

# OBSERVATORIO EUROPEO

DE MEDIADORES DE SEGUROS

**10<sup>a</sup> EDICIÓN**

---



**Más que  
una póliza de  
responsabilidad  
civil profesional**



# Sumario



<b>La cooperación entre mediadores en Europa</b>	<b>6</b>
<b>Los <i>Managing General Agents</i>: modelo original y resiliente pero todavía sin suficiente armonización en Europa</b>	<b>16</b>
<b>Observatorio de reclamaciones</b>	<b>20</b>
<b>Cifras clave del mercado de la mediación</b>	<b>36</b>
<b>CGPA en cifras</b>	<b>52</b>

**L**es presentamos la décima edición del Observatorio Europeo de Mediadores de Seguros. Los equipos de CGPA Europe, repartidos por distintos países europeos, hemos estado observando atentamente, por décimo año consecutivo, las informaciones que nos mostraban la realidad y los datos de los mercados para poder traerles hoy ejemplos concretos de reclamaciones reales que nos sirven para conocer mejor las tendencias que afectan a la distribución de los seguros.



Como líderes europeos en la protección de los mediadores de seguros tenemos un enorme interés en compartir todas estas informaciones con ustedes.

De los cambios más importantes a destacar constatamos una tendencia importante consistente en poner en marcha estrategias de cooperación entre mediadores de seguros; estas colaboraciones, que son necesarias por toda una serie de razones (consolidación del sector, escasez de competencias, gestión de costes), también plantean interrogantes.

Otra tendencia importante es el papel cada vez más importante de los MGA, o Agencias de Suscripción, en el mercado europeo de la mediación.

Nuestro Observatorio analiza y les presenta todas estas cuestiones desde la perspectiva de la responsabilidad civil profesional y de las consecuencias prácticas para los mediadores.

Esta publicación anual, cita regular con nuestros asegurados, también supone para nosotros una oportunidad de mostrar una vez más nuestro compromiso y nuestros valores: se trata de acompañar a los profesionales en su formación y de informar y proteger a los actores claves en el universo de los seguros, que no son otros que los mediadores.

Les deseamos una grata lectura.

**ERIC EVIAN,**  
**Presidente de CGPA Europe**

# Prólogo

Que vivimos en un entorno cambiante y dinámico no es nada nuevo, sin embargo para todos aquellos que dedicamos nuestra carrera profesional y desarrollamos nuestro negocio en la industria aseguradora parece que se magnifica debido a los importantes cambios legislativos que afectan de manera directa a los mediadores de seguros, obligándoles a ser más cautos, precisos y escrupulosos en su manera de trabajar en cuanto a procedimientos se refiere.



De otro lado, seguimos encontrándonos en un mercado duro en el que todavía pesa muchísimo la falta de apetito especialmente en sectores importantísimos del conjunto industrial incluyendo el primario y el reciclaje.

La consecuencia de esta situación en Europa nos lleva a tener dificultades de aseguramiento en determinadas industrias, aseguradoras que realizando una continua vigilancia de sus riesgos en cartera reducen su exposición a los mismos, reconsiderando garantías, disminuyendo sumas aseguradas, aplicando importantes franquicias, aumentando primas e incluso exigiendo inversiones en medidas de protección que en muchas ocasiones las mercantiles no pueden asumir. Esto hace no solo que el mediador tenga una mayor complejidad a la hora de transferir determinados riesgos sino a aumentar su precaución en el control de los riesgos que mantiene en cartera, en los cuales tiene que realizar una labor de vigilancia especial. A lo anterior le sumamos las consecuencias del cambio climático con el terrible impacto de los fenómenos meteorológicos y estaremos sin duda en la tormenta perfecta.

Todos estos cambios que se están produciendo justifican la preocupación de la industria de la distribución de seguros, y por supuesto de los propios asegurados. Sin embargo, siempre se ha dicho que toda crisis esconde grandes oportunidades y hay que ser muy bueno (y valiente) para identificarlas y aprovecharlas, pero a su vez implica un fortalecimiento de las competencias y responsabilidades asumidas por los mediadores para poder enfrentarse a nuevos retos. Esta situación, unida a la tendencia al alza de reclamaciones contra mediadores de seguros abre la puerta al análisis de la cobertura de su propio riesgo de responsabilidad civil profesional que se deriva de su actividad como mediador, cada vez más compleja y con un marco legal que empodera la importancia del asesoramiento prestado por los mediadores de seguros.

Será necesaria por lo tanto una mayor inversión en formación y prevención, algo que CGPA Europe ha convertido en una misión corporativa, y este documento se convierte en un manual esencial para todo mediador de seguros, pues sirve para conocer la evolución de las reclamaciones que se están produciendo no solo en España sino en el resto de Europa, para que el mediador pueda tomar medidas de prevención.

En este 10ª Observatorio Europeo de Mediadores de Seguros, seguimos nuestro compromiso de información sobre el análisis de las sentencias más significativas que se han producido contra los mediadores de seguros en Europa, además se analizará también las cifras clave de los mediadores de seguros Europa y dedicamos los estudios en profundidad a dos temas que pueden ayudar a la reflexión del lector: la cooperación entre intermediarios de seguros, en la que se realiza una radiografía que deja claro cómo trabajan los mediadores en los distintos países, identificando las diferencias entre los cada mercado europeo a pesar de trabajar bajo un mismo marco legal (IDD); y de otro el creciente protagonismo en el mercado de las Agencias de Suscripción (MGA), que sin ninguna duda ha sido un modelo de negocio que ha tenido un gran éxito y se posicionan además como un posible aliado estratégico de los mediadores para transferir riesgos de difícil colocación o de nicho de mercado.

Espero que el lector, ya sea mediador de seguros o profesional del sector asegurador, disfrute de la lectura de esta 10ª Edición y que este trabajo le resulte de utilidad.

**CARLOS MONTESINOS**  
**Director General de CGPA Europe Sucursal en España**

A photograph of a brick bridge with multiple arches over water, with the title text overlaid. The bridge is made of reddish-brown bricks and has several large arches. The water below is calm and reflects the bridge. The text is in a white, serif font. There is a small white horizontal line under the word 'Europa'.

# La cooperación entre mediadores en Europa

---



**T**eniendo en cuenta el dinamismo del sector asegurador en la actualidad, los mediadores europeos siguen siendo quienes dominan la distribución y juegan un papel fundamental a la hora de garantizar las relaciones entre los clientes y las aseguradoras.

Los mediadores, ya sean corredores o agentes, también crean vínculos fundamentales entre los asegurados y las aseguradoras y, aunque son canales de distribución complementarios o competidores entre sí, la cooperación entre ellos se está extendiendo en Europa como una necesidad, no solo para hacer frente a un mercado moderno cada vez más complejo, sino también para encontrar la mejor vía de distribución y, por supuesto, garantizar una protección adecuada al asegurado. Sin embargo, se trata de un modelo que no se ha extendido en España motivado por las prohibiciones legales que existen en algunos casos, pues no queda permitida la cooperación entre diferentes clases de mediadores. No obstante, sí está permitida la cooperación entre corredores o incluso entre agentes. Algo que, aunque entre agentes no está muy extendido, sí lo está entre corredores y convirtiéndose en algo común.

Se trata, por lo tanto, de una cooperación necesaria en muchos sentidos que favorece siempre al tomador del seguro. Es importante destacar que la cooperación entre agentes y corredores en otros países de Europa es necesaria cuando hay que encontrar la póliza más adaptada a las necesidades específicas de los asegurados; esta cooperación es muy habitual también cuando de lo que se trata es de asegurar determinadas líneas especiales, cuando el corredor o el agente no tiene un contacto directo con la aseguradora especializada o cuando no se tiene la capacidad de asegurar un determinado riesgo específico.

Por otra parte, gracias a este tipo de colaboraciones, se ponen en común y suman experiencias y conocimientos del mercado, haciendo que estos conocimientos compartidos sobre los distintos productos de seguros, sus procesos de reclamación y los cambios en legislativos conduzcan a prestar un servicio mejor y más eficaz a los clientes. La cooperación favorece el intercambio de información y reduce los esfuerzos innecesarios, y siempre será bien vista si se materializa en favor del consumidor de seguros. Cuando los mediadores trabajan juntos tienen la posibilidad de hacer una evaluación colectiva de los riesgos, llevar adelante las negociaciones y agilizar las formalidades administrativas, lo que da lugar a una oferta de servicios más rápida y eficaz. En todo caso, esta cooperación hace

posible la ampliación de la oferta del servicio de los mediadores y, hasta cierto punto, mejora el poder de negociación de los mediadores ante las compañías, consiguiendo de esta manera condiciones más favorables para los consumidores de seguros.

De todo lo anterior no se deduce necesariamente que haya uniformidad en el enfoque de los distintos modelos de cooperación entre mediadores en los mercados europeos. No vamos a profundizar en las limitaciones que plantean las normas en materia de competencia que pudieran conducir a problemas de ilegalidad de acuerdos sobre precios o prácticas permitidas, reglamentación que los mediadores de seguros conocen perfectamente y no están dispuestos a incumplir en ningún caso. Sin embargo, hay enormes diferencias en la Unión Europea en cuanto a las prácticas de los mercados, la reglamentación y cómo se percibe esta cooperación entre mediadores. Será necesario, por lo tanto, tener muy en cuenta las normas de gobernanza y transparencia establecidas en la reglamentación europea a la hora de poner en marcha este tipo de colaboraciones.

### Repaso de la situación en diferentes países:



#### Francia, el *co-courtage* y el rol de los corredores mayoristas

En Francia, el sector de la distribución de seguros presenta una gran diversidad ya que tiene muchas estructuras, especialidades y una amplia variedad de vínculos jurídicos y de canales de distribución. Podríamos destacar los siguientes:

- agentes, que son los más numerosos;
- corredores, especialmente especializados en los riesgos de las empresas;
- empleados de las compañías aseguradoras, que intervienen para los seguros de vida e individuales;
- mutuas sin mediadores, especializados en seguros de daños personales;
- banca-seguros, que tradicionalmente juega un rol importante en la distribución de los seguros de vida.

A esta categoría hay que añadir los colaboradores externos, que solamente pueden actuar ya sea bajo la responsabilidad de una aseguradora o bajo la de otro mediador.

Con independencia de los posibles acuerdos contractuales que vinculen a los mediadores -en especial a los agentes- con las aseguradoras, la totalidad de los profesionales sea cual sea el tipo de contrato, pueden colaborar entre sí con toda libertad.

En la práctica, el *co-courtage* o colaboración entre corredores es una actividad muy extendida en el mercado francés, tratándose del tipo de colaboración más utilizado cuando un mediador de seguros no puede asumir determinados riesgos específicos. Las situaciones más habituales de cooperación se dan entre:

- dos mediadores con estatus de corredor,
- un corredor y un corredor mayorista,
- un agente y un corredor.

No existe en el mercado francés un marco legal para este tipo de prácticas de colaboración entre las diferentes figuras de mediación, pero se existen unos usos y costumbres establecidos por el propio mercado y marcados por las propias asociaciones.

Cuando se lleva a cabo este tipo de colaboración, normalmente se decide que las obligaciones de asesoramiento e información le corresponden al mediador que está en contacto con el cliente final, el tomador de la póliza.

### — Corredores mayoristas en el mercado francés

En apenas 30 años, los corredores mayoristas en Francia han pasado a convertirse en uno de los actores más importantes de la distribución de seguros, con una producción de 2.800 millones de euros en primas y un total de cerca de 5 millones de clientes.

Este éxito ha sido posible porque ha venido a cubrir necesidades que los asegurados no tenían o tenían dificultades para cubrir. Los corredores mayoristas están presentes en todo el mercado y de manera especial en el de los seguros personales.

Los corredores mayoristas son capaces de integrar distintas soluciones de seguros porque reúnen la experiencia, el marketing y la tecnología necesaria para crear productos, coordinar y gestionar redes de corredores distribuidores, asegurar la gestión del producto y confiar el riesgo a una aseguradora.

El corredor mayorista es capaz de identificar las necesidades de cobertura y de generar -solo o con la aseguradora- el producto necesario. Para ello, recibe de la aseguradora una delegación de suscripción, que suele venir acompañada de una delegación de la gestión de siniestros.

A partir de ahí, el corredor mayorista pone en marcha una red de distribución con los corredores distribuidores y se encarga de su organización y remuneración.

Desde el punto de vista de la reglamentación, los corredores mayoristas están inscritos en el registro de mediadores en Francia como corredores sin que tengan ninguna distinción específica.

Al llevar a cabo estas acciones, los corredores mayoristas van más allá del papel tradicional del mediador de seguros y ponen en jaque el marco jurídico del ejercicio de la profesión, hasta el punto de que ciertos autores han llegado a hablar de un estatus ambiguo o incluso arriesgado.

No podemos decir que exista en Europa un equivalente del modelo francés del corredor mayorista. En el caso de los mercados de Inglaterra e Irlanda son muy conocidos los llamados «Wholesale Brokers» o los «Managing General Agents», quienes, en este último caso, disponen del poder de contratar, pero cuyo papel se limita fundamentalmente a ofrecer una póliza de seguros sin que su intervención tenga realmente que ver con la concepción del producto.

En Italia recientemente han aparecido una serie de operadores cuya forma de funcionar se acerca al modelo francés, pero cuya influencia está muy limitada a mercados muy especializados sin que se haya ampliado este tipo de seguros al público en general.

Desde el punto de vista de la reglamentación, los corredores mayoristas están obligados a cumplir con todos los requisitos de la legislación en relación con cada una de sus actividades; además, no conviene olvidar que toda la complejidad reglamentaria resultante de los textos europeos (IDD/Solvencia II) no hace si no complicar las cosas.

Debido a que son delegados de gestión de las aseguradoras, se ven directamente afectados por el nuevo régimen Solvencia II que ya impone a las subcontratas de las compañías: controles, procedimientos y auditorías en profundidad, lo que obliga a los corredores mayoristas a adecuar sus organizaciones para adaptarse a las normativas a las que les obligan estas nuevas responsabilidades.

En la medida en que los corredores mayoristas son también los creadores de los nuevos productos de seguros, tienen la obligación de cumplir con las obligaciones incluidas en la llamada “gobernanza de productos” que introduce la IDD. Estas normas les obligan a asumir, junto a las aseguradoras, grandes responsabilidades a la hora de que los productos que ofrecen en el mercado estén en conformidad con las normas de dicha directiva. Es una cuestión de gran importancia que el regulador francés, la ACPR, acaba de recordar anunciando de paso que va a poner en marcha toda una serie de controles.

Desde el punto de vista de su responsabilidad ante el tomador del seguro, hay una sentencia del Tribunal de Casación<sup>1</sup> que precisa que un corredor mayorista no tiene obligación de asesoramiento ante el asegurado final ya que su función se limita a la gestión administrativa del contrato y que entre sus funciones no está proponer la póliza.

Desde fuera de Francia podría parecer sorprendente que un corredor reconocido no tenga que estar sometido a la obligación de asesoramiento, que es la base de la función de la mediación. Sin embargo, esta es una de las paradojas en las que se encuentra la situación del corredor mayorista; una excepción francesa: “mediadores indirectos”.

El modelo original que ha hecho posible el éxito de los corredores mayoristas se enfrenta en la actualidad a un desafío reglamentario que tendrá que ser capaz de asumir sin perder sus especificidades.

Va a ser necesario por lo tanto que logren el reconocimiento europeo de su estatus, condición fundamental si desean expandirse fuera del territorio francés.

<sup>1</sup> Cass. 2e civ., 23 marzo 2017



## Reino Unido: colaboraciones múltiples

En el mercado inglés es muy habitual la cooperación entre mediadores, dándose la posibilidad de combinaciones distintas entre distintos mediadores; conviene recordar que en este mercado no existe prácticamente la figura del agente de seguros, por lo que fundamentalmente son los corredores quienes se ven en la tesitura de colaborar entre sí; además, las colaboraciones pueden hacerse adoptando distintas funciones.

No es raro, por ejemplo, que en algunos tipos de pólizas y/o de clientes las pólizas de seguros estén a cargo de dos corredores, un corredor productor (que ante el cliente es el «*producing broker*») y un corredor colocador (quien tiene a su cargo colocar el riesgo y gestionar la póliza de seguros ante la compañía, el llamado «*placing broker*»). Estos términos pueden resultar confusos con respecto a lo indicado en el **REGLAMENTO DELEGADO (UE) 2017/2358 DE LA COMISIÓN de 21 de septiembre de 2017 por el que se completa la Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a los requisitos de control y gobernanza de los productos aplicables a las empresas de seguros y los distribuidores de seguros** pues en el reglamento se define como mediador productor a aquel que crea y desarrolla el nuevo producto, que en muchas ocasiones es el mediador mayorista. Ver la figura 1.

Este sistema es el que más se usa para la distribución de pólizas de empresas, aunque también se utiliza para pólizas personales.



