



NOTA DE SUPERVISIÓN EN RELACIÓN CON LOS CONTRATOS DE SEGUROS DE PROTECCIÓN CREDITICIA DIRIGIDA A LAS ENTIDADES ASEGURADORAS Y SUS DISTRIBUIDORES

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Esta nota se dirige a las entidades aseguradoras y a sus distribuidores y se emite tras la revisión realizada por este supervisor sobre las prácticas observadas en el mercado español en relación con la comercialización de seguros de protección de pagos vinculados a operaciones de crédito por parte de entidades aseguradoras y operadores de banca-seguros. Dicha revisión se enmarca en la respuesta sectorial a la advertencia (“Warning”) publicada por EIOPA mediante la cual se alertaba sobre el riesgo de que determinadas estructuras de comisiones y relaciones entre productores, distribuidores y consumidores generasen conflictos de interés, afectando negativamente al valor ofrecido al cliente y limitando su capacidad de elección en el contexto de modelos de negocio banco-aseguradores.

1.2 Esta nota establece las expectativas supervisoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (en adelante, DGSFP) en relación con los procesos de control y gobernanza y la distribución de los productos aseguradores de protección crediticia. Su finalidad es reforzar las buenas prácticas en el diseño, comercialización y supervisión interna de estos productos, velando por su adecuada alineación con las necesidades e intereses de los clientes.

1.3 A efectos de esta nota, se consideran contratos de seguro de protección crediticia aquellos que cubren el riesgo de impago del deudor respecto a un préstamo hipotecario, crédito al consumo o tarjeta de crédito, como consecuencia de fallecimiento, incapacidad temporal o permanente, desempleo u otros eventos que afecten a su capacidad de pago. En concreto los regulados en la Ley 5/2019, de contratos de crédito inmobiliario y en la Ley 16/2011, de contratos de crédito al consumo.

1.4 Estos seguros tienen por objeto preservar la capacidad de pago del deudor y garantizar la continuidad en el cumplimiento de sus obligaciones crediticias ante la ocurrencia de circunstancias personales o económicas, contribuyendo así a la protección del consumidor y a la estabilidad del sistema financiero.

1.5 A través de esta nota la DGSFP comunica sus expectativas sobre la aplicación efectiva del deber de actuar con honestidad, equidad y profesionalidad en beneficio de los tomadores, asegurados y beneficiarios. Se espera, en particular, que las entidades y sus distribuidores adopten medidas que aseguren que las condiciones de los productos y las prácticas retributivas no supongan un perjuicio para los intereses económicos del cliente.



2. INFORMACIÓN EN FUNCIÓN DE LA TIPOLOGÍA DE CONTRATO

2.1 Las entidades aseguradoras y los operadores de banca-seguros u otros distribuidores deben proporcionar al cliente toda la información relevante de manera comprensible, suficiente y adaptada a su perfil.

2.2 En la configuración del producto, se deberá tener en consideración las necesidades y circunstancias personales del cliente a efectos de determinar el tipo de prima. Según la modalidad de prima existente en los seguros de protección crediticia, el cliente debe poder elegir la modalidad de pago de la prima que mejor se ajuste a sus necesidades y circunstancias personales, recibiendo para ello orientación clara y transparente sobre las características y consecuencias de cada alternativa.

2.3 En particular, en la comercialización de seguros de protección crediticia bajo la modalidad de prima única la expectativa supervisora es que las entidades aseguradoras y los operadores de banca-seguros u otros distribuidores pongan a disposición del cliente de forma trazable y comprobable antes de la contratación, al menos la siguiente información:

- La existencia o no de la posibilidad de contratar un seguro de protección de pagos anual renovable con coberturas equivalentes a las correspondientes al seguro ofertado en modalidad de prima única.
- La importancia de la adecuada elección del capital asegurado, debiendo indicarse expresamente si el producto permite optar entre un capital fijo durante toda o parte de la vida del contrato o un capital que se reduzca conforme se amortiza el principal del crédito.
- En caso de financiación de la prima única:
 - que dicha financiación supone un incremento del endeudamiento del cliente y, por lo tanto, de los intereses que deberá abonar en el futuro;
 - el cuadro de amortización de la prima financiada detallando el importe y la periodicidad de las cuotas, de forma que permita una comparación informada con otros productos de similares características a prima periódica.
- Que tanto en la documentación precontractual como contractual del seguro se explique con claridad el derecho de cancelación en caso de amortización total del préstamo, el derecho a la devolución de la prima no consumida en caso de amortización total o parcial del préstamo, así como el procedimiento para el ejercicio de dichos derechos, el importe o forma de cálculo de la prima no consumida y, en su caso, los intereses adicionales por la financiación de la prima y la liquidación a practicar y comunicar al tomador por tal motivo por la entidad aseguradora.



