

Hacia el IMD2: El Camino hacia la Mejora de la Transparencia

¿Buscará la UE la supresión de la remuneración basada en la comisión?

© 2011 MEDI

© Harald Krauss & Nicholas Davenport

Prohibida su publicación sin expreso permiso

Los actuales debates, a nivel internacional y de UE, sobre la introducción de una mayor transparencia en el sector de los mediadores y el tratamiento de conflictos de interés, contienen todos los ingredientes de un cambio radical no solo para la profesión, sino para todo el sector del seguro. Recientemente el Presidente de la Autoridad Supervisora Europea para el Seguro EIOPA, Gabriel Bernardino, no pudo ser más claro en una conferencia para presentar la visión estratégica de EIOPA: “Necesitamos adoptar una **postura valiente ante los conflictos de interés**”. Las prácticas desleales en detrimento del consumidor en el mercado del seguro y de las pensiones son debidas, a menudo, a situaciones de conflictos de interés. El seguro es una industria donde las iniciativas de los agentes pueden ser la clave del tipo de producto a vender. El resultado, a veces, es que “no se vende al cliente el producto que necesita.”¹

Es precisamente por esta razón que la actual redacción de una nueva directiva de la UE sobre la intermediación de seguros (IMD2)² debería no solo interesar a los especialistas en la distribución de seguros sino que- dada su importancia económica y estratégica- debería recibir atención al más alto nivel corporativo.

Hoy en día, la tendencia hacia una mayor transparencia en todos los campos de los servicios financieros- incluyendo la distribución de seguros- es un fenómeno *mundial*. La Comisión Europea lo reitera en su presentación de su programa de trabajo de 2012 a las Instituciones Europeas: “La protección y transparencia al inversor están también en la clave de una iniciativa sobre declaraciones pre-contractuales en productos de inversión complejos (PRIIPs), así como

¹ Consumer Strategy Day, Frankfurt, 6th Dec. 2011. MEDI está convencido de que se refería a iniciativas de de cualquier intermediario, no solo agentes.

² Para una presentación detallada de esta fundamental iniciativa de la UE, véase nuestro Documento, recientemente publicado “Análisis del proyecto de la Comisión Europea para actualizar la Directiva de la Mediación de Seguros del 2002 (IMD1)”, www.medi-site.eu

en la mediación de seguros³ La Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS) que representa alrededor de 140 jurisdicciones ha adoptado un Principio Básico que afirma: "El supervisor estipula e impone requisitos de conducta a los mediadores para asegurarse que realizan su trabajo de una manera profesional y *transparente*"⁴.

Al mismo tiempo, a nivel de UE, la mejora de la transparencia está siendo considerada como la panacea para la solución de cualquier (presunto) conflicto de interés al que puedan enfrentarse los mediadores. Es precisamente contra esto, la razón por lo que la Comisión Europea ha publicado recientemente (20 de Octubre de 2011) una propuesta para una nueva directiva que incluye la estipulación de que una firma "no aceptará tasas, comisiones o cualquier beneficio monetario pagado o proporcionado por un tercero como servicio a clientes". Aplicado a la distribución de seguros, equivale a la prohibición del tradicional pago de comisiones a los mediadores.

Hasta el momento esta propuesta de la UE- supresión total de la comisión en la directiva de MIFID2 concierne solo a sociedades de inversión – pero ya se han levantado voces por toda Europa solicitando una prohibición semejante para los mediadores. Es evidente que una medida tan revolucionaria podría afectar de manera fundamental al modelo de negocio, no solo a todos y cada uno de los agentes y mediadores sino a cualquier compañía de seguros en toda la Unión. Dada la amplia gama de intereses en juego (por nombrar solo algunos: consumidores, mediadores, compañías, autoridades supervisoras) no sorprende la abundancia en este momento de abundantes comentarios sobre este tema de dudoso o erróneo valor en todos los países de la UE. MEDI, como think tank especializado en la mediación del seguro Europeo ha decidido, por tanto, revisar detenidamente en este informe este estratégico tema.

