

Dialogo Social Sector de Seguros

La UE y el Sector de Seguros: un enfoque sostenible

25 de Junio de 2013

En el día de hoy ha tenido lugar la reunión de los Sindicatos afiliados a UNI Europa, con las Patronales de Seguros Europeas. Comfia ha asistido a esta importante reunión, donde se han tocado los temas que a continuación resumimos:

1.- Normativa presente en la Agenda de la UE

Como respuesta a la crisis, en el ámbito de la regulación de los servicios financieros, se han propuesto numerosas iniciativas. Algunas sólo han sido propuestas. Otras, están siendo discutidas y votadas en el Parlamento Europeo. Algunas han llegado a la etapa de diálogo a tres bandas entre la Comisión, el Consejo y el Parlamento. Por último, otras están a punto de ser transpuestas en los Estados miembros.

Con esta enorme afluencia de regulación financiera, se está afectando directamente el trabajo diario de los empleados en el sector financiero, UNI Europa Finanzas, como interlocutor social, desempeña un papel crucial para garantizar la protección de los empleados a lo largo de este proceso.

Estas iniciativas, son tendentes a:

- reforzar la supervisión del sector financiero
- aumentar la protección de los depositantes bancarios
- reforzar los requisitos de capital para las entidades financieras
- mejorar la gestión de crisis transfronterizas en el sector bancario
- hacer que las calificaciones crediticias más fiables
- endurecer las normas sobre los fondos de cobertura, de venta a corto y derivados
- revisar las normas actuales sobre la MiFID, el abuso de mercado y el OICVM
- frenar las prácticas de pago bancarios que fomentan la imprudencia
- reformar los sectores de auditoría y contabilidad.

2.- Procesos legislativos actuales de la UE. Solvencia II

La **Directiva Solvencia II**, se refiere principalmente a la cantidad de capital que las empresas de seguros de la UE, deben tener para minimizar el riesgo de insolvencia.

Se basa en tres pilares:

1º Requisitos cuantitativos, tales como la cantidad de capital que debe mantener una compañía de seguros.

2º Establece los requisitos para la gobernanza y la gestión de riesgos de las aseguradoras, y para la supervisión su supervisión .

3º Se centra en la divulgación de información y los requisitos de declaración y de transparencia.

Se aprobó el paquete legislativo en noviembre de 2009, pero hay una serie de enmiendas hechas por la **Directiva Ómnibus II**, y aún se están resolviendo.

No obstante, podemos decir que la nueva fecha de aplicación, al menos para los pilares 2 y 3, es el 1 de enero de 2014.

Muchas empresas ya han recorrido un largo camino para prepararse para las nuevas reglas. Sin embargo, el nuevo marco podría dar lugar a reestructuraciones y fusiones y, junto con los nuevos requisitos de capital, puede dar lugar a recortes de empleos.

La complejidad introducida por Solvencia II, también implicará cambios sustanciales en las condiciones de las operaciones, ya que requieren nuevas competencias para los empleados.

Así, las empresas tendrán que dedicar tiempo y recursos para asegurarse que sus empleados están formados adecuadamente. Esto tiene que ser responsabilidad del empleador. Así mismo, los empleados tienen que estar preparados para hacer frente a las tareas, tanto antiguas como nuevas (convivencia del antiguo y nuevo sistema).

Otro aspecto importante, es la evaluación de la calidad real de la gestión de riesgos. Aquí es importante la participación de los empleados, tales como asegurar la representación de los trabajadores en los consejos y en particular en los comités de riesgos de las juntas. Además, hay estructuras para canalizar la información de los empleados a las autoridades de supervisión.

3.- Directiva sobre la mediación de seguros (IMD)

La primera IMD hasta ahora regulaba la relación entre los clientes y los intermediarios de seguros, tales como los corredores y agentes. Se protegen los intereses y garantías de la profesión, así como la competencia entre los intermediarios de seguros y cliente. Cuenta con un catálogo de requisitos profesionales mínimos que, cualquier persona que quiera trabajar como un mediador de seguros, tiene que cumplir.

