



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

GUIA DE BUENAS PRÁCTICAS DE ASNEF
PARA ACOMODARSE A LAS CONCLUSIONES DERIVADAS DEL
INFORME DE EIOPA SOBRE
EL SEGUROS DE PROTECCIÓN DE CRÉDITO VENDIDO A TRAVÉS DE LOS BANCOS (*)
Diciembre 2023

(*) "*Thematic Review on Credit Protection Insurance sold via banks*", publicado el 28 de septiembre 2022. https://www.eiopa.europa.eu/publications/thematic-review-credit-protection-insurance-cpi-sold-banks_en

1. Antecedentes

En septiembre de 2022 EIOPA publicó un informe sobre la distribución de seguros de protección de créditos (“CPI”) a través del canal bancario (el “Informe”). Este trabajo es el resultado de un ejercicio participativo de 174 aseguradores y 145 bancos con datos del período 2018-2020.

Aunque el alcance del Informe es europeo y referido a un período cuyo marco regulatorio sobre distribución de seguros en España no coincide con el actual, la contundencia de sus conclusiones hace recomendable el análisis del modelo español y la proactividad para converger con las mejores prácticas de mercado consideradas por los supervisores.

El Informe contiene material relevante para aseguradoras, como productoras de los CPI, y para el canal bancario, como su distribuidor. Las bondades que presenta el modelo actual de venta de CPI por el canal bancario, reconocidas por el propio Informe, aconsejan que aseguradoras y distribuidores adopten una actitud autocrítica para preservarlo como instrumento estratégico para la promoción de la venta a crédito, adoptando las mejoras que sean necesarias para neutralizar las debilidades que EIOPA ha identificado en su diagnóstico.

2. Objetivo

Esta Guía de Buenas Prácticas (la “Guía”) aspira a difundir entre el colectivo de las entidades financieras de crédito agrupadas en ASNEF (Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito) aquellas conclusiones del Informe que podrían aportar valor a las propuestas comerciales que sus miembros actualmente ofrecen a sus clientes.

Conscientes de la libertad y voluntariedad que deben presidir las relaciones entre ASNEF y sus asociados, esta Guía se plantea como un catálogo de recomendaciones no vinculantes que podrían idealmente inspirar los planes de desarrollo a corto plazo de las entidades financieras de crédito asociadas a ASNEF.

A tenor de lo anterior, existe un interés compartido por el colectivo de ASNEF por adoptar una actitud comprometida, transparente y dialogante con los supervisores de seguros, español (DGSFP) y europeo (EIOPA), para ser desde el principio parte activa de la evolución que el modelo de distribución de CPI pueda adoptar a la luz del posicionamiento de los supervisores a partir del Informe.

3. Metodología

Esta Guía es el puerto de llegada de un proceso lineal que ha contado con las siguientes etapas:

- (i) Análisis del Informe desde la perspectiva de los operadores bancaseguros, y en concreto, de las entidades asociadas a ASNEF
- (ii) Diálogo individual con varias entidades asociadas a ASNEF (representantes en el ámbito de seguros)
- (iii) Circularización de cuestionario sobre los aspectos más relevantes del Informe
- (iv) Primera propuesta de posibles buenas prácticas
- (v) Valoración en la Junta de Gobierno, y en las Comisiones Jurídica, Consumo y Seguros de ASNEF
- (vi) Segunda propuesta de buenas prácticas
- (vii) Reunión con la DGSFP para presentarla y recibir sus impresiones

Para garantizar la libre competencia entre los miembros de ASNEF, todas las respuestas individuales a los cuestionarios citados anteriormente han sido tratadas confidencialmente, y anonimizadas cuando después han sido agregadas en notas para conocimiento de ASNEF.