Se da también la posibilidad de que haya un tercer mediador, que en este caso juega el papel de corredor mayorista o de agencia de suscripción (MGA); este mediador tendrá a su cargo las relaciones con quien asume el riesgo -la aseguradora-, para que ésta le otorgue la capacidad o el producto de seguro solicitado.



En cuanto a la responsabilidad civil profesional, se plantea la cuestión de saber cómo se aplicaría la obligación de asesoramiento en estos casos, y especialmente qué obligaciones tendría que asumir cada uno de los mediadores; ¿tendría que reducirse la obligación de cada mediador proporcionalmente a la cantidad de mediadores implicados? ¿Sería el corredor productor, único en contacto directo con el asegurado, quien tendría que asumir la totalidad de la responsabilidad en caso de reclamación?

Conviene recordar que la legislación inglesa hace recaer en el corredor productor la responsabilidad principal de la obligación de asesoramiento al asegurado.

La norma general dice que es el corredor productor nombrado por el asegurado quien tiene la obligación de asesoramiento con el asegurado por lo que, en situaciones normales, el corredor “colocador” no tendría ninguna obligación con el asegurado. Según esta norma, en caso de que hubiera problemas y se diera una ruptura de la comunicación entre el asegurado, el corredor productor y el corredor vendedor, quien sería responsable ante el asegurado -salvo circunstancias particulares- sería el corredor productor.

Todo esto no significa que el corredor encargado de la colocación se vaya a librar de cualquier responsabilidad, ya que seguirá siendo responsable de los daños generados al corredor productor siempre que se demuestre que ha sido su

propia negligencia la que ha dado lugar a la reclamación de daños y perjuicios por parte del asegurado contra el corredor productor.

Por lo tanto, el corredor productor tendrá que reclamar la indemnización correspondiente al resto de intervinientes en la cadena de distribución que, en la mayoría de los casos, será parcial.



### El mercado español: Cambios recientes

En el mercado español, tal y como regula la Directiva Europea, existen tres tipos de distribuidores de seguros: los mediadores de seguros, el mediador de seguros complementario, y las propias entidades aseguradoras. En cuanto a los mediadores de seguros, existen dos clases: agentes de seguros (entre los que se incluyen también los operadores de banca-seguros) y los corredores de seguros.

En materia de cooperación entre mediadores de seguros en España, se puede entender que existe por norma general dos tipos de cooperación: la primera de ellas es la cooperación vertical, habitualmente conocida en el mercado como colaboración entre mediadores, en la que existe un mediador que está en contacto con la compañía aseguradora y otro por debajo que es el que tiene el contacto con el cliente. La otra, es la cooperación horizontal, la cual consiste en la intermediación de un mismo contrato de seguro por parte de dos mediadores, llamada comediación, en la que ambos tienen relación con la compañía aseguradora al mismo tiempo y a su vez también con el propio cliente.

#### > Cooperación Vertical

La anterior Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados (en adelante, la “**Ley de Mediación de 2006**”) permitía expresamente la cooperación vertical entre corredores de seguros cuando un corredor actuara bajo la dirección del otro corredor, quien asumiría la total responsabilidad de los actos del primero, en cuyo caso siempre se debía, y se debe, actuar con total transparencia frente al cliente e informarle de dicha situación. Actividad que se ha seguido permitiendo tras la transposición de la IDD en España mediante el RD-ley 3/2020.

Este modelo de cooperación vertical entre corredores es muy común en España, pues gracias a este existen muchos corredores que se han podido especializar en la transferencia de riesgos más complejos, enriqueciendo sus carteras con clientes a los que hubiera sido muy difícil acceder sin la ayuda de ese otro corredor que le facilita el contacto del cliente que tiene la necesidad de transferir ese riesgo. Lo anterior también ayuda al corredor que ha decidido acceder a esta cooperación con el corredor especialista, pues afianza su relación con el cliente poniendo a su disposición un servicio más personalizado gracias al conocimiento compartido derivado de dicha cooperación.

Esta cooperación entre corredores ha servido también para la expansión de muchos modelos de negocio de corredores, como pueden ser los crecimientos inorgánicos mediante compra de carteras o integraciones, en los que en muchos casos se elige la opción de mantener las redes de comercialización utilizadas incorporando esta relación de cooperación entre diferentes sociedades de correduría.

Es importante tener presente que de la lectura del régimen de incompatibilidades de los agentes de seguros introducido en el RD-ley 3/2020 (menos restrictivo que el de la derogada Ley de Mediación de 2006) se desprende que los agentes de seguros pueden cooperar verticalmente con otros agentes, incluso de diferente compañía, para determinados negocios. Situación que anteriormente solo se daba para los agentes vinculados. Cabe mencionar, que el RD-ley 3/2020 no contempla la limitación de que un colaborador de un agente de seguros pueda colaborar con otro agente de otra compañía de seguros distinta (prevista anteriormente). Esto genera una extraña situación en la que el agente exclusivo sí tiene una limitación en cuanto a su actividad con otros agentes, pues queda prohibida y es causa de infracción grave la actuación concertada entre varios agentes exclusivos de modo tal que su actividad se asemeje a la de un corredor o un agente de seguros, mientras que al colaborador externo del agente exclusivo no le es de aplicación.

Este nuevo escenario abre un abanico de responsabilidades para las compañías aseguradoras que disponen de redes agenciales, pues ya no solo quedan expuestas al riesgo cautivo e inherente de responsabilidad civil profesional de su propia red agencial sino a los riesgos de colaboración de sus agentes (como colaboradores externos) con agentes de

otras compañías aseguradoras, e incluso a los riesgos derivados de la colaboración por parte de los colaboradores externos con diferentes agentes de diferentes compañías aseguradoras.

Conviene destacar que en la mayoría de las ocasiones se encuentran restricciones impuestas en los contratos de agencia de los agentes exclusivos en cuanto a las limitaciones de colaboración con otros mediadores de seguros. Sería más probable que dicha colaboración se pudiera dar entre agentes vinculados, pues ya disponen de la preceptiva autorización para suscribir contratos de colaboración con otras compañías aseguradoras y en muchos de sus contratos se establecen acuerdos expresos sobre el nacimiento de responsabilidad derivada del ejercicio de la profesión.

Al margen de esta cooperación vertical entre mediadores, la normativa de distribución de seguros (tanto la actual como la derogada Ley de Mediación de 2006) prevé de manera expresa otra estructura de cooperación vertical: la cooperación de mediadores de seguros con colaboradores externos (anteriormente denominados auxiliares externos). Los colaboradores externos (que no tienen la condición de mediadores de seguros) son aquellas personas físicas o jurídicas que colaboran con los mediadores en la actividad de distribución de seguros bajo la dirección, régimen de responsabilidad administrativa, civil profesional, y régimen de capacidad financiera del mediador para el que actúen (artículo 137 del RD-ley 3/2020).

#### > Cooperación Horizontal

Ante la falta de regulación expresa de otras posibilidades de cooperación entre mediadores de seguros, se ha planteado en ocasiones la posibilidad de emprender proyectos de comediación, o lo que es lo mismo actuar en la intermediación de un mismo contrato de seguro (dos mediadores en un contrato).

Bajo la vigencia de la derogada Ley de Mediación de 2006 se plantearon diversas consultas en este sentido a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) quien concluía que la comediación entre era posible siempre que se cumplieran los siguientes requisitos:

- a) Que los mediadores fueran de la misma clase (agente vinculado-agente vinculado, agente exclusivo-agente exclusivo o corredor-corredor) y
- b) Que la comediación fuera aceptada por la aseguradora cuyos contratos de seguro intermediasen;

Ahora bien, alrededor del año 2018, cuando se aprobó el Proyecto de Ley de Distribución de Seguros y Reaseguros, parece que la DGSFP empezó a flexibilizar su postura sobre la posible comediación entre mediadores de diferente clase, seguramente para dar cabida a determinadas estructuras de distribución que estaban apareciendo en el mercado. No obstante, el mensaje trasladado por la DGSFP siempre ha sido que aquellos mediadores de seguros que pretendieran establecer estructuras de comediación deberían comunicárselas a la DGSFP para que ésta pudiera analizarlas y validarlas caso por caso.

En diciembre de 2019, la DGSFP emitió una Consulta<sup>2</sup>, no pública, en respuesta a la pregunta planteada por un mediador, en la que se admitía expresamente la comediación entre un agente de seguros y un corredor. De esta respuesta se desprende, que la comediación entre un agente y un corredor de seguros es posible siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

- a) Que cada uno de los participantes en la comediación cumplan con los requisitos y régimen de responsabilidad establecidos en la ley para el ejercicio de su actividad.
- b) Que cada uno de los mediadores preste la debida asistencia a los clientes en cualquiera de las fases de la contratación de seguro.
- c) Que se informe a los tomadores de seguros de la identidad y datos identificativos y registrales de cada uno de los mediadores (agente y corredor).
- d) Que en la póliza de seguro intermediada figure el nombre y tipo de mediador del agente y del corredor.
- e) Que la estructura de comediación garantice que el tomador recibe el asesoramiento independiente por parte del corredor, lo que exige que el corredor intervenga necesariamente en el proceso de contratación en primer lugar formulando una recomendación al potencial tomador sobre el contrato que mejor se ajustaría a sus necesidades y, una

---

<sup>2</sup> Aunque la Consulta se emitió durante la vigencia de la Ley de Mediación de 2006, ya se había publicado en ese momento el Proyecto de Ley de Distribución de Seguros y Reaseguros Privados, hecho que nos lleva a pensar que encajaría plenamente bajo el RD-ley3/2020.

vez hecha la recomendación, podría intervenir el agente de la aseguradora de la póliza propuesta (para cerrar la contratación, por ejemplo).

Sentadas las bases de los diferentes modelos de cooperación permitidos y/o no prohibidos, concluiríamos que la cooperación horizontal entre mediadores de distinta clase estará permitida cumpliendo los requisitos anteriormente indicados y con previa autorización de la propia DGSFP. Y de otro lado, la cooperación vertical entre mediadores en España estará prohibida entre mediadores de distinta clase, agente-corredor, y solo se permitirá entre mediadores de la misma clase cuando se reúnan determinadas condiciones:

- Todos los mediadores involucrados tienen que cumplir estrictamente las exigencias del régimen de responsabilidad establecido por la ley.
- Todos los mediadores deben dar a los clientes la asistencia requerida en todas las fases de la conclusión y ejecución del contrato de seguro, incluido en caso de siniestro.
- Los mediadores deberán actuar con total transparencia frente al cliente e informarle de quién es el mediador de la póliza y quién asume la responsabilidad efectiva de sobre la misma.

Y en el caso particular de los agentes exclusivos, deberán tener presente en todo momento no solo el cumplimiento de lo dispuesto en los contratos de agencia firmados, que pueden llegar a limitar o prohibir la cooperación entre ellos, sino la importancia de dar cumplimiento legal y evitar el hecho de que esta cooperación con agentes de otras compañías suponga el ejercicio de una actividad de distribución distinta, la de corredor de seguros o agencia vinculada, lo cual puede suponer una falta muy grave.



#### **Mercado belga: cooperación supervisada**

En el mercado belga el legislador ha previsto una compartimentación del estatus de los mediadores por lo que es imposible acumular dos estatus distintos.

Además, está prohibida la acumulación “indirecta” y ningún mediador podrá obtener autorización para operar como un mediador de diferente clase, aunque se constituya como nueva persona jurídica (por ejemplo, un agente que sea una persona física no puede crear una empresa con vistas a obtener la condición de corredor).

La legislación belga prevé las siguientes categorías:

- corredores de seguros
- agentes de seguros
- subagentes de seguros
- mediadores de seguros complementarios
- suscriptores vinculados

La legislación belga prevé determinados tipos de cooperación para los subagentes de seguros, los suscriptores vinculados y los mediadores de seguros complementarios.

Un subagente de seguros es un mediador de seguros, distinto de un corredor o un agente, que actúa en todas sus actividades de distribución de seguros bajo la responsabilidad completa e incondicional de un único corredor o agente de seguros con residencia oficial en Bélgica.

Un mediador de seguros complementario es un agente económico que distribuye productos de seguros de forma complementaria a su actividad profesional, bajo la responsabilidad de una compañía de seguros, de un corredor o de un agente de seguros.

Un suscriptor vinculado es un mediador de seguros que vinculado a una o varias compañías de seguros, dispone del poder de aceptar la cobertura de riesgos y de concluir y gestionar contratos de seguros en nombre y por cuenta de estas compañías. Esta última categoría de “suscriptor vinculado” es una creación reciente que se parece bastante a los MGA. A modo de conclusión se puede decir que, como ocurre en otras partes de Europa, la correduría compartida se ha desarrollado en el mercado belga por las mismas razones que en los otros lugares dando lugar a la aparición en el mercado de algunas estructuras de cooperación formales como las GIE o asociaciones sin ánimo de lucro.

Aunque la cooperación deba respetar el marco legal, sigue siendo una actividad relativamente poco reglamentada que, en todo caso, debe cumplir la normativa de la directiva IDD. El regulador belga apunta claramente en sus líneas directrices<sup>3</sup> las distintas hipótesis de colaboración: en caso de colaboración entre varios distribuidores de productos de seguros, la FSMA<sup>4</sup> considera que están obligados a llegar a acuerdos entre ellos en cuanto al respeto de las normas de conducta relativas al deber de diligencia.

En principio, el distribuidor de productos de seguros que está en contacto con el cliente debería cumplir con las obligaciones vinculadas al deber de diligencia, como el análisis de las necesidades y la adecuación o el carácter apropiado de las obligaciones lógicas de información.

En lo que se refiere a la responsabilidad volvemos a encontrarnos aquí los mismos principios que en otros mercados, por lo que el corredor asume a título principal las obligaciones de información y asesoramiento frente al asegurado.



#### **Alemania: la cooperación se limita principalmente a los corredores**

En el mercado alemán la cooperación entre mediadores existe desde hace mucho tiempo y no parece que plantee ninguna dificultad; fundamentalmente se da entre corredores o entre corredores y MGA.

En un mercado en el que hay 110.000 agentes vinculados con sus compañías por criterios de suscripción, son muy escasas las veces que se recurre a la cooperación con corredores.

Por otro lado, las compañías a las que están vinculados los agentes no ven con buenos ojos que estos actúen fuera de sus redes, por lo que no promueven este tipo de iniciativas.

Por lo tanto, se excluye salvo en muy raras excepciones que un agente de seguros ejerza la actividad de correduría. En la práctica, sin embargo, a veces ocurre que hay agentes que constituyen una correduría separada de su actividad de agente, aunque siempre con condiciones muy limitadas.

Donde es más frecuente la cooperación es entre los 430.000 corredores del mercado alemán; cooperación que tiene lugar en situaciones muy similares a las de otros mercados europeos, es decir, cuando hay riesgos complejos, acceso a la capacidad de seguros, riesgos extremos, etc.

Muy frecuentemente estas colaboraciones se formalizan en un contrato en el que se especifican todas las cuestiones de funcionamiento y los roles que cada parte tiene que jugar.

La cooperación también puede adoptar la forma de agrupación estructurada y es frecuente encontrar en el mercado grupos, nacionales o regionales, cuyo objetivo es ofrecer servicios a los corredores o abrirles acceso a capacidades de seguros. A veces, incluso juegan el papel de agencias de suscripción por cuenta de compañías de seguros especializadas. Desde el punto de vista de la responsabilidad civil profesional, quien asume la mayor parte de la responsabilidad en relación con el cliente final es el corredor, ya que es quien tiene la obligación de aportar todas las informaciones necesarias y será quien esté en primera línea en caso de reclamación.

<sup>3</sup> Guía práctica de la FSMA sobre las normas de conducta IDD 15/01/2022

<sup>4</sup> La FSMA es el Registro Nacional del Estado belga para todos los profesionales del sector



Así mismo existe la posibilidad de que el corredor pueda compartir esta responsabilidad con su socio, otro corredor del grupo, dependiendo del papel que juegue este último y de las disposiciones establecidas en el contrato de cooperación.

Se pueden destacar otras dos formas de cooperación en el mercado alemán:

> Los indicadores: "*Tipgeber*".

Estos indicadores, o avisadores, se limitan a dar datos e informaciones a los corredores sobre clientes de pólizas potenciales, pero no llevan a cabo ninguna otra función para ayudar al suscriptor a concluir un contrato de seguros o de reaseguros; por lo tanto, no llevan a cabo actos de distribución de seguros y no tienen obligación de registrarse.

> Los buscadores de oportunidades de negocio: "*Handelsvertreterrecht*".

Es una categoría que se puede parecer a la de agente comercial o subagente que trabaja para un corredor o para un agente cuando estos actúan bajo la responsabilidad de otro mediador; aunque es una figura que aparece en otros mercados, esta categoría tiene una importancia especial en Alemania debido al régimen jurídico que se le aplica, que es el de agente comercial.



