

# Cuadernos de Dirección Aseguradora

# 115

## Banca-seguros

Evolución, regulación y nuevos retos

## Máster en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras



UNIVERSITAT DE BARCELONA



# 115

## **Banca-seguros**

Evolución, regulación y nuevos retos

Estudio realizado por: Rosa Viciano García  
Tutor: Daniel Nicolás Hungerbühler

Tesis del Máster en Dirección de Entidades  
Aseguradoras y Financieras

Curso 2007/2008

Cuadernos de Dirección Aseguradora es una colección de estudios que comprende las tesis realizadas por los alumnos del Máster en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras de la Universidad de Barcelona desde su primera edición en el año 2003. La colección de estudios está dirigida y editada por el Dr. José Luis Pérez Torres, profesor titular de la Universidad de Barcelona, y la Dra. Mercedes Ayuso Gutiérrez, catedrática de la misma Universidad.

Esta tesis es propiedad del autor. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento sin mencionar su fuente. El contenido de este documento es de exclusiva responsabilidad del autor, quien declara que no ha incurrido en plagio y que la totalidad de referencias a otros autores han sido expresadas en el texto.

## Presentación

Deseo manifestar mi más sincera gratitud a todas aquellas personas que han contribuido para que cursase el master de Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras impartido por la Universidad de Barcelona y que me han dado el apoyo necesario durante la duración del mismo.

En especial, quiero dedicar esta tesis:

En primer lugar, a la Dirección del área de Banca Seguros de Caixa Sabadell, por brindarme la oportunidad de realizar este Master. Por la confianza depositada en mí.

A mi tutor, Daniel Nicolás, por su asesoramiento, dedicación y supervisión de la presente tesis. Por ser un gran profesional y dejarme aprender de él.

A Miquel, quién desde el primer día, me ha brindado su apoyo incondicional. Por su comprensión. Por ofrecerme lo mejor de sí mismo. Por darme ánimo en aquellos momentos que lo he necesitado y por tantas y tantas cosas más.

A mi familia por estar siempre a mi lado, por ayudarme a ser mejor persona día a día. Por su lucha y superación constante: mis logros también son los vuestros.

A mis compañeros del master, ahora ya amigos, por todos esos momentos vividos. Porque sus conocimientos y experiencias, me han enriquecido personal y profesionalmente. Por la continuidad de nuestra amistad.

A los todos los profesores y en especial, a Don José Luis Pérez Torres, por su dedicación, por su trabajo ilimitado y por descubrirnos todo un mundo ante nuestros ojos. Por ayudarnos en nuestro camino profesional.

A todos ellos, GRACIAS.



## Resumen

En los últimos 28 años, el sector asegurador ha pasado a constituir casi un 8% del PIB en España, lo que supone haber multiplicado por 6 su importancia desde 1970.

Asimismo, se ha producido un proceso de reestructuración marcado por las nuevas posibilidades de relaciones estratégicas entre entidades financieras y aseguradoras que ha dado lugar al desarrollo de Banca Seguros.

Este desarrollo se ha producido mediante un proceso de desintermediación que han liderado las entidades financieras, en las que ha sido de capital importancia la extensa red comercial de las mismas.

En este mismo período se ha desarrollado la legislación en mediación de seguros privados, sobretodo a partir de la ley 9/1992 y culminando con la actual Ley 26/2006 de Mediación en Seguros Privados.

## Resum

Als darrers 28 anys, el sector assegurador ha passat a constituir quasi un 8% del PIB a Espanya, el què suposa multiplicar per 6 la seva importància des del 1970.

Tanmateix, s'ha produït un procés de reestructuració marcat per les noves possibilitats de relacions estratègiques entre entitats financeres i asseguradores que han donat lloc al desenvolupament de la Banca Assegurances.

Aquest desenvolupament s'ha produït mitjançant un procés de desintermediació que han liderat les entitats financeres, en la què ha estat de cabdal importància l'extensa xarxa comercial de les mateixes.

En aquest mateix període s'ha desenvolupat la legislació en mediació d'assegurances privades, sobretot a partir de la llei 9/1992 i culminant amb l'actual Llei 26/2006 de Mediació d'Assegurances Privades.

## Summary

In the last 28 years, the insurance sector has passed to constitute almost 8 % of the GDP in Spain, which supposes having multiplied by 6 his importance from 1970.

Likewise, a process has been produced of reorganization marked by the new possibilities of strategic relations between among financial and assurances institutions that place has given to the development of Banking Assurances.

This development has been produced by means of a process of disintermediation that there have led the financial institutions, in whom it has performed cardinal importance the extensive commercial network of the same ones.

In the same period the legislation has developed in mediation of private assurances, overcoat from the law 9/1992 and culminating with the current Law 26/2006 of Mediation in Private Assurances.

# Índice

1. Introducción. La realidad de bancas-seguros.....	9
1.1. Origen y significado.....	10
1.2. Banca-seguros en el mundo .....	12
2. La mediación de seguros en España.....	21
3. Los diferentes modelos de banca-seguros .....	27
3.1. Las ventajas de la distribución bancaria.....	29
3.1.1. Ventajas para las compañías aseguradoras.....	29
3.1.2. Ventajas para las entidades bancarias.....	31
3.1.3. Ventajas para el consumidor.....	34
4. Legislación sobre la Mediación de Seguros y Reaseguros Privados .....	35
4.1. El derecho comunitario.....	35
4.2. La legislación española en materia de mediación .....	36
5. La mediación de Seguros y Reaseguros Privados según la Ley 26/2006 .....	39
5.1. Los mediadores de seguros. Obligaciones generales y clasificación.....	41
5.2. El operador de banca-seguros.....	46
5.2.1. La entrada en vigor de la ley. Implicaciones.....	49
5.3. Régimen actual aplicable.....	50
5.3.1. Régimen general de los agentes de seguros aplicable al operador de banca-seguros.....	51
5.3.2. Régimen de agentes de seguros exclusivos aplicable al operador de banca-seguros exclusivo.....	52
5.3.3. Régimen de agentes de seguros vinculados aplicable al operador de banca-seguros vinculado.....	53
5.4. Formación.....	55
6. Nuevos retos y estrategias .....	59
6.1. Impacto de la nueva ley de mediación 26/2006.....	59
6.2. Nuevo entorno económico.....	60
6.3. Requerimientos legales.....	62
6.4. Incremento de la gama de productos disponibles y la segmentación.....	63
7. Conclusiones.....	67
Bibliografía.....	69
Anexos.....	71





# **Banca-seguros**

## **Evolución, regulación y nuevos retos**

### **1. Introducción. La realidad de banca-seguros**

Banca-seguros es una realidad que nace de la convergencia entre el mundo asegurador y el financiero.

Está considerado como un movimiento empresarial que surge como respuesta a los cambios del entorno y se define como la prestación conjunta de servicios aseguradores por parte de entidades financieras, bancos y cajas de ahorro en el caso español y las compañías de seguros, mediante diferentes modelos de colaboración entre ellas.

Banca-seguros es una estrategia de negocio basada en la capacidad de ofrecer productos de seguros, en lugares donde el consumidor tiene la costumbre de acudir, en este caso, las sucursales bancarias, y en los que el seguro tiene un papel complementario a los servicios que normalmente recibe el cliente por parte de su entidad financiera.

Mediante dicha estrategia las entidades bancarias obtienen una buena oportunidad de ofrecer servicios complementarios que supondrán la generación de ingresos adicionales e importantes beneficios fuera su negocio habitual.

No podemos obviar, que desde la década de los 90 del siglo anterior, los canales tradicionales de intermediarios (agentes y corredores) han sufrido el desafío de nuevos competidores, con una enorme capacidad para llegar y explotar su clientela. No hablamos sólo de banca-seguros, también existen otras entidades no financieras que se han introducido en el mercado asegurador y que están captando su propia cuota de mercado, tales como: hipermercados y/o grandes almacenes, concesionarios de vehículos, etc.

Otros medios de distribución del producto asegurador, como la venta directa a través de Internet o telefónica participan en la “lucha” por la cuota de mercado, y también se deben tener presentes.

Pero sin duda, entre todos estos posibles canales de distribución mencionados, sobre todo en el sector de vida, la evolución de banca-seguros ha tenido un importante impacto en el sector, básicamente por la extensa red comercial de las entidades financieras.

Este estudio pretende además de analizar las características más importantes de este canal, los modelos existentes y su evolución histórica y geográfica, y las perspectivas de futuro y los retos a los que se enfrentará teóricamente este canal, siempre bajo el prisma de la mediación de seguros, y de su normativa propia, en concreto, de la Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados.

## 1.1. Origen y significado

Las primeras experiencias en banca-seguros surgieron en Europa hace casi 40 años.

Aunque el origen ha sido siempre uno de los temas de discusión, algunos expertos lo sitúan en el Reino Unido con la creación de la compañía Barclays Life en 1965, y otros expertos afirman que fue en Francia – a principios de los años 70- cuando la compañía francesa ACM (Assurances du Crédit Mutuel) obtuvo la primera habilitación.

Primeras experiencias de banca-seguros		
Francia	España	Bélgica
<p><b>Año 1971.</b></p> <p><i>Crédit Lyonnais</i> adquirió el grupo <i>Médicale de France</i>. En <b>1993</b>, firmó un convenio que permitía al grupo <i>Unión de Assurances Fédérales</i> la exclusividad en la distribución de seguros de vida mediante la red del <i>Crédit Lyonnais</i></p>	<p><b>Año 1981.</b> El grupo <i>Banco de Bilbao</i> adquirió una parte mayoritaria de <i>Euroseguros SA</i>, <i>compañía de seguros y reaseguros</i>.</p> <p><b>Año 1992.</b> La Caixa firma un acuerdo JOINT VENTURE con Fortis para crear CAIFOR.</p>	<p><b>Año 1989</b> <i>AG</i> y <i>Générale de Banque</i> crearon la compañía <i>Alpha Life</i>.</p> <p>En <b>1990</b>, la compañía de seguros neerlandesa <i>AMEV NV</i> y el banco neerlandés <i>VSB</i> agruparon sus actividades.</p> <p>Ese mismo año el grupo <i>AG</i> se unió a ellos, realizándose así la primera fusión transfronteriza, para crear el grupo <i>Fortis</i>.</p>

Tabla nº 1. Fuente: Focus. Análisis de la situación de la banca-seguros en el mundo. Octubre 2005.

Por lo que se refiere a España, el primer viaje lo emprendió el grupo Banco de Bilbao, cuando en el año 1981, adquirió una parte mayoritaria de la compañía Euroseguros SA, compañía de seguros y reaseguros (inicialmente denominada La Vasco Aseguradora SA y constituida en el año 1968).

El control inicialmente fue únicamente financiero, ya que la legislación española, hasta el año 1991, impedía a las entidades bancarias vender productos de seguros.

Banca-seguros se define como la distribución y venta de productos aseguradores a través de las redes de oficinas bancarias. Sin embargo, como veremos en este estudio, existen más implicaciones o variables a tener en cuenta en esta definición.

Este canal se materializa mediante una red de distribución formada por las oficinas de la entidad financiera, que se dedica a la venta básicamente, de productos masivos paquetizados, de diseño simple, que permiten una amplia difusión y que a su vez, aportan un importante margen de beneficio para la entidad financiera, a través del ingreso de comisiones.

La concepción general es que el cliente de la entidad financiera puede acceder a un amplio abanico de productos financieros y aseguradores desde un mismo y único punto de venta.

La entidad bancaria trata de completar su oferta de productos financieros con productos aseguradores. La contratación de productos financieros permite y busca al mismo tiempo, la contratación de productos de protección aseguradora, con el fin de hacer más fuerte la vinculación del cliente. El préstamo, por ejemplo, permite a la entidad financiera ofrecer productos aseguradores como: el seguro de vida, el seguro de hogar y/o el de protección de pagos. Asimismo, en el ramo de Vida, en el que Banca-Seguros es dominante, ha habido una asimilación de conceptos que ha materializado su rápida expansión, tratando a los seguros de ahorro como instrumentos pseudo financieros (por ejemplo, la similitud entre un depósito a plazo y un plan de ahorro garantizado).

En este punto, cabe decir que se trata de una “alternativa”, no implica en ningún momento para el cliente, la contratación del mismo, tal y como se establece en la Ley 26/2006.

Otro punto a tener en cuenta es la frecuencia con que la clientela visita los puntos de venta. Los clientes visitan con más asiduidad las oficinas de bancos y cajas, que las oficinas de las compañías aseguradoras. Por ese motivo, dichas entidades aprovechan ese momento para realizar la venta cruzada de productos.

A partir de estas primeras ideas, podemos prever que el volumen de negocio asegurador que pueden atraer las entidades financieras es elevado. Por ello, tanto las entidades financieras, como las compañías de seguros, empezaron a trabajar conjuntamente en esta línea de negocio.

Existen diferentes tipologías de asociación que se pueden dar entre entidades financieras y compañías de seguros.

El significado del término y el modelo escogido es diferente según el país. Así, aparecen los términos de “banca-seguros” en España, “assurfinance” en Francia y “allfinanz” en Alemania.

- ✓ El término español, banca-seguros, procede del inglés “bancassurance”, y hace referencia, a la distribución de productos aseguradores a través de las oficinas bancarias. Trata de ofrecer la más extensa gama de productos financieros, de seguros y de ahorro a través de una única red de ventas integral.
- ✓ En Francia, en cambio, hablan de “assurfinance” para referirse a la utilización de las redes de distribución de las compañías de seguros dotándolas de productos financieros generados por la entidad aseguradora. El término español para este tipo de negocio es segurbanca.

- ✓ En cambio, en Alemania, se emplea el término “*Allfinanz*”. El significado de esta expresión viene a ser algo similar a un “supermercado financiero”. Pretende reflejar la realidad del mercado alemán, y hace referencia a la entrada de las compañías de seguros en el negocio bancario y en sentido contrario, la respuesta de los bancos hacia esa competencia, creando sus propias compañías de seguros.

## 1.2. Banca-seguros en el mundo

Tal y como se ha apuntado en el apartado anterior, el canal de banca-seguros, como realidad propia del sector, al igual que su significado, es heterogéneo en todo el mundo.

La elección del modelo de cada país o región, como veremos a continuación, se explica básicamente por varios aspectos, principalmente:

- La regulación,
- los factores culturales y sociodemográficos,
- el entorno socioeconómico en el que se desarrolla,
- la infraestructura del mercado
- las preferencias del consumidor.

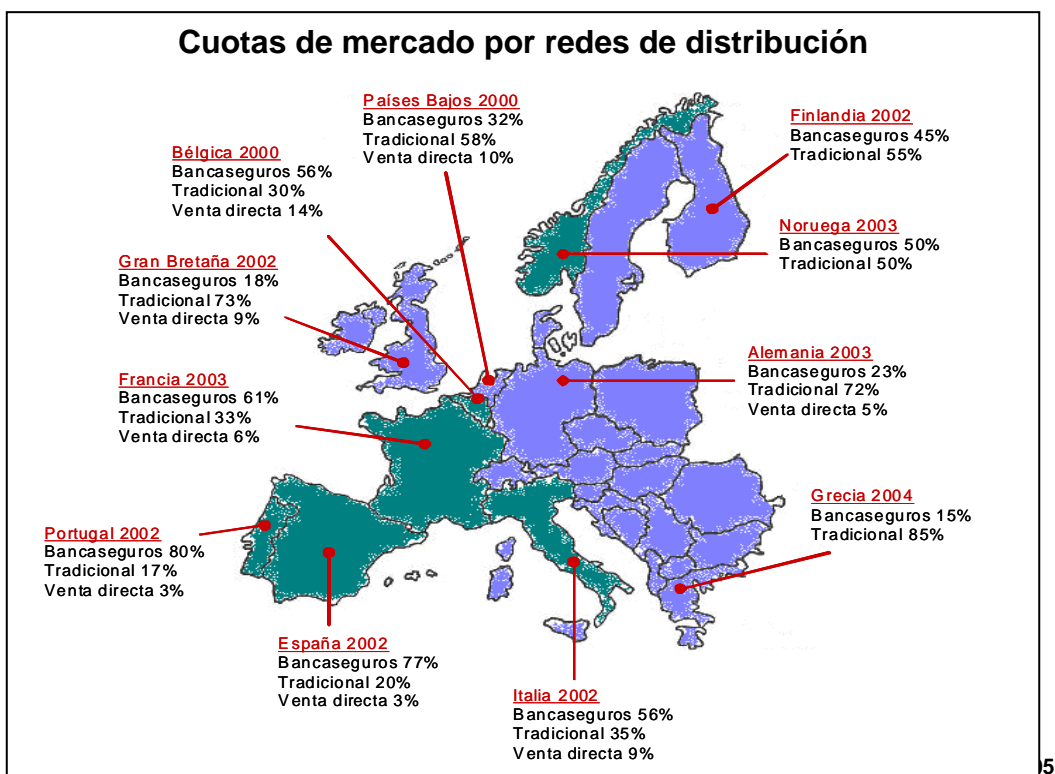
Todas estas variables han dado lugar a diferentes grados de difusión de banca-seguros según el mercado. Tendencias que vamos a estudiar a nivel general, a lo largo de las siguientes líneas.

Existen principalmente, dos modelos imperantes en la actividad de banca-seguros, y que diferenciamos en función del ámbito geográfico:

- Los países del “arco” mediterráneo: Francia, Italia, Portugal y España.
- Los países anglosajones y el norte de Europa.

Si nos centramos en el Arco Mediterráneo, países como España o Francia, tienen un elevado grado de difusión de banca-seguros, siendo en la actualidad, a nivel mundial, los mercados más desarrollados.

Según se desprende del cuadro número 2, los países del arco mediterráneo presentan un mayor peso de esta figura, en comparación con el resto de países europeos.



La evolución y el importante peso que actualmente tiene este canal se debe principalmente a que la legislación del arco mediterráneo, a diferencia de otras normativas, y dejando de lado otros factores, ha propiciado su desarrollo.

En Italia, por ejemplo, *La Ley Amato* de 1990, permitió a los bancos italianos, invertir en entidades aseguradoras, este hecho provocó la creación y la difusión de banca-seguros en este país.

En España, la ley 9/1992 permitió la distribución de seguros mediante las redes de oficinas bancarias. Esta normativa no recogía ninguna mención explícita al canal de banca-seguros en su redacción, así que el “vacío legal” permitió el nacimiento y desarrollo de esta figura.

En la franja mediterránea, la red bancaria representa el canal predominante de distribución del seguro de vida, por ejemplo:

- Francia (64% de cuota mercado en 2006),
- Italia (59% cuota mercado en 2006),
- España (72% cuota mercado en 2006).

El centro de Europa junto con Gran Bretaña, al contrario que en el arco mediterráneo (excepto Grecia), los bancos tienen una escasa importancia como canal de distribución. A título ilustrativo, tengamos en cuenta las siguientes cuotas de mercado por países para el seguro de vida:

- Países Bajos (19% cuota mercado en 2004),

- Alemania (25% cuota mercado en 2005),
- Suiza (2% cuota mercado),
- bien, el Reino Unido (20% cuota mercado en 2006).

En los países anglosajones y germánicos, el desarrollo de banca-seguros se está desarrollando a un ritmo muy lento. En los países escandinavos, el desarrollo es superior, alcanzando cuotas del 45% al 50%.

En el caso del Reino Unido y de los Países Bajos, existen productos muy complejos y los requisitos reguladores son muy importantes. Esto ha beneficiado a los corredores independientes y ha limitado la aparición de banca-seguros en el sector.

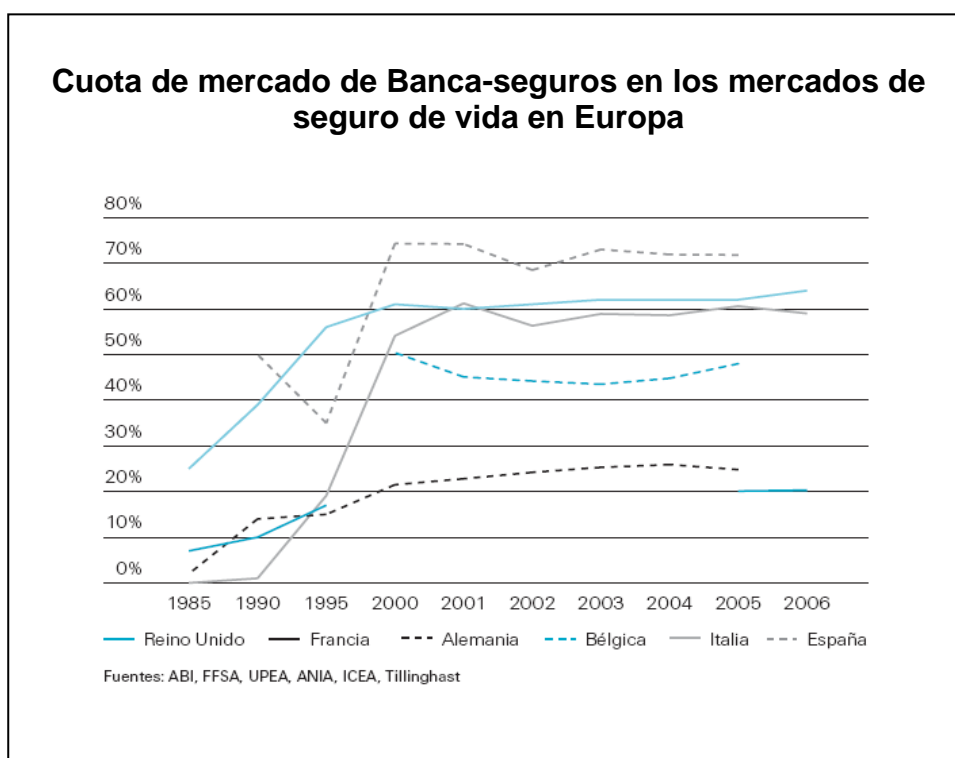


Gráfico nº .3 Fuente: SIGMA nº 5 Página 13

En Estados Unidos y en Canadá la penetración de la banca-seguros ha sido menor, debido a las regulaciones restrictivas para la distribución de seguros a través de la red de oficinas bancarias en estos países.

La *Glass Steagall Act (GSA)* de 1933, en Estados Unidos, supuso un freno al desarrollo de banca-seguros, al establecer una separación entre los bancos de depósito y los bancos de inversión. Esta ley obligó a los bancos estadounidenses a elegir su especialidad, bien convirtiéndose en un banco comercial o en uno de inversión.

Esta ley se completó en el año 1956 con la *Bank Holding Company Act*, que limitaba las competencias de los conglomerados financieros de Estados Unidos.

En Estados Unidos, la actividad de banca-seguros tan sólo se permitió una vez dictada la *Ley Gramm-Leach-Bliley* en 1999.

A pesar de una cierta abertura, las actividades de seguro por los bancos siguen siendo exiguas, aunque empiezan a aparecer síntomas de interés para la distribución y venta de estos productos. Ejemplo de ello, es GS Capital Partners con la adquisición de USI Holdings.

Por lo que se refiere al mercado canadiense, un hecho característico del mismo, es que los bancos tienen prohibida la venta de productos aseguradores a través de sus sucursales, aunque si les está permitido poseer entidades aseguradoras.

