

1ª. El nuevo régimen legal de las ventas informadas y de las ventas asesoradas de seguros establecido en el título I del Libro Segundo del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero que incorpora al Derecho español los mandatos armonizadores de la Directiva (UE) 2016/97 sobre la distribución de seguros implica un incremento exponencial de la transparencia que se concreta en las obligaciones de información que deben cumplir los distribuidores de seguros.

2ª. Las obligaciones de información que deberán cumplir los distribuidores de seguros habrán de adaptarse al tipo de distribuidor de seguros, al tipo de seguro distribuido y a los tipos de formas de distribución.

3ª. En primer lugar, la información proporcionada al tomador deberá adaptarse al tipo de distribuidor de seguros, diferenciándose el alcance objetivo de la información general previa que deberá proporcionar un mediador de seguros o una entidad aseguradora.

4ª. En segundo lugar, la información proporcionada al tomador deberá adaptarse al tipo de seguro distribuido, diferenciando entre los seguros de vida o los de no vida porque, en estos últimos, la información y el asesoramiento previo que debe proporcionar el distribuidor al tomador sobre el contrato de seguro distinto al seguro de vida se realiza mediante un documento de información previa sobre productos de seguro.

5ª. En tercer lugar, la información proporcionada al tomador deberá adaptarse a la forma de distribución, diferenciando las ventas informadas y las ventas asesoradas.

6ª. En las ventas informadas, el distribuidor no facilita asesoramiento al cliente; lo que no es óbice para que deban realizarse conforme a las exigencias y necesidades del cliente y basándose en informaciones obtenidas del mismo; con la finalidad de facilitarle información objetiva y comprensible del producto de seguros para que el cliente pueda tomar una decisión fundada. Por lo que, en estas ventas informadas, el distribuidor deberá realizar un análisis de adecuación.

7ª. En las ventas asesoradas, el distribuidor facilita asesoramiento al cliente por lo que se basan en la existencia de una recomendación personalizada hecha al cliente, a petición de éste o a iniciativa del distribuidor de seguros, respecto de uno o más contratos de seguro. Además, en estos casos, el distribuidor deberá realizar un análisis de idoneidad con un alcance diferenciado según distribuya productos de inversión basados en seguros o productos combinados.

8ª. En este último sentido, además de la adecuación de los requisitos de transparencia a los tipos de venta de seguros que hemos examinado en este estudio, la información también deberá adaptarse a los tipos de ventas de seguros según su estructura que distingue entre ventas aisladas y ventas agrupadas que, a su vez, pueden ser ventas combinadas o vinculadas.

Los mediadores y sus colaboradores. Las relaciones con la clientela y la entidad aseguradora¹

María Jesús Peñas Moyano
Catedrática de Derecho Mercantil
Universidad de Valladolid

SUMARIO: I. INTRODUCCIÓN: APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE IGUALDAD DE TRATO Y ACTUACIÓN EN BENEFICIO DEL CLIENTE ASEGURADO. II. LOS MEDIADORES EN EL NUEVO RÉGIMEN DE LA DISTRIBUCIÓN DE SEGUROS. 1. Agentes. 2. Corredores. 3. Colaboradores de los mediadores. III. LAS RELACIONES CON LA CLIENTELA. 1. las obligaciones de información en general y el documento de información previa en particular. 2. La remuneración por los clientes. 3. Relaciones del corredor con los clientes: conflictos de interés. IV. LAS RELACIONES CON LA ENTIDAD ASEGURADORA. V. ALGUNA CONSIDERACIÓN FINAL. BIBLIOGRAFÍA

RESUMEN: Las categorías de mediadores de seguros que se mantienen inalteradas en el régimen actual proyectan también sus diferencias en las relaciones que mantienen tanto con los clientes como con las entidades aseguradoras. Frente a la vinculación de los agentes respecto a las compañías se erige la independencia del corredor que también ha de mostrarse frente al cliente al desempeñar su posición mediadora. Cuestiones como los deberes de información, remuneración a percibir y los posibles conflictos de interés que pueden surgir ayudan a perfilar esta materia que se erige en eje fundamental de la celebración de contratos de seguro.

ABSTRACT: The categories of insurance brokers that remain unchanged under the current regime also project their differences in the relationships they maintain with both, clients and insurance companies. Faced with the linkage of the agents regarding to the companies, the independence of the broker is erected, which must also show its independence facing the client when performing its mediating position. Issues such as the duties of information, remuneration to be received and the possible conflicts of interest that may arise, help to outline this matter that stands as a fundamental axis in the conclusion of insurance contracts.

Palabras clave: Mediación de seguros, distribución, agentes, clientela

Keywords: Insured's mediation, distribution, agent, customers

¹ Este trabajo ha sido realizado en el marco del Proyecto de Investigación RTI2018-097087-B-I00: "El Derecho del Seguro en la sociedad del bienestar del siglo XXI: la persona como elemento central", financiado por el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades. Investigadores principales, Juan Bataller Grau y María Dolores Mas Badía.



I. INTRODUCCIÓN: APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE IGUALDAD DE TRATO Y ACTUACIÓN EN BENEFICIO DEL CLIENTE ASEGURADO

Tal y como recoge la exposición de motivos del Real Decreto-ley 3/2020², - en adelante RDLDS- así como su art. 172, y previamente el considerando 5 de IDD³, es necesario garantizar el mismo nivel de protección a los clientes, cualquiera que sea el canal a través del cual se adquiriera el producto de seguro, para que los destinatarios pudieran beneficiarse de normas comparables y así poder adoptar la decisión que consideren más adecuada para sus intereses.

Precisamente, para poder comparar las características de los diversos canales de distribución, se consideran distribuidores de seguros no sólo a los mediadores, sino también a las entidades aseguradoras, incluidas por primera vez entre los distribuidores.⁴ Se incluye, por tanto, la llamada venta directa dando lugar a una ampliación de los destinatarios del deber de información al asegurado que se ha justificado por la posible desprotección que sufriría el consumidor en el supuesto de que este canal de distribución no estuviese contemplado en la norma, aunque lo cierto es que lo hace de un modo diferente simplificando la información que ha de ser proporcionada por las compañías cuando ofrecen directamente el producto de seguro, tal y como se contempla en el art. 174 del RDLDS.

Este posicionamiento es sin duda de fundamental importancia para seguir insistiendo en la mejora de la protección de esta parte del contrato considerada en sentido amplio, pero no puede dejarse a un lado que se están incluyendo también las obligaciones de información de las entidades aseguradoras frente al cliente asegurado cuando actúen directamente como distribuidores de seguros y que, al formar parte de la oferta y conclusión del contrato de seguro, tal vez hubiera sido más oportuno incluirlas en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de contrato de seguro. Sin embargo, en un afán de establecer unas condiciones de compe-

2 Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales (RDLDS). El título I del Libro segundo de esta extensa norma transpone la Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de enero de 2016, sobre distribución de seguros (conocida como IDD). En la actualidad se encuentra tramitándose como proyecto de Ley a la espera de su aprobación tras haberse planteado el correspondiente trámite de enmiendas que, en su conjunto, no afectan significativamente a la materia que se va a tratar. La más interesante es la planteada por el Grupo parlamentario plural, enmienda núm. 168, que solicita añadir un párrafo al art. 156.3 con el siguiente contenido: "Salvo que el corredor y el cliente hayan pactado por escrito que la remuneración del corredor revista exclusivamente la forma de honorarios profesionales, no tendrán la consideración de pagos de terceros, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 180.2, las comisiones que sean abonadas por la aseguradora por la mediación de un producto de inversión basado en seguros en los que el tomador asuma el riesgo de la inversión, siempre que estas no excedan del importe acordado entre el corredor y el cliente."

3 "Los productos de seguro pueden ser distribuidos por diversas personas o entidades, tales como agentes, corredores, operadores de «bancaseguro», empresas de seguros, agencias de viajes y empresas de alquiler de automóviles, etc. La igualdad de trato entre los operadores y la protección del cliente requieren que el ámbito de aplicación de la presente Directiva se extienda a todas esas personas y entidades."