La Comisión establece una serie de razones para querer revisar la Directiva, ya que quiere mejorar la protección al consumidor y recuperar su confianza.

Una gran parte de los nuevos requisitos de IMD II, están escritos para armonizar las normas sobre productos de inversión de la banca.

Los principales cambios en el IMD II son:

1. Se establece una igualdad de condiciones. Se amplía el ámbito de aplicación de la Directiva, para incluir también a los vendedores directos de seguros, es decir, las compañías de seguros ordinarios. Este cambio, es tal vez el más importante de la Directiva, porque significa que todos los demás cambios entrarán en vigor en el sector del seguro ordinario.
2. Se introduce una nueva definición de "asesoramiento", que ha sido hecha pensando en la protección al consumidor, con el fin de separar la información, la publicidad y el asesoramiento personal. El IMD II, deja claro que las compañías de seguros, tienen ciertas responsabilidades para con los clientes al dar consejo, en lugar de informar solamente a los clientes de las diferentes opciones.
3. Se incrementa la protección al consumidor, a través de una serie de medidas. Se plantean los requisitos profesionales, así como los niveles requeridos de desarrollo profesional. Los posibles conflictos de interés para los vendedores de seguros, se abordan a través de normas de transparencia y otras medidas. También, habrá requisitos más altos para las evaluaciones de idoneidad de los clientes.
4. La supervisión se hizo más fuerte, como consecuencia de la introducción de normas de denuncias. Las sanciones por incumplimiento de las normas IMD II, están armonizadas en toda la UE.

4.- Directiva sobre mediación en los seguros

¿Con qué frecuencia se dan consejos y no sólo se informa a los clientes?

Estamos luchando para asegurar que haya suficiente tiempo y recursos para proporcionar un buen asesoramiento. Pero: ¿dónde está la diferencia entre el asesoramiento y la información?; ¿Existe el riesgo de que el asesoramiento se omita debido a los objetivos de ventas?

La propuesta de IMD II, no aborda los objetivos en las ventas.

Las enmiendas que hemos propuesto, dejan claro que es el empleador y no el empleado, el responsable de la actualización de las competencias. En aquellos casos en que un empleado carece de los conocimientos necesarios, debe ser responsabilidad del empleador el proporcionar el desarrollo profesional de los empleados para alcanzar el nivel prescrito. La capacitación debe hacerse durante el tiempo de trabajo y deberá ser pagada por el empleador.

En la propuesta, se dice que las compañías de seguros deberán informar a los clientes sobre el tipo de pago que se recibe en relación con un contrato de seguro, si funciona sobre la base de una tarifa o comisión y, en ese caso, cuál es la cantidad, y si no se puede administrar, informar al cliente de la base de cálculo del importe.

Además, también obliga a las empresas de seguros a informar al cliente acerca de cualquier remuneración o comisión variable que los empleados reciben en la venta o distribución de un producto, sin importar si se dan consejos o no.

En caso de que alguien rompa las reglas de IMD II, los Estados miembros tienen el derecho de castigar a la empresa o a la persona responsable de la infracción.

En este sentido, hemos presentado una enmienda para garantizar una protección adecuada a los empleados, ya que creemos que hay sanciones que no deben ser puestas a los empleados que han seguido las normas internas, instrucciones y/o prácticas de una compañía de seguros.

5.- La gestión de crisis de entidades no bancarias

Ya está en marcha la creación de un marco de recuperación y resolución para los bancos. El año pasado, la Comisión comenzó a pensar que hay compañías de seguros de importancia sistémica, y dijo que también deben ser gestionadas por las medidas específicas para garantizar la recuperación ordenada y la resolución en caso necesario.

