

Mediación y gerencia de riesgos.

Requisitos legales, alcance y límites.

**Gonzalo Iturmendi Morales
Valencia, 17 de febrero de 2011**

S U M A R I O

1.-Introducción.

2.- Sujetos implicados.

3.- Justificación.

4.- Contenido y alcance de la actividad mediadora en relación con la gerencia de riesgos.

5.- Facturación de los servicios profesionales.

Mediación y gerencia de riesgos. Requisitos legales, alcance y límites

**Gonzalo Iturmendi Morales
Valencia, 17 de febrero de 2011**

1.- Introducción.-

El día 19 de julio del año 2006 entró en vigor la Ley 26/2006 de 17 de julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados, (BOE 18 Julio), siendo objetivo prioritario de la misma, como señala su exposición de motivos, la transposición de la Directiva 2002/92/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de diciembre de 2002, sobre la mediación en los seguros¹.

La Ley de mediación regula el conjunto de garantías, derechos y obligaciones que nacen de la actividad mediadora, así como los requisitos para el ejercicio de dicha actividad, que es desarrollada por los distintos profesionales autorizados para ello. Definimos el ejercicio profesional como la prestación al público, normalmente remunerada, de los servicios propios de una actividad o profesión, cuya responsabilidad es doblemente exigible desde el punto de vista de la responsabilidad administrativa² y profesional, por cuanto que todo hecho humano que produzca daños a otros, obliga al resarcimiento a aquel por culpa del cual ocurrió, siempre que concurren los elementos necesarios requeridos para la apreciación de la responsabilidad³, sin perjuicio de su responsabilidad administrativa.

¹ Conforme a la Disposición adicional primera sobre la legislación supletoria, en lo no previsto en la Ley 26/2006, se aplicará con carácter supletorio el Texto Refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados, aprobado por el Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre.

² Las entidades aseguradoras, los agentes de seguros vinculados, los operadores de bancaseguros vinculados, los corredores de seguros y los corredores de reaseguros, así como los mediadores de seguros y de reaseguros domiciliados en otro Estado miembro del Espacio Económico Europeo, así como quienes ejerzan cargos de administración o dirección de todos ellos, que infrinjan normas sobre mediación en seguros y reaseguros privados incurrir en responsabilidad administrativa sancionable. También son responsables frente a la Administración las personas que ejercen, por si o a través de persona interpuesta, actividades de mediación de seguros o de reaseguros sin cumplir los requisitos legalmente exigidos o excediendo las funciones y prohibiciones previstas en en la normativa aplicable.

³ Podemos definir la responsabilidad civil profesional como la obligación legal que tiene un profesional, de reparar cualquier menoscabo, daño o pérdida causados a un tercero, cuando concurren los requisitos de la responsabilidad civil. Para que exista responsabilidad civil profesional es necesario que se conjuguen los elementos que la configuran: acción u omisión productora del acto ilícito, culpa del agente, daño efectivo y nexo de causalidad entre la acción y el daño causado.

Nos preguntamos sobre el alcance y límites de la actividad profesional de los mediadores en relación con la gerencia de riesgos. Hablamos de la actividad profesional del mediador a propósito de la promoción y desarrollo de la gerencia, administración y gestión de riesgos⁴, como actividad profesional, científica y de investigación y desarrollo al servicio de sus clientes.

El escenario de encuentro entre la mediación y la gerencia de riesgos pivota en tres vectores fundamentales, cuyo significado conviene delimitar conceptualmente para la mejor comprensión del alcance y significado del tema que nos ocupa. Por consiguiente hablaremos de gerencia, administración y gestión de los riesgos donde opera el gerente de riesgos, conceptos que definiremos a continuación.

Nos referimos al concepto de **gerencia de riesgos**, como la actividad profesional directiva, de carácter estratégico, que tiene por objetivo identificar, evaluar, intervenir, prevenir, proteger, tomar decisiones de actuación e informar, las situaciones de riesgo implícito y/o explícito en una organización, mediante una metodología científica y directiva, cuya finalidad es conseguir el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la misma y la atención de todos sus grupos de interés

Se entiende por **administración del riesgo**, la actividad ordenada y organizativa de instituciones públicas y privadas, con carácter integrador e integrado, para intervenir en situaciones de riesgo implícito y/o explícito, vinculando la actividad de la financiación de los programas de atención al riesgo, a la retención y/o transferencia del mismo.

Entendemos por **gestión de riesgos** la acción directa de instituciones, empresas, organizaciones y profesionales ante el riesgo, utilizando una metodología científica como nuevo paradigma de atención al riesgo.

Finalmente nos referimos al **gerente de riesgos** como la persona que se dedica profesionalmente a la actividad de gerencia, administración y gestión de riesgos en una organización.

2.- Sujetos implicados.

La profesión de la mediación es el empleo, facultad u oficio reconocido públicamente ejercido por los mediadores de seguros con derecho a retribución.

Nos referimos a la actividad profesional desarrollada por los **agentes de seguros**, que son las personas físicas o jurídicas que, mediante la celebración de un contrato de agencia con una o varias entidades aseguradoras, se comprometen frente a éstas a realizar las actividades referidas anteriormente, en sus dos vertientes o tipos de agentes de seguros: los agentes de seguros **exclusivos** (la firma del contrato de agencia se realiza en exclusiva con una única entidad aseguradora)⁵, y los **agentes de seguros vinculados**

⁴ El riesgo entendido como la combinación de la probabilidad de un suceso y sus consecuencias (Guía ISO/CEI 73).

⁵ V. arts. 13 a 19 de la Ley de Mediación.

(el agente tiene firmados varios contratos de agencia con distintas aseguradoras)⁶. A su vez, los **operadores de bancaseguros**⁷, cuya auténtica naturaleza jurídica es la del agente de seguros, pueden ser exclusivos y vinculados. Y, finalmente, nos referimos a los **corredores de seguros** (de seguro y de reaseguro) que son las personas físicas o jurídicas que, realizan la actividad mercantil de mediación de seguros privados sin mantener vinculación contractual que suponga una afección con entidades aseguradoras, ofreciendo asesoramiento independiente profesional e imparcial a quienes demandan la cobertura de los riesgos a los que encuentran expuestos⁸. Actividades de agentes y corredores, cuyo ejercicio simultáneo es incompatible, a fin de evitar conflictos de intereses. Los auxiliares externos no tienen la condición de mediadores de seguros, ni pueden asumir funciones reservadas legalmente a los mediadores, están sujetos a las mismas incompatibilidades que el mediador de seguros con el que colaboren en la distribución de los seguros, desarrollando su actividad bajo la dirección, responsabilidad y régimen de capacidad financiera del mediador de seguros para el que actúan.

La Ley 26/2006 de Mediación reguló la figura de las **agencias de suscripción**. Las entidades aseguradoras domiciliadas en Estados miembros del Espacio Económico Europeo distintos de España y que ejerzan sus actividades en España en régimen de derecho de establecimiento o en régimen de libre prestación de servicios puedan suscribir contratos de apoderamiento con personas jurídicas españolas para la suscripción de riesgos en nombre y por cuenta y en representación de las entidades aseguradoras o reaseguradoras extranjeras. Una agencia de suscripción en España de una entidad aseguradora domiciliada en otro Estado miembro del Espacio Económico Europeo accederá a su actividad previa obtención de la autorización administrativa del Ministerio de Economía y Hacienda⁹.

