

## • Deber de asesoramiento: ¿qué buenas prácticas deben fomentarse para limitar el riesgo de tener reclamaciones?

*Aunque las fronteras judiciales siguen siendo relativamente importantes en Europa, los jueces europeos suelen coincidir a la hora de responsabilizar a los mediadores cuando se trata de casos parecidos, siendo las más habituales las acusaciones relacionadas con el deber de asesoramiento. Nuestros abogados europeos han tenido la amabilidad de compartir con nosotros sus consejos en cuanto a las mejores prácticas a adoptar para limitar el riesgo de tener que asumir responsabilidades.*



### Reino Unido: conviene estar muy atento a la renovación de los contratos



Neil Frankland



James Thompson

Hemos podido constatar que hay muchas más reclamaciones relacionadas **con la fase de renovación que con la de suscripción**. Esto se debe principalmente a que muchos corredores son muy cuidadosos a la hora de evaluar las necesidades y requisitos de sus clientes, y dan un asesoramiento muy adecuado en el momento de la suscripción, pero son menos diligentes cuando llega el momento de la renovación. Para reducir el riesgo de reclamaciones, **aconsejamos a los corredores que traten todas las renovaciones con el mismo cuidado que los nuevos contratos**. Además, aunque es esencial ofrecer un asesoramiento "a medida", los corredores también pueden protegerse contra las reclamaciones asegurándose de que la documentación estándar contenga advertencias a los clientes, incluida su obligación de declarar el riesgo, y llamando su atención sobre los aspectos específicos del contrato, como la cobertura contratada o sus principales exclusiones y condiciones. Por último, uno de los principales problemas a los que se enfrentan los mediadores es la falta de un registro escrito del asesoramiento prestado a los clientes. **Por ello, animamos a todos los corredores a tomar notas durante las llamadas telefónicas y las visitas de evaluación del riesgo y a utilizar los correos electrónicos siempre que les sea posible.**



Agnès Goldmic



### Francia: la ficha de asesoramiento se convierte en la piedra angular de la protección de los mediadores

Teniendo en cuenta que, en Francia, el mediador debe acreditar el cumplimiento de sus obligaciones, hay que destacar la gran importancia de que la ficha de datos incluya todo el asesoramiento necesario para que el cliente pueda conocer todas las necesidades de su seguro y donde, además, se le indiquen las razones por las que se ha propuesto un contrato en lugar de otro. **Esta ficha de datos y asesoramiento se convierte en una garantía de seguridad y transparencia para todas las partes, y permite sentar las bases de una relación de confianza, ofreciendo al mismo tiempo una sólida protección al mediador en caso de litigio.** Desgraciadamente, las reclamaciones demuestran que el uso de estas fichas sigue sin ser sistemático, sobre todo para los contratos "simples" que, sin embargo, también pueden generar problemas al mediador.



Vicent Jacobsen



### Alemania: para evitar la inversión de la carga de la prueba, póngalo por escrito

**Con el objetivo de que el mediador disponga de la defensa más sólida posible ante los tribunales en caso de reclamación es muy importante que ponga por escrito todas las informaciones o consejos ofrecidos al cliente antes de la firma del contrato, ya que,** si el mediador no puede demostrar que ha cumplido con sus obligaciones de asesoramiento, seguramente perderá todas las reclamaciones en su contra. En Alemania se da por hecha la relación de causalidad entre el incumplimiento de la obligación de asesoramiento y el perjuicio por lo que **los tribunales alemanes son estrictos en este sentido, incluso aunque las circunstancias demuestren que el asegurado ha contribuido a su propio daño.** Por lo tanto, los mediadores deben procurar que el contrato propuesto al cliente sea lo más preciso posible, además de asegurarse de que se les proporciona toda la documentación precontractual. Esto puede ayudarles a evitar una inversión total de la carga de la prueba en caso de reclamación contra ellos.



