



CONSEJO GENERAL DE LOS  
COLEGIOS DE MEDIADORES  
DE SEGUROS



50 años  
defendiendo  
la Profesión.

# RECOMENDACIONES

CLÁUSULAS CONTRATO DE AGENCIA

Consejo General de los Colegios de Mediadores  
de Seguros

Comisión de Agentes

# ÍNDICE

|                                                                           |       |
|---------------------------------------------------------------------------|-------|
| Introducción                                                              | 2-3   |
| <b>• Derechos y obligaciones: generales y especiales de ambas partes:</b> |       |
| 1. Formación del Agente                                                   | 4-5   |
| 2. Auxiliares externos del Agente                                         | 5     |
| 3. Celebración de otro contrato de agencia con otra Entidad Aseguradora   | 5-6   |
| 4. Cobro de primas                                                        | 6     |
| 5. Comunicaciones del Agente                                              | 6-7   |
| 6. Blanqueo de capitales y protección de datos de carácter personal       | 7     |
| 7. Remuneración del Agente                                                | 8     |
| 8. Duración y extinción del Contrato de Agencia                           | 9     |
| 9. Causas de extinción del Contrato de Agencia                            | 9-10  |
| 10. Derechos del Agente en caso de cese o transmisión de cartera          | 10-11 |
| 11. Derechos en caso de fallecimiento del Agente                          | 11    |
| 12. Transformación en Corredor/Agente Vinculado                           | 11-12 |
| 13. Transformación en Sociedad Mercantil                                  | 12    |
| 14. Conciliación y Jurisdicción                                           | 13    |
| 15. Obligaciones de la Entidad Aseguradora con el Agente                  | 13    |
| <b>• Autorizaciones legales de la Entidad Aseguradora:</b>                |       |
| 16. Autorización para operar con Auxiliares Externos                      | 13    |
| 17. Autorización para operar con otra Entidad Aseguradora                 | 14    |
| 18. Tratamiento de datos de carácter personal                             | 14    |

- **Introducción**

La legislación anterior a la Ley 9/92 incluía en su articulado una referencia a los contratos de agencia de seguros estableciendo su naturaleza y una determinación expresa de su contenido, señalando diversos aspectos que indefectiblemente debían recogerse en el clausulado del contrato. En la Ley 9/92 y en la vigente 26/2006 se sigue definiendo su naturaleza con idéntico redactado pero no se ha hecho ninguna mención al contenido.

El artículo 10 de la Ley 26/2006, al referirse al contrato de agencia establece en su artículo 2 que: “el contrato de agencia de seguros tendrá siempre carácter mercantil, se consignará por escrito y se entenderá celebrado en consideración a las personas contratantes”. En el número 3, y en referencia al contenido del contrato, establece que: “será el que las partes acuerden libremente y se refiera supletoriamente por la Ley 12/1992, de 27 de mayo, sobre contrato de agencia”.

Es evidente que según lo expuesto y en base al principio de autonomía de la voluntad, ambas partes –Entidad y agente- deberían consensuar y acordar los términos del contrato.

En la práctica el futuro agente se encuentra con contratos de adhesión en el cual es muy difícil o prácticamente imposible introducir o cambiar alguna cláusula. Asimismo es frecuente encontrar clausulados muy gravosos para el agente, o también no encontrar referencias a aspectos de interés para el agente, sin perjuicio de encontrar incluso cláusulas ignorando o excluyendo la aplicación de la Ley de Contrato de Agencia. Todo esto genera una gran conflictividad entre Agentes y Entidades Aseguradoras.