**Los Managing  
General Agents:  
modelo original y resiliente  
pero todavía sin suficiente  
armonización en Europa**

**S**e les conoce poco: no son ni corredores ni aseguradores, ni se les puede considerar como agentes de seguros. Sin embargo, los Managing General Agents (MGA), conocidos también como Agencias de Auscripción, son auténticos productores de seguros cuya actividad está teniendo un éxito cada vez mayor en Europa desde hace ya varios años.

## — PRODUCTORES DE SEGUROS

Se puede considerar a un MGA (también llamado a veces MGU, Managing General Underwriter) como un productor de seguros<sup>1</sup> que, vinculado a una o varias compañías, tiene la capacidad de suscribir y gestionar contratos de seguros en nombre y por cuenta de estas compañías aseguradoras.

El MGA actúa como un brazo de la compañía de seguros, o de las compañías para las que trabaja, al ocuparse de la distribución, emisión de las pólizas, cobro de las primas (lo que incluye el pago de los impuestos locales correspondientes) y a veces también de la gestión de los siniestros. Este tipo de acuerdos se llama “delegación de poderes” («delegated authority»).

La diferencia con respecto al agente de seguros es que casi nunca trabaja de manera exclusiva con una compañía y no suele trabajar directamente con los asegurados finales, sino que se sirve de una red de mediadores, corredores o agentes, tanto para difundir como para suscribir los productos que tiene a su cargo.

Una de sus peculiaridades es su forma de remuneración, en la que una parte proviene de la comisión, pero que se compone fundamentalmente de una participación en los beneficios (*profit share*) de los resultados técnicos de la aseguradora, lo que hace que sus beneficios estén principalmente vinculados a la calidad de los productos que comercializan.

Los sindicatos de Lloyd’s han utilizado siempre estos MGA (a los que llaman «Coverholders») no solo para la suscripción de productos con grandes riesgos o muy especializados, sino también para las líneas de productos personales, constituyendo esta utilización del MGA uno de los rasgos definitorios de esta institución con trescientos años de existencia.

Los MGA están registrados en la ORIAS como “agentes de seguros” pero a este registro pueden añadir el de corredor.

---

<sup>1</sup> Podemos encontrar qué MGA trabaja con cada compañía aseguradora en la ficha de registro correspondiente de cada una de las compañías que encontramos en la web de la DGSEF

## — MODELO ASOCIADO A LA ESPECIALIDAD Y A LA INNOVACIÓN

Hace 20 años que los MGA operan con éxito creciente en Europa en sectores de nicho o de especialidad para los que se requieren unas altas competencias técnicas; también se suelen encargar del análisis de riesgos y de la suscripción en nombre de sus clientes. No solo se encuentran frecuentemente en sectores de actividades marinas y de transportes, sino que están presentes también en el mundo del arte, los riesgos políticos y la responsabilidad civil profesional. Gracias a esto, aportan a los mediadores clásicos un acceso a una serie de capacidades que son difíciles de conseguir en otros lugares.

Últimamente, las Insurtechs -nuevos actores digitales en el mundo de los seguros- han decidido optar por este modelo original adaptándolo en ocasiones para orientarlo directamente a las personas.

## — UN MODELO EXPUESTO AL MERCADO

El MGA, por su propia naturaleza, tiene que hacer el esfuerzo constante de equilibrar sus flujos: ante sus clientes, para conservar y mejorar las capacidades, así como con sus redes de corredores y agentes, para asegurar una buena distribución. Esto hace que el MGA se vea más expuesto que las otras categorías de mediadores a los vaivenes del mercado. De hecho, en 2018 Lloyd's llevó a cabo un cambio estratégico tras varios años de "soft market" y el sector atravesó por momentos difíciles con una importante reducción de los márgenes. Algunos sindicatos decidieron entonces cesar su actividad de suscripción en ramos completos mientras que numerosos MGA, cuyos resultados fueron considerados insuficientes, perdieron clientes con un impacto muy importante en su actividad.

Los MGA que fueron capaces de superar esta crisis consiguieron, gracias al aumento de las tarifas, seguir avanzando y recuperando nuevos mercados. El modelo está resultando atractivo y está teniendo un éxito muy importante sobre todo en Europa continental.

No cabe duda de que este modelo sigue siendo difícil de entender para los mercados en los que no ha estado presente históricamente, lo que no significa que los MGA se hayan quedado fuera del marco legislativo propuesto por la Unión Europea. La directiva IDD, que se limita a dar una definición funcional de los mediadores de seguros, autoriza de manera expresa a los estados miembros a definir las distintas categorías, entre las que pueden integrarse perfectamente las actividades de los MGA.

En todo caso, hemos podido constatar que cada Estado miembro ha tenido un enfoque distinto a la hora de plantear cómo integrar a los MGA dependiendo de su historia, de su cultura y de su mercado.

De todo ello podemos concluir que, desde un punto de vista jurídico y reglamentario, los MGA no tienen una consideración realmente armonizada en Europa, a diferencia de los corredores tradicionales o de los agentes. Esta falta de armonización no supone un auténtico freno a la expansión del modelo, aunque quizá podría hacer que su evolución entrañara más dificultades.

El MGA es un agente de la aseguradora y así debería inscribirse en cada uno de los registros nacionales, como ya ocurre en Alemania, Italia, Irlanda, España y Reino Unido.

En otros mercados esta figura todavía no se ha identificado claramente o no tiene un estatus propio; vamos a dar tres ejemplos que explican lo que acabamos de decir.



### En Francia, los MGA no tienen un estatus específico

Francia no reconoce a los MGA como mediadores; al ser representantes de la aseguradora y no del asegurado no pueden inscribirse en el registro como agentes ya que no tienen el mandato que corresponde a esta categoría.

En la mayoría de los casos se inscriben como corredores en la ORIAS, que es el registro nacional de mediadores de seguros en Francia. Como este país reconoce la posibilidad de inscribirse en el registro con distintas categorías, algunos MGA han decidido registrarse como «colaboradores externos», que es una de las categorías autorizadas en Francia. Esta situación no deja de sorprender por que los MGA actúan en nombre y por cuenta de las aseguradoras con las que tienen un vínculo que les autoriza a las suscripciones o «binding authority».

En realidad, los MGA franceses podrían considerarse desde muchos puntos de vista como «corredores mayoristas» por lo menos desde el punto de vista de la reglamentación<sup>2</sup>, aunque cabe destacar que se diferencian de estos por el tipo de mercados y los nichos en los que están especializados (marítimo, riesgos políticos, arte, etc.) mientras que los corredores mayoristas se centran fundamentalmente en los seguros de afinidad y de personas.

No nos cabe duda de que es lamentable que estos actores, cuya importancia en la distribución crece año tras año, no dispongan de un estatus claro e identificado.



### Bélgica: estatus «ad hoc»

La legislación belga ha dividido tradicionalmente a los mediadores de seguros en tres categorías (corredores, agentes y subagentes) y en ninguna de estas tres categorías aparece el equivalente de los MGA.

Con el Brexit y la instalación en Bruselas de la estructura europea de Lloyd's Europe, que le permitía continuar con sus actividades en la UE tras la pérdida de sus acuerdos, el legislador belga consideró que era necesario adaptar la reglamentación. Como Lloyd's tenía una importante presencia de los MGA en su modelo de distribución, Bélgica decidió crear en 2019 una nueva categoría de mediador: el "suscriptor vinculado"<sup>2</sup>.

De acuerdo con la legislación belga un suscriptor vinculado es un mediador de seguros:

- que actúa como representante de una o varias compañías de seguros;
- que dispone del poder de aceptar la cobertura de riesgos;
- que dispone del poder de concluir y gestionar contratos de seguros;
- que lo hace en nombre y por cuenta de la compañía de seguros en cuestión.



### España: los MGA no son mediadores

En España encontramos el enfoque más original frente a la figura de los MGA, ya que la legislación española sólo reconoce dos formas de mediación: los agentes exclusivos o vinculados y los corredores; como los MGA tienen a veces esta naturaleza híbrida no responden a ninguna de estas categorías con suficiente claridad, y pese a constar inscripción junto a cada una de las aseguradoras para las cuales suscribe, no tienen la consideración de mediador.

Esta es la razón por la que la legislación española los considera como «agencias de suscripción» a quienes no se les aplica la reglamentación de la mediación sino únicamente la correspondiente a las compañías de seguros.

De acuerdo con la legislación española, una «agencia de suscripción» se define como una entidad jurídica española cuyo objeto social es suscribir riesgos por cuenta de y en nombre de una o varias aseguradoras que tienen que darle poder para hacerlo.

El régimen de la agencia de suscripción que responde a la ley sobre las compañías de seguros (resultante de la directiva Solvencia II) está completamente ausente de la ley de transposición de la IDD.

En España, por lo tanto, no se considera a una agencia de suscripción como un mediador de seguros sino como un instrumento de distribución de la aseguradora o aseguradoras en cuyo nombre opera, lo que no es óbice para que su constitución precise de una autorización que emite el regulador español, la DGSFP.

Al no estar registradas como mediadores, las agencias de suscripción españolas no tienen acceso al pasaporte europeo y están obligadas a limitar sus operaciones al territorio español.

Sin embargo, los MGA constituidos en otros estados miembros en calidad de mediadores, sin importar su categoría, tienen acceso al pasaporte europeo y pueden actuar en el mercado español.



### Unión Europea

El crecimiento y desarrollo del modelo de MGA en Europa a pesar de la ausencia de un estatus europeo armonizado y de la presencia de una gran diversidad y diferencias en los modelos de reglamentación demuestra que es una figura con una alta capacidad de adaptación.

El desafío que le espera al MGA es integrar las exigencias de transparencia y de gobernanza de los productos combinándolas con la obligación de asesoramiento que tienen en calidad de distribuidores de seguros. El cumplimiento de estas obligaciones, el creciente éxito de esta forma de ejercer la profesión y la necesidad de seguridad jurídica harán, no cabe duda, que el legislador europeo acabe por supervisar o armonizar de una manera más clara las condiciones del ejercicio de los MGA.

<sup>2</sup> Ver el artículo anterior sobre la cooperación entre mediadores

<sup>3</sup> L. 3 avr. 2019 : MB 10 avr. 2019, éd. 1, p. 36384 à 36393



# Observatorio de reclamaciones

---

## Este proyecto se ha llevado a cabo con la colaboración de:

	<b>MILLS &amp; REEVE</b>	<b>Ben Hardiman</b> <b>James Thompson</b>
		<b>Richard Bedford</b>
	<b>RDJ</b>	<b>Peter Lennon</b>
	 <b>MA</b> MorgantiAssociati	<b>Tiziana Patrizi</b>
	<b>Burguburu</b> <b>Blamoutier</b> <b>Charvet</b> <b>Gardel</b> <b>Associés</b>	<b>Agnès Goldmic</b>
	<b>Bird &amp; Bird</b>	<b>Virginia Martínez Fernández</b>
	<b>FEPRABEL</b> <small>Fédération des Courtiers en assurances &amp; Intermédiaires financiers de Belgique</small>	<b>Isabelle Dastot</b>
	 <b>KANZLEI MICHAELIS</b> RECHTSANWÄLTE	<b>Vincent Jacobsen</b>

Graphic design : Pauline de Benoist



FRANCIA

# El año 2022 en perspectiva: decisiones clave en Europa

> Los riesgos especiales deben ser tratados por especialistas

Cass. Civ 2ème 15 septembre 2022 (pourvoi n°21-15.528)

## HECHOS

En 2007 una empresa organizó un espectáculo de acrobacias con vehículos y suscribió una póliza de seguros obligatoria con un corredor. La garantía debía cubrir por una parte el espectáculo y por otra la responsabilidad del organizador y sus participantes.

En la preparación del evento cuatro voluntarios estaban instalando un mástil de metal como elemento decorativo a menos de 5 m de distancia de una línea de alta tensión con el fatal resultado del fallecimiento de uno de ellos y otros tres heridos por electrocución. Se declaró culpable al organizador de homicidio involuntario y se le condenó a indemnizar a las víctimas.

El Tribunal de Apelación de lo civil decidió que la aseguradora no había incluido entre las garantías suscritas la cobertura de hechos que pudieran ocurrir durante la instalación de los equipos ni en relación con la participación de personas voluntarias.

El organizador del espectáculo presentó un recurso de responsabilidad civil ante el Tribunal de Primera Instancia contra el corredor y la aseguradora; en este recurso solicitó que se condenara al corredor y a la aseguradora *in solidum* a cubrir las consecuencias civiles a las que se le había condenado a él. Para justificar su reclamación indicó que la insuficiencia de la garantía se debía a que ni la aseguradora ni el corredor habían cumplido con su obligación de asesoramiento en el momento de la suscripción de la póliza de seguro.

## DECISIÓN

El Tribunal de Apelación de Rennes rechazó esta reclamación ya que, según los jueces de apelación, la garantía exigida por los organizadores cubría suficientemente la responsabilidad civil obligatoria para este tipo de espectáculo y el asegurado no había

solicitado de manera expresa una garantía específica que incluyera la instalación de equipos y materiales necesarios para el evento ni que iba a utilizar a personas voluntarias.

Por otra parte, según estos mismos jueces de apelación, la lectura de los documentos precontractuales/contractuales era suficiente para conocer el objeto de la garantía y el corredor no tenía ninguna obligación de llamar la atención de sus clientes sobre ninguno de los elementos incluidos en cuanto a los límites de la póliza suscrita.

El asegurado decidió entonces recurrir ante el Tribunal de Casación.

El asegurado argumentó que el corredor le había informado oralmente de manera errónea y aportó pruebas en las que aseguraba que el corredor estaba convencido de que la garantía suscrita cubría no solamente el espectáculo automovilístico sino también todo el resto del evento.

En opinión del tribunal de casación, el hecho de que el corredor hubiera dado una respuesta errónea al asegurado cuando éste solicitó una garantía que incluyera la responsabilidad civil del organizador que no se limitara únicamente a los daños ocasionados por los vehículos durante el espectáculo, debería haber conducido al Tribunal de Apelación a afirmar que el corredor había aconsejado y propuesto la suscripción de un contrato que no correspondía a las necesidades de su cliente (incumplimiento del artículo L.520-1-11 2º del Código de Seguros).

El corredor incumplió su obligación de informar al asegurado específicamente sobre la necesidad de suscribir un seguro complementario opcional.





## — COMENTARIO

El Tribunal de Casación decidió sancionar severamente a un corredor por haber faltado a su obligación de asesoramiento. No cabe duda de que en este caso el carácter especialmente dramático de la situación hizo que los jueces rechazaran la decisión del tribunal de apelación y no consideraran que la simple lectura de la póliza era suficiente para que el asegurado conociera exactamente el objeto y la cobertura del contrato de seguro.

Por otra parte, pareciera que el corredor indujo al asegurado a error cuando le explicó la cobertura de la póliza, seguramente porque él mismo no era suficientemente consciente de que la garantía no estaba adecuada suficientemente al riesgo, incumpliendo de esta manera su obligación de asesoramiento.

Este asunto nos recuerda que ante casos de riesgos especiales debemos contar con especialistas y que los mediadores no deben dudar a la hora de solicitar colaboración o ayuda a otros profesionales para decidir sobre el producto que se adapte mejor a la necesidad en cuestión. Si se puede suscribir una garantía complementaria es importante informar al asegurado por escrito proponiéndole este seguro complementario.



## FRANCIA

### > La obligación de asesoramiento no es absoluta ya que el mediador de seguros no es un experto inmobiliario

Cass, 2e civ 27 octobre 2022 n°21-14476

#### HECHOS

En 2011, los propietarios de un castillo protegido por su carácter de monumento histórico suscribieron un contrato de seguro con una compañía a través de un agente de seguros que con posterioridad fue transferido a un corredor sin que se diera traslado del contrato de seguro.

En 2013 hubo un incendio que afectó de manera importante a la estructura del tejado del castillo.

La aseguradora propuso una indemnización de más de 3 millones de euros que fue rechazada por los asegurados alegando:

- que su contrato de seguros no era adecuado para cubrir las garantías tanto de la parte inmobiliaria como mobiliaria y que
- los profesionales habían incumplido su obligación de asesoramiento e información.

Debido a lo anterior decidieron denunciar a la aseguradora, al agente vinculado y a la sociedad de correduría que se encargó del asunto.

#### DECISIÓN

El tribunal rechazó las alegaciones ya que según los jueces de primera instancia no había ninguna ambigüedad ni confusión posible en cuanto a la indemnización, que se había fijado para la parte inmobiliaria en 3 millones de euros, dato que el asegurado conocía perfectamente.

Asimismo, los jueces consideran que la información que recibieron los asegurados en el momento de la suscripción fue suficientemente útil para solucionar cualquier duda

en cuanto a los compromisos que asumió la aseguradora y que por lo tanto los acusados no habían incumplido en ningún momento su obligación de información, prevención y asesoramiento, por lo que no se les podía acusar de no haberlo hecho.