		Share of bancassurance distribution in selected markets in %							
		Non-life				Life			
		Bancassurers	Agents	Brokers	Others (include direct sales)	Bancassurers	Agents	Brokers	Others (include direct sales)
Americas	United States	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	2,0	n.a.	n.a.	n.a.
	Canada	negligible	18,0	74,0	8,0	1,0	60,0	34,0	5,0
	Brazil	13,3	n.a.	71,6	n.a.	55,0	n.a.	30,0	n.a.
	Mexico	10,0	25,0	50,0	15,0	10,0	90,0		
	Chile	18,8	81,2			13,0	87,0		
Europe	United Kingdom	10,0	4,0	54,0	32,0	20,3	~10,0	~65,0	~5,0
	France	9,0	35,0	18,0	38,0	64,0	7,0	12,0	17,0
	Germany	12,0	57,0	22,0	9,0	24,8	27,1	39,4	8,7
	Italy	1,7	84,2	7,6	6,5	59,0	19,9	9,4	11,7
	Spain	7,1	39,5	28,3	25,2	71,8	15,4	5,4	7,4
	Belgium	6,1	10,1	65,6	18,2	48,0	3,2	26,5	22,3
	Portugal	10,0	60,7	16,7	12,6	88,3	6,9	1,3	3,5
	Poland	0,6	58,2	15,7	25,5	14,4	39,7	4,3	41,6
	Turkey	10,0	67,5	7,8	14,7	23,0	30,1	0,8	46,2
Asia	Japan	n.a.	92,9	0,2	7,0	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	South Korea	4,0	49,7	0,9	45,4	8,5	91,5		
	PR China	n.a.	45,4	2,0	52,6	16,3	83,7		
	Taiwan	n.a.	62,0	30,0	8,0	33,0	11,7	6,6	48,7
	Malaysia	10,0	40,0	23,0	27,0	45,3	49,4	2,4	2,9
	Australia	n.a.	21,0	74,0	5,0	43,0	57,0		

**Tabla nº 4. Fuente: Swiss Re. Banca-seguros: tendencias emergentes, oportunidades y retos. Nº 5/2007**

Note: Most of the figures shown above are 2005 figures except for France and Italy where 2006 data are used. The latest figures quoted for Japan, South Korea and Taiwan are for 2004, and 2003 for Chile's non-life. Sources: Insurance regulators; insurance associations; Axco; LIMRA; Swiss Re estimates

Se debe añadir que factores como la percepción que los usuarios tienen del sector, las preferencias y la división "cultural" entre banca y seguros, son también una explicación del relativo peso de este canal en esta región.

En cuanto al resto de países a nivel mundial, la aparición y desarrollo de este tipo de negocio también ha sido muy divergente.

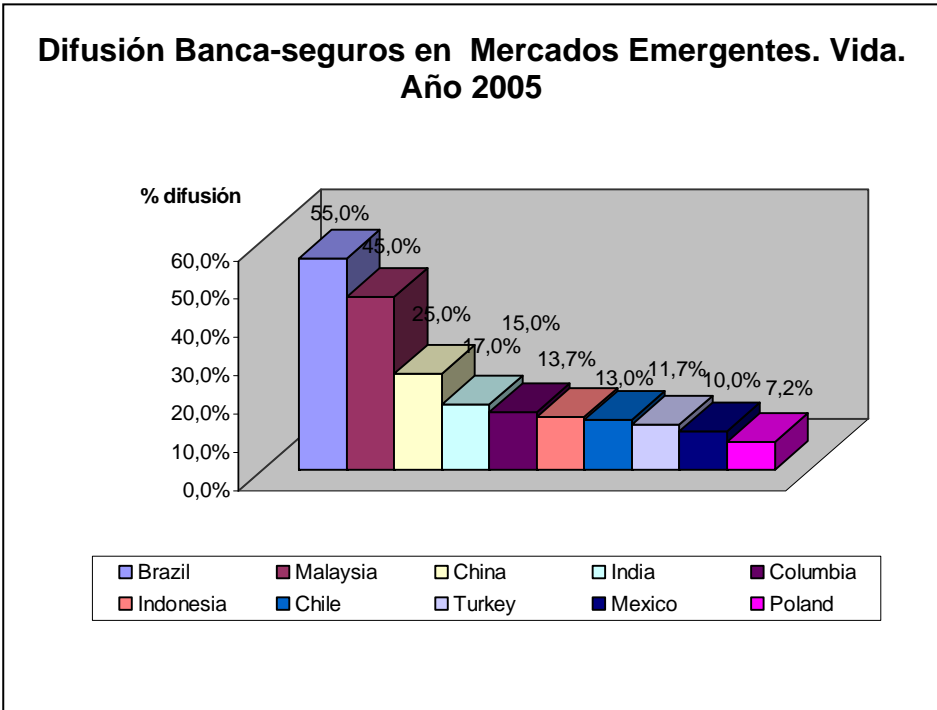


En los países emergentes, los índices de difusión son muy distintos. Dependen básicamente de las normativas reguladoras locales, del nivel de participación extranjera y de variables socioculturales.

En el continente asiático, y especialmente en China, Japón y Corea del Sur, la desreglamentación de banca-seguros ha facilitado el crecimiento de este canal. Su avance ha sido significativo, principalmente en el seguro de vida pese a la ausencia de incentivos fiscales importantes.

En cambio, no ha progresado ni en Oriente Medio, ni en África, aunque banca-seguros es un tema de actualidad en estos continentes.

En estos mercados, se piensa que una participación más intensa de banca-seguros contribuirá a estimular la demanda de seguros, sobre todo en el sector de vida, con un desarrollo muy limitado en estos países.



Gráfico

nº 5. Fuente: Swiss Re. Banca-seguros: tendencias emergentes, oportunidades y retos. Nº 5/2007  
Sources: National insurance authorities, LIMRA, Swiss Re Economic Research and Consulting

A modo de resumen gráfico, la tabla que se muestra a continuación contiene la difusión presente y la previsible del canal de banca-seguros a nivel mundial:

## Cambios en la penetración de banca-seguros desde el año 2000



















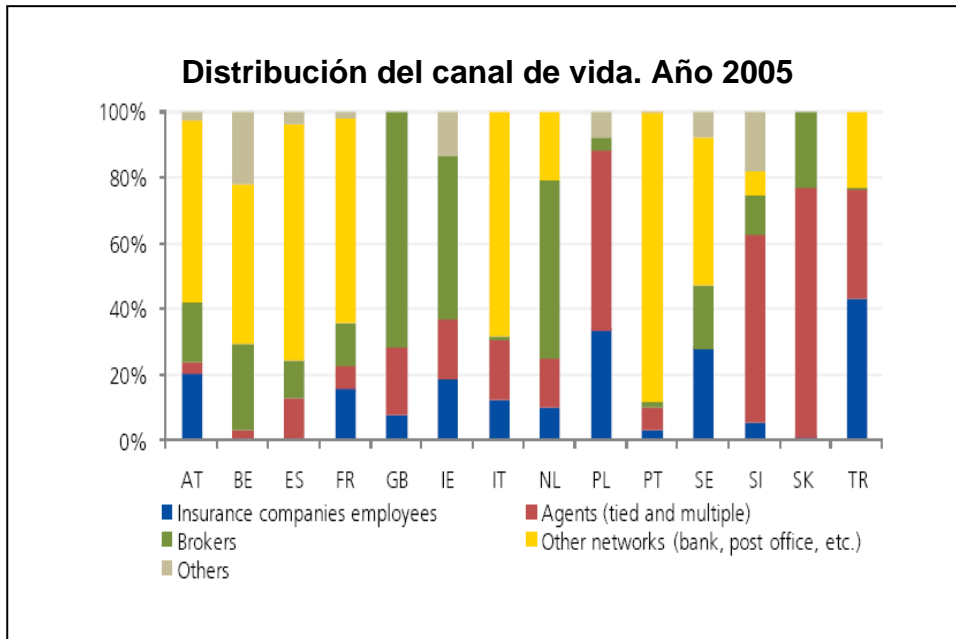
	Vida		No Vida	
	Penetración actual	Cambios desde 2000	Penetración actual	Cambios desde 2000
<b>Norteamérica</b>	Baja		Baja	
<b>Latinoamérica</b>	De baja a media		Baja	
<b>Europa continental</b>	Alta		Baja	
<b>Europa central y del este</b>	Baja		Baja	
<b>Japón</b>	Baja		Baja	
<b>Asia sin Japón</b>	De baja a media		Baja	
<b>Oriente Medio</b>	Insignificante		Insignificante	
<b>África</b>	Baja		Baja	
<b>Oceanía</b>	Alta		Baja	

Tabla nº 6. Fuente. Swiss RE Economic Research & Consulting. Extraído de la Revista Sigma. Swiss Re. Banca-seguros: tendencias emergentes, oportunidades y retos. Nº 5/2007

A partir de esta tabla, podemos prever un aumento de la presencia de este canal, especialmente en Latinoamérica, en Europa Central y del Este y en Asia. Y se mantendrá baja, en Oriente Medio, África y Oceanía. En el resto de países, banca-seguros irá ganando terreno pero a un ritmo inferior.

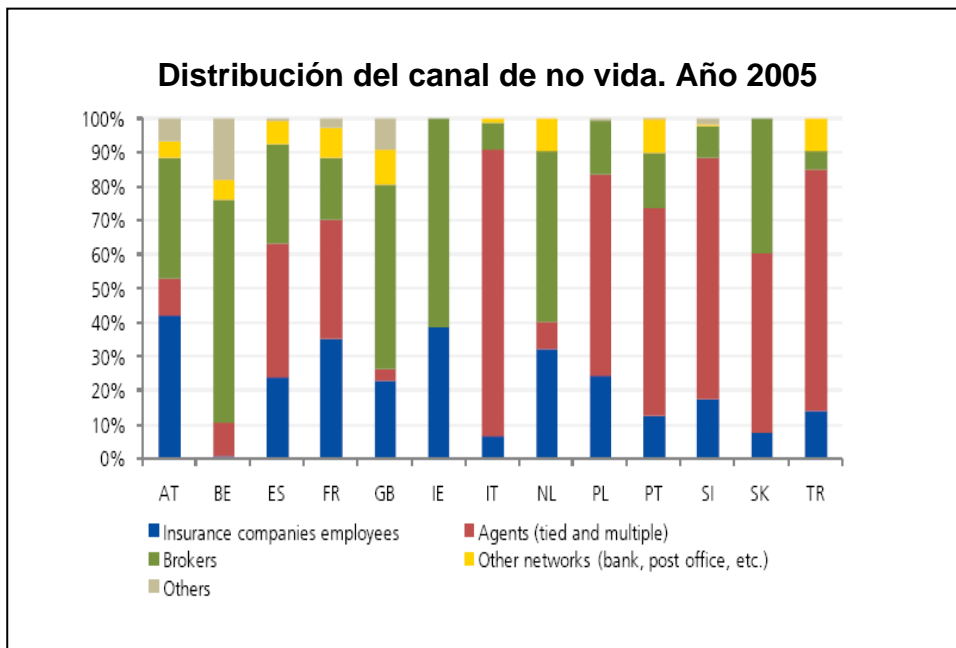
Si analizamos los productos que se distribuyen a través de este canal, podemos afirmar que banca-seguros se ha concentrado históricamente en la venta y distribución de productos de vida (seguro de préstamo, seguro de vida ahorro,...), teniendo aún una presencia limitada en la distribución de seguros del ramo de no vida.

En el gráfico siguiente, se aprecia la participación de los diferentes canales de distribución para productos de vida. Las mayores cuotas de mercado en banca-seguros corresponden a aquellos países pertenecientes al arco mediterráneo (tal y como hemos señalado anteriormente): España, Francia, etc.



**Tabla nº 7. Fuente: CEA Statistics. Nº 31. European Insurance In Figures. August 2007**  
Ver anexo nº 1 abreviaturas.

Por el contrario, en productos de no vida, el peso de los canales tradicionales sigue siendo muy superior.



**Tabla nº 8. Fuente: CEA Statistics. Nº 31. European Insurance In Figures. August 2007.**  
Ver anexo nº 1 abreviaturas

Si analizamos los productos que se comercializan para el Ramo No Vida, encontramos que también existen ciertas diferencias en cuanto a la venta de los mismos.

En la mayoría de los países europeos, el seguro del hogar es hoy el producto asegurador por excelencia del ramo de no-vida distribuido por este canal. (Ver gráfico nº 9).

En cambio, otros productos como el seguro de automóviles (ver gráfico nº 9), tienen todavía una baja cuota de mercado para banca-seguros.

A nivel general, el producto de auto presenta un mercado amplio, y aunque la participación de banca-seguros en el mismo no ha sido muy clara hasta el momento, las entidades financieras continúan prestándole atención, con el fin de comercializarlo con más decisión en el futuro.

En el caso español, La Caixa, ha sido pionera en la venta y distribución a través de su propia compañía de no vida de este tipo de seguro.

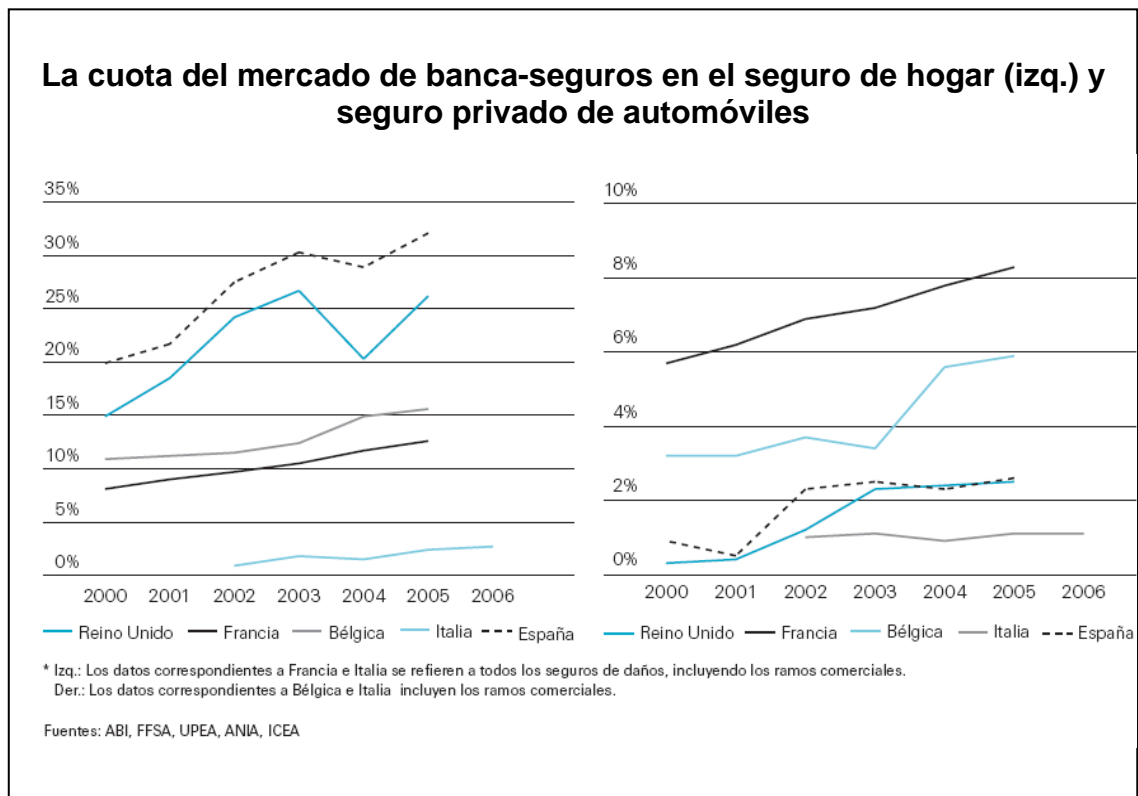


Gráfico nº 9. Fuente: SIGMA nº 5. Página 16

Al optar por la venta de productos de no vida, banca-seguros debe afrontar mayores costes de gestión, mayor complejidad de las pólizas y además se debe preparar para que la relación con sus clientes no se vea mermada por la mayor frecuencia de siniestros y sus consecuencias, respecto a los productos de vida. Las incidencias (siniestros) que se pueden presentar en este tipo de productos son mayores en número (en frecuencia) y tipología. Además debemos tener en cuenta que en este tipo de gestiones la red de las entidades financieras no ha sido tan proactiva.

Teniendo en cuenta el escenario anteriormente descrito, los principales factores que pueden haber impedido distribuir productos no vida a los bancos a

nivel europeo, han podido ser, por una parte, la falta de conocimientos sobre los productos, la poca familiaridad, la mayor frecuencia de siniestros respecto a los productos de vida y las posibles consecuencias negativas de los mismos, fracaso de la integración de los planes de distribución, aplicación de incentivos inadecuados a la red, la resistencia al cambio de la organización...

En resumen, productos como el seguro del hogar y el seguro de vida, en el canal bancario, son los que mejor proyección de venta han tenido y siguen teniendo, aunque la idea de negocio se está apartando cada vez más de estos productos "tradicionales". La idea del canal es dirigir sus esfuerzos hacia otros segmentos interesantes como por ejemplo el de las empresas.

Es evidente que existen desafíos y retos estratégicos para los banco-aseguradores, en vista del entorno de mercado cambiante y las tendencias evolutivas. La tendencia a diversificar representa un reto estratégico esencial, como veremos más adelante en este estudio.

## 2. La mediación de seguros en España

España, todavía hoy, tiene un largo trecho por recorrer por lo que se refiere a cultura aseguradora. La sociedad del “riesgo” todavía no ha calado de manera fehaciente en la sociedad española.

El sector asegurador en España se caracteriza por la existencia de un alto nivel de concentración del volumen de negocio en muy pocas entidades.

Estas entidades que se reparten la mayoría del mercado lo hacen en ramos y modalidades de seguro altamente competitivos, como por ejemplo: Vida, Automóviles, Salud y Multiriesgos.

Evidentemente, para poder participar en la distribución de este tipo de seguros es necesario poseer una autorización administrativa especial y una dimensión adecuada a la venta masiva.

El sector de la mediación ha tenido históricamente un peso muy importante en la venta y distribución de productos aseguradores.

Los agentes, los corredores de seguros, y los bancos y cajas de ahorro son los canales que mayoritariamente distribuyen el total del negocio asegurador en el país (Ver gráfico nº 10).

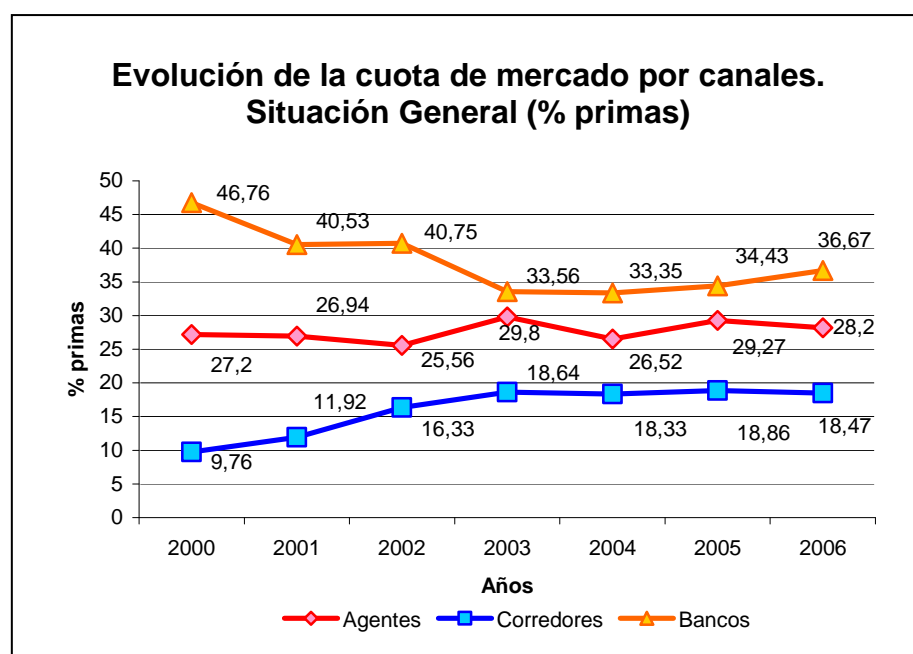


Gráfico nº 10. Fuente ICEA

Si bien el comportamiento de unos y otros, difiere en función del negocio que se analice, ya sea vida o no vida.

En vida el canal banca-seguros es el principal distribuidor.

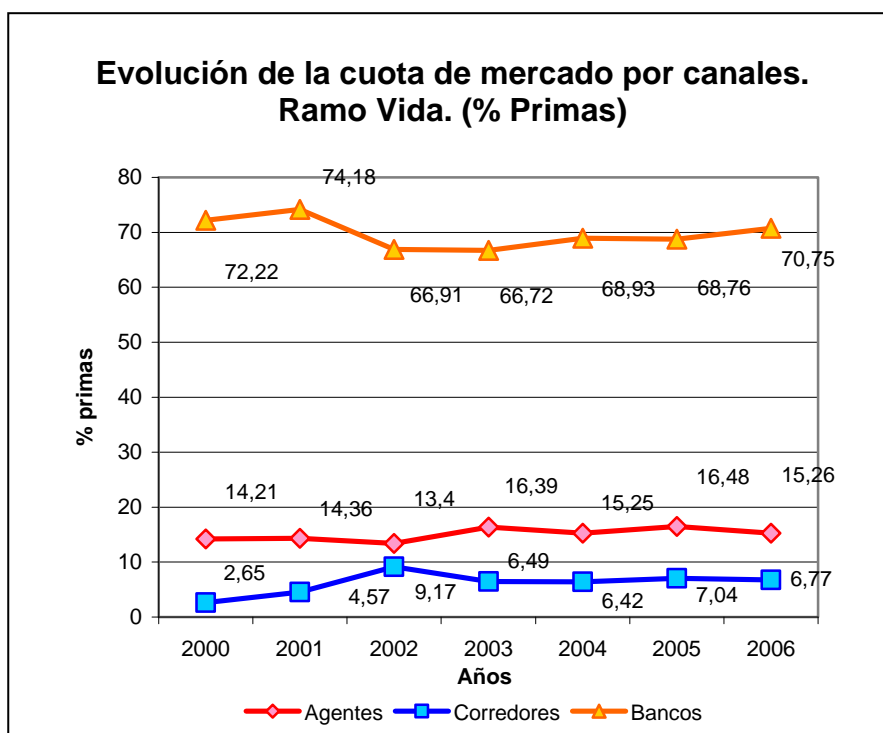


Grafico nº 11. Fuente: ICEA

Sin embargo, en el ramo de no vida, el canal banca-seguros tiene una cuota muy reducida respecto a los mediadores tradicionales (agentes y corredores), aunque su cuota en nueva producción está aumentando a costa de la disminución de la cuota de los agentes principalmente.

