



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y COMPETITIVIDAD

SECRETARÍA DE ESTADO DE
ECONOMÍA Y APOYO A LA
EMPRESA

DIRECCIÓN GENERAL DE
SEGUROS Y FONDOS DE
PENSIONES



SEMINARIO REGIONAL SOBRE CAPACITACIÓN DE SUPERVISORES DE SEGUROS DE LATINOAMÉRICA

**Trato justo a los asegurados: Enfoques preventivos en la
supervisión de conductas de mercado.**



**Dirección General de Seguros
y Fondos de Pensiones**

2 de diciembre de 2015



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y COMPETITIVIDAD

SECRETARÍA DE ESTADO DE
ECONOMÍA Y APOYO A LA EMPRESA

DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS
Y FONDOS DE PENSIONES

ESQUEMA DE LA PRESENTACIÓN.

**ENFOQUE A
NIVEL NACIONAL**



**ENFOQUE A
NIVEL EUROPEO**



PRINCIPIOS GENERALES DE LA NORMATIVA REGULADORA DEL SECTOR ASEGURADOR:





GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y COMPETITIVIDAD

SECRETARÍA DE ESTADO DE
ECONOMÍA Y APOYO A LA EMPRESA

DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS
Y FONDOS DE PENSIONES

A. REGULACIÓN: ESQUEMA.



REGULACIÓN

FASE I: PREVIA A LA CONTRATACIÓN

- Deber de información previa a facilitar por entidades aseguradoras.
- Deber de información previa a facilitar por intermediarios de seguros.
- Publicidad.
- Regulación LCS.

FASE II: VIGENCIA DEL CONTRATO

- Modificaciones de la información inicialmente suministrada.
- Regulación LCS.
- Baremo de autos.

FASE III: POST CONTRATO DE SEGURO

- Mecanismos de atención al cliente y resolución de posibles conflictos.
- Otros: CCS, convenios de indemnización directa en autos.

1.1. REGULACIÓN: DEBER DE INFORMACIÓN PREVIA.



INFORMACIÓN GENERAL

- Legislación aplicable al contrato
 - Autoridad de supervisión
- Mecanismos de reclamaciones

SEGUROS DE VIDA

- Nota informativa previa
- O.M. Rentabilidad esperada (entrada en vigor 13 diciembre 2015).
- O.M. sobre clasificación de productos financieros (entrada en vigor 5 febrero 2016).

DEBER DE INFORMACIÓN PREVIA

SEGUROS DE ENFERMEDAD

- Criterios de renovación de pólizas
 - Criterios de actualización de primas
- Libre elección de prestador

SEGUROS DE DECESOS

- Criterios de renovación de pólizas
 - Criterios de actualización de primas
- Libre elección de prestador



1.1. REGULACIÓN: NOTA INFORMATIVA PREVIA EN SEGUROS DE VIDA.



NOTA INFORMATIVA

- Denominación social y forma jurídica.
- Dirección del domicilio social y, en su caso, de la sucursal en España.
- Definición de las garantías y opciones ofrecidas.
- Duración del contrato.
- Método de cálculo y de asignación de PB e información anual.
- Indicación de los valores de rescate y de reducción y naturaleza de las garantías correspondientes o mecanismo de cálculo.
- Modalidades y plazo para el ejercicio del derecho de resolución y, en su caso, formalidades necesarias.
- En los seguros de vida en que el tomador asume el riesgo de la inversión se informará de forma clara y precisa acerca de que el importe que se va a percibir depende de fluctuaciones en los mercados financieros, ajenos al control del asegurador y cuyos resultados históricos no son indicadores de resultados futuros, especificándose el importe, base de cálculo y periodicidad de todos los gastos inherentes a la operación.
- Información sobre rentabilidad esperada.
- Condiciones, plazos y vencimientos de las primas.
- Primas relativas a cada garantía, ya sea principal o complementaria, cuando se considere necesario.
- Condiciones para su rescisión.
- Indicaciones generales relativas al régimen fiscal aplicable.
- Legislación aplicable al contrato e instancias de reclamación.
- Estado miembro y autoridad de supervisión.





O.M. ECC/2329/2014, de 12 de diciembre, por la que se regula el cálculo de la rentabilidad esperada de las operaciones de seguro de vida.

OBJETIVO: garantizar una regulación más transparente y eficaz de los mercados de seguros, por un lado, y la protección de los ahorradores y tomadores de seguros, por otro, al **facilitar a los inversores un elemento de comparación que pueda servirles como referencia a la hora de tomar sus decisiones de inversión entre los distintos productos disponibles en el mercado.**

Para ello:

- Se delimitan las modalidades de seguro de vida para las cuales es de aplicación la obligación de informar de la rentabilidad esperada (no aplica a seguros unit-link y a seguros que presenten fundamentalmente un componente biométrico).
- Se desarrolla el método de cálculo de la rentabilidad esperada, incluyendo como inputs a considerar las prestaciones, las contraprestaciones, las tablas de mortalidad y supervivencia y el periodo de cálculo.

- OM. ECC/2316/2015, de 4 de noviembre, relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros.

