



MADRID

Castellana, 216
28046 Madrid
Tel.: (34) 91 582 91 00

BARCELONA

Diagonal, 640 bis
08017 Barcelona
Tel.: (34) 93 415 74 00

BILBAO

Alameda Recalde, 36
48009 Bilbao
Tel.: (34) 94 415 70 15

MÁLAGA

Marqués de Larios, 3
29015 Málaga
Tel.: (34) 952 12 00 51

VALENCIA

Gran Vía Marqués
del Turia, 49
46005 Valencia
Tel.: (34) 96 351 38 35

VIGO

Colón, 36
36201 Vigo
Tel.: (34) 986 44 33 80

BRUSELAS

Avenue Louise, 267
1050 Bruselas
Tel.: (322) 231 12 20

LONDRES

Five Kings House
1 Queen Street Place
EC 4R 1QS Londres
Tel.: +44 (0) 20 7329 5407

LISBOA

Avenida da Liberdade, 131
1250-140 Lisboa
Tel.: (351) 213 408 600

ORDENACION Y SUPERVISION DE LOS SEGUROS PRIVADOS

MODIFICACIONES INTRODUCIDAS

POR LA LEY DE ECONOMIA SOSTENIBLE

Ricardo Alonso Soto

Catedrático de Derecho Mercantil de la Universidad Autónoma de Madrid

Consejero académico de Gómez-Acebo & Pombo

I. Reglas generales

La Ley de economía sostenible bajo la rúbrica de mejora del entorno económico establece dos reglas generales aplicables al sector de los seguros:

(i) Mejora de la regulación (art. 30)

Las Administraciones competentes velarán por la aplicación de una regulación más transparente y eficaz de los mercados de seguros que asegure el cumplimiento de las siguientes finalidades:

- Una mayor transparencia y eficiencia en la gestión de las entidades aseguradoras.
- La protección de los ahorradores y los tomadores de seguros y los demás usuarios de los servicios prestados por las entidades aseguradoras.

(ii) Protección de los clientes de servicios financieros (art. 31)

Los Servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ejercerán sus facultades en materia de protección a los usuarios de servicios financieros en los términos previstos en el art. 30 de la Ley 44/2002, de medidas de reforma del sistema financiero.

Quedan suprimidos, por tanto, los comisionados para la defensa del cliente de servicios bancarios, del inversor y del asegurado y del partícipe en planes de pensiones.

La **Disposición Final undécima de la LES** modifica el art. 30 de la Ley 44/2002, que queda redactado como sigue;

1. Los Servicios de reclamaciones atenderán las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros, que deriven de incumplimientos por las entidades aseguradoras de las normas sobre transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros. También atenderán las consultas que formulen los usuarios sobre estas materias y sobre los cauces legales para el ejercicio de sus derechos.
2. Los Servicios de reclamaciones funcionarán bajo el principio de ventanilla única, debiendo remitir las reclamaciones que se presenten al que de entre ellos corresponda.
3. La organización y funcionamiento de los Servicios de reclamaciones se ajustarán a los principios de independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad y representación



4. Los Servicios de reclamaciones resolverán las quejas y reclamaciones mediante informes motivados, que no tendrán carácter de acto administrativo recurrible. Además informarán a los supervisores de los incumplimientos graves y reiterados de las normas que puedan detectar.
5. El Ministerio de Economía y Hacienda desarrollará el procedimiento de presentación de reclamaciones que deberá ajustarse a las siguientes reglas:
 - a) Para la admisión de una reclamación será imprescindible haberla formulado previamente al servicio de atención al cliente o al defensor del cliente de la entidad aseguradora y acreditar que ha sido denegada o que han transcurrido dos meses sin que haya sido resuelta
 - b) Recibida la reclamación, el servicio de reclamaciones comprobará si cumple los requisitos y en caso afirmativo procederá a la apertura de un expediente
 - c) Formulado el correspondiente informe, y si este fuera desfavorable para la entidad aseguradora, esta deberá informar al citado servicio sobre si ha procedido a la rectificación de manera voluntaria

La Disposición Transitoria quinta de la LES establece que hasta que se proceda al desarrollo reglamentario de esta norma, continuará aplicándose el procedimiento actualmente en vigor.

6. La DGS y FP publicará anualmente una memoria de la actuación del servicio de reclamaciones.

II. Modificaciones de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados

Por otra parte, la **Disposición final decimocuarta** de la LES ha modificado los siguientes artículos del RDL 6/2004, que aprueba el Texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados:

Art. 24.1 Reconociendo el derecho de separación de los mutualistas en caso de transformación de las mutuas y estableciendo reglas para la valoración de las participaciones sociales en caso de separación.

Art. 40.1 Se modifica para incluir en su apartado a) a las entidades dominantes de grupos consolidables de entidades aseguradoras y a las agencias de suscripción.