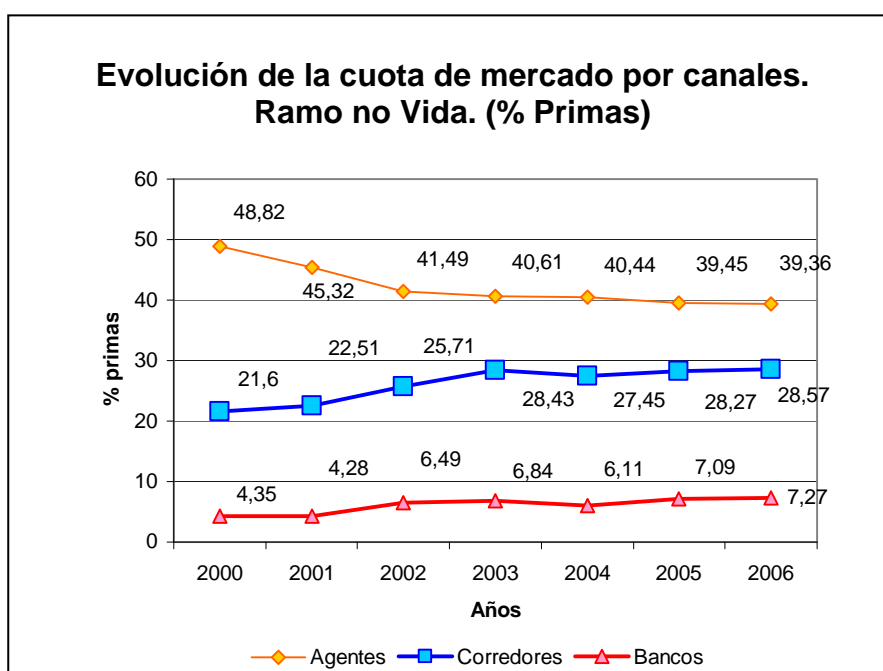


Grafico nº 12. Fuente: ICEA

Tradicionalmente, agentes y corredores de seguros, han enfocado sus esfuerzos en la venta de productos de no vida, perdiendo terreno en aquellos pertenecientes al ramo de vida.

La batalla en vida, la ha ganado banca-seguros, al establecer una estrategia enfocada a la venta de estos productos a través de sus sucursales.

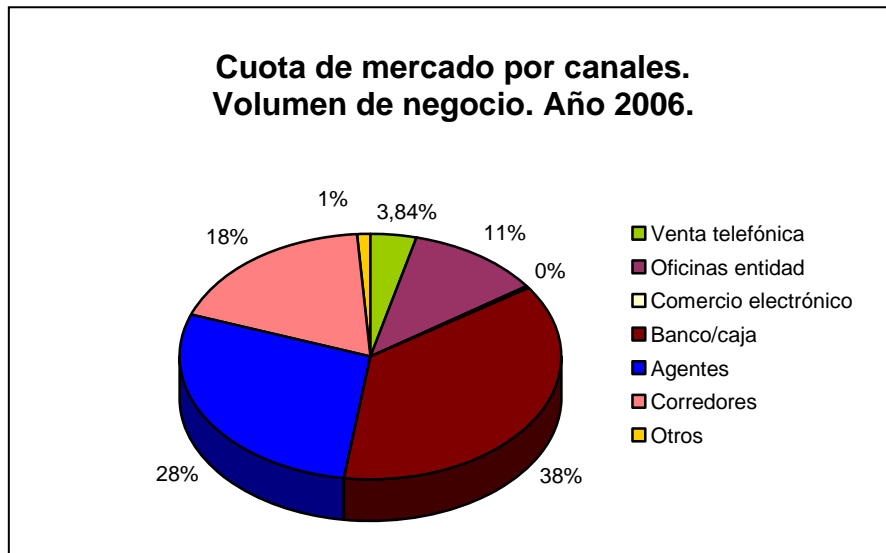


Grafico nº 13. Fuente: ICEA

En los seguros de vida, banca-seguros tiene el peso predominante del sector. Sirvan como ejemplo, los datos del mercado español, recogidos por ICEA e incorporados en la tabla siguiente y que muestran el volumen de primas intermediadas por cada uno de los canales, tanto a nivel total de cartera, como para nueva producción desde el año 2000 hasta el 2005.

### Evolución cuota mercado de los canales de distribución. Ramo Vida

Año	VIDA					
	Volumen de negocio			Nueva producción		
	Mediadores	Banco/Caja	Directo	Mediadores	Banco/Caja	Directo
2000	16,86	72,22	10,93	14,58	74,26	11,17
2001	19,71	64,5	15,8	18,94	74,18	6,88
2002	22,57	66,91	10,52	22,81	68,52	8,67
2003	22,88	66,72	10,4	19,05	72,66	8,29
2004	21,67	68,93	9,4	20	71,94	8,06
2005	23,51	68,77	7,71	20,83	71,76	7,41

Tabla nº 14. Fuente: ICEA

Si lo analizamos a nivel de posición de mercado, observamos como entre las primeras posiciones del ranking de venta de productos del ramo de vida, tanto a nivel de provisiones, como de primas de seguros, se encuentran los banco-aseguradores españoles (entidades que poseen una gran dimensión patrimonial y administrativa) poseen una importante presencia (ver tabla nº 15).



Así, en las primeras 20 posiciones del ranking de seguros de vida, aparecen un total de 12 banco-aseguradores, con un 73,26% del total de las primas de seguro directo, y un 62,19% en cuanto a provisiones, repartidas también entre 12 entidades banco-aseguradores.

### Ranking prima/provisiones. Vida. Año 2008

RANKING PRIMAS TOTAL VIDA. ENERO-MARZO 2008			RANKING PROVISIONES TOTAL VIDA. ENERO-MARZO 2008		
N	ENTIDADES	Primas Seguro Directo (euros)	N	ENTIDADES	Provisiones Seguro Vida
1	SANTANDER SEGUROS *	1.474.348.629,46	1	VIDACAIXA *	15.997.361.262,31
2	MAPFRE VIDA	690.312.961,76	2	MAPFRE VIDA	13.696.980.184,91
3	VIDACAIXA *	508.077.072,75	3	BBVA SEGUROS *	9.572.693.091,06
4	BANSABADELL VIDA *	421.278.085,83	4	SANTANDER SEGUROS *	9.095.751.517,21
5	CASER *	317.658.440,01	5	CASER *	4.533.644.376,38
6	BBVA SEGUROS *	254.521.148,40	6	VITALICIO SEGUROS	4.508.052.636,00
7	IBERCAJA VIDA *	247.877.363,67	7	ALLIANZ	4.254.302.233,00
8	ASCAT VIDA *	217.162.185,16	8	ASEVAL *	3.783.658.185,58
9	ING NATIONALE NEDERLANDEN VIDA *	212.605.050,49	9	AXA VIDA	3.471.843.931,59
10	UNICORP VIDA *	176.342.278,40	10	IBERCAJA VIDA *	3.325.357.217,12
11	VITALICIO SEGUROS	151.515.623,00	11	BANSABADELL VIDA *	3.257.218.901,25
12	AXA AURORA VIDA	137.641.586,51	12	ESTRELLA SEGUROS	3.050.500.495,95
13	CAJA NAVARRA VIDA Y PENSIONES *	137.223.766,69	13	ZURICH VIDA	3.047.329.798,60
14	ASEVAL *	130.229.427,81	14	ING NATIONALE NEDERLANDEN VIDA *	2.943.185.068,26
15	ESTRELLA SEGUROS	128.667.557,63	15	AXA AURORA VIDA	2.787.476.814,02
16	ALLIANZ	119.657.866,00	16	ASCAT VIDA *	2.422.958.500,50
17	MEDITERRANEO VIDA *	119.390.322,03	17	MEDITERRANEO VIDA *	2.313.778.875,40
18	AXA VIDA	113.921.273,74	18	SEGUROS CATALANA OCCIDENTE	2.285.277.878,00
19	SEGUROS CATALANA OCCIDENTE	103.533.472,00	19	CAIXAVIDA *	2.246.983.808,71
20	ZURICH VIDA	93.835.435,94	20	UNICORP VIDA *	1.525.077.433,12

Tabla nº 15. Fuente: ICEA

(\*) Nota: Pertencen al canal bancario.

En cuanto al seguro no-vida, los agentes y corredores, como hemos avanzado anteriormente, siguen dominando los mercados.

### Evolución cuota mercado de los canales de distribución. Ramo No Vida

Año	NO VIDA					
	Volumen de negocio			Nueva producción		
	Mediadores	Banco/Caja	Directo	Mediadores	Banco/Caja	Directo
2000	70,43	4,35	25,23	72,16	5,53	22,31
2001	67,83	4,28	27,89	72,25	5,95	21,8
2002	67,2	6,49	26,31	67,72	8,59	23,69
2003	69,04	6,84	24,12	71,73	9,32	18,95
2004	67,89	6,11	26	72,91	9,08	18,01
2005	67,72	7,09	25,19	72,14	11,09	16,77

Tabla nº 16. Situación general de los canales de distribución. Ramo No Vida. Fuente: ICEA

Banca-seguros tiene una presencia muy limitada en este nicho de mercado si la comparamos con mediadores y seguros de directo, según se desprende de los datos recopilados por ICEA y recogidos en la tabla número 15.

Sin embargo, debemos tener presente que los bancos recién han empezado a ofrecer este tipo de productos y por lo tanto, les queda mucho camino por recorrer si lo comparamos con la mediación tradicional.

La presencia de las entidades banco-aseguradoras en el ramo de no vida, es todavía insignificante.

### Ranking primas. No Vida. Año 2008

RANKING PRIMAS TOTAL NO VIDA. ENERO-MARZO 2008		
N	ENTIDADES	Primas Seguro Directo (euros)
1	ALLIANZ	674.268.437,84
2	AXA SEGUROS GENERALES	643.490.733,04
3	MAPFRE AUTOMOVILES	614.568.775,00
4	ZURICH ESPAÑA	459.617.933,36
5	CASER *	341.353.091,71
6	MAPFRE EMPRESAS	331.128.159,02
7	MAPFRE SEGUROS GENERALES	317.475.940,65
8	VITALICIO SEGUROS	302.153.792,00
9	MUTUA MADRILEÑA	301.863.693,66
10	ADESLAS	288.074.481,43
11	SANITAS	244.011.254,85
12	GROUPAMA SEGUROS	227.563.572,91
13	SANTALUCIA	224.655.176,55
14	ESTRELLA SEGUROS	202.653.080,00
15	REALE SEGUROS GENERALES	196.154.299,46
16	ASISA	195.547.980,00
17	SEGUROS CATALANA OCCIDENTE	191.627.702,00
18	OCASO	180.577.279,17
19	LINEA DIRECTA	153.429.806,23
20	LIBERTY SEGUROS	141.207.465,00

Tabla nº 17. Fuente: ICEA

Nota: (\*) Pertenece al canal bancario.

Hasta la fecha, los productos que más éxito han tenido en la banca-seguros española, al igual que ha sucedido en Europa, son aquellos productos de Vida que se vendían por ventanilla de oficinas bancarias, tales como Unit Linked, el seguro de amortización de préstamos o un seguros de vida.

Las actividades integradas de banca y seguros en España han sido calificadas como un éxito, que ha contribuido a un alto nivel de penetración del seguro en muchos mercados.



### 3. Los diferentes modelos de banca-seguros

Las razones por las que los bancos han decidido distribuir productos aseguradores son diversas, pero un hecho que debemos tener presente y que ha sido vinculante, es la fuerte competencia existente entre las propias entidades bancarias, que ha implicado la reducción de los márgenes financieros, el incremento de los costes administrativos y/o los costes de marketing, etc. Esto ha llevado a las entidades financieras a una búsqueda alternativa de incremento de ingresos por la vía de la distribución de productos aseguradores.

Históricamente el modelo predominante ha variado en función de los ramos de seguros. Así, en el ramo de Vida, muchas entidades financieras han optado por la constitución de compañías propias y en los ramos de No Vida, se ha materializado mediante acuerdos de distribución con compañías aseguradoras ajenas, ya sea a partir de sociedades de agencia (acuerdo con una única compañía de seguros) o mediante sociedades de correduría (acuerdos con varias compañías de seguros).

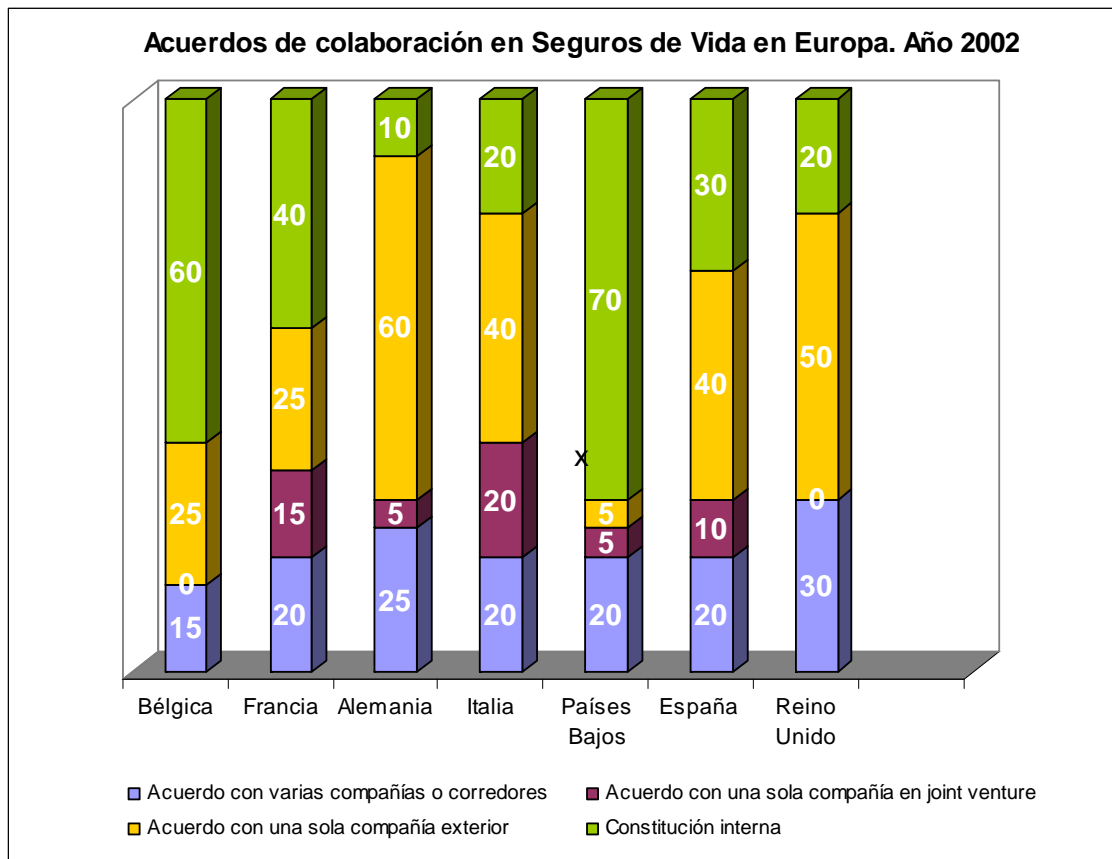
La distribución a través de la red de oficinas, hasta la aparición de la Ley 26/2006, como veremos en este estudio, se ha realizado mediante una de las 2 figuras de mediación señaladas (sociedades de agencia o correduría). A partir de la Ley 26/2006 de mediación de seguros y reaseguros privados, la distribución se realiza a través de la figura del Operador de Banca-Seguros.

A partir de 2006, aparece con intensidad lo que se puede denominar acuerdos de colaboración estratégica. En estos acuerdos, la entidad financiera vende una participación de sus compañías propias de seguros, consolidando acuerdos de distribución exclusivos con la entidad aseguradora compradora.

En la práctica, las aseguradoras compran el 50% de las filiales de la banca, ya que este porcentaje les permite integrar las primas por consolidación en su balance, y al mismo tiempo, aseguran el interés de la entidad financiera por la evolución del negocio.

Así a lo largo de 2007, en España, 4 entidades financieras establecieron alianzas con compañías aseguradoras, éstas fueron: Caja Castilla-La Mancha y Bankinter, con Mapfre; Caja Murcia, con Aviva; y Caja Cantabria, con Aegon.

En el curso de 2008, el proceso ha continuado y se han suscrito acuerdos entre Caja Duero y Mapfre; y Caja Navarra, Caixa Sabadell y Banco Sabadell con Zurich; Caixa Terrassa con Aegon en Vida, y no vida con Reale. Previsiblemente, este proceso continuará con otras alianzas (Ej. Caixa Catalunya, Banco Pastor, y otras).



**Grafico nº 18. Fuente: según artículo de Actualidad Aseguradora publicado el 5-5-03**

Nota: Contribución de los diferentes modelos de colaboración en seguros de vida según los países europeos a finales del 2002.

A modo de resumen, la interacción entre banca y seguros puede resumirse en 4 tipos de estrategia:

1. Establecer acuerdos comerciales que permitan la ampliación de la gama de productos ofrecidos por cada una de las entidades.
2. Establecer acuerdos de cooperación con exclusividad
3. Participaciones en el capital. Esto permite la participación en la gestión y en la elaboración de los objetivos, mejorando la efectividad de la relación.
4. Creación de nuevas compañías (e incluso bancos).

Esto permite a las entidades financieras sacar partido de las sinergias entre los negocios de la banca y los seguros, y al mismo tiempo ofrecer a sus clientes un amplio abanico de productos financieros y aseguradores.

Para la banca, y siempre hablando de seguros, la atención parece que, se centra cada vez más, en la distribución de seguros como foco estratégico, porque permite obtener el máximo valor añadido. Este hecho ha provocado que algunas entidades, y cada vez un número mayor, hayan optado por una estrategia de distribución pura y hayan externalizado la producción de seguros

a las compañías aseguradoras tradicionales, prescindiendo completamente de sus filiales de seguro o bien como ya hemos avanzado unas líneas más arriba, formando *Joint Venture* con terceros aseguradores.

### **3.1. Las ventajas de la distribución bancaria**

Cada uno de los actores intervinientes en este proceso, aporta ventajas y desventajas al negocio.

#### **3.1.1. Ventajas para las compañías aseguradoras**

La principal ventaja que brinda la distribución bancaria de productos de seguros para las compañías aseguradoras tradicionales respecto a otros canales, es la relación que se tiene para y con los clientes de la entidad bancaria.

Las entidades financieras cuentan a la hora de vender seguros, de una amplia información financiera y patrimonial de su clientela. Esta situación les permite analizar esas necesidades y promover servicios y productos capaces de satisfacerlas.

Es habitual encontrar situaciones que dan lugar a la venta cruzada de productos aseguradores. La solicitud de una hipoteca es una buena y conocida oportunidad que tienen las entidades bancarias para la venta de seguros tales como el seguro del hogar, el seguro de vida, o cada vez más, el de protección de pagos, pero no es la única.

Independientemente, de modelo de banca-seguros que se lleve a cabo, éste permitirá a la compañía aseguradora tradicional a ampliar su cartera de clientes con una cierta "facilidad". Son clientes a los que no ha accedido, bien por motivos geográficos (presencia limitada en determinadas zonas), o bien por motivos demográficos (los clientes de la entidad bancaria presentan características diferentes a los perfiles de clientes iniciales de una compañía aseguradora tradicional).

Con la ayuda banca-seguros, la entidad aseguradora consigue una disminución en los costes de distribución respecto gastos inherentes a los agentes tradicionales.

No tiene porque crear una red agencial propia en cada uno de los puntos geográficos donde quiera desarrollar o ampliar su actividad, sino que se sirve de la extensa y estratégica colocación de las oficinas bancarias para hacerlo.

Con la utilización de la red bancaria existente consigue una implantación rápida en el mercado.

Una característica fundamental y diferencial respecto al resto de Europa del sector bancario español, es la importante red de sucursales existentes en el país (considerándose como un mercado saturado).

Según datos extraídos del Anuario Económico de España 2008 realizado por La Caixa, con fecha 1 de enero de 2008, existían un total de 40.134 oficinas bancarias, de las que 15.542 pertenecen a bancos y el resto a cajas de ahorros. Esto implica que hay numerosos puntos de venta donde distribuir el producto asegurador.

La necesidad de aplicación de tecnología avanzada en la distribución de seguros, y de las que es gran conocedora la entidad bancaria, permite disminuir costes y mejorar el servicio que se ofrece a los clientes.

A la lista de estos puntos favorables, hay que añadir: la percepción de la marca (bancaria), la frecuente interacción con los clientes (es más habitual que visiten las oficinas de entidades bancarias que las sucursales de compañías aseguradoras) y que les permite un buen conocimiento de las necesidades de éstos, y el uso de la tecnología de las entidades bancarias, permiten un mayor volumen de ventas frente a otros canales de distribución.

La imagen de marca de la entidad bancaria y de la confianza que los clientes otorgan a cajas y bancos representa también una ventaja para la compañía aseguradora que se proponga distribuir seguros mediante banca-seguros.

La impresión que el banco causa en los consumidores y el lugar que ocupa éste en la sociedad es un factor esencial.

En países como en Francia, España o Italia, se tiene la impresión que las entidades bancarias son más aptas para solucionar los problemas económicos que las compañías aseguradoras.

Según un estudio comparativo de la imagen entre Cajas, Bancos y Compañías Aseguradoras (extraído de una encuesta de ICEA de finales de los años 80), ésta quedaba repartida de la siguiente manera:

	Cajas	Bancos	Compañías
<b>Son más seguras</b>	54%	27%	8%
<b>Invierten mejor su dinero</b>	44%	28%	4%
<b>Son más rápidas</b>	35%	31%	7%
<b>Informan mejor</b>	37%	25%	10%
<b>Tratan mejor a sus clientes</b>	40%	23%	9%

Tabla nº 19. Percepción servicio clientes Cajas, Bancos y Compañías Aseguradoras

El beneficio principal para las compañías aseguradoras es que bancos y cajas les ofrecen una oportunidad única de generar más negocio.

A partir del modelo de bancaseguros escogido, podemos establecer una serie de ventajas para las compañías:

## Ventajas para las compañías aseguradoras tradicionales

Ventajas COMPAÑÍAS ASEGURADORAS TRADICIONALES	Modelo bancaseguros		
	Acuerdos de Distribución	Alianzas Estratégicas	Operaciones Integradas
Acceder a la amplia cartera de clientes de las entidades financieras	✓	✓	✓
Reducir su dependencia de los agentes tradicionales	✓	✓	✓
Desarrollar nuevos productos		✓	✓
Establecer su presencia en el mercado sin necesidad de crear una red agencial propia	✓	✓	✓

Cuadro nº 20

### 3.1.2. Ventajas para las entidades financieras

Este tipo de estrategia, no ofrece sólo ventajas para la compañía aseguradora, también para la entidad financiera representa un abanico de posibilidades, las principales son:

- ✓ Se consigue un nuevo flujo de ingresos,
- ✓ le permite diversificar la actividad y los productos,
- ✓ dar respuesta a necesidades tanto financieras, como aseguradoras de sus clientes,
- ✓ y a su vez crear una mayor fidelización o vinculación de esta clientela con la entidad.

