

FECOR

“El Seguro, a través de un Corredor”

ÍNDICE

01	Prólogo.....	5
02	Introducción	7
03	¿Qué es y qué hace un Corredor de Seguros?.....	8
04	Los Seguros..., “más seguros a través de un Corredor”	9
05	Las ventajas de contratar los seguros a través de un Corredor	11
06	¿Corredor o Correduría?	16
07	¿Qué diferencias hay entre un Corredor y los otros canales de distribución de Seguros?.....	17
08	El Corredor de Seguros: un profesional debidamente capacitado y cualificado.....	19
09	Atención al cliente y defensa del asegurado, máxima prioridad para el Corredor de Seguros.....	20

01 Prólogo



Desde su constitución, el fin principal de FECOR ha sido siempre fomentar las figuras de los Corredores y de las Corredurías de Seguros destacando, entre otros valores, nuestra independencia, nuestra formación y nuestra profesionalidad, como ventajas claras para los clientes que nos eligen como canal de distribución en la contratación de sus seguros. Esto es lo que nos motiva a los Corredores para que día a día consigamos acercarnos un poco más a nuestros clientes; pero aún queda mucho por hacer para conseguir llegar a las familias, a la escuela, a la universidad, a las empresas..., debemos promover la creación de entornos que nos hagan accesibles a toda la sociedad en general.

Sin embargo, somos testigos activos del desconocimiento que gran parte de los consumidores tiene todavía de nuestra figura, y por ello, estamos necesitados de acciones concretas que marquen algunas líneas de actuación más ambiciosas de cara al futuro, con el propósito de que los consumidores nos elijan con rotundidad como asesores en lo relativo a la contratación de sus seguros.

Esta Guía que presentamos es un proyecto que desde FECOR abordamos con enorme ilusión dentro de un Plan de Acción para divulgar nuestra figura y con ella queremos acercarnos al mayor número de personas posible para explicarles, de una forma sencilla y clara, algunos aspectos sobre los Corredores como: qué hacemos, en qué nos diferenciamos de otros mediadores, cuáles son nuestras obligaciones, cuáles son las ventajas de nuestros clientes, que formación recibimos..., en definitiva, aspectos importantes para que el consumidor conozca mejor nuestro trabajo.

Ese es nuestro principal objetivo, y desde FECOR estamos seguros que con esta Guía lo vamos a conseguir. Esta es nuestra aportación, pero somos conscientes de que con ésta iniciativa únicamente no basta y que uniendo todas nuestras fuerzas podremos hacer mucho más por ésta profesión. Sin duda, nuestro valor proviene de la capacidad para involucrar en nuestros proyectos a las Instituciones, a Organizaciones de Consumidores, a Compañías de Seguros, Medios de Comunicación y a otros Corredores que con su trabajo y entrega contribuyen a que nuestra profesión goce día a día de un mayor reconocimiento, respeto y prestigio.

Muchas gracias a todas las personas que han colaborado en la creación y elaboración de esta Guía y gracias, también, a las Entidades Aseguradoras que con la confianza y apoyo que brindaron a este proyecto desde el primer momento han permitido que hoy sea una realidad.

Ana Muñoz García.
Presidenta de FECOR





02 Introducción

Que el sector asegurador desempeña un importantísimo papel en el desarrollo social y económico de nuestro país, es un hecho del que ya no hay ninguna duda y prueba de ello, son los **58.603 millones de euros** en primas de seguros que se contrataron en 2007. Es un sector con gran fortaleza y solvencia, como lo demuestra la gran estabilidad y seguridad que está manifestando en la crisis económica mundial que estamos viviendo.

Dentro de este sector, hay un colectivo formado actualmente por algo más **5.100 profesionales** que desempeñan su actividad ayudando a los asegurados en todo lo relativo a sus Contratos de Seguros. Son los **Corredores y Corredurías** de Seguros, cuya aportación y contribución al negocio total de la industria aseguradora española es enormemente importante.

