

## JAVIER BARBERÁ

Presidente del Consejo General de Colegios de Mediadores

UN AÑO DESPUÉS DE SU ELECCIÓN COMO PRESIDENTE DEL CONSEJO GENERAL NOS CONCEDE SU PRIMERA ENTREVISTA, EN LA QUE NO TITUBEA AL RESPONDER A CUALQUIER PREGUNTA. JAVIER BARBERÁ SE ABRE AL DIÁLOGO CON LA BANCA PARA QUE FRENE SUS PRÁCTICAS Y JUEGUE CON LAS MISMAS REGLAS, AMENAZA CON ACCIONES CONTRA AQUELLOS COMPETIDORES QUE HASTA EN LO MÁS MÍNIMO PUEDAN TACHAR LA PROFESIONALIDAD DE LOS MEDIADORES Y AVANZA QUE NO VAN A PARAR EN DESARROLLAR TODA INICIATIVA QUE BENEFICIE Y PONGA EN VALOR AL COLECTIVO. NO TEME A NINGÚN TIPO DE COMPETIDOR PORQUE SABE QUE LA FIGURA DEL MEDIADOR SIEMPRE SALE GANANDO, PERO SIEMPRE QUE SE JUEGUE CON LAS MISMAS REGLAS.

# “No podemos guardar silencio ante lo que consideramos un desprecio a la profesión”

Creo en la libertad de mercado y que cada uno presente el modelo de negocio que considere. Por eso es muy importante no permitir la publicidad engañosa, como acabamos de ver con la última campaña en televisión de Línea Directa

**P**ara ir arrancando la entrevista, ¿en qué situación está ahora mismo el Consejo General?

Está en un buen momento, con las ideas muy claras, muchas iniciativas y una gran actividad. Estamos revisando nuestros básicos y sobre todo, reforzando nuestro papel como corporación de derecho público, nuestra principal característica de diferenciación en el sector.

Tenemos muy claro que nuestra labor es de apoyo a los agentes y corredores y por extensión al sector asegurador. Por eso no sólo estamos en la denuncia de malas prácticas o de restricciones a la libertad de mercado, también en la mejora de la formación desde la FP2 dual a la continua, en el acceso a fondos europeos, en la promoción de

la figura del mediador como empresario que genera estabilidad y trabajo o en la mejora de la relación profesional con las compañías.

**¿A qué obstáculos os enfrentáis?**

Básicamente a tres: La competencia desleal de la banca en la comercialización de seguros con unas prácticas claramente ilegales; la avalancha normativa que crece cada año y ya se ha convertido en un riesgo asfixiante para el desarrollo de la actividad mediadora; y la nueva legislación sobre formación que reduce la exigencia, aumenta la permisividad con los chiringuitos formativos y va contra los intereses del usuario.

El mediador está evolucionando y afrontando las situaciones del mercado como todos en cualquier empresa.



Aunque tenemos una enorme capacidad para adaptarnos a lo que está viniendo las trabas que nos ponen dificultan muchísimo nuestra labor como especialistas en gestión de riesgos.

**Sobre el estado del Consejo General, ¿cómo está la situación en número de colegiados y previsiones? ¿Qué estáis haciendo para frenar el descenso de los últimos años?**

La colegiación hace tiempo que dejó de ser obligatoria y la clave no está tanto en el número de colegiados sino en la capacidad que tengamos de prestar servicios útiles a toda la profesión. Lo importante es lograr que el colegio esté en el radar del mayor número de mediadores posible. A partir de ahí unos elegirán colegiarse, con todas las ventajas que comporta, y, otros, participar de sus actividades.

En cualquier caso, la situación es estable e incluso mejor que hace un par de años. Algo estaremos haciendo bien. Hay que tener en cuenta que venimos de una crisis económica muy importante donde muchos optaron por reducir los gastos que no fueran absolutamente imprescindibles. Seguimos siendo la organización de mediadores más numerosa y capilar de Europa y soy optimista con el futuro. Sigo pensando que para un profesional en ejercicio acercarse a un colegio es una magnífica opción para mejorar la visión del negocio, obtener asesoría y compartir situaciones que otros ya han vivido y de los que puedes obtener su experiencia.