4 Esta incorporación ha suscitado opiniones dispares y se cuestiona el caos sistemático que puede provocar en la práctica, así como la falta de aplicación de algunas normas previstas. Además, con la legislación actual en la mano las entidades aseguradoras tienen prohibido según establece el art. 5.c) de la LOSSEAR desarrollar actividades de mediación de seguros definidas en su normativa específica y la disposición final quinta del RDLDS por la que se modifica esta norma no contempla ningún cambio en el precepto citado, que consideramos debería haberse realizado.

Y ello porque la distribución de seguros por entidades aseguradoras no puede considerarse como una fase independiente y perfectamente extrapolable del proceso de oferta y formación del contrato de seguro a celebrar, sino que es parte del mismo proceso y no una actividad diferente que requiera de un tratamiento separado. Se insiste, por ello, que el lugar apropiado para su regulación, como se ha hecho en distintos ordenamientos como el alemán, el francés o el italiano, es la Ley de contrato de seguro como sede de los derechos de información del tomador en todo contrato.



tencia equitativas para los diversos operadores del sector adecuadas a todos los canales de distribución, evitar restricciones en su actividad, y lograr al tiempo que todos ellos se vean incentivados a cumplir con la normativa dispuesta, la actuación de todos los distribuidores quedó prevista en este texto.

Por las mismas causas, se incluyen, igualmente, otros participantes en el mercado que distribuyan productos de carácter auxiliar como son las agencias de viaje o las empresas de alquiler de automóviles, que serán considerados como mediadores de seguros complementarios⁵, salvo que reúnan las condiciones señaladas por el art. 177 del RDLDS para ser objeto de exención. Y se incluye también dentro del concepto de distribución a la actividad desarrollada a través de comparadores de seguros siempre que en este último caso se permita al cliente celebrar directa o indirectamente un contrato de seguro al final del proceso, aunque es cierto que la atención que le ha prestado el legislador no es, ciertamente, amplia.

En el art. 172 Real Decreto-ley 3/2020 se acogen los que pueden considerar como los tres principios generales que deben regir la actividad de todos los distribuidores de seguro, con especial incidencia en las obligaciones de información. Hay una idea clave sobre la que reposa toda esta materia y que se quiere destacar, y es la necesidad de actuar siempre en beneficio del cliente asegurado, si bien es cierto que esta premisa admitiría matizaciones en función del tipo de distribuidor de que se trate, ya que no se puede pedir a todos ellos la misma defensa del interés de un consumidor. En todo caso, dicho de otro modo, existe un principio general de buena conducta que va a depender, en principio, de la tipología del distribuidor, pero también de su naturaleza y de la fuente de la remuneración a percibir.⁶

Este principio general de buena conducta implica que los distribuidores deben actuar siempre con honestidad, equidad y profesionalidad en beneficio de los intereses de sus clientes. La trascendencia de esta declaración programática es innegable, y el legislador para hacerla efectiva establece el conjunto de datos que los distribuidores han de transmitir a sus clientes, poniendo de manifiesto el deber de lealtad intrínseco a la relación que se genera entre el distribuidor y sus clientes.

En segundo lugar, hay que tener también presente que la información que proporcionen los distribuidores a sus clientes o posibles clientes debe ser además de precisa y clara, no engañosa, y las comunicaciones publicitarias serán claramente identificables como tales, sin poder, por tanto, inducir a confusión sobre su consideración y contenido. Aunque el texto de la norma puede sugerir que estamos ante cuestiones sobreentendidas, no cabe ninguna duda de que el énfasis puesto por el legislador resalta su importancia y la exigencia de su cumplimiento. Se trata, por tanto, de cuestiones que han de valorarse en consonancia con lo dispuesto por la normativa sobre publicidad y competencia desleal.

En tercer lugar, como consecuencia de la vinculación existente entre los posibles conflictos de interés y las políticas de retribución de los distribuidores de seguros, y con la finalidad de evitar que tenga lugar dicha confrontación, se establecen exigencias dirigidas a impedir

5 Por mediador de seguros complementario debe entenderse todo mediador de seguros, persona física o jurídica, distinta de una entidad de crédito o de una empresa de inversión que, a cambio de una remuneración, realice una actividad de distribución de seguros con carácter complementario, siempre y cuando la actividad profesional principal de dicha persona física o jurídica sea distinta de la de distribución de seguros; sólo distribuya determinados productos de seguro que sean complementarios de un bien o servicio; y los productos de seguro en cuestión no ofrezcan cobertura de seguro de vida o de responsabilidad civil, excepto cuando tenga carácter complementario al bien o servicio suministrado.

6 GIRGADO PERANDONES, P: "Transparencia y deberes de información en la actividad profesional del mediador de seguros. A propósito de la nueva Directiva de Distribución de Seguros", La Ley Mercantil, 2016, enero, núm. 21, pág. 8.



que los distribuidores puedan ser remunerados o remunerar a sus empleados de un modo que afecte a las obligaciones establecidas para velar por los intereses de los clientes. Los conflictos de interés, más bien su prevención, constituyen otra de las cuestiones a las que se debe hacer referencia.

Precisadas estas cuestiones básicas y generales de aproximación al tema a tratar, hay que señalar que la profundización en las relaciones con la clientela, partiendo de este principio de igualdad de trato, se va a centrar en los mediadores y sus colaboradores, y se va a hacer referencia también a las relaciones de estos con las entidades aseguradoras, haciendo especial hincapié en las relaciones mantenidas por el corredor de seguros reguladas en el art. 156 del RDLDS, donde podrá apreciarse un principio general totalmente diferente teniendo en cuenta que tales relaciones se van a regir por el principio de libertad de pactos entre las partes. Este principio, que también rige para las relaciones entre los corredores y el cliente, consideramos sin embargo que no debe apartarse de la igualdad de trato mencionada.

II. LOS MEDIADORES EN EL NUEVO RÉGIMEN DE DISTRIBUCIÓN DE SEGUROS

En el nuevo régimen de la distribución de seguros se mantienen las dos categorías clásicas de mediadores considerados estos, conforme establece el art. 128.1 del RDLDS, como toda persona física o jurídica, distinta de una entidad aseguradora o reaseguradora y de sus empleados, y distinta asimismo de un mediador de seguros complementario, que, a cambio de una remuneración, emprenda o realice una actividad de distribución de seguros. Sobre la clasificación de estos mediadores, establecida por el art. 135, sigue planeando el grado de independencia respecto de las entidades aseguradoras⁷ manteniéndose su incompatibilidad entre sí.

1. Agentes

En el caso de los agentes, nos encontraríamos ante un mandatario o depositario de la entidad aseguradora de la que depende contractualmente apareciendo con legitimación para proceder al cobro de las primas en nombre y por cuenta de ellas.⁸ Así, los importes abonados por el cliente al agente se considerarán abonados a la entidad aseguradora, aunque el movimiento contrario no produce los mismos efectos porque los importes abonados por la entidad al agente no se consideran abonados al cliente hasta que este los perciba de manera efectiva (art. 142 RDLDS).

El art. 140 del RDLDS destaca la celebración correcta y válida del contrato de agencia como elemento clave de esta clase de mediadores, mientras que el art. 141 establece algunos rasgos de esta relación contractual, manteniendo la Ley 12/1992, de 27 de mayo, sobre contrato de agencia como régimen se mantiene aplicable supletoriamente. La celebración de varios contratos con diversas entidades aseguradoras determinará la condición de agente vinculado para lo cual se deberá obtener la previa inscripción en el registro administrativo correspondiente. Por su parte, el agente de seguros exclusivo podrá únicamente con la

⁷ Vid., por todos, VEIGA COPO, A.B., "Clases de distribuidores de seguros", en BATALLER GRAU, J y QUINTÁNS EIRAS, M^a R., (Dir), La distribución de seguros privados, Marcial Pons, Madrid, Barcelona, Buenos Aires, Sao Paulo, 2019, pp. 107 y ss., en especial, pp. 117 y 123 y ss. Igualmente, LATORRE CHINER, N., "La independencia del corredor de seguros", en BATALLER GRAU, J., QUINTÁNS EIRAS, M^a R., VEIGA COPO, A.B., (Dir), La reforma del Derecho del Seguro, Thomson Reuters Aranzadi, Cizur Menor, Navarra, 2015, pp. 575 y ss.