Sin embargo, y pese a que algo más de un tercio de los propietarios de automóviles en España tiene su seguro contratado a través de un Corredor o de una Correduría de Seguros, el ciudadano en general, que en definitiva es el consumidor y usuario de los servicios y productos aseguradores, reconoce que tiene todavía un profundo desconocimiento sobre la figura del Corredor de Seguros así como acerca de los servicios que ofrecen y sobre las enormes ventajas de contratar los seguros a través de ellos.

Por ello, esta Guía pretende acercar la figura del Corredor y Corredurías de Seguros a la sociedad y va a permitir conocer mejor quiénes son, qué hacen y a diferenciarlo con claridad de otras figuras existentes en la mediación de seguros.

En 2007, los Corredores y Corredurías de Seguros mediaron nuevas primas de seguros para sus clientes por más de **4.991 millones de euros** y gestionaron un volumen total de cartera de **13.792 millones de €**.

Fuente: Informe DGSFP 2008.



03 ¿Qué es y qué hace un Corredor de Seguros?



El Corredor de Seguros es un profesional que **ayuda a los consumidores y a las empresas** en todo lo relacionado con sus Seguros.

El Corredor de Seguros trabaja para conseguir las **ofertas que mejor se adapten a las necesidades** de sus clientes, gestionando la contratación definitiva de sus contratos de seguros y **asistiéndoles, asesorándoles y ayudándoles** en todos los trámites y gestiones posteriores, especialmente en caso de producirse un siniestro.

Para conseguir la mejor oferta para su cliente, el Corredor realiza su tarea mediante un **asesoramiento objetivo**. En caso de siniestro, el Corredor representa a su cliente ante las Compañías de Seguros tramitando, gestionando y defendiendo sus intereses para que las Entidades Aseguradoras cumplan con sus obligaciones según los términos y condiciones acordados en su Contrato de Seguro.

04 Los Seguros..., “más seguros a través de un Corredor”



Contratar los seguros a través de un *Corredor* ofrece a los asegurados plenas **garantías de seguridad y calidad** por ser una figura regulada legalmente y por estar su actividad sometida al control permanente por parte de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones– DGSFP.

Para ser Corredor de Seguros se requieren una especial cualificación y conocimientos, honorabilidad, profesionalidad y transparencia en la relación con sus clientes. Estos requisitos serán exigibles a lo largo de toda su vida profesional activa.

Pero además, porque los Corredores cumplen por normativa legal los siguientes:

1. Están debidamente inscritos en el Registro administrativo especial de Mediadores de Seguros de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones –DGSFP.
2. Poseen los conocimientos y aptitudes necesarios para el ejercicio de su trabajo puesto que deben haber superado un curso de formación o una prueba de aptitud en materias financieras y de seguros privados para ejercer su actividad.
3. Tienen la experiencia adecuada para ejercer funciones de administración como empresario individual, y para el caso de *Corredurías de Seguros*, tienen además, habilidades gerenciales, directivas y de control.
4. Son personas con honorabilidad comercial y profesional, es decir, deben haber tenido una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulen la actividad económica y la vida de los negocios, así como a las buenas prácticas comerciales, financieras y de seguros.
5. Cuentan con un seguro de responsabilidad civil profesional que cubre las responsabilidades que pudieran surgir en caso de alguna actuación negligente.



6. Los Corredores que manejan fondos de su clientela disponen de una capacidad financiera que lo garantiza, pues deben tener en todo momento cubierto, mediante aval bancario o mediante un seguro de caución, como mínimo el 4% del total de las primas anuales percibidas.
7. Disponen de un departamento o servicio de atención al cliente, y hasta en algunos casos, también de un defensor del asegurado- para atender y resolver las quejas o reclamaciones que sus clientes pudieran presentarles.
8. Llevan sus libros-registro contables con la diligencia y forma que les impone la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones-DGSFP.
9. Remiten periódicamente a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones-DGSFP su información estadístico-contable para que se pueda controlar y supervisar debidamente su actividad.

El 35% de todos los seguros de autos que se hicieron en España en 2007 se contrataron a través de Corredores y Corredurías de Seguros.

