



**Dirección General
de Seguros y
Fondos de Pensiones**



EL NUEVO MARCO NORMATIVO PARA EL SECTOR DE LA MEDIACIÓN

Laura Pilar Duque Santamaría

Ángel Hernández Sanchón

28 de mayo de 2008



La necesidad de una reforma normativa

La regulación de las figuras de la mediación

El deber de información y protección de clientes

La formación en el sector de la mediación

La responsabilidad frente a la Administración

La convergencia con la UE



La necesidad de una reforma normativa

La regulación de las figuras de la mediación

El deber de información y protección de clientes

La formación en el sector de la mediación

La responsabilidad frente a la Administración

La convergencia con la UE

La adaptación a la Ley

Algunas consultas trascendentes



La necesidad de acometer una reforma normativa se justifica por diferentes motivos:

- ❖ La aprobación de la Directiva 2002/92/CE
 - Introducción del régimen DE y LPS
 - ✓ Principio de control por la Autoridad del Estado de origen
 - Desarrollo del régimen de protección de clientes
 - ✓ Obligaciones de información previa
 - ✓ Mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos
 - ✓ Régimen sancionador de conductas contrarias a normas de mediación
 - Introducción de normas sobre mediación en reaseguros.
- ❖ La propia evolución del mercado
 - Aparición de prácticas no previstas
 - Consolidación de nuevas formas de mediación: fenómeno bancaseguros
 - Necesidad de definir un sistema retributivo para mediadores



La nueva Ley se asienta sobre tres principios básicos interrelacionados a su vez entre sí

Regulación de
nuevas formas
de mediación

Igualdad de trato
entre distintas
clases de
mediadores

Transparencia



Regulación de nuevas formas de mediación

- ❖ Agente vinculado:
 - Premisa: inexistencia de conflicto de intereses entre entidades a las que se vincula
 - Origen de la figura
 - ✓ Realidad del mercado
 - ✓ Reconocida en Derecho comparado
- ❖ Operador de bancaseguros:
 - Origen de la figura: consolidada en el mercado
- ❖ Corredor de reaseguros
 - Desarrollo de la figura matizado por la menor necesidad de protección



Igualdad de trato entre distintas clases de mediadores

- ❖ Desarrollo homogéneo de requisitos de :
 - Honorabilidad
 - Cualificación: acreditación de conocimientos en materia financieras y de seguros privados
 - Formación continua: a cargo de la entidad o del mediador, según la figura.
 - Inscripción registral:
 - ✓ Principio de actualización permanente
 - ✓ Principio de accesibilidad al público
- ❖ Excepciones: exigencia a corredores de reaseguros de la acreditación de:
 - Infraestructura suficiente
 - Garantías financieras: no se exige la capacidad financiera



Transparencia

- ❖ Establecimiento de Registro administrativo único
- ❖ Información al tomador
 - Sobre el mediador y contrato de seguro propuesto
 - Sobre la independencia y objetividad del análisis del mediador
- ❖ Establecimiento de un régimen de atribución de responsabilidades
 - RC profesional
 - Responsabilidad administrativa por la actividad de mediación
- ❖ Desarrollo de régimen de incompatibilidades
 - Con otras figuras de mediadores
 - Con otros sectores de actividad
- ❖ Protección al cliente
 - Departamento o servicio de atención al cliente
 - Defensor del asegurado



La necesidad de una reforma normativa

La regulación de las figuras de la mediación

El deber de información y protección de clientes

La formación en el sector de la mediación

La responsabilidad frente a la Administración

La convergencia con la UE

Algunas consultas trascendentes



El régimen general de agentes mantiene en lo fundamental el contenido previsto en la Ley 9/92

- ❖ Novedad: subclasificación en:
 - Agentes de seguros exclusivos, que actúan por cuenta de una entidad.
 - Agentes de seguros vinculados, que operan por cuenta de varias entidades aseguradoras
- ❖ Es preciso el consentimiento de la entidad aseguradora para modificar la posición mediadora.
- ❖ La retribución del contrato de agencia puede consistir en:
 - Comisión
 - Otros derechos económicos
- ❖ Las comunicaciones de los clientes al agente tienen efecto directo frente a la entidad aseguradora



Caracterizados por su exclusividad, mantienen con carácter general el régimen de los agentes de seguros de la legislación que se deroga.