⁸ VEIGA COPO, A.B., op. cit., p. 117. Igualmente, pp. 145 a 147.



autorización de la entidad con la que haya celebrado el contrato de agencia celebrar otro contrato distinto con otra entidad aseguradora para operar en determinados ramos, riesgos y contratos en los que no opere la entidad que autoriza. Las entidades aseguradoras deberán llevar un registro actualizado en el que consten inscritos los agentes de seguros exclusivos con los que se haya celebrado el contrato de agencia de seguros.

La condición con la que se actúa debe aparecer de forma destacada en la publicidad y en la documentación mercantil que se maneje (art. 145 RDLDS) y será imprescindible que tanto el agente persona física como la persona responsable de la actividad de distribución o, en su caso, las personas que formen parte del órgano de dirección responsable de la actividad de distribución, y todas las personas que participen directamente en la distribución de seguros, cumplan el requisito de honorabilidad comercial y profesional en los términos definidos en el art. 128.19 del RDLDS.

En esta categoría entran también los operadores de banca-seguros definidos por el art. 150 del texto y que puede ser igualmente exclusivos o vinculados.

2. Corredores

Frente a los agentes, los corredores se caracterizan por su independencia y desvinculación de las entidades aseguradoras, de tal modo que actúan, deben actuar, por cuenta e interés de sus clientes. El art. 155 del RDLDS señala que son corredores de seguros las personas físicas o jurídicas que realizan la actividad de distribución de seguros, ofreciendo asesoramiento independiente basado en un análisis objetivo y personalizado, a quienes demanden la cobertura de riesgos. Entender en qué consiste dicho asesoramiento constituye una de las claves —la clave fundamental, podría decirse— para entender la actividad del corredor. Se supone que ha de tratarse de un asesoramiento profesional e imparcial, sin presiones, realizado rigurosamente. En principio, no debería ofrecer la mejor póliza del mercado, sino la que realmente se ajuste a las necesidades del demandante de ese asesoramiento, así como la idoneidad del producto respecto al riesgo que corre,⁹ presentándole la mejor opción.¹⁰ Se trata además de un asesoramiento basado en un análisis objetivo lo que implica que debe prestarse sobre la base del análisis de un número suficiente de contratos de seguro ofrecidos en el mercado, sin requerirse un número mínimo,¹¹ de modo que pueda formular una recomendación personalizada, ateniéndose a criterios profesionales, como explicita el art. 175.2 del RDLDS.

La independencia de los corredores respecto a las entidades aseguradoras determina que sus relaciones se rijan por los pactos que libremente acuerden las partes que en ningún caso podrán afectar a aquella independencia, pues solo un sujeto independiente está en condiciones de prestar un servicio con objetividad,¹² mientras que las relaciones con los clientes también se regirán en primer lugar por tales pactos y, supletoriamente, por el régimen que en el Código de Comercio regula la comisión mercantil. Entendemos que rige plenamente

⁹ VEIGA COPO, A. B., op. cit., p. 132.

¹⁰ MUÑOZ PAREDES, J. M^a., "Los corredores de seguros en el anteproyecto de ley de distribución de seguros" en GIRGADO PERANDONES, P., (Dir), El contrato de seguro y su distribución en la encrucijada, Thomson Reuters Aranzadi, Madrid, 2018, pp. 243 y 244.

¹¹ Sobre la eliminación de la exigencia normativa que reclamaba el examen de al menos tres ofertas de varias entidades aseguradoras, vid., PÉREZ GARRIGUES, M., "El corredor de seguros persona física", (Dir), La distribución de seguros privados, Marcial Pons, Madrid, Barcelona, Buenos Aires, Sao Paulo, 2019, p. 332.

¹² MUÑOZ PAREDES, J. M^a., op. cit., p. 245. Dejamos a un lado los posibles vínculos accionariales del corredor con la entidad aseguradora, o de una entidad u otra empresa como un agente o un operador de banca seguros en una sociedad de correduría, cuestión de gran interés y que lógicamente puede afectar a dicha independencia. Vid., pp. 246 y ss.



para los corredores de reaseguro.

En todo caso, la situación del corredor en el esquema de la distribución de seguros ha determinado que los requisitos que se le exigen para el ejercicio de su actividad resulten más cualificados como puede contemplarse en la regulación correspondiente, entre ellos, la presentación de un programa de actividades que defina ramos y riesgos en los que centrará su actividad, así como los principios rectores y el ámbito territorial; la presentación, igualmente, de un programa de formación continua no solamente para sus colaboradores, sino también para el propio corredor, o una capacidad financiera determinada, aseguradoras que los importes abonados por los clientes se realizarán directamente en cuentas de pago de titularidad de aquellas, o que, en su caso, el corredor de seguros ofrezca al tomador una cobertura inmediata, además de los requisitos reflejados en el art. 157.¹³

Colaboradores de los mediadores

Tanto agentes como corredores podrán contar con los servicios de colaboradores externos -también dependientes, pero estos se acogen en la distribución directa¹⁴- a través de la celebración de un contrato mercantil para realizar actividades de distribución por cuenta de tales mediadores sin alcanzar esta condición, alcanzando esta actuación una singular importancia en el negocio de la mediación, sobre todo cuando se trata de colaboradores de los corredores.

Estos colaboradores externos, bien sean de agentes, bien de corredores, no podrán colaborar con otros mediadores de distinta clase. La colaboración con los agentes ha de aparecer reflejada en el correspondiente contrato de agencia de seguro en los términos que se acuerde con la entidad aseguradora, diseñando el alcance y el modo de llevar a cabo de dicha actividad, pero cualquiera que sea el mediador con el que colabore y el contenido del contrato que les vincule, no puede producirse una extralimitación de funciones que dé lugar a una sustitución de funciones por parte del colaborador, porque ello le convertiría en un mediador de seguros y la figura quedaría desvirtuada. Esta situación queda reforzada por la obligación que corresponde al colaborador de identificarse correctamente ante el cliente, además de proporcionarle los datos del completos del mediador para el que prestan sus servicios.¹⁵

El art. 137 del RDLDS precisa también que, en todo caso, la actividad que desplieguen no debe menoscabar en absoluto el deber de proporcionar información al cliente.

De la actividad que desarrollen responden los correspondientes mediadores pues deben realizarla bajo la dirección, régimen de responsabilidad administrativa, civil profesional, y régimen de capacidad financiera del mediador para el que actúen, sin perjuicio de a responsabilidad directa que les corresponde. En el caso de los colaboradores de los agentes, el art. 143 del RDLDS señala la asunción de las consecuencias de la responsabilidad civil profesional de las entidades aseguradoras por la actuación de los agentes y la de sus colaboradores externos, cuyo alcance debe preverse en el correspondiente contrato de seguro, sin que exista una previsión legal semejante para los colaboradores de los corredores.

III. LAS RELACIONES CON LA CLIENTELA

13 Sobre tales requisitos, vid., PÉREZ GARRIGUES, M., op. cit., pp. 337 a 343, en concreto, para el corredor persona física.

14 DÍAZ DE LA ROSA, A., "Los colaboradores de los distribuidores de seguros en el proyecto de Ley de distribución de seguros y reaseguros privados", en BATALLER GRAU, J y QUINTÁNS EIRAS, M^a R., (Dir.), La distribución de seguros privados, Marcial Pons, Madrid, Barcelona, Buenos Aires, Sao Paulo, 2019, pp. 158 a 161.

15 DÍAZ DE LA ROSA, A., op. cit., p. 169.



Como se ha señalado, el agente aparece frente al cliente como un mandatario de la entidad aseguradora que puede además hacer cumplir la obligación del pago de la prima para lo cual se establecen las correspondientes cautelas establecidas por el art. 142 del RDLDS, así como la utilización de cuentas separadas. En cierto modo puede afirmarse que la dimensión de sus relaciones con el cliente queda ensombrecida en comparación con las cuestiones que surgen en las relaciones entre el corredor y sus clientes.

