

La AESPJ advierte a las entidades aseguradoras y los bancos que deben abordar las cuestiones relacionadas con retribuciones elevadas y conflictos de intereses derivados de la venta de seguros de protección crediticia, de lo contrario, podrían ser objeto de medidas de supervisión.

La Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (AESPJ) advierte a las entidades aseguradoras y a los bancos (que actúan como distribuidores de seguros)¹ que deben velar por que estos productos ofrezcan valor razonable a los consumidores mediante:

- ▶ la adopción de medidas para hacer frente a los problemas relacionados con remuneraciones elevadas abonadas por los productores de seguros a los distribuidores de seguros por la venta de productos de seguros de protección crediticia (SPP)², y
- ▶ la evasión de conflictos de intereses perjudiciales en el contexto de los modelos de negocio de bancaseguro³.

Esta advertencia se formula de conformidad con el artículo 9, apartado 3, del Reglamento (UE) n.º 1094/2010⁴.

Conclusiones de la AESPJ

La reciente revisión temática sobre bancaseguro⁵ realizada por la AESPJ ha puesto de manifiesto serias dudas, en particular en relación con las elevadas comisiones y los conflictos de intereses entre productores, distribuidores y consumidores, que dan lugar a productos que ofrecen un valor poco razonable y a una capacidad de elección limitada para los consumidores, en el contexto de los modelos de negocio de bancaseguro. Las principales conclusiones revelan que:

- ▶ Una parte significativa de la prima bruta suscrita (PBS) pagada por los consumidores financia la remuneración de los bancos, mientras que los pagos de reclamaciones a los consumidores se sitúan, por término medio, por debajo del 30 % de la PBS.

¹ La advertencia se dirige a los bancos registrados como intermediarios de seguros en virtud del artículo 2, puntos 1 y 3, de la [Directiva \(UE\) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de enero de 2016, sobre la distribución de seguros \(DDS\)](#). **N.B. Por lo tanto, cualquier referencia a «bancos» en este documento debe interpretarse como una referencia a los bancos que están registrados como intermediarios de seguros en virtud de la DDS.**

² La advertencia atañe a los tres productos SPP objeto de la revisión temática: SPP de hipotecas, SPP de créditos al consumo y SPP de tarjetas de crédito.

³ El término «modelo de negocio de bancaseguro» se refiere a la naturaleza de la relación entre una entidad aseguradora que produce productos SPP y un banco que ofrece un canal de distribución de dichos productos SPP en nombre de la entidad aseguradora.

⁴ [Reglamento \(UE\) n.º 1094/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, por el que se crea una Autoridad Europea de Supervisión \(Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación\)](#).

⁵ Un total de 174 entidades aseguradoras y 145 bancos han participado en la revisión temática.

- ▶ La AESPJ determinó que, en el periodo comprendido entre 2018 y 2020, las comisiones abonadas a los bancos oscilaron:
 - entre el 30 % y el 70 % de la PBS para más de la mitad de las pólizas de SPP de hipotecas;
 - entre el 40 % y el 80 % de la PBS para más de dos tercios de las pólizas de SPP de créditos al consumo; y
 - entre el 40 % y el 90 % de la PBS para la mayoría de las pólizas de SPP de tarjetas de crédito.
- ▶ La mayoría de los bancos (74 %) no disponía de un modelo de asignación de costes para la venta de productos SPP. A falta de estos datos, las elevadas comisiones no pueden justificarse por el nivel de costes soportados por los bancos que distribuyen estas pólizas, teniendo en cuenta además que los productos SPP no suelen ser pólizas a medida, lo que genera un cargo injustificado para los consumidores y prácticas de tarifas desleales.
- ▶ Estas comisiones tan elevadas pueden dar lugar a conflictos de intereses importantes y perjudiciales y a la aplicación de malas prácticas comerciales para maximizar los beneficios (por ejemplo, técnicas de venta agresivas, ventas abusivas, etc.). La revisión temática también puso de manifiesto que las entidades aseguradoras que forman parte de una alianza estratégica o de la misma sociedad financiera de cartera que los bancos⁶, que representan el 63 % de las entidades aseguradoras, pagan comisiones más altas a dichos bancos que cuando existen acuerdos de distribución no exclusiva. Esto indica que las elevadas comisiones son el resultado de los modelos de negocio de bancaseguro existentes, que requieren medidas sólidas de gobernanza (incluidos sistemas de control) para reducir adecuadamente los conflictos de intereses entre productores, distribuidores y consumidores, y evitar que den lugar a una mala conducta empresarial y a un perjuicio para los consumidores.
- ▶ Además, el 34 % de los bancos han impuesto a sus empleados planes de incentivos por la venta de productos SPP que, dadas las elevadas comisiones, suscitan más preocupaciones significativas en relación con el cumplimiento del artículo 17, apartado 3, de la Directiva sobre distribución de seguros⁷.
- ▶ La mayoría de los bancos (83 %) venden el producto SPP vinculado al producto de crédito, lo que significa que los consumidores solo pueden comprar el producto SPP si adquieren el producto de