En consecuencia la Comisión de Agentes del Consejo General considera conveniente que antes de la firma de un contrato de agencia, el futuro agente compruebe que en su articulado figuran recogidas como mínimo las cláusulas que a continuación se enuncian ya que son estas las que mas problemática o conflictividad generan:

- Derechos y obligaciones generales y especiales de ambas partes.
- Remuneración del Agente y forma que revestirá.
- Duración del contrato, y en su caso, plazo de preaviso para resolución.
- Causas de extinción del contrato y efectos que producirá en relación con los derechos del Agente sobre la cartera.
- Derechos del Agente en caso de cese o transmisión de cartera.
- Autorizaciones legales de la Entidad Aseguradora.
- Transformación en Corredor de Seguros/Agente Vinculado
- Conciliación y Jurisdicción.

A modo de orientación se ha diseñado, en vez de unas cláusulas tipo que nunca han sido aceptadas por las entidades aseguradoras, unas recomendaciones sobre las cláusulas anteriormente enunciadas que sirvan de guía a los agentes de seguros.

Previamente es preciso señalar que la Ley 26/2006, de 17 de julio de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados confiere al contrato de agencia de seguros un carácter mercantil, debiendo consignarse por escrito y se entenderá que está celebrado en consideración a las personas contratantes. La misma Ley precisa que el contenido del contrato será el que la partes acuerden libremente, aunque normalmente los contenidos de los contratos vienen ya preestablecidos configurándose como contratos de adhesión. No obstante la propia Ley remarca que este contrato se regirá supletoriamente por la Ley 12/1992, de 27 de mayo, sobre Contrato de Agencia.

- **Derechos y obligaciones: generales y especiales de ambas partes:**

Normalmente en la mayoría de los contratos de agencia existentes parece existir, al menos en una primera lectura, una relación más amplia de obligaciones del agente que de facultades o derechos.

Es lógico que las Entidades pretendan destacar las obligaciones del agente derivadas de su condición como tal frente a asegurados y a la Entidad, pero sin perjuicio de ello lo que se debe de buscar es un equilibrio entre ambas partes. Por ello se recomienda analizar con detenimiento algunas de estas obligaciones.

### **1. Formación del Agente**

Una obligación importante es la formación del Agente. Hay que recordar que para poder suscribir un contrato de agencia es preciso acreditar una formación correspondiente al Grupo B de la *Resolución de 18 de febrero de 2011*, 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. Pero además el agente ha de realizar obligatoriamente **una formación continua** mediante programas de una duración media de 60 horas a impartir en periodos máximos de tres años. Al respecto hay que indicar que la Ley 26/2006, de 17 de julio de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados en su artículo 16 establece 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. A tal fin establecerán programas de formación en los que se indicaran 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.

Algunas entidades aseguradoras establecen en sus contratos de agencia que la falta continuada de formación continua produce la rescisión del

contrato, es decir, es causa de extinción; dicha causa de extinción del contrato de agencia debería ser suprimida, si bien la Entidad Aseguradora debe ejercer una vigilancia debida para que el agente de seguros cumpla con la formación continua así como lo establece la normativa.

## **2. Auxiliares externos del Agente**

En referencia a los auxiliares externos de los agentes hay que recordar aspectos tales como que estos auxiliares deberán identificarse como tales y deberán informar al cliente de los datos de inscripción correspondientes al agente de seguros por cuenta del que actúan. (Art. 17.2). Pero es preciso recordar que aunque el agente de seguros puede utilizar los servicios de los auxiliares de seguros que colaboren con ellos en la distribución de productos de seguros, esto se podrá hacer de conformidad con los términos en que se acuerde con la entidad aseguradora en el contrato de agencia de seguros, ya que la Entidad ha de conceder esta autorización y además hacerla constar en la inscripción del Agente en el Registro Especial de la DGSFP (art.15). Y debe constar de forma clara en el contrato de agencia que si la Entidad Aseguradora concede la autorización, la formación de los auxiliares debe estar a cargo de la Compañía.