Por su parte, el corredor puede vincularse con el cliente a través de los pactos que libremente establezca, aunque siempre deberá constar aquel por el que el cliente deba abonar honorarios profesionales al corredor por su actividad,¹⁶ subsidiariamente se aplicarán los preceptos que regulan la comisión mercantil (arts. 244 a 289 del Código de Comercio), puesto que se viene señalando que se trata del contrato más cercano y afín para que su regulación pueda ser utilizada como normativa supletoria. Sin embargo, también hay que destacar cómo hay aspectos del contrato de comisión que tienen un difícil encaje en esta relación que se prevé tenga un carácter estable y duradero, más allá de la mera celebración del contrato.¹⁷

A pesar de esta previsión normativa, ha de tenerse en cuenta que este tipo de relaciones no suelen documentarse por escrito y, particularmente, que resulta muy infrecuente la existencia de este tipo de pactos¹⁸, resulta especialmente importante que el cliente sepa que el pago de la prima por parte del tomador del seguro al corredor no se considera realizado a la entidad aseguradora, salvo que el corredor entregue al tomador el recibo de la prima, y que se requiere su consentimiento expreso para modificar la posición mediadora en el contrato de seguro que esté en vigor. La comunicación de este cambio de la posición mediadora por un corredor de seguros autorizado de modo expreso por el tomador y realizada en su nombre a la entidad aseguradora, surtirá la misma eficacia que si se realizara por el propio tomador, salvo que este indicase lo contrario. De este modo, aunque el texto sigue proclamando la libertad de pactos entre las partes, el legislador ya toma nota de la falta de equilibrio entre las partes¹⁹ al prever este tipo de disposiciones con la finalidad de proteger al cliente asegurado.

Una de las cuestiones que ha de tenerse también en cuenta en relación con este ámbito es la relativa al seguro de responsabilidad civil que ha de ser suscrito por los corredores y al que no se hace referencia alguna en el art. 156 del RDLDS cuando hubiera sido un oportuno un recordatorio además de su contemplación en el art. 157.1.g) como requisito para poder

16 PÉREZ GARRIGUES, M., op. cit., p. 349 y PUYALTO FRANCO, M^a J., "Las relaciones entre el corredor de seguros y sus clientes en el proyecto de Ley de distribución de seguros y reaseguros privados", (Dir.), La distribución de seguros privados, Marcial Pons, Madrid, Barcelona, Buenos Aires, Sao Paulo, 2019, p. 384.

17 Nuevamente, PÉREZ GARRIGUES, M., op. cit., p. 349. Opinión semejante manifiesta PUYALTO FRANCO, M^a J., "Las relaciones...", cit., p. 361, quien también se refiere a la resistencia a un encaje preciso en este tipo contractual, salvo en algún aspecto puntual, de las relaciones entre el corredor y el cliente. En este sentido, la autora mantiene "la calificación del negocio jurídico celebrado entre el corredor y su cliente como un contrato de servicios de información y asesoramiento profesional." Vid., p. 362. Vid, igualmente, de la misma autora, "Una propuesta de calificación jurídica de las relaciones de mediación de seguros entre el corredor y su clientela: el contrato de servicios de asesoramiento diseñado en el marco común de referencia del Derecho Contractual Europeo", en BATALLER GRAU, J., QUINTÁNS EIRAS, M^a R., VEIGA COPO, A.B., (Dir.), La reforma del Derecho del Seguro, Thomson Reuters Aranzadi, Cizur Menor, Navarra, 2015, pp. 665 y ss.

18 MUÑOZ PAREDES, J. M^a, "Las relaciones...", cit., p. 250. A ello debe añadirse que el régimen previsto para el contrato de corretaje en el proyectado Código mercantil, que hubiera aportado un régimen jurídico mucho más preciso para esta situación, no parece que vaya a entrar en vigor. El texto también incluye un precepto, el 584.2, destinado a regular el contrato de correduría de seguros sin delimitar su naturaleza jurídica mercantil, dedicándose más bien a describir la actividad a desarrollar por el corredor.

19 PUYALTO FRANCO, M^a J., "Las relaciones...", cit., p. 356. Junto a ello, y si se tiene en cuenta la regulación de carácter público a la que tiene que acogerse el corredor para poder desempeñar su actividad, pone de manifiesto que la libertad de pactos señalada vuelve a ponerse en cuestión.



figurar inscrito en el registro de corredores. Puede tratarse también de cualquier otra garantía financiera que cubra en todo el territorio de la Unión Europea las responsabilidades que pudieran surgir por negligencia profesional, con una cuantía de, al menos 1.300.380 euros por siniestro y, en suma, 1.924.560 euros para todos los siniestros correspondientes a un determinado año. Y en el caso de que el corredor de seguros ejerza su actividad en determinados productos bajo la dirección de otro corredor que asuma la total responsabilidad de los actos de aquel, deberá informar previamente por escrito de ello al cliente.

En el ámbito de estas relaciones han de tenerse en cuenta, igualmente, las prohibiciones aplicables a los mediadores de seguros²⁰ contempladas sin distinción por el art. 136. De este modo, como señala su letra a) del apartado 2, no podrá frente al cliente asumir ni directa ni indirectamente la cobertura de los riesgos de ninguna clase, ni tomar a su cargo siniestralidad alguna, objeto del contrato, siendo nulo todo pacto en contrario. Por tanto, no pueden ofrecer a la clientela una apariencia de cobertura y asunción de riesgos que es precisamente la actividad a desarrollar por las entidades aseguradoras. Tampoco podrán celebrar o modificar en nombre de su cliente un contrato de seguro sin su consentimiento, ni imponer directa o indirectamente la celebración de un contrato de seguro, interdicción esta última que también podría plantearse respecto a las compañías aseguradoras, pero que parece más propia de ser aplicable frente a los clientes.

También han de tenerse en cuenta las obligaciones reflejadas en este mismo precepto, en concreto, en sus apartados 3 y 4. A la primera ya se ha hecho mención en la referencia del mediador como depositario de las cantidades entregadas por los clientes. Además, el mediador de seguros deberá acreditar que los fondos pertenecientes a los clientes son transferidos a través de cuentas de clientes completamente separadas del resto de recursos económicos del mediador, en las que únicamente se gestionen recursos económicos de aquellos.

En el ámbito de las relaciones con la clientela ha de prestarse especial atención a la obligación de informar a los asegurados a la hora de celebrar un contrato de seguro. Se impone así una obligación con carácter previo, precontractual, con el objetivo de que el asegurado pueda prestar correctamente su consentimiento al contrato persiguiéndose el incremento de la transparencia en el mercado de seguros como garantía de confianza, estabilidad y buena comercialización de los productos, en línea con el resto de mercados financieros y tratando de revertir en lo posible la característica y aún constante asimetría informativa en la que se encuentran las contrapartes contractuales en estas relaciones a través del mayor conocimiento del cliente por parte del distribuidor. Pero además en las relaciones de los mediadores con los clientes también resulta imprescindible hacer referencia a la remuneración a percibir por los mediadores y de forma más concreta a los posibles conflictos de interés que pueden surgir entre el corredor y sus clientes.

1. Las obligaciones de información en general y el documento de información previa en particular

El nuevo texto regula en dos preceptos separados la información que han de presentar los mediadores de seguros y, como novedad, las entidades aseguradoras. De este modo, la información que tiene que proporcionar el mediador de seguros antes de la celebración del contrato de seguro se estipula en términos semejantes a los que se contemplaban por el art. 42 de la derogada Ley 26/2006, debiéndose informar sobre un conjunto de datos antes de

²⁰ Vid., al respecto, VEIGA COPO, A. B., op. cit., pp. 141 a 145.

la celebración del contrato de seguro, junto con la obligación de informar de posibles modificaciones si a lo largo de su duración la información inicialmente proporcionada sufriera cambios. El art. 173 del RDLDS, que regula esta materia, ha ampliado la información requerida haciendo un especial hincapié en los datos que se han de proporcionar sobre la condición en la que actúa el mediador y, sobre todo, en relación a la retribución a recibir. También recoge este art. 173 una referencia temporal al exigir que los datos se proporcionen con la suficiente antelación. Se trata este de un concepto que si bien es cierto no se encuentra definido ni en IDD ni en el RDLDS, sí aparece recogido en otras normas con carácter expreso, como sucede con MiFID II y el Reglamento PRIPs.²¹

