. En cuanto a la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras no existe proyecto de reforma vinculado con el tema

Se considera oportuno hacer referencia al artículo 76 Prohibiciones, del mencionado “PROYECTO DE LEY DE REFORMA PARCIAL DEL DECRETO CON FUERZA DE LEY EMPRESAS DE SEGUROS Y REASEGUROS”,

Artículo 76. Las empresas de seguros y las de reaseguros no podrán:

9.-Colocar pólizas de seguros a través de personas que no sean Productores de Seguros.

10.-Pagar Comisiones, Bonificaciones u otras Remuneraciones de cualquier tipo y cualquiera que sea su denominación a personas que no estén autorizadas para actuar como Productores de Seguros de acuerdo con esta ley.

14.-Celebrar contratos con empresas e instituciones, y en especial con aquellas regidas por la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras o por la Ley del Mercado de Capitales, mediante los cuales se les concedan remuneraciones, ventajas o beneficios por concepto de las pólizas que suscriban los clientes de dichas instituciones.

15.-Realizar operaciones de Bancas-Seguros, ni comercializar ni colocar seguros a través de apoderados o interpuestas personas distintas a la autorizadas por esta ley para actuar como productores de seguros.

Este proyecto de reforma busca regular, entre otras cosas, de una manera expresa, las actividades de bancaseguros en Venezuela, lo cual no significa su extinción. Para el Abogado Juan Carlos Ramirez Paesano, representante de la Federación de Productores de Seguros, lo contemplado en el artículo 76 de la reforma no es más que un resumen de lo existente en la Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros de 1995 (vigente).

En otros países la situación es distinta debido a la legislación existente. En España, ante la nueva Ley de Mediación que da la partida a la comercialización bajo el sistema Bancaseguros, no se hicieron esperar las reacciones de los mediadores o intermediarios. Tal fue el caso del mediador Ángel del Amo quien publicó en el portal www.arpem.com un artículo titulado “Los renglones torcidos” el cual finaliza de la siguiente manera:

“En conclusión; ¿qué percibe el usuario de seguros? Que hay que regatear, que cuanto menos sepa el vendedor más barato vende, por lo tanto que el precio es lo que marca la diferencia. Ni garantías, ni servicio. Solo el precio. Me pregunto como se puede conjugar esto con mantener los obligados criterios técnicos y actuariales en las tarifas. Evidentemente no se puede. La caída de los precios tiene un límite, y ganará la batalla quien menos la ha dado. Al final los bancos "pescaran donde y como quieran”.

En Venezuela las reacciones en torno a este tema, aguardan la promulgación del proyecto de reforma de la ley antes mencionada o la sentencia sobre el recurso de interpretación del artículo 74 de la Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros, no obstante la Cámara Venezolana de Corretajes de Seguros (CAVECOSE) realizó una reflexión en el marco del encuentro de intermediarios realizado en Porlamar – Estado Nueva Esparta (Octubre 2006).

“Nuestro mensaje final va dirigido a nuestros colegas Productores/Asesores de Seguros, para invitarlos a investigar y poner en práctica estos nuevos canales de mercados masivos de distribución de seguros, y a que identifiquen a los mismos como un reto y desafío profesional del sector, y antes que una amenaza, como una oportunidad de negocio que esta en crecimiento.

Nos encontramos ante una tendencia que los mercados internacionales están marcando, recuerden el Telex, el Fax, el Correo Electrónico y la Internet....”

Productos Comercializados

A fin de identificar las principales pólizas que se comercializan en los bancos contactamos las páginas Web de un grupo de importantes instituciones bancarias. En tal sentido se obtuvo lo siguiente:

Tabla 6. Principales tipos de pólizas ofrecidas en un banco

Institución	Tipo	Nombre Comercial
BANCO DE VZLA	Vida	Vida Global
	Hogar	Hogar Global
	Hogar	Hogar Global Light
	Funerario	Servicio Funerario Global
	Hospitalización	Protección Diaria por H.
	Hospitalización	Salud Global
	Desconocido	Mujer Global
	Tarjetas de Crédito	Seguro Clave plus

Fuente: Página Web: www.bancodevenezuela.com

Sobre este particular la investigación indica que la mayoría de los bancos en Venezuela ofrece pólizas de seguros, sobre todo póliza sencillas de contratar y de bajo costo, verbigracia: Póliza de Vida.

