



ASOCIACION NACIONAL DE AGENTES DE SEGUROS
SESION DE JUNTA DIRECTIVA
SESION N° 1627

Reunidos en San José, el 04 de marzo del 2019, a las 17:15 h, la Junta Directiva trató y acordó los siguientes asuntos, con la asistencia de los directores miembros:

Marco Antonio Chacón Solís, Presidente
Alcides Granados Jiménez, Vicepresidente
Francisco E. Gómez Colomer, Secretario
Javier Jiménez González, Prosecretario
Guillermo Cortés Pulguí, Tesorero
Alcides Chinchilla Vega, Vocal 1
Miguel Mora Pérez, Vocal 2
Francisco Casasa Vargas, Vocal 3
Luis Otárola Chaves, Suplente 1

Nota: Los siguientes Directores, presentaron su justificación por su ausencia a esta Sesión, Miguel Sánchez Soto, Suplente 3 y José Manuel Leitón, Fiscal, por asuntos personales.

Orden de la Sesión

1. Discusión y aprobación del Acta de la Sesión 1626 del 04 de marzo del 2019.
2. Revisión de correspondencia.

3. Asuntos varios.

Desarrollo de la Sesión y Acuerdos Adoptados

1. Discusión y aprobación del Acta de la Sesión 1626 del 04 de marzo del 2019.

El Secretario, Francisco E. Gómez Colomer, sometió a discusión y aprobación del Acta de la Sesión 1626 del 04 de marzo del 2019., los Directores presentes, no encontrando asuntos a discutir, **se aprueban,** por unanimidad el acta aquí citada.

2. Revisión de correspondencia.

a) El Director Presidente, Marco Antonio Chacón Solís, presenta en esta Sesión la solicitud de recursos para la celebración del Día del Agente de Seguros, remitida a la gerencia del INS, así como al Departamento de Comercialización, esto según las conversaciones que el Señor Chacón Solís, había sostenido con la Gerencia, respecto al este tema.

3. Asuntos Varios.

a) El Director Presidente, Marco Antonio Chacón Solís, expone el programa de actividades a realizarse el Día del Agente, discutido dicho programa, es aprobado por los Directores Asistentes en esta Sesión.

b) Varios Directores, exponen el tema de las labores administrativas que se han estado agregando a la Fuerza de Ventas, en relación con la gestión de Intermediación de Seguros, **esto dado por los avances tecnológicos.**

La forma de cómo el INS realiza las tareas con tecnología, para materializar un Seguro, ha obligado que las tareas de los Agente de Seguros, se vayan modificando; esto ha implicado asumir tareas administrativas en la oficina, para materializar un seguro que generar una póliza, así como su pago.

El Artículo 19 de la Ley de Seguro estable la actividad de Intermediación, indica:

La actividad de intermediación de seguros comprende la promoción, oferta y, en general, los actos dirigidos a la celebración de un contrato de seguros, su renovación o modificación, la ejecución de los trámites de reclamos y el asesoramiento que se preste en relación con esas contrataciones. La intermediación de seguros no incluye actividades propias de la actividad aseguradora o reaseguradora.

Es percepción en esta discusión, que los Agentes de Seguros, han asumido labores adicionales a la Actividad de Intermediación propias para la celebración del Contrato de Seguros, esto al entender literalmente al artículo 19 de la Ley de Contrato.

Temas discutidos como tareas adicionales a la labor de Comercialización, asumidas por el Agente de Seguros, se citan algunas:

➤ **Pago de los seguros por medio de Cajero Virtual**

Si bien es cierto, esta herramienta tecnológica, es muy eficiente y le ahorra tiempo y mejora en mucho el servicio de pago al Agentes, se presenta una situación de carga para el Agente de Seguros, en la siguiente situación:

- **Cuando el cliente paga con cheque o efectivo**

Esto implica, acudir al Banco a realizar un depósito para poder pagar por Cajero Virtual. Antes se solicitaba el recibo en las ventanillas del INS y se pasaba a las cajas a pagar, esto todo dentro de las gestiones del Agente ante el INS.