En consecuencia, con anterioridad a la celebración del contrato de seguro en el que participe acercando posturas, el mediador deberá proporcionar al cliente con suficiente antelación, un conjunto de datos ciertamente amplio, situándose en primer lugar la propia identificación del mediador y su condición como tal, además de su dirección, pues resulta fundamental para el tomador del seguro conocer el tipo de mediador con el que va a mantener una relación, al objeto de valorar la selección que ha realizado y, en consecuencia, el tipo de información que le tiene que proporcionar. Estas circunstancias están muy relacionadas con la necesidad de informar sobre si se ofrece o no algún tipo de asesoramiento sobre el objeto de la mediación y tal y como se encuentra definido en el art. 128.15, como “recomendación personalizada hecha a un cliente, a petición de éste o a iniciativa del distribuidor de seguros, respecto de uno o más contratos de seguro”, sin que la norma establezca en principio diferencias definidas en función del tipo de intermediario de que se trate. En este sentido, no cabe duda que concretar el tipo de asesoramiento que deben prestar los distintos tipos de intermediarios de seguros y, por ende, el tipo de venta que se realiza, es un dato necesario para lograr una mayor transparencia, ya que podemos encontrarnos ante situaciones muy diversas.²² Se trata, por tanto, de una cuestión de fundamental importancia si se tiene en cuenta que la calidad del asesoramiento que realiza es uno de los principales rasgos distintivos de los corredores de seguros como intermediarios independientes, tal y como ya se ha podido comprobar.

La información también ha de versar sobre los procedimientos existentes para la formulación de quejas sobre la actuación del mediador y los relativos a la resolución extrajudicial de conflictos entre las partes. Se ha de indicar también el registro en el que el mediador se encuentre inscrito y el modo en que se puede realizar la comprobación de la inscripción

²¹ AA VV: “Insurtech, retos y desafíos de cara a la nueva distribución y contratación de seguros”, Revista Española de Seguros, 2017, núm. 169, págs. 81 y 82. En concreto, el Considerando 83 de MiFID II dispone: “A la hora de determinar qué se entiende por suministrar información con suficiente antelación respecto de un momento contemplado en la presente Directiva, la empresa de servicios de inversión debe tener en cuenta, a la luz de la urgencia de la situación, el tiempo que necesita el cliente para leer y comprender la información antes de tomar una decisión de inversión. Es probable que el cliente necesite más tiempo para examinar información sobre un producto o servicio complejo o con el que no esté familiarizado o un producto o servicio con el que no tenga experiencia, que para reflexionar sobre un producto más sencillo o más familiar o con el que el cliente haya tenido ya experiencia.”

También se refiere a esta cuestión el Considerando 26 del Reglamento PRIPs: “A fin de que el inversor minorista pueda tomar una decisión de inversión informada, debe exigirse a las personas que asesoran sobre productos empaquetados o basados en seguros o que los venden que faciliten el documento de datos fundamentales con la suficiente antelación antes de que se realice cualquier operación. Este requisito debe aplicarse con independencia de dónde y de qué modo tenga lugar la operación. No obstante, si la operación se realiza utilizando medios de comunicación a distancia, el documento de datos fundamentales puede entregarse inmediatamente después de la realización de la operación, a condición de que no sea posible facilitar dicho documento por adelantado y de que el inversor minorista dé su consentimiento...”

²² Vid., QUINTÁNS EIRAS, M^a R.: “De la mediación a la distribución de seguros: la nueva Directiva 2016/1997”, Revista General de Derecho Europeo, 2016, núm. 39, pág. 13.

con el objetivo de garantizar la categoría profesional del sujeto que vende el seguro. Y, por supuesto, información relativa al tratamiento de los datos personales del cliente de conformidad con lo establecido en los arts. 203 y 204 del RDLDS.

Parte de la información que se ha de suministrar con carácter previo está directamente relacionada con la entidad aseguradora y la posible relación existente con el mediador con el objeto de evitar posibles conflictos de interés y no lesionar los de los clientes; en concreto, el texto se refiere a la posibilidad de que el mediador posea una participación directa o indirecta del 10 por ciento o superior de los derechos de voto o del capital en una entidad aseguradora determinada, o si una entidad aseguradora determinada o una empresa matriz de dicha entidad posea una participación directa o indirecta del 10 por ciento o superior de los derechos de voto o del capital del mediador de seguros.

En este ámbito se exige también determinar cómo actúa el mediador, lo cual no es ni mucho menos una cuestión intrascendente y superflua, sino todo lo contrario, por la enorme confusión en la que se mueven los clientes tal y como la práctica se ha ocupado de poner de manifiesto. Ha de comunicarse, por tanto, si lo hace en representación del cliente o, por el contrario, actúa en nombre y por cuenta de la entidad aseguradora, para conocer de este modo el grado de vinculación del mediador con la entidad, respecto a la que se realizan las precisiones pertinentes en relación al tipo de intermediario de que se trate.

De fundamental importancia es también la exigencia reflejada en el art. 173.1.i) según la cual, y en relación al contrato ofrecido o sobre el que se ha asesorado, se ha de detallar si se facilita dicho asesoramiento basándose en un análisis objetivo y personalizado. El legislador parece estar refiriéndose en este caso a la venta asesorada según el art. 175.2, de modo que estaríamos ante la figura del corredor de seguros, diferenciándose en su caso del agente de seguros vinculado, con la problemática que plantea esta diferenciación, que habrá de girar en torno a una situación de dependencia o no respecto a las entidades aseguradoras, lo que no deja de ser ambiguo, siendo este uno de los motivos por los que se ha estado reclamando del legislador no una simple transposición de la directiva, sino un reflejo de las circunstancias y situaciones existentes en el mercado español.

El precepto en cuestión, continúa señalando que, si el mediador está contractualmente obligado a realizar actividades de mediación de seguros exclusivamente con una entidad o, en su caso, autorizado con varias entidades, deberá informar de los nombres de dichas entidades aseguradoras. Por el contrario, si no está contractualmente obligado a realizar actividades de distribución de seguros con una o varias entidades aseguradoras y además no facilita asesoramiento basándose en un análisis objetivo y personal, en este caso deberá informar de los nombres de las entidades aseguradoras con las que pueda realizar, o de hecho realice, actividades de seguros en el producto de seguro ofertado —se supone que estamos ante un agente de seguros exclusivo— sin que de nuevo el legislador sea la suficientemente claro sobre el qué tipo de mediador al que pretende referirse proporcionando esta concreta información.

Como puede apreciarse, el legislador también obliga a informar de la situación concreta en la que se encuentra el mediador y la forma en la que trabaja en el mercado, aunque, como ya se ha señalado y ahora se reitera, es cierto que debería haber adaptado de una forma más ajustada las exigencias de la directiva comunitaria a la concreta realidad del mercado de mediación de seguros español.

De forma particular, y como contenido de la obligación de informar, el documento de



información previa en el contrato de seguro distinto del seguro de vida (Insurance Product Information Document IPID), reflejado en el art. 176 RDLDS,²³ constituye una de las principales novedades en esta materia y puede convertirse en un importante instrumento para facilitar las relaciones entre los mediadores y sus clientes, si bien es cierto que su contenido está estandarizado y no puede dejarse a la libre voluntad de las partes si bien es cierto que no es obligatorio cuando se trate de grandes riesgos.

Se trata de un documento normalizado previsto para que los distribuidores proporcionen una información estandarizada y que supone un importante avance en la consecución de la ansiada transparencia en el sector, únicamente para cuando se distribuyan productos de seguro distintos al seguro de vida. Llama la atención que este requerimiento solo tenga lugar en relación a estos seguros distintos al de vida y de la distribución de productos de inversión basados en seguros, pero la idea en la que se basa el IPID es mejorar la manera en que se venden los productos de seguro para que aporten beneficios reales a los consumidores en la línea de los seguros de vida ahorro o productos de inversión basados en seguros y que no sean los únicos a los que se apliquen nuevas exigencias de información, teniendo en cuenta además que tradicionalmente se les venía exigiendo una información mucho más exhaustiva y en el caso concreto del IPID la exhaustividad no es el principio a utilizar.