Fuente: Informe DGSFP 2008.

05 Las ventajas de contratar los seguros a través de un Corredor





Independencia: Rasgo diferenciador y unico del Corredor de Seguros.

Los *Corredores de Seguros* **NO** mantienen relación o vinculación contractual con las Compañías Aseguradoras que suponga afección de ningún tipo con ellas, lo que garantiza su **TOTAL INDEPENDENCIA** y su **TOTAL IMPARCIALIDAD** a la hora de seleccionar para sus clientes las opciones que consideren más adecuadas a sus necesidades.

La actividad de los *Corredores de Seguros* no está mediatizada por acuerdos exclusivos con Aseguradoras concretas, ni está limitada a los intereses de estas ni afectada por compromisos de producción adquiridos. De esta independencia del *Corredor de Seguros* se benefician desde el primer momento sus clientes, en la contratación de las pólizas y en la gestión y tramitación de los siniestros. En todo caso, el Corredor trabaja a favor de los intereses de su cliente.

Amplitud de oferta: un Corredor, todas las Compañías

El *Corredor de Seguros* puede ofrecer a sus clientes productos de cualquier Compañía de Seguros que opere en el Mercado. De esta forma, el cliente se asegura el libre acceso a cualquier producto de seguro del mercado, optando por el que mejor se adapte a sus necesidades y pudiendo acceder al mejor precio y a las mejores coberturas en cada momento gracias, además, a la gestión de negociación que llevan a cabo los Corredores con las Aseguradoras.

El **80%** de los corredores y corredurías de seguros tienen distribuido su negocio total en **más de 7 aseguradoras**, un 13% entre 4 y 6 aseguradoras, y un 7 %tiene colocado su negocio en tres o menos aseguradoras.

Fuente: DGSFP. Informe 2008.

Servicio sin coste para el cliente

Por regla general, los Corredores reciben sus ingresos económicos de las Entidades aseguradoras y se obtienen normalmente de los corretajes de las pólizas contratadas por su intervención, lo que no supone ningún coste extra para sus clientes.

Pero además, se puede considerar que el importe de la prima de un seguro contratado a través de un corredor es indirectamente más económico ya que se habrá conseguido ese precio gracias al servicio de búsqueda de ofertas y a las negociaciones realizadas por el Corredor.

Seguridad: una actividad permanentemente supervisada y controlada

Todos los *Corredores* y *Corredurías* de Seguros, están inscritos en el Registro administrativo especial de Mediadores de Seguros de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones –DGSFP y sometidos a su permanente supervisión e inspección.

La DGSFP controla directamente toda la actividad de los *Corredores* de Seguros, velando porque su operativa se sujete a las normas de actuación establecidas por la Ley, revisando periódicamente toda su información económica y contable. En ese sentido, revisa su capacidad financiera, comprueba la validez de su seguro de responsabilidad civil y verifica la realización de los programas de formación obligatorios. Este control permanente de la DGSFP sobre la actividad de los *Corredores* y *Corredurías* de Seguros es una garantía más de seguridad para sus clientes.

Todos los Corredores y Corredurías envían a la DGSFP en el mes de julio de cada año por vía telemática toda su Documentación Estadístico-Contable (DEC) del año anterior para su control y supervisión.

Orden EHA/1805/2007 de 28 de mayo.



Asesoramiento personalizado: el Análisis Objetivo

Un rasgo exclusivo y único de los *Corredores* de Seguros es el **Análisis Objetivo**. Antes de llevar a cabo la contratación de un seguro, un Corredor está obligado a facilitar a su cliente información suficientemente motivada acerca de las opciones de seguro seleccionadas en función de su buen criterio profesional.

El cliente tiene la seguridad de que su Corredor va a analizar siempre un mínimo de tres ofertas antes de presentarle aquella que mejor se adapta a sus necesidades, siendo capaz de acreditarle el análisis realizado si el asegurado se lo pide.

