



MINISTERIO
DE ECONOMIA
Y HACIENDA



TR14765-2010

SECRETARÍA DE ESTADO
DE ECONOMÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS
Y FONDOS DE PENSIONES

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ORDENACIÓN
DEL MERCADO DE SEGUROS

SERVICIO DE MEDIADORES DE SEGUROS



S. Ref.: 22/01/2010
N. Ref.: 00000706/2010
AHERNANDEZ

UNION ESPAÑOLA DE ENTIDADES
ASEGURADORAS UNESPASA-
C/Nuñez de Balboa, 101
28006 MADRID

En contestación a su escrito que al margen se referencia en que se plantea consulta relativa a las funciones que en la práctica han venido desarrollando los hoy denominados auxiliares externos dependientes de agentes de seguros exclusivos en la comercialización y mantenimiento de las carteras de los seguros del Ramo de Decesos y particularmente si dichas actuaciones quedarían encuadradas dentro del marco de la colaboración y de las funciones auxiliares a las que se hace referencia en el artículo 8 de la Ley 26/2006, de 17 de julio de mediación de seguros y reaseguros privados, esta Dirección General informa en cuanto a las consideraciones realizadas por esa Asociación que:

PRIMERO: La Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados, que transpone la Directiva 92/2002 sobre la mediación en los seguros, reserva la actividad de mediación de seguros y de reaseguros definida en su artículo 2, a los mediadores inscritos en el Registro a que se refiere el artículo 52.

Dicha Ley ha regulado en su artículo 8 la figura de los auxiliares externos de los mediadores de seguros con carácter general, para definir a cualquier persona física o jurídica que colabore con un mediador de seguros poniendo a disposición de éste su red de distribución para la comercialización de los productos de seguros y actuando bajo la responsabilidad administrativa de dicho mediador.

De conformidad con lo exigido en el citado artículo 8, los auxiliares externos no tienen la condición de mediadores de seguros y por ello tienen limitadas sus funciones a la mera *captación de clientela*, así como a la realización de *funciones auxiliares de tramitación administrativa*, sin incluir en ningún caso el *asesoramiento*, y sin que dichas operaciones impliquen la *asunción de obligaciones*. En ningún caso podrán prestar asistencia en la gestión, ejecución y formalización de los contratos de seguro, ni tampoco en caso de siniestro.

SEGUNDO: Debe destacarse como requisito imprescindible para que la actividad de un auxiliar sea conforme a lo preceptuado en la Ley 26/2006, que el cliente que pretenda suscribir un contrato de seguro debe recibir en todo caso y con carácter previo a la celebración del mismo, el **asesoramiento** adecuado derivado de un comportamiento **activo** (no pasivo) del mediador, a quien está reservada por el artículo 2 de la Ley la actividad de mediación: *se entenderá por 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*. Dicho asesoramiento se modulará teniendo en cuenta la complejidad del contrato de seguro propuesto y habrá de dar respuesta a todas las cuestiones planteadas en la solicitud del cliente. Asimismo, en cumplimiento del artículo 43 de la Ley, la obligación de información de los mediadores de seguros regulada en el artículo 42 deberá documentarse en soporte duradero.



TERCERO: Inmediatamente que el auxiliar entre en contacto con el potencial tomador del seguro deberá, en cumplimiento del artículo 42.1 y 42.2 de la Ley, identificarse como auxiliar de un mediador así como explicar a qué se limita su actuación como auxiliar, e identificar el mediador de quien depende. Igualmente deberá conseguir el asesoramiento por parte del mediador ofreciendo al potencial tomador la participación activa de éste.

CUARTO: Una vez examinadas las funciones que esa Asociación relaciona en la parte expositiva de su escrito, esta Dirección General considera que en concreto se ajustarían a la regulación mencionada en el apartado anterior las siguientes funciones de los auxiliares externos de los agentes de seguros exclusivos en la comercialización y mantenimiento de las carteras de los seguros del ramo de decesos:

- Captación de nuevos clientes, a quienes informan sobre el alcance de las coberturas del seguro y el importe de la prima, **siempre y cuando dicha información no suponga el asesoramiento y asistencia en la ejecución y formalización del contrato de seguro ni en caso de siniestro**, entregando, además, guías o folletos elaborados por las respectivas Aseguradoras en los que se explican las características del seguro, sus coberturas básicas y opcionales, así como los procedimientos a seguir en el caso de siniestro. Asimismo se identifican los diferentes medios de información a los que el consumidor puede acudir para aclarar cualquier duda (Departamento o Servicio de Atención al Cliente de las Aseguradoras, páginas web, oficinas del Agente, etc.).
- Recogida de datos y traslado de la solicitud-cuestionario del seguro al Agente para su valoración y, en su caso posterior envío a la respectiva aseguradora.
- Entrega al tomador del seguro de la nota informativa previa a la contratación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 105 bis del ROSSP.
- Entregar al tomador del seguro de la documentación contractual (condiciones generales, particulares y especiales), recabando su consentimiento y aceptación, al objeto de devolver una copia de la misma al Agente del que dependen, para su examen, verificación y posterior envío a la entidad aseguradora.
- Intervención, en términos análogos a lo expuesto en los apartados precedentes, respecto de la necesaria actualización de las condiciones de las pólizas de seguro ya suscritas, **siempre y cuando dicha intervención no suponga el asesoramiento y asistencia en la ejecución y formalización del contrato de seguro o en caso de siniestro**.
- Cobro de los recibos de prima de aquellos contratos de seguro en los que el tomador haya señalado como lugar de cobro su propio domicilio, dando posterior traslado de los fondos al Agente, **considerándose desde ese momento abonados a la entidad aseguradora**.
- Recogida de declaraciones de siniestros que le pudieran ser comunicados por los tomadores, asegurados o herederos legales, para ser trasladadas al Agente y éste, a su vez,



a la entidad aseguradora al objeto de que se inicien los procedimientos definidos en materia de atención al cliente en caso de siniestro.

- Recogida de consultas, quejas y reclamaciones que son trasladadas de forma inmediata para su gestión por parte del agente y de su personal de inspección.

QUINTO: Finalmente, debe recordarse que para los supuestos planteados deben cumplirse los requisitos en materia de formación exigidos a las personas que participen en la mediación de los seguros como auxiliares externos, y que la responsabilidad civil y frente a la Administración derivadas de la actuación de los auxiliares externos será imputada a las entidades aseguradoras con las que tienen concertado contrato de agencia los agentes de seguros exclusivos de los que dependan dichos auxiliares.

Madrid, 16 de marzo de 2010.

LA SUBDIRECTORA GENERAL DE ORDENACIÓN
DEL MERCADO DE SEGUROS

Laura Pilar Duque Santamaría