En los bancos con mayor volumen de captaciones, clientes o agencias la oferta de seguros es más amplia y pueden llegar a ofrecer hasta ocho tipos de pólizas, como se refleja en la tabla 6.

La mayoría de los productos de seguros ofrecidos pertenecen al grupo de Seguros Personales, es decir los relacionados con la protección de la persona contra imprevistos relacionados con su salud o integridad física.

En este caso es importante reseñar lo indicado en el artículo 73. Prohibición de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras:

Artículo 73. Prohibición

Los Bancos, entidades de ahorro y préstamo y demás instituciones financieras no podrán prestar ni ofrecer, a través de la banca virtual, productos o servicios distintos a los contemplados en este Decreto Ley, o autorizados por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

Al analizar este artículo se entiende que la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras ha autorizado la venta de pólizas a través de la banca virtual.

Figura 10. Ejemplo de oferta de seguros a través de Internet

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the website of Banco de Venezuela / Grupo Santander. The address bar shows the URL: <http://www.bancodevenezuela.com/personas/seguros/mujerglobal.htm?pagina=seguros8>. The page title is "Banco de Venezuela / Grupo Santander". The navigation menu includes "Home", "Mapa del Sitio", and a search bar. The main content area is titled "Personas > Seguros > Salud global" and features the "mujerglobal" logo with the word "seguro" below it. A "Versión para imprimir" icon is also present. The text describes the insurance product as being designed for clients of Banco de Venezuela/Grupo Santander and their families, aimed at preventing breast, uterine, and cervical cancer. The "Beneficios:" section lists several advantages, including 24-hour ambulance service, preventive and diagnostic services, and automatic renewal. The "Coberturas:" section mentions two options for coverage based on user needs. On the right side, there are sections for "cl@venet" (personal and empresarial login), "Servicios Santander Miami" (with contact information for 0500 MICLAVE), and "superofert@". The bottom of the browser shows the Windows taskbar with the system clock at 01:39 p.m. on May 19, 2008.

Adicionalmente la Cámara Venezolana de Corredores de Seguros (CAVECOSE) expuso en un evento reciente, la siguiente información:

Figura 11. Diapositiva 16 / convención 2006 Cavecose

CAVECOSE

BANCASEGUROS: Principales productos

Principales productos que actualmente se comercializan a través de Bancaseguros:

- Vida
- Muerte Accidental
- Incapacidad Total y Permanente
- Enfermedades Graves
- Renta Diaria por Hospitalización
- Gastos Funerarios
- Protección Hogar
- Compras Protegidas

16

Porlamar Octubre 2006

Fuente: Cavecose – Porlamar octubre 2006

Figura 12. Ejemplo de solicitud de personal calificado

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying a job posting on the website bumeran.com. The browser's address bar shows the URL: <http://www.bumeran.com.ve/empleos/3721190-coordinador-de-bancaseguros.html>. The page title is "Coordinador De Bancaseguros | Trabajo en Venezuela - Empleo | Bumeran Venezuela - Micro".

The job posting details are as follows:

- Job Title:** Coordinador De Bancaseguros
- Location:** Venezuela, Distrito Capital, Caracas
- Area:** Servicios
- Job Type:** No Especificado
- Sex:** Indistinto
- Vacancies:** 1
- Salary:** No Especificado

The description of the job is:

Estamos en la búsqueda del siguiente personal:

- * Profesional egresado de universidad reconocida o de Instituto universitario, en carreras tales como: Riesgos y Seguros, Administración de Empresas, Ciencias Actuariales o afines.
- * Conocimiento de seguros en todos los ramos. Experiencia en el manejo de los mismos.
- * Conocimiento en el manejo de base de datos, hojas de calculo, emisión de reportes y estadísticas.
- * Manejo de indicadores de gestión y/o de cobranza: Persistencia, Siniestralidad, Conciliaciones.
- * Manejo de Paquete Windows.

The browser's taskbar shows the Start button, several open applications, and the system tray with the date and time: 01:45 p.m.