Como luego veremos, el nódulo central de la actividad de la mediación pivota sobre aquellas actividades consistentes en la presentación, propuesta o realización de trabajos previos a la celebración de un contrato de seguro o de reaseguro, o de celebración de estos contratos, así como la asistencia en la gestión y ejecución de dichos contratos, en particular en caso de siniestro.

Los mediadores tienen el derecho y el deber de actuar según las normas y técnicas propias del conocimiento de la profesión, tomando en consideración las experiencias propias del sector donde desempeñen su labor profesional. Tal y hemos mencionado, el

⁶ V. art. 20 a 24 de la Ley de Mediación.

⁷ V. art. 25 de la Ley de Mediación.

⁸ V. arts. 26 a 33 de la Ley de Mediación. El artículo 26 de la Ley de Mediación define a los Corredores de seguros como las personas físicas o jurídicas que realizan la actividad mercantil de mediación de seguros privados definida en el artículo 2.1 de esa Ley sin mantener vínculos contractuales que supongan afección con entidades aseguradoras, y que ofrece asesoramiento independiente, profesional e imparcial a quienes demanden la cobertura de los riesgos a que se encuentran expuestas sus personas, sus patrimonios, sus intereses o responsabilidades.

⁹ V. Disposición Adicional 3ª de la Ley de Mediación, así como los cambios y regulación previsible en el proyecto de Ley de Economía Sostenible.

incumplimiento o el defectuoso cumplimiento de sus obligaciones puede generar su responsabilidad profesional y administrativa. Tienen también el derecho y el deber de seguir una formación continua, de tal forma que los errores u omisiones profesionales que causen daño o perjuicio, tanto a los clientes como a otros terceros perjudicados, pueden tener su origen no solo en la falta de cuidado en el desempeño de la profesión u oficio, sino también en la falta de actualización de los conocimientos necesarios para su desempeño.

3.- Justificación.-

Cabe preguntarse por las motivaciones que subyacen en el empleo del mediador de la gerencia de riesgos.

La respuesta la encontramos en el doble motivo consistente, por un lado en la exigencia legal que conllevan determinadas obligaciones de la mediación y por otro lado la posibilidad legal de llevar a cabo esta actividad profesional directamente vinculada con el objeto de la mediación.

La Ley de Mediación 9/1992, de 30 de abril, supuso el reconocimiento a la importancia económica y social de la actividad de mediación de seguros, lo cual llevó al legislador a incrementar las exigencias requeridas para actuar como mediador de seguros con el propósito de mejorar la calidad del servicio y de proteger a los tomadores de seguros y asegurados. Las medidas de protección fueron acompañadas de otras destinadas a conseguir una mayor liberalización en este sector; sin embargo, la realidad del mercado ha demostrado que tal liberalización ha llevado aparejada, en ciertos supuestos, una falta de transparencia en la mediación de seguros. Para mejorar esta transparencia y garantizar la protección de los consumidores y usuarios, se dictó esta nueva Ley cuya regulación se asienta en tres principios básicos:

- a) La regulación de nuevas formas de mediación, con la incorporación de las figuras del agente de seguros vinculado a varias entidades aseguradoras y del corredor de reaseguros.
- b) El principio de igualdad de trato de las distintas clases de mediadores, para lo cual se prevén requisitos profesionales equivalentes para todos ellos atendiendo a su especial naturaleza.
- c) El principio de transparencia que garantice adecuadamente la protección de los consumidores en este ámbito.

Como ya hemos indicado reiteradamente, a tales efectos, se comprenden dentro de la actividad de la mediación aquellas actividades consistentes en la presentación, propuesta o realización de trabajos previos a la celebración de un contrato de seguro o de reaseguro, o de celebración de estos contratos, así como la asistencia en la gestión y ejecución de dichos contratos, en particular en caso de siniestro.

Por otro lado se entiende por asesoramiento independiente, profesional e imparcial el realizado conforme a la obligación de llevar a cabo un análisis objetivo de conformidad con lo previsto en el artículo 42.4 de esta Ley.

El asesoramiento con arreglo a la obligación de llevar a cabo un análisis objetivo a que están obligados los corredores de seguros se facilitará sobre la base del análisis de un número suficiente de contratos de seguro ofrecidos en el mercado en los riesgos objeto de cobertura, de modo que pueda formular una recomendación, ateniéndose a criterios profesionales, respecto del contrato de seguro que sería adecuado a las necesidades del cliente.

Notemos que cuando la Ley de Mediación se refiere a las obligaciones que surgen para el Corredor respecto al “análisis objetivo”, no se refiere solamente a las alternativas aseguradoras que debe proponer el Corredor al cliente, sino también a la necesidad de realizar un estudio sobre las necesidades reales del cliente –futuro potencial asegurado– en relación con los riesgos realmente soportados por el cliente, lo cual implica llevar a cabo el recorrido metodológico de la primera fase de la gerencia de riesgos, es decir, la identificación, análisis y evaluación del riesgo para su calificación; es decir, una parte esencial de la obligación de diagnóstico que compete al Corredor de seguros.

Todas las actividades de una organización implican riesgos que deben gestionarse. La gestión de riesgos es una parte esencial de la gestión estratégica de cualquier organización, un proceso por el que quien soporta los riesgos relacionados con su actuación, aspira a obtener un beneficio sostenido en el conjunto de todas sus actividades, conciliado con los riesgos de la organización. “Una gestión de riesgos eficaz se centra en la identificación y tratamiento de estos riesgos. Su objetivo es añadir el máximo valor sostenible a todas las actividades de la empresa. Introduce una visión común del lado positivo y del lado negativo potenciales de aquellos factores que pueden afectar a la empresa. Aumenta la probabilidad de éxito y reduce tanto la probabilidad de fallo como la incertidumbre acerca de la consecución de los objetivos generales de la empresa. La gestión de riesgos tiene que ser un proceso continuo y en constante desarrollo que se lleve a cabo en toda la estrategia de la empresa y en la aplicación de esa estrategia. Debe tratar metódicamente todos los riesgos que rodeen a las actividades pasadas, presentes y, sobre todo, futuras de la empresa”¹⁰.

El proceso de la gerencia de riesgos ayuda en la toma de decisiones teniendo en cuenta la incertidumbre y la posibilidad de eventos futuros o circunstancias y sus efectos sobre los objetivos definidos.

La gerencia del riesgo incluye la aplicación de métodos lógicos y sistemáticos para ser comunicados y consultados según este procedimiento:

- Establecer el contexto para identificar, analizar, evaluar, tratar el riesgo asociado a cualquier actividad, proceso, función o producto;
- Supervisión y revisión de los riesgos;
- Notificación y Registro adecuado de los resultados.