Debemos tener presente que para bancos y cajas este negocio contribuye a mejorar su resultados globales, aportando, en algunos casos, hasta el 20% del beneficio de la entidad. Aunque el beneficio más habitual es que los porcentajes oscilen entre el 6-10%. Sin duda, una buena aportación de ingresos "extras".

Se explota al máximo las posibilidades de su canal de distribución. El hecho de utilizar la red de sucursales propia para la distribución de productos aseguradores, implica una disminución de los costes marginales por oficina.

Accede y desarrolla nuevas tecnologías y también a nuevas fuentes de capital.



La entidad financiera establece y/o consolida el negocio asegurador, por acceso a *know how* actuarial para el desarrollo de nuevos productos o por acceso a habilidades de gestión del negocio asegurador.

En el canal bancario, los productos sencillos y estandarizados son los que mejor se venden (son los llamados productos de venta masiva, los cuales tienen como característica fundamental su paquetización ofreciendo una amplia cobertura sin apenas posibilidad de escoger opciones de manera generalizada), aunque algunos de estos productos desarrollados especialmente para banca-seguros, también se pueden distribuir a través de otros canales, por ejemplo, Internet.

Los nuevos canales de distribución emergentes (Internet, el marketing directo y el telemarketing) están ganando terreno en muchos mercados. Son cada vez más competitivos, ya que ofrecen ventajas tangibles en cuanto a costes, que se incorporan en el precio.

Los productos que se incorporan en la distribución mediante estos canales son cómodos e innovadores.

Además, debemos tener en cuenta, que los clientes o consumidores son cada vez más, son receptivos a estos otros canales de distribución (Internet o teléfono), y por lo tanto, la preferencia del cliente, explicará el éxito o el fracaso del modelo de banca-seguros en el futuro.

Si estos canales se apuntan como una alternativa de negocio, o como una amenaza, será cuestión de cada entidad. Podría suponer un gran desafío presente y futuro para banca-seguros, por lo tanto, se abre otra vía de negocio a tener en cuenta por parte de esta figura, por lo que los bancos están contemplando también este tipo de distribución.

Si bien es cierto, es que las perspectivas de futuro y la estrategia futura, parten del aprovechamiento de su propia estructura y de la creación de nuevas formas de distribución.

Otra vía a tener en cuenta, y que representará un reto estratégico en el futuro, pero que ya se está estudiando y realizando en algunos casos, es el dirigir la estrategia hacia otros segmentos de clientes.

Unos de los segmentos potenciales para banca-seguros es el formado por clientes del segmento de empresa que requieren de seguros no masificados, con muchas particularidades.

En definitiva, seguros que son de difícil distribución bancaria y que requieren de expertos para su venta y gestión.

Para banca-seguros la decisión de una operación de venta de seguros radica en la relación directa entre la complejidad del producto y el esfuerzo que requiere la venta del producto, representado en la siguiente tabla:

## Relación entre la complejidad del producto y el esfuerzo para su venta

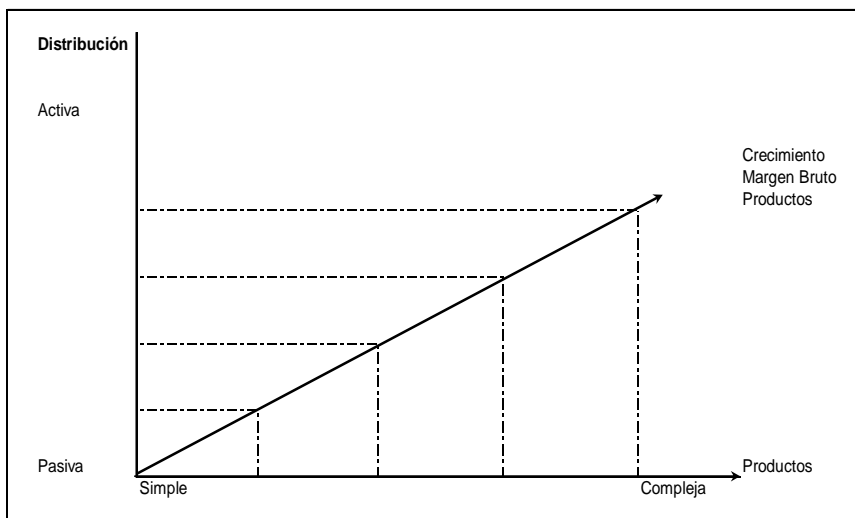


Gráfico nº 21. Fuente: Bancassurance in Practice. Münchener Ruck. Munich Re Grup

En el caso de las entidades financieras, a modo de resumen, partiendo del modelo de bancaseguros escogido, podemos establecer como ventajas principales las siguientes:

Ventajas	Modelo bancaseguros		
	Acuerdos de Distribución	Alianzas Estratégicas	Operaciones Integradas
<b>ENTIDADES FINANCIERAS</b>			
Obtener un flujo de ingresos adicional	✓	✓	✓
Reducir su dependencia de los márgenes de intereses	✓	✓	✓
Ampliar gama de servicios financieros		✓	✓
Aumentar la fidelización de los clientes		✓	✓
Reducir el requisito de capital para el mismo nivel de ingresos	✓		
Desarrollar una prestación de servicios financieros integrados		✓	✓

Cuadro nº 22

Las entidades financieras están captando negocio de las compañías aseguradoras, mientras que éstas últimas no pueden hacer lo mismo. Por lo que parece, evidente que la alianza es obligada para las compañías aseguradoras tradicionales y representa una alternativa de negocio “sencilla” para la banca.

### **3.1.3. Ventajas para el consumidor**

El consumidor encuentra una mayor accesibilidad a los productos aseguradores para cubrir sus necesidades y con condiciones claramente diferentes y más beneficiosas, ya que se permiten modalidades de pago adaptadas a las necesidades del cliente (incluso, en algunos casos, el pago fraccionado mensualmente).

## 4. Legislación sobre la Mediación de Seguros y Reaseguros Privados

La producción de seguros, su distribución, las condiciones de acceso a la actividad aseguradora, las condiciones de solvencia de las entidades que ejercen esta actividad, etc., están sujetas a diversas normas que regulan el mercado y protegen a los asegurados y a los beneficiarios de los seguros.

La normativa y la posición de las autoridades legislativas respecto al desarrollo de banca-seguros son importantes e influyen en las condiciones de éxito de la misma.

Evidentemente, una legislación favorable, que no limite las posibilidades de las entidades bancarias permite un desarrollo más rápido y fácil de la misma.

A continuación estudiaremos el derecho comunitario que regula la actividad de mediación y posteriormente, analizaremos la legislación española surgida a raíz de la normativa comunitaria.

### 4.1. El Derecho Comunitario

La normativa comunitaria que trata la actividad de la mediación de seguros privada hasta la actualidad, se compone básicamente por las siguientes 3 normas:

- La Directiva 77/92/CEE, de 13 de diciembre de 1976.
- La Recomendación 92/48/CEE
- La Directiva 2002/92/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre mediación en seguros.

La Directiva del Consejo 77/92/CEE establecía de una manera transitoria una serie de medidas encaminadas a favorecer la libertad de establecimiento y la libre prestación de servicios.

Era el primer paso para crear un marco jurídico europeo en materia de mediación de seguros privados.

Para su consecución, esta Directiva establecía como requisito para acceder y ejercer la profesión en cualquier Estado Miembro, haber ejercido por un período de tiempo razonable la profesión en el estado de procedencia, aún cuando no se dispusiese de una formación previa.

Obviamente, las medidas adoptadas eran totalmente insuficientes por los muchos matices existentes entre las legislaciones, mercados y características de cada uno de los Estados Miembros. Así, el 18 de diciembre de 1991, la

Comisión Europea adoptó la Recomendación 92/48/CEE sobre los mediadores de seguros.

Con la Recomendación se pretendía aproximar las normativas de los Estados, fijando unos requisitos mínimos de acceso a la profesión y estableciendo la obligación de inscripción de éstos en un registro.

Los requisitos que se contemplaron fueron:

- Tener experiencia y conocimientos profesionales y mercantiles.
- Suscribir un seguro de responsabilidad civil.
- No haber sido declarado en quiebra.
- Gozar de una buena reputación en el sector.
- Estar inscrito en un registro.
- Y además para los corredores, se exigía cierta capacidad financiera.

A pesar del carácter no vinculante de esta Recomendación para los Estados Miembros, lo que en ella se recogía fue seguido por la mayoría de ellos, y contribuyó en cierta manera, a una aproximación entre las normas internas de cada Estado sobre los requisitos profesionales y de registro de los intermediarios de seguros.

Aún así, cabe decir que continuaban existiendo diferencias importantes entre las normativas internas de cada uno de los países miembros.

El alcance de la Directiva 77/92/CEE y de la Recomendación 92/48/CEE era todavía limitado e insuficiente.

La Directiva 2002/92/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre mediación en seguros, dio un paso más hacia la consecución de un marco normativo europeo único, enmarcado por la normativa europea anterior.

## **4.2. La legislación española en materia de mediación**

En España, siguiendo la Recomendación 92/48/CEE se promulgó la Ley 9/1992, de 30 de abril, de mediación de seguros privados (en adelante, LMSP).

Anterior a la LMSP, la mediación se regulaba mediante el Real Decreto-Legislativo 1347/1985, de 1 de agosto, por el que se aprobaba el texto refundido de la Ley Reguladora de la Producción de Seguros Privados, y que a su vez tenía su origen en la Ley 117/1969, de 30 de septiembre, de producción de seguros privados. Toda la legislación anterior a la LMSP tenía un carácter puramente intervencionista sobre la actividad aseguradora por parte de la Administración Pública.

Los principios generales que se recogían, en la hoy derogada, Ley 9/1992 (nueva ley 26/2006) eran los siguientes:

- Liberalización y flexibilización en la actividad de distribución de seguros privados.
- Regulación del control de la mediación.
- Categorización de la tipología de mediadores en agentes y corredores de seguros.
- Liberalización de la red agencial de las entidades aseguradoras.
- Requisitos financieros y de honorabilidad exigidos para los corredores.
- E imputación de la responsabilidad administrativa para la entidad aseguradora y el corredor.

A partir de los principios marcados en la última Directiva (2002/92/CE), se redactó en España la Ley de Mediación 26/2006.

A grandes rasgos, el objeto de esta nueva ley, es regular las condiciones en que se deben desarrollar las actividades de mediación de seguros y reaseguros privados, estableciendo las normas de acceso y ejercicio, el régimen de supervisión y la disciplina administrativa a aplicar en caso de incumplimiento de la normativa.

Pretende dar respuesta concretamente a 4 puntos que se contemplaban en la Directiva antes señalada:

- Establecer un mercado único en el sector de la mediación.
- Adaptar el sector a su desarrollo económico.
- Proteger al consumidor.
- Incorporar o reconocer nuevas figuras no contempladas en la regulación anterior.



## 5. La mediación de seguros y reaseguros privados según la Ley 26/2006

La Ley 26/2006 pretende establecer las pautas o los principios básicos destinados a regular la actividad de mediación realizada por los agentes de seguros (en sus diferentes formas) y los corredores de seguros y reaseguros, tal y como se indica en el precepto 1 de la citada norma.

“1. Esta Ley tiene por objeto regular las condiciones en las que deben ordenarse y desarrollarse las actividades mercantiles de mediación de seguros y reaseguros privados, establece las normas sobre el acceso y ejercicio por parte de las personas físicas y jurídicas que las realicen y el régimen de supervisión y disciplina administrativa que les resulte de aplicación.”

Se incluye en este precepto, y es una de las novedades recogidas en esta ley, la inclusión de la actividad de mediación de reaseguros, como actividad sujeta al ámbito de aplicación de la norma en cuestión. La Ley le dedica el capítulo II del Título II (Artículos 34-38) por considerar a este tipo de mediación una realidad social que no debe quedar sin regulación.

Debemos tener presente, que esta figura, no se consideró en la regulación anterior. Con la ley 9/1992 se pretendía proteger a la parte débil del contrato, es decir, al consumidor final.

El artículo primero de la ley es muy similar a la definición que se establecía también en el precepto 1 de la ley 9/1992, aunque ésta no contemplaba expresamente la mediación de reaseguros.

“1. (Ley 9/1992). La presente ley tiene por objeto regular las condiciones en las que debe ordenarse y desarrollarse la actividad mercantil de mediación en seguros privados, estableciendo los principios de su organización y funcionamiento, los requisitos exigibles para el acceso al ejercicio de dicha actividad, las normas a las que han de sujetarse quienes la desarrollen y el régimen de supervisión y disciplina administrativa que les resulte de aplicación.”

El ámbito de aplicación de la ley se puede diferenciar o subdividir en 3 aspectos o ámbitos:

- **Ámbito objetivo**
- **Ámbito subjetivo**
- **Ámbito territorial**

El ámbito objetivo delimita que queda regulada a través de esta norma tanto la mediación de seguros, como la mediación de reaseguros privados. (Art. 2.1)

En el artículo 2.2 especifica el ámbito subjetivo. La ley será de aplicación a:

“2. Los preceptos de esta Ley serán de aplicación a:

- a) Las personas físicas y jurídicas que, a cambio de una remuneración, emprendan o realicen las actividades de mediación de seguros o de reaseguros definidas en el apartado anterior.



b) Quienes bajo cualquier título desempeñen cargos de administración o de dirección de personas jurídicas que desarrollen las actividades de mediación de seguros o de reaseguros; las entidades aseguradoras y reaseguradoras, las entidades que suscriban los documentos previstos en esta Ley o en sus disposiciones complementarias de desarrollo y aquellas personas para quienes legalmente se establezca alguna prohibición o mandato en relación con su ámbito de aplicación.”

En cuanto al ámbito territorial (Art. 2.3 y 2.4), la ley se aplica a la actividad realizada por aquellos mediadores de seguros residentes o domiciliados en España que realicen su actividad tanto en territorio español como fuera del ámbito nacional, y la actividad mediadora desarrollada en España por aquellos mediadores de seguros que tengan su domicilio en otros países miembros del Espacio Económico Europeo.

Para clarificar qué debemos entender cuando hablamos de los servicios de mediación, debemos dirigirnos al precepto 2.1. de la Ley 26/2006, y son aquellas:

“actividades mercantiles de mediación de seguros y reaseguros privados 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. (Art. 2.1).”

Otra de las novedades introducidas por esta ley respecto a la anterior, es que el requisito ineludible para poder llevar a cabo la actividad mediadora, es figurar inscrito en un registro administrativo especial de mediadores de seguros (Art. 52).

Art. 52.1. La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones llevará el Registro administrativo especial de mediadores de seguros, corredores de reaseguros y de sus altos cargos, en el que deberán inscribirse, con carácter previo al inicio de sus actividades, los mediadores de seguros y los corredores de reaseguros residentes o domiciliados en España sometidos a esta Ley...

Este hecho es novedoso por lo que respeta a los agentes exclusivos, ya que hasta el momento de entrada de vigor de la ley 26/2006, el control lo realizaban las propias compañías aseguradoras mediante el registro interno de los agentes que operaban con la compañía. En este caso, la Dirección General de Seguros tenía la potestad de solicitar dicho registro a las compañías.

“Art. 11 Ley 9/1992: “Las entidades aseguradoras llevarán un registro de sus agentes, en el que harán constar los datos identificativos de éstos, el número de registro, las fechas de alta y de baja, y las autorizaciones que en su caso tuvieran concedidas con arreglo a lo dispuesto en el número 3 del artículo 7 y en el artículo 8. Dicho registro quedará sometido al control de la Dirección General de Seguros.”

Con la vigencia de la ley, se ha podido comprobar que el control interno de las aseguradoras era insuficiente.

La obligación de constar inscrito en el registro administrativo de mediadores de seguros y reaseguro, ha provocado que aflorasen agentes que venían operando a favor de varias aseguradoras, sin el conocimiento de éstas.

## 5.1. Los mediadores de seguros. Obligaciones generales y clasificación

La derogada ley 9/1992 regulaba 2 clases de mediadores de seguros:

- Los agentes de seguros exclusivos (ya que los agentes vinculados - multicontrato- no se reconocían).
- Los corredores de seguros.

El artículo 7.1 de la ley 26/006 también, al igual que la ley 9/1992, clasifica los mediadores de seguros en agentes de seguros y en corredores de seguros, pero va más allá y amplía las categorías de los agentes y corredores, dando lugar al reconocimiento de nuevas formas de mediación, que aunque ya se encontraban operando en el mercado, no tenían una regulación propia.

Así encontramos las siguientes:

- Agente de seguros exclusivo
- Agente de seguros vinculado
- Operador de banca-seguros exclusivo
- Operador de banca-seguros vinculado
- Corredor de seguros

“Artículo 7. *Clasificación*

1. Los mediadores de seguros se clasifican en agentes de seguros, ya sean exclusivos o vinculados, y en corredores de seguros. Los agentes de seguros y los corredores de seguros podrán ser personas físicas o jurídicas.

(...)

2. Las denominaciones «agente de seguros exclusivo », «agente de seguros vinculado» y «corredor de seguros» quedan reservadas a los mediadores definidos en esta Ley.

Las entidades de crédito y, en su caso, las sociedades mercantiles controladas o participadas por éstas cuando ejerzan la actividad de agente de seguros adoptarán la denominación de «operador de banca-seguros exclusivo» o, en su caso, la de «operador de banca-seguros vinculado », que quedará reservada a ellas.”

Podemos hacer una primera reflexión en cuanto a la tipología de los mediadores.

Se reconoce por un lado, la figura del agente de seguros vinculado o multicontrato, referenciado en la Directiva 2002/92, pero ignorado en la anterior ley española sobre la mediación.

Por otro lado, se da cabida a la participación de las entidades financieras en la actividad de mediación, mediante la figura del operador de banca-seguros.

En el caso de los corredores, la nueva regulación difiere respecto la normativa anterior al aplicarse un nuevo régimen jurídico:

- ❖ Deben tener cierta capacidad financiera,
- ❖ Deben realizar un análisis objetivo,
- ❖ etc.

Dentro de la actividad de distribución de seguros mediante contratos de agencia, se permite adoptar 2 posibles formas:

- Agente de seguros exclusivo.
- Agente de seguros vinculado.

A continuación, recogemos un breve análisis de ambas figuras.

El agente de seguros exclusivo está regulado en los artículos comprendidos entre el 13 y el 19. La figura coincide esencialmente, como hemos indicado anteriormente, con la del agente regulado en la derogada Ley 9/1992.

Art. 13. 1. Son agentes de seguros exclusivos las personas físicas o jurídicas que, mediante la celebración de un contrato de agencia de seguros con una entidad aseguradora...

El agente de seguros vinculado encuentra su fundamento en la Directiva Comunitaria 2002/92, y está regulado en la Ley 26/2006 en los artículos 20 al 24.

Art. 20.1 Son agentes de seguros vinculados las personas físicas o jurídicas que, mediante la celebración de un contrato de agencia de seguros con varias entidades aseguradoras...

La sección 2ª del capítulo I del Título II está destinada a regular el régimen general aplicable a los agentes y a las diferentes modalidades que pueden adoptar éstos en el ejercicio de su actividad.

A los operadores de banca-seguros reconocidos en el artículo 25, les serán de aplicación los preceptos establecidos para los agentes con pequeñas peculiaridades. Por dicho motivo, a esta figura le dedicaremos más adelante, un apartado propio en este estudio.

Centrándonos en la regulación general de los agentes (exclusivos y vinculados) encontramos 2 requisitos básicos (analizaremos más a fondo todos los requisitos para ejercer como agente, en el apartado de 5.2.1):

- La celebración de un contrato de agencia.

- Y la inscripción en el Registro Administrativo Especial de mediadores de seguros, corredores de reaseguros y de sus altos cargos.

En cuanto al contrato de agencia hay que destacar que para celebrarlo deben cumplirse puntos, según el precepto 10:

- Tener capacidad legal para el ejercicio del comercio. Por lo tanto, debe existir honorabilidad comercial y profesional. No podrán ejercer aquellas personas que:

“que tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, violación de secretos, descubrimiento y revelación de secretos contra la Hacienda pública y contra la Seguridad Social, malversación de caudales públicos y cualesquiera otros delitos contra la propiedad; los inhabilitados para ejercer cargos públicos o de administración o dirección en entidades financieras, aseguradoras o de mediación de seguros o de reaseguros; los suspendidos por sanción firme para el ejercicio de la actividad de mediación conforme a lo previsto en el artículo 56 de esta Ley; los inhabilitados conforme a lo dispuesto en la Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal, mientras no haya concluido el periodo de inhabilitación fijado en la sentencia de calificación del concurso, y, en general, los incurso en incapacidad o prohibición conforme a la legislación vigente. “

Como novedad frente al artículo 6.1 de la Ley 9/1992, se exige esta honorabilidad tanto comercial y profesional pero únicamente en la parcela financiera, su esfera personal quedará a parte. Esto implica que una persona física que esté o haya estado condenada penalmente por un delito de lesiones, por ejemplo, podría ser una persona honorable a todos los efectos de este artículo.

- Se deberá celebrar un contrato de agencia de seguros con la aseguradora, que tendrá siempre carácter mercantil, y estará consignado por escrito y celebrado en consideración a las partes contratantes. Dicho contrato de agencia se registrará supletoriamente por la Ley 12/1992, de 27 de mayo, sobre contrato de agencia. Lo dispuesto en el artículo 3.1. de esta ley dispone:

“En defecto de ley que les sea expresamente aplicable, las distintas modalidades del contrato de agencia, cualquiera que sea su denominación, se registrarán por lo dispuesto en la presente Ley, cuyos preceptos tienen carácter imperativo a no ser que en ellos se disponga expresamente otra cosa”.

- Podrán utilizar los servicios de auxiliares externos (figura que analizaremos más adelante).
- Deberán tener una formación mínima. Los mínimos los establece la Dirección General de Seguros, en adelante DGSFP.

En caso de extinción del contrato de agencia, la aseguradora está obligada a comunicarlo al tomador del seguro.

En este caso, la norma pretende proteger al cliente de manera que conozca en todo momento a quién debe dirigir sus solicitudes y/o consultas.

Se trata de una mejora a favor al consumidor, ya que la antigua ley de mediación establecía únicamente la posibilidad de que fuese el agente quien comunicara al tomador la extinción del seguro.

Existen diferentes requisitos entre los agentes de seguros exclusivos y los vinculados:

La figura de los agentes de seguros exclusivos se puede asimilar o equiparar a grandes rasgos con la regulada en la anterior ley, aunque existen ciertas modificaciones introducidas por la nueva norma.

El artículo 13 que los define, se dispone lo siguiente:

“Son agentes de seguros exclusivos las personas físicas o jurídicas que, mediante la celebración de un contrato de agencia de seguros con una entidad aseguradora y la inscripción en el Registro administrativo especial de mediadores de seguros, corredores de reaseguros y de sus altos cargos, se comprometen frente a dicha entidad aseguradora a realizar la actividad de mediación de seguros definida en el artículo 2.1 de esta Ley, en los términos acordados en dicho contrato.”