**Cuando fuiste elegido presidente del Consejo General hablaste de compromiso individual y de obtener mejores resultados trabajando como grupo. ¿Hay unión entre los presidentes de colegios para una estrategia común del Consejo General?**

Sin duda. No solo unidos sino trabajando en un proyecto común. Muchas veces el ser humano tiende a quejarse de terceros, pero no de su propia



**La banca es un canal más de comercialización de seguros. Como tal debe guardar la ley y competir con limpieza. Pero con demasiada frecuencia no juegan con las mismas reglas, ni cumplen con la normativa y usan mecanismos de presión indirecta**



responsabilidad en la transformación de las cosas. Es más fácil decir lo que tendrían que hacer terceros que plantearse ¿qué puedo aportar yo al resto?

Lógicamente no podemos estar de acuerdo en todo, todos y todo el tiempo. Tenemos un respeto absoluto a la independencia de cada colegio y a las particularidades de cada uno y si algo hemos desarrollado es la capacidad de escuchar y no imponer, sino llegar a consensos. Estamos presentes en toda España, una característica que nos hace únicos y que es muy valorada por el sector asegurador a la hora de proponer iniciativas y llegar a acuerdos. Las líneas de trabajo son claras y a partir de ahí podemos discutir forma, fondo o lo que quie-

ras, pero al tener clara la estrategia es muy difícil no trabajar en común.

El Consejo General no es una asociación mercantil, sino una corporación de derecho público que defiende los intereses de toda la mediación.

**¿Las relaciones con otras asociaciones representativas de la mediación funcionan o hay desacuerdos, distancia?**

Son buenas. De hecho, trabajamos en proyectos con otras asociaciones con las que compartimos visión sin renunciar a nuestra razón de ser. Muchos colegiados también forman parte de otras asociaciones más específicas.

Tengo la firme convicción de que el Consejo General y las asociaciones somos complementarios en muchos campos. La función de una mercantil es muy diferente: básicamente representan los intereses de sus asociados y nosotros los de toda la profesión.

**Pasando a otros temas, ¿estáis desarrollando una labor más de lobby desde que accediste a la presidencia?**

Es una de las funciones que más se ha reforzado en el último año. Nuestra condición de corporación de derecho público facilita esta labor al ser interlocutores naturales de las administraciones con capacidad de ofrecer servicios públicos con gestión privada. Te pongo dos ejemplos: de las poco más de 20 enmiendas a la transposición de la IDD, 18 han sido propuestas por los colegios a través del Consejo. Por otro lado, la reciente nota del Banco de España a la banca recordándoles la necesidad y obligatoriedad de cumplir con la reglamentación a la hora de vincular seguros e hipotecas es un paso importante en la dirección correcta. Nuestro papel en la denuncia de las limitaciones de acceso de la mediación a los créditos ICO o evitar su discriminación en función del tamaño son otros frutos de nuestra actividad de lobby.



## Aunque tenemos una enorme capacidad para adaptarnos a lo que está viniendo las trabas que nos ponen dificultan muchísimo nuestra labor como especialistas en gestión de riesgos

**¿Tienes la impresión de que en los últimos tiempos os está tocando hacer en general a los mediadores más labor de defensa de los clientes que antes?**

Si por defensa de los clientes entendemos garantizar un ejercicio riguroso y de calidad de la profesión, defender las primas de los clientes y sus derechos, por supuesto. Defender al usuario es la labor que siempre ha hecho un mediador cuando asesora

antes de la contratación; gestiona durante el siniestro y vela por sus intereses durante toda la relación profesional.

Tal vez ahora es más llamativo porque las aseguradoras han reducido, en muchos casos y preocupantemente, el nivel de capacitación de las personas que están atendiendo y aumentando su rotación. Un hándicap que el mediador tiene que suplir

con su esfuerzo personal asumiendo funciones que no debería.

### **A vueltas con la banca**

**Un tema recurrente es hablar de la banca, pero es inevitable porque es una realidad. ¿En alguna ocasión os habéis planteado sentaros a dialogar con los representantes de la banca? ¿Estaríais dispuestos?**

Si, por supuesto. En estos mismos momentos tanto la nueva presidenta

## Emprender en la profesión

### **S**iguiendo con la mediación, ¿ha calado en la mente de los mediadores la necesidad de cambiar de profesional a empresario?