Corresponde a las entidades aseguradoras

Formación

Suministrar la formación técnica de sus agentes antes de iniciar la actividad

Elaborar un programa de formación continua de acuerdo con la Resolución aprobada por la DGSFP

Honorabilidad

Verificar el cumplimiento de este requisito antes de formalizar el contrato de agencia

Responsabilidad

Asumir la responsabilidad civil y administrativa por la actuación del agente

Capacidad

Los importes abonados por el cliente se entenderán abonados a la entidad aseguradora



Entre los requisitos para poder operar destacan:

Requisitos para operar:

Celebración de contrato de agencia con la entidad

Inscripción en el Registro de agentes de la entidad

Inscripción en el Registro administrativo de la DGSFP

Régimen de actuación

- ❖ Sólo podrán comercializar los productos de la entidad con la que se encuentran vinculados en exclusiva y en caso de autorización, de otra entidad en los ramos riesgos o contratos en que no opere la entidad autorizante.



La novedad de esta figura es que puede estar vinculado simultáneamente a varias entidades y comercializar sus productos sin limitación alguna

Requisitos para operar:

Régimen de autorización / comunicación a las entidades

Formación adecuada en materias financieras y de seguros privados, así como específica por ramos a cargo de las entidades

Programa específico de formación para directivos, empleados y auxiliares externos

Honorabilidad

Capacidad financiera

Responsabilidad frente a la administración: la asume el propio agente vinculado

RC: entidad aseguradora o vía seguro sin franquicia o análoga



Los operadores de bancaseguros se rigen por un régimen análogo a los agentes exclusivos o vinculados.

- ❖ Son entidades de crédito o sociedades mercantiles participadas o controladas por éstas que celebran un contrato de agencia con una o varias entidades aseguradoras
- ❖ La entidad de crédito sólo puede poner su red de distribución a disposición de un único operador de bancaseguros.

Requisitos para operar:

Igualdad de trato en general que para agentes exclusivos o vinculados

La entidad de crédito es responsable de la formación a las redes de distribución, de acuerdo con la Resolución de la DGSFP



Se caracterizan por ofrecer asesoramiento imparcial, profesional e independiente a sus clientes

Requisitos para operar:

La naturaleza de estos mediadores les obliga a efectuar un análisis objetivo del riesgo, al menos con tres entidades que operen en el mercado en los riesgos objeto de cobertura.

Inscripción registral

Acreditación de conocimientos en materias financieras y de seguros privados

Buena reputación

Seguro de RC sin admisión de franquicias oponibles al tercero perjudicado (posibilidad de repetir al asegurado)

Capacidad financiera salvo que no manejen fondos de los clientes

Programa de actividades



El desarrollo de su actividad está profundamente influido por el principio de transparencia

❖ Retribución

- De la entidad aseguradora: sólo comisiones
- Del cliente: honorarios profesionales en factura independiente. Si se satisface al pagar la prima deberá indicarse en el recibo.
- La DGSFP ha publicado consultas en su web con el fin de aclarar el contenido de esta obligación de cuyo cumplimiento es responsable la entidad aseguradora

❖ Formación: Grupo A de la Resolución de la DGSFP



Carente de regulación legal previa, esta figura entra en el ámbito de aplicación de la Directiva

- ❖ Se ha optado por la denominación corredor de reaseguros dado que ésta es la que tradicionalmente se ha utilizado en el mercado español.
- ❖ Se establecen iguales requisitos a los previstos para los corredores de seguros. Excepciones:
 - Exigencia de necesidad de acreditar su infraestructura.
 - Exigencia de disponer de capacidad financiera.
- ❖ La inscripción como corredor de reaseguros no es incompatible para ejercer como mediador de seguros, pero para ejercer como tal debe obtenerse también la correspondiente inscripción.



Se definen con objeto de evitar su confusión con las figuras de mediadores.

- ❖ No tienen la condición de mediadores de seguros
- ❖ Sus funciones se limitan a la mera captación de clientes y funciones auxiliares de tramitación administrativa.
- ❖ Figuran inscritos en el Libro registro de auxiliares (no público pero a disposición de la DGSFP)
- ❖ La responsabilidad por la labor de los auxiliares de
 - Agentes exclusivos: se imputa a la entidad
 - Agentes vinculados: se imputa al agente vinculado
 - Corredores de seguros: se imputa al corredor
- ❖ Exigencias de formación: Grupo C de la Resolución



Las prescripciones contenidas en la DA 3ª se aplicarán a la agencias de suscripción (AS) en los términos establecidos en la propia Ley

- ❖ Las AS que pretendan suscribir riesgo o compromisos situados en España deberán previamente comunicar a la DGSFP los poderes de representación otorgados especificando las tareas que van a desarrollar. También deberán comunicar la revocación de estos apoderamientos.
- ❖ Las actividades realizadas por las AS que operen legalmente se entenderán realizadas directamente por las entidades aseguradoras o reaseguradoras. No serán consideradas actividades de mediación.
- ❖ Las entidades aseguradoras y reaseguradoras serán responsables frente a la Administración por las infracciones de las normas sobre mediación realizadas por las AS.



