

"La protección del consumidor de seguros: una oportunidad para el sector"

Elisabet Hernández
Zurich Life Proposition Manager



Sobre la protección y el seguro



Según la Real Academia Española

proteger.

Del lat. protegĕre.

1. tr. **Resguardar** a una persona, animal o cosa **de un perjuicio o peligro**, poniéndole algo encima, rodeándolo, etc. U. t. c. prnl.
2. tr. Amparar, favorecer, defender a alguien o algo.

peligro.

Del lat. pericŭlum.

1. m. **Riesgo** o contingencia inminente de que suceda algún mal.
2. m. Lugar, paso, obstáculo o situación en que aumenta la inminencia del daño.

riesgo.

Del ant. riesco.

1. m. Contingencia o proximidad de un daño.
2. m. **Cada una de las contingencias que pueden ser objeto de un contrato de seguro.**

seguro, ra.

Del lat. secŭrus.

1. adj. **Libre y exento de riesgo.**
2. adj. Cierto, indubitable.
3. adj. Firme o bien sujeto.
4. adj. Que no falla o que ofrece confianza. Un método seguro.
5. adj. Dicho de una persona: Que no siente duda.
6. m. **Seguridad, certeza, confianza.**
7. m. Lugar o sitio libre de todo peligro.
8. m. Mecanismo que impide el funcionamiento involuntario de un aparato, máquina o arma, o que aumenta la firmeza de un cierre.
9. m. Dispositivo que advierte de que se ha producido una anomalía en el funcionamiento de algo.
10. m. **Contrato por el que alguien se obliga mediante el cobro de una prima a indemnizar el daño producido a otra persona, o a satisfacerle un capital, una renta u otras prestaciones convenidas.** El seguro del coche, de accidentes, del hogar.
11. m. [aseguradora](#) (ll compañía que asegura mediante seguro).
12. m. coloq. Asociación médica privada, por cuyos servicios se abonan las primas periódicas correspondientes.
13. m. coloq. [seguridad social](#).
14. m. P. Rico. Subsidio de vejez.
15. m. p. us. Salvoconducto, licencia o permiso que se concede para ejecutar lo que sin él no se pudiera.
16. adv. De manera segura o que se da por segura.

Sobre la protección y el seguro



“La existencia de las aseguradoras se convierte en trascendente desde el momento en el que somos conscientes de que todo en esta vida, **cada decisión que tomamos**, cada acción que realizamos, conlleva riesgos.”

Libro Blanco de UNESPA

La Regulación como herramienta de protección



Si nos centramos en la reciente actividad de Reguladores europeos en la Protección al consumidor de seguros, nos encontramos con:

- **PRIIPs** (Packaged Retail and Insurance-Based Investment Products), de aplicación desde el 31 de Diciembre del 2017
- **IDD** (Insurance Distribution Directive), de aplicación a 1 de octubre de 2018

Adicionalmente, y de aplicación a 25 de mayo de 2018, entra en vigor la nueva regulación sobre Protección de Datos, que no sólo afecta al sector seguros, sino que a cualquier ámbito de actuación (**GDPR**, General Data Protection Regulation)

El impacto en el cliente final es el **consentimiento explícito** de recogida de datos y de sus usos

PRIIPs



Principales características de la norma:

- De aplicación en productos de ahorro inversión en los que el cliente está expuesto a las fluctuaciones del mercado. Excluidos los productos de jubilación
- **Objetivo: mejorar la calidad y comparabilidad de la información** proporcionada
- **Finalidad** del documento: Facilitar la toma de decisiones para los clientes en materia de inversión
- **Documento de Datos Fundamentales con carácter previo a la contratación**, y que se añade a la Nota Informativa que ya se entrega

PRIIPs



Traducido al día a día de un **productor** de PRIIPs, supone elaborar el Documento de Datos Fundamentales....

....para que un cliente pueda **comparar** con otros PRIIPs las características fundamentales y los **riesgos** que conlleva la contratación

Mayor conocimiento del producto y transparencia, lo que supone una **PROTECCIÓN** al que contrata dicho seguro

¿Cómo es el Documento de Datos Fundamentales para que sea comparable?

Documento de datos fundamentales

Resumen

Este documento le proporciona información fundamental que debe conocer sobre este producto de inversión. No se trata de material informativo exigido por la ley para ayudarle a comprender la naturaleza, los riesgos, los costes y las beneficios y pérdidas potenciales de una inversión o comparación con otros productos.