Si no desea pagar por cajero virtual, puede realizar un impreso del recibo y acudir a las cajas el INS y realizar el pago, **ahora el recibo lo tiene que imprimir en su oficina, ya que en el INS no están realizando impresos de recibos** para que el Agente acuda a las cajas del INS a ejecutar el pago de las primas que ha recibido del cliente. Esta labor antes no la realizaba el Agente de Seguro, la ejecutaba el INS. Para realizar esta labor de impresión de recibos el Agente requiere:

Acceso y conocimiento del sistema de producción para impresión de recibos **(esto es adicional)**

Contar con el Hardware y Software necesario y compatible para la ejecución de la tarea, CPU con capacidad e impresora. **(esto adicional, antes no se requería)**

Disposición de material papel para la impresión. **(costo adicional, antes no se tenía)**

➤ **Nuevo modelo CRM**

Probablemente, esta herramienta tecnológica es de uso universal en todas las compañías de seguros, y se deja claro que los Directores en ANDAS, no están en contra de dicho avance, pero si es necesaria una reflexión reposada del mecanismo de implementación; esto implicará que el Agente de Seguros, además de realizar su labor de Intermediación de Seguro ante el cliente, de conformidad con el artículo 19 de la Ley de Seguros, debe por medio de esta

herramienta tecnológica, procesar datos del cliente y del riesgo que se asegura en dicho sistema, previamente al envío de los documentos al INS.

Ahora, si se valora, la eficiencia de la herramienta es obvia que tiene gran valor, y no entramos en discusión del tal sentido; aquí el punto es, que dicha labor de procesar en el Sistema información es competencia y resorte de la compañía de seguros y no del Agente.

Se argumenta, que si el Agente utiliza dicha herramienta, la emisión del Contrato de Seguros o el Endoso al Contrato de Seguro, será más ágil, por cuanto la información la obtiene el INS con mayor facilidad y rapidez con lo cual el documento póliza saldrá en un menor tiempo. Reiteramos, esto no está en discusión, sino que indistintamente de la herramienta, las labores de Intermediación de Seguros, no implican asumir labores administrativas para la consecución de la póliza como documento final de la celebración del Contrato de Seguros.

➤ **Impresión de carátulas y duplicados de pólizas**

En este punto, se han dado muchas controversias, por cuanto el INS, ha decidido no entregar carátulas o duplicados de las pólizas de los clientes en impresos, según se argumenta, esto le sale muy caro y está ahorrando papel. Acción que es loable, pero existen muchos casos de clientes que exigen el documento impreso, para muchas actividades empresariales.

Ahora, el INS, justifica la no impresión diciendo, yo se lo envío a usted Agente o al cliente y que seamos los Agentes o los clientes que realicen la impresión, o sea que sean los Agentes o los clientes que pongamos el papel para impresión del documento póliza, y se nos ha dicho, el cliente o usted no se va a quedar pobre por una hojas. Esta argumentación, es muy lamentable ya que el cliente paga prima de seguro que con toda certeza dentro de ese costo de prima va el costo de generación del documento póliza.

Pero exponemos el ejemplo de una flotilla de vehículos que tenga aproximadamente 100 cabezales, y cada vehículo debe andar su documento póliza por cuanto lo va a requerir presentar en la entrada de un puerto, sea Limón o Caldera, es aquí lo grave, el cliente si debe costear el papel.

Dada la problemática de la línea divisoria de tareas entre la Intermediación de Seguros y la materialización del Contrato de Seguros con el documento póliza, es menester exponer este tema para buscar el equilibrio razonable.

Se levanta la Sesión al ser las 18:55 h, 11 de marzo del 2019.

Marco Antonio Chacón Solís
Presidente

Francisco e. Gómez Colomer
Secretario