La necesidad de una reforma normativa

La regulación de las figuras de la mediación

El deber de información y protección de clientes

La formación en el sector de la mediación

La responsabilidad frente a la Administración

La convergencia con la UE

Algunas consultas trascendentes



Las normas de transparencia se desarrollan conforme a un triple pilar

REGISTRO UNICO

Punto único de información de fácil acceso al público:

Fase inicial: Registro DGSFP incluirá links para acceso a Registros de las CCAA

Fase final: Registro integrado central/ autonómico

PUBLICIDAD Y DOCUMENTACION

Identificación de la clase de mediador y dependencia en su caso, inscripción registral y acreditación de capacidad financiera si fuera necesario

INFORMACIÓN PREVIA AL CONTRATO

Identificación de la clase de mediador y dependencia en su caso, inscripción registral y procedimientos extrajudiciales para la resolución de quejas y reclamaciones.

Operadores de bancaseguros: deberán informar de que se está asesorando sobre la contratación de un contrato de seguro y no otro producto financiero.

Corredores de seguros: deberán informar de que se realiza un análisis objetivo del riesgo



La protección al cliente se articula mediante un sistema similar al de las entidades financieras

Servicio de Atención al Cliente

Sujetos obligados:

Entidades Aseguradoras: respecto a agentes y operadores de bancaseguros

Corredores y corredurías de seguros

Sucursales en España de mediadores en DE o si operan en LPS

Peculiaridades:

Corredores y operadores en régimen de DE o LPS pueden optar por un defensor del cliente ajeno a la organización (designado individualmente o agrupados)

Defensor del cliente

Sujetos habilitados:

Entidades Aseguradoras: respecto a agentes y operadores de bancaseguros

Corredores y corredurías de seguros

Peculiaridades:

La decisión favorable al reclamante vinculará al mediador o la entidad



La Ley también incluye prescripciones en materia de protección de datos de carácter personal

- ❖ Realiza una clara atribución de responsabilidades en materia de tratamiento de datos y acceso a los mismos en función de la naturaleza y categoría de mediador.
- ❖ Agentes de seguros y operadores de bancaseguros sólo podrán tratar los datos en el marco del contrato de agencia. Se incluye una previsión especial para operadores de bancaseguros salvo que cuenten con el consentimiento inequívoco y específico de los afectados.
- ❖ Los corredores de seguros podrán tratar los datos sin consentimiento para los fines de asesoramiento propios de su intermediación. Para cualquier otra finalidad precisan también consentimiento.
- ❖ Resuelto el contrato, los corredores de seguros o reaseguros no podrán utilizar los datos para otras finalidades o contratos salvo consentimiento expreso e inequívoco.



La necesidad de una reforma normativa

La regulación de las figuras de la mediación

El deber de información y protección de clientes

La formación en el sector de la mediación

La responsabilidad frente a la Administración

La convergencia con la UE

Algunas consultas trascendentes



La garantía de una adecuada cualificación para estos profesionales es una de las mejores medidas de protección de sus clientes

GRUPO A

Agentes de seguros vinculados, corredores de seguros, de reaseguros, al menos la mitad de las personas que integran el órgano de dirección de dichas personas jurídicas o de los operadores de bancaseguros vinculados y directores técnicos de todos ellos.