4. Recomendaciones (buenas prácticas)

PRIMERA. Incrementar el valor del seguro

Uno de los principales diagnósticos de EIOPA en el Informe es la necesidad de reforzar el valor (*value for money*) que tiene para los consumidores (también denominados en la Guía “clientes, “asegurados” y “solicitantes”) los CPI, en tanto en cuanto existe un aparente desequilibrio entre las prestaciones que recibe el asegurado en términos de cobertura de riesgo, frente al precio que paga por el seguro. Aportar más valor al seguro es responsabilidad, principalmente, de la entidad aseguradora. Por ello, se recomienda proponer y facilitar la materialización de medidas tales como:

- (i) Reducción de las exclusiones
- (ii) Ampliación de coberturas sin coste añadido
- (iii) Revisión de la prima
- (iv) Revisión, por cada entidad, de las comisiones de distribución del producto

En esta línea, los propios distribuidores mantendrán actualizado un modelo de asignación de costes de distribución.

SEGUNDA. Reforzar la usabilidad de la póliza de seguro a través de un recordatorio recurrente con los asegurados

Además de una baja siniestralidad, se advierte sobre el poco uso que se le da a los seguros CPI, entre otros motivos, porque sus asegurados en algunos casos no son conscientes que tienen protegidas las contingencias de los seguros CPI.

Para evitarlo, se propone que las entidades asociadas a ASNEF o, en su caso, las entidades aseguradoras con las que éstas mantengan relaciones comerciales relacionadas con los CPI, recuerden a sus clientes, al menos anualmente y también siempre que conozcan el acaecimiento de una contingencia asegurada, sobre la existencia del seguro CPI y sobre sus coberturas. Estas comunicaciones podrán hacerse de modo oral o, preferiblemente, por escrito.

TERCERA. Tratamiento informativo uniforme en la distribución de las pólizas, con independencia de su tipología

EIOPA reconoce que las pólizas individuales ofrecen un elevado grado de protección para los asegurados en tanto en cuanto permiten, en principio, un mayor margen de negociación y, especialmente, ofrecen una información completa sobre el producto que se adquiere.

Por lo anterior, se propone a los adherentes a esta Guía que entreguen a los asegurados, con independencia del tipo de póliza que suscriban, la misma información que se entrega a los asegurados de pólizas individuales, en un formato tal que sea fácil su lectura y comprensión.

CUARTA. Devolución sistemática de la prima no consumida (PNC) ante la amortización anticipada del crédito

En la medida en que el CPI debe acompañar la suerte del crédito, se propone introducir las medidas que sean necesarias, de acuerdo con la entidad aseguradora, para que, ante la cancelación del producto de financiación, de modo automático, se proceda a la cancelación del CPI y al extorno de la correspondiente prima no consumida.

Esta buena práctica es igualmente predicable en los CPI con prima periódica cuando se produce una amortización anticipada del crédito en medio del período de aseguramiento.

Lo anterior no impide que las partes puedan convenir una solución diferente siempre que la misma sea compatible con el marco legal vigente.

QUINTA. Revisión de los contratos de distribución de seguros para que las aseguradoras refuercen sus procesos de gobernanza de producto y políticas de conflictos de interés

Una parte de las recomendaciones de EIOPA debe ser aplicada por las compañías aseguradoras de los CPI. Es el caso de la gobernanza del producto, responsabilidad reservada para el productor del seguro. Se anima a los distribuidores, aunque no sean co-productores, a que revisen los contratos de distribución suscritos con las aseguradoras para que se consigne adecuadamente las obligaciones de gobierno de producto.

Otro aspecto que concierne a aseguradora y distribuidor es el de los conflictos de interés. Los CPIs se suelen comercializar en entornos en los que aseguradora y distribuidora pertenecen a un mismo grupo, o bien están vinculados por un acuerdo de exclusividad a largo plazo. Cuando esto suceda, habrá que vigilar que esta circunstancia no colisione con el deber del distribuidor de actuar en el mejor interés de sus clientes, tal y como consagra el artículo 172.3 del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales (“RD- I 3/2020”).