Gestión eficaz y servicio post-venta

Una de las funciones básicas del *Corredor* de Seguros es la asistencia permanente a su cliente a lo largo de toda la vida del Contrato. El *Corredor* asiste a su cliente en los trámites de gestión y ejecución de los contratos por primera vez y en las futuras renovaciones, revisando que se sigan adaptando a sus necesidades y vigilando el cumplimiento de los Contratos por parte de las Compañías de Seguros.

Por otra parte, el rasgo más característico del servicio que ofrecen los *Corredores* de Seguros es su labor de ayuda a los asegurados en las gestiones para la tramitación de sus siniestros con las Compañías de Seguros.

El Corredor agiliza los trámites, aporta los argumentos técnicos necesarios y se preocupa en agilizar el cobro de las prestaciones. Es muy habitual que los propios clientes no lleguen a conocer las numerosas gestiones que ha tenido que realizar su Corredor de Seguros con una Compañía para que finalmente se haya podido resolver satisfactoriamente un siniestro. Esta es

“Los Corredores y Corredurías vendrán obligados durante la vigencia del contrato de seguro en que hayan intervenido a facilitar al tomador, al asegurado y al beneficiario del seguro la información que reclamen sobre cualquiera de las cláusulas de la póliza y, en caso de siniestro, a prestarles su asistencia y asesoramiento”.

Art. 26. 3. Ley 26/2006 de 17 de julio de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados.

una labor de servicio perfectamente asumida por los Corredores sin necesidad de evidenciar lo que ellos consideran como parte de su trabajo. Es en el momento del siniestro cuando un Corredor se encuentra más próximo de su cliente.

Trato personal y humano

En un mundo dominado cada día más por la frialdad de los operadores automáticos y de internet, el Corredor de Seguros tiene a gala ofrecer siempre un trato personalizado a sus clientes.

Ante la competencia de los canales de venta directa, el Corredor aportará siempre esa cercanía que permite al cliente expresar sus necesidades en un ambiente de tranquilidad y confianza.

Incluso los empleados de las Corredurías de mayor tamaño tienen entre sus prioridades mantener un trato personalizado con todos y cada uno de sus clientes.

Representa al cliente ante la aseguradora

Otra de las funciones básicas del *Corredor* de Seguros es el **papel de representación y defensa de los intereses de sus clientes** frente a las aseguradoras. La ley le otorga esta facultad con plena capacidad de negociación con las compañías en nombre de sus clientes en todo lo relacionado con sus contratos de seguros.

Es tan importante este papel como representante de los asegurados que incluso, cualquier comunicación que un Corredor dirija a una Compañía de Seguros en nombre de su cliente se considera exactamente igual, a todos los efectos, que si la hubiese realizado efectivamente el propio asegurado, salvo para suscribir un nuevo contrato, o para modificar o rescindir el que ya tiene.



06 ¿Corredor o Correduría?

A efectos de la mediación de Seguros, *Corredores* y *Corredurías* de Seguros son exactamente lo mismo. La única diferencia entre ambos, radica en la modalidad de la figura jurídica que se ha elegido para desarrollar la actividad mercantil que realizan.

Una *Correduría de Seguros* reviste la forma jurídica de Sociedad Mercantil, -ya sea Anónima o Limitada-, o de Cooperativa, y un *Corredor de Seguros* realiza su actividad bajo la modalidad de empresario individual o autónomo.

Sin embargo, todos los requisitos y cualificación exigida, las ventajas de contratar los seguros a través de ellos y los servicios que prestan a los consumidores son exactamente los mismos en el caso de los *Corredores* y de las *Corredurías* de Seguros.

A 31 de diciembre de 2008 había el doble de Corredurías de Seguros que de Corredores Individuales (**1.694 Corredores** de Seguros y **3.455 Corredurías** de Seguros).

Fuente: Informe 2008 de la DGSFP.

07 ¿Qué diferencias hay entre un Corredor y los otros canales de distribución de Seguros?