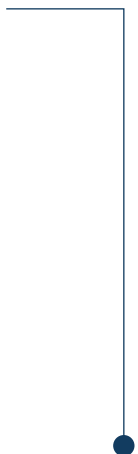
Los asegurados decidieron recurrir alegando ante el Tribunal de Apelación que el contrato no estaba adaptado a sus necesidades teniendo en cuenta la naturaleza del bien en cuestión.

Los distintos elementos de prueba presentados demostraron que el asegurado había llegado a proponer una negociación con la aseguradora para reducir la cuantía de su prima proponiendo incluso una reducción de la cantidad de la garantía.

El tribunal decidió que, salvo que el solicitante ignorara totalmente el auténtico valor de su bien y no tuviera idea del costo de la reconstrucción de un edificio histórico, su única preocupación era pagar menos por la prima.

En ningún caso se podía demostrar que la aseguradora ni su agente hubieran faltado a sus obligaciones.

Los asegurados recurrieron ante el Tribunal de Casación quien rechazó el recurso precisando que: «los asegurados habían contratado con pleno conocimiento de causa una garantía adaptada a sus exigencias y limitada en cuanto a su monto».



## — COMENTARIO

Esta sentencia está en línea con una jurisprudencia muy coherente: la obligación de asesoramiento no es absoluta y hay límites a esta obligación vinculados, por un lado, a la persona que suscribe el producto y, por otro, a su situación.

Esto quiere decir que el asegurado no necesita el asesoramiento cuando firma un contrato de seguros con pleno conocimiento de causa, sobre todo si la claridad de la póliza propuesta y las competencias personales del asegurado hacen que sea capaz de valorar sus necesidades de seguros.

El Tribunal de Casación hace referencia específicamente a que las modalidades de la póliza del seguro fueron elaboradas contractualmente con claridad y a partir de la voluntad de los asegurados, que tenían plena capacidad para valorar sus propios intereses y la pertinencia de su decisión.

Los asegurados conocían perfectamente las condiciones precisas del contrato, que habían podido negociar sin que hubiera el más mínimo desconocimiento en cuanto a los límites de la garantía y a que el límite contractual había sido una decisión económicamente razonable.

Conviene explicar para concluir que, en esta sentencia, el Tribunal de Casación coincide con la argumentación del Tribunal de Apelación, que había invertido la carga de la prueba, y retiene la presunción de que el asegurado conocía suficientemente el valor del bien en cuestión. Merece la pena destacar esta precisión por parte del tribunal: aunque el mediador de seguros tiene la obligación de conocer el valor del bien que se va a asegurar, este hecho no le convierte en un experto inmobiliario y, salvo circunstancias muy excepcionales, debe asumir la estimación del valor del bien que el cliente considera oportuna.



ALEMANIA

Tribunal Regional Superior de Nuremberg, 10 de agosto de 2022 (Ref.: 8 U 840/22)

## HECHOS

En la distribución de seguros en Alemania los corredores han jugado siempre un papel muy importante.

Más del 25% de los nuevos clientes llegan a las aseguradoras alemanas a través de los corredores de seguros. Teniendo en cuenta que los corredores siempre han estado muy implicados en los sectores de seguros industriales y de transporte, su importancia en la distribución de los seguros va más allá de lo que podría indicar la cuota de mercado. Sin embargo, los cambios recientes también han afectado a los corredores y las condiciones del ejercicio de sus actividades comerciales se han hecho más difíciles debido a la caída de los niveles de las comisiones y al aumento de las obligaciones legales. Aunque los corredores especializados con una orientación comercial se han visto menos afectados por esta situación, las corredurías con una orientación más generalista deben encontrar nuevas vías de desarrollo.

Debido a esta situación han empezado a aparecer lo que hemos llamado agrupaciones de corredores, que desde hace ya algún tiempo se están expandiendo en Alemania. Las agrupaciones de corredores suelen contar con una licencia independiente de corredores de seguros de acuerdo con § 34d section 1 GewO (Código de Comercio alemán) pero no tienen ningún contacto con los asegurados ni les ofrecen el servicio de asesoramiento. Las agrupaciones de corredores actúan sobre todo como prestatarios de servicios que reagrupan los contratos que obtienen los corredores de seguros, se encargan del tratamiento administrativo y del pago de las comisiones con las aseguradoras y consiguen mejores porcentajes de comisiones gracias al aumento de los volúmenes resultante de la agrupación. En compensación por estos servicios, las agrupaciones se quedan una parte de la comisión que debería llevarse el corredor individual y el resto se lo dan al corredor que ha conseguido el cliente. La cooperación entre las agrupaciones es interesante para los corredores no sólo por la mejora de las comisiones sino también por la reducción de las tareas administrativas

## La correspondencia entre las aseguradoras y los asegurados genera incertidumbre

Esta estructura de distribución basada en las agrupaciones de corredores hace que sean estas agrupaciones las únicas interlocutoras de las aseguradoras y las únicas detentoras de la cartera correspondiente. Cuando hay correspondencia entre la aseguradora y el asegurado solamente se menciona a la agrupación de corredores como mediador en el servicio: esto ha hecho que se haya planteado en varias ocasiones la cuestión de saber si la agrupación de corredores, que es quien le envía los presupuestos al asegurado, es quien debe asumir también la responsabilidad jurídica en calidad de mediador de seguros.

La cuestión se plantea sobre todo cuando la agrupación de corredores no le envía a la aseguradora la demanda de garantía que le ha presentado el corredor individual para la conclusión de la póliza con el resultado de que se queda un riesgo sin cubrir. Esto puede implicar que al asegurado le resulte más conveniente que sea la agrupación la responsable de caso de reclamación.

Desde el inicio de la actividad de estas nuevas estructuras, tanto los profesionales como la literatura especializada, están de acuerdo en que no se puede en ningún caso exigir la responsabilidad a la agrupación de corredores por el servicio de mediación y de asesoramiento de acuerdo con los §§ 60, 61 VVG (Ley alemana sobre los contratos de seguros). La reclamación de daños y perjuicios por un contrato de seguros de acuerdo con § 63 VVG y la reclamación subsidiaria de daños y perjuicios por la ley general de contratos de acuerdo con § 280 BGB (Código Civil alemán) exigen que en todos los casos haya un vínculo contractual entre el reclamante y la parte adversa y, sin embargo, este vínculo contractual solamente puede existir si hay un contrato de correduría. Sin embargo, el contrato de correduría en este sentido sólo existe entre el tomador del seguro y el corredor, por lo tanto, al ser únicamente el corredor quien utiliza la agrupación de corredores como asistente para ayudarle en su actividad de correduría, se convierte en el

único responsable de los errores cometidos por la agrupación de corredores de acuerdo con § 278 BGB. El hecho que el corredor pueda ejercer un recurso de reclamación contra la agrupación de corredores en el marco de sus relaciones internas generalmente no tiene ninguna importancia en cuanto a las acciones que pueda llevar a cabo el tomador del seguro.

## DECISIÓN

A pesar de que la situación jurídica está suficientemente clara, hace ya bastante tiempo que está faltando una jurisprudencia pertinente que venga a confirmar la opinión general de la profesión. En casos aislados, los Tribunales de Primera Instancia se han pronunciado a favor de esta opinión general. Con la decisión de referencia publicada del Tribunal Regional Superior de Nuremberg aparece por primera vez, que sepamos, una respuesta de una jurisdicción superior en relación con la cuestión de saber si las agrupaciones de corredores pueden ser demandadas directamente por los asegurados. El demandante presentó una demanda por daños y perjuicios contra una agrupación de corredores por haberle dado un consejo erróneo cuya consecuencia fue que obtuvo una indemnización inferior al valor del daño (caso clásico de infraseguro).

Aunque la agrupación de corredores aparece también como mediador en los documentos de la demanda del asegurado, de las circunstancias de la mediación se deduce claramente que la consulta y la mediación habían tenido lugar únicamente con el corredor conocido por el asegurado.

Teniendo esto en cuenta, el tribunal consideró que la agrupación de corredores no tenía una obligación específica de asesoramiento en relación con el tomador del seguro, afirmando que el hecho de que la comisión fuera recibida inicialmente por la agrupación de corredores no contradecía este razonamiento. Por otra parte, la agrupación de corredores no es considerada como un pseudo corredor en el sentido del § 59 párrafo 3 frase 2 VVG. Desde el punto de vista de un cliente medio de seguros, las actividades de estas agrupaciones no dan la impresión de que estén ofreciendo sus

propios servicios de correduría. Vistas todas estas consideraciones, el tribunal recomendó al demandante que retirara su recurso para ahorrarse las costas.

## COMENTARIO

Debido a las especificidades del mercado alemán, las agrupaciones de corredores plantean dudas en cuanto a si tienen obligaciones de asesoramiento.

La decisión del Tribunal Regional Superior de Nuremberg debe ser aprobada sin reserva. Al confirmar la opinión existente en la profesión y en la literatura especializada, esta decisión contribuye a abundar en la opinión dominante ya consolidada creando así claridad para casos similares en el futuro. La decisión recuerda que la legislación de los contratos de seguros no es sino una rama del derecho contractual y de sus principios generales.

Queda por ver cuál será el efecto de esta decisión en el futuro ya que podemos imaginar que, teniendo cuenta esta sentencia y todas aquellas que la han precedido, va a haber cada vez menos reclamaciones directas contra las agrupaciones de corredores.



## REINO UNIDO

### > CGPA Europe: una red europea al servicio de los mediadores

#### Reclamación en Francia contra un corredor inglés

Estamos ante un asunto que se refiere a uno de los clientes ingleses de CGPA Europe. El hecho particular de que haya sido la jurisdicción francesa quien le ha juzgado por las características del dossier en cuestión ha hecho que nos pareciera interesante comentarlo aquí.

#### HECHOS

En 2014 una empresa inglesa de transporte por carretera suscribió un contrato de seguros de responsabilidad de empresas de transporte con una aseguradora inglesa a través de su corredor inglés. Esta aseguradora cubría a la empresa en el caso de transportes de mercancías tanto en el territorio del Reino Unido como en el resto de la Unión Europea. En 2016, un nuevo corredor inglés (antiguo asalariado de la correduría inicialmente implicada en el asunto) transfirió esta póliza a otra aseguradora, dándose el caso que el nuevo corredor no incluyó la cobertura de la garantía en otros territorios de la UE, sino que la circunscribió exclusivamente al Reino Unido.

En febrero de 2019 una empresa especializada en la fabricación de máquinas para la recogida de manzanas contrató los servicios de la empresa de transporte para llevar una de estas máquinas recolectoras de Francia al Reino Unido. Durante el trayecto, el conductor del camión evaluó erróneamente la altura de un puente en Francia provocando un accidente con resultado de daños a la máquina transportada.

La aseguradora de la empresa de transportes se negó a pagar la indemnización por el siniestro argumentando que la póliza no cubría los riesgos en el territorio de la UE. Quien sí indemnizó a la empresa propietaria de la máquina recolectora fue su aseguradora, quien inmediatamente presentó una reclamación contra el corredor; este último estaba asegurado por CGPA Europe en Reino Unido.

#### DECISIÓN

El tema llegó a los tribunales franceses y el grupo CGPA organizó todo un trabajo de cooperación muy eficaz con sus redes de abogados y de servicios de siniestros especializados tanto en el Reino Unido como en Francia.

La decisión del tribunal de comercio dictaminó que era evidente la responsabilidad del transportista, pero la limitó de conformidad con el Convenio CMR aplicable al transporte en cuestión (la falta inexcusable invocada por la aseguradora del propietario de la máquina había sido rechazada por el tribunal).

También se consideró responsable al corredor, aunque parcialmente, ya que los jueces franceses consideraron que el corredor había faltado a su obligación de asesoramiento al haber reducido sin motivo la cobertura geográfica del contrato de seguros del transporte exclusivamente al Reino Unido (sin cubrir el territorio de la Unión Europea) y sin haber avisado al asegurado de que este tema de la zona geográfica no aparecía claramente en las condiciones generales del contrato de seguros (condiciones que no había firmado el asegurado). Sin embargo, el tribunal limitó la responsabilidad del corredor al 50% de la condena al transportista sin motivar especialmente su decisión sobre esta cuestión, seguramente debido al hecho de que el corredor no había sido directamente responsable del siniestro.



#### — COMENTARIO

Este asunto viene a aclarar una de las causas más frecuentes de exigencias de responsabilidad de los mediadores de seguros: el cambio de contrato de seguros y la pérdida o disminución de las garantías que se habían incorporado inicialmente.

En concreto, esta modificación también vino acompañada de un cambio de corredor. En una situación similar es importante comparar minuciosamente la equivalencia de las garantías y comunicar al tomador de la póliza las diferencias existentes.

En este caso, la decisión parece bastante favorable al corredor en cuanto a que la condena solamente alcanza el 50% del perjuicio y el resto está a cargo del asegurado por su negligencia en la comisión del daño subyacente. Este resultado se obtuvo gracias a la movilización y al trabajo conjunto de nuestros expertos europeos tanto en el Reino Unido como en Francia; se trataba de un dossier complejo en el que intervinieron numerosos actores y con un marcado carácter internacional.



ESPAÑA

### > ¡Máxima prudencia cuando se emiten certificados!

Sentencia de la Audiencia Provincial de Cádiz (Sección Segunda) número 333/2022 de 14 de septiembre (JUR 2023\12153)

## HECHOS

Una empresa de distribución de teléfonos móviles y telefonía le pidió a su corredor de seguros que le preparará un contrato multi-riesgos para cubrir su actividad, especificando que debía incluir la garantía contra el robo, garantía exigida por los proveedores de servicios de telefonía móvil para autorizarle la actividad de distribución. El corredor preparó la póliza con una aseguradora, pero no incluyó la garantía de robo en su solicitud. Una vez emitida, sin incluir la garantía contra el robo, la póliza se fue renovando regularmente.

Al cabo de nueve años, el gerente de la empresa asegurada le solicitó al corredor que le diera un certificado que incluyera todas las garantías suscritas; en este certificado el corredor incluyó la garantía de robo, que no estaba cubierta.

Aquel mismo año hubo un robo en una tienda incluida en la póliza del seguro y sus propietarios exigieron la indemnización por robo, lo que lógicamente fue rechazado por la aseguradora ya que no estaba incluida en el contrato. Los propietarios demandaron al corredor y a la aseguradora por responsabilidad civil profesional.

## DECISIÓN

El tema fue visto por el Juzgado de Primera Instancia de Cádiz y luego por el Audiencia Provincial en segunda instancia.

La sentencia de la Audiencia Provincial confirmó las conclusiones del Juzgado de Primera Instancia y el corredor fue considerado responsable por haber informado erróneamente a su cliente quien, creyendo que el certificado que le había dado el corredor era correcto, estaba convencido de estar asegurado contra el robo.

Los jueces no admiten el argumento del corredor que decía que independientemente de lo que dijera certificado, el asegurado tiene que verificar si todas las garantías suscritas

están de acuerdo con lo que desea y en su caso formular observaciones en el plazo de un mes tras la emisión de la póliza, como lo prevé la legislación española de seguros; en este caso, el contrato se había celebrado hacía más de nueve años y se había renovado de manera regular sin que el corredor se hubiera preocupado de verificar si este contrato incluía la cobertura adecuada a las necesidades de su cliente.

Además, el asegurado constató en el certificado que se le había entregado que tenía cubierto el robo y por lo tanto decidió no proceder a una verificación de mayor calado.

La aseguradora de Responsabilidad Civil Profesional del corredor defendió que la emisión de certificados no forma parte de las competencias habituales de un corredor de seguros y por lo tanto ni su entrega ni su contenido puede implicar que el corredor tenga ninguna responsabilidad en cuanto a sus obligaciones como mediador.

Según los jueces de la Audiencia Provincial esta argumentación es incorrecta porque no se puede limitar el campo de aplicación del seguro de responsabilidad civil profesional a «única y exclusivamente (...) la actividad habitual de mediación como corredor de seguros», ya que esto significaría una desnaturalización de la garantía; si sólo se asegura la prestación habitual del corredor, el tribunal concluye: «¿para qué existe la garantía de responsabilidad civil profesional?».

Como consecuencia de todo lo anterior el corredor y su aseguradora de responsabilidad civil profesional resultaron condenadas a pagar el perjuicio sufrido por el cliente.





## — COMENTARIO

Esta sentencia confirma las obligaciones elementales del corredor en cuanto a verificar las expectativas y necesidades del cliente al que le va a proponer una póliza de seguros, para adecuarla a las garantías suscritas; además, esta sentencia confirma una jurisprudencia presente en más países y no solo en España.

De todas formas, conviene destacar que el origen de esta reclamación se vincula únicamente a la emisión del certificado que hizo el corredor por su propia iniciativa y sin consultar con la compañía aseguradora. Este tipo de práctica debe evitarse a toda costa ya que puede conducir, como en el caso que nos ocupa, a comunicar informaciones erróneas o caducadas en el caso de que se hubieran añadido con posterioridad al primer contrato otras garantías y el corredor no hubiera mantenido un seguimiento documental de estos añadidos. Como el compromiso lo asume la aseguradora, es ésta quien en estrecho contacto con el corredor y siempre con documentación por escrito la que debe certificar el tipo de garantías que están cubiertas en el contrato.