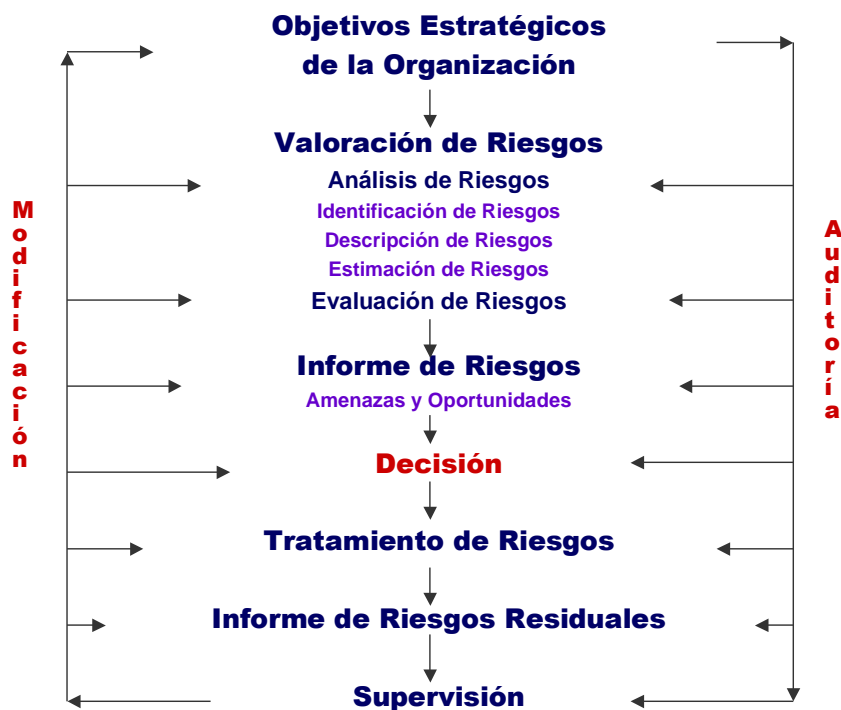
¹⁰ FERMA, ESTÁNDARES DE GERENCIA DE RIESGOS, en: [http://www.agers.es/pdf/noticiasinteres/Estandares de Gerencia de Riesgos.pdf](http://www.agers.es/pdf/noticiasinteres/Estandares_de_Gerencia_de_Riesgos.pdf)

La evaluación del riesgo es la parte de la gerencia de riesgos que proporciona un proceso estructurado que identifica cómo los objetivos pueden verse afectados y analizan el riesgo en términos de las consecuencias y sus probabilidades antes de decidir si es necesario un tratamiento adicional.

La evaluación del riesgo intenta responder a las preguntas fundamentales siguientes:

- ¿Que puede ocurrir y por qué (mediante identificación de riesgos)?
- ¿Cuáles son las consecuencias?
- ¿Cuál es la probabilidad de su ocurrencia?
- ¿Hay factores que mitiguen la consecuencia del riesgo o que reduzcan su probabilidad?

El proceso de gestión de riesgos.



El gerente de riesgos debe plantearse la siguiente cuestión ¿Es tolerable o aceptable para la organización el nivel de riesgo detectado o requiere más tratamiento?

La contestación en cada caso concreto dependerá de las actuales buenas prácticas en la selección y utilización de técnicas de evaluación de riesgo y no hace referencia a conceptos nuevos o cambiantes que no hayan alcanzado un nivel satisfactorio de consenso profesional¹¹.

Estas buenas prácticas son perfectamente conciliables con las obligaciones legales impuestas al mediador de seguros.

Conforme establece el art. 26.1 de la Ley de Mediación, el corredor de seguros ofrece asesoramiento independiente, profesional e imparcial a quienes demanden la cobertura de los riesgos a que se encuentran expuestas sus personas, sus patrimonios, sus intereses o sus responsabilidades. “A estos efectos se entenderá por asesoramiento independiente, profesional e imparcial el realizado conforme a la obligación de llevar a cabo un análisis objetivo de conformidad con lo previsto en el artículo 42.4 de esta Ley”.

La independencia del mediador resulta tan necesaria como la calidad de las informaciones suministradas por su cliente, dado que el mediador debe partir de las informaciones que proporciona quien soporta el riesgo objeto de análisis.

El mediador debe informar al cliente de su posición ante el riesgo y las distintas opciones para la mejor gestión del mismo, entre las que están no solamente las medidas de financiación del riesgo (entre las que se encuentra su aseguramiento), sino también las de identificación, análisis, evaluación, control y administración del mismo. Deberá informar adecuadamente tanto de los problemas existentes, como de las alternativas posibles para afrontarlos y de las circunstancias adicionales que se ponen en juego en cualquiera de sus acciones u omisiones, proveyéndole de la información profesional necesaria para la óptima defensa técnica de sus intereses frente a las amenazas que suponen los riesgos soportados por el cliente, evitando cualquier situación que implique la “pérdida de oportunidad”¹² que genere daños y perjuicios al cliente .

La actividad profesional del mediador debe estar presidida por la total libertad e independencia de conocer, formar criterio, informar y defender, sin otra servidumbre que el principio de legalidad y el cumplimiento normativo. En ningún caso debe actuar coaccionado ni por complacencia u otros intereses que no sean los propios del cliente.

La honradez, probidad, rectitud, lealtad, diligencia y veracidad son virtudes que deben tener cualquier actuación del mediador. Ellas son la causa de las necesarias relaciones de confianza entre el mediador y el cliente y la base del honor y la dignidad de la profesión. El mediador debe actuar siempre honesta y diligentemente, con competencia, con lealtad al cliente, respeto a las entidades aseguradoras y guardando secreto de cuanto conociere por razón de su profesión.

¹¹ V. Norma Internacional ISO 31.000:2009 y Guía ISO/IECE 73:2009.

¹² La pérdida de oportunidad es una teoría jurídica que se ha aplicado en casos de responsabilidad civil profesional y que en el ámbito de la mediación permite indemnizar al cliente cuando, como consecuencia del incumplimiento o defectuoso cumplimiento del deber de información y asesoramiento por parte del mediador, se ha privado al cliente de la posibilidad del ejercicio de determinadas acciones que le hubieran permitido optimizar la gestión del riesgo.

El mediador está obligado a proporcionar al cliente antes de celebrarse el contrato de seguro, un cúmulo prolijo de informaciones:

- a) Su identidad y su dirección.
- b) El Registro en el que esté inscrito, así como los medios para poder comprobar dicha inscripción.
- c) Si posee una participación directa o indirecta superior al 10 por 100 en el capital social o en los derechos de voto en una entidad aseguradora determinada.
- d) Si una entidad aseguradora determinada o una empresa matriz de una entidad de dicho tipo posee una participación directa o indirecta superior al 10 por 100 de los derechos de voto o del capital del intermediario de seguros.
- e) Los procedimientos previstos en el artículo 44, que permitan a los consumidores y otras partes interesadas presentar quejas sobre los intermediarios de seguros y de reaseguros y, en su caso, sobre los procedimientos de resolución extrajudiciales, previstos en los artículos 45 y 46 de esta Ley.
- f) El tratamiento de sus datos de carácter personal, de conformidad con lo establecido en el artículo 5.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Además, con arreglo a la modalidad de mediación en seguros practicada y también con anterioridad a la celebración de un contrato de seguro:

- a) Los agentes de seguros exclusivos deberán informar al cliente de que están contractualmente obligados a realizar actividades de mediación en seguros exclusivamente con una entidad aseguradora o, en el caso de estar debidamente autorizados, con otra entidad aseguradora. En ese caso, a petición del tomador, deberán informar del nombre de dicha entidad aseguradora.