Figura 13. Ejemplo de publicidad entregada en la agencia bancaria



Fuente: Clínica Ventas Rontarca, Prima & Willis, C.A. / Mayo 2006

Figura 14. Emisión de pólizas a través de Internet

https://www30.todo1.com - Mercantil en Línea - Microsoft Internet Explorer

Mercantil *Ahora podrá ampliar y modificar sus SERVICIOS AFILIADOS en Mercantil En Línea* *Mejorando para usted* **Mercantil en Línea**

Protección Vital Mercantil **31 de Mayo de 2008**

Le recordamos que el 1º de Enero de 2008 se realizó el proceso de conversión de la moneda, por ende todos los montos presentados a partir de esta fecha se encuentran expresados en Bolívars Fuertes.

[Ver Condiciones](#) [Info de Producto](#)

Paso 2 de 4 - Seleccione el Plan y sus Beneficiarios

Datos personales del contratante/asegurado:

Cédula de Identidad	PrimerApellido	SegundoApellido	PrimerNombre	SegundoNombre
V - 7.943.770	BONIEL	VARGAS	RAIMUNDO	JOSE
Edo. Civil	Sexo	Fecha de nacimiento	Email	
Soltero	<input checked="" type="radio"/> M <input type="radio"/> F	12-03-1971	rboniel@la-seguridad.com	
Parentesco	Ocupación			
Mismo Contratante	PERSONAL ADMINISTRATIVO EN OFICINA A TIEMPO COMPLETO			

Plan a elegir:

Cobertura de Bs. 100.000,00, prima mensual de Bs. 16,03

Beneficiario(s):

Cédula	1erApellido	2doApellido	1erNombre	2doNombre	EdoCivil	Sexo	Fecha de Nacimiento	%Asignado	Parentesco
V					Soltero	M	dd-mm-aaaa		Cónyuge
V									

Inicio Bienvenidos a Mercan... https://www30.todo... E5 04:38 p.m.

CONCLUSIONES

Una vez más, las tendencias extranjeras se imponen en la manera de hacer negocios en Venezuela. Por esta razón, luego de madurar en Europa y Estados Unidos, aparece la modalidad de comercialización de pólizas llamada Bancaseguros en el Sistema Financiero Venezolano.

Su origen se remonta al año 2000 y esto es ratificado por las entrevistas realizadas y las cifras aportadas por la Superintendencia de Seguros y la Cámara de Aseguradores de Venezuela. Esta modalidad aprovecha la amplia red de sucursales y agencias bancarias en el país para masificar la venta de productos de seguros.

Para los sectores pioneros de esta actividad, su base legal se encuentra contemplada en el artículo 74 de la Ley Empresas de Seguros y Reaseguros de 1995, a pesar de la existencia de varios artículos que prohíben o regulan la actividad, incluso en la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

Este sistema tiene tres actores básicos; Bancos, Compañía de Seguros e Intermediarios. Juntos han creado un mecanismo para colocar de manera expedita productos tradicionalmente de venta personalizada. En este sentido se pudo evidenciar la existencia de procedimientos comunes entre las instituciones bancarias que permiten la emisión de las pólizas en la agencia bancaria o a través de su intermediación.

Los productos de seguros más vendidos a través de estos canales de comercialización son las pólizas de vida, salud, accidentes personales, hogar y tarjetas de crédito. Esto es debido su emisión sencilla, a la poca cantidad de requisitos para su contratación y a la cuantía de sus primas.

El proceso es realizado a través de la oficina bancaria, call center o a través de mecanismos electrónicos. En todo momento hay una interfaz entre banco, aseguradora e intermediario, lo cual garantiza que todos compartan la misma información.

Desde el punto de vista legal no existe en Venezuela prohibición expresa de realizar operaciones Bancaseguros, sin embargo la mayoría de los artículos consultados de una u otra forma la prohíben. Ante todos los organismos oficiales se presenta esta modalidad como un nuevo canal de comercialización, incluso ya se manejan cifras oficiales y publicidad autorizada. El anteproyecto de reforma de la Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros incorpora en su texto normas vinculadas al tema las cuales son discutidas por las partes.

A nivel mundial existen quienes están a favor y quienes están en contra de esta modalidad ya que ven afectados sus intereses. Estas partes han accionado su maquinaria intelectual a fin de dilucidar el ámbito legal de la actividad Bancaseguros.