Para ayudar al lector a apreciar la importancia de los cambios propuestos, describiremos brevemente la actual situación legal surgida de la implementación de IMD1 en las leyes nacionales de los 27 Estados Miembros de la UE. Describiremos, después, los desarrollos más recientes en los mercados más importantes antes de explicar en detalle las iniciativas planificadas por la UE y examinar sus consecuencias.

La situación actual en la UE

La Primera Directiva sobre el Seguro de Mediación ("IMD1") del 2002 se ha enfrentado con el problema de posibles *conflictos de interés*, aunque sin usar este término explícitamente. IMD1 ofrece un sistema de transparencia relativo al estatus del mediador. Por consiguiente su

³ ver recientemente: Comunicación de la Comisión, 15 de Noviembre de 2011, Programa de Trabajo de la Comisión 2012, http://ec.europa.eu/atwork/programmes/docs/cwp2012_en.pdf:

Delivering European renewal http://ec.europa.eu/atwork/programmes/docs/cwo2012_uk.pdf

⁴ IAIS Insurance Core Principle (ICP) 18

Artículo 12 requiere que los intermediarios comuniquen a sus clientes (líneas privadas) antes de cualquier contrato de seguro si les están asesorando sobre la base de un análisis imparcial de un número suficientemente grande de contratos de seguros disponibles en el mercado (conocidos tradicionalmente como un ("mediador") o si tienen obligaciones contractuales para realizar sus negocios con una o más compañías ("agente"). Además el intermediario tiene que especificar, por escrito, las demandas y necesidades de sus clientes así como las razones para su asesoramiento.

Por tanto, los requisitos ya existentes en la UE deberían constituir ya una poderosa protección de los intereses de un cliente (privado) que podría surgir de un conflicto de interés para su mediador. Sin embargo la pregunta es esta: ¿es esto suficiente? Por ejemplo, en algunos países de la UE, los mediadores (especialmente "consolidadores", que combinan negocios de mediación con agencias de suscripción – hemos de decir que, con vistas a incrementar beneficios, mantienen esas autoridades delegadas especialmente en líneas de negocios personales. Las propias Compañías han estado adquiriendo mediadores (AXA, Groupama,..) y podría suponerse que lo están haciendo para recibir privilegiados flujos de negocio de calidad, aunque las compañías puedan negarlo. Los comentaristas informan de forma anecdótica que muchos consumidores piensan que su mediador es su compañía. ¿A qué fin sirve, por tanto, el requerimiento de información de la Directiva? ¿A qué el "análisis imparcial"? "IMD2" encarará, sin duda, esta cuestión.

Desarrollos en mercados concretos

Negocio del seguro

Debido a las aparentes preocupaciones de que la competencia en el segmento de la industria del Seguro se restringiera a consecuencia de las malas prácticas surgidas en algunas zonas de USA⁵, del 2005 al 2007, la división de la Competencia de la Comisión Europea llevó a cabo una detallada (y terriblemente costosa) investigación en este sector. En sus principales conclusiones sobre distribución, la Comisión constató:

"Los mediadores actúan como asesores de sus clientes y también como canales de distribución de la compañía, a menudo con poderes de asegurador y autoridad vinculante. Esta doble función es una potencial fuente de conflicto entre la objetividad del asesoramiento que ofrecen a sus clientes y sus propios intereses comerciales. Esos conflictos de interés pueden también tener un origen relacionado con la remuneración, incluyendo las comisiones de contingencia." Además la Comisión señaló que las "prácticas orientadas a incitar a los mediadores a establecer negocios con determinadas compañías tienen la posibilidad de minar la leal competencia en el mercado del seguro sobre términos y condiciones de cobertura, servicio y capacidad financiera de las compañías. Tales prácticas podrían, por el contrario, producir una