3. EXTINCIÓN DEL CONTRATO Y DEVOLUCIÓN DE PRIMA NO CONSUMIDA EN CASO DE AMORTIZACIÓN ANTICIPADA DE PRÉSTAMOS

3.1. La expectativa supervisora es que, ante la amortización anticipada, total o parcial, de un préstamo o crédito— ya sea inmobiliario o de consumo (incluyendo los disponibles por medio de tarjetas de crédito) —, los derechos de extinción del contrato de seguro y de devolución de la prima no consumida se comuniquen de forma clara y suficiente al prestatario, tanto en la documentación precontractual como contractual del préstamo y del seguro de protección de pagos. Esta información debería recoger de manera clara:

- Los procedimientos para la cancelación del contrato de seguro y la devolución de la prima no consumida.
- El importe de la prima no consumida o la fórmula utilizada para su determinación.

3.2. El proceso de devolución de la parte de la prima no consumida deberá activarse de manera proactiva y sin dilación por la entidad aseguradora o el distribuidor de seguros, atendiendo especialmente a las siguientes situaciones:

- Cuando la entidad prestamista figure como beneficiaria del seguro y pertenezca al mismo grupo banco-asegurador, o exista un vínculo societario relevante, corresponde a la aseguradora iniciar el proceso de extorno de la prima no consumida.
- Sin perjuicio de lo anterior, la entidad aseguradora deberá acordar con la entidad prestamista, dentro de las relaciones que correspondan respecto a la distribución del producto asegurador, que se comunique al prestatario, en el plazo más breve posible, su derecho a recibir la devolución de la prima no consumida.
- La devolución deberá ser automática tras la comunicación sobre la amortización anticipada, salvo que el tomador decida mantener la póliza modificando el beneficiario. En todo caso, el tomador ha de contar con la opción de contratar un seguro alternativo ajustado a sus necesidades.
- Si no fuera posible la comunicación al tomador o este no manifestase su voluntad en un plazo razonable (no superior a 15 días hábiles desde la comunicación o el primer intento de contacto), la devolución de la prima no consumida debe efectuarse automáticamente.

3.3. A estos efectos, la expectativa supervisora es que las entidades aseguradoras y sus distribuidores apliquen el automatismo en la devolución de la prima no consumida, asegurando la máxima protección de los derechos del consumidor y la transparencia en los procedimientos de cancelación y devolución.



4. REMUNERACIÓN DE LOS DISTRIBUIDORES DE SEGUROS DE PROTECCIÓN DE CRÉDITOS

4.1 La expectativa supervisora es que las políticas de remuneración aplicables a los distribuidores de seguros garanticen en todo momento la ausencia de conflictos de interés con la obligación de actuar en el mejor interés de los clientes. En particular, las estructuras retributivas variables vinculadas a la distribución de seguros de protección de créditos asociados a préstamos concedidos por entidades pertenecientes al mismo grupo banco-asegurador o con las que existan acuerdos societarios o vínculos estrechos, pueden generar incentivos contrapuestos que afecten a la idoneidad del producto ofrecido. En estos casos, las entidades deben establecer mecanismos de control y seguimiento suficientes para garantizar que las prácticas de comercialización no prioricen los objetivos comerciales sobre las necesidades del cliente.

4.2 Los incentivos o componentes variables de la remuneración de los empleados de los distribuidores de seguros vinculados al cumplimiento de objetivos de venta de productos de protección de créditos deben ser objeto de una supervisión reforzada por parte de las entidades aseguradoras, a fin de evitar sesgos de venta o la recomendación sistemática de productos del grupo en perjuicio de alternativas más adecuadas al perfil del cliente.

4.3 Cuando las entidades otorguen este tipo de remuneraciones variables en el contexto de operaciones dentro del mismo grupo banco-asegurador o con entidades con las que existan acuerdos o vínculos estrechos, deberán asegurar que el cliente recibe información transparente y suficiente que le permita tomar decisiones informadas. En particular, deberá comunicarse:

- La existencia de seguros con coberturas equivalentes ofrecidos por entidades sin vinculación con el grupo financiero.
- Que los seguros propuestos ofrecen coberturas conformes a las exigencias y necesidades equivalentes del cliente, en condiciones equiparables a las que podrían obtenerse con otras entidades.