Así mismo, el hecho de que una empresa se ponga en resolución, no tiene por qué conllevar un empeoramiento de los derechos de los trabajadores en todos los aspectos.

El sector de los seguros, no ha contribuido a la inestabilidad sistémica de la misma manera que los bancos en la crisis. Sin embargo, ya que están íntimamente conectadas en muchos Estados miembros de la UE, la Comisión ha llegado a conclusiones de gran alcance en lo que respecta al contenido de la regulación de los seguros.

Hay que evitar que las evaluaciones de impacto y las nuevas reglas, se basen en las evaluaciones realizadas por los bancos y, en su lugar, se deben basar en las características específicas del sector de seguros.

6.- Productos de pensiones personales

La Comisión ha pedido a la AESPJ (Autoridad de Pensiones de Jubilación), que ofrezca asesoramiento técnico sobre las normas y las medidas de protección al consumidor, que se necesiten para crear un mercado único en el sector de los productos de pensiones personales (APP) y la Autoridad Europea de Seguros.

La Comisión, considera que el mercado único como un instrumento clave para apoyar la adecuación de las pensiones, que indica que existe la posibilidad de obtener ganancias de eficiencia a través de economías de escala, la diversificación del riesgo y la innovación.

La gran mayoría de las APP, posee las siguientes características comunes:

- Los empleadores no juegan un papel en el establecimiento de un PPP, pero pueden pagar las contribuciones a determinado producto fitosanitario en nombre o en beneficio, del empleado, del trabajador por cuenta propia o de otra persona.

- El pago de las contribuciones a una cuenta individual. Los PPA son financiados por contribuciones pagadas a una cuenta individual por los propios titulares de productos, o por terceros en su nombre.
- Las APP tienen un objetivo explícito de jubilación que, a menudo, se establece en la ley de impuestos u otros instrumentos jurídicos nacionales.
- El retiro anticipado de capital acumulado es a menudo limitada o penalizado.
- Los proveedores son entidades privadas.
- Financiación. Todas las CPP son financiadas.

7.- Proyecto de declaración conjunta entre las Patronales de Seguros Europeas y los sindicatos afiliados a UNI Europa, sobre el Teletrabajo

El 16 de Junio de 2002, los interlocutores sociales europeos firmaron un **Acuerdo Marco sobre el Teletrabajo en el Sector de los Seguros**. Más de diez años después de este evento, la tecnología ofrece una amplia gama de posibilidades sobre como el teletrabajo puede organizarse de una manera más móvil y flexible, ya que ofrece ventajas tanto para los empleadores, como para los empleados.

En este tema, puede haber beneficios para todas las partes interesadas, ya que los empleadores pueden ahorrar espacio en la oficina y, por tanto, costes. Para los empleados, porque adquieren una mayor flexibilidad en las horas de trabajo, ahorran tiempo, dinero y estrés, debido a que los desplazamientos son muy reducidos. Así mismo, tienen una mejor conciliación de la vida laboral y familiar. También puede ayudar en ciertas situaciones específicas, en las que es necesaria la presencia del empleado en su casa.

Por último, el teletrabajo tiene también un impacto positivo en el medio ambiente y en la comunidad, ya que contribuye a reducir la contaminación debido a la reducción de la transferencia y desplazamientos de los empleados entre el hogar y la oficina, beneficiando así a toda la sociedad.

Por último, el teletrabajo requiere de un alto nivel de auto-responsabilidad del empleado.

Los interlocutores sociales europeos, consideran que esta nueva forma de trabajo, es uno de los factores clave para una mejor calidad de vida laboral y para mejorar el rendimiento de las empresas.

De acuerdo con el Acuerdo Marco de 16 de julio 2002, los interlocutores sociales europeos en el sector de los seguros, entienden el teletrabajo como un acuerdo de trabajo flexible, en las que un empleado realiza su actividad a partir de un lugar de trabajo aprobado, que no sea el lugar desde el cual el empleado haría el trabajo de una manera normal.