⁵ El así llamado escándalo Spitzer

competencia entre compañías a nivel de remuneración a mediadores en un intento de “comprar” distribución, o, al menos, influenciar en la opción del mediador.”⁶

En parte como reacción a estas conclusiones, el 22 de Noviembre del 2010 las Federaciones Europeas de Mediadores de Seguros (BIPAR) y Agentes de Riesgos (FERMA) firmaron un protocolo (no-vinculante) sobre el negocio del seguro con el fin de afrontar esa falta de transparencia constatada y promover la confianza en el proceso de la industria del seguro. Ambas partes del protocolo reconocen, por tanto, que es en la naturaleza del contrato del seguro donde pueden surgir los conflictos de interés. Como resultado de este protocolo, y sumado a su capacidad de operatividad (ver arriba IMD1), los mediadores podrán así informar a sus clientes sobre la naturaleza de sus servicios así como la naturaleza de su *remuneración*. Además se han comprometido a revelar, a petición, el total de cualquier remuneración incluida en la prima. Finalmente indicarán cualquier poder o agencia de suscripción que pudieran tener como representantes de las compañías.⁷

Aunque estaba previsto que este protocolo fuera inicialmente una guía no-vinculante para los miembros del Mercado, en Octubre del 2011 FERMA hizo público que estaba presionando a las autoridades de la UE para que fuera incluido en la próxima nueva directiva.

Mercados Escandinavos

Entre 2005 y 2008 Finlandia, Dinamarca and Noruega hicieron ley la *prohibición* del pago de *comisiones* a los mediadores por parte de las compañías. Ha de constatarse que el gobierno Finlandés admitió que esta norma fue adoptada como principio y que su autoridad Supervisora “no había percibido la existencia de prácticas inapropiadas de cobro de comisiones por parte de los mediadores con regularidad o a tan gran escala”.

Tras un apercebimiento de la Comisión Europea, el gobierno Finlandés está examinando ahora la posible enmienda de esta prohibición total de comisión, tomando en consideración dos aspectos: por un lado se plantea si es realmente necesario tal prohibición a la industria del seguro ya que esto es – por definición – pactado entre dos empresarios sin necesitar la protección del estado; por otro lado es dudoso si tal prohibición puede ser aplicada a negocios transfronterizos, p. ej. a compañías de seguros y mediadores extranjeros.⁸

⁶ Comunicación de la Comisión, " Investigación del Sector bajo el Artículo 17 de la Regulación (EC) N° 1/2003 sobre la industria del seguro", N°19

⁷ Para el texto del protocolo ver: <http://www.bipar.eu/en/library/press-releases>

⁸ Para más detalles ver: "La necesidad de cambios en el Acta del Seguro de Mediación", Informe del Ministerio de Asuntos Sociales y Salud al Comité de Comercio del Parlamento, 26 de Mayo del 2009

Para Dinamarca, sin embargo, las experiencias son muy positivas. Esto implica tanto a los conflictos de interés como a la mejora de la transparencia de remuneración. Pensamos que la supresión de la prohibición iría en detrimento de los consumidores."⁹

Mientras que en Suecia no existe en este momento tal prohibición, el Ministerio de Finanzas de Suecia sometió su posición a la Comisión Europea para que el actual requerimiento Sueco para ofrecer al cliente del mediador la información clara de su remuneración “pudiera no ser suficiente para afrontar el problema del conflicto de interés cuando este último es remunerado por la compañía tomadora mientras sirve al cliente”. Es más, el Ministerio sentenció que “las ventajas y desventajas de la regulación de las prácticas de compensación, así como las de la prohibición de cualquier práctica de compensación por compañías de seguros, deben ser examinadas nuevamente.”¹⁰

Seguro de vida

En el Reino Unido, a partir del 2013¹¹ la Industria del Seguro de Vida vivirá en un mundo libre de comisión.¹² A partir de esta fecha, las normas que aplicará la Revisión de la Distribución de Ventas, lo que significa que los proveedores del producto (principalmente las compañías de seguros de vida) no podrán ofrecer comisión en asesoramiento de ventas, y los asesores financieros ya no podrán aceptar comisiones por recomendar productos de inversión (incluido seguro de vida) a clientes privados.

