



La **FALTA DE CONSENSO** sobre el cambio de posición mediadora ocasiona problemas

El cambio de posición mediadora es una práctica que, si bien no es habitual, su impacto es bastante significativo, tanto para mediadores como para aseguradoras. Más aún si se constata la considerable cantidad de problemas que acarrea: derechos económicos, condiciones contractuales, cambios de productos... Una serie de inconvenientes que generan no pocos conflictos entre las partes, toda vez que el sector adolece de falta de consenso entre los principales actores de la distribución. Y la próxima Ley de Distribución de Seguros tampoco parece dispuesta a regular esta situación.

12



Aunque las principales asociaciones de mediadores reconocen la dificultad de contabilizar las pólizas que sufren este proceso, sí disponen de algunas cifras aproximadas que ponen de relieve la importancia de este tema. Tomás Rivera, presidente de **Fecor**, consejero delegado de **Espanor** y director general de **Gesfive**, apunta que existen entre 750.000 y 1 millón de pólizas al año afectadas.

Además, la tendencia parece al alza: “En los últimos años ha habido un incremento de este tipo de solicitudes”, corrobora José Antonio Martín, director comercial y de Marketing de **Markel**, quien pone el acento en que en su compañía aproximadamente un 1% de las pólizas sufren solicitudes de cambio de mediador.

Coincide con este auge Juan María Pérez, responsable del área Legal de **Aunna Asociación** y abogado y socio director de **Business Consulting**, quien destaca que en su caso concreto su asociación recibió el año pasado en torno al 15% de consultas referidas a este asunto.

Se necesita una postura común

“En **Adecose** tenemos muchísimas consultas al respecto, aunque se solucionan gracias a nuestro modelo de carta de condiciones suscrito con las aseguradoras”, corrobora Borja López-Chicheri, director gerente de esta asociación. Sin embargo, se lamenta de que el sector sigue sin un patrón unitario que permita afrontar todas estas situaciones.

“Cuando es un poco absurdo”, apunta Juan María Pérez, ya que a su entender hay un mandato del cliente que puede revocarlo en el momento que quiera y que hay que respetarlo.

En este sentido, Borja López-Chicheri señala que habría que seguir la senda de las sentencias judiciales, que por ahora se inclinan mayoritariamente a que la retribución debe recaer en cada periodo sobre el mediador que tenga el mandato del tomador: “Debe cobrar el que trabaja”, concluye.



Juan María Pérez.



Borja López-Chicheri.



Tomás Rivera.



José Antonio Martín.

Tomás Rivera considera que sería una cuestión que se podría resolver regulándolo en la Ley de Distribución, ya que ahora depende de la compañía y del mediador la resolución de una forma u otra, sin un criterio común, que confunde a clientes y profesionales. “Por eso hubiera sido importante que se especificara en la Ley de Distribución, un sitio en el que hubiésemos puesto un poco de orden y se hubieran establecido las reglas con las que jugar”, confiesa.

La falta de consenso se produce sobre todo, según los participantes en la mesa redonda, con el Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros, que mantiene una postura distinta al resto de asociaciones del sector. Especialmente en los plazos de los derechos económicos, ya que, a su entender, “surtirán efecto a favor del nuevo mediador a partir de la siguiente renovación de la póliza inmediatamente después de que la aseguradora sea notificada de la voluntad de cambio de mediador. Para ello esta notificación deberá haberse realizado un mes antes de la fecha de vencimiento del seguro”, según se recoge textualmente en su Código de Prácticas de Mercado.

“Los que estamos aquí [**Adecose**, **Fecor** y **Aunna Asociación**]”, refiere Rivera, “defendemos que, a nivel de gestión, el mandato sea

“Hubiera sido importante que se especificara en la Ley de Distribución, un sitio en el que hubiésemos puesto un poco de orden y se establecieran las reglas con las que jugar”. Tomás Rivera



“Debe cobrar el que trabaja y hay que atenerse a la carta de condiciones suscrita entre la aseguradora y el corredor”. Borja López-Chicheri



“Los sistemas de las aseguradoras requieren un tiempo para adaptarse; pongámonos de acuerdo en cuál puede ser y ya está”, inquiriere Pérez.