Por último, al tratarse de un argumento sobre si la garantía de responsabilidad civil profesional del corredor incluye la emisión de certificados, hay que indicar que los mediadores están asegurados por la responsabilidad civil de su aseguradora en todos aquellos actos directos o accesorios llevados a cabo en el marco de su acuerdo.

Por eso conviene recordar que la cobertura de responsabilidad civil profesional incluye por supuesto las consecuencias debidas a comunicaciones erróneas transmitidas al asegurado en relación con las garantías de la mediación, pero esta garantía no cubre las actividades ejercidas fuera del marco del acuerdo o en incumplimiento del acuerdo, como sería el caso si la mediación se ejerciera en el territorio de un Estado en el que el corredor no tuviera una autorización válida para ejercer la profesión.



## TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LA UNIÓN EUROPEA

> El Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha emitido dos sentencias en un intervalo de un año en las que precisa el alcance de la obligación de la información precontractual en lo relativo a los contratos de seguros colectivos o "contratos AGRUPADOS"

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea 143/20 de 24 de febrero de 2022

### HECHOS

En esta sentencia es la primera vez en la que el Tribunal de Justicia de la Unión Europea se pronuncia sobre el alcance de las obligaciones de información en lo referente a la distribución de productos de seguro y de inversiones. Conviene recordar que esta sentencia se refiere a hechos que se habían producido antes de la entrada en vigor de la directiva IDD.

Un grupo de consumidores decidió denunciar ante los tribunales en Polonia la pérdida de sus ahorros invertidos en un contrato de seguro de vida "Unit Linked" a través de una póliza colectiva en unidades de cuenta distribuida por un mediador de seguros que, a su vez, era tomador «colectivo» de la póliza con la compañía aseguradora emisora.

Los ahorradores estaban muy insatisfechos del rendimiento de su inversión y consideraban que no se les había informado con la claridad suficiente de los riesgos que implicaba invertir en este tipo de instrumento, por lo que decidieron acudir al tribunal polaco y exigir la anulación de la póliza y la devolución de las primas pagadas. La jurisdicción polaca decidió remitir el asunto al Tribunal de Justicia solicitándole que especificara el alcance de la obligación de información precontractual y las posibles consecuencias de una falta de información o de que esta fuera incompleta.

### DECISIÓN

**El Tribunal de Justicia recuerda que en todo caso, sea una suscripción directa o a través de la mediación de un contrato colectivo, el inversor -tomador del seguro- tiene que recibir toda la información relativa a la inversión en el contrato de manera clara, precisa y comprensible.**

Esta información debe incluir específicamente los activos representativos antes de la adhesión al contrato colectivo; en este sentido, el Tribunal señala que las características de los

instrumentos financieros que componen los activos representativos de un contrato «unit-linked» tienen una importancia fundamental a la hora de elegir un producto con pleno conocimiento de causa y, para ello, esta información se debe comunicar antes de la suscripción del contrato.

En lo que se refiere a saber a quién le corresponde este deber de información, el Tribunal hace un análisis en dos tiempos: por una parte, la compañía aseguradora debe preparar esta información y facilitársela al tomador -lo que también es válido si el tomador suscribe un contrato colectivo que posteriormente dará lugar a una pluralidad de beneficiarios-, por otra, le corresponde al tomador del seguro - "el tomador colectivo"- darle estas informaciones al asegurado "final".

Según los jueces europeos, la persona que concluye el contrato colectivo en unidades de cuenta, al actuar como mediador de seguros en el sentido de la directiva 2002/92, debe transmitir a cada uno de los consumidores que se adhiere a este contrato **las informaciones que le ha dado la compañía de seguros con antelación a la adhesión**. La información, además, tiene que estar adaptada a la complejidad del contrato y ser formulada de manera comprensible para ser transmitida a los consumidores antes de la firma de la póliza.

El Tribunal ha querido especificar **que estas informaciones no se le deben comunicar al consumidor en el marco de un procedimiento precontractual separado, sino que deben aparecer mencionadas en la póliza colectiva vinculada a la unidad siempre que se le den al consumidor antes de su adhesión, es decir, con tiempo suficiente para que pueda tomar una decisión con conocimiento de causa.**

El Tribunal subraya que estas informaciones deben ir acompañadas de todas las precisiones necesarias en relación con los deseos y necesidades del consumidor y que lógicamente deben adaptarse a la información presentada por el consumidor.

Para concluir, el Tribunal decide que el incumplimiento o el cumplimiento parcial de las obligaciones de información por parte de la aseguradora o el mediador no implica la nulidad de la póliza ni la invalidez de su adhesión por parte de los clientes finales.



#### — COMENTARIO

Esta sentencia, que se adopta en el marco de la antigua directiva, precisa con claridad el tipo de información precontractual que se le debe dar al inversor cuando se trata de Productos de Inversión Basados en Seguros (IBIPs). Los jueces remiten a las legislaciones nacionales los detalles y la forma en que se debe dar esta información. Este aspecto aparece reglamentado parcialmente con posterioridad en los *PRIIPS* (Productos de Inversión Minorista Empaquetados - PRIIPS, por sus siglas en inglés: Packaged Retail and Insurance-Based Investment Products).

Para cumplir con la obligación de información, es suficiente con que aparezca una descripción detallada del producto en el contrato en las unidades de cuenta, aunque sea obligatorio dar esta información al cliente en un momento anterior y no en el momento de la suscripción.

Para terminar, en caso de incumplimiento de la obligación de información anteriormente mencionada, el cliente final tiene derecho a *la reparación del daño sufrido, que consiste en la restitución de las primas pagadas*.



## HECHOS

Estamos ante un caso bastante parecido a la sentencia anterior cuyo origen es un litigio que opone un consumidor a una compañía de seguros con motivo del reembolso de las primas de seguros pagadas sobre la base de un contrato colectivo de seguro de vida de capital variable vinculado a un fondo de inversión (contrato colectivo «unit-linked»). El consumidor (demandante) suscribió como tomador por un periodo de 15 años un contrato colectivo «en unidades de cuenta» concluido entre la compañía de seguros y un banco que actuaba no solo como tomador del seguro de la compañía sino también como distribuidor del contrato colectivo y de las adhesiones asociadas, por lo que percibía una comisión por parte de la compañía aseguradora. El objeto de este contrato era recaudar e invertir las primas de los seguros pagadas mensualmente por los asegurados a través de un fondo de inversión cuyo capital estaba constituido por estas primas. Una vez convertidas en unidades del fondo de inversión, las cantidades correspondientes a las primas se invertían en certificados emitidos por este fondo cuyo valor se calculaba sobre la base de un índice. En el caso que nos ocupa, la decisión del demandante de suscribir el contrato colectivo en unidades de cuenta se hizo a través de la mediación de un empleado del banco distribuidor que, según el demandante, le presentó el producto de seguros como un producto de inversión que ofrecería un capital garantizado al término de la duración de la validez del contrato. Una vez que el demandante conoció que el valor de sus acciones en este fondo de inversiones era netamente inferior al monto de las primas de seguros que había pagado, decidió terminar su contrato de seguros y exigió a la compañía el reembolso íntegro de estas primas de seguros. La compañía rechazó esta reclamación por lo que acabó en los tribunales resultando en la sentencia que nos ocupa.

## DECISIÓN

En esta sentencia, el Tribunal de Justicia considera que **el hecho de que una compañía aseguradora establezca un contrato colectivo de tipo "unit-linked" que no permite al consumidor que la suscribe entender la naturaleza y la estructura del producto de seguros propuestos ni los riesgos asociados constituye una «práctica comercial desleal»**. El artículo 36 de la directiva 2002/83 indica claramente la información que se le debe facilitar al consumidor distinguiendo expresamente las informaciones que se deben aportar antes de la firma del contrato (por ejemplo, el nombre del Estado miembro en el que está la sede social de la agencia de la sucursal con la que se va a suscribir el contrato) de las informaciones que se deben aportar a lo largo de toda la duración del contrato (por ejemplo, la duración, la forma de cancelación del contrato, la forma de pago de las primas, la indicación del valor de rescate, etc.). En todo caso, **teniendo en cuenta que, en los contratos en unidades de cuenta, el producto de seguros incluye un elemento de inversión, la información contractual debe incluir una indicación de los principios generales que rigen su ejecución, así como una información clara sobre los riesgos estructurales, es decir los riesgos vinculados a la pérdida de valor de las unidades del fondo de inversión al que el contrato está vinculado**. Por el contrario, la información que debe aportar la aseguradora no debe incluir necesariamente ni la naturaleza ni el ámbito de todos los riesgos de inversión vinculados a los activos, como aquellos que se deducen de la manera técnica de calcular el valor del índice sobre el que está basado el pago de estos instrumentos financieros.

**En caso de información deficiente en este sentido, la aseguradora debe ser considerada responsable de una práctica comercial desleal.**



#### — COMENTARIO

Es conveniente indicar que, en la sentencia anterior: 143/20 de 24 de febrero de 2022, el Tribunal va más lejos al indicar expresamente que frente a una situación de este tipo, **los jueces nacionales pueden imponer, además de la reparación del perjuicio sufrido por el cliente, la sanción de la nulidad del propio contrato.**

En otros términos, es evidente que la decisión del Tribunal aumenta de manera considerable la protección y viene a confirmar que el legislador europeo está ampliando progresivamente la "**protección del consumidor**" en estos aspectos. Podríamos pensar que la razón que motiva este endurecimiento de los niveles de protección es que se quiera promover la entrada en vigor de la directiva IDD y sus transposiciones a la totalidad de los estados miembros de la Unión Europea. Se constata así la diferencia con la sentencia previa del Tribunal que se había limitado a afirmar el derecho del consumidor a obtener la devolución de las primas pagadas a título de reparación del perjuicio sufrido.

A nighttime street scene in a city, likely Havana, featuring a red bus in the foreground and a large, ornate building in the background. The scene is illuminated by streetlights and the bus's headlights, with light trails from other vehicles visible. The text "Cifras clave del mercado de la mediación" is overlaid in white, bold font, with a horizontal line underneath it.

# Cifras clave del mercado de la mediación

---

# Mercado mundial de los seguros en 2022

Tras un repunte significativo en 2021 debido a la recuperación económica posterior a la Covid, el mercado de los seguros mundial ha continuado su crecimiento en 2022 hasta alcanzar los 6.782 millones de dólares en cuanto a primas brutas emitidas (Gross Written Premium, GWP).

Sin embargo, debido a la fuerte inflación existente en todos los mercados, este crecimiento puede parecer un trampantojo, ya que, una vez corregidos los efectos de la subida de los precios, el crecimiento es mucho menor e incluso negativo.

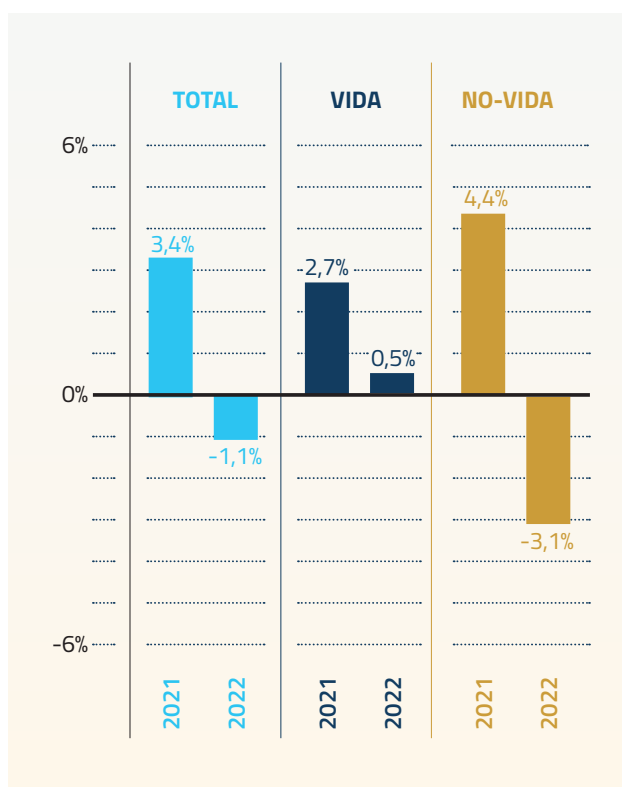


En 2022, según la OCDE<sup>1</sup> las primas brutas emitidas han aumentado de media en términos nominales un 4,8% en el sector vida y un 11,1% en el sector no vida. La actividad no vida ha tenido una importante subida de las tarifas debido a que se ha mantenido el endurecimiento de la política de oferta de las compañías aseguradoras tras varios años de *mercado blando* (*soft Market*).

En términos reales corregidos de inflación, se observa en realidad una contracción del GWP (*Gross Written Premiums* – primas brutas emitidas) en todo el mundo en torno al **-1,1%** desglosado en un crecimiento del **0,5%** para el sector no vida y una bajada del **3,1%** para el sector de seguros de vida.

Las actividades de seguros de vida han sufrido por la volatilidad de los mercados financieros y de la competencia de otros productos financieros en un contexto de subida de los tipos de interés. Numerosos mercados bursátiles en el mundo han tenido una caída en 2022 con el consiguiente impacto en los productos en unidades de cuenta, que han resultado ser menos atractivos para los particulares debido al riesgo de inversión característico de estos productos.

## CRECIMIENTO DE LAS PRIMAS DE SEGUROS MUNDIALES EN TÉRMINOS REALES CORREGIDOS DE INFLACIÓN



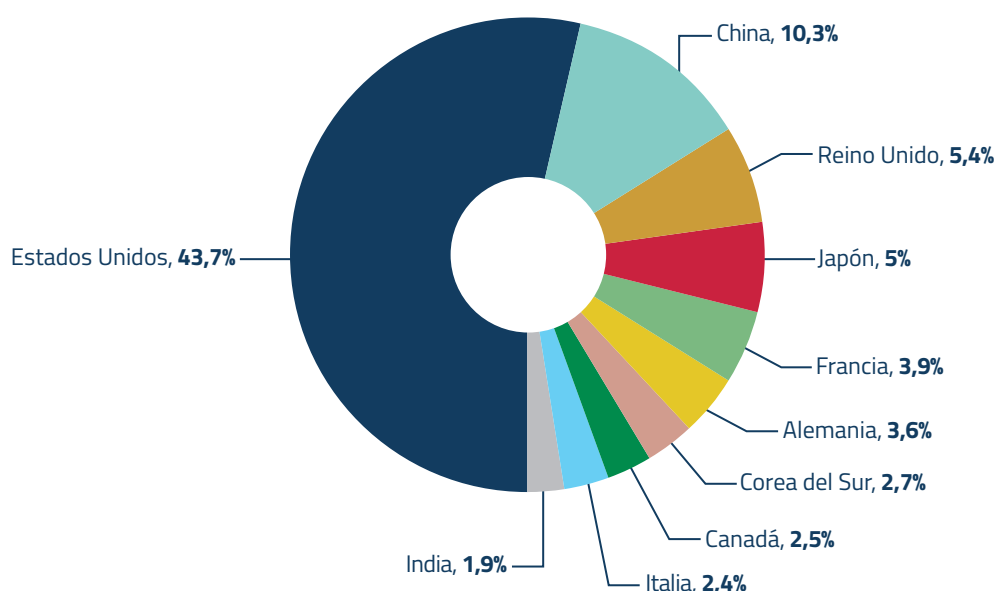
<sup>1</sup> OCDE Tendencias Globales del Mercado Asegurador DATOS PRELIMINARES 2022 – JULIO 2023



## 10 MERCADOS MUNDIALES MÁS IMPORTANTES POR VOLUMEN DE PRIMAS EN 2022

	Primas de seguros en miles de millones de dólares	Cuotas de mercado mundiales
1 Estados Unidos	2960	43,70%
2 China	698	10,30%
3 Reino Unido	363	5,40%
4 Japón	338	5,00%
5 Francia	261	3,90%
6 Alemania	242	3,60%
7 Corea del Sur	183	2,70%
8 Canadá	171	2,50%
9 Italia	160	2,40%
10 India	131	1,90%

Fuente : Swiss Re Institute, Sigma 3/2023 «World insurance: stirred, and not shaken»



No es sorprendente que el mercado de los seguros de los Estados Unidos siga siendo el más importante del mundo con unas primas totales cercanas a los 3.000 millones de dólares en 2022, lo que representa un aumento de más del 8% con respecto a 2021. Este avance se explica principalmente por dos razones: por una parte, el mercado americano ha tenido un fuerte aumento de las primas debido a eventos climáticos que han tenido un gran efecto en el país mientras que, por otra parte, estas cifras se han beneficiado de una gran apreciación del dólar durante el periodo, por lo que esta progresión real es relativa.