Los agentes de seguros vinculados deberán informar al cliente de que no están contractualmente obligados a realizar actividades de mediación en seguros exclusivamente con una o varias entidades aseguradoras y de que no facilitan asesoramiento con arreglo a la obligación de llevar a cabo un análisis objetivo que se impone a los corredores de seguros. En ese caso, a petición de la clientela, deberán informar de los nombres de las entidades aseguradoras con las que puedan realizar o, de hecho, realicen la actividad de mediación en el producto de seguro ofertado.

Para que el cliente pueda ejercer el derecho de información sobre las entidades aseguradoras para las que median, los agentes de seguros deberán notificarle el derecho que le asiste a solicitar tal información.

- b) Los operadores de banca-seguros, además de lo previsto en la letra anterior, deberán comunicar a su clientela que el asesoramiento prestado se facilita con la finalidad de contratar un seguro y no cualquier otro producto que pudiera comercializar la entidad de crédito.

c) Los corredores de seguros deberán informar al cliente de que facilitan asesoramiento con arreglo a la obligación establecida en el apartado 4 de este artículo de llevar a cabo un análisis objetivo.

Estas obligaciones de información previa también son exigibles con ocasión de la modificación o prórroga del contrato de seguro si se han producido alteraciones en la información inicialmente suministrada.

El asesoramiento del mediador se facilitará sobre la base del análisis de un número suficiente de contratos de seguro ofrecidos en el mercado en los riesgos objeto de cobertura, de modo que pueda formular una recomendación, ateniéndose a criterios profesionales, respecto del contrato de seguro que sería adecuado a las necesidades del cliente.

En todo caso, conforme al art. 42 de la Ley de Mediación, se presumirá que ha existido análisis objetivo de un número suficiente de contratos de seguro en cualquiera de los siguientes casos:

a) Cuando se hayan analizado por el corredor de seguros de modo generalizado contratos de seguro ofrecidos por al menos tres entidades aseguradoras que operen en el mercado en los riesgos objeto de cobertura.

b) Cuando se haya diseñado específicamente el seguro por el corredor de seguros y negociado su contratación con, al menos, tres entidades aseguradoras que operen en el mercado en los riesgos objeto de cobertura para ofrecerlo en exclusiva a su cliente en función de las características o necesidades generales de éste, fundado en el criterio profesional del corredor de seguros.

A propósito de obligaciones tales como el deber de información sobre las cláusulas del contrato de seguro el asesoramiento al cliente sobre la necesidad de modificar el contrato, el pago del siniestro por cuenta de la compañía, etc. Afirma CASADO GARCÍA que “el momento clave a la hora de exigir al corredor de seguros una actuación diligente y de buena fe sea el momento previo a la formalización del contrato, dirigido a conseguir en el tomador una adecuada formación de la voluntad y el mejor conocimiento posible de las coberturas del mercado, de modo que aquel pueda tener un juicio correcto de la situación; en definitiva, que el cliente sepa el tipo de producto que está contratando y que ese producto sea el que mejor se adapte a sus necesidades de cobertura de riesgo. E igual importancia presenta esta fase para la compañía, que deberá procurar obtener la información más completa, clara posible sobre el riesgo a asegurar, de manera que se eviten problemas de selección adversa y se realice una cotización del riesgo lo más equilibrada posible”¹³.

¹³ CASADO GARCÍA, RAÚL, La Mediación de seguros en España: Análisis de la Ley 26-2006 de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados, pág. 332. Madrid: FUNDACION MAPFRE, Instituto de Ciencias del Seguro, D.L. 2010. V. también Análisis objetivo de la cartera, En: Mercado previsor. - Madrid : Edimarket Editores S.L., 1982-. - 27/08/2009 Número 518-519 – 2009.

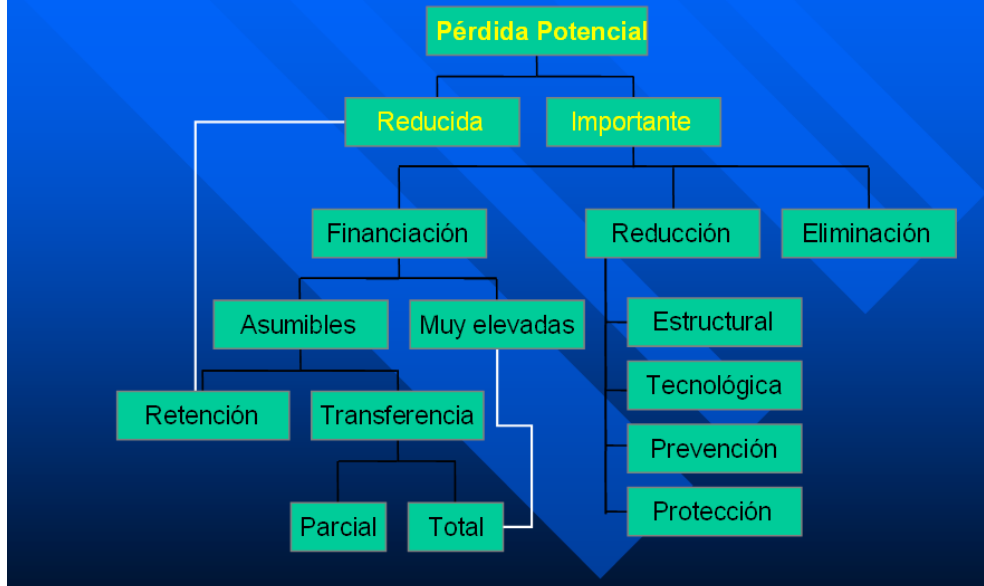
La obligación del análisis objetivo del mediador no se limita a la nueva suscripción de seguros, sino que alcanza también a las renovaciones de los contratos de seguro, tal y como ya se ha pronunciado la Dirección General de Seguros Fondos y Planes de Pensiones, con ocasión de las sucesivas renovaciones de pólizas intermediadas por el corredor, por las que éste está obligado en cada renovación a realizar el correspondiente análisis objetivo. “Cabría concluir que el análisis objetivo debería realizarse en aquellos casos en los que se produjeran modificaciones en las coberturas ofertadas, o en aquellos casos en los se hubiera producido variaciones en las ofertas que realiza el mercado, de manera que en la fecha de análisis se presentaran ofertas interesantes, a juicio del corredor, sobre las coberturas contratadas por el cliente, de forma que fuera necesario realizar un nuevo estudio. Por supuesto también cabría plantearse la necesidad de realizar análisis objetivo en aquellos casos en los que el cliente solicitara una modificación de las coberturas contratadas, si bien en este caso podríamos cuestionarnos si bastaría con cualquier cambio de cobertura o si sería necesario que el cambio de cobertura presentara una determinadas características. También podríamos encontrar soluciones al problema planteado si aplicáramos un criterio discriminatorio a la hora de exigir el análisis objetivo en las renovaciones de pólizas, resultando obligatorio o no en función del ramo de que se trate”.¹⁴ Resulta obvio aclarar que esta labor -en caso de las renovaciones de contratos- debe realizarse antes de dos meses de la finalización del efecto de cada contrato de seguro, con la finalidad de por cumplir con el plazo previsto en el art. 22 de la Ley de contrato de seguro.