GRUPO B

Agentes de seguros exclusivos, al menos la mitad de las personas que integran el órgano de dirección de dichas personas jurídicas o de los operadores de bancaseguros exclusivos y directores técnicos de todos ellos. También las redes de distribución de la bancaseguros y empleados de los mediadores con funciones de asesoramiento y asistencia

GRUPO C

Auxiliares externos y empleados con funciones auxiliares que no supongan asesoramiento o asistencia



Comparativa de los requisitos exigibles por Grupos definidos en la Resolución

CONCEPTO	GRUPO A	GRUPO B	GRUPO C
Requisitos previos	Bachiller	ESO	-
Duración del curso	500 horas	200 horas	50 horas
Organizadores del curso	Organizaciones representativas de mediadores y universidades Pruebas: CGMST	Organizaciones de entidades aseguradoras y de mediadores, entidades aseguradoras, entidades de crédito, empresas de mediación, universidades y centros de FP	
Programa	Módulo general, específico por ramos, financiero, Derecho comunitario, mercantil...	Módulo general y específico por ramos	Módulo general



La necesidad de una reforma normativa

La regulación de las figuras de la mediación

El deber de información y protección de clientes

La formación en el sector de la mediación

La responsabilidad frente a la Administración

La convergencia con la UE

Algunas consultas trascendentes



La Ley introduce nuevas infracciones y sanciones de acuerdo con la Directiva y en coherencia con las obligaciones emanadas del propio texto

❖ **Ámbito subjetivo:**

- Las entidades aseguradoras responderán de la actuación de agentes y operadores de seguros exclusivos.
- Los agentes vinculados, operadores de bancaseguros vinculados, corredores de seguros, de reaseguros y los cargos de administración y dirección son directamente responsables por la vulneración de las normas sobre mediación.

❖ **Ámbito objetivo:**

- La norma tipifica nuevas infracciones como la actuación de entidades aseguradoras que operen con mediadores que no estén debidamente inscritos o que excedan los términos en que se concedió dicha inscripción.



La necesidad de una reforma normativa

La regulación de las figuras de la mediación

El deber de información y protección de clientes

La formación en el sector de la mediación

La responsabilidad frente a la Administración

La convergencia con la UE

Algunas consultas trascendentes



Uno de los principales objetivos de la Directiva era contribuir a crear un mercado único en la mediación en seguros mediante...

- ❖ La profesionalización: formación específica en materias financieras y de seguros privados.
- ❖ La coordinación de la normativa: especialmente sobre requisitos de acceso y registro para mejorar la protección al consumidor.
- ❖ El incremento de la competencia: generador de eficiencia en los mercados.
- ❖ El desarrollo de oportunidades de expansión de los mercados, ejerciendo su actividad en :
 - Régimen de DE
 - Régimen de LPS
- ❖ El crecimiento del mercado interior para afrontar los cambios



Principios rectores de la actividad de los mediadores españoles en el EEE

- ❖ Homogeneización del régimen de DE y LPS.
- ❖ Régimen de comunicación a la DGSFP, no autorización
- ❖ Control por la autoridad del Estado de origen (DGSFP) del mantenimiento de requisitos.
- ❖ Establecimiento de sistemas de colaboración entre Autoridades de Supervisión:
 - Cancelación de la inscripción
 - Aplicación del régimen sancionador
 - Otra información relevante



Principios rectores de la actividad de los mediadores procedentes del EEE en España

- ❖ Respeto a las disposiciones dictadas por razones de interés general
 - Responsabilidad administrativa frente a la DGSFP por la actividad de mediación
 - Sometimiento al mismo régimen que los mediadores españoles en materia de publicidad e información previa al cliente.
- ❖ Respeto a las disposiciones en materia de protección al cliente:
 - Régimen de información al tomador
 - Sistema de resolución de reclamaciones y quejas
 - ✓ Obligación de existencia de SAC
 - ✓ Acceso al Comisionado para la defensa del asegurado y del partícipe en planes de pensiones



La necesidad de una reforma normativa

La regulación de las figuras de la mediación

El deber de información y protección de clientes

La formación en el sector de la mediación

La responsabilidad frente a la Administración

La convergencia con la UE

Algunas consultas trascendentes



Agentes exclusivos

- ❖ Los administradores y personal de dirección de agentes de seguros exclusivos no pueden figurar como altos cargos de otros mediadores de seguros exclusivos.
- ❖ Incompatibilidad para ejercer como agente de seguros exclusivo y auxiliar externo de sociedad de correduría de seguros.

Auxiliares

- ❖ Funciones de los auxiliares externos de los mediadores de seguros.
- ❖ Funciones de los auxiliares externos de los establecimientos financieros de crédito
- ❖ Relaciones de colaboración con varios mediadores de seguros



Agencias de suscripción

- ❖ Interpretación de la disposición adicional tercera de la Ley 26/2006
- ❖ Ejercicio simultáneo como agencia de suscripción y auxiliar externo de sociedad de correduría de seguros.
- ❖ Régimen aplicable a las agencias de suscripción españolas en otros países del EEE