## **3. Celebración de otro contrato de agencia con otra Entidad Aseguradora**

Otra autorización que puede conceder la Entidad Aseguradora es para celebrar otro contrato de agencia de seguros distinto con otra Entidad Aseguradora para operar en determinados ramos de seguros, riesgos o contratos en los que no opere la entidad autorizante. Esta autorización también deberá hacerse constar en la inscripción del Agente en el Registro Especial de la DGSFP (art.15). Es importante también que quede constancia del plazo para el que se concede y la forma en que operaría la prórroga de la autorización, o los supuestos en que cabe que sea revocada por la Aseguradora, dado que el Agente crea toda una organización y

realiza unos gastos con base a la referida autorización. La revocación o extinción nunca puede afectar a la cartera ya adquirida

#### **4. Cobro de primas**

Un aspecto importante es el cobro de primas, tanto la facultad de realizarla, como el procedimiento de liquidación y sus consecuencias, así como los pagos de siniestros. Normalmente la Entidad Aseguradora suele realizar la gestión de cobro de recibos de prima aunque se suele incluir en los contratos de agencia como facultad al agente la posibilidad de efectuar el cobro de recibos y al respecto se incluyen una serie de instrucciones, procedimientos y plazos que se recomienda revisar con detenimiento. A fin de que el futuro agente lo tenga en cuenta señalamos que el artículo 6 de la Ley 26/2006, de 17 de julio de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados, establece en su número 2 que el mediador de seguros se considerará, en todo caso depositario de las cantidades recibidas de sus clientes en concepto de pago de las primas de seguro, así como de las cantidades entregadas por las entidades aseguradoras en concepto de indemnizaciones o reembolso de las primas destinadas a sus clientes.

También es preciso recordar que la misma Ley en su artículo 13.3 señala que los importes abonados por el cliente al agente de seguros exclusivo se consideraran abonados a la entidad aseguradora, mientras que los importes abonados por la entidad aseguradora al agente no se consideraran abonados al cliente hasta que éste los reciba efectivamente.

#### **5. Comunicaciones del Agente**

El agente debe conocer que las comunicaciones que le efectúe el tomador del seguro surtirán los mismos efectos que si se hubiesen realizado directamente a la entidad aseguradora.

Otro asunto a tener en cuenta que no se suelen especificar en los contratos de agencia es que el agente pueda tener derecho de **acceso** a toda la información sobre los clientes, pólizas, recibos, siniestros; ya que

es el agente el que está en continuo contacto con el cliente, y debiera conocer toda la información del mismo.

Seria conveniente que existiera en el contrato un respeto por parte de la Entidad Aseguradora de la actividad del agente y de su producción. Y que se reconozca al agente como autónomo, pues el agente de seguros no sólo difunde y promociona la marca de la Compañía, sino que los beneficios de su labor para el futuro son más elevados de lo normal, ya que el seguro es un contrato de duración, con tácita reconducción y con un alto grado de renovación/prórroga en algunos ramos.

## **6. Blanqueo de capitales y protección de datos de carácter personal**

Otros aspectos harían referencia a otras normas como blanqueo de capitales, y protección de datos de carácter personal.

Los agentes de seguros según el artículo 62 LMSRP tienen la condición de encargados del tratamiento de los datos personales derivados del contrato de seguro realizado por su mediación para la entidad aseguradora con la que tiene suscrito el contrato de agencia. En base a ello es normal que se incluya en dicho contrato una serie de instrucciones de la Entidad Aseguradora que según la Ley es responsable de los datos. Asimismo también se estipularan las medidas de seguridad que el agente como encargado del tratamiento tiene que implementar tanto respecto a él como de sus empleados y auxiliares. Es decir, las Aseguradoras deben exigir que sus agentes y auxiliares de éstos tengan los documentos de seguridad adecuados a los datos que tratan, ya que la Entidad es responsable de la actuación de éstos y así lo exige la LOPD y su reglamento.

La Entidad Aseguradora autorizada para operar en el ramo de vida está obligada a cumplir con las medidas de prevención del blanqueo de capitales establecidas en la Ley 10/2010 de 28 de abril, de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. Por tanto si el agente va a operar en el ramo de vida la Entidad Aseguradora señalará en el contrato una serie de instrucciones que el agente deberá cumplir.

