



**Conclusiones de las respuestas al cuestionario 3/2007 sobre determinados aspectos de la información transmitida al asegurado en los seguros de decesos.**

**ENFOQUE**

Considerados en su conjunto, los diferentes productos de seguros del ramo de decesos en nuestro país se caracterizan por haber logrado una penetración de más de veinte millones de asegurados, un elevado índice de capilaridad social y por la utilización de distintas formulas de aseguramiento de la contingencia de fallecimiento.

Paralelamente a esta situación, nos encontramos con la existencia de un elevado número de aseguradoras autorizadas para operar en el ramo de decesos (66); con una elevada concentración de la cuota de mercado en cinco de ellas cohabitando con aseguradoras de muy reducida dimensión o de escaso volumen de pólizas en el ramo de decesos; modelos de comercialización en los que ,en ocasiones , coinciden la figura del agente con la del funerario; fraccionamiento muy extendido en el pago de las primas y estrategias comerciales orientadas a animar cambios o traspasos de carteras entre agentes con distintos niveles de cumplimiento de lo establecido en la legislación de mediación en seguros privados.

Esta situación de madurez del ramo, unida a la fuerte competencia existente por alcanzar masas críticas que permitan lograr dimensiones adecuadas de las aseguradoras o de su posicionamiento en el ramo de decesos, ha dado lugar a la aparición de nuevos productos y modalidades de aseguramiento en las que el nivel de información transmitida por la aseguradora al asegurado se convierte en un factor crítico y relevante a la hora de valorar el grado de cumplimiento de la obligada transparencia en el ámbito de los contratos de seguros.

Conscientes de todo ello, en esta Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, entendemos necesario iniciar un proceso de diálogo con el segmento de las aseguradoras de decesos con la finalidad de poder consensuar y articular los mecanismos (autorregulación o desarrollo normativo) que permitan establecer los principios en los que se deben sustentar las dinámicas de transparencia en el ramo y máxime si tenemos en



cuenta las especificidades que en su operativa va a introducir el próximo desarrollo de la Directiva de Solvencia 2.

Por lo tanto, es desde esta perspectiva de dinamización o impulso del diálogo con el sector en la que se debe encuadrar el presente informe sobre las conclusiones obtenidas del análisis de las respuestas remitidas por las aseguradoras de decesos al cuestionario 3/2007 y, todo ello, con el claro propósito de establecer nuevas bases en materia de transparencia que posibiliten continuar con el elevado nivel de desarrollo del ramo en su conjunto.

A los solos efectos de interpretar el presente documento y sin perjuicio de las denominaciones comerciales que utilicen las aseguradoras, se definen las siguientes categorías de productos de seguros de decesos en función de sus estructuras tarifarias:

#### Productos de Prima Nivelada:

Aquellos en los que la tasa permanece constante en función de la edad del asegurado en el momento de la contratación inicial de la póliza y, por ello, la prima no varía a lo largo de toda la duración de la póliza salvo que se modifiquen los capitales asegurados.

En consecuencia, el reajuste o actualización anual de la prima, se determina mediante la aplicación de la tasa correspondiente a la edad del asegurado en la contratación inicial de la póliza sobre el incremento de los capitales asegurados.

#### Productos de Prima Natural:

Aquellos en los que la tasa varía en cada anualidad de renovación de la póliza en función de la mayor edad del asegurado y, por ello, la prima anual varía de forma creciente independientemente de la modificación que se aplique a los capitales asegurados.

En consecuencia, el reajuste o actualización anual de la prima, se determina mediante la aplicación de la tasa correspondiente a la mayor edad del asegurado sobre la totalidad de los capitales asegurados en ese año



## Productos de Prima Seminatural:

Aquellos en los que la tasa varía cada cierto número de años en función de la edad que tenga en ese momento el asegurado hasta alcanzar la edad de 60 años y , por ello , la prima varía de forma creciente al final de cada uno de los periodos de años considerados independientemente de la modificación que se aplique a los capitales asegurados. Es un producto a prima nivelada que se tarifica con un horizonte temporal limitado (normalmente cinco años) en lugar de tomar como horizonte temporal toda la vida del asegurado como se hace en los productos a prima nivelada puros.

En consecuencia, el reajuste o actualización anual de la prima, se determina, cada cinco años, mediante la aplicación de la tasa correspondiente a la mayor edad del asegurado sobre los nuevos capitales asegurados.

## **CONCLUSIONES**

Las presentes conclusiones se obtienen de las respuestas remitidas por las 40 entidades que han contestado al cuestionario propuesto.

### **1.- Normas de autorregulación.**

Unespa ha venido impulsando la implantación por el sector asegurador de cuatro normas de autorregulación referidas a : Control Interno, Gobierno Corporativo, Publicidad y Transparencia.