A pesar de que el teletrabajo cubre una variedad de diferentes formas. Para este acuerdo, queremos centrarnos en los **empleados que trabajan de manera regular en casa**. Por ello, la situación específica de los **trabajadores móviles** requiere una consideración particular, por lo que no está cubierto por la presente declaración.

1.- Los factores relevantes de Teletrabajo

- **Definición de Teletrabajo.** En consonancia con el Acuerdo Marco de 16 de julio 2002, los interlocutores sociales europeos en el sector de los seguros, entienden el teletrabajo como una forma de organización y/o realización de su trabajo, usando las tecnologías de la información en el marco de un contrato de trabajo, que también podría llevarse a cabo en locales de la empresa, pero que se lleva a cabo fuera de las instalaciones en una base regular. En otras palabras, el teletrabajo es un acuerdo de trabajo flexible en las que un empleado realiza sus actividades a partir de un lugar de trabajo aprobado, que no sea el lugar desde el cual el empleado lo haría de una manera normal.
- **Carácter voluntario.** El teletrabajo es voluntario, para el trabajador y para el empresario en cuestión. El teletrabajo puede ser necesario como parte de la descripción inicial del puesto de trabajo, o puede ser contratado en un acuerdo voluntario con posterioridad.

Si el teletrabajo no forma parte del contrato de trabajo original y el empleador ofrece la posibilidad del teletrabajo, el empleado puede aceptar o rechazar la oferta. Sin embargo, cualquier empleado puede indicar su deseo de teletrabajar. El empleador puede entonces aceptar o rechazar la petición, ya que es a discreción del empleador si el trabajo se puede realizar mediante el teletrabajo. Esto se puede regular en el convenio colectivo.

- **Condiciones de empleo**

- a) **Acuerdo por escrito.** En cuanto a las condiciones de empleo, los teletrabajadores se benefician de los mismos derechos, garantizados por la legislación vigente y los convenios colectivos, que tienen los trabajadores que hacen su labor en los locales del empleador.

Sin embargo, a fin de tener en cuenta las peculiaridades del teletrabajo, los interlocutores sociales, recomiendan a sus miembros concluir un acuerdo específico, antes de iniciar el teletrabajo.

- b) **Tiempo de trabajo.** En el marco de la legislación aplicable, los convenios colectivos, reglamentos de empresa y acuerdos individuales, el teletrabajador gestiona la organización de su tiempo de trabajo, con arreglo a los límites y condiciones establecidos en la dirección del empleador. Esto requiere una auto-responsabilidad del teletrabajador que está por encima de la media.

El acuerdo individual por escrito, debe incluir la frecuencia del trabajo a distancia, los días en los que se realizará el teletrabajo, los días y/o horas de asistencia en las instalaciones del empleador y los tiempos o períodos en que los trabajadores a distancia deben ser accesibles, y a través de qué medios.

Es fundamental evitar que el empleado esté aislado del resto de la comunidad que trabaja en la empresa, por lo que tiene que tener la oportunidad de reunirse con sus colegas regularmente..

Es obligatorio el registro de las horas de trabajo, para cumplir con los requisitos de Directiva sobre tiempo de trabajo de la UE.

Los departamentos de RRHH, tienen que estar involucrados en el proceso con el fin de darles las mismas oportunidades profesionales que tienen todos los empleados.

- c) Salud y Seguridad. El empleador es responsable de la protección de la salud y la seguridad del teletrabajador, conforme a la Directiva 89/391, a la legislación nacional y a los convenios colectivos.

El empleador deberá informar al teletrabajador sobre la salud y seguridad en el trabajo de la compañía, en particular de los requisitos de las pantallas de visualización y deberá darle los medios necesarios. Por su parte, el teletrabajador aplicará estas políticas de seguridad correctamente. También deberán tener la posibilidad de pedir ayuda en una situación de emergencia.