⁶ Por sociedad financiera de cartera nos referimos a sociedad financiera mixta de cartera en el sentido del artículo 212, apartado 1, letra h), de la Directiva 2009/138/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009, sobre el seguro de vida, el acceso a la actividad de seguro y de reaseguro y su ejercicio.

⁷ «Los Estados miembros garantizarán que los distribuidores de seguros no sean remunerados ni evalúen el rendimiento de sus empleados de un modo que entre en conflicto con su obligación de actuar en el mejor interés de sus clientes. En particular, un distribuidor de seguros no establecerá ningún sistema de remuneración, de objetivos de ventas o de otra índole que pueda constituir un incentivo para que este o sus empleados recomienden un determinado producto de seguro a un cliente si el distribuidor de seguros puede ofrecer un producto diferente que se ajuste mejor a las necesidades del cliente».

crédito principal del mismo banco. Esta práctica limita la capacidad de búsqueda de los consumidores y puede reforzar los riesgos de las técnicas de venta abusiva y de venta agresiva.

- ▶ Asimismo, determinados productos SPP se venden con una prima única⁸ (el 32 % de los SPP de hipotecas, el 51 % de los SPP de crédito al consumo y el 18 % de los SPP de tarjetas de crédito), lo que plantea problemas adicionales de resolución anticipada, cambio o cancelación de la póliza de SPP. Algunos bancos ofrecen la posibilidad de pagar la prima con un préstamo que genera costes de intereses adicionales para los consumidores y conflictos de intereses, dado que los bancos pueden tener el incentivo de ofrecer esta opción para generar ingresos por comisiones e intereses.

La AESPJ considera que tales prácticas suscitan enormes preocupaciones respecto a la adecuada aplicación de los principios reguladores fundamentales establecidos en la DDS, y pueden resultar muy perjudiciales para los consumidores.

Expectativas de la AESPJ

La AESPJ espera que las entidades aseguradoras y los bancos sitúen los intereses de los clientes en el centro de su modelo de negocio⁹ y adopten las medidas oportunas para evitar que se produzcan nuevos perjuicios para los consumidores.

La AESPJ espera que todas las entidades aseguradoras y los bancos (que actúan como distribuidores de seguros) cumplan plenamente la DDS, en particular por lo que respecta a los requisitos de control y gobernanza de los productos (CGP). Cuando se haya producido un perjuicio al consumidor, todas las entidades aseguradoras y los bancos afectados¹⁰ deben adoptar medidas correctivas adecuadas para mejorar los resultados para el consumidor y «para paliar la situación y evitar que el hecho perjudicial se repita», de conformidad con el artículo 7, apartado 3¹¹, del Reglamento Delegado (UE) 2017/2358 de la Comisión (en lo sucesivo, «Reglamento Delegado CGP»)¹².