La mayoría de las entidades manifiestan que están valorando su aplicación al ramo y productos de decesos.

A septiembre de 2007, once de las entidades que han remitido respuestas al cuestionario manifiestan que ya han realizado el proceso de aplicación al ramo y productos de decesos.

### **2.- Nivel de información al consumidor en decesos.**

La mayor parte de las entidades consideran que el ramo de decesos es objeto de la misma cantidad y calidad de información que el resto de los ramos. Sin embargo, algunas entidades consideran que, en el caso de aquellos productos de decesos basados en primas naturales y seminaturales, puede que no se ofrezca el mismo nivel de información y, mas concretamente, en lo referente a la evolución de las primas a lo largo del tiempo.



### **3.- Evolución del negocio en los últimos años.**

Siete entidades contratan el seguro a prima natural y la evolución de su cartera de pólizas muestra un incremento generalizado en la mayoría de los casos.

Por otra parte, trece entidades contratan el producto a prima seminatural, coincidiendo tres de ellas con las entidades que lo hacen también a prima natural.

### **4.- Perspectivas de contratación para los próximos años.**

La opinión mayoritaria se basa en una evolución creciente en la contratación de las diversas clases de pólizas de decesos que comercializan

### **5.- Productos a prima nivelada. Renuncia del asegurador al derecho a oponerse a la renovación de la póliza.**

Es habitual incluir en los condicionados de las pólizas la facultad unilateral del tomador o del asegurado de rescindir la póliza a su vencimiento anual, permitiéndose un plazo de preaviso en muchos casos inferior a los dos meses.

### **6.- Posibilidad de rehabilitar la póliza a prima nivelada. Casos en los que procedería.**

Las respuestas se reparten al 50% entre quienes se oponen a esta práctica por posible percepción discriminatoria por los asegurados que permanecieron fieles a la entidad, por motivos de desequilibrios técnicos y deficiencia de provisiones técnicas. Y quienes lo entienden admisible bajo determinados supuestos claramente identificados en el condicionado, en especial un plazo máximo de suspensión, que sería de un año. Dentro de este grupo de entidades sólo seis de ellas lo defienden abiertamente.



## **7.- Prima natural y seminatural. Información sobre la evolución de la prima.**

Del total de las 40 entidades que han remitido respuestas, 20 comercializan productos a prima natural o seminatural, y casi todas ellas incluyen algún tipo de información en las condiciones generales y/o en las particulares. Algunas de ellas también lo hacen en el documento de solicitud del seguro y en los folletos publicitarios.

## **8.- Información adicional a la póliza con el cuadro evolutivo de las primas en función del factor edad. Inconvenientes y ventajas de incluir dicha información. Edad hasta la que debería incluirse.**

Solamente cuatro entidades lo incorporan. Excepto ocho entidades, el resto no aprecian inconvenientes en incluir un cuadro evolutivo de las tasas de prima pero, dejando siempre la variable de incremento de costes del servicio funerario como parte de la prima final, pues su previsión, dado que irá unida a la inflación y otros factores de actualización y puesta al día de los servicios funerarios, es imposible de realizar con exactitud.

Las ocho entidades contrarias a la propuesta, argumentan los siguientes motivos de oposición a la incorporación del cuadro evolutivo de las primas en función de la edad:

- Se desconocen los incrementos futuros del valor asegurado del servicio.
- Este tipo de información no aportaría una mayor transparencia al seguro.
- Podría ser manipulada por la competencia.
- Puede suponer una penalización adicional ante cambios de las condiciones sobre las que se fijó la prima.
- Posibles problemas de orden jurídico si se trata de documentación contractual, debiendo regularse en todo caso y con carácter previo en la Ley de Contrato de Seguro (LCS), de modo tal que quedara perfectamente delimitado su alcance informativo y contenido.



Finalmente y respecto a la edad hasta la que se debería detallar la evolución de la prima, las aseguradoras a favor de su inclusión manifiestan que debería corresponderse con aquella en la que la prima se convierte en nivelada.

### **9.- Propuestas para aumentar la transparencia.**

Las acciones y líneas de actuación manifestadas por las entidades son las siguientes:

- Mejora de los niveles de formación de la red de comercialización de los productos.
- El establecimiento por parte de la entidad, de controles internos que permitan valorar la calidad de la información transmitida y el grado de comprensión por los asegurados de los términos y condiciones de la póliza de seguro.
- Implantar un servicio de atención al cliente permanente que permita aclarar las dudas o reclamaciones que puedan presentarse.
- El envío de comunicaciones informativas periódicas.
- La modificación de todos aquellos términos de difícil interpretación del contrato de seguro.