China presenta una relativa estabilidad y conserva su posición de segundo mercado mundial.

El Reino Unido ocupa el tercer lugar de la clasificación en 2022 superando a Japón, que ha tenido una fuerte caída de sus primas en 2022.

Merece la pena destacar la pérdida de un puesto de Italia a favor de Canadá.

No podemos dejar de referirnos al gran aumento de las primas en la India, mercado que es uno de los más prometedores. Según el Swiss Re Institute: «India es uno de los mercados de seguros con un crecimiento más rápido en el mundo y nuestra previsión es que alcanzará la sexta posición de aquí a 2032 superando a Alemania, Canadá y Corea del Sur. Estas perspectivas se basan en la anticipación de un fuerte crecimiento económico, el aumento de los niveles de ingresos disponibles, la juventud de la población de la India, una sensibilización cada vez mayor al riesgo, así como a la penetración de todo lo digital y a la evolución de la reglamentación».



ALEMANIA

## Hay una tendencia al alza en las reclamaciones de responsabilidad civil en Alemania

¿Cuáles son las razones de estas reclamaciones de responsabilidad civil y en qué categorías de seguros se están produciendo los errores que conducen a presentar reclamaciones contra los mediadores de seguros?



> Christian Henseler  
Country Head  
Alemania

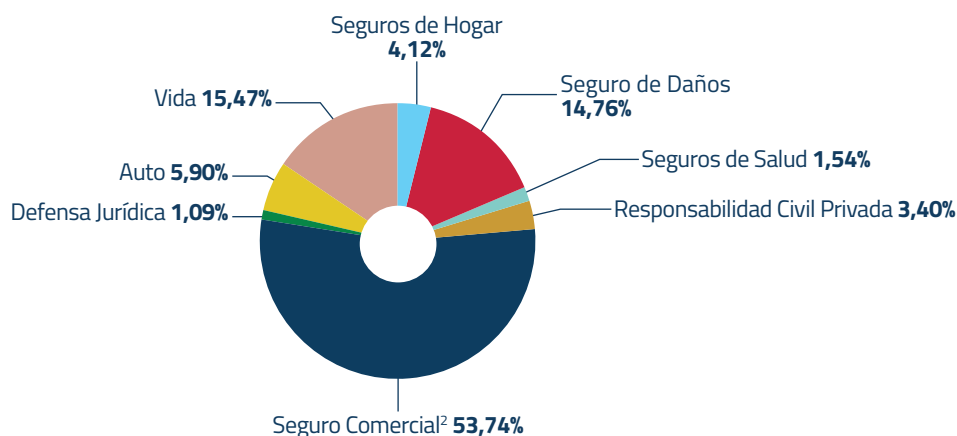
Están aumentando en Alemania los casos en los que se presentan reclamaciones contra corredores de seguros por pérdidas financieras, como nos comunican tanto Christian Henseler, director general de CGPA Europe Alemania, como el bufete Michaelis, despacho de abogados especializado en la Ley de Seguros y Mediación.

Aunque atravesamos momentos de dificultades económicas con fuertes variaciones en los mercados financieros y se podría pensar que los errores de asesoramiento aparecerían sobre todo en el marco de los seguros de vida y de la correduría en inversiones financieras, las reclamaciones contra los corredores relacionadas con este tipo de productos en la cartera de la CGPA en Alemania es bastante minoritaria, apareciendo en prácticamente todos los ramos de seguros.

Los pocos casos de reclamaciones que se dan en el ámbito de los seguros de vida suelen ser errores cometidos por asesores o corredores en relación con los planes de pensiones. Este ámbito se ha convertido en uno de los que acumulan la mayor cantidad de reclamaciones desde la reforma alemana de las pensiones de 2022, que introdujo el plan de pensiones Riester.

La aparición de este plan hizo que desde 2002 los corredores se hayan visto muy implicados en la distribución de planes individuales de inversión concebidos como «complemento» a la pensión del Estado, lo que ha podido traer consigo errores en los objetivos de inversión o en el correcto asesoramiento de las operaciones de arbitraje del cliente.

Este gráfico se refiere a los últimos 24 meses :



La proporción de reclamaciones en los seguros de bienes comerciales es muy elevada, pero esto no debe desviar nuestra atención ya que los riesgos se dan prácticamente en todos los ramos de seguros.

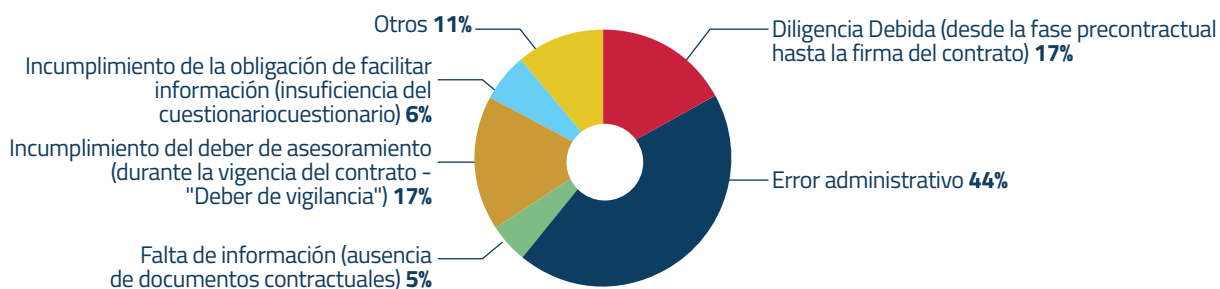
Por el contrario, son significativos los errores en la administración de las ofertas o en los contratos cuando analizamos las causas de las pérdidas financieras; estos errores se deben principalmente a la no aceptación o a la aceptación tardía de ofertas que se hacen al asegurado en el ámbito de los seguros de bienes y de responsabilidad civil y también a la mala calidad de la comunicación del corredor al asegurado. Conviene destacar en este momento que muchas reclamaciones se deben a comunicaciones verbales no confirmadas por escrito. Cuando los

<sup>2</sup> La categoría «Seguro Comercial» hace referencia a multirisgos profesionales, incluyendo entre otros: Responsabilidad Civil, Daños, Ciber Riesgos, Crime o Interrupción de Negocio

co-rededores no tienen prueba escrita de las conversaciones con sus clientes se ven en la incapacidad de demostrar que la información se ha transmitido adecuadamente.

Otra causa frecuente es la mala comunicación entre el mediador y el asegurado sobre la suscripción de los contratos. Como, por ejemplo, en los seguros de enfermedad, donde son frecuentes las preguntas relativas a la salud o, en otros ramos de seguros, los problemas derivados de las declaraciones falsas sobre la amplitud de la cobertura del seguro propuesto.

Hay que indicar también que los cambios de aseguradora que proponen los corredores pueden tener como consecuencia que se olvide una garantía o que haya una mala comunicación al asegurado sobre las especificidades del riesgo, lo que puede traer consigo una reclamación contra el corredor en caso de que hubiera una garantía no cubierta.



Por otra parte, a estas alturas de la historia, los asegurados o sus abogados ya saben que pueden llevar a los mediadores a los tribunales si hay un fallo de cobertura por parte de la aseguradora, lo que seguramente ha provocado que los mediadores alemanes estén recibiendo más reclamaciones y más rápidamente que nunca.

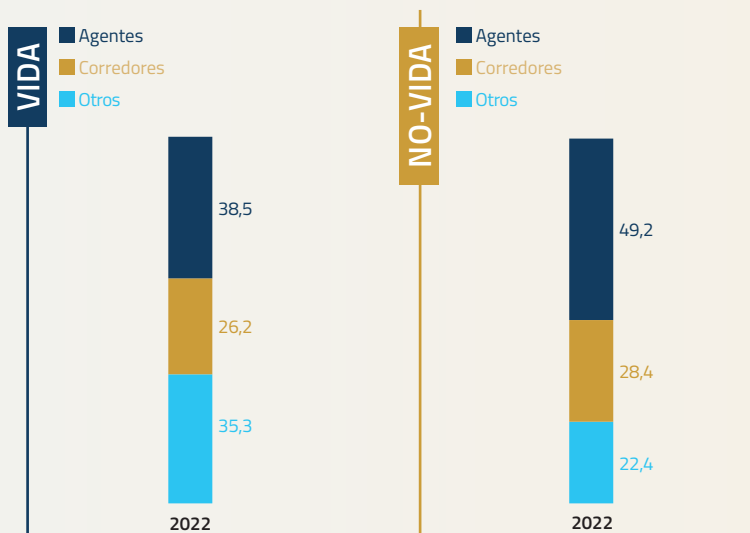
CGPA Europe, fiel a su misión de formación en Alemania como en el resto de Europa, ha preparado toda una oferta de formación para los corredores destinada a reducir los riesgos de reclamación y mejorar las buenas prácticas con los clientes.

### Mediadores de seguros registrados en Alemania por categoría > 2022



Source : Chambres de commerce Allemagne 1er octobre 2023

### Distribución de la cuota de mercado (%) por canal de distribución para Vida y No Vida > 2022





ITALIA

## Naturaleza y causa de los siniestros declarados en Italia de 2014 a 2022

CGPA Europe ha procedido a un análisis de los siniestros declarados en Italia entre 2014 y 2022.

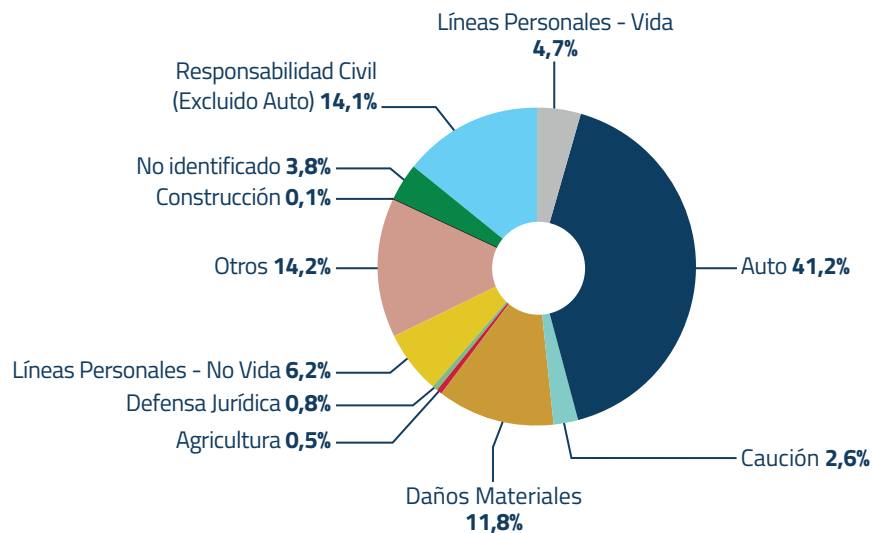
Como hacemos en todos los mercados en los que operamos este análisis se concentra en dos elementos:

1. su naturaleza, es decir el tipo de coberturas de seguros sobre los que se alega falta profesional;
2. la causa, es decir el error que se presume que ha generado el perjuicio y la demanda de indemnización que exige la parte perjudicada.



> **Lorenzo SAPIGNI**  
Director General para Italia y Director de Suscripción y Siniestros para Europa

### NATURALEZA DE LAS RECLAMACIONES

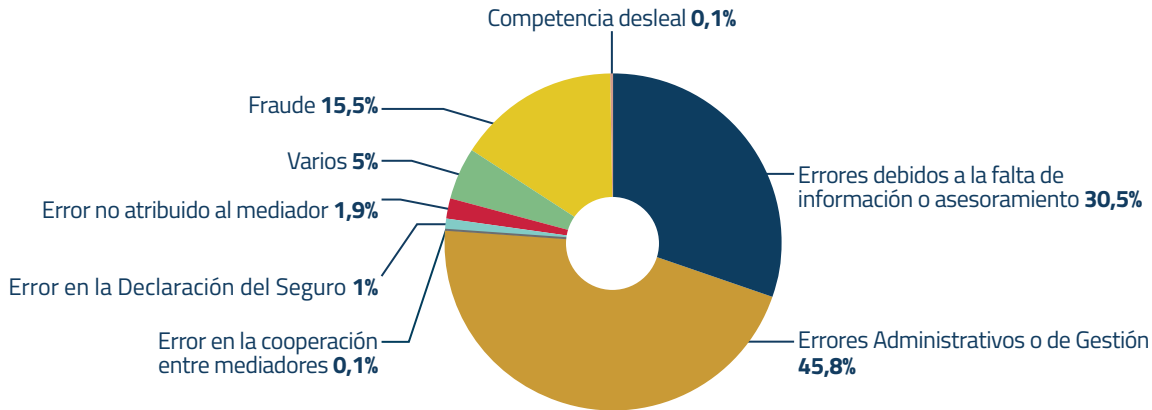


A primera vista parece que el tipo de seguro que ha dado lugar al mayor número de errores profesionales de los mediadores de seguros es la responsabilidad civil derivada del ramo de automóvil (41,2% de los siniestros declarados) seguido de la responsabilidad civil (sin incluir la responsabilidad civil del automóvil) con un 14,2%, mientras que en tercera posición tenemos las pólizas referidas a los daños directos en bienes con un 11,8%.

Si analizamos las causas del incumplimiento o del incorrecto cumplimiento de las obligaciones profesionales de los mediadores de seguros, aparecen los porcentajes en relación con el número de siniestros declarados:

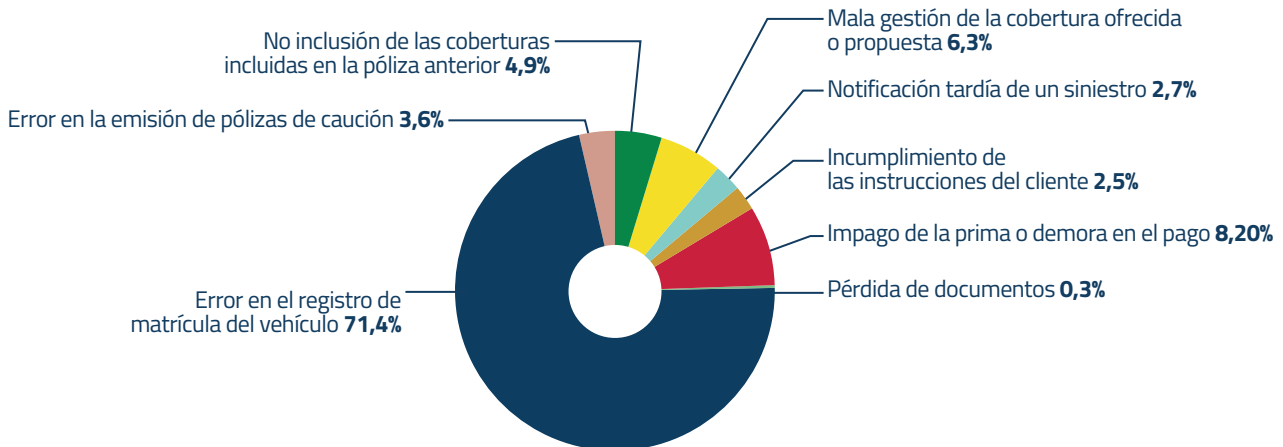
1. en primer lugar, vemos que los errores de administración/gestión son del 45,8%; Errores debidos a la falta de información o asesoramiento, 30,5%;
2. a continuación, aparecen los errores por el incumplimiento del deber de información y del deber de asesoramiento que alcanzan el 30,5%;
3. en tercer lugar, la malversación de fondos o los fraudes llevados a cabo por un colaborador y de los que el mediador tiene que responder financieramente, que alcanzan el 15,5% de los siniestros.

## CAUSAS DE LAS RECLAMACIONES



A continuación, hemos procedido a analizar específicamente la categoría «errores de administración/ gestión» para entender mejor qué tipos de errores tenían frecuencias más elevadas:

1. la indicación incorrecta de la matrícula en las pólizas de responsabilidad civil del automóvil > 71,4 %;
2. el impago o el pago tardío de las primas > 8,2%;
3. el tratamiento incorrecto de las garantías ofertas/propuestas > 6,3%.



Procedamos ahora con la segunda categoría de casos más frecuentes: el incumplimiento del deber de información y de asesoramiento.

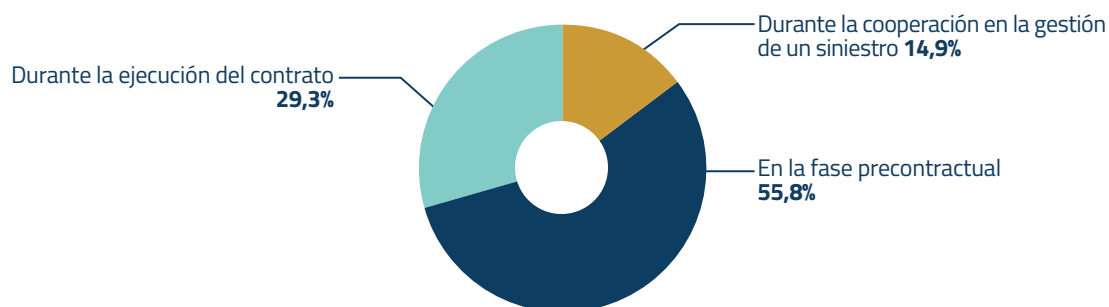
Podemos definir la primera parte como la obligación de dar al cliente todas las informaciones necesarias para que entienda de manera completa el contrato; una obligación que persiste durante toda su duración.

