



DENUNCIA

Código expediente: D828/16

Origen de la actuación:

Denuncia presentada ante la Inspección General de Servicios de la Generalitat sobre determinadas actuaciones realizadas por el órgano competente de la Generalitat Valenciana en materia de supervisión y ordenación de mediación del seguro privado.

Objeto de la actuación:

Análisis del ejercicio de las competencias de supervisión a las corredurías de seguros realizado por el órgano competente de la Generalitat, con respecto al cumplimiento de determinadas obligaciones de protección de los intereses de los asegurados, desde 2014 hasta la fecha del informe.

Naturaleza de la actuación:

Investigación e informe

Fecha emisión informe:

28 de noviembre de 2016

Resultados de la actuación:

Conclusiones

La instrucción y resolución del expediente sancionador deben entenderse declaradas conforme a derecho por sentencia. En consecuencia, no procede entrar a valorarlas de nuevo.

El periodo de tiempo transcurrido desde la entrada en vigor de la Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados debe estimarse más que suficiente para que todos los mediadores hubieran realizado las adaptaciones oportunas en su proceder con los asegurados para cumplir con las exigencias de la ley. Sin embargo, en la campaña de supervisión realizada en 2014 a las corredurías que cobran honorarios, se detectan incumplimientos en otras entidades supervisadas que no han sido objeto de expediente sancionador, sino de recomendaciones de subsanación.

De la información analizada, no puede deducirse la existencia de indicios de intencionalidad y/o mala fe por parte del responsable de la unidad. No obstante, en opinión de la Inspección, sí puede apreciarse una errónea toma de decisiones en el ejercicio de la función de supervisión analizada. En todo caso, las decisiones adoptadas excederían, *a priori*, del nivel competencial de dicho responsable, cuya actuación debía estar dirigida por un órgano administrativo superior.

En cuanto a la reclamación del pago de la sanción en vía ejecutiva a la sancionada y la supuesta falta de respuesta a la denuncia que aquélla presentó contra otra aseguradora, debe concluirse que se trata de procedimientos que no son competencia del órgano denunciado, por lo tanto no le es imputable ningún tipo de disfunción al respecto.

Por último, se ha constatado que la solicitud de cancelación de la inscripción de la denunciante en el Registro Especial de Corredores, y Corredurías de Seguros de la Comunidad Valenciana, ha sido resuelta fuera del plazo establecido por un extravío que no resulta justificable.



Con el fin de ponderar de forma adecuada las posibles causas de las deficiencias detectadas, debe aludirse a la trayectoria organizativa del departamento denunciado que contaba con un solo técnico hasta 2008 y, desde esta fecha, la plantilla consta de dos técnicos y un auxiliar. Al mismo tiempo, las funciones asociadas al ejercicio de la competencia en materia de mediación de seguros han estado atribuidas a órganos superiores (administrativos y directivos) con competencias dispares y específicas, a la vez, aglutinadas bajo el epígrafe genérico del área de “economía”. Estas circunstancias podrían haber supuesto una limitación de la capacidad material del departamento para desarrollar con normalidad sus funciones.

Recomendaciones

Sería conveniente revisar el actual sistema de supervisión de mediadores de seguros con el doble objetivo de, por una parte, garantizar un tratamiento homogéneo de las situaciones irregulares que se detecten en el ejercicio de la labor de mediación de las entidades inscritas en el Registro Especial de Mediadores de Seguros, Corredores de Reaseguros y sus Altos Cargos en la Comunitat Valenciana, y, por otra parte, para garantizar una efectiva salvaguarda del bien jurídico protegido.

No parece adecuado que se instruya un expediente sancionador solamente si los hechos se conocen por denuncia y, en cambio, no se adopte esta medida de corrección si las mismas infracciones se ponen de manifiesto a través de otras vías. En consecuencia, debe corregirse esta forma de actuar.

Debería considerarse la conveniencia de establecer procedimientos para el ejercicio de la labor de supervisión dirigidos, como mínimo, a la elaboración de instrucciones, listas de comprobación normalizadas y documentos probatorios válidos asociados a cada actuación, dado que se han apreciado algunas deficiencias en la metodología utilizada.

Debería clarificarse formalmente con la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Competitividad qué tratamiento debe darse a las solicitudes de cancelación en el registro autonómico y alta en el registro nacional a la vista de lo previsto en la legislación vigente. Y, en tanto en cuanto no se produzca dicha aclaración, debería valorarse la necesidad de informar a la interesada sobre las posibilidades de mediación para las que le ampara la inscripción en el registro autonómico.

Convendría que, por parte del órgano al que está adscrita la unidad responsable, se analizase la estructura y el funcionamiento de la misma con el fin de determinar si resulta necesario tomar algún tipo de medida de carácter organizativo, o de otro tipo, que permita prevenir nuevas disfunciones y garantizar una adecuada toma de decisiones.