FINALIDAD:

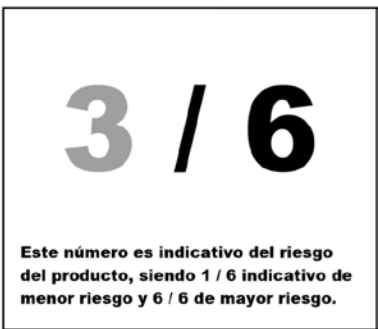
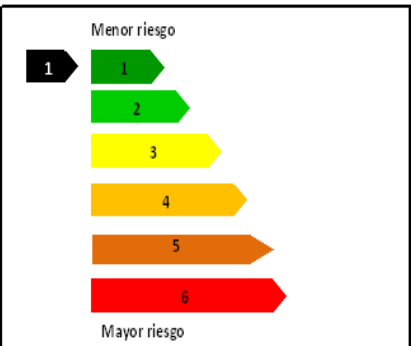
Necesidad de dotar a los clientes financieros de documentación precontractual estandarizada que exponga, de forma fácilmente comprensible y visual, la información imprescindible sobre cada producto y lo haga en un mismo formato homogéneo y mediante un **sistema de representación gráfico común**.

Con carácter previo a su comercialización, **deberán clasificarse los productos por riesgo, advirtiendo sobre su liquidez y complejidad**.

ÁMBITO DE APLICACIÓN:

Seguros de vida con finalidad de ahorro, incluidos los planes de previsión asegurados (con exclusión de los productos financieros que regula el Reglamento PRIIPS).

INDICADOR DE RIESGO



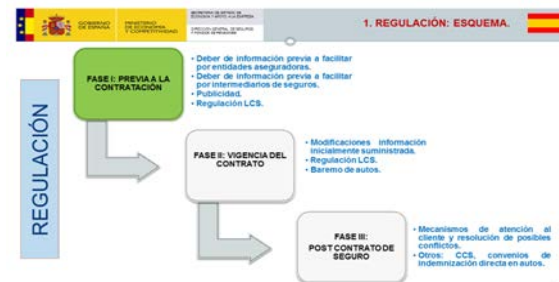
INDICADOR DE LIQUIDEZ



INDICADOR DE COMPLEJIDAD



LCS 50/1980, DE 8 DE OCTUBRE, DE CONTRATO DE SEGURO



NORMA TUITIVA DE LOS DERECHOS DE LOS ASEGURADOS



- Las distintas modalidades del contrato de seguro, en defecto de Ley que les sea aplicable, se regirán por la presente Ley, cuyos preceptos tienen carácter imperativo, a no ser que en ellos se disponga otra cosa. **No obstante, se entenderán válidas las cláusulas contractuales que sean más beneficiosas para el asegurado.**

- Las condiciones generales, **que en ningún caso podrán tener carácter lesivo para los asegurados**, habrán de incluirse por el asegurador en la proposición de seguro si la hubiere y necesariamente en la póliza de contrato o en un documento complementario, que se suscribirá por el asegurado y al que se entregará copia del mismo. Las condiciones generales y particulares se redactarán de forma clara y precisa. **Se destacarán de modo especial las cláusulas limitativas de los derechos de los asegurados, que deberán ser específicamente aceptadas por escrito.**

MODIFICACIONES

(entrada en vigor 1 enero 2016)



- Regulación seguro de decesos.**

- Regulación seguro de dependencia.**



LCS 50/1980, DE 8 DE OCTUBRE, DE CONTRATO DE SEGURO

• PLAZOS DE OPOSICIÓN Y DEBER DE INFORMACIÓN:

- Las partes pueden oponerse a la prórroga del contrato mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de, al menos, **un mes de anticipación a la conclusión del período del seguro en curso cuando quien se oponga a la prórroga sea el tomador**, y de dos meses cuando sea el asegurador.
- El asegurador deberá comunicar al tomador, al menos con dos meses de antelación a la conclusión del período en curso, cualquier modificación del contrato de seguro.
- Las condiciones y plazos de la oposición a la prórroga de cada parte, o su inoponibilidad, deberán destacarse en la póliza.

• SEGUROS DE SALUD:

- En los seguros de personas **el tomador o el asegurado no tienen obligación de comunicar la variación de las circunstancias relativas al estado de salud del asegurado, que en ningún caso se considerarán agravación del riesgo.**

• ELECCIÓN DE LIBRE PRESTADOR DE SERVICIOS:

