

JOSÉ LUIS OCÓN ESCUDERO. Director General de MBASC Consultancy, SL

# Realidades para el mercado asegurador: la nueva Ley de Mediación

**Después de casi dos años, hace unas pocas semanas se obtuvo la aprobación definitiva por el Congreso de los Diputados de la nueva Ley de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados, en concreto el Pleno del Congreso aprobó el texto final el pasado día 22 de junio de 2006.**

**A**l igual que todos los gobernantes que son reconocidos y recordados a lo largo de la historia, bien por sus mejores o peores intervenciones, también en ocasiones lo son por las reglas y ordenaciones que en cada momento de su tiempo impusieron o trataron de imponer, y es bien por ellos o bien por ellas por los que le son asignados un adjetivo calificativo, que aunque no siempre se corresponde con la realidad y en cualquier caso depende de la bondad que hubiera tenido el encargado de tal misión, al final se recuerda más en la historia aquel personaje o aquel suceso por su adjetivo calificativo que por su nombre real. En este caso, y debido al contexto y situaciones que han generado los diferentes textos del anteproyecto que he tenido ocasión de leer y analizar, así como por las reacciones de los principales actores del mercado, a esta nueva ley en los corrillos más representativos del mercado se le califica con el adjetivo de «conflictiva».

Me refiero a este adjetivo, pues si bien la nueva regulación tenía una misión muy concreta que básicamente se resume en la necesidad de armonizar la actividad de la mediación en el mercado español con el resto de la Unión

Europea, la realidad es que el órgano legislador ha aprovechado para mejorar la regulación existente hasta el momento, y orientar su contenido hacia un mercado de mediadores de seguros del futuro, para el que posiblemente hoy en día no todos están preparados.

Bajo la visión anterior, es público y se ha hecho notorio las discrepancias tan significativas que se han producido entre las diferentes figuras más representativas del propio sector asegurador, y con ello me refiero ya no sólo a las diferencias posibles y lógicas, entre la figura agencial y la del corredor, sino también a las diferencias habidas entre las distintas asociaciones, federaciones, agrupaciones, colegios, y por ende los representantes de éstas, tanto entre ellas mismas como frente al órgano regulador, la Dirección General de Seguros.

Al final, ha salido adelante un texto que, después de tanta batalla, parece que pudiera haber convencido a la mayoría de los afectados por la actividad, y que por lo menos no ha aprobado algunas de sus líneas iniciales procedentes de las primeras versiones del anteproyecto, donde parecía que su contenido estaba orientado a un mercado futurista y, desde luego, absolutamente distinto del actual.

La realidad es que ya disponemos de una nueva Ley de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados, que entra en vigor de forma inmediata, y cuyos cambios más significativos y que suponen modificaciones y adaptaciones obligatorias para los mediadores deberán ser concluidos en el plazo de un año contando desde la fecha de entrada en vigor de la citada regulación. Es entonces, y a partir de aquí, cuando comenzaremos a observar cuál es la realidad práctica de la nueva regulación.

Si bien es cierto que las diferentes versiones del anteproyecto, así como los innumerables foros de discusión, han servido entre otras cuestiones para informar a los colectivos afectados, esta situación y la demora habida en la aprobación del texto definitivo han permitido que aquellos que forman parte de los colectivos afectados, así como aquellos otros que son proveedores de ese mercado, y ya no sólo me refiero a las compañías de seguros, sino también a las compañías de software, firmas de consultoría, despachos de abogados especializados, etc., se han adelantado en disponer a día de hoy de muchas respuestas a las cuestiones y situaciones que con mayor probabilidad se revelarán en los próximos meses.

## ¿Y ahora, qué?

Lo cierto es que el nivel de incertidumbre existente en el mercado de la mediación aseguradora, en cuanto a los próximos tiempos, es elevada en la mayoría de los casos, y ante la pregunta de: ¿Cuál es el previsible impacto que va a tener la nueva regulación?, se obtiene como respuesta que no va a ser tan fácil para muchos de los que conforman hoy el mercado de la mediación continuar desarrollando la actividad.

Tal y como indicaba en las líneas anteriores, la nueva regulación ha sido redactada para el futuro y, en mi opinión, hoy el mercado de seguros, en general, está muy lejos del futuro diseñado por la nueva regulación, y esta ecuación simple se resuelve pensando en un escenario donde surgirán algunas dificultades, muy complejas de superar para muchos de los afectados. Esta afirmación es, sin duda, resolución más compleja que sencilla, pues observar cómo un sector puede sufrir en los próximos tiempos, es poco positivo y agradable. A partir de aquí me centraré en las novedades más significativas de la ley.