Con referencia a los *Agentes de Seguros*, el hecho de que ambas figuras estén incluidas dentro de la categoría oficial de “*Mediadores de Seguros*” ha generado que exista una cierta tendencia a confundir ambas figuras o, incluso, a creer erróneamente que un *Corredor de Seguros* y un *Agente de Seguros* son lo mismo. Nada más lejos de la realidad, pues son dos actividades con funciones, características, requisitos y competencias bien diferentes.

El *Agente de Seguros* representa a “*su Compañía*” mientras que el *Corredor* representa a “*su cliente*”. El *Corredor* puede ofrecer a sus clientes productos de cualquier *Compañía de Seguros*, lo que representa la base de su independencia. Sin embargo, los *Agentes de Seguros* exclusivamente pueden ofrecer a sus clientes productos de la *Compañía* para la que trabajan.

El “*agente vinculado*” es un caso especial ya que puede trabajar con varias *Compañías* manteniendo su vínculo agencial con éstas. Las diferencias entre un *Corredor* y un *Agente Vinculado* radican, por un lado, en que el cliente recibirá de su *Corredor* un *análisis objetivo* antes de contratar el seguro, mientras que los *agentes vinculados* no tienen esta obligación. Además, el *Corredor* representa al cliente y el agente *Vinculado* representa a las *Aseguradoras* para las que trabaja.



La distribución de seguros en las sucursales bancarias se configura a través de los *Operadores de Banca-Seguros* que, al igual que los agentes, pueden ser *Exclusivos* o *Vinculados*. Así pues, la venta de seguros a través de los bancos y cajas de ahorro, se instrumentaliza a través de la figura de agencia que podemos asimilar a los agentes clásicos. La diferencia estriba en que utilizan las redes bancarias para su comercialización.

Otro canal de distribución es la *Venta Directa* por parte de las Entidades Aseguradoras. En todo el mundo desarrollado este canal es minoritario en la distribución de seguros. La ventaja con la que cuentan los Corredores frente a éstos otros canales es su “independencia” en el asesoramiento al cliente.

La venta de seguros telefónicamente o a través de Internet no son canales específicos de distribución, sino instrumentos a disposición de cualquiera de los canales antes mencionados.

Los Corredores de Seguros activos en 2007 gestionaban una cartera media de **94.706 euros en vida y 651.891 euros en Seguros generales**. La cartera media de las Corredurías era de **2.163.991 euros en vida y de 4.578.389 euros en seguros generales**. El 73% de los **95.858 Agentes de Seguros** gestionaba una **cartera inferior a 30.000 euros**.

Fuente: Informe DGSFP 2008. DEC 2007



08 El Corredor de Seguros: un profesional debidamente capacitado y cualificado

La Formación es un factor muy importante a lo largo de toda la vida profesional del Corredor hasta el punto que, según está regulado por Ley, para poder ejercer su actividad profesional, deben superar un curso de formación o una prueba de aptitud que les cualifique debidamente en materias financieras y de seguros privados.

Este curso cuenta con los requisitos establecidos por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

En el caso de las *Corredurías de Seguros*, deben superar este curso al menos la mitad de los integrantes del Órgano de Dirección así como las personas que ejerzan la Dirección Técnica de las mismas.

De igual forma, las personas que trabajen y colaboren con los *Corredores o Corredurías de Seguros* y que realicen funciones de atención a los clientes o que tengan una relación más directa con los asegurados en el día a día, deberán contar también con la cualificación necesaria y haber superado un programa especial de formación en materias financieras y de seguros privados además de recibir, de forma permanente y continua, cursos de formación en materias y temas que les habilite en todo momento para desempeñar su función.

Los Corredores son el canal de distribución de Seguros que más requisitos legales tienen en materia de formación, lo que les permite estar perfectamente capacitados y cualificados para el desempeño de su actividad.

En 2007, los Corredores y Corredurías de Seguros destinaron la cantidad de **6.9 millones de Euros a gastos de formación** para ellos y para sus empleados y recibieron más de **728.000 horas de formación**.

Fuente: Informe DGSF 2008. DEC 2007.