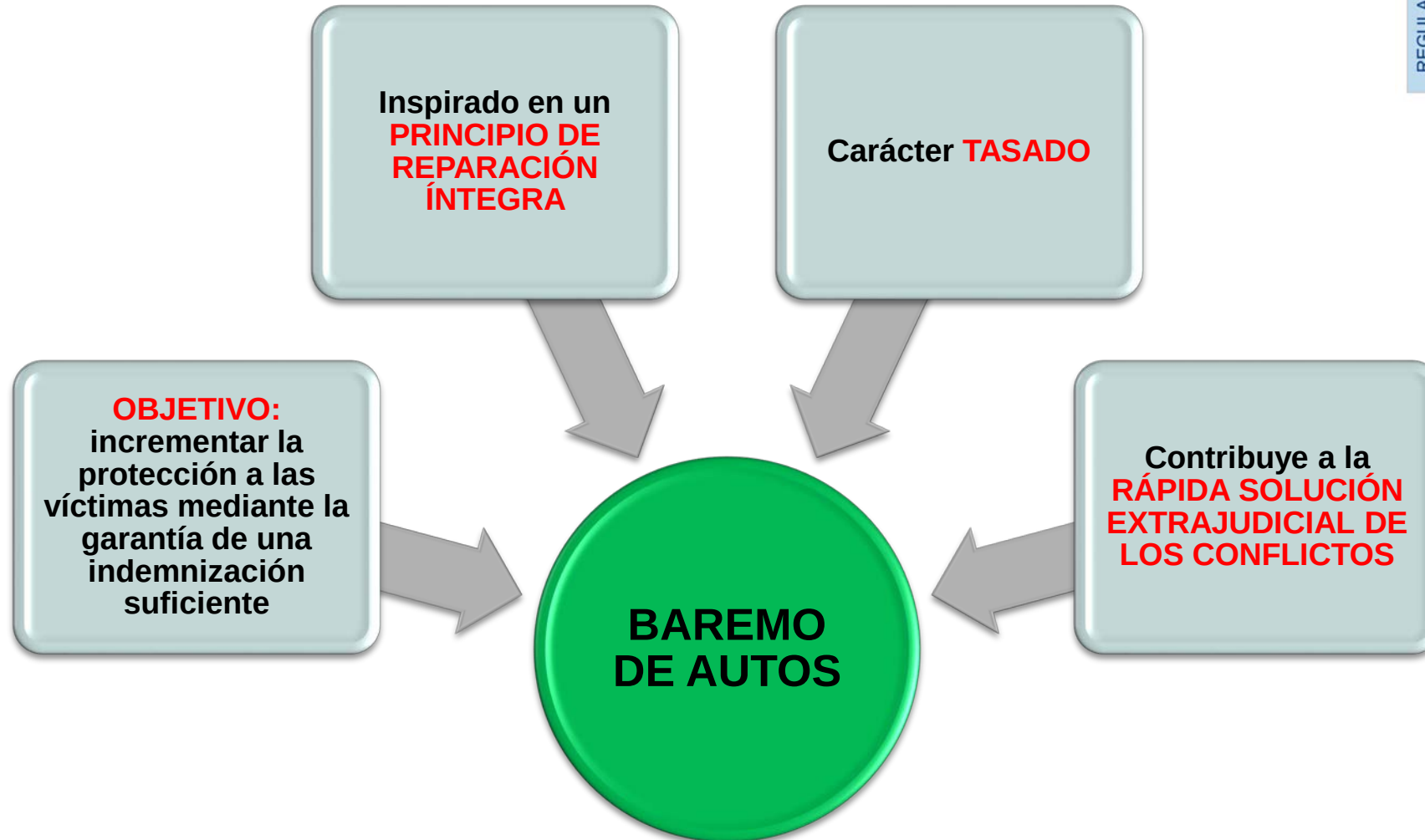
- En los seguros de asistencia sanitaria, dependencia y de decesos, las entidades aseguradoras garantizarán a los asegurados la libertad de elección del prestador del servicio, dentro de los límites y condiciones establecidos en el contrato. En estos casos **la entidad aseguradora deberá poner a disposición del asegurado, de forma fácilmente accesible, una relación de prestadores de servicios que garantice una efectiva libertad de elección**, salvo en aquellos contratos en los que expresamente se prevea un único prestador.