Es decir,

- ❖ Pueden ser personas físicas o jurídicas.
- ❖ Adquieren su condición en virtud de un contrato de agencia.
- ❖ Se comprometen frente a la entidad aseguradora a realizar la actividad de mediación en los términos fijados por esta ley.
- ❖ Quedan vinculados a las disposiciones de carácter general aplicables a los agentes y desarrolladas en la ley.
- ❖ La relación se realiza con una sola entidad (sin perjuicio de poder operar adicionalmente con otra compañía y sin perjuicio de los contratos de distribución – trataremos este punto más adelante-).
- ❖ Debe constar inscrito en el registro de la entidad/es aseguradora/s y también en el registro administrativo de mediadores. En este último punto radica la diferencia, respecto a la ley anterior, tal y como hemos argumentado anteriormente.

Asimismo, el mismo artículo establece que todos los agentes, personas físicas, y al menos la mitad de las personas que formen parte de la dirección de las sociedades de agencia de seguros exclusivas, deberán poseer los conocimientos técnicos necesarios para el ejercicio de su actividad.

La certificación de estos conocimientos técnicos recae en las entidades aseguradoras, y deberán hacerlo por medio de la expedición de certificaciones acreditativas.

En el caso de esta figura, la responsabilidad administrativa por la actuación de los agentes, corre a cargo de la aseguradora, y por tanto, también la verificación del nivel de formación para el desempeño de la actividad de mediación, así como la adopción de las medidas necesarias para la formación continua de éstos.

Las certificaciones acreditativas de la formación deberán estar a disposición de la DGSFP, sin que sea necesaria su presentación, ni su autorización administrativa previa.

La DGSFP, tal y como se recoge en esta ley, será quién establecerá las líneas generales y los principios básicos que deben cumplir los programas de formación (los analizaremos más adelante).

Los agentes de seguros vinculados están definidos en el artículo 20 de la ley, que establece lo siguiente:

“Son agentes de seguros vinculados las personas físicas o jurídicas que, mediante la celebración de un contrato de agencia de seguros con varias entidades aseguradoras y la inscripción en el Registro administrativo especial de mediadores de seguros, corredores de reaseguros y de sus altos cargos, se comprometen frente a éstas a realizar la actividad de mediación de seguros definida en el artículo 2.1 de esta Ley, en los términos acordados en el contrato de agencia de seguros.”

Esta nueva figura aparecida a partir de la ley 26/2006 puede verse como un “híbrido” entre la figura del agente de seguros y el corredor de seguros, puesto que su relación con las entidades aseguradoras se establece en virtud de un contrato de agencia, y porque puede actuar a favor de varias aseguradoras.

Los requisitos exigidos al agente vinculado se asemejan a los exigidos al corredor, hecho que provoca una desprotección al consumidor, puesto que el corredor representa al cliente y el agente a la compañía.

En cuanto a la responsabilidad administrativa y profesional en que incurra esta figura, se vuelve a discriminar en función de una y otra.

La responsabilidad administrativa correrá a cargo del agente vinculado, pero la responsabilidad profesional puede ir tanto a cargo del agente vinculado, como de la entidad aseguradora.

A la entrada en vigor de la ley, se consideró que todos aquellos agentes existentes a la entrada en vigor de la ley se consideran agentes exclusivos.

En caso que decidiesen transformarse en un agente vinculado, necesitaban el consentimiento de la entidad aseguradora con la que tuviesen concertado el contrato de agencia en exclusiva.

Por último, debemos tener claro que no es compatible el ejercicio simultáneo de la actividad de agente de seguros, exclusivo o vinculado y de corredor de seguros. Esto provocaría incurrir en un conflicto de intereses.

La diferencia principal radica en que el agente representa a la entidad aseguradora, y en cambio el corredor representa a un cliente final, y por lo tanto si se desempeñase de manera indistinta ambas figuras, representaría a ambas partes del contrato.

## 5.2. El operador de banca-seguros

Los operadores de bancas-seguros (Art. 25) son entidades de naturaleza crediticia o sociedades mercantiles controladas o participadas por éstas que realizan la actividad de mediación en virtud de un contrato de agencia establecido con una o varias entidades en función de la figura escogida.

La ley reserva esta denominación a aquellas sociedades de agencia de seguros, exclusivas o vinculadas, que o bien tienen la consideración de entidad de crédito, o bien, se trata de una entidad controlada o participada por una entidad de crédito.

En la ley no se define qué debe entenderse por entidad controlada, pero la DGSFP ha considerado que, si la entidad financiera opta por instrumentar un operador de banca-seguros por medio de una empresa participada, la participación será como mínimo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 28.3, del 10% (definición de participación significativa recogida en el artículo 22 del TRLOSSP).

Como entidades de crédito, según el artículo 1 del Real Decreto Legislativo 1298/0986, de 28 de junio, sobre Adaptación del Derecho vigente en materia de Entidades de Crédito al de las Comunidades Europeas, se conceptúan las siguientes:

- El Instituto de Crédito Oficial.
- Los Bancos.
- Las Caja de Ahorros y la Confederación Española de Cajas de Ahorros.
- Las Cooperativas de Crédito.
- Los Establecimientos Financieros de Crédito.
- La Entidades de Dinero Electrónico.

Si bien es cierto, las entidades de crédito o las sociedades participadas pueden ejercer su actividad bien como operador de banca-seguros, o bien, no adoptar esta forma jurídica y continuar actuando como agentes de seguros o corredores de seguros, tal y como lo venían haciendo antes de la promulgación y entrada en vigor de esta ley.

La Ley no obliga a transformarse en operador de banca-seguros, pero hay que tener en cuenta que la utilización de la red bajo otra fórmula de mediación prevista (sociedad de agencia o correduría) en la Ley diferentes a la del operador, implicaría que al hacerlo se deberían aplicar las restricciones y condiciones aplicables a la figura que se utilice, teniendo la red la condición de auxiliar.

Iremos desgranando la figura del operador de banca-seguros, a fin de ver las peculiaridades de la misma, y señalar las condiciones necesarias para ejercer la actividad de mediación mediante esta figura, a lo largo del presente apartado.

La definición y/o particularidades de esta figura las encontramos en una sección propia, y en un artículo único y específico de la ley:

*“Subsección 4.ª Operadores de banca-seguros*

*Artículo 25. Ejercicio de la actividad de agente de seguros como operador de banca-seguros.*

1. Tendrán la consideración de operadores de banca-seguros las entidades de crédito y las sociedades mercantiles controladas o participadas por éstas conforme a lo indicado en el artículo 28 de esta Ley que, mediante la celebración de un contrato de agencia de seguros con una o varias entidades aseguradoras y la inscripción en el Registro administrativo especial de mediadores de seguros, corredores de reaseguros y de sus altos cargos, realicen la actividad de mediación de seguros como agente de seguros utilizando las redes de distribución de las entidades de crédito. La entidad de crédito sólo podrá poner su red de distribución a disposición de un único operador de banca-seguros. (...)

Por lo tanto, puede celebrar uno o varios contratos de agencia, de ésta manera, podremos encontrar operadores de banca-seguros vinculados o exclusivos; y estará obligado a la inscripción en el Registro administrativo de mediadores de seguros, al igual que el resto de figuras reconocidas por esta ley.

(...) Cuando la actividad de mediación de seguros se realice a través de una sociedad mercantil controlada o participada por la entidad de crédito o grupo de entidades de crédito, las relaciones con dicha sociedad mercantil se regularán por un contrato de prestación de servicios consistentes en la cesión de la red de distribución de cada una de dichas entidades de crédito al operador de banca-seguros para la mediación de los productos de seguro. (...)

La cesión de redes por parte de las entidades financieras al operador de banca-seguros se regulará mediante un contrato de prestación de servicios. En dicho contrato también aparecerá la obligación por parte de las entidades de crédito de la formación de las personas que formen parte de la red y participen activamente en la mediación de seguros:

(...) En dicho contrato las entidades de crédito deberán asumir la obligación de formación adecuada de las personas que forman parte de la red y que participen directamente en la mediación de los seguros para el ejercicio de sus funciones. (...)

El operador de banca-seguros en el ejercicio de la actividad de mediación de seguros se someterá al régimen general de los agentes de seguros que se regula en la Subsección 1.ª y se ajustará a lo regulado, respectivamente, en la Subsección 2.ª o en la Subsección 3.ª de esta Sección 2.ª, según ejerza como operador de banca-seguros exclusivo o como operador de banca-seguros vinculado.

2. Para figurar inscrito como operador de banca-seguros en el Registro administrativo especial de mediadores de seguros, de corredores de seguros y de sus altos cargos, será necesario, además, cumplir los siguientes requisitos:

a) Ser *entidad de crédito*; en tal caso, no será de aplicación lo dispuesto en el artículo 21.3.a) de esta Ley. También podrá ser sociedad mercantil controlada o participada por las entidades de crédito; en este caso, el objeto social deberá prever la realización de la actividad de agente de seguros privados como operador de banca-seguros exclusivo o vinculado.

b) Deberá designarse un órgano de dirección responsable de la mediación de seguros y, al menos, la mitad de las personas que lo compongan, y, en todo caso, las personas que ejerzan la dirección técnica o puesto asimilado, deberán acreditar haber superado un curso de formación o prueba de



aptitud en materias financieras y de seguros privados que reúnan los requisitos establecidos por resolución de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Asimismo, cualquier otra persona que participe directamente en la mediación de los seguros deberá acreditar los conocimientos y aptitudes necesarios para el ejercicio de su trabajo.

c) Programa de formación que las entidades de crédito impartirán a las personas que forman parte de su red de distribución y que participen directamente en la mediación de los seguros.

A estos efectos, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones establecerá las líneas generales y los principios básicos que habrán de cumplir estos programas de formación en cuanto a su contenido, organización y ejecución.

d) Cuando ejerza como operador de banca-seguros vinculado, la memoria a que se refiere el artículo 21.3.d) de esta Ley deberá indicar, además, la red o las redes de las entidades de crédito a través de las cuales el operador de banca-seguros mediará los seguros.

La ley pretende dar protección al consumidor final, de manera que en todo momento disponga de información, y es por ello, que obliga a que el nombre de la entidad de mediación vaya acompañado de la expresión de operador de banca-seguros vinculado o exclusivo, tal y como se recoge en el precepto siguiente:

3. En la documentación y publicidad mercantil de la actividad de mediación de seguros privados de los operadores de banca-seguros deberá figurar de forma destacada la expresión «operador de banca-seguros exclusivo» o, en su caso, la de «operador de banca-seguros vinculado».

Igualmente, harán constar la circunstancia de estar inscrito en el Registro previsto en el artículo 52 de esta Ley.

En la publicidad que el operador de banca-seguros vinculado realice con carácter general o a través de medios telemáticos, además, deberá hacer mención a las entidades aseguradoras con las que hayan celebrado un contrato de agencia de seguros.

Y por último, se establece que la red de distribución de la entidad de crédito sólo podrá estar a disposición de un único operador de banca-seguros. Por ejemplo, si existe un operador de banca-seguros controlado 50% por dos entidades de crédito, éste puede utilizar las redes de distribución de ambas entidades de crédito, pero éstas no podrán ceder la red a otro operador de banca-seguros distinto.

4. Las redes de distribución de las entidades de crédito que participan en la mediación de los seguros no podrán ejercer simultáneamente como auxiliar de otros mediadores de seguros.”

Cabe puntualizar que por el contrario un operador de banca-seguros, podrá ejercer para varias entidades de crédito si así lo han pactado.

La distribución de seguros mediante las entidades de crédito se ha realizado hasta el momento, a través de sus propias redes de oficinas, directamente o a través de sociedades vinculadas, como por ejemplo, sociedades de corredurías.

Una entidad de crédito que viniera ejerciendo con anterioridad a la entrada en vigor de esta norma, actividades de mediación, podía optar en convertirse en un operador de banca-seguros, aunque no era obligatorio.

Por lo tanto, la entidad podía mantener, modificar los estatutos de las sociedades de corredurías convirtiéndolas en operadores, o crear una nueva sociedad mercantil que sería propiamente el operador de banca-seguros.

De esta manera, se permite que las entidades de crédito puedan distribuir seguros mediante sociedades de corredurías y/o mediante un operador de banca-seguros.

Evidentemente, se tratan de dos figuras diferentes de mediación, con lo que la manera de distribución de una figura y otra es sustancialmente diferente, y por tanto también los son los requerimientos, obligaciones, etc.

La sociedad de correduría, por lo tanto, es una fórmula de mediación que se puede continuar utilizando. La misma implica determinados inconvenientes operativos, como por ejemplo, la obligación de realizar un asesoramiento objetivo a cada cliente por cada seguro que quiera contratar.

Este asesoramiento objetivo implica una carga de trabajo considerada poco productiva para las entidades bancarias que buscan sobre todo, rentabilizar cada una de las operaciones que se lleven a cabo desde sus oficinas.

Por este y otros motivos, la mayoría de entidades bancarias han optado por transformar la correduría en un operador de banca seguros.

Si actuaba como agencia de seguros y quisiera continuar haciéndolo como tal, la utilización de las redes de la entidad financiera para distribuir seguros supondría la consideración de éstas como auxiliares externos (veremos más adelante su definición e implicaciones de esta figura). Si actuaba como corredor de seguros sucedería lo mismo. Pero si en cambio se transformaba o creaba un operador de banca-seguros, la red no tendrá la consideración de auxiliares externos.

Lo que sí es claro es que la red únicamente puede prestar servicio a una única sociedad participada. Lo cual quiere decir que si una entidad de crédito ha mantenido por ejemplo, una sociedad de correduría, y al mismo tiempo ha creado un operador de banca-seguros, la red sólo puede estar a favor de la correduría o del operador, pero no a favor de ambas figuras. Además tal y como se establece en la ley, el corredor tiene que ser totalmente independiente

Se entiende como red de distribución las oficinas y los agentes financieros. No quedan dentro de ella la banca telefónica e internet que tienen la consideración de medios de distribución.

### **5.2.1. La entrada en vigor de la ley. Implicaciones**

Con la entrada en vigor de la ley y de acuerdo con las Disposiciones Transitoria Primera y Segunda de la Ley 26/2006, todos los mediadores que venían ejerciendo legalmente como tales a la entrada en vigor de la misma debían adaptarse a ella.

La tramitación de este proceso tuvo una serie de implicaciones en cuanto al número de inscripciones:

Por lo que respecta a agentes y operadores de banca-seguros exclusivos, dentro del período de adaptación de la ley se tramitaron 105.768 solicitudes, de las cuales se han inscrito 98.731 correspondientes a 87.181 agentes diferentes. (Ver anexo 6).

Para operadores de banca-seguros vinculados, dentro del plazo máximo legal previsto en la Disposición Transitoria Segundo (hasta el 19 de julio de 2007) se presentaron:

- ❖ 8 solicitudes de adaptación de entidades de crédito que venían ejerciendo como agente de seguros, para ejercer como operadores de banca-seguros exclusivos.
- ❖ 25 solicitudes de transformación de corredores personas jurídicas, participadas o controladas por entidades de crédito, en operadores de banca-seguros vinculados.

En total se inscribieron un total de 43 operadores:

Tipo solicitud	Número Inscritos
Inscripción inicial	10
Adaptación de entidades de crédito que venían ejerciendo como agentes de seguros	8
Transformación de corredurías participadas o controladas por entidades de crédito	25
TOTAL	43

Tabla nº 23. Inscripciones agentes y corredores. Datos extraídos del informe sobre la mediación DGSFP

### 5.3. Régimen actual aplicable

En tanto en cuanto **son agentes de seguros**, se someten al **régimen aplicable para esta figura**, es decir:

- Régimen general: artículos 9 al 12.
- Agentes de seguros exclusivos: artículos 13 al 19.
- Agentes de seguros vinculados: artículos 20 al 24.

La naturaleza jurídica de esta figura, a pesar de su reconocimiento específico en la ley, es la de agentes de seguros (Art. 7.1).

### **5.3.1. Régimen general de los agentes de seguros aplicable al operador de banca-seguros**

Los agentes de seguros, ya sean vinculados o exclusivos, deben cumplir con un régimen general que se resumen a continuación:

- Celebración de un contrato de agencia con una (exclusivos) o varias entidades (vinculados). En virtud de este contrato se tiene la consideración de agente.
  - o El contrato de agencia:
    - Tendrá carácter mercantil.
    - Consignado por escrito.
    - Será preciso tener capacidad legal para celebrarlo.
    - Será preciso disponer de honorabilidad comercial y profesional.
    - Podrán utilizar los servicios de auxiliares externos según acuerdo con la entidad aseguradora.
    - Será retribuido y especificará la comisión o derechos económicos que la compañía abonará al agente.
    - Si se produce la extinción del contrato de agencia, la compañía informará a los tomadores del seguro.
- Inscripción en el Registro Administrativo Especial de Mediadores de Seguros, Corredores de Reaseguros y de sus altos cargos.
- Clasificación en agentes de seguros exclusivos o vinculados.
- No podrán promover el cambio (en todo o en parte) de la cartera de contratos de seguros.
- Las comunicaciones que realice el cliente al agente, tendrán consideración de efectuadas a la compañía aseguradora.
- Si el agente procede de otra entidad, con la que tenga una deuda. La nueva entidad aseguradora liquidará la deuda anterior.

### 5.3.2. Régimen de agentes de seguros exclusivos aplicable al operador de banca-seguros exclusivo

A partir del régimen general, se establecen una serie de requisitos propios para cada figura mediadora.

Para los agentes de seguros exclusivos, y por consiguiente al operador de banca-seguros exclusivo, ya que su naturaleza jurídica tal y como hemos adelantado, es la de agente, deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Celebración de un contrato de agencia con una **única** entidad aseguradora.
- Los pagos que los clientes realicen al agente, se entenderán como realizados a la entidad aseguradora.
- Por el contrario, aquellos pagos que la entidad aseguradora realice al agente para que éste los abone al mismo, se entenderán realizados únicamente cuando realmente se reciban por el cliente.
- Deben tener los conocimientos necesario para el desempeño de su trabajo. Para ello, las entidades aseguradoras deberán certificar que los poseen.
- La entidad aseguradora podrá autorizar al agente exclusivo poder operar con otra compañía en ramos en los que no opere la entidad. Esta autorización deberá constar por escrito en el contrato de agencia. (a excepción de lo indicado en el artículo 4.1 de la Ley 26/2006, que permite que varias entidades aseguradoras utilicen la misma red de distribución).
- El agente sólo podrá operar cuando la DGSFP haya dado su autorización.
- La entidad aseguradora deberá presentar periódicamente a la DGSFP un registro actualizado de los agentes exclusivos.
- Las entidades aseguradoras tienen la obligación de adoptar las medidas necesarias para la formación continua de agentes y auxiliares externos que trabajen con ellos.
- En toda la documentación mercantil, así como en la publicidad, siempre deberá aparecer la/s expresión/es: “agente de seguros exclusivo” o “agencia de seguros exclusiva”, seguido por el nombre de la entidad aseguradora para la que realicen la mediación.

- La Responsabilidad Civil Profesional derivada de la actuación de los agentes y los auxiliares externos de estos, así como las sanciones, recaerán en la entidad aseguradora.
- Incompatibilidades. No podrán ejercer como:
  - o Agentes de seguros vinculados
  - o Corredores de seguros
  - o Auxiliares externos (de corredores o de agentes de seguros vinculados).
  - o Tercer perito
  - o Perito de seguros
  - o Comisario de averías

### **5.3.3. Régimen de agentes de seguros vinculado aplicable al operador de banca-seguros vinculado**

Los agentes de seguros vinculados y los operadores de banca-seguros vinculado deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Celebración de un contrato de agencia con **varias** entidades aseguradoras.
- Necesita el consentimiento de la entidad aseguradora con la que primero haya realizado el contrato de agencia, para celebrar otros contratos.
- Para figurar inscrito se solicita el cumplimiento de una serie de requisitos:
  - o Agentes, personas físicas: Capacidad legal para ejercer el comercio.
  - o Agentes, personas jurídicas:
    - deberán ser sociedades mercantiles o sociedades cooperativas inscritas en el registro mercantil.
    - Sus estatutos deberán recoger en el objeto social que se trata de sociedades de agencia vinculada.
    - Si la sociedad es por acciones, éstas deberán ser nominativas.

- Los agentes vinculados, personas físicas, y en las agencias de seguros vinculadas, al menos la mitad de las personas que compongan el órgano de dirección, y sobretodo quién ejerza la dirección técnica, deberán acreditar haber superado un curso de formación o una prueba de aptitud en materias financieras y de seguros privados, de acuerdo con la resolución de la DGSFP.
- Los agentes, personas físicas, y las personas que compongan el órgano de dirección de las agencias de seguros vinculadas serán personas con honorabilidad comercial y profesional.
- Deberán presentar una memoria en la que constará los ramos en los que operan, el ámbito territorial y los mecanismos adoptados para la resolución de quejas y reclamaciones de los clientes.
- Las entidades adoptarán las medidas necesarias para la formación de sus agentes, empleados y auxiliares externos.
- Disponer de capacidad financiera. Mínimo del 4% del total de primas anuales percibidas.
- La Responsabilidad Civil Profesional derivada de la actuación como agente vinculado quedará asumida por la entidad aseguradora, y en el caso que no sea así, el agente vinculado deberá tener un seguro de responsabilidad civil u otra garantía financiera (Ej. Aval) que cubra en el Espacio Económico Europeo.
- En toda la documentación mercantil, así como en la publicidad, siempre deberá aparecer la/s expresión/es: “agente de seguros vinculado” o “agencia de seguros vinculado”, seguido por el nombre de la entidad aseguradora para la que realicen la mediación. En el caso de operadores de banca-seguros vinculado, sólo deberá aparecer la expresión “operador de banca-seguros vinculado” acompañado del nombre de la entidad financiera.
- Los agentes de seguros vinculados serán responsables de la actuación de los servicios de auxiliares externos.
- Incompatibilidades. No podrán ejercer como:
  - o Agentes de seguros exclusivos
  - o Corredores de seguros
  - o Auxiliares externos (de corredores o de agentes de seguros vinculados).
  - o Tercer perito

- Perito de seguros
- Comisario de averías

En el caso de las agencias de seguros vinculadas, las personas que integren el órgano de dirección no podrán ejercer como:

- agentes de seguros exclusivos,
- corredores de seguros,
- ni como auxiliares externos.
- Tampoco podrán desempeñar cargos de dirección o administración de sociedades de agencia de seguros exclusivas o en sociedades de corredurías de seguros.

## 5.4. Formación

La Ley 26/2006 reconocía a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (en adelante DGSFP) como organismo que establecería los requisitos y principios básicos de los programas de formación que deben llevar a cabo los mediadores, corredores de reaseguros y el resto de personas que intervienen en la mediación de los seguros y reaseguros privados.

Mediante una resolución, la DGSFP fijó los requisitos de los cursos formativos y de las pruebas de aptitud para ejercer la actividad como mediador.

Con estos requisitos se pretende garantizar:

“la calidad de la formación y su idoneidad para proveer a los mediadores y a todas las personas que intervienen en la mediación... para el desarrollo de su actividad”.

Los requisitos de formación y los programas lectivos difieren en función de los diferentes grupos de profesionales.

Se establecen tres grupos (A, B y C) de mayor a menor responsabilidad y participación en la actividad mediadora.