## 7. Remuneración del Agente

El artículo 11 de la Ley 26/2006, en su número 2 señala que: “El contrato de agencia será retribuido y especificará la comisión u otros derechos económicos que la entidad aseguradora abonará al agente de seguros por la mediación de los seguros durante la vigencia del contrato y, en su caso, una vez extinguido éste”

El Agente será retribuido principalmente mediante **comisiones**. Estas comisiones las percibirá el Agente sobre todas las primas cobradas de las operaciones que tenga aportadas como mediador a la Entidad Aseguradora.

Las comisiones se determinarán en función de un porcentaje sobre las primas de tarifa de dichas operaciones de seguros ya sea sobre el primer recibo de prima o sucesivos. En el Cuadro de Comisionamiento que suele adjuntarse a los Contratos de Agencia se especificarán las comisiones que se conceden al Agente según los diferentes Ramos, Modalidades de riesgo o Contratos de seguro que opera la Entidad Aseguradora.

Es importante conocer que en ocasiones se desglosa el comisionamiento por ejemplo entre adquisición y mantenimiento. Este hecho tiene notable importancia tanto en lo que se refiere a la remuneración durante la vigencia de la póliza como en los supuestos de extinción del contrato como luego se verá.

Por tanto es recomendable que el agente conozca cual será el importe de su remuneración durante la vigencia del contrato pero más importante aún será que la conozca en el supuesto de extinción de dicho contrato a fin de evitar desagradables sorpresas.

También advertimos puede existir que la Entidad Aseguradora consigne en el contrato un periodo de carencia, normalmente tres años, necesario para adquirir el derecho a la percepción de comisiones de cartera una vez extinguido el contrato.

Dentro del apartado de remuneración existen **otros conceptos** como rappelés, ayudas, gastos de oficina.

## 8. Duración y extinción del Contrato de Agencia

No existe ninguna prevención legal sobre la duración del contrato. Con frecuencia suele establecerse que el contrato podrá ser válido por periodos normalmente anuales con renovación tácita. No obstante se considera que la renovación anual genera inseguridad jurídica y/o económica por lo que se muestra más favorable a que el contrato tenga una **duración indefinida** o bien que en su caso se establezcan periodos más amplios, es decir, para los de duración determinada establecer periodos más amplios al año prorrogables y transcurridos un periodo prudencial (no más de cinco años) su transformación a indefinidos.

En cuanto a los plazos de **preaviso mínimo** por las causas previstas en el contrato: un mes por cada año de vigencia con un máximo de seis meses (artículo 25 Ley 12/1992, de 27 de mayo, sobre Contrato de Agencia)

Debería rechazarse toda cláusula que contemple que “basta la comunicación de la entidad aseguradora, sin necesidad de preaviso, entendiéndose que el contrato finalizará a la recepción de la notificación escrita en la que conste la voluntad de darlo por extinguido”.

## 9. Causas de extinción del Contrato de Agencia

Su relación podría ser muy amplia no obstante hay que señalar que siempre han de ser causas objetivas, motivadas y con justa causa.

Es importante dejar constancia de que, salvo casos de incumplimiento grave, el agente mantiene el derecho a las comisiones de cartera tras la extinción del contrato. Los contratos establecen el derecho a las comisiones en tanto en cuanto se mantengan en vigor los contratos aportador, aun cuando haya que descontar una parte para el mediador que pase a mantener esa cartera. En los supuestos en que se tiene derecho a indemnización por clientela o derechos de cartera en caso de extinción de contrato, se tendrá derecho a esas comisiones o indemnización en los casos en los que el Agente lo decida unilateralmente extinguir el contrato y lo comunica con un determinado preaviso, para cubrir supuestos como la jubilación, por ejemplo.

**Las causas** pueden ser derivadas de la propia naturaleza del contrato, bien por motivos imputables al agente o bien por motivos imputables a la Entidad Aseguradoras. Estas causas pueden ser genéricas o expresamente pactadas.