Resulta paradójica la exención prevista en el apartado 7 del artículo 42 de la Ley de Mediación que exonera del cumplimiento de facilitar la información prevista en los apartados anteriores cuando se trate de la mediación de un gran riesgo; en estos casos, los corredores de reaseguros tampoco tendrán la obligación de facilitar la información prevista en los apartados anteriores y ello a pesar del marcado carácter técnico de estos riesgos¹⁵. Sin perjuicio de esta exención legal, dada la complejidad intrínseca de los grandes riesgos, parece clara la obligación profesional de diagnóstico por parte del mediador de grandes riesgos, quien deberá analizar diligentemente las necesidades del cliente, así como los motivos que justifican cualquier tipo de asesoramiento que proporcione sobre un determinado seguro, todo ello motivado no solo por la complejidad de estos riesgos, sino también por las especiales características de los mismos que los distinguen de los riesgos masa.

¹⁴ CASADO, Ob. cit. Pág.: 338. “El corredor de seguros debería percibir que, independientemente de los requisitos que exige la Ley (entre ellos, y salvo excepciones, el estudio de tres contratos), el mayor garante de un análisis objetivo (y por consiguiente de un asesoramiento profesional lo más completo posible), es el propio interés del corredor como empresario que persigue obtener lucro y que, para la obtención de este fin, se sirve de una herramienta clave e imprescindible: la prestación a su cliente de un servicio de la mayor calidad posible (entendido como un servicio global y que se prolonga en el tiempo). Este debe ser el verdadero objetivo perseguido por todos lo que, de alguna u otra forma, participan en el sector (mediadores, consumidores, Administración, etc.), independientemente de si la Ley exige el análisis de más o menos de tres contratos.”

¹⁵ - MARTÍNEZ, JOSÉ MANUEL, Análisis del mercado español de grandes riesgos, En: Gerencia de riesgos. - Madrid. - nº 44, 4º trimestre 1993 ; p. 9-17

INFORME CON TRES ALTERNATIVAS TRATAMIENTO DEL RIESGO



Los mediadores de seguros del Espacio Económico Europeo que ejerzan en España en régimen de derecho de establecimiento o en régimen de libre prestación de servicios deberán informar a su clientela, en los mismos términos previstos en el repetido artículo 42, acerca de si realizan un asesoramiento basado en un análisis objetivo o de si están contractualmente obligados a realizar actividades de mediación de seguros exclusivamente con una o varias entidades aseguradoras.

Notemos que el artículo 42.5, de la Ley de Mediación incide en la obligación general para todos los mediadores para realizar un análisis objetivo sobre el riesgo y su necesidad de financiación por la vía del aseguramiento, asigna al cliente la obligación de proporcionar la información necesaria para llevar a cabo el análisis objetivo: “Basándose en informaciones facilitadas por el cliente ...” Dicho de otra forma, **el cliente está el obligado a proporcionar no solamente el inventario y la valoración de los bienes y derechos que configuran los riesgos soportados, sino el resto de informaciones relativas a los riesgos que le sean requeridas por el mediador** y que este considere necesario para incluir en su análisis donde especificará las exigencias y las necesidades de dicho cliente, además de los motivos que justifican cualquier tipo de asesoramiento que hayan podido darle sobre un determinado seguro. Las informaciones proporcionadas por el cliente suponen la base del análisis objetivo, de ahí que las informaciones incorrectas, insuficientes o faltas de actualización en modo alguno serán imputables al mediador si este realizó su análisis sobre informaciones inadecuadas o erróneas. Este desplazamiento de la carga de la información es perfectamente razonable si tenemos en cuenta que una de las tareas más decisivas de la fase de identificación de riesgos es conocer con precisión la composición de los activos y su valoración, cuyo análisis es objeto de diagnóstico por parte de la labor profesional del mediador.

Por tanto, no corresponde al mediador inventariar ni valorar los bienes y derechos susceptibles del análisis objetivo, sino al cliente quien podrá realizar esta labor o bien directamente o bien contratando a peritos expertos en el avalúo de bienes y derechos. Al cliente corresponde, por tanto, la doble obligación de facilitar aquella información y el resto de informaciones adicionales que sean requeridas por el mediador.

Para la determinación del **alcance del compromiso profesional del análisis objetivo** habrá que tener en cuenta el encargo concreto realizado al mediador. “Dichas precisiones habrán de dar respuesta, como mínimo, a todas las cuestiones planteadas en la solicitud del cliente y se modularán en función de la complejidad del contrato de seguro propuesto”. En ocasiones es habitual que el encargo al mediador sea parcial, es decir, por ejemplo por paquetes de riesgos patrimoniales, personales y de responsabilidad civil. En estos casos resulta recomendable para todas las partes que exista un encargo expresamente documentado que determine con la mayor claridad, precisión y congruencia posible el contenido específico de los riesgos cuyo análisis objetivo se va a encomendar al mediador, ya que de lo contrario cualquier ambigüedad o falta de precisión irá en detrimento del resultado final del trabajo profesional encomendado.

Si el mediador acepta el encargo universal sobre la totalidad de los riesgos del cliente, sin especificar o concretar los mismos, debe ser consciente de que está asumiendo una labor omnímoda, que abraza y comprende todos los riesgos soportados.

ZÁRRAGA propone un **modelo de análisis objetivo** del mediador “teniendo en consideración las circunstancias en que el corredor desarrolla su trabajo y sus cargas de gestión y administración, se pretende diseñar un modelo de análisis objetivo que tenga la característica de ser «universal», es decir, que pueda ser aplicado a cualquier tipo de contratos”, y que además cumpla premisas básicas, como por ejemplo, que esté basado en la profesionalidad e imparcialidad del mediador que sea fácil de entender por el cliente y al mismo tiempo sencillo de aplicar por el mediador. También medible y cuantificable. Al fin, que tenga la posibilidad de ser muy «simple», y que se pueda ampliar haciéndolo tan «complejo» como se quiera¹⁶. Esta propuesta de modelo de análisis objetivo tiene la ventaja de que tiene en consideración aspectos como la solvencia de las entidades aseguradoras, la gestión y pago de siniestros, la calidad administrativa, la ingeniería, recomendaciones en prevención y protección de riesgos, los incentivos de formación en seguros y gerencia de riesgos y muchos otros aspectos que en cada caso concreto el corredor podrá tener en consideración.