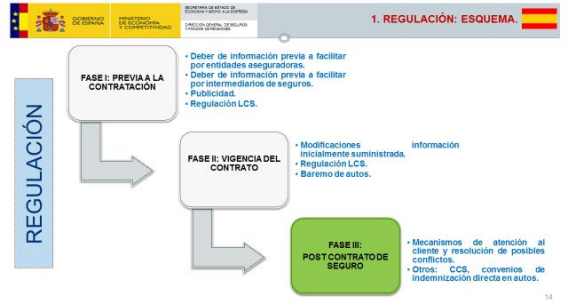
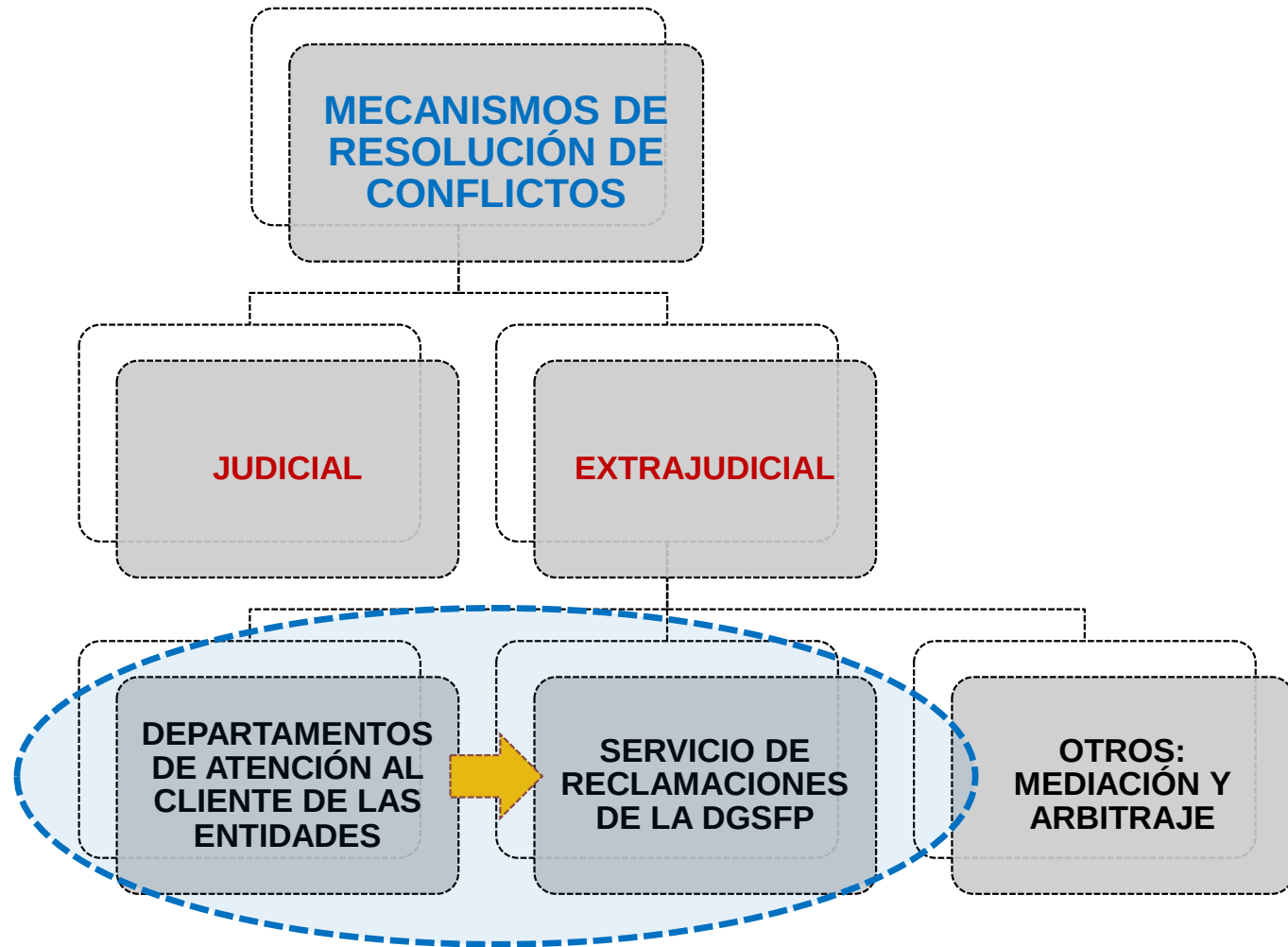


MODIFICACIONES

(entrada en vigor
1 enero 2016)

Sistema para la valoración de los daños y perjuicios causados a las personas en accidentes de circulación. (Ley 35/2015, de 22 de septiembre)





3.2. Y 3.3. REGULACIÓN: OTROS (CONVENIOS DE INDEMNIZACIÓN EN AUTOS Y CCS).



3.2. CONVENIOS DE INDEMNIZACIÓN EN AUTOS:

- Para agilizar las indemnizaciones en el ámbito de los daños originados con ocasión del uso y circulación de vehículos de motor, **la entidad aseguradora deberá adherirse a los convenios de indemnización directa entre entidades aseguradoras para la liquidación de siniestros de daños materiales. (D.F. 9ª LOSSEAR)**

3.3. CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS:

- Previo acuerdo de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, el Consorcio podrá llevar a cabo **ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN** a los acreedores por contrato de seguro en relación con los procesos de liquidación de una entidad aseguradora domiciliada en otro Estado miembro de la Unión Europea en lo que afecte exclusivamente a los contratos de seguro que dicha entidad hubiera celebrado en España en régimen de derecho de establecimiento o en libre prestación de servicios. **(D.F. 8ª LOSSEAR)**
- El Consorcio podrá suscribir convenios con los órganos administrativos o judiciales a los que, con arreglo a la normativa del Estado miembro de origen, se hubiese encomendado la liquidación de la entidad, con la finalidad de **facilitar a los acreedores por contrato de seguro residentes en España la presentación y tramitación de sus reclamaciones ante los órganos de liquidación. (D.F. 8ª LOSSEAR)**





GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y COMPETITIVIDAD

SECRETARÍA DE ESTADO DE
ECONOMÍA Y APOYO A LA EMPRESA

DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS
Y FONDOS DE PENSIONES

B. SUPERVISIÓN: ESQUEMA.



SUPERVISIÓN

MECANISMOS DE PREVENCIÓN

- **Solvencia II:**
 - Sistema de gobierno.
 - Reporting
- **Publicidad.**

MECANISMOS DE ACTUACIÓN

- **Área de Control de Prácticas de mercado:** Actuaciones realizadas.
- **'Mystery shopping'**