### ¿Nuevas figuras para el mercado de actividad?

El mercado actual, hasta ayer, se definía de forma principal por los mediadores que figuraban como agentes, o bien como corredores, con independencia de su situación jurídico fiscal, y eran ellos, y al menos hoy continúan siéndolo, los principales bienhechores del desarrollo del sector de seguros español, no debiendo olvidar aquellos tiempos en los que el seguro se configuraba como un producto de lujo, y fueron actores profesionales como los mencionados, los que han promovido que alrededor del mercado asegurador puedan contribuir al producto interior bruto con cerca del 6% de su cifra de forma anual.

## *La nueva regulación ha sido redactada para el futuro, y en mi opinión, hoy el mercado de seguros, en general está muy lejos del futuro diseñado por la nueva regulación.*

Hoy en día es muy difícil conocer con exactitud el número de agentes registrados a nivel nacional, y ya no pensemos en distinguir aquellos que están en estado activo, es decir, produciendo al menos una póliza nueva al año, de aquellos que no lo están. La nueva ley introduce la figura del agente vinculado, y qué duda cabe que la figura en sí y como concepto tiene todo el sentido. Sin embargo, observo con cierta dificultad cómo desde la situación actual de los agentes pueden pasar a ser considerados vinculados, cuando ya de facto y en la práctica muchos lo son, y en la nueva regulación queda claro que todos los contratos de agencia celebrados con anterioridad a la entrada en vigor de la nueva ley son considerados exclusivos.

Es una situación pública, que muchas compañías de seguros, han aceptado durante largo tiempo, que en aquellas zonas geográficas donde el negocio no crecía a los ritmos solicitados, se aprobaran ciertas prácticas en las que algunos agentes pudieran trabajar con varias entidades, y da lo mismo si un contrato lo dispone el titular, otro su pareja, el tercero el hermano de algunos de los anteriores, y así hasta llegar a siete u ocho contratos distintos, que en realidad parten del mismo recurso productor. Pues bien, esta situación es una paradoja frente a la nueva regulación, donde promueve la figura del agente vinculado, y donde en estos momentos, cuando te acercas a cualquiera de las compañías de seguros más relevantes del panorama de seguros actual, te indican que su enfoque y objetivos es disponer de una red propia y exclusiva.

La realidad del mercado y durante los próximos doce meses observaremos, no sin alguna sorpresa, cómo evoluciona esta situación, que en estos mo-

mentos es difícil de imaginar, ya que a tenor del contexto actual de agentes de seguros, y la posición más común de las principales y primeras compañías del ranking de seguros actual, será muy difícil que a algún agente exclusivo alguien le permita convertirse en vinculado.

Sí, sin embargo, entiendo que la figura del agente vinculado puede generar atractivo para determinada tipología de corredores y corredurías de seguros, que al igual que algunos agentes de los antiguos, bien conocidos como multicontrato, ejercían su actividad colaborando con no más de cinco compañías de forma muy activa, y por lo tanto, lo que de forma principal les distinguía de un agente, y me refiero a que en toda su documentación debía figurar la mención de corredor o correduría de seguros, en la práctica de mercado al trabajar en el 99% de los casos con un número muy reducido de compañías, pueden observar una disminución de las obligaciones que hoy mantendrían bajo el nuevo texto legal como corredor o correduría, frente a un agente vinculado.

Por otro lado, también es necesario reflejar la situación actual del negocio de muchos corredores, o corredurías, que aunque ha avanzado tecnológicamente de manera importante en los últimos años, lo cierto es que siendo dentro de la distribución de productos del mercado de seguros actual, el principal el ramo de automóviles, trabajar con más de cuatro compañías este producto no puede ser rentable, debido a las reducidas comisiones que ofrece el mismo, y la elevada carga administrativa y de tiempo que hoy todavía requiere la gestión de la oferta y mantenimiento de este tipo de contrato de seguro.

Por las razones anteriores, es fácil pensar que la figura del agente vinculado va a tardar un tiempo importante en andar y en tener un peso relevante dentro de la distribución de actores del mercado, ya que siendo más atractiva para algunos de los corredores y corredurías, y con un número mucho más reducido que el de los agentes actuales, y según quién compruebe ese número, el agente vinculado puede desaparecer en la práctica del mercado antes de que realmente se quiera regular.

### **La nueva denominación del operador de bancaseguros**

Otro aspecto importante que resalta la nueva regulación es el referido a los operadores de bancaseguros, que en todo caso se consideran agentes de seguros a todos los efectos, y bien podrán decidir si son considerados exclusivos o bien vinculados. Es esta figura, sin lugar a dudas, una nueva configuración de actor del sector, que a partir de la nueva ley tiene una serie de exigencias y obligaciones que en la anterior regulación podían no aparecer tan clarificadoras como en la actual.