Este último riesgo podría ser neutralizado a través de la introducción de mecanismos de control en la política de remuneración entre el mediador y el colaborador, y a través de la aprobación de una política de conflicto de interés, como la recogida en el art. 179 del RD- I 3/2020.

SEXTA. Reforzar la protección del consumidor ampliando el plazo de desistimiento en los CPI

Para reforzar la protección del consumidor en la contratación del seguro, se recomienda trasladar a las entidades aseguradoras la conveniencia de ampliar el plazo legal de 30 días para el desistimiento del contrato. En caso de que las entidades aseguradoras decidan adoptar esta medida, los distribuidores de seguros facilitarán su ejecución.

Esta fórmula, para que alcance el objetivo perseguido, debe venir acompañada por una acción informativa que permita al tomador conocer y eventualmente ejercer este derecho. La información de este plazo ampliado en las "*welcome letters*" sería un ejemplo de buena práctica.

SÉPTIMA. Actualización de los test de exigencias y necesidades para incorporar las conclusiones del Informe

Antes de la celebración de un contrato de seguro, el distribuidor determinará, basándose en informaciones obtenidas del solicitante del CPI, las exigencias y las necesidades de dicho cliente y facilitará al mismo información objetiva acerca del producto de seguro de forma comprensible, de modo que el cliente pueda tomar una decisión fundada.

En la medida en que los CPIs nacen de la mano del crédito cuya capacidad de devolución protegen, el cumplimiento de este requisito de exigencia y necesidad del solicitante del CPI se concretaría en la verificación de que se quiere contratar ese tipo de seguro.

Tal comprobación tendría lugar en la interacción precontractual con el solicitante, y como refuerzo, se plasmaría su conclusión (la contratación del seguro en correspondencia con sus exigencias y necesidades) en la documentación contractual que se le facilite.

OCTAVA. Favorecer el carácter voluntario de los seguros CPI

EIOPA afirma que la venta vinculada reduce la capacidad de los clientes de tomar las decisiones que mejor se adapten a sus intereses y necesidades.

Ante ello, como buena práctica, y sin dudar de la legalidad de las ventas vinculadas y combinadas cuando reúnen los requisitos preceptivos, se propone que todas las ventas de CPIs tengan carácter voluntario para los clientes, y que se informe expresamente al asegurado de la voluntariedad del producto CPI mencionándolo expresamente en la documentación precontractual y contractual del seguro.

NOVENA. Reforzar el control de la calidad del proceso de venta y pago de la prestación de los CPIs

Aunque ASNEF se ha implicado de modo sobresaliente en la formación en distribución de seguros del personal de venta de sus asociados, los riesgos advertidos por el Informe recomiendan ir un paso más allá.

Las ventas serán de calidad cuando, desde un punto de vista de completitud de la información facilitada al cliente, formación del vendedor y cumplimiento de las normas de conducta, se haya producido la venta del seguro CPI en respuesta a la voluntad del comprador.

En cuanto al pago de la prestación, una vez sucedido el evento cubierto por el seguro, debe vigilarse que no se produzca una demora injustificada que haga que el asegurado o los derechohabientes tengan que seguir abonando las cuotas del préstamo a la entidad financiera.

Para verificar lo anterior, se propone que cada entidad financiera de crédito que distribuya seguros realice un análisis periódico que revise el proceso de venta y la puntualidad en el pago de la prestación de los seguros CPI a partir de diversos ítems de referencia.

DÉCIMA. Creación del Observatorio de Progreso por parte de ASNEF

Entendido como un grupo de trabajo permanente reforzado con medios externos, su misión será la de fomentar las mejores prácticas de mercado en la distribución de seguros CPI, haciendo seguimiento de la implantación de estas propuestas de la Guía.

Las conclusiones del Observatorio serán presentadas por la Comisión de seguros, u otro órgano designado por la Junta, a la Junta de ASNEF para su valoración.