FUNCIONES FUNDAMENTALES:



POSIBILIDAD DE EXTERNALIZACIÓN



1.1. SUPERVISIÓN: SISTEMA DE GOBIERNO.



REQUISITOS GENERALES

Estructura transparente y apropiada

Separación de funciones

Sistema eficaz de transmisión

Proporcional

Políticas escritas

Revisión anual

Planes de emergencia



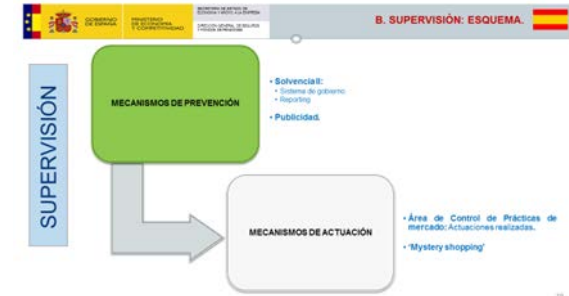
REQUISITOS DE LAS PERSONAS CON DIRECCIÓN EFECTIVA Y FUNCIONES FUNDAMENTALES

Aptitud

Honorabilidad

Obligación de notificar cambios aportando la información necesaria para su evaluación

PUBLICACIÓN DEL INFORME SOBRE LA SITUACIÓN FINANCIERA Y DE SOLVENCIA



Obligación de las entidades aseguradoras

Con periodicidad anual

Aprobado por el órgano de administración

Información actualizada

Contenido

- Descripción de actividad y resultados
- Descripción sistema de gobierno
- Descripción de los mecanismos de gestión de riesgos
- Descripción métodos valoración
- Descripción estructura de capital
- Descripción, en su caso, de medidas de ajuste por casamiento o ajuste por volatilidad

El supervisor podrá dictar **CIRCULARES** que aprueben normas especiales en materia de publicidad.

El supervisor podrá ejercer acciones encaminadas a la **CESACIÓN O RECTIFICACIÓN** de publicidad que resulte contraria a la normativa en vigor.

El supervisor podrá, en su caso, aplicar **SANCIONES**.





PRINCIPALES ACTUACIONES REALIZADAS

- Control de la transparencia en la comercialización de los seguros de protección de tarjetas y seguros de robos de móviles.
- Estudio de campañas publicitarias.
- Supervisión de la comercialización a través del canal bancario.
- Control de productos unit-link.
- Análisis de la problemática derivada de la relación entidad aseguradora – proveedores de servicios.
- Estudios de mercado.



MYSTERY SHOPPING



La supervisión de prácticas de mercado podrá iniciarse **sin previa notificación ni identificación de los funcionarios actuantes**, asumiendo éstos la condición de meros usuarios o interesados en los productos o servicios ofrecidos, con la finalidad de conocer así lo más fielmente posible las condiciones reales de dichas prácticas lo que se hará constar en el correspondiente informe.

(Artículo 124.4 LOSSEAR. Entrada en vigor 1 enero 2016)



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y COMPETITIVIDAD

SECRETARÍA DE ESTADO DE
ECONOMÍA Y APOYO A LA EMPRESA

DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS
Y FONDOS DE PENSIONES

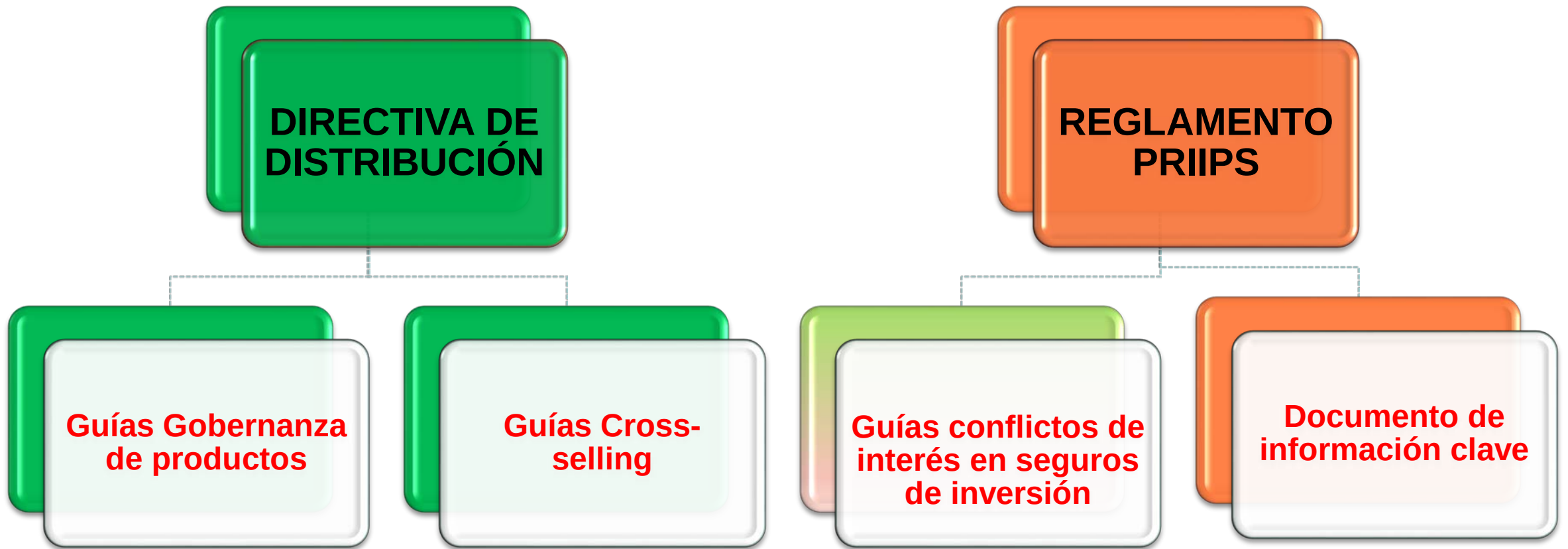
ESQUEMA DE LA PRESENTACIÓN.