De acuerdo a la nueva regulación, entendemos que toda entidad que fuera considerada de crédito, o bien cualquier sociedad mercantil controlada o participada por aquella, y ejerza la actividad de mediación de seguros, es considerada operador de bancaseguros, siempre que utilice como red de distribución la propia red de la entidad de crédito o entidades de que se trate. Parece que la nueva regulación deja lugar a que una entidad de crédito pueda disponer de una sociedad mercantil controlada o participada, y que no fuera considerada operador de bancaseguros, en tanto no utilice la red de distribución de la entidad, y por lo tanto pudiera ser una correduría de seguros.

Sin embargo, es lógico que se plantee la siguiente pregunta, y es la referida a ¿cómo una correduría de seguros controlada por una entidad de crédito pudiera crecer en el contexto de mercado actual

sin utilizar en ningún modo, ni sentido, las relaciones que institucionalmente genera la propia implantación de su red en sus zonas de actuación?, y es que lo más difícil de esta cuestión será responder a que entiende el órgano supervisor que puede ser considerada una red de distribución, y qué no lo es, ya que en las entidades de crédito con cierta dimensión, cuando están analizando determinado tipo de operaciones de activo con grandes clientes, dentro de sus estudios en muchas ocasiones cuentan con los márgenes que a nivel corporativo obtiene por la colocación de sus programas de seguros.

***Otro aspecto importante que resalta la nueva regulación es el referido a los operadores de bancaseguros, que en todo caso se consideran agentes de seguros a todos los efectos, y bien podrán decidir si son considerados exclusivos o bien vinculados.***

En mi opinión, sin duda, en los próximos meses podremos observar cómo el mercado de entidades de crédito adopta su configuración de juego en el nuevo contexto regulatorio, y donde lo más previsible es que todas las entidades se configuren de forma mixta, es decir, como operador de bancaseguros, y con una sociedad independiente pero controlada como correduría de seguros, lo que significará que exista un mayor desarrollo de esta línea de negocio para las entidades de crédito, y que sin duda se reflejará en una mayor presión para los mediadores más tradicionales, tanto los agentes de seguros como los corredores y corredurías de seguros.

### **El sistema de retribución de la figura del corredor de seguros**

Un tercer aspecto importante, que introduce la nueva regulación, y que ha sido motivo de discusión y revuelo en el sector, ha sido el referido a la posibilidad de evolucionar en el sistema de retribución de los corredores y corredurías, desde el sistema actual basado en

comisiones al futurible de honorarios, y la cuestión referida también a su transparencia.

En el texto aprobado, dentro del Título II, Capítulo I, Sección 3ª de los corredores de seguros, el artículo 29 es el que se refiere y así se denomina: «Relaciones con las entidades aseguradoras y con la clientela». Lo que parece quedó más claro es que sólo los mediadores que se configuren como corredores de seguros podrán facturar honorarios distintos del sistema de comisiones actual establecido para el resto de los mediadores posibles según la nueva ley.

Finalmente, se aprobó que los corredores continuarán bajo el sistema de comisiones, siempre que así y de libre acuerdo se hubiera aprobado por ambas partes del contrato, y que para aquellos casos que se acuerde algo distinto con el cliente, figurará con transparencia qué cantidades se cobran por cada concepto.

Por la forma en la que está redactado, no cabe duda que se pretenden erradicar ciertas fórmulas aplicadas por algunos mediadores, en la que con poca profesionalidad se incrementaba la cuota de los servicios ofrecidos por una oportunidad y desconocimiento frente a determinado tipo de clientes, y que a partir de ahora, en aquellos casos que dichos servicios son facturados, deberán, salvo que su cobro obedezca a otro tipo de servicios, figurar con claridad en el recibo de prima.

Esta nueva opción regulada permitirá que determinados servicios que algunas corredurías están prestando a sus clientes, sin duda, obtengan una remuneración adecuada a los mismos, y por otro lado que determinado tipo de clientes, en los que en ocasiones la comisión pudiera no estar del todo justificada, traerá

consigo un ajuste y mayor equilibrio entre la relación de servicio y el producto contratado.

Bajo el nuevo texto regulatorio, sin duda, se van a producir en los próximos meses una serie de cambios en el mercado de actuación, que afectarán en su mayoría a los mediadores, que son en definitiva los profesionales que la ley trata de regular bajo un nuevo contenido.