### **10.- Reajustes de capital asegurado periódicos: derecho del asegurador o propuesta de este al asegurado.**

Para la mayoría de las entidades se trata de una propuesta a realizar a los asegurados, siendo necesario el reajuste de la prima para poder mantener la calidad y cantidad del servicio contratado.

Para algunas entidades, los reajustes de capitales o actualizaciones de valor de los servicios son un derecho para los Asegurados y una obligación para la Aseguradora.

En otros casos opinan que los reajustes de capitales anuales no son ni un derecho de la aseguradora ni una propuesta a formular por sus asegurados y, por ello, se trata de un requerimiento para garantizar que se cubren las garantías previstas en el contrato de seguro.



### **11.- Forma y plazo para informar al asegurado de reajuste de capitales propuesto.**

El método y el plazo habitualmente utilizado por las entidades consiste en una comunicación individualizada por escrito dirigida a cada asegurado con un mínimo de dos meses de anticipación al vencimiento de la póliza. Alguna entidad solo realiza reajustes de prima bianualmente y en caso de que sea necesario. En otras ocasiones, se aplica una subida preacordada en el contrato y, únicamente, si se superan los límites pactados se emite una comunicación de preaviso a los asegurados.

### **12.- Práctica de mercado: propuesta a los asegurados del cambio de la póliza de prima nivelada a otras de prima seminatural o natural.**

Trece entidades consideran aceptable esta práctica, siempre que esté condicionada a que exista una información clara, transparente y completa hacia el asegurado de la diferente evolución futura de la prima que acompaña a cada modalidad.

Por el contrario, otras once entidades, consideran estas prácticas como inadecuadas, por:

- Poder ser motivo de competencia desleal,
- Poder constituir una mala práctica comercial si el asegurado no es informado correctamente de los incrementos de prima que se producirán a partir de determinada edad.

### **13.- Transformaciones de pólizas de prima nivelada a las modalidades de prima natural o seminatural en los últimos tres ejercicios**

Todas las entidades, excepto tres, contestan que no han transformado ninguna póliza de prima nivelada a natural o seminatural.



#### **14.- Pólizas a prima nivelada anuladas por contratar el asegurado con otra aseguradora a prima seminatural o natural.**

La mayoría de las entidades desconocen este dato. Solamente cinco de ellas aportan estimaciones numéricas.

#### **15.- Nuevas pólizas contratadas a prima seminatural o natural por anulaciones de pólizas a prima nivelada en otras aseguradoras.**

Excepto dos entidades, el resto indican que no se han producido este tipo de operaciones comerciales.

#### **16.- Motivos por los que las transformaciones de pólizas de prima nivelada a otras de prima natural o seminatural se producen habitualmente en asegurados con menos de 40 años**

Mayoritariamente las entidades consideran que es debido al diferencial económico de la prima por lo que se motiva dicho cambio en los asegurados menores de 40 años dado que en este tramo de edad, las primas naturales o seminaturales, son inferiores a las niveladas.

Existe una unánime desaprobación de esta práctica de mercado, que es catalogada por las entidades como de potencial mala práctica cuando no viene acompañada de una amplia y adecuada información a los asegurados.

#### **17.-Propuestas de mejora de los actuales estándares de información para una mayor transparencia. Medidas para conseguirlo.**

Las acciones y líneas de actuación aportadas por las entidades se pueden resumir en las siguientes:

- Mejorar la claridad y transparencia en la información contractual plasmada en las condiciones generales y particulares y, en especial, sobre las tasas de los incrementos de capital.
- Adaptar la forma de expresión de las mismas para facilitar su claro entendimiento por el consumidor.
- Orientar la de formación de las redes de distribución hacia la transmisión de información exhaustiva a los asegurados.
- Facilitar la máxima accesibilidad a la información por el cliente.



- Investigar las necesidades de información del público objetivo como paso previo al diseño de nuevos productos o mejoras de los existentes.
- Algunas entidades consideran imprescindible clarificar la total separación de las Compañías de Decesos y de los prestadores del servicio funerario.
- Incrementar el nivel de rigor técnico en la aplicación de las tarifas y en el cálculo de las provisiones técnicas en base a compromisos realistas.

Finalmente, algunas entidades consideran fundamental el papel del organismo de control mediante:

- Actuaciones más eficaces respecto a aquellas aseguradoras que puedan ser susceptibles de venir aplicando malas prácticas de mercado.
- Realización de acciones y campañas de información institucionales (DGSFP, Unespa, etc...) sobre la operativa de este tipo de pólizas.
- Promulgación de una normativa concreta que sirva para unificar criterios.

Octubre 2007