¹⁶ ZÁRRAGA ARANCETA, ENRIQUE , Propuesta de un modelo : el análisis objetivo del corredor de seguros - En: Gerencia de riesgos y seguros. - Madrid : FUNDACION MAPFRE, Instituto de Ciencias del Seguro. - nº 98, 2º cuatrimestre 2007 ; p. 54-66. También en:

http://www.mapfre.com/fundacion/html/revistas/gerencia/n098/estud_03.html

4.- Contenido y alcance de la actividad mediadora en relación con la gerencia de riesgos.-

¿Qué aporta la gerencia de riesgos a la mediación de seguros?

La cuestión ya ha sido apuntada con anterioridad y puede resumirse en que el mediador debe promover el análisis de los riesgos, mediante la definición y aplicación de procedimientos adecuados a las características de la empresa. Pero también debe promocionar la elaboración de mapas de riesgos, analizar los mecanismos de control y transferencia de los riesgos, evaluando su eficacia, mediante la elaboración de planes de control y/o reducción de riesgos, así como analizar las pólizas existentes y gestionar los programas de seguros de la organización para la que desarrolla la actividad profesional¹⁷.

El **concepto de mediación** recogido en el artículo 2.1 de la Ley 26/2006, según el cual las actividades mercantiles de mediación de seguros y reaseguros privados serán aquellas “consistentes en la presentación, propuesta o realización de trabajos previos a la celebración de un contrato de seguro o de reaseguro, o de celebración de estos contratos, así como la asistencia en la gestión y ejecución de dichos contratos, en particular en caso de siniestro”.

El límite del **alcance jurídico de la actividad profesional del mediador** configura el alcance de su responsabilidad. ROMEO CASABONA señaló los principales puntos conflictivos desde la perspectiva de la responsabilidad civil profesional. En primer lugar el alcance jurídico de los deberes profesionales y de las consecuencias de su infracción, en atención al resultado eventualmente producido. Nótese la importancia del cumplimiento del deber de diagnóstico adecuado y del deber de información a los que nos referiremos más adelante. En segundo lugar la determinación de los límites del riesgo asumible en el desarrollo de la actividad profesional, es decir, del peligro que entraña la actividad en sí misma tanto para el cliente en concreto como para terceros o para la colectividad. Seguidamente el problema de la determinación del sujeto responsable de la conducta imprudente causante del daño. Y finalmente la comprobación de la relación de causalidad entre el resultado dañoso y la conducta negligente que es especialmente compleja cuando se trata de sectores de actividad estrechamente vinculados con el desarrollo científico y tecnológico, pues en ocasiones se desconoce cómo se desenvuelven con exactitud los procesos causales de las aplicaciones científicas y tecnológicas¹⁸.

En tanto en cuanto los servicios descritos en el artículo 2.1. contribuyan a la aproximación del asegurador y el asegurado o vayan dirigidos a la búsqueda de clientes para ponerlos en relación con el asegurador, se deberán calificar esos servicios como de mediación en operaciones de seguros, reaseguros y capitalización. Esta opinión fue expuesta por la Resolución vinculante V. 1609-06 de la SG del Impuesto sobre el Consumo, consulta realizada en relación con la Disposición Adicional Octava de la Ley

¹⁷ Así lo afirma CASARES SAN MARTIN, ISABEL en: ¿Qué aporta la gerencia de riesgos a la mediación de seguros?. Forinvest, Valencia 17 febrero 2011.

¹⁸ ROMEO CASABONA, CARLOS MARIA, Negligencia y Riesgo, perspectivas, Diario La Ley, 1993, pág. 979, Tomo 4

26/2006, de 17 de julio (BOE de 18 julio) de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados modifica la redacción del número 16º del artículo 20, apartado uno, de la Ley 37/1992, de 27 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, relativo a la exención en las operaciones de seguro, reaseguro y capitalización. La conclusión que se extrae –entre otras cuestiones planteadas- es que quedan, en consecuencia, exentos del impuesto sobre el valor añadido todas las actividades del referido artículo 2.1., especialmente las que no finalizan con el contrato de mediación entre el mediador y el cliente.

Tomaremos en cuenta la situación anterior a la entrada en vigor a la Ley 26/2006, de 17 de julio (BOE de 18 julio) de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados, concretamente el precedente de la Consulta¹⁹ la SG de Impuestos sobre el Consumo de 18/05/1999, en la que el consultante, un corredor de seguros que realiza operaciones de mediación en seguros privados que incluyen "asesoramiento profesional imparcial a quienes demandan la cobertura de los riesgos a que se encuentran expuestos sus personas, sus patrimonios, sus intereses o responsabilidades", de acuerdo con lo previsto en el artículo 14 de la Ley 9/92, de Mediación en Seguros Privados, planteó la cuestión de si la actividad descrita estaba exenta del IVA.

Este Centro Directivo había señalado de forma reiterada con anterioridad que la exención del Impuesto sobre el Valor Añadido prevista para las operaciones de seguro en el artículo 20, uno, 16º de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, se extiende a los servicios incluidos en el artículo 2, número 1 de la Ley 2/1992 (mediación en operaciones de seguro, promoción y asesoramiento preparatorio de la formalización de contratos de seguro; posterior asistencia al tomador del seguro, al asegurador o al beneficiario del seguro) prestados por agentes, subagentes y corredores de seguros. Por lo tanto, si los servicios a que se refiere el escrito de consulta pueden incluirse en el precepto citado procederá, en relación con ellos, la aplicación de la exención del Impuesto sobre el Valor Añadido. A estos efectos, el órgano de la Administración competente para informar acerca de cuándo puede considerarse que un corredor de seguros actúa en el ejercicio de las actividades a que se refiere el artículo 2, número 1 de la Ley 37/1992 es la Dirección General de Seguros del Ministerio de Economía y Hacienda, ante la que se podrá formular la correspondiente consulta.

La consulta termina concluyendo que “finalmente, y de acuerdo con la doctrina de esta Dirección General no estarán exentas, sea cual fuere la forma elegida para la contraprestación, las prestaciones de servicios de los citados mediadores del seguro privado que no puedan incluirse en la definición de actividad mediadora. En particular, estará sujeta y no exenta del Impuesto sobre el Valor añadido la gestión del cobro de primas correspondiente a operaciones de seguro concertadas por otros Agentes y cualquier otra labor auxiliar relativa a operaciones de seguro concluidas sin su mediación. El tenor literal del artículo 20, apartado uno, número 16º de la Ley 37/92 del Impuesto sobre el Valor Añadido, exige poder referir las prestaciones de servicios de los mediadores a operaciones de seguro de las que resulten ser accesorias, para aplicar la exención”.

¹⁹ Consulta 0807-99.

Análoga consulta²⁰ volvió a plantearse tras la entrada en vigor de la Ley 26/2006, de 17 de julio de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados, que modificó la redacción del número 16º del artículo 20, apartado uno, de la Ley 37/1992, de 27 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, relativo a la exención en las operaciones de seguro, reaseguro y capitalización²¹. La resolución de 27/07/2006 resolvió sobre aspectos como el concepto de servicios de mediación exentos, el tratamiento del operador de banca seguros, el tratamiento de los "acuerdos de distribución entre entidades aseguradoras" y otros operadores como el auxiliar del mediador de seguros, las agencias de suscripción y los servicios de mediación prestados en el marco de otras actividades profesionales. En suma, para la realización de la actividad de mediación, se puede concluir que el importe que el corredor obtenga o facture por tales conceptos está exento de IVA.