5. LA ESTIMACIÓN DE LA PRIMA EN LOS SEGUROS DE PROTECCIÓN DE CRÉDITOS

5.1 La expectativa supervisora es que la tarificación de las primas de los seguros de protección de créditos refleje de forma adecuada el riesgo efectivamente cubierto y los costes efectivamente asumidos por las entidades aseguradoras. En consecuencia, las primas aplicadas deben derivarse de una metodología de tarificación técnica sustentada en criterios objetivos, consistentes y verificables.

5.2 Los distintos componentes de la prima comercial incluidos en las bases técnicas del seguro comprenden el riesgo cubierto en función de las características del cliente, las coberturas contratadas y las exclusiones aplicadas; así como los gastos de administración, los gastos de adquisición, la remuneración al mediador (comisiones), y, el margen de beneficio, en su caso. La expectativa supervisora es que la estructura de comisiones se fundamente en una relación trazable con los costes efectivos de la actividad de distribución, evitando planteamientos que



podieran vincularse a criterios de rentabilidad global del grupo financiero o a referencias generales de mercado.

5.3 Con el fin de promover una adecuada relación entre la prima y el valor ofrecido al cliente, el supervisor valorará el sentido y justificación de las exclusiones contractuales que limiten de forma significativa la cobertura, así como la incorporación de coberturas relativas a riesgos mínimos o inexistentes dadas las características propias del asegurado, que puedan elevar el coste del producto o utilizarse para justificar dicho coste sin aportar valor adicional apreciable.

5.4. Las entidades aseguradoras deben analizar y monitorizar de forma continua los indicadores asociados al valor razonable del producto, especialmente las ratios de siniestralidad y la frecuencia de rechazo de siniestros, evaluando su coherencia con las coberturas y exclusiones aplicadas. La expectativa supervisora es que cada entidad tenga documentados y definidos de manera razonada los valores de los anteriores indicadores con el objetivo de garantizar la aportación de valor al cliente durante toda la vida del producto asegurador. Cuando alguno de los indicadores de valor razonable del producto para el cliente se aparte de los valores previamente definidos la expectativa supervisora es que la entidad inicie un proceso de revisión del producto. Este análisis debe tener por objeto, como mínimo, la comprobación de que las hipótesis utilizadas en la determinación de las primas reflejan adecuadamente el riesgo cubierto y que la prima satisfecha mantiene una correspondencia equilibrada y justificada con el valor efectivamente recibido por el cliente.

6. REMUNERACIÓN EN EL MODELO DE NEGOCIO BANCO-ASEGURADOR Y VALOR RAZONABLE PARA EL CLIENTE

6.1. Las estructuras de remuneración derivadas del modelo banco-asegurador deben alinearse con la obligación de las entidades de garantizar que los productos comercializados proporcionen un valor razonable al cliente. En consecuencia, las políticas de retribución de los distribuidores no deben generar incentivos que, directa o indirectamente, puedan ir en detrimento de los intereses económicos del asegurado.

6.2. Cuando las comisiones asociadas a la distribución o los márgenes técnicos resultantes del modelo de negocio exceden lo que puede considerarse proporcional a los costes efectivos del contrato de seguro, se reduce potencialmente el valor percibido por el cliente. Este efecto suele reflejarse en ratios de siniestralidad anormalmente bajos o en un volumen significativo de siniestros rechazados, lo que indica una posible desalineación entre el producto ofrecido y las necesidades reales de los asegurados. La expectativa supervisora es que, cuando exista una diferencia significativa entre los costes de distribución y el importe de las comisiones efectivamente devengadas, la entidad proporcione una justificación razonada que explique dicha divergencia, asegurando que esta no afecta al valor razonable para el cliente.



7. IMPLEMENTACIÓN DE LOS REQUISITOS DE CONTROL Y GOBERNANZA DE LOS SEGUROS DE PROTECCIÓN DE CRÉDITO

7.1. Las entidades aseguradoras, así como los operadores de banca-seguros y otros distribuidores que actúen como productores, deben aplicar las normas de control y gobernanza de los productos de forma coherente en todos los seguros de protección de crédito de nueva creación, así como en las adaptaciones significativas de los seguros de protección de crédito existentes.

7.2. Las exigencias normativas deben incorporarse de forma obligatoria en el diseño, aprobación y control de los productos de seguro de protección de crédito, quedando expresamente recogidas en la política de control y gobernanza. Asimismo, se espera que las expectativas supervisoras contenidas en la presente nota se integren en dichos procesos, dado que su cumplimiento resulta esencial para garantizar la adecuada protección del cliente y la calidad del producto.

Esta nota se publica de conformidad con lo previsto en el artículo 17.3 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, en virtud del cual la DGSFP, a través de su sede electrónica, promoverá la difusión de cuanta información sea necesaria para asegurar la consecución de los fines establecidos en la citada Ley.