Este nuevo entorno legal creará la necesidad de un nuevo *modelo de tasa de asesoría* que los mediadores tendrán que acordar directamente con sus clientes. Las nuevas normas permiten a las compañías de vida facilitar las tasas de los mediadores cobrando este cargo junto con la prima y pasárselo a los asesores; estos pueden así considerar esto como un servicio necesario de la compañía con la que esté tratando. Sin embargo, ambas partes tendrán que tener cuidado para evitar que el cliente perciba la impresión de que estableciendo tal procedimiento la compañía influye demasiado en la opción del asesor.¹³

Además, a partir del 2012 se aplicará en Holanda un sistema de "remuneración acordada con el cliente (CAR)" a los así llamados productos complejos (incluyendo el seguro de vida). Con

⁹ Respuesta de la Autoridad Supervisora Danesa sobre la consulta de la Revisión de IMD, 2 de Marzo 2011

¹⁰ Para información sobre el temaver: Helena Rempler, La Mediación del seguro desde una perspectiva Sueca, www.expertguides.com

¹¹ Recientemente el Selecto Comité del Tesoro del Parlamento pidió, sin embargo, que la implementación se retrasara 12 meses

¹² Permitido con muy pocas excepciones

¹³ Para detalles de las nuevas normas vere: FSA factsheet for Financial advisers, http://www.fsa.gov.uk/smallfirms/your_firm_type/financial/pdf/rdr_adviser.pdf

vistas a suprimir cualquier tipo de remuneración, la compensación del mediador tendrá que ser negociada entre él y su cliente sin ninguna participación de la compañía; será determinada en base a un acuerdo de servicios consensuado entre las dos partes.

Futura legislación UE

La propuesta arriba mencionada para la directiva de MIFID2 ("supresión de comisión") será aplicable a productos financieros pero no a pólizas de seguros – tal y como está ahora.

Reconociendo que los posibles conflictos de interés en la mediación de los productos de seguro son distintos de aquellos potencialmente surgidos de la venta de productos financieros, se están preparando normas específicas por parte de la Comisión Europea. Una propuesta de revisión de la directiva sobre mediación de seguros ("IMD2") será presentada en primavera (Marzo?) 2012. Mientras se espera que esta directiva no sea adoptada antes del final del 2013 (con otros dos años hasta su implementación en la ley nacional de los otros 27 Estados Miembros), es evidente que las decisiones políticas fundamentales relativas a la futura remuneración de los mediadores se abordará en los próximos meses.

Mientras que las partes interesadas ("stakeholders") están de acuerdo en que el sistema de remuneración tradicional, p.eje. las comisiones pagadas por el suministrador del producto al mediador, puede constituir una fuente de conflicto de interés, el legislador Europeo no puede prever aún cómo regular este tema: introducirá una supresión total de este tipo de remuneración, como la que existe en la actualidad en la mayoría de los mercados Escandinavos o, posiblemente, en el Reino Unido o los mercados de seguros de vida holandeses, siguiendo así el nuevo régimen propuesto por MIFID para productos financieros, o ¿se sentirá satisfecho con un sistema de más transparencia, por eje. la declaración de la remuneración recibida por el intermediario? Si es así, tal obligación será aplicable a cualquiera que medie en un producto de seguros ("declaración total") o será suficiente si el mediador declara solamente remuneración "a petición" de su cliente ("declaración parcial")?