Entre **las genéricas** podemos indicar:

- a) Por mutuo acuerdo de las partes
- b) Por fallecimiento o invalidez del Agente para el ejercicio de la actividad.
- c) Por resolución del contrato pedida por una de las partes cuando la otra haya incurrido en incumplimiento grave de sus obligaciones o infringiendo el deber de lealtad.
- d) Por quedar incurso el Agente en causa de incompatibilidad para el ejercicio profesional
- e) Por sanción que inhabilite temporal o definitivamente al Agente para el ejercicio de la profesión.
- f) Por liquidación de la entidad aseguradora o del ramo al que el Agente se encontrara afecto.
- g) Por transformación del Agente en Agente Vinculado o Corredor
- h) Debe por ejemplo suprimirse toda cláusula que vaya asociada al cumplimiento de objetivos, a la producción del Agente. Y en el caso de que sí aparezca que se reconozca en su caso el derecho de indemnización de cartera.

Toda rescisión unilateral y sin justa causa generará la exigencia de indemnización de daños y perjuicios, adicional a las comisiones que la cartera pueda generar en el futuro.

## **10. Derechos del Agente en caso de cese o transmisión de cartera**

Sin perjuicio de lo citado en apartados precedentes, principalmente el Agente ha de procurar asegurar su **derecho sobre la cartera** y prever su

indemnización o su percepción. Hay ocasiones en que por la escasa duración del contrato este derecho queda anulado, por ejemplo se exige una antigüedad de tres años para percibir el derecho de cartera. Se propone que no se establezcan límites temporales al derecho de indemnización por clientela o de daños o perjuicios, y que se reconozca la transmisión a terceros.

Todas las causas de cese (excepto por delitos o incumplimientos graves de normas por parte del Agente) deben tener una **compensación económica** basada en un derecho contractual, por ejemplo: derecho a percibir las comisiones que genera su cartera mientras los contratos de seguros intermediados por él permanezcan en vigor.

Y determinar los supuestos en los que el Agente tiene derecho a percibir la correspondiente indemnización de cartera o de daños y perjuicios y su cuantificación o sistema de cálculo de la misma respetando el mínimo legal, sobre todo en los casos de cese por jubilación, invalidez o enfermedad del agente y fallecimiento.

## **11. Derechos en caso de fallecimiento del Agente**

El agente de seguros podrá transmitir a sus **herederos legales** todos sus derechos y obligaciones, definidos en su contrato de agencia suscrita/s con la/s Entidad/es Aseguradora/s con la/s que suscribió contrato de agencia. Éstos conservarán el derecho a la percepción de las comisiones que genere la cartera de pólizas de seguros que permanezcan en vigor intermediados por él, con un descuento por administración.

## **12. Transformación en Corredor/Agente Vinculado**

Esta cuestión se incluiría dentro de los Derechos del Agente y tiene especial incidencia con la Resolución del Contrato pues la ejecución del derecho supone la extinción del contrato de agencia.

En caso de que **el Agente se propusiera actuar como Corredor o Agente Vinculado**, debidamente autorizado por la Dirección General de Seguros y

Fondos de Pensiones u órgano similar de Comunidad Autónoma competente, deberá notificarlo previamente a la Entidad Aseguradora con una antelación mínima de un mes, a fin de que se le otorgue el consentimiento para suscribir otros contratos de agencia con otras Entidades Aseguradoras y/o su consentimiento para el cambio de posición mediadora sobre la cartea de seguros que se hayan celebrado con su intervención. Transcurrido el plazo de preaviso y recibido el consentimiento de la Entidad Aseguradora se considerará resuelto el Contrato de Agencia y se suscribirá entre ambas partes el nuevo contrato (Contrato de Agente Vinculado/ Carta de Condiciones) que regule sus futuras relaciones mercantiles incluyendo las condiciones del mantenimiento de la cartera previamente intermediada por el agente.