“Pero si hubiera un consenso por parte de toda la mediación, las aseguradoras no podrían argumentar que se trata de una cuestión operativa”, incide el presidente de Fecor. “Sobreponer el sistema sobre el deseo de alguien de cambiar su representante es un problema”, concluye.

Desde Adecose, además, no se entiende la postura de querer cobrar del cliente cuando ha nombrado a otro mediador: “Si un cliente, sobre el que ya no hago ninguna labor, ya no me quiere tendré que preocuparme

más en recuperarlo”, comenta López-Chicheri.

inmediato; mientras que, a nivel de derechos económicos, sea al siguiente vencimiento de la póliza”.

Serios problemas

En lo que todos los intervinientes en la mesa redonda de PymeSeguros coinciden es que el cambio de posición mediadora genera serios problemas tanto al corredor como a la aseguradora, principalmente relativos a los derechos económicos.

Desde el punto de vista de las aseguradoras, José Antonio Martín señala que igualar las condiciones del producto es uno de los obstáculos con los que se encuentran más a menudo. También destaca otros inconvenientes de este proceso: los plazos de gestión, la revocación de órdenes de cambio; la gestión administrativa-informática...

Doble comisión

También hay que tener en cuenta el problema que supone a las aseguradoras tener que pagar dos comisiones a dos corredores distintos para solventar el cambio de posición mediadora sin generar grandes conflictos. Esta situación se produce, principalmente, cuando la petición se realiza muy cerca de la fecha de vencimiento de la póliza y las compañías ya han pagado las retribuciones.

La cuestión, comenta Tomás Rivera, presidente de Fecor, es que en muchas ocasiones un corredor ha suscrito la carta de condiciones con una organización que defiende el efecto inmediato del mandato del cliente y el otro mediador con el Consejo General, que exige un

mes de antelación, y la aseguradora termina cediendo para no tener un problema mayor, ya que se puede llegar a judicializar el proceso.

“Son situaciones muy extremas, casos muy excepcionales”, reseña José Antonio Martín, quien reconoce que a pesar de no ser habituales y del perjuicio económico que conlleva a la aseguradora, se termina pagando una doble comisión.

En este sentido, el director gerente de Adecose, también lanza una crítica a las aseguradoras, porque en ocasiones firman cartas de condiciones de unas asociaciones de corredores y también códigos de uso de los Colegios de Mediadores, “por lo que al final están firmando dos posiciones distintas”.

Mantener las condiciones

Otro aspecto a valorar en el cambio de posición mediadora es el mantenimiento de condiciones cuando este traslado se produce durante la vigencia de la póliza. Todos los profesionales coinciden en que lo habitual es que los términos se mantengan, aunque el mediador que gestione el producto sea otro. “En un primer momento se respeta el contrato, se respetan los mismos términos y es a posteriori cuando el nuevo mediador estudia la póliza y plantea al cliente adaptar el riesgo a las necesidades reales y se solicita incluso suplementos a la misma póliza, de mejora de alguna garantía, de regularización de capitales, etc.”, destaca Martín.

Desde Aunna Asociación se hace hincapié en que los efectos económicos están sometidos a una cuestión legal: “La prima se devenga al inicio del periodo de cobertura y la comisión o retribución del corredor también, con lo cual la ha percibido ya para todo el periodo, no para un número determinado de mensualidades, ni de trimestres. Con lo cual es que no debería existir conflicto por ahí”, sostiene el responsable del área Legal de la institución.

Exclusividad para el diseñador de la póliza

Aspecto distinto es cuando ha sido el propio profesional el que ha diseñado el seguro contratado por el tomador. “Yo soy partidario de que, cuando existen acuerdos de distribución, haya exclusividades a favor del mediador que crea ese producto y el cliente debe saber que no puede continuar con el mismo producto y decidir si sigue con el cambio”, considera Tomás Rivera.