El resultado de esta crucial disputa política es muy difícil de predecir, ya que en el proceso legislativo de la UE están implicados 3 legisladores diferentes: Mientras que el estamento responsable de redactar el borrador de la propuesta, la Comisión Europea, está compuesto por expertos en esta materia (y especialmente el Presidente del departamento de seguros Karel van Hulle), desgraciadamente no podemos decir lo mismo de los otros 2 legisladores implicados: miembros de Parlamento Europeo que se consideran a sí mismos expertos en el seguro del automóvil, pero esto no quiere decir que perciban en su total proporción las enormes consecuencias para la industria del seguro Europeo, de su decisión sobre los futuros modelos de remuneración de los mediadores. Finalmente, con el Consejo de Ministros de la UE nos encontramos con un tipo de problema totalmente diferente: Aquí ocurre a menudo que una

decisión política se ve influenciada por negociaciones de un asunto totalmente ajeno ("intercambios intergubernamentales"), p.ej. una concesión en agricultura puede ser concedida en detrimento de otra en....seguros!

Preparación política

Un número de consideraciones clave deben tenerse en cuenta en el proceso de consulta para preparar la publicación del borrador de la directiva:

- En primer lugar, el *peso administrativo* de cualquier nuevo sistema necesita ser proporcional a cualquier potencial *detrimento* del cliente. Debemos hacer referencia aquí a las conclusiones de una importante consultoría ¹⁴ cuyos servicios fueron solicitados por la autoridad Supervisora del Reino Unido, FSA, que llegó a la conclusión de que la introducción de un sistema de declaración de comisión obligatoria llevaría a un excepcional aumento de costos para la profesión por un total de £87 millones y £34 millones al año siguiente. Después de un detallado balance de los riesgos potenciales para los clientes con la enorme carga financiera para los mediadores, los consultores oficiales asesoraron negativamente sobre la introducción de un sistema de declaración total.

- En segundo lugar, en el segmento de seguros individuales, se ofrece, cada vez más, al cliente productos básicos donde el precio final es el factor decisivo. Consecuentemente el legislador tendrá que considerar que el cliente, probablemente, no aceptará una póliza más cara simplemente porque la comisión sea más baja. De hecho, todo el debate sobre la protección al cliente en este área ha sido sustituido en algunos países por el fenómeno de los comparadores en la web, un campo al estilo "Salvaje Oeste" con grandes carencias de regulación y donde el énfasis en el denominador mínimo, a través de anuncios televisivos, convierten el tema del conflicto de intereses en la mediación en algo irrelevante¹⁵. Aquí el peso de la regulación ha distorsionado el mercado contra expertos mediadores tradicionales y se ha centrado exclusivamente en el tema del costo, para un producto tan vital como el seguro de autos u hogar cuya cobertura es, por tanto, raramente examinada o considerada. Es esencial que en el IMD2 el legislador de la UE restablezca el equilibrio e incluya estos sitios web en su ámbito, p.eje.: les imponga una serie de requisitos informativos en bien de la protección del cliente.

- Aún más, debería considerarse que hay un *número de factores* que determinan la seria recomendación del mediador: tales como la estabilidad financiera de la compañía, su reputación, en especial en lo que se refiere a los acuerdos de reclamaciones, su competencia técnica, etc. Por tanto, dada la gran presión competitiva que existe en el mercado de la mediación, a largo

¹⁴ CRA Internacinal, Londres

¹⁵ La FSA en el Reino Unido realizó en 2010 un Revisión del estatus regulatorio de comparadores en la web. Descubrió que un buen número de ellos infringían el estatus regulatorio y eran culpables de tratamiento desleal a sus clientes.

plazo, ningún intermediario optará por basar su asesoramiento en la cantidad de comisión ofrecida, si no quiere quedarse sin clientes. Esta ha sido siempre la sanción práctica en el mercado contra los conflictos de interés – en la inmensa mayoría de los casos el intermediario ha buscado siempre la mejor prima para su cliente, aún cuando una compañía más cara le hubiera ofrecido – como porcentaje- más comisión, porque si no lo hacía así el cliente se hubiera ido a otro lugar y hubiera perdido todo. Casos donde esta sanción competitiva no ha sido aplicada (Spitzer, ver arriba) han sido tan escasos que cabría preguntarse por qué ahora se necesita un regulador, más que un cliente, para decidir si un mediador ha tramitado conflictos de interés eficazmente.