Sí, cada vez más. En el Consejo General llevamos a cabo una serie de iniciativas junto con las aseguradoras, son grupos de trabajo en los que desarrollamos proyectos y entendemos lo que va a ocurrir en el futuro. En este momento, tres iniciativas van en ese sentido.

Yo siempre digo que las barreras de acceso no son las más adecuadas y hay gente que llega por casualidad y a veces la preparación no es la mejor. Suele haber el error de pasar de ser un gran vendedor, un gran comercial, a un mal empresario. Es facilísimo creer que tienes capacidad por encima de tus posibilidades

y montar una estructura pensando que eso va a ser igual que cuando vendías tú. Suele ser ganar un mal empresario y perder un gran comercial.

Una de las iniciativas ahora del Consejo General va enfocada al cruce de caminos, a la decisión que tiene que tomar una persona en presente o en futuro de tener sucesión y preparar a una persona en tiempo y forma para seguir el negocio.

Y otra, el paso de profesional a empresario.

### **¿Te parece que los jóvenes están interesados por la profesión? ¿Y que les atrae emprender como mediadores?**

Las nuevas generaciones que están incorporándose no solo llegan aquí por casualidad, sino que llegan

de la AEB como los responsables de las principales entidades tienen encima de la mesa nuestra solicitud de encuentro para, entre todos, acabar con una práctica que, más allá de su legalidad, es innecesaria y suma cero.

No tengo problema alguno para sentarme con ellos, al contrario. Públicamente he manifestado que la banca tiene una serie de ventajas para introducir productos que al mediador le puede costar. Yo recuerdo la función que tuvo la banca en su momento para introducir los planes de pensiones, un producto que el consumidor asimilaba más al bancario que asegurador y les era mucho más fácil venderlos a ellos. Ellos son muy buenos captadores pero malos retenedores. El mediador es mejor retenedor que la banca.

La banca es un canal más de comercialización de seguros. Como tal debe guardar la ley y competir con



limpieza. Pero con demasiada frecuencia no juegan con las mismas reglas, ni cumplen con la normativa y usan mecanismos de presión indirecta que les colocan en una posición dominante frente al desconocimiento e inferioridad de quien va a pedir un crédito, por ejemplo.

Por lo demás, no me preocupa la competencia. La pregunta sería si el

cliente no tuviera la presión de la entidad y se le diera toda la información ¿elegiría ese canal? Creo que no.

Si no se cumple con el juego limpio, siempre nos van a tener enfrente.

### **¿El Banco de España está tomando medidas en favor de la transparencia y en contra de la mala praxis?**

Sí. Con su lenguaje específico, pero no menos contundente han advertido hace unos meses de cómo se debían manejar las situaciones en el caso de la venta de seguros. Son sensibles

al planteamiento de los mediadores y la situación que están viviendo los usuarios cada día. La relación con ellos está siendo fluida y de colaboración. Independientemente del Banco Central Europeo sigue manteniendo una serie de competencias y, sobre todo, de autoridad muy elevadas. Otra cosa es la capacidad coercitiva que tenga el BdE y la responsabilidad de los bancos que proclaman su fe

mucho más preparadas. Por ejemplo, con Unespa estuvimos en la presentación de la Formación Profesional dual, que está dando ya una visión diferente y mucho más práctica y aplicada a los alumnos que otra. Con conocimientos aprendidos y con práctica consiguen introducirse en el mercado de seguros, y los que estamos trabajando en él tenemos dificultad y problemas de mano de obra, no hay personal para trabajar en las corredurías. Se quitan muchas veces los empleados unas a otras porque no hay personal capacitado.

Por lo tanto, demanda estable, igualitaria, de calidad... es un sector muy atractivo y con mucha trayectoria para las personas que se quieran dedicar a ello. Dependerá de que utilicen las nuevas herramientas de distribución en su beneficio.

No hay que tener miedo. Si tienes esa visión con miras a una visión estratégica de tecnología aplicada a dar servicio a tus clientes o a captar clientes, el éxito lo tienes garantizado. Si quieres hacer las cosas como hace veinticinco años, tienes un problema.