En particular, siguiendo el criterio de la resolución, cumpliéndose los anteriores condicionantes, podemos distinguir los siguientes servicios profesionales de mediación perfectamente diferenciados:

A.- Los consistentes en la presentación, propuesta o realización de trabajos de trabajos previos a la celebración del contrato de seguro o de reaseguro, **y ello aunque el contrato de seguro presentado, analizado o propuesto no llegase finalmente a celebrarse**. En particular, la captación de clientes está incluida entre estos servicios previos a la celebración del contrato.

B.- Los consistentes en la celebración del contrato de seguro o de reaseguro.

C.- Los consistentes en asistir a la entidad aseguradora en la ejecución o gestación del contrato de seguro o de reaseguro o en atender, asesorar o asistir al tomador, asegurado o beneficiario, en particular en caso de siniestro.

La labor profesional del mediador de seguros incide en la elaboración del mapa estratégico de riesgos. Nos referimos a la herramienta que refleja una visión global e integrada de la estrategia empresarial desde el punto de vista de los riesgos, dotándola de un lenguaje para describirla. Es la descripción simplificada de la estrategia de la empresa con el objeto de facilitar su implementación, en suma, es el nexo o eslabón entre la formulación de la estrategia y su implementación²².

²⁰ Consulta V 1609-06.

²¹ El 18 de julio de 2006 se publicó en el Boletín Oficial del Estado la Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados, en cuya Disposición Adicional octava de la citada Ley se modificaba el número 16º del artículo 20, apartado uno, de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, que queda redactado en los siguientes términos: "16º. Las operaciones de seguro, reaseguro y capitalización. Asimismo, los servicios de mediación, incluyendo la captación de clientes, para la celebración del contrato entre las partes intervinientes en la realización de las anteriores operaciones, con independencia de la condición del empresario o profesional que los preste. Dentro de las operaciones de seguro se entenderán comprendidas las modalidades de previsión."

²² Este concepto surge del concepto de Cuadro de mando integral en 1992 y, por tanto, es debido a Robert Kaplan y David P. Norton, recogido en su libro Strategic Maps. KAPLAN, R. Y NORTON, D. "El Cuadro de Mando Integral: algo más que números", Harvard Deusto Business Review, número extra, 2001, pp. 190-198. También KAPLAN, R. Y NORTON, D. Strategy Maps, Perseus Distribution Services, 2002.

5.- Facturación de los servicios profesionales.-

Cabe preguntarse si se puede retribuir la actividad profesional del mediador por los servicios prestados en materia de gerencia de riesgos.

La respuesta es positiva.

La Ley de Mediación²³ establece al respecto que las **relaciones con las entidades aseguradoras** derivadas de la actividad de mediación del corredor de seguros se regirán por los pactos que las partes acuerden libremente, sin que dichos pactos puedan en ningún caso afectar a la independencia del corredor de seguros. El corredor de seguros no podrá percibir de las entidades aseguradoras cualquier retribución distinta a las comisiones.

Sin embargo las **relaciones de mediación de seguros entre los corredores de seguros y su clientela** se regirán por los pactos que las partes acuerden libremente y supletoriamente por los preceptos que el Código de Comercio dedica a la comisión mercantil.

La retribución que perciba el corredor de seguros de la entidad aseguradora por su actividad de mediación de seguros descrita en el artículo 2.1 de la Ley de Mediación revestirá la forma de comisiones.

El corredor y el cliente podrán acordar por escrito que la retribución del corredor incluya honorarios profesionales que se facturen directamente al cliente, expidiendo en este caso una factura independiente por dichos honorarios de forma separada al recibo de prima emitido por la entidad aseguradora. Si, además de los honorarios, parte de la retribución del corredor se satisface con ocasión del pago de la prima a la entidad aseguradora, deberá indicarse, sólo en este caso, en el recibo de prima el importe de la misma y el nombre del corredor a quien corresponda.

La doctrina se ha planteado esta cuestión partiendo de la base de que la retribución exclusiva por honorarios evitaría problemas de falta de independencia con respecto a las entidades aseguradoras, dado que la retribución por la actividad de mediación sería pactada con el cliente, matizando que es cuestión distinta la que “apuntan ciertos actores del sector de la mediación al analizar y percibir la actividad del corredor como un profesional que no realiza una actividad puramente comercial, sino que va más allá, realizando una labor de asesoramiento profesional en el marco de una gerencia de riesgos. Señalar que en determinados mercados el concepto de honorarios está pensado fundamentalmente para clientes que demanda un programa de gestión de riesgos más amplio... Se permite que la retribución del corredor por su actividad de mediación se pueda, en principio, llevar a cabo por dos vías de manera distinta: a) Mediante el pago del recibo de prima por el cliente: a través de este sistema y con carácter general, en el recibo de prima va incluido el recargo por comisión a favor de la entidad aseguradora que, con posterioridad, liquidara ésta a favor del corredor. b) Mediante cobro de honorarios que facture el corredor al cliente de manera separada e independientemente

²³ Art. 29.

al recibo de prima. Se entenderán incluidos todos los honorarios facturados durante la vigencia del contrato de seguro.”²⁴

Queda pues superada la aparente paradoja de que cuanto mejor haga el trabajo el mediador, menor será su comisión. Los obligaciones del mediador pasan siempre por tener en cuenta el interés del cliente por encima del interés particular de quien lleva a cabo la mediación, de manera que siendo cumplidas plenamente las obligaciones del mediador, el cliente consigue la posición óptima a la hora de abordar los distintos escenarios de riesgos ante los que debe enfrentarse, con independencia del precio del seguro, que queda relegado a ser un factor más de cara a la toma de decisiones para la financiación del riesgo por vía de su aseguramiento, pero nunca la variable única y determinante para a considerar en esa decisión.

De ahí que los honorarios por los servicios de gerencia de riesgos del mediador estén plenamente justificados, como una manifestación más de las múltiples obligaciones bilaterales que nacen de la relación profesional entre el cliente y el mediador. El crecimiento por comisiones, como apunta FERNÁNDEZ ISLA, se encuentra en un mercado muy competido y blando, por lo que los ingresos por comisiones se ven afectados, de manera que los profesionales de la mediación deben buscar nuevas fuentes de ingresos entre los que están, si duda, los proporcionados por la gestión del riesgo puede ayudarle en su desarrollo profesional y empresarial reforzando y mejorando la relación con sus clientes actuales y futuros²⁵.

A modo de conclusión, en primer lugar hemos de manifestar que existe base jurídica suficiente para afirmar que el alcance y límites de la labor de mediación permite desarrollar una labor profesional del mediador que es fundamental en el cúmulo de tareas de la gerencia de riesgos; es más el papel del mediador es absolutamente necesario en la gerencia de riesgos y el programa de seguros del asegurado. Y, en segundo lugar, las obligaciones del mediador con el cliente en el ámbito de la gerencia de riesgos requieren documentarse expresamente en acuerdos pactados entre ambos, en los que se determine con claridad y precisión el alcance de cada encargo profesional, a fin de evitar incumplimientos parciales de las obligaciones del mediador o defectuosos incumplimientos, que pudieran generar su responsabilidad profesional.