- Conviene señalar también que la prohibición total de cualquier pago de comisiones en algunos mercados Escandinavos ha conducido-a través de leyes de distorsión reguladora del mercado y de consecuencias insospechadas- a una dramática *reducción del número de mediadores profesionales*, reduciendo así las oportunidades de los clientes de acceder a un asesoramiento cualificado. En

Finlandia, por ejemplo, de 2003 al 2009 la cuota de mercado de los corredores de seguros cayó en un 42%.¹⁶ Es evidente que al producirse una considerable reducción del número de asesores de seguros cualificados y experimentados, no puede mejorarse la protección de los clientes- el resultado opuesto a lo que se pretendía.

- Finalmente, es tiempo de examinar detenidamente las *especificidades* de los modelos de remuneración en el *sector del seguro*. Esto nos revelará que en primer lugar debería hacerse una clara distinción entre los segmentos de vida y no-vida. Es en este último donde la declaración de siniestros y la asistencia de un mediador son cruciales para el cliente. En un sistema de prohibición de comisión, el mediador podría verse forzado a demandar una remuneración adicional – por medio de una cuota – al prestar su servicio de gestión de siniestros; por tanto esta nueva carga financiera recae sobre el cliente en el momento en que podría encontrarse – además de su contratamiento- en difíciles circunstancias. En la época – el largamente probado sistema de remuneración del mediador vía comisión, el servicio fundamental de gestión de siniestros, por un asesor de confianza y cualificado se ofrece como parte de la prima que se cobra por el producto y por tanto se incluye automáticamente en el probado sistema asegurador. Esto significa que el servicio requerido por unos pocos que se enfrentan a una reclamación es pagado por los muchos, que, afortunadamente, no sufren ningún contratamiento.

Otro factor general es que los mediadores llevan a cabo – en diferente medida reflejando sus posiciones divergentes en el mercado – varias tareas para cada una de las partes contratantes, el cliente y la compañía de seguros. A menudo al hacer una declaración de siniestro las actividades del mediador son beneficiosas para ambas partes: Actualización o revisión de una póliza, cumplimiento de información de la compañía, inspección de riesgos, recaudación de primas y

¹⁶ [www.finanssivalvonta.fi/en/Statistics/Insurance market/Insurance brokers](http://www.finanssivalvonta.fi/en/Statistics/Insurance%20market/Insurance%20brokers)

muchas más. Finalmente no debemos negar el hecho que hasta los corredores, que actúan legalmente como agentes de sus clientes contribuyen económicamente a la distribución del producto.¹⁷ En el sistema de solo-honorarios el mediador ha de ser remunerado (¿por el asegurador?) por estos (valiosos) servicios. Por consiguiente cualquier prohibición legal de la remuneración vía comisión debería conducir a un sistema donde el mediador tendría que reclamar, negociar y recaudar su remuneración por toda su gama de servicios con las diferentes partes contratantes, cada vez con una proporción diferente de acuerdo al valor económico del servicio específico a la parte concreta, lo cual es costoso. Es evidente que la introducción de un sistema obligatorio de honorarios haría el servicio de los mediadores y, por consiguiente el servicio de seguros en su totalidad, más costoso para el cliente.