#### **Al hilo de todo esto, ¿qué lectura se puede hacer de las altas de corredores y corredurías en 2021?**

Es muy curioso. En este momento hay un 'boom' de compras. Se están pagando cantidades muy altas. Hay muchos fondos de inversión interesados en adquirir corredurías y la verdad es que hay mercado y capacidad de concentración. Por tanto, algo debe pasar aquí cuando hay gente dispuesta a invertir en compras invirtiendo capitales importantes y por otra parte se producen más altas de corredores y corredurías que nunca.

en la responsabilidad social pero que luego en su operativa trasladan lo contrario. Deberían hacérselo mirar para ser consecuentes.

**CNMV, Ministerio de Consumo, Defensor del Pueblo... habéis trasladado los problemas a muchos organismos. ¿Se queda todo en buenas palabras o de verdad pasan a la acción?**

La peor gestión es la que no se hace... y en nuestro caso no hemos ido simplemente a exponer una situación. Hemos aportado un informe riguroso, las demandas en curso y las sentencias que se están dictando en diferentes juzgados de España, además de nuestra propia experiencia explicando el modus operandi y la situación de indefensión en que se queda el usuario.

La receptividad ha sido muy alta y positiva. Nuestra labor es ayudarles en su tarea aportando documentación y casos prácticos en que basar posibles acciones.

Lo importante es que hasta ahora apenas se había hecho esta labor

“ **Tenemos un respeto absoluto a la independencia de cada colegio y a las particularidades de cada uno y si algo hemos desarrollado es la capacidad de escuchar y no imponer, sino llegar a consensos** ”

de forma institucional y continuada. Nadie ha dicho que el resultado sea inmediato ni fácil, pero si somos constantes, estoy seguro de que va a dar frutos; bueno, de hecho, ya los está dando desde el momento en que otras asociaciones, por ejemplo, también se han activado o que la CNMC ha abierto ya expedientes o el Defensor del Pueblo está exigiendo información a la DGSFP.

#### **Otros competidores**

**¿Y qué se puede hacer en el caso de las compañías que no trabajan con mediadores y que en sus campañas insisten en el precio?**

Creo en la libertad de mercado y que cada uno presente el modelo de negocio que considere. El cliente pone a cada uno en su sitio y lo importante es poder elegir entre varias opciones. Hay un público cuya prioridad es el precio y me parece legítimo. El problema surge cuando la expectativa que se genera es muy alta y la realidad muy baja. Por eso es muy importante no permitir la publicidad engañosa, como acabamos de ver con la última campaña en televisión de Línea Directa.

## Decirle a un posible cliente que eres más eficiente y barato porque quitas a quienes intermedian un seguro es falso o cuando menos una media verdad

Decirle a un posible cliente que eres más eficiente y barato porque quitas a quienes intermedian un seguro es falso o cuando menos una media verdad. A lo mejor tienes que explicarle que eres una de las compañías con mayor nivel de reclamaciones del sector o que el dinero que gastas en publicidad y en usar prescriptores como Matías Prats, otra compañía, de similar tamaño, prefiere invertirlo en asesoramiento profesional para que el cliente suscriba la póliza que mejor se adapta a tu perfil con rigor.

Cada uno puede hacer la oferta que quiera, pero sin tener que usar estereotipos denigrantes sobre agentes, corredores, peritos y abogados. No quiero pensar ni por un momento que la campaña de Línea Directa esté en relación con la fuerte caída de resultados del año pasado y de este primer trimestre.

**¿Se os ha pasado por la cabeza algún tipo de acción contra aquellas aseguradoras que incluso abiertamente dicen que suprimiendo a los intermediarios pueden bajar el precio?**

La mejor acción es la denuncia pública y constante. No podemos guardar silencio ante lo que consideramos un desprecio a la profesión usando la caricatura de un señor bajito, calvo y gris. Esperamos que nuestra queja sirva para que el directivo de turno que aprueba las campañas reflexione antes de dar su visto bueno. Además de la DGSFP y Unespa, confiamos en que la Comisión de Buen Gobierno de Línea Directa, siguiendo sus propias normas de auditoría interna, evite este tipo de prácticas.