La distribución de horas lectivas según se establece en la resolución de la DGSFP, es de 500, 200 y 50 para cada uno de los grupos respectivamente.



Exigencias de formación para el acceso a la actividad			
Grupo	Duración	Personas físicas	Personas Jurídicas
A	500 horas	Agentes de seguros vinculados Corredores de seguros Corredores de Reaseguros	La mitad de las personas que integran el órgano de dirección de: Agentes de seguros vinculados Operadores de banca-seguros vinculados Corredores de seguros Corredores de reaseguro Directores técnicos de todas ellas
B	200 horas	Agentes de seguros exclusivos	La mitad de las personas que integran el órgano de dirección de: Agentes de seguros exclusivos Operadores de banca-seguros exclusivos Directores técnicos de todas ellas
C	50 horas	Auxiliares externos Empleados que desempeñen funciones auxiliares de captación de clientes o de tramitación administrativa, sin prestar asesoramiento ni asistencia los clientes en la gestión, ejecución o formalización de contratos o siniestros.	

Tabla nº 24. Resumen Resolución sobre Formación para los grupos A, B y C.

También se contemplaba la posibilidad de convalidación y de reducción de los módulos que componen la formación de cada uno de los grupos, en función de la formación y la experiencia previa.

Si es por convalidación, es necesario:

- Título superior en materia específica de seguros privados siempre que estén reconocidos por la DGSFP.
- Reducción del curso en los módulos de materias coincidentes de alguna de las licenciaturas de ciencias jurídicas, económicas, actuariales y financieras.

Si se hace mediante acreditación de experiencia en el sector, siempre y cuando:

- Se haya ejercido la profesión durante un mínimo de 5 años.
- Se reducirá en lo relativo al módulo general y a los módulos específicos por ramos que hubiesen desempeñado sus funciones.

En el caso de operador banca-seguros exclusivo o vinculado, los grupos formativos quedarán conformados de tal manera que:

- Debe designarse un órgano de dirección en el que todas las personas que ejerzan la dirección técnica deberán superar el curso o programa de

formación establecido en la Resolución de formación. En este caso se tratará del Grupo A.

- Las personas que forman parte de la red de distribución quedarán comprendidas en el grupo B de la Resolución de formación, siempre y cuando se les atribuyan funciones de asesoramiento y asistencia a los clientes y cuando participen directamente en la mediación de seguros.
- Los empleados que forman parte de la red de distribución y se limitan a desempeñar funciones auxiliares de captación de clientes o de tramitación administrativa, sin prestar asesoramiento, ni asistencia a los clientes en la gestión, ejecución o formalización de los contratos o en caso de siniestro, quedarán integrados en el grupo C de la Resolución de formación.
- Por lo tanto, el empleado de una entidad financiera que realice su trabajo podrá desempeñar todas las funciones propias de un mediador, considerando que reúne los requisitos de formación exigidos para pero también cabe decir, que estas personas no podrán desempeñar como auxiliares externos de otros mediadores, porque así la norma lo prohíbe.

Cuando la actividad de mediación se realice a través de una sociedad mercantil controlada o participada por la entidad de crédito (o grupo de entidades de crédito), ésta se regulará por un contrato de prestación de servicios consistente en la cesión de la red de distribución de la entidad/es de crédito al operador de banca-seguros para la mediación, y en él, también se determinará, tal y como hemos apuntado anteriormente, que será obligación de la entidad financiera la formación de las personas que integren la red y que participen directamente en la mediación de seguros.

Por lo tanto, el responsable de impartir la formación será:

- La entidad de crédito cuya red sea utilizada en la distribución, cualquiera que sea la condición en la que opere. Art. 25.2.c

c) Programa de formación que las entidades de crédito impartirán a las personas que forman parte de su red de distribución y que participen directamente en la mediación de los seguros.

- La entidad aseguradora cuando tenga como agente a un operador de bancaseguros vinculado (art. 21.3.e) o exclusivo (Art. 16.1).

Art. 21.3. e) Los agentes de seguros vinculados dispondrán de un programa de formación para las personas que integren el órgano de dirección previsto en el segundo párrafo de la letra b) de este apartado y para los empleados y auxiliares externos.

Asimismo, las entidades aseguradoras adoptarán las medidas necesarias para la formación de sus agentes de seguros vinculados en los productos de seguro mediados por éstos.

La documentación correspondiente a los programas de formación estará a disposición de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, que podrá requerir que se efectúen las modificaciones que resulten necesarias.

La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones establecerá las líneas generales y los principios básicos que habrán de cumplir los programas de formación de los agentes de seguros vinculados en cuanto a su contenido, organización y ejecución.

Artículo 16. Formación de los agentes de seguros exclusivos 1. Las entidades aseguradoras adoptarán las medidas necesarias para la formación continua de sus agentes de seguros exclusivos y para los auxiliares externos de éstos. A tal fin, establecerán programas de formación en los que se indicarán los requisitos que han de cumplir los agentes de seguros a los que se destinen y los medios que se van a emplear para su ejecución.

<b>Formación Continua</b>		
<b>Grupo</b>	<b>Duración</b>	<b>Tipo</b>
B y C	60 horas presenciales O 30 horas a distancia	A impartir en periodos trienales. Deberá elaborarse una memoria donde se recoja el contenido de los programas y las personas que han recibido la formación. La memoria estará a disposición de la DGSFP

**Tabla nº 25. Resumen Resolución sobre Formación Continua para los grupos B y C.**

## **6. Nuevos retos y estrategias**

En este apartado se van a analizar los diferentes aspectos que pueden afectar a la distribución de seguros haciendo especial énfasis en el canal de distribución de las entidades financieras.

Debemos tener en cuenta una serie de puntos importantes como son: las diferentes normativas legales que afectan a la distribución de seguros, el nuevo escenario que se plantea a raíz del nuevo período en el que se entra y que viene asociado a una situación diferente de la anterior en la que se van a registrar tasas de crecimiento menores, se asistirá a una mayor competencia, se producirá un crecimiento exponencial de nuevas formas de distribución y en la que el cliente final incrementará su exigencia respecto a parámetros de producto, servicio y precio.

Otro punto importante, es el desarrollo de nuevos productos y servicios, hoy en fase inicial, que pueden tener mayor importancia en el futuro, complementando la distribución de productos tradicionales, por ejemplo los productos asociados a las personas dependientes y las hipotecas inversas.

### **6.1. Impacto de la Nueva Ley de Mediación 26/2006**

Ha transcurrido todavía poco tiempo para poder evaluar los efectos que la nueva Ley 26/2006 puede tener en la distribución de seguros. Esta nueva Ley ha introducido un elemento importante que ha afectado a la mayoría de entidades financieras españolas que utilizaban la figura de la correduría para la distribución de seguros a través de sus redes comerciales, la figura del operador de banca-seguros.

Esta sustitución ha supuesto un cambio importante puesto que las corredurías como característica básica tenían la de no afección (independencia) con respecto a las compañías con las que trabajaban.

A efectos prácticos, en la mayoría de contratos de mediación se establecía el derecho de disposición sobre la cartera intermediada, en base al artículo 21 de la Ley 50/1980 de Contrato de Seguro, en la que el corredor podía promover cambios de compañía siempre y cuando tuviese la autorización del tomador. Esta posibilidad desaparece específicamente con la nueva figura a raíz del artículo 11 de la Ley 26/2006. Este hecho puede provocar cierta cautividad e incomodidad en las entidades financieras, habida cuenta que son las que proporcionan a los clientes.

Otro aspecto relevante de la nueva Ley, es que clarifica el mercado, creando la figura del agente vinculado, aquél que puede trabajar con varias compañías aseguradoras y, en el caso concreto de las redes de distribución bancarias mediante la figura del Operador Vinculado. Esta figura es relevante respecto la figura del Operador Exclusivo (aquél que solo puede trabajar con una compañía aseguradora, de la que requiere autorización para poder operar con otra en aquellos ramos en los que la primera no disponga de autorización o

bien no los trabaje). De hecho la figura del Operador Exclusivo parece destinada a aquellos casos en los que la entidad financiera disponga de compañías propias, tanto para Vida como para No Vida.

De cara a un futuro, es predecible que el impacto de la nueva Ley se manifieste en:

- Establecimiento de acuerdos exclusivos con compañías de seguros para la venta en una misma red financiera en base a parámetros que supongan ventajas para la entidad financiera, Cabe tener en cuenta que se buscarán ventajas comunes para los interlocutores afectados (Entidad financiera y compañía aseguradora) habida cuenta que desaparecen las ventajas asociadas a la independencia que tenían las sociedades de correduría, consiguiendo mejores condiciones en cuanto a coberturas de producto y comisiones asociadas a términos cuantitativos en función de la importancia de la red.
- Pérdida progresiva de la importancia de los multitarificadores (oferta concurrente de diferentes compañías en una misma red) por los motivos comentados en el punto anterior.
- Progresiva concentración del mercado en base a parámetros cuantitativos por un lado y a parámetros de especialización por otro (en banca-seguros) quedando el mercado en manos de pocas compañías.
- Establecimiento de condiciones lesivas en los contratos de distribución asociados a la pérdida de maniobrabilidad derivada del cambio de figura de sociedad de mediación. Estas condiciones lesivas serán vinculantes para las compañías aseguradoras.
- Creación de dos corrientes en banca-seguros, una especializada en la venta masiva de productos paquetizados (hogar, automóviles, protección de pagos, vida,...) y otra, en productos de venta masiva especializados en segmentos asociados a la estrategia de la entidad financiera y de tratamiento preferencial.

Todos estos aspectos deben ser tenidos en cuenta con el resto de aspectos relevantes comentados en este punto ya que, es imposible que cualquiera de ellos forme una parte independiente de la distribución de seguros.

## **6.2. Nuevo entorno económico**

Desde el año 1995, la economía española ha venido evolucionando a unas tasas de crecimiento elevadas. A partir de 2000 además, los tipos de interés han sido bajos, llegando a suceder que con tasas de inflación entorno al 3%, hemos tenido periodos de tipos de interés reales negativos en España.

Como consecuencia de este entorno, las familias y las empresas han aprovechado estas condiciones de tipos de interés y de accesibilidad al crédito

y han aumentado considerablemente su grado de apalancamiento. Las familias han abordado un extraordinario proceso de inversión inmobiliaria con su correspondiente apalancamiento hipotecario. Como aspecto negativo cabe destacar que el patrón de crecimiento ha sido el fuerte tirón de la construcción y la demanda interna con un fuerte déficit comercial y por cuenta corriente.

Parece que hay señales evidentes de que la edad dorada del endeudamiento global y del dinero barato ha finalizado. Desde finales de 2005, el BCE ha ido subiendo los tipos de interés de forma paulatina hasta el actual tipo oficial del 4%. Esto supone un incremento de unos 200 puntos básicos desde finales del 2005 con su correspondiente incidencia sobre el Euribor, que sirve de base de depreciación de las carteras crediticias de las entidades financieras. Esto conllevará a un crédito más escaso y sobre todo más caro.

En Estados Unidos se ha producido además una fuerte desaceleración del mercado inmobiliario que ha desembocado en una crisis de las hipotecas de alto riesgo (subprime). Esto ha provocado un incremento de la aversión al riesgo y una contracción del mercado de deuda que llevaría a unas condiciones de crédito más estrictas y podrían frenar la actividad empresarial.

En España, los precios de la vivienda han empezado a bajar, lo que muestra que el mercado de la vivienda se está saturando. El precio de la hipoteca ha ido subiendo, y parece que va a seguir subiendo más, de aquí a fin de año, al mismo tiempo que el precio activo que la garantiza ha comenzado a bajar. Sin embargo, la verdadera amenaza para las entidades financieras sería que se produjera una caída del empleo y de la renta disponible de las familias con la correspondiente caída del consumo y las dificultades para hacer frente a la amortización de los préstamos hipotecarios.

El crecimiento de las entidades financieras españolas en estos últimos años ha sido el fortísimo crecimiento de la inversión hipotecaria vinculada al negocio inmobiliario:

- Tipos de interés bajos.
- *Loan to value* situado como máximo en el 80% del valor de tasación.
- Alargamiento de los plazos de la hipoteca.
- Proactividad de las entidades financieras a participar en el sector inmobiliario.

Esta predisposición de las entidades a financiar la promoción y compra de viviendas mediante la comercialización de hipotecas y su efecto “arrastre” sobre otros productos, en el caso que nos ocupa de seguros asociados (venta cruzada), han concentrando gran parte de su crecimiento a expensas del sector inmobiliario.

Pero este negocio inmobiliario y su correspondiente financiación hipotecaria sobre el que se ha construido el desarrollo de la banca en España en los últimos años presenta algunos interrogantes de futuro:

- Desaceleración de los precios de la vivienda
- Incremento de los tipos de interés
- Deterioro de la situación económica general que provoque un incremento del paro.

Esta situación abre un nuevo escenario diferente en el que las entidades de banca-seguros, acostumbradas a un entorno de crecimiento fácil deberán idear nuevas políticas tendientes a rentabilizar la venta de productos de seguro en un entorno crediticio contractivo.

### **6.3. Requerimientos legales**

La actividad financiero aseguradora aparece muy ligada, sin embargo en España todavía no existen grandes holdings financieros apoyados en ambos sectores.

La estrategia de las entidades financieras ha sido comercializar productos de las aseguradoras obteniendo márgenes por la vía de las comisiones y dejar la fabricación de los productos a las compañías de seguros.

La Ley de Supervisión de los Conglomerados Financieros, de origen comunitario, puede aparecer como una hoja de ruta del futuro del sector porque el negocio de banca-seguros puede representar un estadio previo a la integración completa de entidades, ya que el modelo de sinergias en la distribución de seguros a través del canal bancario está en vías de agotamiento y la integración beneficiaría al consumidor porque los conglomerados pueden adaptarse mejor a las necesidades del cliente

También hay que tener en cuenta la problemática derivada de toda la nueva normativa bancaria reciente:

- NIIF,
- Basilea II,
- MiFID,
- SEPA (zona única de pagos),
- Proyecto de Ley de Reforma del Mercado Hipotecario,

- Nueva Ley de Comercialización de Servicios Financieros a distancia,
- etc.

El sector financiero siempre ha sido objeto de una fuerte regulación. En el caso español, la fuerte disciplina y regulación que ha impuesto el Banco de España, ha sido como una palanca más para tener entidades financieras líderes a nivel mundial en términos de solvencia, eficiencia y rentabilidad. Sin embargo, desde hace unos cinco o seis años, el sector financiero está sometido a una excepcional presión regulatoria que está haciendo que la gestión del riesgo normativo sea sin duda un nuevo reto de gestión. Este exceso de regulación percibido por todos los agentes profesionales involucrados en la industria bancaria tiene múltiples orígenes:

- ❖ Mundial: como serían las normativas de las NIC o NIIF (normas internacionales de información financiera) y Basilea II sobre adecuación del capital en función de los riesgos incurridos.
- ❖ Europea: donde destaca la Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros (Markets in Financial Instruments Directive - MiFID) y la SEPA o zona única de pagos a nivel europeo.
- ❖ Nacionales: como la Ley de Reforma del Mercado Hipotecario (actualmente en proyecto de Ley), Normas de Gobierno Corporativo, Prevención de Blanqueo de Capitales, Ley de Ofertas Públicas de Acciones (OPAS), Ley 22/2007 de 11 de julio sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, etc.
- ❖ Autonómicos: especificidad de la situación española que añade una regulación adicional al sector financiero.

Este exceso de normativa está produciendo una “fatiga regulatoria” en las entidades, además de la percepción de un nuevo riesgo por las importantes sanciones que impone su incumplimiento.

#### **6.4. Incremento de la gama de productos disponibles y la segmentación**

Inicialmente la venta en el canal de banca-seguros se ceñía a aquellos productos complementarios a la oferta financiera, como los seguros de hogar con la hipoteca. Ahora, las entidades sondan las necesidades de sus clientes para poder ofertarles más seguros y en su caso servicios más complejos.

Para el cliente es muy importante un servicio integral que le deje estudiar en su conjunto todos los pasos de una operación económica, por ejemplo desde el préstamo para la compra de un coche hasta su aseguramiento de forma que se permita la comparación y elección entre todas las alternativas posibles, aprovechando las capacidades de contacto que ofrece el mundo bancario. Esa



capacidad de combinar productos en una sola gestión es un importante hecho diferencial de este canal.

El objetivo de bancaseguros es ofrecer una amplia gama de productos compleja, para captar nuevos clientes y retener a los actuales. Uno de los factores claves del éxito tendrá que ver con la capacidad de adaptar culturas de trabajo distintas, establecer adecuadas mediciones de desempeño y estructuras de incentivos.

Las posibilidades que se plantean en el futuro pasan:

- ❖ Por una adecuada segmentación y optimización comercial de los diferentes segmentos en los que se trabaja:
  - Banca personal/privada
  - Banca de empresas y de autónomos
  - Banca de particulares
- ❖ Por la incorporación de la tecnología como “driver” fundamental en la innovación de la gestión de los clientes y en el lanzamiento de nuevos productos y servicios.
- ❖ Explotación con una potente innovación de posibles negocios concurrentes con las necesidades de los segmentos servidos.

Con respecto a la segmentación, se observan importantes oportunidades en el segmento de empresas, en especial para las PYMES, en lo relativo a la cobertura en la gestión de sus riesgos de interés y de cobro, productos y servicios tradicionalmente reservados a las grandes empresas y que puede compensar la pérdida de negocio derivada de la ralentización del negocio hipotecario. El mercado de empresas en España se estima en más de 3.000.000 de acuerdo con datos del INE a enero de 2006.

Existe otro segmento de extraordinaria importancia estratégica para las entidades que es el de Banca Personal y Banca Privada. Los expertos consideran que se trata de un mercado que está todavía lejos de alcanzar la madurez, y que por tanto tiene un elevado potencial de expansión.

En España hay unos 160.000 clientes con un patrimonio con disponibilidades líquidas superior a un millón de dólares y que constituyen el núcleo central de la Banca Privada.

Donde está el negocio en términos cuantitativos de clientes y donde las entidades más universales tienen capacidades de gestión adaptables, es en el escalón de clientes con patrimonios líquidos por encima de los 150.000 euros y que en España incluye alrededor de 600.000 individuos.

En este caso, habría que identificarlos y gestionarlos, ya que se estima que sólo el 10% de ellos disponen de servicios adecuados, lo que les convierte en un mercado objetivo atractivo. Para ello es necesaria la adecuada identificación y carterización, con el objetivo de establecer estrategias adecuadas para cada perfil y/o cliente.

El tratamiento a dar a este grupo de clientes es el de ofrecerles planificación financiera mediante los correspondientes productos adecuados: Unit Linked, Planes de Previsión, seguros de riesgo, etc. La nueva Directiva de servicios de inversión MiFID ha introducido importantes modificaciones en los sistemas de aproximación y relación con los clientes.

Finalmente, en el segmento de particulares en general, además de lo ya comentado en relación con el negocio hipotecario y la estimulación posible del negocio del crédito al consumo en función del ya fuerte endeudamiento actual de las familias españolas, existe un importante foco de negocio alrededor del segmento de la tercera edad en relación con el problema de la dependencia y la utilización de la hipoteca inversa como instrumento financiero auxiliar. Es necesario potenciar instrumentos para obtener rentas a partir del patrimonio inmobiliario como complemento ideal a las prestaciones públicas.

Con respecto a la incorporación activa y definida de la tecnología como “driver”, fundamental en la innovación de la gestión de los clientes y en el lanzamiento de nuevos productos y servicios, habrá un desarrollo adicional de los servicios de la banca electrónica con la irrupción activa de Internet que configurará la banca on line junto con la incorporación de dispositivos como el móvil. Este instrumento se verá favorecido por su generalización y por la reducción de costes en las conexiones a Internet móvil y las mejoras en la usabilidad de los terminales.

No obstante uno de los retos a desarrollar y que engloba todo es aquella innovación que permita una verdadera personalización y sofisticación de productos que cubran necesidades reales de los segmentos objetivos.

Con respecto a los productos de venta masiva, habrá que asistir al desarrollo de los productos de los ramos de No Vida y que están en una fase incipiente, tales como el seguro de automóvil.



## 7. Conclusiones

Banca-seguros se ha desarrollado de manera heterogénea en el mundo. Así en países del arco mediterráneo (España, Francia o Italia) el grado de difusión ha sido elevado. Por el contrario, en países como EEUU, Canadá o el Reino Unido, el peso de banca-seguros, ha sido muy limitado, sobretodo porque la legislación en estos países no ha beneficiado su desarrollo.

El grado de difusión o el modelo escogido de banca-seguros, puede venir determinado, a parte por la legislación, por los factores culturales y sociodemográficos, el entorno socioeconómico, la infraestructura del mercado, e incluso por las preferencias del consumidor.

A lo largo de los últimos años en España, banca-seguros se ha hecho con una cuota importante de mercado, sobretodo por lo que hace referencia a productos del ramo de vida, con cuotas entorno al 65-70%. Manteniendo, por el contrario, posiciones mucho más discretas en productos del ramo de no vida.

En España, del total del negocio asegurador, gran parte de las pólizas, son intermediadas. Por lo que el legislador creyó necesario establecer unos márgenes normativos a dicha actividad, quiso reflejar la realidad existente en este mercado y se puso manos a la obra para regular dichas actividades de mediación. La ley 26/2006, propiciada por la directiva europea 2002/92/CE, ha conceptualizado el panorama mediador en España.

De cara a un futuro próximo, es previsible que el impacto de la nueva Ley se manifieste en el establecimiento de acuerdos exclusivos con compañías de seguros, pérdida progresiva de importancia de los multitarificadores, concentración del mercado en términos cuantitativos y a parámetros de especialización, y la aparición de 2 tipos de banca-seguros, la especializada en la venta masiva de productos paquetizados, y aquella que se especializa por segmentos preferenciales.

Pero la distribución de seguros por parte de las entidades financieras, también se ve afectada por toda la problemática derivada de la nueva normativa bancaria: NIIF, Basilea II, MiFID, SEPA (zona única de pagos), Proyecto de Ley de Reforma del Mercado Hipotecario, Nueva Ley de Comercialización de Servicios Financieros a distancia, etc.

Esta presión reguladora está haciendo que la gestión del riesgo normativo sea sin duda un nuevo reto para las entidades. Normativas que se debe tener muy presentes, ya que el incumplimiento de las mismas lleva consigo importantes sanciones.

Actualmente nos encontramos ante un escenario económico deteriorado y desfavorable, con una fuerte competencia. Esta situación abre, como hemos apuntado en el estudio, un nuevo escenario muy diferente al anterior para las entidades de banca-seguros. Éstas, acostumbradas a un entorno de crecimiento fácil, deberán formular nuevas políticas tendientes a rentabilizar la

venta de productos de seguro para hacer frente a tasas de crecimiento menores.

A este panorama, también hay que añadir el surgir de nuevas formas de distribución (por ejemplo, internet), que pueden debilitar la posición de mercado de banca-seguros. Si estos canales de distribución se apuntan como una alternativa de negocio, o como una amenaza, será cuestión de cada entidad.

