



COPAPROSE

XXII CONGRESO PANAMERICANO COPAPROSE 2008

A los nueve días del mes de mayo del 2008, en el municipio de Punta Cana, Bávaro y Verón, Provincia de la Altagracia, República Dominicana, concluye el XXII Congreso Panamericano COPAPROSE 2008, resolviéndose instituir como declaración rectora a nivel institucional, la

CARTA DE PUNTA CANA

- **CONSIDERANDO** que los productores de seguros cumplimos principalmente las funciones de asesorar al asegurable y asegurado en toda la dimensión de sus necesidades de protección, de dar información adecuada y veraz a las aseguradoras, de ofrecer al cliente y adaptar a las necesidades de éste las diferentes ofertas de seguros disponibles en el mercado, y de proveer los servicios de reclamaciones u otros requeridos que se desprendan de la emisión y manejo de las pólizas, hasta la extinción del contrato de seguros;
- **CONSIDERANDO** que la naturaleza de la actividad del productor de seguros profesional y la responsabilidad implicada en sus servicios requieren de los siguientes elementos básicos:
 - (1) total acatamiento a las leyes de seguros y de intermediación de seguros del país en que operan;
 - (2) nivel de conocimiento técnico-profesional adecuado;
 - (3) apego a los principios declarados en el Código de Ética Universal del Productor de Seguros; y
 - (4) disponibilidad de una organización e infraestructura de servicio que garantice una calidad aceptable de atención al cliente;
- **CONSIDERANDO** que existe una tendencia a la baja en la rentabilidad de los productores de seguros, en lo que influye la creciente absorción de tareas administrativas que nos transfieren las entidades aseguradoras, la exigencia de mayor servicio por parte de los asegurados, la necesidad de desarrollar valores agregados para ser más competitivos, el aumento en el costo de diversos insumos y, entre otros, la necesidad de invertir en mejor tecnología de información;

- **CONSIDERANDO** que existe una necesidad en las Asociaciones de productores de seguros de destinar mayor atención a los escenarios globales donde se están gestando cambios en el orden jurídico que eventualmente tendrían influencia sobre legislaciones y prácticas locales, razón por la cual COPAPROSE pertenece y participa en la Federación Mundial de Intermediarios de Seguros (WFII);
- **CONSIDERANDO** que el contrato de seguros es un intangible y, por ende, su venta compleja, y que ello nos enfrenta a la necesidad de fijar en la comunidad una imagen positiva de la Institución Aseguradora, y que es el profesionalismo del productor de seguros el factor diferenciador que permite la aclaración sobre el alcance de las coberturas contratadas, evitando así las falsas expectativas que puedan inducir al error o al fraude y, en consecuencia, a la difamación de la industria; y
- **CONSIDERANDO** que en Latinoamérica hay un marcado desconocimiento de la institución aseguradora por el público en general y siendo ésta un pilar del desarrollo económico de los países y una herramienta financiera que garantiza la estabilidad de los patrimonios personales, comerciales, públicos y de otra índole, y que los productores de seguros estamos comprometidos con su desarrollo e integridad,

SE LLEGÓ A LAS SIGUIENTES CONCLUSIONES:

- Incentivar el creciente profesionalismo de los productores de seguros, mediante cursos de capacitación continua, seminarios, talleres y programas de formación, incluyendo al personal a su cargo que se involucra en el manejo de pólizas y servicio al cliente, donde se fomenten muy especialmente los buenos principios de suscripción y el concepto de “conozca a su cliente”.
- Exhortar a las Asociaciones miembros a que incluyan en sus actividades de capacitación, todo tema incidental que provea herramientas en materia de calidad de servicio, así como en los aspectos técnicos, financieros, jurídicos, mercadológicos, tecnológicos, de sistemas, y de otros que ayuden a ampliar la visión necesaria sobre la identificación, entendimiento y manejo de los riesgos asegurables y sus coberturas.
- Reconocer el derecho de los productores de seguros a una justa remuneración mediante comisiones provenientes de las aseguradoras y/u honorarios pagados por los clientes, por su labor de asesoramiento, atención y asesoría en siniestros, y su servicio permanente, brindados a las partes que intervienen en el contrato de seguros y fianzas.
- Exigir a las autoridades que el ejercicio de nuestra actividad se limite a productores de seguros y fianzas profesionales debidamente matriculados, evitando y sancionando a personas o instituciones que no cumplan con los requisitos establecidos legalmente e incursionen irregularmente en la actividad,

exhortando a las Asociaciones miembros de COPAPROSE a tener un rol más enérgico y coordinado con los supervisores de seguros de su país para el establecimiento y cumplimiento de reglas del juego homogéneas que incentiven el desarrollo de la actividad de la intermediación de seguros y fianzas sobre una base de justa competencia.

- Reiterar que los Microseguros, al igual que los contratos derivados de la bancaseguros y cualesquiera otras coberturas, son parte indisoluble de nuestro mercado por lo cual todos ellos deben ser ofrecidos y distribuidos por productores profesionales debidamente formados, capacitados y matriculados. Para ello es necesaria la identificación formal de los actores de estos contratos y la consecuente supervisión de las autoridades de seguros quienes además deben aprobar las pólizas y coberturas ofrecidas, así como las bases de cálculo de primas y provisiones correspondientes.
- Fomentar la cultura del seguro en la población en general y en lo particular con respecto a sectores de poder como son los políticos, legisladores y jueces, principalmente.
- Insistir ante las aseguradoras en la necesidad de una mejor definición y clarificación en las pólizas, de las condiciones de cobertura y, sobre todo, de las que imponen limitaciones en su alcance.
- Exigir el establecimiento de normas legales y reglamentarias que garanticen el derecho por parte del asegurable a la libre elección tanto de la entidad aseguradora como del productor de seguros de su preferencia.
- Apoyar toda acción de los supervisores de seguros con la finalidad de garantizar un desenvolvimiento transparente de la actividad aseguradora sobre la base de principios generalmente aceptados.

Todo lo anterior traerá como consecuencia un desarrollo cualitativo y cuantitativo, representado por un mayor entendimiento, aceptación y penetración de los contratos de seguros en la comunidad y aumentando la satisfacción de los clientes que naturalmente derivará en la elevación general de la imagen del seguro.

Lo expuesto en esta CARTA DE PUNTA CANA, aprobada por unanimidad en el acto de cierre del XXII Congreso Panamericano COPAPROSE 2008, constituye una ratificación del compromiso social que los productores de seguros mantenemos inalterable tanto hacia la comunidad como ante la Institución Aseguradora en su conjunto.