**ENFOQUE A
NIVEL NACIONAL**



**ENFOQUE A
NIVEL EUROPEO**







DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO SOBRE LA DISTRIBUCIÓN DE SEGUROS.

PRINCIPALES TEMAS

ÁMBITO DE APLICACIÓN: LEVEL PLAYING FIELD

COMPARADORES WEB

VENTA CRUZADA (CROSS-SELLING)

CONFLICTOS DE INTERÉS

ASESORAMIENTO

GOBERNANZA DE PRODUCTOS



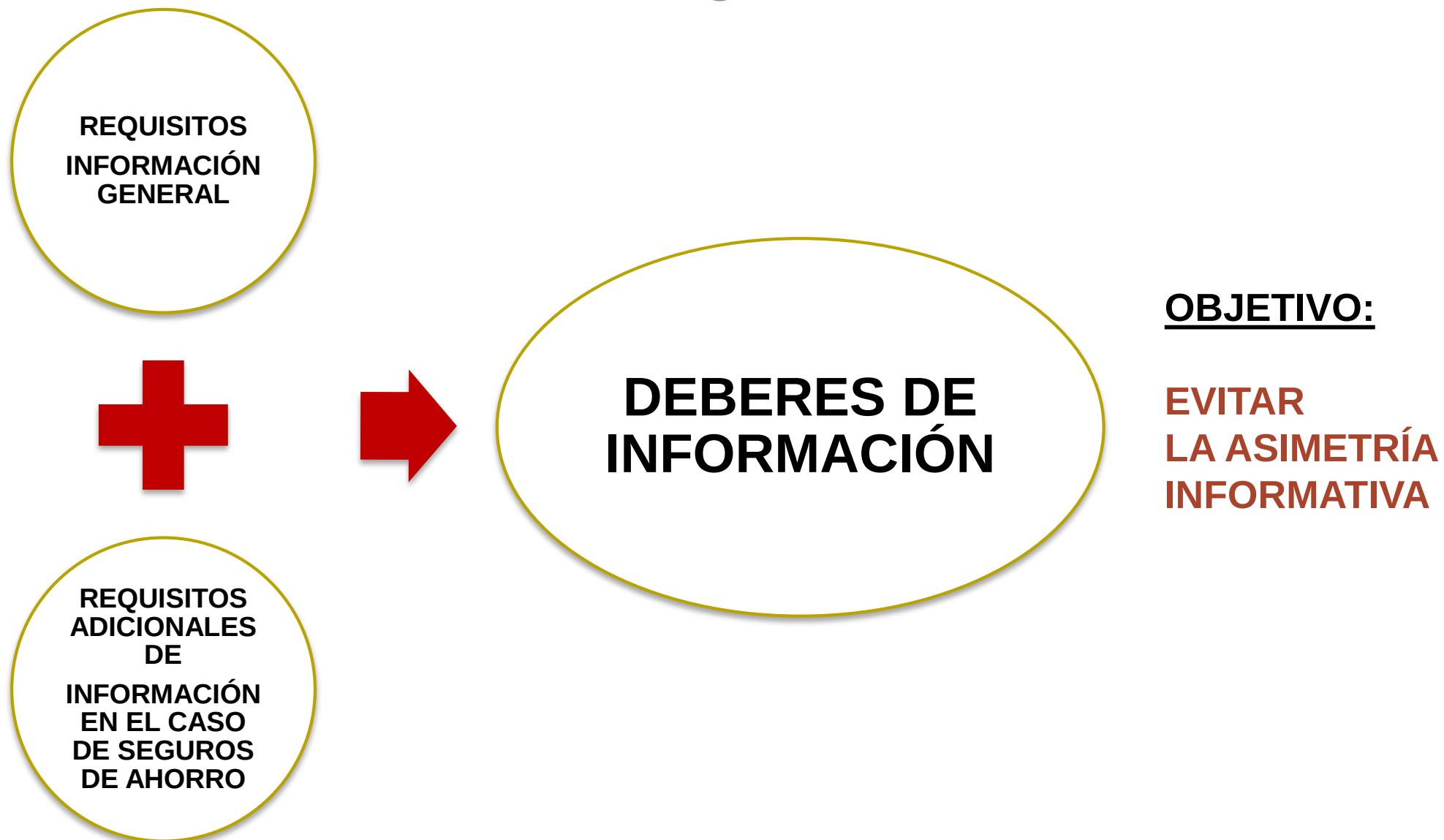
GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y COMPETITIVIDAD