09 Atención al cliente y defensa del asegurado: máxima prioridad para el Corredor de Seguros

Los *Corredores y Corredurías* de Seguros cuentan con un departamento que se encarga de atender y resolver todas las quejas y reclamaciones que sus clientes pudieran presentar. Incluso, en algunos casos, este servicio lo tienen encomendado a un Defensor del Cliente quién promoverá el cumplimiento de la normativa sobre transparencia, protección del cliente y de las buenas prácticas y usos financieros.

Además, los programas de formación de los Corredores de Seguros incluyen en su temario un importante capítulo sobre protección de los derechos y legítimos intereses de los consumidores y usuarios. En definitiva, el servicio de atención y defensa del cliente representa una garantía más de la **transparencia y seguridad** que tienen todos los asegurados que contratan sus pólizas a través de los *Corredores y Corredurías de Seguros*.

De los **2.461 expedientes de reclamación** iniciados en el primer semestre del 2009, el 98,8% están relacionadas con los **contratos de seguros** y tan sólo el **1,2%** es referente a los **Mediadores**.

Fuente: Informe DGSF 2008. DEC 2007.

“Los mediadores de seguros son la imagen del sector frente a la sociedad lo cual es una enorme responsabilidad ya que implica que los ciudadanos van a conocer mejor, valorar y en su caso cubrir y gestionar sus riesgos mediante contratos de seguro, gracias a ellos. La guía “El seguro a través de un corredor” es un compendio de las principales singularidades y fuentes de valor añadido que dichos profesionales aportan a los ciudadanos como especialistas en el asesoramiento y la mediación en seguros. La difusión de estas cualidades contribuye a resaltar la importancia de estas figuras al tiempo que favorece que tanto asegurados como potenciales clientes se acerquen a ellos con una idea más clara sobre el ejercicio moderno de la profesión de corredor. Desde la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, conocedores de su importancia, compartimos el respeto por esta actividad y apostamos por aquellas iniciativas como la presente guía, que contribuyan a ponerla en valor”.

D. Ricardo Lozano.
Director de la DGSFP

“Dentro del ámbito financiero, en el que preocupa especialmente la información y asesoramiento al cliente, el sector asegurador tiene la gran ventaja de contar con mediadores profesionales que garantizan que los seguros llegan al consumidor a través de personas expertas y capacitadas para asesorarles tanto en la contratación como en el momento en que se requiere la prestación de la entidad aseguradora. Los mediadores de seguros brindan un sello de calidad al propio contrato de seguro. Por ello, que la sociedad conozca la función esencial que tienen los corredores de seguros dentro del sector asegurador, su profesionalidad, formación e independencia en el asesoramiento, hace que esta iniciativa de FECOR, merezca todas nuestras felicitaciones ya que, sin duda, contribuirá tanto al acercamiento y conocimiento de los consumidores a la figura del corredor de seguros, como brindará confianza en el seguro que contraten”.

D^a Pilar González de Frutos.
Presidenta de UNESPA

“El seguro es un contrato muy complejo y el asesoramiento profesional, objetivo y cualificado es un valor añadido y una garantía para el usuario. Esta Guía es una interesante herramienta para saber dónde encontrarlo”

D. José Carlos Cutiño.
Unión de Consumidores de España.

FECOR

**Federación de Organizaciones
Profesionales de
Corredores y Corredurías de Seguros
de España**



c/ Serrano 41, 6ª planta, oficina nº 47

28001 - Madrid

Teléfono y fax: 91 435 81 16

www.fecor.org

coordinacion@fecor.org

Esta Guía, que tiene como finalidad la divulgación de las figuras de los Corredores y Corredurías de Seguros entre el público en general informando sobre los distintos aspectos que caracterizan su actividad, es un texto divulgativo y genérico que, por su naturaleza, no puede constituir un soporte para posteriores interpretaciones jurídicas, siendo la Ley de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados, en lo que respecta a la regulación de este canal de distribución, el único texto de aplicabilidad para esos fines. IMAF. 2009.



Con el patrocinio de:



Guía elaborada por IMAF

Petición de ejemplares: info@imafmediacion.com