La AESPJ considera que deben adoptarse medidas en los siguientes ámbitos:

⁸ Las pólizas de prima única constan de un único pago por adelantado que cubre el coste total de la póliza de seguro durante toda la vigencia de esta. Los consumidores tendrían que pagar la prima total en una cantidad única al inicio del contrato.

⁹ Además, las entidades aseguradoras y los bancos deberán cumplir en particular la Directiva 2005/29/CE sobre las prácticas comerciales desleales.

¹⁰ La mayoría de las entidades aseguradoras (64 %) de la muestra han producido, comercializado o adaptado significativamente sus productos SPP a partir del 1 de octubre de 2018, lo que significa que estos productos entran dentro del ámbito de aplicación del Reglamento Delegado CGP.

¹¹ [Artículo 7, apartado 3, del Reglamento Delegado \(UE\) 2017/2358 de la Comisión.](#)

¹² Reglamento Delegado (UE) 2017/2358 de la Comisión, de 21 de septiembre de 2017, por el que se completa la Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a los requisitos de control y gobernanza de los productos aplicables a las empresas de seguros y los distribuidores de seguros.

1. Producción de productos SSP

- ▶ Los productores de productos SSP deben asegurarse de que sus productos estén diseñados para satisfacer las necesidades del mercado objetivo identificado¹³, lo que significa ofrecer un valor razonable y garantizar la equidad en las prácticas de fijación de precios. Para ello, su proceso de aprobación de productos debe diseñarse de forma proporcional a la complejidad y a los riesgos relacionados con el modelo de negocio de bancaseguro pertinente, el producto SPP y el mercado objetivo. En particular, las entidades aseguradoras y los bancos deben:
 - Evaluar si el banco es un coproductor *de facto* de la póliza SPP y cumple los requisitos del Reglamento CGP. Esta evaluación es especialmente importante por lo que se refiere a los contratos colectivos en los que el banco es tanto el tomador del seguro como el distribuidor y, probablemente, también el coproductor *de facto*. En algunos casos, también pueden ser pertinentes disposiciones nacionales como el derecho de contrato de seguro.
 - Garantizar que el sistema CGP y los controles sean adecuados para evitar la influencia indebida del banco en el diseño del producto, a menos que el banco sea designado formalmente como coproductor y para garantizar una adecuada gestión de los conflictos de intereses¹⁴.
- ▶ Los productores también deben asegurarse de que la prueba del producto evalúe si el producto ofrece valor al mercado objetivo, incluso equilibrando los beneficios para el productor y el distribuidor con los del mercado objetivo¹⁵. Esto también debe incluir una evaluación de si todos los costes son proporcionales a los gastos soportados por el productor y por el distribuidor y a los beneficios, con especial atención a la suficiencia de la cobertura ofrecida, y a los servicios ofrecidos al mercado objetivo, es decir, que ningún coste debe ser indebido.
- ▶ Los productores deben utilizar los datos disponibles (como las quejas, las reclamaciones denegadas, etc.) y realizar análisis pertinentes para garantizar un control adecuado del producto, incluso si el producto ofrece valor al mercado objetivo. En caso contrario, deben adoptar las medidas oportunas para paliar la situación, como mejorar el diseño de los productos, reducir las comisiones, etc., y evitar que el hecho perjudicial se repita, entre otras cosas informando a los bancos y clientes afectados¹⁶.
- ▶ Además, los productores deben vigilar que los bancos que actúan como intermediarios de seguros —incluso cuando el banco tiene una función de control dentro de la asociación o una sociedad financiera de cartera— actúen de acuerdo con los objetivos de su proceso de aprobación del

¹³ Artículo 25, apartado 1, de la DDS y artículo 5, apartado 3, y artículo 6 del Reglamento Delegado CGP.

¹⁴ Artículo 4, apartado 3, letra b), del Reglamento Delegado CGP.