SECRETARÍA DE ESTADO DE
ECONOMÍA Y APOYO A LA EMPRESA

DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS
Y FONDOS DE PENSIONES

1. IDD. DIRECTIVA DE DISTRIBUCIÓN: DEBERES DE INFORMACIÓN. (2 de 4)





Clases de venta

Venta informada

Venta asesorada
(recomendación
personalizada)

Venta en ejecución

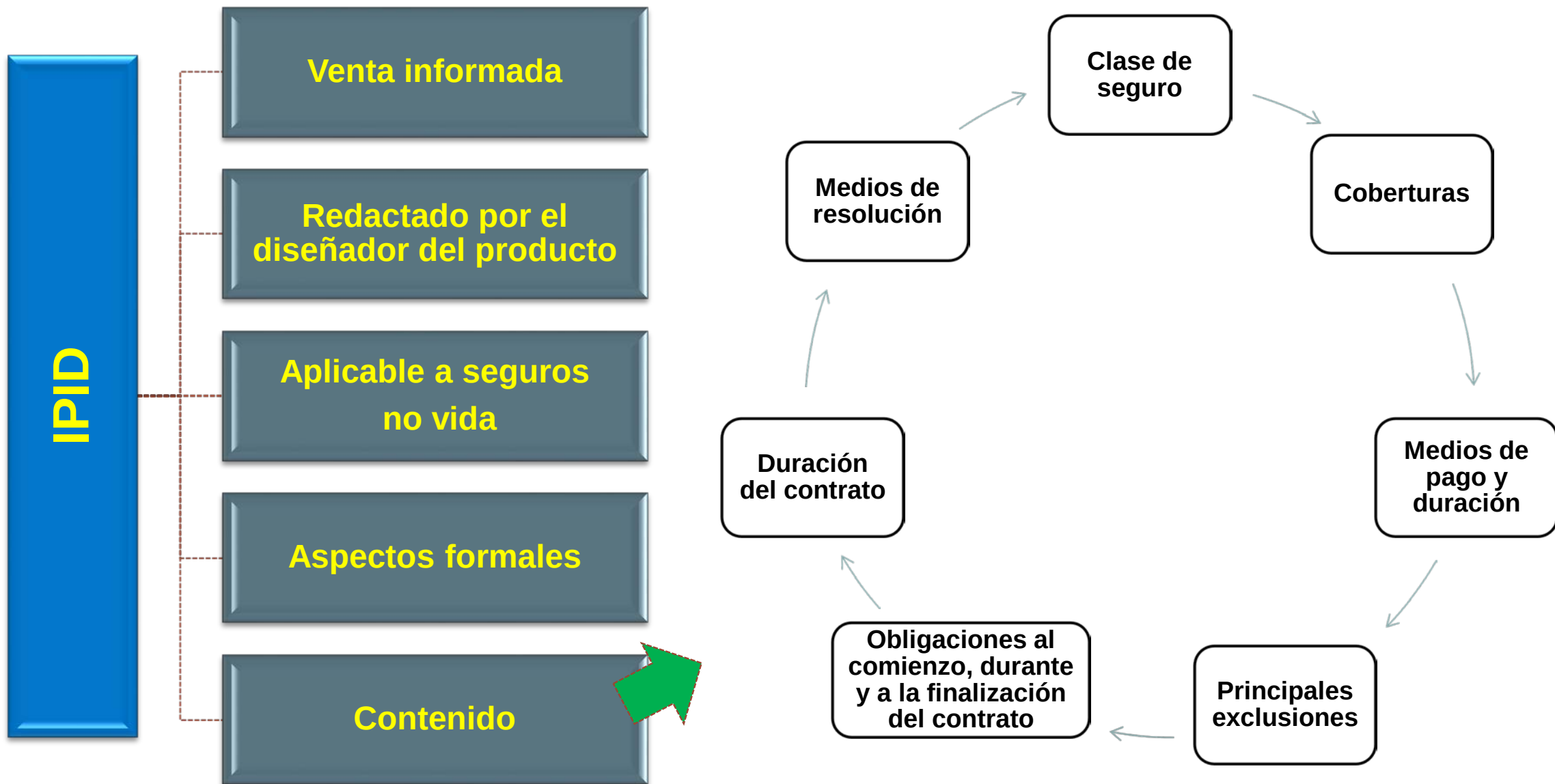
TEST DE CONVENIENCIA: las empresas, cuando distribuyan seguros de inversión sin asesoramiento, pedirán al cliente o posible cliente que facilite información sobre sus **conocimientos y experiencia** en el ámbito de inversión correspondiente al tipo concreto de producto o servicio ofrecido o solicitado, de modo que la empresa pueda evaluar si el producto de inversión previsto es conveniente para el cliente.