Art. 50 Se modifica para establecer la aplicación de la normativa de cesión de cartera a la fusión transfronteriza en que los contratos pasen a estar en régimen de libertad de establecimiento o prestación de servicios.

Art. 60 Se añade un nuevo número 3, que establece que, en los seguros de vida en los que el tomador asume el riesgo de la inversión, se informará de forma clara y precisa acerca de que el importe a percibir depende de las fluctuaciones en los mercados financieros ajenos al control del asegurador y cuyos resultados históricos no son indicadores de resultados futuros. En los seguros de vida en que el tomador no asuma el riesgo de la inversión se informará de



la rentabilidad esperada de la operación

Y un número 4, que establece que, antes de la celebración de un seguro de decesos o de enfermedad, la entidad aseguradora deberá informar al tomador sobre los criterios a aplicar a la renovación de la póliza y actualización de las primas en períodos sucesivos.

Art. 74. Se modifica para incluir nuevos registros administrativos:

1 La DGS llevará los siguientes registros: entidades aseguradoras; altos cargos de entidades aseguradoras; corredores de seguros, sociedades de correduría y sus altos cargos; agencias de suscripción; organizaciones para la distribución de la cobertura de riesgos entre entidades aseguradoras o para prestación de servicios comunes relacionados con su actividad y sus altos cargos

Art. 81 Se modifica para introducir el siguiente texto: 1. Las entidades domiciliadas en EEE que operen en España en régimen de libertad de establecimiento o prestación de servicios tendrán el mismo deber de información al tomador que las C^a españolas. Asimismo deberán informar de que la liquidación no se hará por las normas españolas. La información se dará en la lengua oficial del domicilio del tomador.

Art 86 Se modifica para establecer: 1. Las entidades domiciliadas en EEE que operen en España en régimen de libertad de estable-

cimiento o prestación de servicios tendrán que designar un representante fiscal

III. Regulación de las agencias de suscripción

Se añade en el Capítulo I del Título III una nueva Sección 4. Régimen de las agencias de suscripción

(i) Agencias de suscripción (nuevo Art 86 bis de la LOSSP).

Las entidades aseguradoras domiciliadas en Estados miembros del EEE distintos de España y que ejerzan sus actividades en nuestro país en régimen de libertad de establecimiento o libre prestación de servicios, podrán suscribir contratos de apoderamiento con personas jurídicas españolas para la suscripción de riesgos en nombre y por cuenta de aquéllas. Estas personas jurídicas serán agencias de suscripción.

Para el ejercicio de esta actividad se precisará la previa autorización administrativa de la DGS y FP, siendo requisitos necesarios:

- a) Ser sociedad mercantil que tenga previsto en su objeto social esta actividad.
- b) Presentar un programa de actividades que contenga los riesgos que se van a suscribir y las entidades para las que trabaja, adjuntar los poderes e informar documentalmente sobre su estructura organizativa y procedimientos de control interno.
- c) Indicar las aportaciones y participaciones en el capital social de los socios con participaciones significativas, así como el cumpli-



miento por éstos de los requisitos legales exigidos.

- d) Estar dirigidas por personas que reúnan las condiciones de honorabilidad y profesionalidad exigidas legalmente.
- e) Disponer de una cuenta separada del resto de recursos económicos por cada una de las entidades aseguradoras que han otorgado un poder.
- f) Disponer de un seguro de responsabilidad civil profesional u otra garantía financiera en la cuantía que se determine.

También se precisará autorización administrativa para que una agencia de suscripción pueda operar para otras entidades aseguradoras distintas de las autorizadas y para que pueda suscribir negocio en otros riesgos distintos de los autorizados inicialmente.

Las agencias de suscripción, una vez autorizadas, se inscribirán en el Registro administrativo especial.

La denominación agencia de suscripción queda reservada en exclusiva para las autorizadas. En la documentación de suscripción de seguros y en la publicidad que realicen deberán hacer constar su naturaleza y las entidades aseguradoras de las que son apoderados.

Las reclamaciones relacionadas con la actuación de las agencias de suscripción se presentarán y resolverán por los servicios de atención al cliente de las entidades aseguradoras para las que actúan.

La DGS y FP ejercerá la supervisión y control de las agencias de suscripción de la misma forma en que lo hace con las entidades aseguradoras (Art. 86 ter LOSSP). En este sentido: (i) La DGS y FP podrá revocar la autorización concedida a las agencias de suscripción en los términos establecidos en el art. 23 de la LOSSP. (ii) Serán aplicables a las agencias de suscripción las medidas de control especial contenidas en el art. 39 LOSSP. (iii) A las agencias de suscripción se les aplicará el régimen de infracciones y sanciones previsto en la sección quinta del Capítulo tercero del Título Segundo de la LOSSP