El incremento de la regulación diseñado para proteger al cliente ha supuesto paralelamente un incremento del costo en las compañías y los mediadores. Las compañías pasan estos gastos a los clientes en forma de primas más altas. Los mediadores no gozan de esa flexibilidad: su remuneración es fija. Pero el incremento de la regulación implica o tener que reducir su servicio de asesoramiento al cliente o incrementar su remuneración en forma de comisión u honorarios. En la actualidad, importantes corredores están tratando de cobrar comisiones adicionales de las compañías en compensación por sus servicios en la transacción de seguros además de la comisión estándar o los honorarios cobrados a su cliente. Por supuesto, esto debería ser declarado bajo un régimen de transparencia, para que el comprador de un producto de seguro conozca qué cantidad extra tiene que pagar para beneficiarse de los esfuerzos que hace el regulador para protegerle. Puede que en un momento determinado el cliente decida que el regulador ha ido demasiado lejos, y que los beneficios de la creciente regulación no compensan los costos. Muchos pensarán que el mercado mismo ofrece una protección más rentable en muchas circunstancias.

Finalmente es importante que los políticos comprendan perfectamente el hecho de que solo un sistema de comisiones permite económicamente la provisión de un asesoramiento de seguros cualificado a clientes con *menos posibilidades económicas*: solo si un mediador puede conseguir unos ingresos más altos por porcentaje de primas con clientes más importantes(p. ej. vía comisión) se podrá permitir pasar el tiempo necesario asesorando al pequeño cliente con una política de bajos precios (generando comisiones bajas). En un sistema de tasas estaría obligado a demandar los mismos honorarios sin tener en cuenta la situación financiera de su cliente. Es en este sentido en el que el sistema de comisión tradicional juega un *papel eminentemente social* en el sector del seguro.

¹⁷ Este hecho explica por qué en alguna jurisdicciones –de forma prominente en EE UU - (agentes y corredores son considerados como as "productores".

Propuesta de MEDI

Está claro que toda la industria del seguro de la UE tiene que tener en cuenta dos factores indiscutibles:

El regulador de la UE ha constatado que en un futuro próximo adoptará nuevas normas vinculantes respecto a la distribución del seguro; y aún más, estas normas conllevarán un mayor grado de transparencia en el tema de la remuneración.

Contra esta nueva situación y dados los inconvenientes descritos arriba, bien los de una completa prohibición de comisiones o los de un sistema de declaración total, MEDI sostiene que la solución más correcta sería un requisito de largo alcance para mediadores de divulgación de información sobre su papel (restricciones de elección, volumen de actividades, autoridades delegadas, identidad del asegurador final) combinada con la declaración de la forma de remuneración; para reforzar el valor de esta última información al cliente, el mediador deberá informarle claramente de su derecho a preguntar por el costo de la misma ("declaración parcial").

Conclusión

Es casi seguro que la UE introducirá nuevas normas para aumentar la transparencia de la remuneración de los mediadores. A pesar de que es aún prematuro, está ya claro que esto cambiará en profundidad la forma de distribución del producto en la mayoría de los mercados Europeos.

Por tanto MEDI hace una llamada a la industria del seguro Europea a empezar a prepararse lo antes posible para esta *revolución*, puesto que, con toda probabilidad, no solo modificará los modelos de negocio y las cadenas de valor de las compañías de seguros y también de los mediadores, sino que las nuevas normas requerirán un nuevo examen y una nueva comercialización de toda la gama de productos disponibles en este momento en el mercado. Sin duda esto resultará caro y problemático.

Al mismo tiempo, apela al legislador a adoptar una solución razonable para el problema: Uno que mejore los derechos del cliente a conocer cuánto ha de pagar por el servicio de mediación, pero que no derive en un alto costo y sin consecuencias imprevistas, un sistema que se ha desarrollado durante cientos de años con un alto grado de eficiencia y servicio al cliente.

Nota del editor: El contenido de este artículo está pensado para ofrecer una guía general del tema central. Para circunstancias específicas debería buscarse asesoramiento especializado.

MEDI publicará próximamente un nuevo informe para examinar detalladamente las implicaciones de la mejora de la transparencia, en especial las relativas a los agentes de seguros y al personal comercial.