El segundo (obligación de asesoramiento) no solamente consiste en proponer al asegurado productos de seguros útiles y coherentes con su perfil de riesgo para que pueda hacer una elección con conocimiento de causa, sino que se trata también de tener con el cliente una relación constante para que pueda evaluar la evolución de sus necesidades a lo largo del tiempo.

El intercambio de datos e información no debe limitarse por lo tanto a la firma del contrato, sino que debe mantenerse en el tiempo durante toda la duración de la relación con el asegurado.

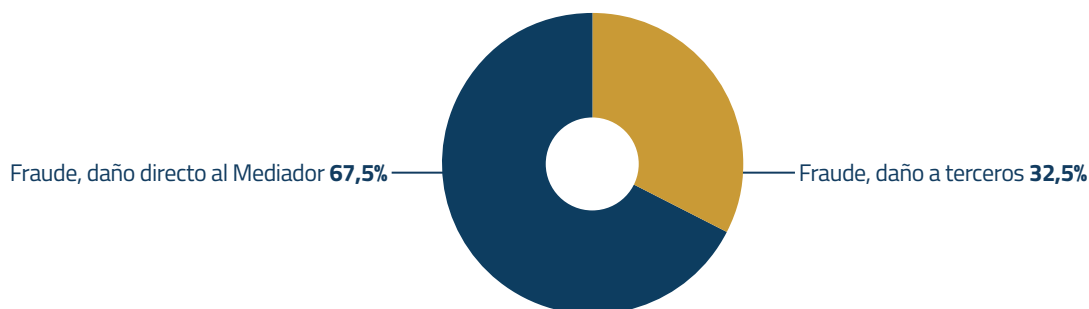
Este análisis ha hecho que podamos constatar que las fases de la relación con el cliente en donde ha habido comportamientos negligentes por parte del mediador se producen en la mayoría de los casos de la siguiente manera:

1. en la fase precontractual un 55,8%;
2. durante la ejecución del contrato un 29,3%;
3. durante la cooperación en la gestión de un siniestro un 14,9%



Podemos decir que la tercera causa más frecuente es la malversación, es decir una actividad fraudulenta de un colaborador que genera un perjuicio directo al mediador o a un tercero.

Para este tipo de siniestros en concreto hay que decir que los daños directos al mediador por actividades fraudulentas constituyen el 67,5 % de los casos mientras que los que afectan a terceros (es decir a los clientes) alcanzan el 32,5%.



Nos ha parecido oportuno también proponer una comparación de los mismos datos evaluados por una parte en función del número de siniestros declarados y, por otra, analizados a partir de las cantidades de dinero en juego. Al hacer esta comparación aparecen diferencias sustanciales.

En cuanto al número, constatamos una presencia neta de errores administrativos/de gestión (45,8%) que, desde el punto de vista económico, es decir, «en cuanto a la cantidad del siniestro», sólo representan un 11,9% del total. Por otro lado, los incumplimientos del deber de información y de asesoramiento representan un 30,5% del número total de reclamaciones mientras que su impacto económico es del 33,45%.

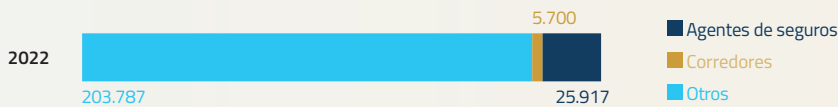
El fraude aparece con menos frecuencia (15,5%) pero representa el 49,8% en cuanto a las cantidades.

COMPARACIÓN DEL ANÁLISIS NUMÉRICO Y POR CUANTÍA ECONÓMICA	POR NÚMERO	POR CUANTÍA
Error administrativo/de gestión	45,8%	11,95%
Incumplimiento de la obligación de información y asesoramiento	30,5%	33,45%
Fraude (frente al agencia o a un tercero)	15,5%	49,48%

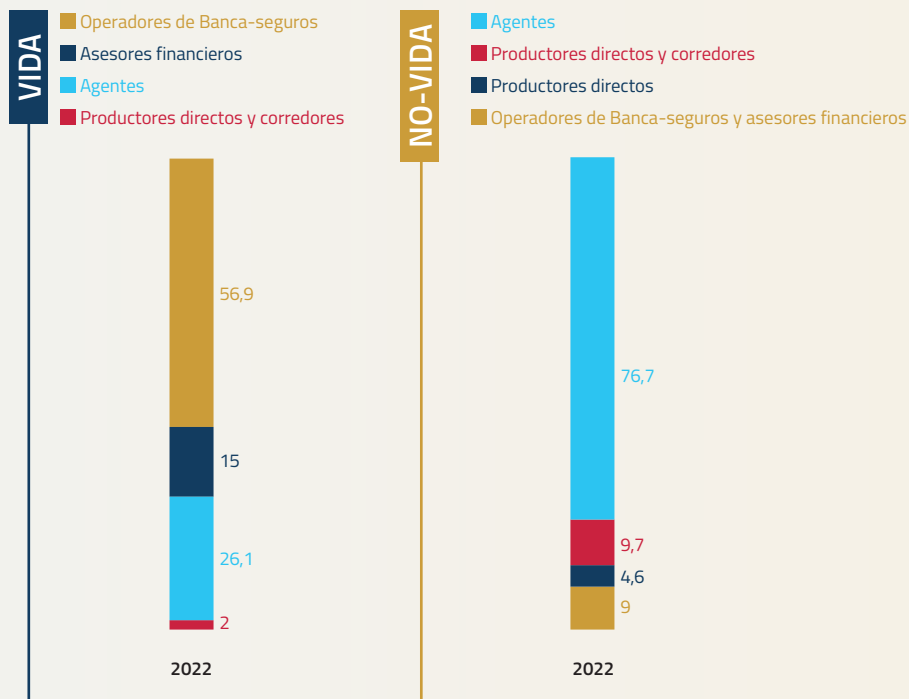
El estudio, llevado a cabo en un contexto no solo de cambios legislativos y reglamentarios sino también de cambios en la distribución de los seguros y en la evolución del mercado, tiene como objetivo mejorar el conocimiento que los mediadores tienen sobre las causas y las naturalezas de sus siniestros.

El análisis de estos datos hará posible, gracias a los cursos de formación y a la información adecuada, identificar el *modus operandi* y las herramientas necesarias para evitar las reclamaciones por responsabilidad civil profesional y/o en infidelidad y limitar su amplitud (tanto en términos de frecuencia como de cantidad); se prestará una atención especial al riesgo reputacional para evitar litigios o contenciosos con las compañías o el regulador.

### Mediadores de seguros registrados en Italia por categoría > 2022



### Distribución de la cuota de mercado (%) por canal de distribución para Vida y No Vida > 2022





REINO UNIDO

## Delegación de suscripción y gestión de siniestros: estudio de caso en el Reino Unido

### > Contexto

Vamos a presentar el caso de un corredor de seguros y la distribución de pólizas de seguro para empleadores en caso de absentismo del personal. Las pólizas en cuestión se suscribieron para una serie de centros de enseñanza y preveían una indemnización previamente definida para cada día de ausencia imprevista de un miembro del personal; se trata por lo tanto de un producto de nicho muy especializado. La aseguradora del producto había autorizado al corredor a suscribir y a emitir pólizas de seguro en su nombre tal y como figuraba en el TOBA (*Term Of Business Agreement*). La aseguradora también había autorizado al corredor a gestionar los siniestros resultantes de las pólizas emitidas conforme a un acuerdo de gestión de siniestros.



> **Richard BEDFORD**  
Director  
SIS Claims Ltd

### > Reproches de la aseguradora

La demanda de la aseguradora se fundamentaba en el hecho de que el corredor había incumplido los términos del TOBA y del acuerdo de gestión de los siniestros de diversas maneras. Una de las dificultades que planteaba la aseguradora era que el TOBA era un texto estándar y no había sido adaptado a las pólizas de nicho que el corredor asegurado emitía y a los siniestros que gestionaba. Este es un tema que se encuentra muchas veces en los litigios cuando hay delegación de suscripción porque, al ser el contrato demasiado genérico, no está adaptado por las partes a las particularidades de la distribución prevista. La aseguradora alegó una serie de incumplimientos por parte del corredor como, por ejemplo, que habría sido necesario que el corredor hubiera obtenido y conservado determinados documentos de los establecimientos antes de emitir o renovar las pólizas, documentos sin los que el corredor no hubiera debido emitir dichas pólizas.

La aseguradora también argumentaba que el corredor no había percibido las primas y que algunas primas se habían infra evaluado indicando en concreto que el corredor asegurado no había respetado la lista de tarifas. La aseguradora también afirmaba que el corredor había pagado demasiadas indemnizaciones. La demanda de indemnización se fijó aproximadamente en 6 millones de libras esterlinas.

### > La defensa del corredor

El abogado nombrado por la aseguradora de responsabilidad civil profesional del corredor argumentó que la demanda de la aseguradora no tenía fundamento por una serie de razones:

1. Aunque la documentación que tenía el corredor estuviera mal almacenada, la aseguradora no vinculaba en absoluto este mal almacenamiento con el daño supuestamente sufrido.
2. No existía base alguna que indicara que pudieran deducirse las obligaciones que la aseguradora atribuía al corredor teniendo en cuenta que el TOBA era un documento muy general que no mencionaba, por ejemplo, ninguno de los documentos que la aseguradora pretendía que el asegurado hubiera debido obtener de las escuelas en el marco de la suscripción de las pólizas.
3. Además, la aseguradora no pudo demostrar en ningún momento las razones por las que el corredor hubiera debido obtener los documentos en cuestión en el marco de su proceso de suscripción y cuál sería la diferencia que hubieran hecho cambiar la decisión del corredor de aceptar o no el riesgo si hubiera obtenido estos documentos.

Hay que destacar que la aseguradora no solicitaba una indemnización por la diferencias de prima (entre el riesgo que hubiera debido suscribirse y el riesgo que efectivamente se suscribió) sino sobre todo por el hecho de que el riesgo no se debería haber suscrito en ningún caso. El cálculo de daños que planteaba la aseguradora tenía errores de base: la aseguradora afirmaba que tenía derecho a pagos por 5,5 millones de libras esterlinas (porque decía que estos pagos no se tendrían que haber efectuado ya que las pólizas no deberían haberse suscrito nunca) pero se negó a compensar la prima de 4 millones de libras esterlinas que ya había percibido por estas pólizas.



### > Negociaciones

Se intentó llevar a cabo una mediación sin resultado, ya que la aseguradora se negó categóricamente a reducir sus exigencias.

### > Difícil reivindicación

La demanda fue muy difícil por toda una serie de razones, especialmente porque el corredor había suscrito una póliza de indemnización profesional cuyo límite sólo se elevaba a 2 millones de libras esterlinas mientras que la demanda de la aseguradora ascendía a los 6 millones de libras esterlinas. Teniendo en cuenta que las costas del juicio eran muy elevados, sobre todo por el elevadísimo volumen de documentos relativos a la demanda, cualquier oferta que la aseguradora considerara como razonable implicaría que el corredor tendría que asumir personalmente la responsabilidad de todas las sumas superiores a 2 millones de libras. Siendo como era una pequeña empresa esto la llevaría directamente a la quiebra.

### > Resultado

El tratamiento de este asunto duró 14 días, pero finalmente se solucionó dos días antes del juicio con una oferta de la aseguradora de 950.000 £ gastos incluidos. Teniendo en cuenta que las costas del juicio que tuvo que asumir la aseguradora superaron el millón de libras esterlinas no deja de ser un resultado muy decepcionante para la aseguradora. Debido a la posición tan intransigente de la aseguradora, los aseguradores de la responsabilidad civil del corredor gastaron 1,5 millones de libras esterlinas incluyendo los gastos de defensa para responder a las demandas “excesivas” de la aseguradora.

### > Lecciones que aprender

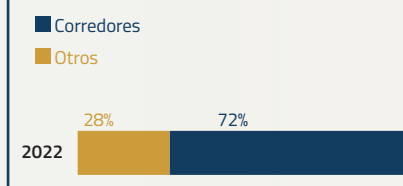
A pesar del resultado obtenido (una reducción sustancial de la cantidad que al final hubo que pagar en relación con la demanda inicial) el tema no hubiera debido llegar nunca a los tribunales. Desde el principio se había solicitado una mediación a la que el aseguradora se negó, ya que no podía pretender por un lado conservar las primas que había percibido y por otra parte que se le devolvieran las indemnizaciones pagadas. Otra dificultad en este tema fue que, como ya se mencionó anteriormente, la póliza de responsabilidad civil profesional del corredor tenía un límite de 2 millones de libras esterlinas, a las que había que añadir los gastos de defensa. La actividad de distribución de los volúmenes tratados hubiera debido conducir al corredor a suscribir una cobertura de responsabilidad civil más elevada. Y a medida que iba avanzando todo el tema se consideró necesario informar al corredor y a la aseguradora del demandante de las consecuencias de una pérdida superior a los 2 millones de libras esterlinas. Por otra parte, la redacción del TOBA era totalmente inadaptada: aunque este punto generalmente se deja en manos de la aseguradora, el corredor debe verificarlo, ya que una falta de precisión puede hacerle correr un riesgo en la ejecución de sus obligaciones. Ya desde el principio y a lo largo de todo el litigio se pudo constatar que la aseguradora no había entendido auténticamente las actividades del corredor y le había dado el poder de suscribir riesgos y gestionar indemnizaciones sin entender bien los temas que se estaba suscribiendo y el tipo de indemnizaciones que se podía generar. Podemos concluir que el corredor no estaba gestionando muy bien su documentación ya que no había prácticamente notas escritas de las conversaciones ni de las reuniones; con el tiempo se olvidan las cosas y hace muy difícil disponer de pruebas testimoniales. Dejar por escrito todo lo que se hace es la memoria de los corredores, así como su mejor protección contra las reclamaciones. Es indispensable que los corredores dispongan de un sistema eficaz de archivo.

## Mediadores de seguros registrados en Reino Unido por categoría > 2022

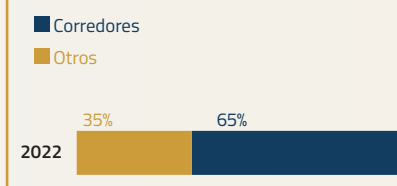


## Distribución de la cuota de mercado (particulares) > 2022

### VIDA (AHORRO A LARGO PLAZO)



### NO-VIDA





FRANCIA



> Eric Evian  
Presidente de CGPA  
Europe

## Mercado francés: la reforma de las corredurías tiene un impacto en el número de empleados de los mediadores de seguros

En 2022 entró en vigor en Francia una ley muy importante para la actividad de distribución de seguros; una ley<sup>3</sup> referente a la reforma de la correduría de seguros y de la correduría en operaciones de banca y en servicios de pagos en Francia. Por una parte, el texto incluye disposiciones específicas sobre las condiciones de comercialización de los contratos de seguros, específicamente sobre las reglas referidas a la venta, firma de contratos y las obligaciones de los distribuidores a través de llamadas telefónicas. Por otra parte, y de una forma más estructural, el legislador tiene en cuenta la creciente importancia de las obligaciones de conformidad y de obligación de asesoramiento precontractual que recae sobre los corredores, sobre todo por el hecho de haber entrado en vigor la IDD, y decide proponer un acuerdo a los profesionales para que se ponga en práctica un sistema llamado de «autorregulación». Este acuerdo propone en concreto que tanto los corredores de seguros como sus colaboradores externos tengan la obligación de ser miembros de una asociación profesional reconocida por el regulador francés (l'ACPR).