“El problema es la adaptación al cien por cien de los términos contratados”, confiesa el director comercial y de Marketing de Markel, porque lo que sí estima es que si el cliente solicita un cambio de mediador, la compañía no puede oponerse.

“Lo malo es que el cliente se puede enfadar contigo, porque ahora las condiciones son distintas”, incide el director gerente de Adecose, quien considera que en estos casos el mediador nuevo está en una posición delicada.

Rivera es de la opinión de que “si has trabajado un producto para un segmento determinado, para un nicho concreto de clientes, lo has negociado con la compañía, has invertido cierto tiempo creándolo, has identificado las necesidades de ese colectivo y lo pactas con una aseguradora, no me parece justo, que cuando has hecho ese trabajo, al día siguiente, venga otro y se lo lleve”.

“El problema es la falta de regulación. Lo correcto sería que estuviera todo perfectamente definido”, reitera José Antonio Martín,

“El problema del cambio de posición mediadora es la adaptación al cien por cien de los términos contratados”.
José Antonio Martín



“Se le está quitando importancia al contrato de seguro. Yo creo que por eso es por lo que los profesionales tenemos que luchar”.

Juan María Pérez Ortiz



director comercial y de Marketing de Markel, quien señala que en su compañía se han encontrado con varios casos en los que el cliente se ha empeñado en que se respeten los términos de la póliza anteriormente contratada.

Informar al mediador cesado

Tampoco está regulado el que la aseguradora proporcione al mediador la copia de solicitud del cambio solicitado por el cliente. Algo a lo que, como recuerda Juan María Pérez, responsable del área Legal de Aunna Asociación, no están obligadas las compañías. “Yo creo que por una cuestión de formas, de educación, de pura orde-

nación de tu negocio, el asegurador que recibe una carta en este sentido debería comunicárselo al mediador”, sugiere.

“Internamente nosotros tenemos un protocolo de actuación y entendemos que sí que tenemos que informar al corredor anterior. Solamente por ética comercial, por cortesía”, coincide José Antonio Martín.

Además, Borja López-Chicheri, director gerente de Adeco, recuerda que el anterior mediador debería estar informado al menos para que pueda eliminar los datos personales que tiene del cliente, ya que al no operar con él ya no tendría que disponer de ellos.

Para el presidente de Fecor sigue siendo un problema de normativa: “Si se hubiera regulado se podría exigir a quien quiera hacer un cambio de mediador que comunique a favor de quién lo

hace y dé el mandato al que lo tenía antes en el mismo acto”, concluye.

¿Qué pasa con la figura del mediador complementario?

El debate entre los expertos también trajo a colación la figura del mediador de seguros complementario, prevista en la nueva Ley de Distribución, y que puede someterse asimismo a un cambio de posición mediadora. Ahora bien, ¿cómo articularla?

Para Tomás Rivera, presidente de Fecor, trae consigo más dificultades a la mediación, ya que deja la vía abierta a multitud de empresas ajenas. “¿Alguien le va a impedir a Iberdrola vender el seguro de Hogar por donde pasa la luz? En ese caso a lo mejor sí va a haber petición de cambio de mediador”, advierte.

“Precisamente cubriendo las caídas de tensión, que es algo vinculado a su producto, y que, por tanto, es estrictamente complementario de acuerdo con la definición de la ley”, apostilla Juan María Pérez, quien desde su asociación ha intentado que la nueva normativa acotase más esta figura para limitarla a casos concretos, como la agencia de viajes que vende un seguro para un determinado traslado.

Borja López-Chicheri, sin embargo, considera correcto que la ley contemple a estos intermediarios, “para que todo el mundo esté regulado y tenga las mismas obligaciones y los mismos derechos”.

“En el fondo hay una cuestión más triste”, señala Pérez, “y es que se está quitando importancia al contrato de seguro. Yo creo que por eso es por lo que los profesionales tenemos que luchar”, concluye.

AITANA PRIETO / CARMEN PEÑA

FOTOS: IRENE MEDINA

Para leer más sobre la mesa redonda [pulse aquí](#)