Las autoridades europeas se han propuesto que la venta de pólizas de hogar o autos, es decir, de los seguros generales, también gane en transparencia y por eso se va a implantar un folleto que reúna los datos clave que los clientes deben recibir en cualquier país de la Unión antes de la contratación, con independencia del tipo de venta que se lleve a cabo y, por tanto, si hay asesoramiento o no por parte del distribuidor. Se trata, en consecuencia, de un documento general, no personalizado.²⁴ Una cuestión fundamental es que la longitud máxima del IPID debe ser, al imprimirse, de dos páginas A4 o, si se demuestra necesario, hasta tres páginas del mismo tamaño.

La finalidad es proporcionar a los clientes información sobre el producto que sea fácil de leer, comprender y comparar (la información que no es comparable, no sirve de mucho, realmente) para lo cual debe utilizarse un diseño, una estructura y un formato comunes a la hora de presentar la información exigida. En particular se fomenta la utilización de iconos o símbolos. Además, se señala, la información sobre posibles adiciones o coberturas opcionales no debe ir precedida de marcas de verificación, cruces o signos de exclamación.

²³ Y regulado por el Reglamento de ejecución (UE) 2017/1469 de la comisión de 11 de agosto de 2017 por el que se establece un formato de presentación normalizado para el documento de información sobre productos de seguro.

Puede consultarse al respecto la Guía de buenas prácticas en el uso terminológico utilizado en el documento de información de productos de seguros no vida elaborada por la Asociación Empresarial del Seguros, UNESPA: <http://unespa-web.s3.amazonaws.com/main-files/uploads/2018/07/Guia-buenas-practicas-terminos-seguros-no-vida-FINAL.pdf>

Vid., al respecto, PEÑAS MOYANO, M.J., "Obligaciones generales de información", en BATALLER GRAU, J y QUINTÁNS EIRAS, M^a R., (Dir.), La distribución de seguros privados, Marcial Pons, Madrid, Barcelona, Buenos Aires, Sao Paulo, 2019, pp. 598 y ss.

²⁴ IDD (art. 20. 6. 7 y 8) exige, pues, que los productores de productos de seguro distintos del seguro de vida enumerados en el anexo I de la Directiva 2009/138/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (Solvencia II) elaboren un documento normalizado de información sobre el producto de seguro en el que se facilite a los clientes la información necesaria acerca de dichos productos, a fin de que el cliente pueda tomar una decisión con conocimiento de causa, cuyo contenido aparece reflejado en su art. 20.8. Permite además a los Estados miembros la posibilidad de exigir una información más estricta que la que aquí recogida. En todo caso, la norma que contempla dicho documento es el Reglamento de ejecución (UE) 2017/1469 de la Comisión, de 11 de agosto de 2017, por el que se establece un formato de presentación normalizado para el documento de información sobre productos de seguro, que ha sido adoptado como un reglamento de aplicación directa.



La intención, pues, es que los datos aparezcan agrupados con concisión y sencillez, de modo que utilizado correctamente el documento puede contribuir de forma decisiva a que los asegurados no se vean perjudicados por cláusulas negativas limitativas y sorprendentes.

Se pretende también que este documento informativo permita la comparación de diferentes seguros para que el cliente pueda tomar una decisión de compra informada, incluso sin contar con muchos conocimientos sobre este tipo de productos. En ningún caso, eso sí, el IPID reemplazará la documentación contractual que se proporciona con una póliza de seguro para garantizar con ello la exigencia de brevedad y también de independencia. Por tanto, cualquier personalización del cliente se hará a través de los términos y condiciones de la póliza y no en el folleto.

La elaboración de tal documento compete a la empresa de seguros correspondiente o, como establece la exposición de motivos de IDD, en aquellos Estados miembros en los que el mediador de seguros diseñe el producto de seguro, a dicho intermediario. El mediador de seguros debe explicar al cliente las características esenciales de los productos que vende y, por lo tanto, su personal debe disponer de los recursos y el tiempo necesarios para ello.

En consecuencia, antes de la celebración de un contrato de seguro, el tomador posible debería recibir dos notas informativas: una de ellas ha de incluir información sobre el mediador de seguros o sobre la entidad aseguradora que realiza la actividad de distribución directamente; en la otra nota informativa que pasa a denominarse documento de información previa, se va a incluir la información correspondiente sobre el producto de seguro, de forma particular, las razones por las cuales dicho producto es el que mejor se ajusta a las necesidades del potencial tomador.

2. La remuneración por los clientes

Con carácter general también es obligación del distribuidor de seguros proporcionar al cliente, antes de la celebración del contrato de seguro, información sobre la remuneración recibida. Esta obligación se completa para el caso de los mediadores de seguro. Así, el art. 173 del RDLDS amplía la información requerida haciendo un especial hincapié en los datos que se han de proporcionar sobre la condición en la que actúa el mediador y, sobre todo, en relación a la retribución a recibir.

En consecuencia, la remuneración de los mediadores por los clientes es un aspecto fundamental a tener en cuenta, encontrándose totalmente vinculado con el deber de información, ya que se debe informar al cliente, antes de la celebración del contrato de seguro, acerca de la naturaleza de la remuneración recibida en relación con el mismo.²⁵ Por tanto, se contempla la obligación de informar si en relación con el contrato trabajan a cambio de un honorario, de una comisión, de cualquier otro tipo de remuneración, incluida cualquier posible ventaja económica ofrecida u otorgada en relación con el contrato de seguro, o sobre la base de una combinación de cualquiera de los tipos de remuneración.

Es imprescindible también informar sobre la base de cálculo que se utiliza para su concreción. En particular, cuando el cliente acuerde por escrito con el mediador de seguros el abono de honorarios, este informará al cliente del importe de los mismos o, cuando ello no sea posible, el método para calcularlos.

Sobre lo que no es preciso dar datos, pues, como en algún momento se exigió en los traba-

²⁵ La remuneración es definida en el art. 128.8 del RDLDS como “[T]oda comisión, honorario o cualquier otro pago, incluyendo cualquier posible ventaja económica o cualquier otro beneficio o incentivo, de carácter financiero o no, ofrecidos u otorgados en relación con actividades de distribución de seguros o de reaseguros.”



jos de elaboración de la directiva y teniendo en cuenta las importantes críticas que esta obligación recibió durante dicho proceso de elaboración,²⁶ es sobre la cantidad exacta a percibir, y ni mucho menos se prevé que la información sobre la remuneración deba hacerse de forma que pudiese realizarse una comparación entre los intermediarios y los aseguradores directos.

Esta cuestión que tantas fricciones causó entre la Comisión y los mediadores, finalmente ha salido adelante en el modo que señalamos y, a pesar de que las exigencias iniciales han quedado bastante desdibujadas, se considera un importante avance en la protección de los consumidores y en el aumento de la transparencia, poniendo de manifiesto que la información tiene un coste. Se mantiene, sin embargo, la práctica habitual consistente en que el cliente no recibe el desglose entre el precio de la prima y el precio pagado por servicio del mediador, por lo que continua sin conocer el coste concreto de tales servicios con carácter general.

En todo caso, está previsto que la incorporación de esta información permita a los clientes realizar la elección más adecuada del tipo de mediador que mejor puede atender sus intereses, pues no debe dejarse a un lado que la remuneración es una de las cuestiones fundamentales, junto al asesoramiento, que caracterizan a la figura de los corredores de seguro. Se considera además que la inclusión de este concepto en el precio del seguro va a dar lugar a un importante incremento de la competencia en el sector de la distribución al garantizar la recepción de una información más amplia sobre los productos y los costes. Proporcionar información sobre la retribución también va a facilitar a los consumidores realizar una comparación de coberturas y precios del seguro en los distintos canales de distribución, así como un conocimiento más completo de los servicios prestados por el intermediario y los costes correspondientes.