²⁴ CASADO Ob. cit. pág.: 339. Madrid: FUNDACION MAPFRE, Instituto de Ciencias del Seguro, D.L. 2010.

²⁵ FERNÁNDEZ ISLA, GONZALO, ¿Qué aporta la gestión del riesgo a los corredores de seguros? Una aproximación desde la perspectiva comercial y empresarial. Forinvest, Valencia 17 febrero 2011. Afirma que “el Corredor podrá aumentar sus ingresos vía FEES, por su actividad de asesoramiento contemplada en la vigente Ley de Mediación”

Mediación Y Gerencia de Riesgos

Requisitos legales, alcance y límites

Gonzalo Iturmendi Morales

Abogado

Secretario General de AGERS

FORINVEST

AGE(R)S

Valencia 17 febrero 2011

Asociación Española de
Gerencia de Riesgos y Seguros

S U M A R I O

1.- Introducción.

2.- Sujetos implicados.

3.- Justificación.

**4.- Contenido y alcance de la actividad mediadora
en relación con la gerencia de riesgos.**

5.- Facturación de los servicios profesionales.

¿Cuál es el alcance y límites de la actividad profesional de los mediadores en relación con la gerencia de riesgos?

Hablamos de la actividad profesional del mediador a propósito de la promoción y desarrollo de la gerencia, administración y gestión de riesgos, como actividad profesional, científica y de investigación y desarrollo al servicio de sus clientes.

Tres vectores fundamentales

1.- Gerencia de riesgos, como la actividad profesional directiva, de carácter estratégico, que tiene por objetivo identificar, evaluar, intervenir, prevenir, proteger, tomar decisiones de actuación e informar, las situaciones de riesgo implícito y/o explícito en una organización, mediante una metodología científica y directiva, cuya finalidad es conseguir el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la misma y la atención de todos sus grupos de interés

Tres vectores fundamentales

2.- Administración del riesgo, la actividad ordenada y organizativa de instituciones públicas y privadas, con carácter integrador e integrado, para intervenir en situaciones de riesgo implícito y/o explícito, vinculando la actividad de la financiación de los programas de atención al riesgo, a la retención y/o transferencia del mismo.

Tres vectores fundamentales

3.- Gestión de riesgos la acción directa de instituciones, empresas, organizaciones y profesionales ante el riesgo, utilizando una metodología científica como nuevo paradigma de atención al riesgo.

Gerente de Riesgos

Mediador

Nos referimos al **gerente de riesgos** como la persona que se dedica profesionalmente a la actividad de gerencia, administración y gestión de riesgos en una organización.

Mediación: aquellas actividades profesionales consistentes en la **presentación, propuesta o realización de trabajos previos a la celebración** de un contrato de seguro o de reaseguro, o de celebración de estos contratos, así como la **asistencia en la gestión y ejecución** de dichos contratos, en particular en caso de siniestro.

Mediador

Actividad profesional desarrollada por los **agentes de seguros**, que son las personas físicas o jurídicas que, mediante la celebración de un contrato de agencia con una o varias entidades aseguradoras, se comprometen frente a éstas a realizar las actividades referidas anteriormente, en sus dos vertientes o tipos de agentes de seguros: los **agentes de seguros exclusivos** (la firma del contrato de agencia se realiza en exclusiva con una única entidad aseguradora) , y los **agentes de seguros vinculados** (el agente tiene firmados varios contratos de agencia con distintas aseguradoras) . A su vez, los **operadores de bancaseguros**, cuya auténtica naturaleza jurídica es la del agente de seguros, pueden ser exclusivos y vinculados. Y, finalmente, los **corredores de seguros** (de seguro y de reaseguro) que son las personas físicas o jurídicas que, realizan la actividad mercantil de mediación de seguros privados sin mantener vinculación contractual que suponga una afección con entidades aseguradoras, ofreciendo asesoramiento independiente profesional e imparcial a quienes demandan la cobertura de los riesgos a los que encuentran expuestos contratos, en particular en caso de siniestro.

Tareas

El proceso de gestión de riesgos.



Obligaciones del Mediador

1º.- Secreto profesional

2º.- Deber de información

3º.- Interés del cliente

4º.- Lex artis ad hoc

Análisis Objetivo

Art. 42.5. “**Basándose en informaciones facilitadas por el cliente** los mediadores de seguros deberán especificar las **exigencias** y las **necesidades** de dicho cliente, además de los **motivos que justifican cualquier tipo de asesoramiento** que hayan podido darle sobre un determinado seguro.

Dichas precisiones habrán de dar respuesta, como mínimo, a **todas la cuestiones planteadas** en la solicitud **del cliente** y se modularán en función de la complejidad del contrato de seguro propuesto”.

Servicios profesionales de mediación

A.- Los consistentes en la presentación, propuesta o realización de trabajos de trabajos previos a la celebración del contrato de seguro o de reaseguro, **y ello aunque el contrato de seguro presentado, analizado o propuesto no llegase finalmente a celebrarse**. En particular, la captación de clientes está incluida entre estos servicios previos a la celebración del contrato.

B.- Los consistentes en la celebración del contrato de seguro o de reaseguro.

C.- Los consistentes en asistir a la entidad aseguradora en la ejecución o gestación del contrato de seguro o de reaseguro o en atender, asesorar o asistir al tomador, asegurado o beneficiario, en particular en caso de siniestro.

De los servicios profesionales al cliente Art. 29 Ley Mediación

El corredor y el cliente podrán acordar por escrito que la retribución del corredor incluya honorarios profesionales que se facturen directamente al cliente, expidiendo en este caso una factura independiente por dichos honorarios de forma separada al recibo de prima emitido por la entidad aseguradora.

Si, además de los honorarios, parte de la retribución del corredor se satisface con ocasión del pago de la prima a la entidad aseguradora, deberá indicarse, sólo en este caso, en el recibo de prima el importe de la misma y el nombre del corredor a quien corresponda..

C O N C L U S I Ó N

1ª.- Existe base jurídica suficiente para afirmar que el alcance y límites de la labor de mediación permite desarrollar una labor profesional del mediador que es fundamental en el cúmulo de tareas de la gerencia de riesgos.

2ª.- Las obligaciones del mediador con el cliente en el ámbito de la gerencia de riesgos requieren documentarse expresamente en acuerdos pactados entre ambos, en los que se determine con claridad y precisión el alcance de cada encargo profesional, para evitar incumplimientos parciales de las obligaciones del mediador que pudieran generar responsabilidad.

MUCHAS GRACIAS

Gonzalo Iturmendi Morales

Secretario General de AGERS
Abogado

Bufete G. Iturmendi y Asociados
C/ O Donnell nº 26, 1º D
28009-Madrid

Tf: 91 574 39 32 - 91 574 74 29

Fax: 91 574 61 90

abogados@iturmendiasociados.com

giturmendi@iturmendiasociados.com

AGER(S)

Asociación Española de
Gerencia de Riesgos y Seguros