TEST DE IDONEIDAD (SUITABILITY TEST): las empresas obtendrán la información necesaria sobre los **conocimientos y experiencia** del cliente o posible cliente en el ámbito de inversión correspondiente al tipo concreto de producto o servicio, su **situación financiera**, incluida su capacidad para soportar pérdidas, y **sus objetivos de inversión incluida su tolerancia al riesgo**, con el fin de que el distribuidor pueda recomendarle el producto que sea idóneo para él y que, en particular, mejor se ajuste a su nivel de tolerancia al riesgo y su capacidad para soportar pérdidas.

Cuando el distribuidor haya informado al cliente de que efectuará una evaluación periódica de idoneidad, el informe periódico deberá contener un **estado actualizado** de cómo la inversión se ajusta a las preferencias, objetivos y otras características del cliente.

NO EXIGE REALIZAR TESTS

1. IDD. DIRECTIVA DE DISTRIBUCIÓN: DOCUMENTO DE INFORMACIÓN PREVIA (IPID). (4 de 4)



OBJETIVO

- Mejorar la información que las ENTIDADES y DISTRIBUIDORES ofrecen a los consumidores (INVERSORES MINORISTAS) a la hora de tomar sus decisiones de inversión.
- Regulación del documento a entregar con carácter previo a la contratación (KID: 'KEY INFORMATION DOCUMENT')

TEMAS

ÁMBITO

- PRODUCTO DE INVERSIÓN MINORISTA EMPAQUETADO: productos cuyo valor esté sujeto a fluctuaciones en función de los valores o índices de referencia.
- PRODUCTO DE INVERSIÓN BASADO EN SEGUROS: producto de seguro que ofrece un valor de vencimiento o de rescate que está expuesto en todo o en parte, directa o indirectamente, a las fluctuaciones del mercado.
 - Incluye SEGUROS VIDA-AHORRO, INCLUIDOS UNIT-LINKED
 - Se excluyen seguros vida-riesgo (fallecimiento o invalidez) y seguros no vida.
 - Se excluyen planes de pensiones.

KID: REQUISITOS FORMALES

(información precontractual)





DOCUMENTO DE INFORMACIÓN ESENCIAL

KID: CONTENIDO (información precontractual)

a) NOMBRE DEL PRODUCTO, DATOS DE FABRICANTE Y SUPERVISOR Y FECHA

b) ADVERTENCIA: Producto no sencillo y que puede ser difícil de entender

c) ¿EN QUÉ CONSISTE ESTE PRODUCTO?

- Tipo de producto
- Objetivos y medios para alcanzarlos
- Inversor minorista al que se dirige
- Detalles prestaciones de seguros
- Indicar si el diseñador del producto prioriza el componente de responsabilidad social y buen gobierno y, en su caso resultados y medios de alcanzarlos
- Plazo o vencimiento
- Posibles escenarios

d) ¿QUÉ RIESGOS CORRO Y QUÉ BENEFICIO PUEDO OBTENER?

- Indicador sintético de riesgo
- Máxima pérdida posible de capital
- Escenarios de rentabilidad
- Información fiscal: la legislación tributaria puede influir en rendimientos

e) ¿QUÉ SUCEDE SI EL FABRICANTE NO PUEDE ABONAR LOS RENDIMIENTOS?

f) ¿CUÁLES SON LOS COSTES?

- Información costes de distribución
- Indicador resumido de costes

g) ¿POR CUÁNTO TIEMPO DEBO MANTENER LA INVERSIÓN Y PUEDO RETIRAR DINERO ANTES DE TIEMPO?

h) ¿CÓMO PRESENTO UNA RECLAMACIÓN?

i) OTROS DATOS DE INTERÉS



“Este documento le proporciona información fundamental que debe conocer sobre este producto de inversión. No se trata de material comercial. Es una información exigida por ley para ayudarle a comprender la naturaleza, los riesgos, los costes y los beneficios y pérdidas potenciales de este producto y para ayudarle a compararlo con otros productos.”

Sobre lo que está señalado en verde, EIOPA está trabajando en una norma técnica para facilitar el indicador de riesgo.



PRINCIPALES ACTUACIONES REALIZADAS POR EIOPA



3. NORMAS TÉCNICAS

- Conflictos de interés
- Gobernanza de productos
- Venta cruzada
- Contenido del documento de información fundamental

4. ESTUDIOS DE MERCADO

- Comercialización de seguros por internet
- Comparadores web
- Comercialización de seguros de teléfonos móviles
- Tendencias del consumidor
- Seguros de protección de pagos



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y COMPETITIVIDAD

SECRETARÍA DE ESTADO DE
ECONOMÍA Y APOYO A LA
EMPRESA

DIRECCIÓN GENERAL DE
SEGUROS Y FONDOS DE
PENSIONES



Muchas gracias