En particular, el art. 173 exige en torno a la naturaleza de la remuneración detallar si los mediadores trabajan a cambio de un honorario, esto es, cuando la remuneración es abonada directamente por el cliente, en cuyo caso estaremos ante un corredor, o si la actividad se realiza a cambio de una comisión de algún tipo en el supuesto de que la remuneración está incluida en la prima del seguro. En este caso, la información ha de ser especialmente clara para evitar cualquier distorsión de la competencia así como posibles conflictos de interés en el supuesto de que estemos ante el pago de un servicio de forma indirecta por parte del cliente, como un posible recargo en la prima que se destine a la comisión que recibe el corredor.²⁷

También se ha informado cuando se trabaja a cambio de cualquier otro tipo de remuneración, incluida cualquier posible ventaja económica ofrecida u otorgada en relación con el contrato de seguro o sobre la base de una combinación de cualquiera de los tipos anteriores de remuneración. Eso sí, hay que tener en cuenta que, cuando el cliente acuerde por escrito con el mediador de seguros el abono de determinados honorarios, éste informará al cliente

²⁶ Vid., SIERRA NOGUERO, E.: “La remuneración del mediador de seguros en la propuesta de nueva directiva de mediación de seguros”, en QUINTÁNS EIRAS, M^a R., (Dir.), Estudios sobre Mediación de Seguros Privados, Thomson Reuters Aranzadi, Madrid, 2013, págs. 291 y ss, en particular, 324 y ss. Dichas críticas aparecen relacionadas con el exceso de requisitos exigidos a los mediadores y también con la posibilidad de complicar la percepción que el consumidor va a tener de lo que está pagando por la obtención del servicio. A ello deben añadirse los costes que la implantación de estos deberes de información va a suponer en la práctica. Vid., igualmente, QUINTÁNS EIRAS, M^a R.: “De la mediación a la distribución...”, cit., en particular, págs. 18 y ss, quien aboga por un tratamiento diferenciado en función del tipo de intermediario de intervenga en la celebración del contrato. Sin embargo, añade, que en el caso de los agentes de seguros u operadores de banca-seguros, ya sea su actuación en exclusiva o vinculados, la remuneración la paga la compañía aseguradora, sin que exista inconveniente alguno para que este dato se traslade al cliente, pero sin creer que esta información aporte mayor protección a los asegurados.

²⁷ QUINTÁNS EIRAS, M^a R.: “De la mediación a la distribución...”, cit., pág. 20.



del importe de dicho honorario, en cuyo caso sí estaríamos ante un desglose concreto de los conceptos, o, cuando ello no sea posible, el método para calcularlo.

Además de esta información previa, durante la vigencia del contrato de seguro el mediador deberá proporcionar al cliente información sobre su remuneración en dos supuestos en concreto: por un lado, cuando no tenga lugar cambio alguno en el contrato de seguro, en tal caso, si con posterioridad a la celebración del contrato el cliente efectúa en virtud del mismo algún pago distinto de las primas periódicas y los pagos previstos, se le facilitará también información sobre cada uno de los pagos hechos. Por otro lado, si se produjese alguna modificación en el contrato de seguro, entonces el mediador deberá informar al cliente con ocasión de la modificación o prórroga del contrato si se han producido alteraciones en la información inicialmente suministrada, tanto en lo que se refiere a la remuneración del mediador, como a la modificación de cualquier otro dato exigido por este artículo.

En el caso de los corredores, estos y los clientes pueden acordar por escrito que la remuneración del corredor incluya honorarios profesionales que se facturen directamente al cliente, en cuyo caso se expedirá una factura independiente por dichos honorarios de forma separada al recibo de la prima emitido por la entidad aseguradora.

Ha de destacarse también la prohibición específica que en materia de retribución de los mediadores se recoge en el art. 136.d) del RDLDS para impedir que se añadan recargos a los recibos de prima emitidos por las entidades aseguradoras, siendo nulo cualquier pacto en contrario.

3. Relaciones del corredor con los clientes: conflictos de interés.

Uno de los objetivos perseguidos por IDD²⁸ es evitar que se produzcan conflictos de interés con la clientela para lo cual ha introducido disposiciones específicas que identifiquen tales conflictos y al mismo tiempo procurar una gestión eficaz en el caso de que finalmente surjan. Tales conflictos son más propios de la intermediación de los corredores, puesto que actúan como asesores del asegurado, pero al mismo tiempo como canal de distribución de los productos de la entidad aseguradora, de modo que la colisión de intereses entre la actuación objetiva del mediador y sus intereses de naturaleza comercial son frecuentes en la práctica²⁹ y deben ser evitados.

En este ámbito, uno de los aspectos más importantes y problemáticos a tener en cuenta, puesto que en relación con él van a aparecer el mayor número de conflictos de interés, es precisamente el relativo a la remuneración al que ya se ha hecho referencia. Se entiende además que la transparencia en la revelación de la información que se considera relevante por parte de los mediadores sobre la remuneración percibida y los servicios prestados puede mitigar los conflictos de interés.³⁰ Se considera, sin embargo, que, si bien los principios señalados son aplicables a todos los mediadores, su encaje resulta más creíble en relación a los corredores de seguros que son los que deben ofrecer un producto que se ajuste a las necesidades del cliente, más que a los agentes u operadores de banca-seguros, puesto que al

28 El considerando 39 de IDD señala de forma muy oportuna que “[L]a continua ampliación de la gama de actividades que muchos intermediarios y empresas de seguros desarrollan simultáneamente ha incrementado las posibilidades de que surjan conflictos de intereses entre esas diferentes actividades y los intereses de sus clientes. Por ello, resulta necesario establecer normas que garanticen que tales conflictos de intereses no lesionen los intereses del cliente.”

29 QUINTÁNS EIRAS, M^a R., “Información y conflicto de intereses en la comercialización de seguros”, en GIRGADO PERANDONES, P., (Dir), El contrato de seguro y su distribución en la encrucijada, Thomson Reuters Aranzadi, Madrid, 2018, p. 222.

30 QUINTÁNS EIRAS, M^a R., “Información y conflicto...” cit., p. 195.



contenido de la información a proporcionar por el agente de una compañía no se le presume la misma naturaleza que la que ha de proporcionar un corredor.

También, como consecuencia de la vinculación existente entre los posibles conflictos de interés y las políticas de retribución de los distribuidores de seguros, y con la finalidad de evitar que tenga lugar dicha confrontación, se establecen exigencias dirigidas a impedir que los mediadores puedan ser remunerados o remunerar a sus empleados de un modo que afecte a las obligaciones establecidas para velar por los intereses de los clientes. Así, no podrán ser remunerados ni podrán evaluar el rendimiento de sus empleados a través de un sistema de remuneración, de objetivos de ventas o de otra clase, de modo que entre en conflicto con su obligación de actuar en el mejor interés de sus clientes, esto es, no podrán incentivar o recomendar la contratación de un seguro diverso de aquél que se adapte de mejor forma a las necesidades del cliente. En definitiva, se les prohíbe recomendar un producto que les procure un mayor incentivo en su retribución, y en detrimento de aquel que más satisfactoriamente se va a adaptar a lo requerido por el cliente, aunque le suponga una menor remuneración. De nuevo hay que señalar que esta situación, aunque se aplica a todos los mediadores, se pone particularmente de manifiesto en relación con los corredores que, como cuestión clave que es, puede comprometer la objetividad que les caracteriza.

Evitar los conflictos de interés se convierte en una cuestión clave dentro del mercado de la distribución de seguros y ofrecer información sobre la remuneración de los mediadores es uno de los modos fundamentales para evitar tales situaciones de confrontación y conseguir mayor transparencia en el sector asegurador. Por este motivo, los sistemas de retribución y transparencia en torno a ellos ha sido tradicionalmente uno de los caballos de batalla de la distribución de seguros.³¹

IV. LAS RELACIONES CON LA ENTIDAD ASEGURADORA

Las relaciones de los mediadores de seguros con la entidad aseguradora son de diferente naturaleza según el tipo de mediador de que se trate. En el caso de los agentes de seguros se trata de una relación contractual de agencia, en el que las partes pueden establecer, en principio, el contenido que acuerden libremente, aunque de la lectura del art. 141 puedan apreciarse las cuestiones que necesariamente han de reflejarse en tal contrato, como la relativa a la retribución, y cómo ha de procederse en caso de su extinción de la relación contractual.