Yo prefiero quedarme con las compañías que confían en el mediador y así lo han hecho esta semana inser-

tando incluso publicidad en medios apoyando la profesión.

**¿Y con Unespa y las aseguradoras hay sintonía?**

Sí. Con Unespa mantenemos relaciones muy fluidas y colaborativas desde el profundo respeto al papel que juega cada uno. Lo mismo ocurre con las aseguradoras protagonistas de nuestra actividad. Esta situación no limita ni impide que cumplamos con nuestra obligación como representantes de toda la mediación.

Todos trabajamos para que el desempeño de agentes y corredores sea lo mejor posible, porque con ello todos saldremos ganando.

**¿Cómo son las relaciones actuales con la DGSFP? ¿Atienden vuestros planteamientos?**

Con la DGSFP mantenemos reuniones periódicas prácticamente cada mes, en las que hay una agenda de trabajo encima de la mesa y en las que vemos los temas que afectan al sector. En estos momentos estamos colaborando con ellos, por ejemplo, en reducir al mínimo el número de mediadores que no presentan, por

diferentes motivos, la DEC. Son pocos, pero mejor si entre todos, evitamos sanciones.

Tal vez la nueva normativa de formación sea el punto en que mayores discrepancias tenemos. No se trata de que atiendan a nuestros planteamientos per se, sino que los analicemos, entendamos y busquemos puntos de colaboración.

**Agobio normativo**

**¿El cumplimiento normativo está suponiendo un calvario para los mediadores? ¿Es necesaria una regulación desmedida? ¿Es factible una reducción?**

Sin duda. No el cumplimiento normativo, sino la cantidad exagerada de normas administrativas, locales, nacionales y comunitarias.

Yo entiendo que tiene que haber regulación, existir aquello que para funcionar tiene que estar encima de la mesa. Pero de ahí a que prácticamente en las organizaciones debamos tener una persona dedicada a esta tarea es exagerado, más cuando no se tiene en cuenta nuestra naturaleza societaria y se nos quiere exigir lo mismo que a las grandes compañías. Si a través de nuestra organización europea Bipar no hubiéramos parado la aplicación de la normativa europea DORA a la mediación ahora estaríamos cumplimentando 220 nuevas exigencias administrativas de control e información a corredores y agentes.

**¿En general los mediadores tenéis más trabajo que nunca en distintos frentes, eso es así?**

Sí, porque además de nuestra propia actividad estamos asumiendo roles que no nos corresponden. Yo estoy de acuerdo en que emitamos la póliza

Prefiero quedarme con las compañías que confían en el mediador



nosotros, un trabajo que, por cierto, antes hacía la compañía y ahora nosotros, aunque me venga bien porque el cliente tiene un servicio inmediato. Lo que no puede ser es que tenga que formar a todos mis empleados en todos los web servers de todas las compañías diferentes porque es una complejidad tremenda. Esto es ineficiencia suya, no nuestra. También tenemos que suplir las carencias de un interlocutor que con frecuencia nos ponen las compañías que ni tiene la preparación suficiente, porque acaba de llegar, ni la experiencia necesaria porque la rotación es altísima.

**¿Personal o profesionalmente te ha cambiado algo haber accedido a la presidencia del Consejo General?**

La falsa modestia respondería que no, pero yo creo que sí. Primero, la riqueza que aporta conocer en profundidad a tu profesión a través de la experiencia de miles de mediadores. He llegado a la presidencia en mi madurez profesional, con plena libertad y cuando puedo dedicar, junto a mi equipo, tiempo y experiencia para mejorar la profesión. Es muy atractivo contribuir con tu granito de arena a una institución que es anterior a mi llegada y que seguirá fun-

cionando cuando te hayas ido, espero que un poco mejor.

Por otra parte, la posibilidad de representar a tu país en foros internacionales, a partir de la confianza que te han dado los colegios, es una satisfacción personal y profesional que no tiene precio, llena de responsabilidad y obliga sobremanera a estar a la altura de las circunstancias. Cuando me presenté a las elecciones al Consejo insistí en quería ser el presidente del rigor y de ese camino no me quiero salir. Para las ocurrencias ya están otros.