Estas asociaciones reconocidas tienen a su cargo distintas misiones:

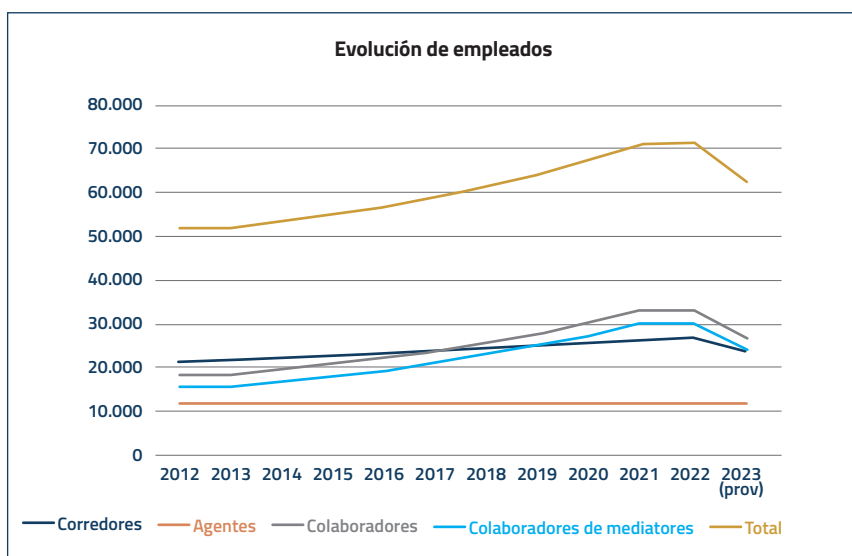
- verificar que los corredores asociados cumplen la totalidad de sus obligaciones profesionales en cuanto su honradez, seguro de responsabilidad civil profesional y formación;
- acompañar a los corredores para ayudar a la correcta ejecución de las obligaciones reglamentarias, y más concretamente en lo relativo a los planes de formación;
- proponer un servicio de mediación a los consumidores;
- recabar datos sobre el sector.

Esta legislación también incluye el poder de estas asociaciones de sancionar a sus asociados en caso de que se constate un incumplimiento de sus obligaciones. Estos nuevos textos legales también explican detalladamente las condiciones para la certificación y el funcionamiento de estas asociaciones profesionales por parte del regulador (l'ACPR), así como las normas de confidencialidad y de comunicación con la entidad. Es importante señalar que los agentes de seguros no tienen la obligación de ser miembros de una asociación profesional. A fecha de hoy, se ha certificado ocho asociaciones y los mediadores obligados a ser miembros se han repartido para cumplir con la legislación. Las últimas cifras relativas al número de mediadores en Francia muestran que esta nueva obligación ha conducido a que algunos mediadores hayan decidido no renovar su solicitud de certificación: ha habido una reducción del 23% en el número de mediadores registrados; en su mayoría en la categoría de colaboradores externos. Conviene recordar que la categoría de colaboradores externos de los mediadores de seguros había crecido enormemente a lo largo de los últimos años. En la tabla más abajo constatamos que las categorías de corredores y de colaboradores externos de mediadores han aumentado sus plantillas de manera importante en el periodo 2012-2022 con unos índices de aumento respectivos del 21% y del 44%.

Al mismo tiempo en la categoría de agentes se mantiene una cierta estabilidad incluso una relativa bajada.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Evol. 2012/22	Evol. est 2022/23
<b>Corredores</b>	21.165	21.550	22.272	22.818	23.260	23.967	24.470	24.988	25.639	26.477	26.871	23.806	21,23%	-11,41%
<b>Agentes</b>	11.962	11.844	11.687	11.696	11.643	11.515	11.634	11.406	11.513	11.681	11.822	11.822	-1,18%	0,00%
<b>Colaboradores externos</b>	18.456	18.420	19.265	20.217	21.748	23.563	25.851	27.705	30.402	33.114	32.969	26.767	44,02%	-23,17%
> de los que colaboradores de aseguradoras	2.762	2.731	2.682	2.611	2.532	2.433	2.586	2.669	2.665	2.782	2.713	2.700	-1,81%	-0,48%
> de los que colaboradores de mediadores	15.694	15.689	16.583	17.606	19.216	21.130	23.265	25.036	27.737	30.332	30.256	24.067	48,13%	-25,72%
<b>Total</b>	51.583	51.814	53.224	54.731	56.651	59.045	61.955	64.099	67.554	71.272	71.662	62.395	28,02%	-14,85%

Fuente : Rapports Orias/AGEA/Presse



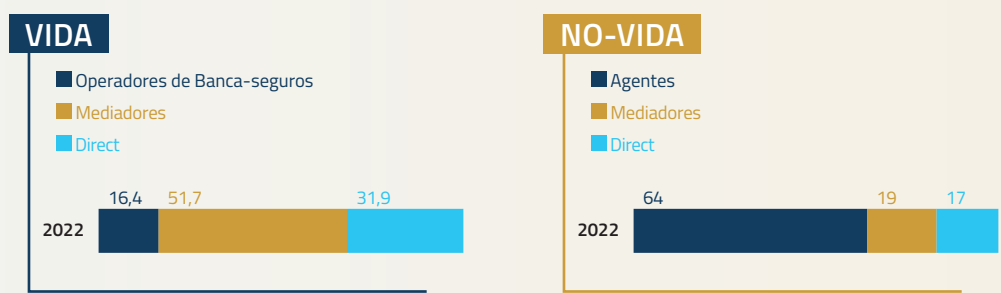
Esta dinámica cambia completamente a partir de 2023, año en el que entra plenamente en vigor la reforma de la correduría. A partir de 2022, el número de colaboradores externos de mediadores presenta una ligera disminución de empleados, reducción que se acentúa enormemente en 2023 con una caída neta del 25%. En cuanto a los corredores, aparece un movimiento similar, pero de menores proporciones, porque la reducción observada en 2023 sólo llega al 11,5%. Las plantillas de los agentes siguen estables en el periodo e incluso se podría anticipar un ligero aumento para 2023, ya que en el momento de cerrar este informe las cifras todavía no estaban concluidas.

¿Qué puede explicar estos movimientos? Aunque todavía es un poco pronto para sacar conclusiones definitivas, la importante reducción del número de colaboradores externos de mediadores parece que puede ser un resultado directo de la reforma de 2022.

Aunque algunos colaboradores externos son mediadores de seguros a tiempo completo, decidieron optar por este estatus por razones de comodidad y de incorporación a redes de distribución estructuradas ya que la mayor parte de ellos no distribuye productos de seguros sino como actividad secundaria, es decir como complemento a su actividad principal. Puede tratarse de profesionales de sectores como funerarias, talleres y concesionarios de automóviles o de motos o incluso de inmobiliarias. En estos últimos casos, la perspectiva de una asociación obligatoria, con los gastos que llevaría y la obligación de respetar una serie de procedimientos de cumplimiento reforzados les ha podido parecer algo excesivo. También debe tenerse en cuenta la pirámide de edades de los profesionales del sector, sobre todo en el caso de la población de corredores: algunos ya se acercan a la jubilación y han preferido vender sus carteras antes que lanzarse a estas nuevas inversiones. Al hacer esto, han contribuido a alimentar el fenómeno de la consolidación del sector, que es otra de las tendencias de fondo observadas en el mercado francés estos últimos años.

## Distribución de la cuota de mercado (%) por canal de distribución para Vida y No Vida

> 2022



<sup>3</sup> Ley de 8 de abril de 2021 relativa a la reforma de la correduría de seguros y de la correduría de operaciones de banca y servicios de pago, Decreto de 1 de diciembre de 2021 (número 2021-1552, aparecido en el Boletín Oficial del 2 de diciembre de 2021)



ESPAÑA

## El Impacto en España de la Transposición de la Directiva de Distribución de Seguros en la Actividad y Responsabilidad del Mediador de Seguros



> **Carlos MONTESINOS**  
Director General  
para España

Después de tres años de la transposición de la Directiva (UE) 2016/97 sobre la distribución de seguros (IDD) en nuestro país a través del RD Ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes, que incorporó diversas directivas de la Unión Europea, incluyendo la Directiva de Distribución de Seguros, es esencial destacar algunos de los aspectos que han tenido un impacto significativo en la responsabilidad civil profesional de los mediadores de seguros y en su actividad cotidiana. Dado la imposibilidad de analizar todos los cambios introducidos, me centraré en cinco puntos clave, no más importantes que otros como por ejemplo el alcance del POG para la mediación tradicional en los que no entraré como indicaba para evitar extenderme demasiado.

En primer lugar, es importante mencionar la posibilidad de que tanto corredores como agentes de seguros puedan operar sobre el marco de una venta asesorada. El asesoramiento en la mediación profesional ha sido considerado siempre un valor añadido, aunque también implica una mayor responsabilidad para aquellos que lo brindan. Es crucial que los mediadores eviten contradicciones entre lo que declaran en la documentación previa contractual y sus acciones, ya que los tribunales evalúan si realmente se ha proporcionado asesoramiento durante el proceso de distribución. Tampoco será válido por lo tanto para aquella figura que tiene la obligación legal de asesorar que afirme que solo realiza ventas informadas, ya que esto podría dar lugar a responsabilidades profesionales y administrativas, que se discutirán más adelante.

La segunda novedad introducida tras la transposición de la IDD es la figura del mediador de seguros complementario, que está exento de ciertos requisitos del Título I de la norma bajo ciertas condiciones. Esto significa que no se les exige cumplir con la formación o mantener un seguro de responsabilidad civil profesional que proteja a los consumidores contra errores profesionales. La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) requirió recientemente a la totalidad de los corredores de seguros para determinar si son corredores o simplemente mediadores complementarios, y si gestionaban o no fondos de clientes con el fin de que justificaran la existencia de la segunda cuenta bancaria independiente, lo cual era otra de las novedades que traía la transposición, sin embargo aún no se ha revelado el resultado de este requerimiento masivo.

Un tercer punto crítico es la cantidad de información y documentación que los mediadores deben proporcionar a los clientes antes de contratar una póliza, incluyendo el Documento de Información sobre el Producto de Seguro (IPID) y otra información general. Los mediadores deben informar expresamente a los clientes sobre si han ofrecido asesoramiento durante el proceso de venta y facilitar toda la información necesaria para que el cliente pueda tomar una decisión fundada sobre el producto a escoger. No cumplir con estas obligaciones legales puede debilitar la posición del mediador frente a reclamaciones de terceros.

En cuarto lugar, es fundamental considerar la Responsabilidad Administrativa, la cual ha experimentado cambios significativos. La IDD considera sujetos infractores a todos los mediadores de seguros, en contraste con la norma anterior que excluía a los agentes. Además, las sanciones por incumplimiento de los deberes legales se han endurecido, lo que significa que los mediadores deben ser conscientes de la importancia del cumplimiento normativo. Lo que antes podría haber sido una advertencia económica ahora puede resultar en la pérdida de la autorización y en sanciones financieras sustanciales.

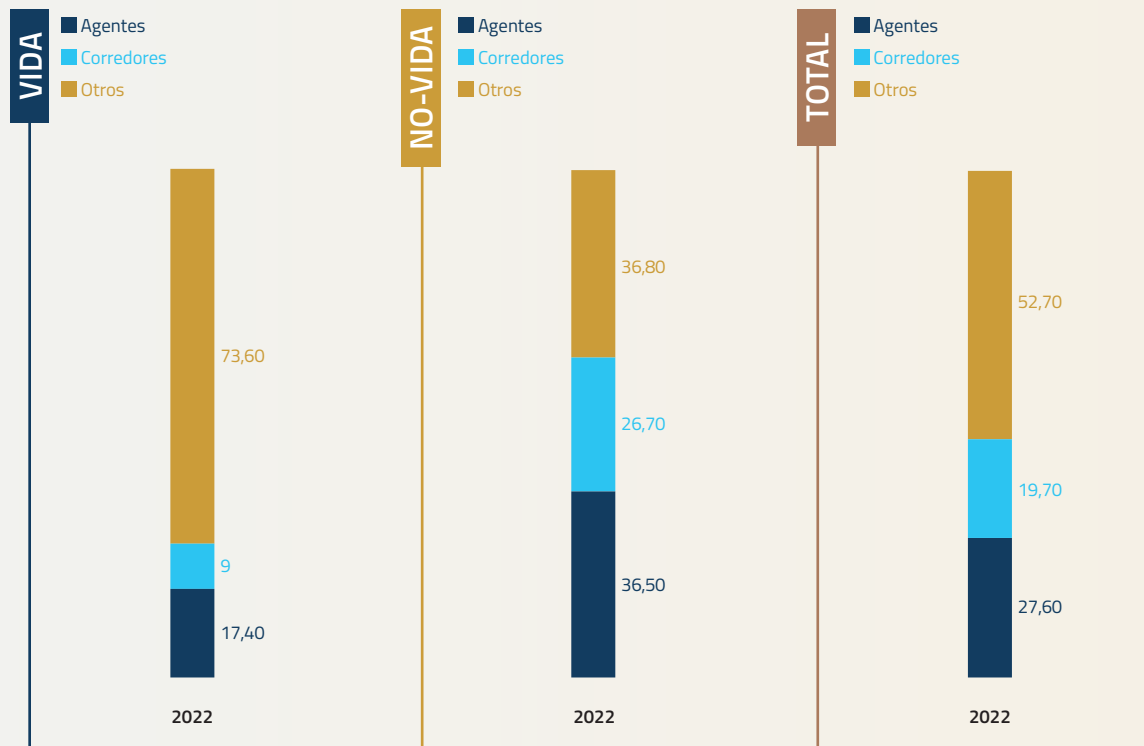
Por último, tenemos la formación como requisito fundamental tanto para acceder a la profesión de mediador de seguros como la formación continua, para muchos la piedra angular del buen mediador. Aquí hemos visto grandes cambios como por ejemplo la reducción de barreras de entrada, pues se ha reducido de 500 a 300 horas las necesarias para obtener el Nivel 1, lo que supone una reducción de más del 40%. Por otro lado, y en cuanto a la formación continua se refiere se han visto aspectos muy positivos como es la obligatoriedad para las personas responsables de la actividad de distribución de realizar formación continua, así como también un incremento significativo para todos los niveles, 1, 2 y 3.

En resumen, la responsabilidad y las exigencias legales para los mediadores de seguros han aumentado significativamente debido a la transposición de la IDD. Para adaptarse a este entorno cambiante y satisfacer las demandas de los consumidores cada vez más exigentes, los mediadores deben invertir en la formación tanto técnica como de cumplimiento normativo, para evitar riesgos económicos y reputacionales, así como enfrentarse a posibles sanciones administrativas.

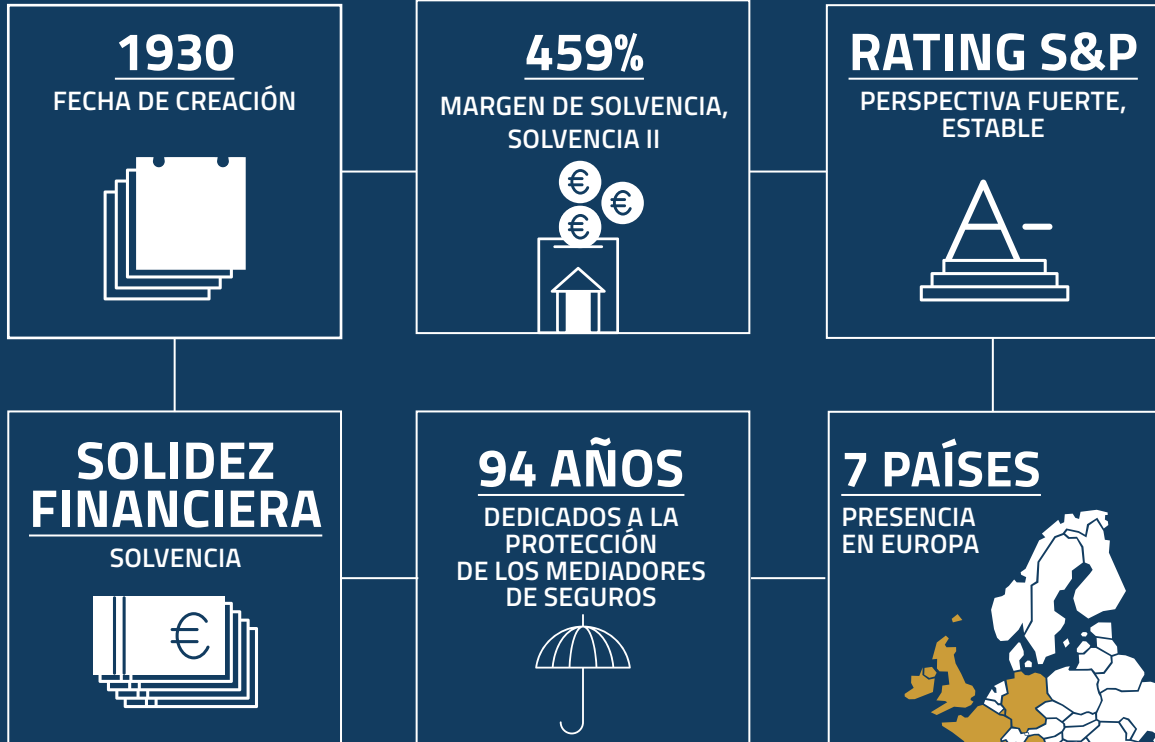
### Mediadores de seguros registrados en España por categoría > 2022



### Distribución de la cuota de mercado (%) por canal de distribución para Vida y No Vida > 2022



# CGPA en cifras



# Nuestros valores







CGPA Europe Sucursal en España  
Calle San Vicente, 118 1ºC  
46007 Valencia

[www.cgpa-europe.es](http://www.cgpa-europe.es)