La exigencia de los clientes también se eleva de manera que deberá hacerse una adecuada segmentación y optimización comercial de los diferentes segmentos para los que se trabaja. De esta manera, se deberá hacer distinción entre la banca personal / privada, la banca de empresas y de autónomos y la banca de particulares, a fin de dirigir todos los esfuerzos eficazmente para satisfacer las necesidades de cada segmento. Una de las vías a atacar, por tanto, será conseguir una verdadera personalización y sofisticación de productos que cubran necesidades reales de los segmentos objetivos.

Para lo anterior, será clave, el desarrollo de la tecnología. Se prevé un desarrollo adicional de los servicios de banca electrónica con la irrupción activa de Internet que configurará la banca on-line y la incorporación de dispositivos como el móvil.

Es previsible que los cambios futuros lleven a las entidades financieras a considerar establecerse como holdings financieros apoyados en el sector financiero y el asegurador, ya que como hemos comentado, el modelo de sinergias en la distribución de seguros a través del canal bancario está en vías de agotamiento y la integración en conglomerados financieros, es una alternativa a considerar.

Se prevé que existan muchos frentes a los que atacar, y banca-seguros debe estar preparada para afrontarlos, de manera que el panorama y la situación cambiará considerablemente. Por lo que banca-seguros deberá ser ágil para la adopción de medidas que le lleven a conseguir nuevos éxitos futuros.

## Bibliografía

FERNÁNDEZ SÁNCHEZ, JOSÉ LUIS. La Ley 26/2006, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados: Análisis y guía práctica para profesionales. CECAS, 2007.

CASADO GARCIA, RAÚL. Análisis de la Ley 26/2006, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados. FUNDACIÓN MAPFRE, 2007.

Directiva 2002/92/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 9 de diciembre de 2002 sobre la mediación de seguros. (Diario Oficial de las Comunidades Europeas de 15 de enero de 2003).

Ley 9/1992, de 30 de abril, de Mediación en Seguros Privados.

Ley 26/2006, de 17 de Julio, de mediación de seguros y reaseguros privados. (BOE núm.170. de martes 18 de Julio de 2007).

Resolución de 28 de julio de 2006. De la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, por la que se establecen los requisitos y principios básicos de los programas de formación para los mediadores de seguros, corredores de reaseguros y demás personas que participen directamente en la mediación de los seguros y reaseguros privados (B.O.E. de 15 de agosto de 2006)

LOZANO ARAGÜES, RICARDO. El sector de la mediación en seguros y reaseguros en España. < <http://www.sbs.gob.pe/Journal/volumen22/2Lozano.pdf>>. (Fecha consulta: 30 de abril de 2008).

BETES DE TORO, FRANCISCO J. Banca-seguros: Construyendo sin aspavientos. <<http://www.imafmediacion.com/left/prensa/2007/3.pdf>>. (Fecha consulta: 30 de abril de 2008).

Fernández Palacios, Juan. Director General Técnico. MAPFRE VIDA. Trébol número 39. 2-2006. La banca-seguros y el seguro de vida.

<<http://www.mapfre.com/ccm/content/documentos/mapfrere/fichero/es/trebol-num39-2.pdf>>. (Fecha consulta: 11 de Julio de 2008).

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Informe sobre mediación. Año 2007. <https://www.dgsfp.mineco.es/sector/documentos/MEDIACION%202007%20PUBLICACION.pdf>

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Constestaciones a las preguntas de las entidades aseguradoras sobre la nueva normativa de mediación de seguros y reaseguros privados. <https://www.dgsfp.meh.es/profesionales/documentos/CONTESTAICOINESPREGUNTASJORNADAMEDIACION%203%2093N%2003082006.pdf>

Munich American Reassurance Company. Bancassurance in Practice. München. 2001. Página 9. <http://www.marclife.com/research/pdf/banc.pdf> (Fecha consulta: 11 de junio de 2008),

Anuario Económico de España 2008. La Caixa. <http://www.anuarieco.lacaixa.comunicacions.com/java/X?cgi=caixa.anuari99.util.ChangeLangua ge&lang=esp>. (Fecha consulta: 24 de agosto de 2008).

Swiss Re Life & Health Limited. Factores clave del éxito en banca-seguros. Año 1998.

Swiss Re. Sigma nº 5. Banca-seguros: tendencias emergentes, oportunidades y retos. Año 2007.

Focus. Análisis de la situación de la banca-seguros en el mundo. Octubre 2005.

CEA. Insurers of Europe. European Insurance in Figures. Nº 31. Agosto 2007.

CEA. Insurers of Europe. European Insurance in Figures. Nº 24. Junio 2006.

ICEA. Estadísticas cuota de mercado por canales de distribución. Situación General. Volumen de negocio (% de prima). Años 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005 y 2006.

ICEA. Estadísticas cuota de mercado por canales de distribución. Ramo No Vida. Años 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005 y 2006.

ICEA. Estadísticas cuota de mercado por canales de distribución. Ramo Vida. Años 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005 y 2006.

ICEA. Estadísticas cuota de mercado por canales de distribución y por ramos. Volumen de negocio. Año 2006.

ICEA. Ranking prima/provisiones. Vida. Primer trimestre del 2008.

ICEA. Ranking primas No vida. Primer trimestre del 2008.

Boletín informativo del colegio de mediadores de seguros titulados de Madrid. Núm. 81. agosto-sept 06.

Cinco Días. La banca reduce su peso en seguros por exigencias de capital. E.G. Ercoreca. Madrid 11-6-08.

La Directiva 2002/92/CE sobre la mediación en los seguros y su influencia en el ordenamiento jurídico español. Cristóbal Espín Gutiérrez. Revista de derecho comunitario europeo. Año 7. núm. 15. Mayo-Agosto 2003.

## Anexo 1

A continuación relacionamos las abreviaturas utilizadas en las tablas nº 7 y 8. Estadísticas de CEA.

Abreviatura	País
AT	Austria
BE	Bélgica
CH	Suiza
ES	España
FR	Francia
IT	Italia
NL	Holanda
PL	Polonia
PT	Portugal
SE	Suecia
SI	Eslovenia
SK	Eslovaquia
TR	Turquía

## Anexo 2

**Respuestas a las preguntas realizadas a la DGSFP de las entidades aseguradoras sobre la nueva normativa de mediación de seguros y reaseguros privados que atañen al Operador de Banca-Seguros.**

### OPERADOR BANCA-SEGUROS: Concepto

#### ARTÍCULO 25

- ❖ Si la entidad financiera opta por instrumentar un operador de banca-seguros como participada. ¿Debe tener una participación mínima? En caso afirmativo, ¿cuál sería?

**CONTESTACIÓN:** De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 28.3, la participación mínima debe de ser del 10% definición de participación significativa recogida en el artículo 22 del TRLOSSP).

- ❖ En dos entidades financieras jurídicamente diferenciadas, pero con participación una de ellas en la otra, ¿Existe la posibilidad de que cada una de ellas cuente con un operador de banca-seguros?

**CONTESTACIÓN:** El punto 1 del artículo 25 señala que tendrán la consideración de operadores de banca-seguros las entidades de crédito y las sociedades mercantiles controladas o participadas por éstas conforme lo indicado en el artículo 28 de esta Ley que, mediante la celebración de un contrato de agencia de seguros con una o varias entidades aseguradoras realicen la actividad de mediación de seguros como agente de seguros utilizando las redes de distribución de las entidades de crédito.

Además indica que la entidad de crédito sólo podrá poner su red de distribución a disposición de un único una de las entidades financieras tenga su propia red. **OPERADOR BANCA-SEGUROS: Distribución de seguros por los operadores de banca-seguros**

#### ARTÍCULO 7.2. Y 25

- ❖ Según el Art. 7.2., las Entidades de Crédito y, en su caso las Sociedades mercantiles controladas o participadas por éstas, cuando ejerzan la actividad de Agente de Seguros, adoptarán la denominación de Operador de Bancaseguros. ¿Pueden las Entidades de Crédito distribuir con su red de otra forma?

**CONTESTACIÓN:** El punto 1 de la Disposición Transitoria Segunda señala que las entidades de crédito y las sociedades mercantiles controladas o participadas por estas que vinieran realizando actividades de mediación de seguros de conformidad con la Ley 9/1992, de 30 de abril, de mediación en seguros privados, podrán ejercer como operador de banca-seguros, ya sea exclusivo o vinculado, a partir de la entrada en vigor de esta Ley.

En consecuencia, la Ley no obliga a transformarse en operador de bancaseguros. No obstante, la utilización de la red de una entidad de crédito bajo las restantes fórmulas de mediación previstas en la Ley (por ejemplo, sociedad de agencia o correduría) entrañaría el hacerlo con las restricciones y condiciones aplicables a la figura que se utilice (la red tendría condición de auxiliar).



- ❖ Concepto de redes de distribución del operador de bancaseguros. ¿Alcanza a oficinas, banca telefónica, Internet, agentes financieros y todas las participadas de la entidad financiera?, ¿El concepto de red financiera es extensible a los agentes financieros o cualesquiera otras redes colaboradoras en materia financiera – aseguradora?

**CONTESTACIÓN:** Dentro del concepto de red entran las oficinas y los agentes financieros. La banca telefónica e Internet son solo medios de distribución. Las entidades participadas por la entidad financiera no constituyen red de distribución de la misma. La forma de incorporarlas a la cadena de distribución es constituir un operador de banca-seguros a nivel de grupo.

- ❖ ¿Puede el empleado de una entidad financiera, actuando como red de distribución de un operador de banca-seguros, desempeñar todas las funciones de un mediador (asesoramiento y asistencia en siniestros)?

**CONTESTACIÓN:** Sí, siempre que reúna los requisitos de formación exigidos por la Resolución sobre formación de mediadores (grupo B). Se concreta que los requisitos de formación serán los que correspondan según el grupo al que deba adscribirse al empleado, admitiéndose que si realiza sólo funciones administrativas puedan ser los exigidos para los auxiliares en el grupo C de la Resolución sobre formación de mediadores.

#### **OPERADOR BANCA-SEGUROS: Órgano de Dirección responsable de la mediación**

##### **ARTÍCULO 25.2.b)**

- ❖ ¿Sería suficiente el acuerdo del Consejo de Administración de la Entidad bancaria para que ésta asuma la condición de Operador de banca seguros o considera la DGSFP que el acuerdo debe ser adoptado por la Junta de accionistas de esa Entidad bancaria?

**CONTESTACIÓN:** En este aspecto se estará a lo dispuesto en los estatutos de la entidad de crédito.

- ❖ ¿Debemos entender que cuando un operador de banca-seguros opere como un agente exclusivo no es aplicable el artículo 13.4. sino el 25.2.b), que obliga a designar un órgano de dirección responsable de la mediación en el que al menos la mitad de las personas que lo compongan deben acreditar haber superado un curso de formación o prueba de aptitud?

**CONTESTACIÓN:** Sí. Al menos a la mitad de las personas que componen el órgano de dirección responsable de la mediación, y en todo caso, a las personas que compongan la dirección técnica se les exigirá acreditar haber superado un curso de formación o prueba de aptitud en materias financieras y de seguros privados según los requisitos que se establezcan en la Resolución de Formación.

#### **OPERADOR BANCA-SEGUROS: Formación**

##### **ARTÍCULOS 16.1., 21.3.e) y 25.2.c)**

- ❖ ¿Quién es responsable de impartir la formación?:
  - La entidad de crédito cuya red sea utilizada en la distribución, cualquiera que sea la condición en la que opere -art. 25.2.c).
  - La entidad aseguradora cuando tenga como agente a un operador de banca-seguros vinculado -art. 21.3.e)- o exclusivo -art.16.1.-

**CONTESTACIÓN:** La letra c) del punto 2 del artículo 25 impone al operador de banca-seguros el deber de contar con un Programa de formación que las entidades de crédito impartirán a las personas que forman parte de su red de distribución y que participen directamente en la mediación de los seguros. La letra e) del punto 3 del artículo 21 establece que las entidades aseguradoras adoptarán las medidas necesarias para la formación de sus agentes de seguros vinculados en los productos de seguro mediados por éstos.

El punto 1 del artículo 16 señala que las entidades aseguradoras adoptarán las medidas necesarias para la formación continua de sus agentes de seguros exclusivos y para los auxiliares externos de estos.

Por todo lo anterior, la formación debe ser impartida por la entidad de crédito y por la entidad aseguradora, en este último caso, en lo referente a sus productos.

- ❖ ¿Cuándo el operador de banca-seguros sea una entidad participada por la entidad financiera, la responsable de impartir formación sigue siendo la entidad financiera?

**CONTESTACIÓN:** En este caso la responsabilidad de la formación es compartida y deberán presentar un programa conjunto.

#### **OPERADOR BANCA-SEGUROS: Régimen transitorio**

##### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEGUNDA.1.**

- ❖ El literal de la disposición permite concluir que: Las entidades de crédito y las sociedades mercantiles controladas o participadas por éstas, que vinieran realizando actividades de mediación, de conformidad con la Ley 9/1992, podrán ejercer como operador de banca-seguros, ya sea exclusivo o vinculado, a partir de su entrada en vigor,

disponiendo de un plazo de un año para adaptar su situación a las exigencias de la norma, por lo que durante este periodo podría actuar de la misma forma que lo venía haciendo.

Por tanto, hasta el vencimiento de ese plazo las Entidades de Crédito podrán mantener sus estructuras de distribución actuales, solicitando entonces la Inscripción como Operadores de Banca-seguros Exclusivos o Vinculados.

- Durante este periodo podrán actuar de la misma forma que venían actuando, aplicándoseles el régimen jurídico vigente hasta la entrada en vigor de la Ley.

- Por tanto, durante ese periodo no podría aplicarse el régimen de incompatibilidades de la nueva Ley.

Esta interpretación se fundamenta en que:

- En el apartado 1. de dicha disposición se está utilizando el termino "podrán" (y no deberán), al referirse al ejercicio de estas entidades como operadores de banca-seguros a partir de la entrada en vigor.

- La interpretación conjunta del artículo permite defender que se concede un año a todas las entidades (OBS, corredores....) para adaptarse a los requisitos exigidos para cada uno de estos mediadores.

Se pregunta si esta interpretación es correcta.

**CONTESTACIÓN:** El punto 1 de la Disposición Transitoria Segunda señala que las entidades de crédito y las sociedades mercantiles controladas o participadas por éstas que vinieran realizando actividades de mediación de seguros de conformidad con la Ley 9/1992, de 30 de abril, de mediación en seguros privados, podrán ejercer como operador de banca-seguros, ya sea exclusivo o vinculado, a partir de la entrada en vigor de esta Ley, para lo cual dispondrán del plazo de un año a partir de la fecha de su entrada en vigor para adaptar su situación a lo regulado en la Subsección 4.ª de la Sección 2.ª del Capítulo I del Título II; a tal efecto, deberán aportar previamente, en el caso de ejercer como operador de banca-seguros vinculado, ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, la información y documentación necesaria para su inscripción en el Registro administrativo especial de mediadores de seguros, de corredores de reaseguros y de sus altos cargos.

El punto 2 de la citada disposición transitoria señala que las personas físicas o jurídicas que a la fecha de entrada en vigor de esta Ley vinieran ejerciendo legalmente la actividad de corredor de seguros con arreglo a la legislación anterior que ahora se deroga deberán, en el plazo de un año a contar desde aquella fecha, acreditar ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones que reúnen los requisitos exigidos en el artículo 27.1.e) y f) de esta Ley para la concesión y la conservación de la inscripción para ejercer la actividad de mediación de seguros como corredor de seguros.

Desde la perspectiva de la DGS y FP la aplicación del régimen transitorio podría plantear algún problema en el caso de que una sociedad de correduría optara por transformarse en operador de banca-seguros, pues en este caso hay divergencias sustanciales entre el régimen jurídico de ambas figuras.

La Ley no contempla periodo transitorio para el análisis objetivo, la formación o la información que se debe proporcionar al tomador. Por tanto, a la mayor brevedad posible, debería informar a la DGSYFP de su decisión de transformarse en operador de bancaseguros, transformación que debe producirse, lo antes posible, sin necesidad de agotar el periodo transitorio de un año. La DGS y FP señaló que en este supuesto serían flexibles en la aplicación de la norma.

- ❖ ¿Durante el período transitorio, las entidades de Crédito que eran Agentes o Sociedades de Agencia, se convierte directamente en OBS exclusivos?. ¿Qué ocurre con los requisitos del Art. 25.2?. ¿Pueden operar como OBS sin estar inscrito (inicialmente) en el Registro de la DGSFP, o hay que esperar a dicha inscripción?

**CONTESTACIÓN:** La inscripción es necesaria para ejercer la mediación, pero durante el periodo de adaptación pueden seguir realizando su actividad.

- ❖ ¿Qué tiempo prevé la DGSFP y FP que tardará en proceder a esta inscripción?

**CONTESTACIÓN:** El plazo será de tres meses, según el punto 3º del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

- ❖ En todo caso, surge la cuestión de qué obligaciones, de las que no están amparadas por el régimen transitorio (por no estar reguladas en la Subsección 4ª de la Sección Segunda del Capítulo I del Título II), deben cumplirse y cómo deben llevarse a efecto durante el periodo transitorio. En concreto, ¿Cómo deberán ser cumplidas las obligaciones de formación e información al cliente por las entidades a las que les sea aplicable el régimen transitorio?

**CONTESTACIÓN:** No existe periodo transitorio. Ver contestaciones anteriores.

- ❖ En aquellos supuestos en los que se viniese distribuyendo seguros bajo la figura de corredor y éste se transforme en operador de banca-seguros exclusivo tras la entrada en vigor de la nueva Ley: ¿En qué situación quedarían las

pólizas de cartera anuales renovables? ¿Se podrían mantener en la cartera del agente exclusivo hasta su vencimiento o renovación?

**CONTESTACIÓN: Podría entenderse que hasta el vencimiento o renovación de la cartera.**

## **Rosa Viciana García**

Nacida en Terrassa, el 6 de mayo de 1980. Diplomada en Relaciones Laborales desde el año 2004. He desarrollado mi carrera profesional en el sector asegurador, en Caixa Sabadell Mediación desde septiembre de 2004.

Inicialmente me incorporé al departamento de Atención al Cliente y en octubre de 2006 hasta la actualidad, he desarrollado mi trabajo en el Departamento de Central de Compras para PYMES.



**COLECCIÓN “CUADERNOS DE DIRECCIÓN ASEGURADORA”**  
Máster en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras  
Facultad de Economía y Empresa. Universidad de Barcelona

**PUBLICACIONES**

- 1.- Francisco Abián Rodríguez: “Modelo Global de un Servicio de Prestaciones Vida y su interrelación con Suscripción” 2005/2006
- 2.- Erika Johanna Aguilar Olaya: “Gobierno Corporativo en las Mutualidades de Seguros” 2005/2006
- 3.- Alex Aguyé Casademunt: “La Entidad Multicanal. Elementos clave para la implantación de la Estrategia Multicanal en una entidad aseguradora” 2009/2010
- 4.- José María Alonso-Rodríguez Piedra: “Creación de una plataforma de servicios de siniestros orientada al cliente” 2007/2008
- 5.- Jorge Alvez Jiménez: “innovación y excelencia en retención de clientes” 2009/2010
- 6.- Anna Aragonés Palom: “El Cuadro de Mando Integral en el Entorno de los seguros Multirriesgo” 2008/2009
- 7.- Maribel Avila Ostos: “La tele-suscripción de Riesgos en los Seguros de Vida” 2009/2010
- 8.- Mercé Bascompte Riquelme: “El Seguro de Hogar en España. Análisis y tendencias” 2005/2006
- 9.- Aurelio Beltrán Cortés: “Bancaseguros. Canal Estratégico de crecimiento del sector asegurador” 2010/2011
- 10.- Manuel Blanco Alpuente: “Delimitación temporal de cobertura en el seguro de responsabilidad civil. Las cláusulas claims made” 2008/2009
- 11.- Eduard Blanxart Raventós: “El Gobierno Corporativo y el Seguro D & O” 2004/2005
- 12.- Rubén Bouso López: “El Sector Industrial en España y su respuesta aseguradora: el Multirriesgo Industrial. Protección de la empresa frente a las grandes pérdidas patrimoniales” 2006/2007
- 13.- Kevin van den Boom: “El Mercado Reasegurador (Cedentes, Brokers y Reaseguradores). Nuevas Tendencias y Retos Futuros” 2008/2009
- 14.- Laia Bruno Sazatornil: “L'ètica i la rentabilitat en les companyies asseguradores. Proposta de codi deontològic” 2004/2005
- 15.- María Dolores Caldés Llopis: “Centro Integral de Operaciones Vida” 2007/2008
- 16.- Adolfo Calvo Llorca: “Instrumentos legales para el recobro en el marco del seguro de crédito” 2010/2011
- 17.- Ferran Camprubí Baiges: “La gestión de las inversiones en las entidades aseguradoras. Selección de inversiones” 2010/2011
- 18.- Joan Antoni Carbonell Aregall: “La Gestió Internacional de Sinistres d'Automòbil amb Resultat de Danys Materials” 2003-2004
- 19.- Susana Carmona Llevadot: “Viabilidad de la creación de un sistema de Obra Social en una entidad aseguradora” 2007/2008
- 20.- Sergi Casas del Alcazar: “El Plan de Contingencias en la Empresa de Seguros” 2010/2011
- 21.- Francisco Javier Cortés Martínez: “Análisis Global del Seguro de Decesos” 2003-2004
- 22.- María Carmen Ceña Nogué: “El Seguro de Comunidades y su Gestión” 2009/2010
- 23.- Jordi Cots Paltor: “Control Interno. El auto-control en los Centros de Siniestros de Automóviles” 2007/2008
- 24.- Montserrat Cunillé Salgado: “Los riesgos operacionales en las Entidades Aseguradoras” 2003-2004
- 25.- Ricard Doménech Pagés: “La realidad 2.0. La percepción del cliente, más importante que nunca” 2010/2011
- 26.- Luis Domínguez Martínez: “Formas alternativas para la Cobertura de Riesgos” 2003-2004
- 27.- Marta Escudero Cutal: “Solvencia II. Aplicación práctica en una entidad de Vida” 2007/2008
- 28.- Salvador Esteve Casablancas: “La Dirección de Reaseguro. Manual de Reaseguro” 2005/2006
- 29.- Alvaro de Falguera Gaminde: “Plan Estratégico de una Correduría de Seguros Náuticos” 2004/2005

