

¿Qué son los mediadores de seguros?¹

Los mediadores de seguros son profesionales que colaboran con las entidades de seguros en la distribución de sus productos entre el público. El mediador nos informa del producto, nos presenta la póliza para que la firmemos y gestiona la relación con la compañía de seguros, en particular en caso de siniestro.

Están regulados por la nueva Ley de mediación de seguros, aprobada por el pleno del Congreso del pasado 22 de junio, que incorpora los principios comunitarios de libertad de establecimiento y libre prestación de servicios, recogidos en la Directiva 2002/92/CE.

Bajo el nuevo régimen quienes deseen mediar en la distribución de seguros deben registrarse en la Dirección General de Seguros, acreditando el cumplimiento de determinados requisitos de formación técnica y de solvencia patrimonial, además de contar con honorabilidad, por su buena conducta en el mercado financiero.

Con la nueva regulación se trata de profesionalizar el sector y hacerlo más transparente, reforzando la protección del asegurado. Con carácter previo a la suscripción del contrato el asegurado tiene derecho a recibir información sobre el mediador y sobre sus vínculos con las empresas de seguros fabricantes de los productos.

Los mediadores pueden estar vinculados a una o varias empresas de seguros o ser independientes. A los vinculados se les denomina agentes, y a los independientes, corredores. Cuando los agentes vinculados utilizan la red de una entidad de crédito para la distribución de los productos de seguro, reciben la denominación de «operadores de banca-seguros».

Los agentes vinculados deben informar de que por representar los intereses de la compañía de seguros no están en posición de facilitar asesoramiento objetivo de los productos que distribuyen. A su vez, los corredores deben informar de su obligación de asesorar al cliente de forma objetiva, lo cual supone analizar la oferta de productos disponible en el mercado y recomen-

dar al cliente el producto más adecuado a sus necesidades.

Los aspectos más controvertidos del estatuto de los mediadores son los relativos a su formación y al pago de sus servicios.

Los corredores deben superar un curso de formación o prueba de aptitud en materia financiera que reúna los requisitos establecidos por la Dirección General de Seguros. No se les exige una titulación o colegiación especial. A su vez, la verificación de la formación de los agentes recae principalmente sobre las compañías de las que dependen. Así, la formación de los operadores de banca-seguros, para entendernos, el personal de bancos y cajas dedicado a la comercialización de seguros, se delega en las propias entidades de crédito, quienes asumen la obligación de formar al personal de la red dedicado a la mediación de seguros. Pero, ¿están los empleados de banca preparados para vender seguros? Confiemos en que el Grupo de Responsables de Formación del Sector Financiero (GREF), bajo la inteligente y experta presidencia de Francisco Segrelles, sepa dar respuesta a este reto de formar a las redes bancarias para distribuir este tipo de productos financieros.

Respecto al pago de sus servicios, la Directiva dice que la actividad de mediación debe ser remunerada, pero no indica por quién. La actividad de los mediadores puede ser remunerada a través de los honorarios que pague el cliente o de las comisiones que se perciban de las empresas de seguros. En nuestro mercado son las empresas de seguros quienes destinan al mediador un porcentaje de la prima cobrada del cliente. Nada hay que objetar sobre esta forma de remunerar al mediador cuando quien distribuye los productos es un agente de seguros, representante de los intereses de la compañía frente al cliente, y el cliente conoce la vinculación que existe entre el mediador y la compañía.

Pero la polémica surge en relación con los corredores, a los que la ley califica de mediadores independientes de las empresas de seguros. El asesoramiento independiente que presta el corre-

dor debería ser pagado directamente por el cliente como honorarios profesionales. Pero, en la práctica, los servicios de mediación de los corredores son también remunerados por las compañías de seguros a través de una comisión. El cliente paga el servicio de forma indirecta, como un recargo en la prima que se destina a la comisión que recibe el corredor. En estos casos la independencia del corredor queda gravemente comprometida.

Como no podía ser de otro modo, la nueva ley permite que los corredores cobren honorarios de sus clientes. Pero admite las remuneraciones mixtas, que mejor cabría calificar de dobles, procedentes tanto de la comisión de la empresa

de seguros como de los honorarios de los clientes. Se ha perdido la oportunidad, reclamada con insistencia por Ricardo Lozano, actual Director General de Seguros, de situar definitivamente al corredor del lado del cliente. Y esto se debía haber hecho obligando al corredor a optar entre recibir honorarios del cliente o comisiones de las empresas de seguros. Y, en todo caso, obligando a informar al cliente sobre el origen y la cuantía total de la remuneración que percibe el corredor, procedan directamente del cliente o de las empresas de seguros.

Fernando Zunzunegui,
fernando@zunzunegui.net

¹ Publicado en Expansión.