### **¿Cómo recibe el cliente final el nuevo texto legal?**

Los clientes, por otro lado, no van a percibir de una manera tan directa los cambios propuestos por la ley, al menos en su gran mayoría, y por ello dentro del concepto cliente habría que distinguir a los clientes en base al tipo de producto que contratan para cubrir sus necesidades, y qué mejor distinción que la que generalmente el mercado acepta en función de la tipología de los riesgos, los riesgos masa y los grandes riesgos.

Los clientes de riesgos masa, que sin duda y en su mayoría somos los particulares de a pie, son los que menos percibirán los cambios propuestos por el nuevo entorno regulador, ya que en su mayoría su vinculación con el mundo asegurador, y los productos que éste contiene, derivan de las relaciones con agentes, o bien con entidades de crédito, y en menor medida con corredores. Si es de esperar que los cambios que puedan percibir provengan de una mayor y mejor nivel de formación y profesionalidad en el servicio, de acuerdo con los nuevos estándares que la ley exige en este sentido.

Por otro lado, los clientes de grandes riesgos, es decir, aquellos que son empresas de cierto tamaño, podríamos prever a partir de una contratación de seguros a partir de los 6.000,00 € de primas, son los que sin duda pueden obtener ciertas ventajas, al albur del nuevo texto regulatorio. No sólo, me refiero, a los niveles de exigencia que pueden solicitar en el servicio, sino principalmente a

la facilidad que se pone a su disposición para conocer el monto que significan los servicios del corredor o correduría en cuestión, y a partir de aquí, y como en cualquier industria cuando el cliente conoce el margen bruto o comercial de su proveedor, presionar hacia su reducción en tanto y cuanto el proveedor esté capacitado económica y estructuralmente a reducirlo en la medida de salvaguardar las relaciones con dicho cliente.

### **¿Cómo afecta a las entidades de seguros?**

Las compañías de seguros, sobre las que nos hemos referido en breve ocasión a lo largo de este artículo, también por su parte se verán afectadas por la nueva regulación, aunque sin duda también se puede prever que con ciertos beneficios, ya que los nuevos sistemas de control y revisión impuestos al canal de la mediación, tanto en cuestiones de negocio como de estructura y formación, como de desarrollo de la actividad en general, les van a permitir blindar su toma de decisiones sobre el nuevo contexto regulatorio, cuando por ejemplo en una situación en la que un agente les pregunte, y como decíamos en las líneas anteriores, que quiere convertirse en vinculado, y respondan que la ley exige su consentimiento y el de otra parte, y que al ser competencia directa y en el contexto de mercado actual, donde guardar a un mediador como agente exclusivo es como un tesoro, no pueden dar ese paso.

También salen beneficiadas con el nuevo registro de agentes de seguros exclusivos, que será objeto de profundo análisis y cruce de información con el organismo regulador, dará lugar al cese de determinadas figuras actuales, que se verán obligados a decantarse por actuar estrictamente bajo el nuevo contenido de la ley y que en muchos más casos de los que hoy podemos imaginar, se convertirán hacia corredores y corredurías.

Sin duda, las compañías de seguros

deben actualizar sus sistemas de información a las nuevas exigencias regulatorias, algo que les llevará un tiempo importante, pero que sin lugar a dudas podrán rentabilizar dicho esfuerzo en breve plazo, al apoyar una limpieza de datos en sus sistemas que hoy incrementa los gastos.

### **Conclusiones sobre el futuro cercano del sector**

En definitiva, y como conclusiones a la nueva realidad de este mercado, y el nuevo contexto legal en el que comenzamos a movernos en los próximos meses, la ley va a generar entre otras cuestiones una información muy enriquecedora acerca del sector, tal y como antes nunca había existido, todo ello consecuencia de las nuevas normas de juego que se han impuesto, que ya han derivado en los meses más recientes en una disminución del número de participantes como mediadores del sector, y que sin duda van a apoyar unos esperados procesos de concentración de los mediadores, además de un incremento en la profesionalidad y conocimiento de la labor real de los mediadores de seguros, que confiamos en que de una vez por todas sea debidamente reconocida por la sociedad en general.

Los próximos meses no van a estar desiertos de preocupación e incertidumbre para muchos mediadores; sin embargo, la realidad del mercado, aunque muchos no lo crean, ya estaba apoyando un cambio en el sector de la mediación, a mejor, por supuesto, y aquellos que se han preocupado de prepararse para momentos de cambio y de movimiento en el mercado, serán los que más cómodamente vivan los próximos tiempos.

Por último, este sector tiene futuro, con la nueva ley se apoya en una parte a fortalecer el mismo, que durante los últimos años ha sido forjado por aquellos mediadores que han hecho de esta profesión su vida, y han promovido un mejor y mayor reconocimiento de su actividad en la economía nacional. ●