- 30.- Isabel M<sup>a</sup> Fernández García: "Nuevos aires para las Rentas Vitalicias" 2006/2007
- 31.- Eduard Fillet Catarina: "Contratación y Gestión de un Programa Internacional de Seguros" 2009/2010
- 32.- Pablo Follana Murcia: "Métodos de Valoración de una Compañía de Seguros. Modelos Financieros de Proyección y Valoración consistentes" 2004/2005
- 33.- Juan Fuentes Jassé: "El fraude en el seguro del Automóvil" 2007/2008
- 34.- Xavier Gabarró Navarro: ""El Seguro de Protección Jurídica. Una oportunidad de Negocio"" 2009/2010
- 35.- Josep María Galcerá Gombau: "La Responsabilidad Civil del Automóvil y el Daño Corporal. La gestión de siniestros. Adaptación a los cambios legislativos y propuestas de futuro" 2003-2004
- 36.- Luisa García Martínez: "El Carácter tuitivo de la LCS y los sistemas de Defensa del Asegurado. Perspectiva de un Operador de Banca Seguros" 2006/2007
- 37.- Fernando García Giralt: "Control de Gestión en las Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 38.- Jordi García-Muret Ubis: "Dirección de la Sucursal. D. A. F. O." 2006/2007
- 39.- David Giménez Rodríguez: "El seguro de Crédito: Evolución y sus Canales de Distribución" 2008/2009
- 40.- Juan Antonio González Arriete: "Línea de Descuento Asegurada" 2007/2008
- 41.- Miquel Gotés Grau: "Assegurances Agràries a BancaSeguros. Potencial i Sistema de Comercialització" 2010/2011
- 42.- Jesús Gracia León: "Los Centros de Siniestros de Seguros Generales. De Centros Operativos a Centros Resolutivos. De la optimización de recursos a la calidad de servicio" 2006/2007
- 43.- José Antonio Guerra Díez: "Creación de unas Tablas de Mortalidad Dinámicas" 2007/2008
- 44.- Santiago Guerrero Caballero: "La politización de las pensiones en España" 2010/2011
- 45.- Francisco J. Herencia Conde: "El Seguro de Dependencia. Estudio comparativo a nivel internacional y posibilidades de desarrollo en España" 2006/2007
- 46.- Francisco Javier Herrera Ruiz: "Selección de riesgos en el seguro de Salud" 2009/2010
- 47.- Alicia Hoya Hernández: "Impacto del cambio climático en el reaseguro" 2008/2009
- 48.- Jordi Jiménez Baena: "Creación de una Red de Agentes Exclusivos" 2007/2008
- 49.- Oriol Jorba Cartoixà: "La oportunidad aseguradora en el sector de las energías renovables" 2008/2009
- 50.- Anna Juncá Puig: "Una nueva metodología de fidelización en el sector asegurador" 2003/2004
- 51.- Ignacio Lacalle Goría: "El artículo 38 Ley Contrato de Seguro en la Gestión de Siniestros. El procedimiento de peritos" 2004/2005
- 52.- M<sup>a</sup> Carmen Lara Ortíz: "Solvencia II. Riesgo de ALM en Vida" 2003/2004
- 53.- Haydée Noemí Lara Téllez: "El nuevo sistema de Pensiones en México" 2004/2005
- 54.- Marta Leiva Costa: "La reforma de pensiones públicas y el impacto que esta modificación supone en la previsión social" 2010/2011
- 55.- Victoria León Rodríguez: "Problemàtica del aseguramiento de los Jóvenes en la política comercial de las aseguradoras" 2010/2011
- 56.- Pilar Lindín Soriano: "Gestión eficiente de pólizas colectivas de vida" 2003/2004
- 57.- Victor Lombardero Guarner: "La Dirección Económico Financiera en el Sector Asegurador" 2010/2011
- 58.- Maite López Aladros: "Análisis de los Comercios en España. Composición, Evolución y Oportunidades de negocio para el mercado asegurador" 2008/2009
- 59.- Josep March Arranz: "Los Riesgos Personales de Autónomos y Trabajadores por cuenta propia. Una visión de la oferta aseguradora" 2005/2006
- 60.- Miquel Maresch Camprubí: "Necesidades de organización en las estructuras de distribución por mediadores" 2010/2011
- 61.- José Luis Marín de Alcaraz: "El seguro de impago de alquiler de viviendas" 2007/2008
- 62.- Miguel Ángel Martínez Boix: "Creatividad, innovación y tecnología en la empresa de seguros" 2005/2006
- 63.- Susana Martínez Corveira: "Propuesta de Reforma del Baremo de Autos" 2009/2010

- 64.- Inmaculada Martínez Lozano: "La Tributación en el mundo del seguro" 2008/2009
- 65.- Dolors Melero Montero: "Distribución en bancaseguros: Actuación en productos de empresas y gerencia de riesgos" 2008/2009
- 66.- Josep Mena Font: "La Internalización de la Empresa Española" 2009/2010
- 67.- Angela Milla Molina: "La Gestión de la Previsión Social Complementaria en las Compañías de Seguros. Hacia un nuevo modelo de Gestión" 2004/2005
- 68.- Montserrat Montull Rossón: "Control de entidades aseguradoras" 2004/2005
- 69.- Eugenio Morales González: "Oferta de licuación de patrimonio inmobiliario en España" 2007/2008
- 70.- Lluís Morales Navarro: "Plan de Marketing. División de Bancaseguros" 2003/2004
- 71.- Sonia Moya Fernández: "Creación de un seguro de vida. El éxito de su diseño" 2006/2007
- 72.- Rocio Moya Morón: "Creación y desarrollo de nuevos Modelos de Facturación Electrónica en el Seguro de Salud y ampliación de los modelos existentes" 2008/2009
- 73.- María Eugenia Mugerza Goya: "Bancaseguros. La comercialización de Productos de Seguros No Vida a través de redes bancarias" 2005/2006
- 74.- Ana Isabel Mullor Cabo: "Impacto del Envejecimiento en el Seguro" 2003/2004
- 75.- Estefanía Nicolás Ramos: "Programas Multinacionales de Seguros" 2003/2004
- 76.- Santiago de la Nogal Mesa: "Control interno en las Entidades Aseguradoras" 2005/2006
- 77.- Antonio Nolasco Gutiérrez: "Venta Cruzada. Mediación de Seguros de Riesgo en la Entidad Financiera" 2006/2007
- 78.- Francesc Ocaña Herrera: "Bonus-Malus en seguros de asistencia sanitaria" 2006/2007
- 79.- Antonio Olmos Francino: "El Cuadro de Mando Integral: Perspectiva Presente y Futura" 2004/2005
- 80.- Luis Palacios García: "El Contrato de Prestación de Servicios Logísticos y la Gerencia de Riesgos en Operadores Logísticos" 2004/2005
- 81.- Jaume Paris Martínez: "Segmento Discapacitados. Una oportunidad de Negocio" 2009/2010
- 82.- Martín Pascual San Martín: "El incremento de la Longevidad y sus efectos colaterales" 2004/2005
- 83.- Montserrat Pascual Villacampa: "Proceso de Tarificación en el Seguro del Automóvil. Una perspectiva técnica" 2005/2006
- 84.- Marco Antonio Payo Aguirre: "La Gerencia de Riesgos. Las Compañías Cautivas como alternativa y tendencia en el Risk Management" 2006/2007
- 85.- Patricia Pérez Julián: "Impacto de las nuevas tecnologías en el sector asegurador" 2008/2009
- 86.- María Felicidad Pérez Soro: "La atención telefónica como transmisora de imagen" 2009/2010
- 87.- Marco José Piccirillo: "Ley de Ordenación de la Edificación y Seguro. Garantía Decenal de Daños" 2006/2007
- 88.- Irene Plana Güell: "Sistemas d'Informació Geogràfica en el Sector Assegurador" 2010/2011
- 89.- Sonia Plaza López: "La Ley 15/1999 de Protección de Datos de carácter personal" 2003/2004
- 90.- Pere Pons Pena: "Identificación de Oportunidades comerciales en la Provincia de Tarragona" 2007/2008
- 91.- María Luisa Postigo Díaz: "La Responsabilidad Civil Empresarial por accidentes del trabajo. La Prevención de Riesgos Laborales, una asignatura pendiente" 2006/2007
- 92.- Jordi Pozo Tamarit: "Gerencia de Riesgos de Terminales Marítimas" 2003/2004
- 93.- Francesc Pujol Niñerola: "La Gerencia de Riesgos en los grupos multisectoriales" 2003-2004
- 94.- M<sup>a</sup> del Carmen Puyol Rodríguez: "Recursos Humanos. Breve mirada en el sector de Seguros" 2003/2004
- 95.- Antonio Miguel Reina Vidal: "Sistema de Control Interno, Compañía de Vida. Bancaseguros" 2006/2007
- 96.- Marta Rodríguez Carreiras: "Internet en el Sector Asegurador" 2003/2004
- 97.- Juan Carlos Rodríguez García: "Seguro de Asistencia Sanitaria. Análisis del proceso de tramitación de Actos Médicos" 2004/2005



- 98.- Mónica Rodríguez Nogueiras: "La Cobertura de Riesgos Catastróficos en el Mundo y soluciones alternativas en el sector asegurador" 2005/2006
- 99.- Susana Roquet Palma: "Fusiones y Adquisiciones. La integración y su impacto cultural" 2008/2009
- 100.- Santiago Rovira Obradors: "El Servei d'Assegurances. Identificació de les variables clau" 2007/2008
- 101.- Carlos Ruano Espí: "Microseguro. Una oportunidad para todos" 2008/2009
- 102.- Mireia Rubio Cantisano: "El Comercio Electrónico en el sector asegurador" 2009/2010
- 103.- María Elena Ruíz Rodríguez: "Análisis del sistema español de Pensiones. Evolución hacia un modelo europeo de Pensiones único y viabilidad del mismo" 2005/2006
- 104.- Eduardo Ruiz-Cuevas García: "Fases y etapas en el desarrollo de un nuevo producto. El Taller de Productos" 2006/2007
- 105.- Pablo Martín Sáenz de la Pascua: "Solvencia II y Modelos de Solvencia en Latinoamérica. Sistemas de Seguros de Chile, México y Perú" 2005/2006
- 106.- Carlos Sala Farré: "Distribución de seguros. Pasado, presente y tendencias de futuro" 2008/2009
- 107.- Ana Isabel Salguero Matarín: "Quién es quién en el mundo del Plan de Pensiones de Empleo en España" 2006/2007
- 108.- Jorge Sánchez García: "El Riesgo Operacional en los Procesos de Fusión y Adquisición de Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 109.- María Angels Serral Floreta: "El lucro cesante derivado de los daños personales en un accidente de circulación" 2010/2011
- 110.- David Serrano Solano: "Metodología para planificar acciones comerciales mediante el análisis de su impacto en los resultados de una compañía aseguradora de No Vida" 2003/2004
- 111.- Jaume Siberta Durán: "Calidad. Obtención de la Normativa ISO 9000 en un centro de Atención Telefónica" 2003/2004
- 112.- María Jesús Suárez González: "Los Poolings Multinacionales" 2005/2006
- 113.- Miguel Torres Juan: "Los siniestros IBNR y el Seguro de Responsabilidad Civil" 2004/2005
- 114.- Carlos Travé Babiano: "Provisiones Técnicas en Solvencia II. Valoración de las provisiones de siniestros" 2010/2011
- 115.- Rosa Viciano García: "Banca-Seguros. Evolución, regulación y nuevos retos" 2007/2008
- 116.- Ramón Vidal Escobosa: "El baremo de Daños Personales en el Seguro de Automóviles" 2009/2010
- 117.- Tomás Wong-Kit Ching: "Análisis del Reaseguro como mitigador del capital de riesgo" 2008/2009
- 118.- Yibo Xiong: "Estudio del mercado chino de Seguros: La actualidad y la tendencia" 2005/2006
- 119.- Beatriz Bernal Callizo: "Póliza de Servicios Asistenciales" 2003/2004
- 120.- Marta Bové Badell: "Estudio comparativo de evaluación del Riesgo de Incendio en la Industria Química" 2003/2004
- 121.- Ernest Castellón Teixidó: "La edificación. Fases del proceso, riesgos y seguros" 2004/2005
- 122.- Sandra Clusella Giménez: "Gestió d'Actius i Passius. Inmunització Financera" 2004/2005
- 123.- Miquel Crespi Argemí: "El Seguro de Todo Riesgo Construcción" 2005/2006
- 124.- Yolanda Dengra Martínez: "Modelos para la oferta de seguros de Hogar en una Caja de Ahorros" 2007/2008
- 125.- Marta Fernández Ayala: "El futuro del Seguro. Bancaseguros" 2003/2004
- 126.- Antonio Galí Isus: "Inclusión de las Energías Renovables en el sistema Eléctrico Español" 2009/2010
- 127.- Gloria Gorbea Bretones: "El control interno en una entidad aseguradora" 2006/2007
- 128.- Marta Jiménez Rubio: "El procedimiento de tramitación de siniestros de daños materiales de automóvil: análisis, ventajas y desventajas" 2008/2009
- 129.- Lorena Alejandra Libson: "Protección de las víctimas de los accidentes de circulación. Comparación entre el sistema español y el argentino" 2003/2004
- 130.- Mario Manzano Gómez: "La responsabilidad civil por productos defectuosos. Solución aseguradora" 2005/2006

- 131.- Àlvar Martín Botí: "El Ahorro Previsión en España y Europa. Retos y Oportunidades de Futuro" 2006/2007
- 132.- Sergio Martínez Olivé: "Construcción de un modelo de previsión de resultados en una Entidad Aseguradora de Seguros No Vida" 2003/2004
- 133.- Pilar Miracle Vázquez: "Alternativas de implementación de un Departamento de Gestión Global del Riesgo. Aplicado a empresas industriales de mediana dimensión" 2003/2004
- 134.- María José Morales Muñoz: "La Gestión de los Servicios de Asistencia en los Multirriesgo de Hogar" 2007/2008
- 135.- Juan Luis Moreno Pedroso: "El Seguro de Caución. Situación actual y perspectivas" 2003/2004
- 136.- Rosario Isabel Pastrana Gutiérrez: "Creació d'una empresa de serveis socials d'atenció a la dependència de les persones grans enfocada a productes d'assegurances" 2007/2008
- 137.- Joan Prat Rifá: "La Previsió Social Complementaria a l'Empresa" 2003/2004
- 138.- Alberto Sanz Moreno: "Beneficios del Seguro de Protección de Pagos" 2004/2005
- 139.- Judith Safont González: "Efectes de la contaminació i del estils de vida sobre les assegurances de salut i vida" 2009/2010
- 140.- Carles Soldevila Mejías: "Models de gestió en companyies d'assegurances. Outsourcing / Insourcing" 2005/2006
- 141.- Olga Torrente Pascual: "IFRS-19 Retribuciones post-empleo" 2003/2004
- 142.- Annabel Roig Navarro: "La importancia de las mutualidades de previsión social como complementarias al sistema público" 2009/2010
- 143.- José Angel Ansón Tortosa: "Gerencia de Riesgos en la Empresa española" 2011/2012
- 144.- María Mercedes Bernués Burillo: "El permiso por puntos y su solución aseguradora" 2011/2012
- 145.- Sònia Beulas Boix: "Prevención del blanqueo de capitales en el seguro de vida" 2011/2012
- 146.- Ana Borràs Pons: "Teletrabajo y Recursos Humanos en el sector Asegurador" 2011/2012
- 147.- María Asunción Cabezas Bono: "La gestión del cliente en el sector de bancaseguros" 2011/2012
- 148.- María Carrasco Mora: "Matching Premium. New approach to calculate technical provisions Life insurance companies" 2011/2012
- 149.- Eduard Huguet Palouzie: "Las redes sociales en el Sector Asegurador. Plan social-media. El Community Manager" 2011/2012
- 150.- Laura Monedero Ramírez: "Tratamiento del Riesgo Operacional en los 3 pilares de Solvencia II" 2011/2012
- 151.- Salvador Obregón Gomá: "La Gestión de Intangibles en la Empresa de Seguros" 2011/2012
- 152.- Elisabet Ordóñez Somolinos: "El sistema de control Interno de la Información Financiera en las Entidades Cotizadas" 2011/2012
- 153.- Gemma Ortega Vidal: "La Mediación. Técnica de resolución de conflictos aplicada al Sector Asegurador" 2011/2012
- 154.- Miguel Ángel Pino García: "Seguro de Crédito: Implantación en una aseguradora multirramo" 2011/2012
- 155.- Genevieve Thibault: "The Customer Experience as a Source of Competitive Advantage" 2011/2012
- 156.- Francesc Vidal Bueno: "La Mediación como método alternativo de gestión de conflictos y su aplicación en el ámbito asegurador" 2011/2012
- 157.- Mireia Arenas López: "El Fraude en los Seguros de Asistencia. Asistencia en Carretera, Viaje y Multirriesgo" 2012/2013
- 158.- Lluís Fernández Rabat: "El proyecto de contratos de Seguro-IFRS4. Expectativas y realidades" 2012/2013
- 159.- Josep Ferrer Arilla: "El seguro de decesos. Presente y tendencias de futuro" 2012/2013
- 160.- Alicia García Rodríguez: "El Cuadro de Mando Integral en el Ramo de Defensa Jurídica" 2012/2013
- 161.- David Jarque Solsona: "Nuevos sistemas de suscripción en el negocio de vida. Aplicación en el canal bancaseguros" 2012/2013

- 162.- Kamal Mustafá Gondolbeu: "Estrategias de Expansión en el Sector Asegurador. Matriz de Madurez del Mercado de Seguros Mundial" 2012/2013
- 163.- Jordi Núñez García: "Redes Periciales. Eficacia de la Red y Calidad en el Servicio" 2012/2013
- 164.- Paula Núñez García: "Benchmarking de Autoevaluación del Control en un Centro de Sinistros Diversos" 2012/2013
- 165.- Cristina Riera Asensio: "Agregadores. Nuevo modelo de negocio en el Sector Asegurador" 2012/2013
- 166.- Joan Carles Simón Robles: "Responsabilidad Social Empresarial. Propuesta para el canal de agentes y agencias de una compañía de seguros generalista" 2012/2013
- 167.- Marc Vilardebó Miró: "La política de inversión de las compañías aseguradoras ¿Influirá Solvencia II en la toma de decisiones?" 2012/2013
- 168.- Josep María Bertrán Aranés: "Segmentación de la oferta aseguradora para el sector agrícola en la provincia de Lleida" 2013/2014
- 169.- María Buendía Pérez: "Estrategia: Formulación, implementación, valoración y control" 2013/2014
- 170.- Gabriella Fernández Andrade: "Oportunidades de mejora en el mercado de seguros de Panamá" 2013/2014
- 171.- Alejandro Galcerán Rosal: "El Plan Estratégico de la Mediación: cómo una Entidad Aseguradora puede ayudar a un Mediador a implementar el PEM" 2013/2014
- 172.- Raquel Gómez Fernández: "La Previsión Social Complementaria: una apuesta de futuro" 2013/2014
- 173.- Xoan Jovaní Guiral: "Combinaciones de negocios en entidades aseguradoras: una aproximación práctica" 2013/2014
- 174.- Àlex Lansac Font: "Visión 360 de cliente: desarrollo, gestión y fidelización" 2013/2014
- 175.- Albert Llambrich Moreno: "Distribución: Evolución y retos de futuro: la evolución tecnológica" 2013/2014
- 176.- Montserrat Pastor Ventura: "Gestión de la Red de Mediadores en una Entidad Aseguradora. Presente y futuro de los agentes exclusivos" 2013/2014
- 177.- Javier Portalés Pau: "El impacto de Solvencia II en el área de TI" 2013/2014
- 178.- Jesús Rey Pulido: "El Seguro de Impago de Alquileres: Nuevas Tendencias" 2013/2014
- 179.- Anna Solé Serra: "Del cliente satisfecho al cliente entusiasmado. La experiencia cliente en los seguros de vida" 2013/2014
- 180.- Eva Tejedor Escorihuela: "Implantación de un Programa Internacional de Seguro por una compañía española sin sucursales o filiales propias en el extranjero. Caso práctico: Seguro de Daños Materiales y RC" 2013/2014
- 181.- Vanesa Cid Pijuan: "Los seguros de empresa. La diferenciación de la mediación tradicional" 2014/2015.
- 182.- Daniel Ciprés Tiscar: "¿Por qué no arranca el Seguro de Dependencia en España?" 2014/2015.
- 183.- Pedro Antonio Escalona Cano: "La estafa de Seguro. Creación de un Departamento de Fraude en una entidad aseguradora" 2014/2015.
- 184.- Eduard Escardó Lleixà: "Análisis actual y enfoque estratégico comercial de la Bancaseguros respecto a la Mediación tradicional" 2014/2015.
- 185.- Marc Esteve Grau: "Introducción del Ciber Riesgo en el Mundo Asegurador" 2014/2015.
- 186.- Paula Fernández Díaz: "La Innovación en las Entidades Aseguradoras" 2014/2015.
- 187.- Alex Lleyda Capell: "Proceso de transformación de una compañía aseguradora enfocada a producto, para orientarse al cliente" 2014/2015.
- 188.- Oriol Petit Salas: "Creación de Correduría de Seguros y Reaseguros S.L. Gestión Integral de Seguros" 2014/2015.
- 189.- David Ramos Pastor: "Big Data en sectores Asegurador y Financiero" 2014/2015.
- 190.- Marta Raso Cardona: "Comoditización de los seguros de Autos y Hogar. Diferenciación, fidelización y ahorro a través de la prestación de servicios" 2014/2015.

- 191.- David Ruiz Carrillo: "Información de clientes como elemento estratégico de un modelo asegurador. Estrategias de Marketing Relacional/CRM/Big Data aplicadas al desarrollo de un modelo de Bancaseguros" 2014/2015.
- 192.- Maria Torrent Caldas: "Ahorro y planificación financiera en relación al segmento de jóvenes" 2014/2015.
- 193.- Cristian Torres Ruiz: "El seguro de renta vitalicia. Ventajas e inconvenientes" 2014/2015.
- 194.- Juan José Trani Moreno: "La comunicación interna. Una herramienta al servicio de las organizaciones" 2014/2015.
- 195.- Alberto Yebra Yebra: "El seguro, producto refugio de las entidades de crédito en épocas de crisis" 2014/2015.
- 196.- Jesús García Riera: "Aplicación de la Psicología a la Empresa Aseguradora" 2015/2016
- 197.- Pilar Martínez Beguería: "La Función de Auditoría Interna en Solvencia II" 2015/2016
- 198.- Ingrid Nicolás Fargas: "El Contrato de Seguro y su evolución hasta la Ley 20/2015 LOSSEAR. Hacia una regulación más proteccionista del asegurado" 2015/2016
- 199.- María José Páez Reigosa: "Hacia un nuevo modelo de gestión de siniestros en el ramo de Defensa Jurídica" 2015/2016
- 200.- Sara Melissa Pinilla Vega: "Auditoría de Marca para el Grupo Integra Seguros Limitada" 2015/2016
- 201.- Teresa Repollés Llecha: "Optimización del ahorro a través de soluciones integrales. ¿cómo puede la empresa ayudar a sus empleados? 2015/2016
- 202.- Daniel Rubio de la Torre: "Telematics y el seguro del automóvil. Una nueva póliza basada en los servicios" 2015/2016
- 203.- Marc Tarragó Diego: "Transformación Digital. Evolución de los modelos de negocio en las compañías tradicionales" 2015/2016
- 204.- Marc Torrents Fábregas: "Hacia un modelo asegurador peer-to-peer. ¿El modelo asegurador del futuro? 2015/2016
- 205.- Inmaculada Vallverdú Coll: "Fórmulas modernas del Seguro de Crédito para el apoyo a la empresa: el caso español" 2015/2016