Por una parte existe el proyecto de la reforma de la Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros de 1995. Por otra parte el 14 de mayo de 2008 se publicó y registró la sentencia 00609 emitida por la Sala Político Administrativa del Tribunal Supremo de Justicia en donde se declara competente dicha sala para conocer y decidir el recurso de interpretación, solicitado por los ciudadanos JUAN CARLOS RAMÍREZ PAESANO, JOSÉ LÓPEZ TINEO, JAIME J. CARLOS LEMOINE y la FEDERACIÓN DE PRODUCTORES DE SEGUROS DE VENEZUELA, en relación al artículo 74 de la Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros de 1995.

La importancia relativa de esta modalidad se ve reflejada en sus cifras. Para el año 2006 Bancaseguros representó un 1,4% del volumen total del mercado asegurador y un 0,04% del Producto Interno Bruto. Todas las fuentes opinan que se trata de un sector en crecimiento, probablemente por el agotamiento de los canales tradicionales de comercialización de las pólizas.

En la práctica y de acuerdo a los casos revisados en este trabajo la agencia bancaria actúa como una oficina de corretaje de seguros lo cual inevitablemente genera un conflicto de intereses por parte del personal del banco. El esfuerzo diario del ejecutivo se inclinará hacia la actividad que represente mayores

ingresos, todo dependerá de los esquemas de compensación variable que se estructuren.

El crecimiento desmedido de este esquema pudiera tener implicaciones de consideración en detrimento de la actividad aseguradora y bancaria, por un lado el crecimiento de una población asegurada sin asesoramiento adecuado para manejar sus pólizas y siniestros y por otro lado una oficina bancaria con poco margen de intermediación financiera.

RECOMENDACIONES

Es necesario reconocer que existe un bajo nivel de penetración del sector seguro en la Sociedad Venezolana y que el Sistema Bancaseguros aparece como una solución a corto plazo para reducir la brecha, sin embargo no se debe obviar lo esencial.

En lo esencial tenemos a un Sistema Bancario que tiene muchas funciones pero entre las mas importantes se encuentran el ser custodios del ahorro financiero de la comunidad y ser principal fuente de crédito de los diversos sectores de la sociedad. El desarrollo, la globalización y las deficiencias de comercialización de otros sectores no deben alejarlos de su función social.

Por su parte las entidades aseguradoras tienen como función principal el ser el respaldo financiero de la sociedad que permita su restitución financiera ante la ocurrencia de un imprevisto natural o no. Debe entonces lograr su objetivo, pero no a través del portavión, que en la actualidad representa del Sistema Bancaseguros. Se debe entender que los canales de comercialización masivos son un complemento en la actividad no un sustituto de la venta cara a cara.

Cada vez que nace un canal de comercialización es por agotamiento de los canales tradicionales, lo cual es muy natural y obvio- En consecuencia se desprende una reflexión sobre el “como” se están ejecutando las actividades de intermediación de seguros en la actualidad y que estrategias tienen los intermediarios de seguros ante una economía cada vez más cambiante.

Por ultimo solo queda esperar la Reforma de la Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros o la sentencia de la Sala Político Administrativo del Tribunal Supremo de Justicia que pretende dilucidar si las instituciones financieras regidas por el Decreto con Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras PUEDEN O NO VENDER PÓLIZAS O ACTUAR COMO INTERMEDIARIOS DE SEGUROS, a la luz de los postulados y prohibiciones de la vigente Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros.

BIBLIOGRAFIA

- Bello R. Gonzalo / Operaciones Bancarias en Venezuela primera edición 2004
- Código de Comercio de la Republica Bolivariana de Venezuela
- Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela
- Corporación AON – GIL & CARVAJAL, presentación
- Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros. Gaceta Oficial N° 4.865 del 8 de marzo de 1995
- Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras. Gaceta Oficial N° 5.555 del 13 de noviembre de 2001
- Santalla Peñaloza, Zuleyma del Rosario / Guía para la elaboración formal de reportes de investigación, segunda reimpresión 2008.
- Rontarca, Prima & Willis, C.A. / Clínica Ventas Mayo 2006

Paginas Web consultadas

- www.arpem.com
- www.bancodevenezuela.com
- www.bumeran.com
- www.sudeban.gov.ve
- www.sudeseq.gov.ve
- www.tsj.gov.ve
- <http://www.mercadoasegurador.com.ar/adetail.asp?id=216>
- http://www.defiendete.org/docs/de_interes/PROYECTO_DE_INFORME_LE_SYR_2DA_DISCUSION.doc
- www.zurich.com.ve

ANEXOS