David Morganti

### **Italia: debe mantenerse la atención durante toda la vida del contrato**

Es muy importante, aunque no sea obligatorio, **obtener toda la información necesaria para evaluar los requisitos y necesidades del contrato de seguro que se ofrece a los clientes**. De hecho, sobre todo en el marco de las reclamaciones relacionadas con un supuesto incumplimiento del deber de asesoramiento, se recomienda que los mediadores **conserven un registro escrito** de la información y el asesoramiento facilitados a los clientes a lo largo de toda la **vida del contrato**, por si fuera necesario presentarlo ante los tribunales. Este registro escrito es la única forma de demostrar que se ha realizado un análisis concreto de los requisitos y necesidades del cliente. También es conveniente que los mediadores **mantengan a sus clientes informados de cualquier cambio en el contrato** enviándoles información con periodicidad.



Denis Gouzée

### **Bélgica: ¡cuidado con la informatización!**

Los mediadores deben tener una gran prudencia y asegurarse de conservar pruebas escritas tanto de la información proporcionada como de las solicitudes recibidas. **No podemos olvidar las posibles consecuencias de la informatización**, sobre todo cuando el corredor completa el cuestionario de la propuesta en línea, ya que se ha dado el caso de que cuando ha habido algún litigio entre un mediador y su cliente, este último suele alegar que el corredor ha rellenado el formulario sin comprobar su contenido. Para evitarlo, se recomienda que el titular de la póliza firme siempre el formulario. Otra buena práctica, en caso de que se reclame contra el corredor, sería **asegurarse de que la comunicación sobre la reclamación sea muy clara y dejar que la aseguradora se encargue de dirigir el proceso**. Merece la pena destacar que los mediadores de seguros belgas pueden beneficiarse de la gran calidad del trabajo realizado por las Federaciones, que, en colaboración con Assuralia (la Federación de Aseguradores Belgas), han elaborado **formularios en forma de "listas de comprobación" que han puesto a disposición de los profesionales a través de programas informáticos**, y cuya función es ayudarles a cumplir con su obligación de informar de la mejor manera posible, por lo que se recomienda encarecidamente su utilización.



Peter Lennon

### **Irlanda: recuerde documentar todas las acciones**

En Irlanda se dispone de muy poca o ninguna jurisprudencia que defina los límites exactos del deber de asesoramiento de los mediadores o las circunstancias precisas en las que los jueces consideran que un corredor ha incumplido este deber. Sin embargo, un reciente caso de cierta importancia ha dado una interpretación relativamente amplia<sup>10</sup>, sosteniendo que **"un corredor de seguros tiene la obligación contractual con su cliente no solo de contar con las competencias y conocimientos que presenta como propios sino también de ejercerlos en todo negocio que lleve a cabo con su cliente**. Además, también es responsable extracontractualmente si no las pone en práctica." Esta decisión judicial nos recuerda más que nunca **la importancia de que los mediadores se aseguren de cumplir con sus obligaciones tanto en la fase de suscripción como en el transcurso del contrato, y de que documenten con la mayor precisión posible los datos y la información facilitada para demostrar que no ha habido incumplimientos**.

Gonzalo Iturmendi  
Málaga

### **España: ¡apuesta por la calidad!**

Las buenas prácticas que deben adoptar los mediadores se centran en varios puntos esenciales, como la **formación profesional actualizada**, que les **permite no solo responder mejor a las necesidades de sus clientes** sino también limitar los riesgos de que haya reclamaciones, o mejorar **la calidad de los servicios ofrecidos a sus clientes durante toda la vida del contrato**. Muchas veces, los mediadores suelen ser más meticulosos en el momento de la suscripción que en el de las sucesivas renovaciones, lo que puede dar lugar a ciertos errores u omisiones por su parte. Por último, en líneas generales, diríamos que los mediadores deberían asegurarse constantemente de que cumplen **las exigencias legales y reglamentarias** que tienen, para evitar el riesgo de reclamaciones, riesgo que aumenta a medida que estas exigencias se hacen más estrictas.

<sup>10</sup> Decisión de Chariot Inns Limited, emitida por el Tribunal Supremo el 23 de enero de 1981