También en el caso de los corredores, el precepto al que ya nos hemos referido en otras ocasiones, el art. 156 del RDLDS, establece que estas relaciones se regirán por los pactos que las partes acuerden libremente, sin que en ningún caso puedan afectar a su independencia, y sin contemplar ninguna remisión a una posible regulación supletoria, como sucede en otras ocasiones. Por tanto, el nuevo texto sigue sin imponer y sin prohibir esta relación entre el corredor y las compañías pero no ha solucionado los posibles problemas que puede plantear, entre ellos, la posibilidad de optar a una posible indemnización en caso de extinción de la citada relación por los clientes con los que el corredor se ha relacionado, como sucede con la categoría de los agentes, algo que tendría cabida en este relación atípica y sui generis, y por lo general estable,³² sin afectar a la independencia del corredor. Sí resulta claro que en el contrato no podría pactarse la asunción de la responsabilidad civil del corredor por parte de la entidad, ni tampoco que este se ocupe de la formación de los empleados o colaboradores

31 QUINTÁNS EIRAS, M^a R., “Información y conflicto de intereses...” cit., p. 224.

32 GARRIGUES PÉREZ, M., op. cit., pp. 329 y 344 y ss.



externos del corredor. En el supuesto de que la remuneración sea percibida de la entidad aseguradora esta ha de revestir la forma de comisión.

También en este ámbito de las relaciones con la entidad aseguradora han de tenerse en cuenta algunas de las prohibiciones aplicables a los mediadores de seguros³³ contempladas por el art. 136.2, especialmente, las reflejadas en sus letras a), b) y c). Así, no podrá asumir ni directa ni indirectamente la cobertura de ninguna clase de riesgos ni tomar a su cargo, en todo o en parte, la siniestralidad objeto del seguro, siendo nulo todo pacto en contrario frente al asegurador, también frente al cliente como se ha señalado, porque ello supondría claramente una extralimitación de su actividad de intermediación cualquier que sea el tipo de mediador de que se trate que va mucho más allá de su capacidad para gestionar el siniestro. Los mediadores, lógicamente, también tienen prohibido realizar la actividad de distribución en favor de entidades aseguradoras que no cumplan los requisitos legalmente exigidos para operar en España o que actúan transgrediendo los límites de la autorización concedida. Tampoco pueden utilizar en su denominación social y en la publicidad e identificación de sus operaciones mercantiles expresiones que estén reservadas a las entidades aseguradoras o reaseguradoras que puedan inducir a confusión con ellas. Al contrario, debe aparecer claramente la denominación distintiva del tipo de mediador de que se trate.

Igualmente, respecto a los agentes de seguros hay que destacar otra prohibición³⁴ recogida en este caso en el art. 141.4, quienes no podrán promover el cambio de entidad aseguradora en todo o en parte de la cartera de los contratos de seguros por ellos distribuidos, puesto que ni son los propietarios de la cartera ni han sido parte contratante en su celebración, ni tampoco podrán realizar, sin consentimiento de la entidad aseguradora, actos de disposición sobre su posición mediadora en dicha cartera a favor de otro agente.

Al mediador se le considera, además, estableciéndolo como una obligación de carácter general, depositario de las cantidades entregadas por las entidades aseguradoras en concepto de indemnizaciones o reembolso de las primas destinadas a sus clientes.

V. ALGUNA CONSIDERACIÓN FINAL

Las categorías clásicas de mediadores con sus principales elementos distintivos se han mantenido en el RDLDS y con ellas algunos de los problemas que se venían arrastrando en el ejercicio de su actividad mediadora, al perpetuar el legislador un régimen asimilable al preexistente. Sucede así, fundamentalmente, al perfilar las relaciones de los corredores de seguros tanto con la clientela como con la entidad aseguradora en las que no se ha producido ningún avance esencial. Sí es cierto que al reforzarse la transparencia informativa y detallarse en el texto un régimen jurídico más amplio sobre los deberes generales de información y normas de conducta, en particular, con las precisiones exigidas sobre la remuneración de los mediadores, permite una mayor delimitación de tales relaciones, evitar posibles conflictos de interés al tiempo que rehuir situaciones en las que el mediador no actúe en el mejor interés de su cliente.

A pesar de ello, hubiera sido deseable una intervención más profunda del legislador que tuviera en cuenta además las características específicas de la mediación en nuestro país, lo que redundaría también en una mayor seguridad jurídica y protección de los clientes asegurados.

³³ Vid., al respecto, VEIGA COPO, A. B., op. cit., pp. 141 y 142.

³⁴ Siendo muy acertada la crítica de VEIGA COPO, A. B., op. cit. p. 145, por la renuncia del legislador en el RDLDS a unificar en un único precepto las prohibiciones generales y particulares que afectan a los mediadores.



BIBLIOGRAFÍA

- AA VV, “Insurtech, retos y desafíos de cara a la nueva distribución y contratación de seguros”, *Revista Española de Seguros*, 2017, enero-marzo, núm. 169
- DÍAZ DE LA ROSA, A., “Los colaboradores de los distribuidores de seguros en el proyecto de Ley de distribución de seguros y reaseguros privados”, en BATALLER GRAU, J y QUINTÁNS EIRAS, M^a R., (Dir.), *La distribución de seguros privados*, Marcial Pons, Madrid, Barcelona, Buenos Aires, Sao Paulo, 2019, pp. 149-185
- GIRGADO PERANDONES, P., “Transparencia y deberes de información en la actividad profesional del mediador de seguros. A propósito de la nueva Directiva de Distribución de Seguros”, *La Ley Mercantil*, 2016, enero, núm. 21, pp. 1-19
- LATORRE CHINER, N., “La independencia del corredor de seguros”, en BATALLER GRAU, J., QUINTÁNS EIRAS, M^a R., VEIGA COPO, A.B., (Dir.), *La reforma del Derecho del Seguro*, Thomson Reuters Aranzadi, Cizur Menor, Navarra, 2015, pp. 575-591.
- MUÑOZ PAREDES, J. M^a., “Los corredores de seguros en el anteproyecto de ley de distribución de seguros” en GIRGADO PERANDONES, P., (Dir), *El contrato de seguro y su distribución en la encrucijada*, Thomson Reuters Aranzadi, Madrid, 2018, pp. 243-257
- PEÑAS MOYANO, M.J., “Obligaciones generales de información”, en BATALLER GRAU, J y QUINTÁNS EIRAS, M^a R., (Dir.), *La distribución de seguros privados*, Marcial Pons, Madrid, Barcelona, Buenos Aires, Sao Paulo, 2019, pp. 581-606
- PÉREZ GARRIGUES, M., “El corredor de seguros persona física”, (Dir.), *La distribución de seguros privados*, Marcial Pons, Madrid, Barcelona, Buenos Aires, Sao Paulo, 2019, pp. 327-354
- PUYALTO FRANCO, M^a J., “Una propuesta de calificación jurídica de las relaciones de mediación de seguros entre el corredor y su clientela: el contrato de servicios de asesoramiento diseñado en el marco común de referencia del Derecho Contractual Europeo”, en BATALLER GRAU, J., QUINTÁNS EIRAS, M^a R., VEIGA COPO, A.B., (Dir.), *La reforma del Derecho del Seguro*, Thomson Reuters Aranzadi, Cizur Menor, Navarra, 2015, pp. 665-693
- PUYALTO FRANCO, M^a J., “Las relaciones entre el corredor de seguros y sus clientes en el proyecto de Ley de distribución de seguros y reaseguros privados”, (Dir.), *La distribución de seguros privados*, Marcial Pons, Madrid, Barcelona, Buenos Aires, Sao Paulo, 2019, pp. 355-385
- QUINTÁNS EIRAS, M^a R., “De la mediación a la distribución de seguros: la nueva Directiva 2016/1997”, *Revista General de Derecho Europeo*, 2016, núm. 39, pp. 1-22
- “Información y conflicto de intereses en la comercialización de seguros”, en GIRGADO PERANDONES, P., (Dir), *El contrato de seguro y su distribución en la encrucijada*, Thomson Reuters Aranzadi, Madrid, 2018, pp. 193-241
- SIERRA NOGUERO, E., “La remuneración del mediador de seguros en la propuesta de nueva directiva de mediación de seguros”, en QUINTÁNS EIRAS, M^a R., (Dir.), *Estudios sobre Mediación de Seguros Privados*, Thomson Reuters Aranzadi, Madrid, 2013, pp. 291-330
- VEIGA COPO, A.B., “Clases de distribuidores de seguros”, en BATALLER GRAU, J y QUINTÁNS EIRAS, M^a R., (Dir.), *La distribución de seguros privados*, Marcial Pons, Madrid, Barcelona, Buenos Aires, Sao Paulo, 2019, pp. 107-147