- d) Protección de Datos. El empleador es responsable de tomar las medidas adecuadas, en lo que respecta al software, para garantizar la protección de los datos utilizados y procesados por el teletrabajador para fines profesionales. Así mismo, el empleador informará al teletrabajador de toda la legislación pertinente y normas de la empresa en materia de protección de datos. Es responsabilidad del teletrabajador, cumplir con estas normas.

e) Derecho de acceso a los lugares de trabajo. A fin de verificar que las disposiciones de protección de datos y las de seguridad y salud se aplican correctamente, el empleador, los representantes de los trabajadores y/o las autoridades competentes, tendrán acceso al lugar de trabajo a distancia, dentro de los límites de la legislación nacional y los convenios colectivos. Si el teletrabajador trabaja en casa, tal acceso está sujeto a notificación previa y a su conformidad.

f) Equipo. El empleador es responsable de proporcionar los equipos de trabajo y su mantenimiento. Como contrapartida, el teletrabajador tiene que proteger todo el equipo proporcionado por el empleador. El empleador tiene la responsabilidad de la pérdida y los daños en el equipo y en los datos utilizados por el teletrabajador y deberá proporcionar al teletrabajador un servicio de apoyo técnico apropiado. El empleador también tiene que proporcionar mobiliario de oficina adecuado para el teletrabajador.

- g) Distribución. En el caso de avería del equipo o alguna otra causa por la que el teletrabajador no pueda realizar su trabajo, deberá informar inmediatamente al empleador. Si no puede continuar su trabajo, puede ser obligado a trabajar en los locales del empleador.

h) La reversibilidad. Si el teletrabajo no forma parte de la descripción inicial del puesto, la decisión de cambiar al teletrabajo es reversible por acuerdo individual y/o colectivo. La reversibilidad puede implicar volver a trabajar en los locales del empleador. Las modalidades de esta reversibilidad se establecerán por acuerdo individual y/o colectivo.

Se deben fijar las condiciones y modalidades del regreso a las instalaciones del empleador, así como el período de notificación y/o la duración de la obra.

- i) Capacitación. Los teletrabajadores tendrán el mismo acceso a la formación y a las oportunidades de desarrollo profesional que los trabajadores que están en los locales del empleador y estarán sujetos a las mismas políticas de evaluación que los demás trabajadores.
- j) Términos y condiciones. En cuanto a las condiciones de empleo, los teletrabajadores se benefician de los mismos derechos garantizados por la legislación vigente y los convenios colectivos, que los trabajadores que trabajan en los locales del empleador. Las normas de trabajo y el rendimiento de los trabajadores desde casa, son equivalentes a los de los empleados de la oficina.

Los departamentos de RRHH, tienen que estar involucrados en el proceso con el fin de supervisar los teletrabajadores y darles las mismas oportunidades profesionales como para otros empleados.

k) Los costos. El empleador pagará los gastos relacionados con el trabajo, en particular los relacionados con la comunicación.

- **La cobertura del seguro de accidentes**

Los interlocutores sociales reconocen el riesgo de los empleados que no estén cubiertos por un seguro, para el caso de accidentes que ocurran en el lugar que el teletrabajo.

Los sistemas nacionales de seguridad social en los Estados miembros de la UE, ofrecen diferentes niveles de protección, pero a veces puede ser difícil para un empleado probar un accidente laboral ocurrido en el país.

Por esta razón, los interlocutores sociales en el sector de seguros, recomiendan a sus miembros los pasos adecuados a seguir en este campo, tales como considerar si es necesarios un seguro adicional en caso de accidentes en el lugar de trabajo a distancia.

- **Los derechos colectivos**

Los teletrabajadores tienen los mismos derechos colectivos que los trabajadores de los locales del empleador. No tiene que haber obstáculos a la comunicación con los representantes de los trabajadores. Se les aplican las mismas condiciones de participación a las elecciones a los órganos de representación de los trabajadores.