Este punto suele ser motivo de conflicto entre el Agente y la Entidad pues no siempre la Entidad es favorable a la transformación principalmente negándose a la aceptación del cambio de la posición mediadora.

Se aboga por la existencia de unas relaciones cordiales entre Agente y Entidad tanto durante el desarrollo del contrato como tras su extinción por este supuesto por lo que propone flexibilidad y asimismo la constitución de **convenios de compromisos de mantenimiento de cartera** en la Entidad como se preveía en la anterior legislación; en la medida en que no resulten incompatibles con el asesoramiento objetivo.

### **13. Transformación en Sociedad Mercantil**

Igualmente sería interesante que se recogiera el derecho del Agente de crear una sociedad en la que tuviera un porcentaje mínimo (a establecer, en su caso, en el contrato de agencia) y de la que, en su caso, se exigiera que fuera administrador o máximo accionista, supuesto en que se autorizaría **la cesión de cartera a la nueva sociedad** que se subrogaría en el contrato de agencia del Agente.

## **14. Conciliación y Jurisdicción**

En caso de conflicto surgido sobre la interpretación o cumplimiento del Contrato de Agencia, es muy conveniente que la Entidad Aseguradora y el Agente se comprometan a acudir a **una conciliación** o incluso **un arbitraje** antes de ejercitar cualquier acción judicial. Sería positivo que se reactivara la Comisión de Conciliación de Entidades Aseguradoras y Mediadores de Seguros, que en la actualidad ha sido derogada.

La competencia para el conocimiento de las acciones derivadas del Contrato debe corresponder siempre a los Tribunales del domicilio del Agente.

## **15. Obligaciones de la Entidad Aseguradora con el Agente**

La Entidad Aseguradora debe facilitar al Agente todos los documentos (solicitudes, catálogos, manuales, tarifas...) y programa de gestión que sean necesarios para el ejercicio de la profesión del Agente de seguros.

- **Autorizaciones legales de la Entidad Aseguradora:**

## **16. Autorización para operar con Auxiliares Externos**

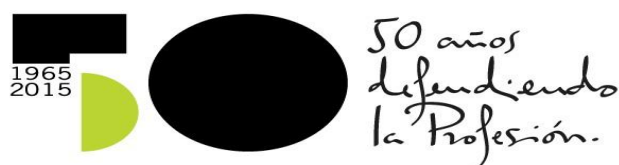
Es recomendable que exista una cláusula que recoja una autorización expresa y general para poder contar con Auxiliares Externos y un procedimiento de comunicación a la Entidad Aseguradora de los contratos que se pretendan suscribir a los efectos de que ésta pueda comprobar si los futuros Auxiliares Externos cumplen con lo previsto en la Ley 26/2006 y puedan tomarlos en cuenta en sus actividades formativas, así como para que puedan dar su conformidad al contrato que suscriban Agente y Auxiliar en la medida que la Entidad Aseguradora es responsable de la actividad de ambos.

## **17. Autorización para operar con otra Entidad Aseguradora**

Debe quedar constancia de ello en el contrato o en un anexo al mismo, conforme señala la Ley 26/2006, para evitar problemas como el contenido, amplitud, o las facultades de la persona que lo autoriza en nombre de la Entidad Aseguradora. Es importante también que quede constancia del plazo para el que se concede y la forma en que operaría la prórroga de la autorización, o los supuestos en que cabe que sea revocada por la Entidad Aseguradora, dado que el Agente crea toda una organización y realiza gastos con base en la referida autorización.

## **18. Tratamiento de datos de carácter personal**

Sería interesante que las Entidades Aseguradoras fueran conscientes de que deben exigir que sus Agentes y los Auxiliares externos de éstos tengan el documento de seguridad adecuado a los datos que tratan y lo cumplan, en la medida que son responsables de su actuación, y así lo exige tanto la L.O.P.D. como su nuevo reglamento. Este documento debe recoger los derechos y obligaciones de ambas partes.



En Madrid a 31 de Marzo de 2015