¹⁵ Artículos 4 y 6 del Reglamento Delegado CGP.

¹⁶ Artículo 7, apartado 3, del Reglamento Delegado CGP.

producto¹⁷ y que los planes de ventas, en particular los planes de incentivos de los empleados, implantados en el banco no perjudiquen a los consumidores.

2. Mecanismos de distribución de SPP

- ▶ Se espera que las entidades aseguradoras y los bancos evalúen y revisen sus mecanismos de distribución y remuneración para garantizar que actúen siempre con honestidad, equidad y profesionalidad, en beneficio de los intereses de sus clientes¹⁸. En particular, deben evaluar si el nivel de comisiones está justificado por los costes soportados para suministrar estos productos y por un beneficio ofrecido al mercado objetivo.
- ▶ La AESPJ espera que las entidades aseguradoras y los bancos aborden los aspectos relacionados con las comisiones injustificadas y desproporcionadas por la venta de productos SPP.
- ▶ Dados los posibles conflictos de intereses en los modelos de negocio de bancaseguro, la AESPJ espera que los mecanismos de distribución de productos tengan en cuenta el nivel de complejidad y los riesgos relacionados con los productos, así como la naturaleza, escala y complejidad de la actividad del distribuidor (banco)¹⁹. La AESPJ espera asimismo que los productores se aseguren, en el marco de su estrategia de distribución de productos SPP, de determinar el canal de distribución más apropiado, en lugar de recurrir a las asociaciones existentes o a empresas pertenecientes a la misma sociedad financiera de cartera, y de determinar asimismo posibles conflictos de intereses y aplicar medidas paliativas, según proceda.

Pasos siguientes

De cara al futuro, las entidades aseguradoras y los bancos pueden esperar que la AESPJ y las autoridades competentes den prioridad a la vigilancia del mercado de SPP. Si las entidades aseguradoras y los bancos no cumplen los requisitos establecidos en la DDS y en el Reglamento Delegado CGP, pueden esperar que las autoridades competentes ejerzan sus facultades de supervisión —teniendo en cuenta el principio de proporcionalidad—, en particular inspecciones in situ y otras facultades de investigación. En caso de incumplimiento y dependiendo de la gravedad del mismo, las entidades aseguradoras y los bancos pueden esperar que se impongan las sanciones apropiadas o que se adopten medidas administrativas, tales como:

- ▶ de conformidad con el artículo 33, apartado 2, letra b), de la DDS, exigir al banco que ponga fin a su conducta y deje de repetirla, incluso poner fin a la comercialización de productos para los que no pueda demostrar con pruebas suficientes y adecuadas que las altas comisiones están avaladas

¹⁷ Artículo 8, apartados 4 y 5, del Reglamento Delegado CGP.

¹⁸ Artículo 17 y artículo 20, apartado 1, de la DDS.

¹⁹ Artículo 10, apartado 1, del Reglamento Delegado CGP.

EIOPA(2022)0037187

USO HABITUAL DE LA AESPJ

por un proceso de fijación de precios justo, es decir, productos comercializados en incumplimiento del artículo 6 del Reglamento Delegado CGP;

- ▶ de conformidad con el artículo 33, apartado 2, letra c), de la DDS, la cancelación de su inscripción en el registro bancario nacional como intermediario de seguros.

Las entidades aseguradoras y los bancos también pueden esperar que:

- ▶ La AESPJ realizará un seguimiento de la aplicación de la presente advertencia por parte de entidades aseguradoras y los bancos, en particular de las medidas adoptadas por las autoridades competentes para abordar los aspectos identificadas en la revisión temática en sus mercados.
- ▶ Las autoridades competentes podrán cooperar con la competencia, las autoridades de protección de los consumidores y otras autoridades pertinentes en sus respectivas jurisdicciones, en virtud de las prácticas comerciales desleales y las cuestiones de protección de los consumidores puestas de manifiesto en la revisión temática.