Producto

Administración del producto Zurich Inversión a años, también en adelante Zurich Vida, Garantía de Ahorro y Retiro, S.A. - Sociedad Unipersonal - con NIF A-0818411, Calle Agustín de Rojas 27, 28006 Madrid, www.zurich.es, teléfono de contacto 912 722 722. Autoridad competente: Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Fecha de elaboración: 1 enero de 2016.

¿Qué es este producto?

Tipo

Zurich Inversión es un seguro de ahorro-inversión a prima única que ofrece una rentabilidad garantizada a vencimiento del contrato, de prestación se realiza en forma de capital.

Obligaciones

El seguro de Zurich Inversión es asegurar un capital y la rentabilidad de la inversión al vencimiento o en caso de fallecimiento del tomador o de la evaluación de las acciones subyacentes. Sin embargo, el Investor puede optar por la prima pagada ya que el capital acumulado en caso de muerte según ciertas de Inversión, al cual se encuentra sujeta a las fluctuaciones de los mercados financieros.

El ahorro en esta modalidad de seguro se realiza a través de primas únicas.

La inversión del producto se efectúa en monedas organizadas de la OCDE, siendo mayoritariamente de renta fija. Comparativa según inversión en bolsa de la que va dirigida.

Sección local para aquellas personas que buscan un producto de ahorro que garantice una buena rentabilidad y que a la vez pueda cubrirse de fallecimiento. Esta opción es un perfil inversor conservador, con una garantía tangible a largo plazo, que en el caso de 6 años.

Prestaciones de Seguro

Mediante esta opción el asegurado, a cambio del pago de la correspondiente prima por parte del tomador del seguro, garantiza el pago de prestaciones:

- En caso de supervivencia al vencimiento del contrato, Zurich Vida pagará el capital garantizado.
- En caso de fallecimiento del asegurado, Zurich Vida pagará a los beneficiarios designados para este caso, la suma del total acumulado de la prima, más un capital adicional de 600 euros.

En la sección **¿qué riesgo como y qué podría obtener a cambio?** se muestra el valor de dichas prestaciones para una prima de 10.000 € de esta prima devengada a la prima de riesgo bien durante el contrato o asegurando el capital de fallecimiento y devengada a años de edad. Esta prima de riesgo tiene un impacto del 0,36% de reducción en la rentabilidad del producto. El caso de la prima de 10.000 €.

Este producto tiene una duración de 6 años y a vencimiento tiene garantizado su capital. El productor de este producto, Zurich Vida, no está autorizada a recibir un reembolso al contrato del seguro.

¿Qué riesgo como y qué podría obtener a cambio?

Indicador de riesgo (ordenado de menor a mayor):

El indicador de riesgo produce que usted mantendrá el producto 6 años. El riesgo real (que varía considerablemente en caso de salir a la venta el producto) que adquiere mayor riesgo. Usted no podrá realizar totalmente el contrato hasta cumplir un año de vigencia del contrato. Deberá recibir pérdidas después del tercer año.

El indicador de riesgo de riesgo es una guía del nivel de riesgo de este producto en comparación con otros productos. Muestra las ganancias o pérdidas de dinero debido a la evolución de los mercados o según se pagaran o no.



Hemos clasificado este producto en la clase de riesgo 7, lo que significa que el producto tiene una clase de riesgo muy alta. Evaluación basada en la posibilidad de sufrir pérdidas en rentabilidades futuras como muy baja y la probabilidad de que una mala conjuntura de mercado influya en la capacidad de Zurich Vida de pagarle como muy improbable.

Usted tiene derecho a recuperar el 100% del capital garantizado más la rentabilidad garantizada, a vencimiento, según se estipula en las condiciones particulares del contrato. No obstante, esta protección contra la evolución futura del mercado no se aplicará si usted lo hace efectivo antes de cumplir la duración del contrato o no efectúa los pagos en el plazo establecido.

Si no se queda (podemos) pagarle lo que se le debe, podría perder toda su inversión.

Escenarios de Rentabilidad

Cuadro 1: Inversión de 10.000 €

	1 año	2 años	4 años
Escenarios de supervivencia			
Escenario de transición	Lo que puede recibir una vez deducidos los costes: 8.680,93€	8.637,27€	10.186,47€
	-13,10%	-7,06%	0,46%
Escenario desfavorable	Lo que puede recibir una vez deducidos los costes: 9.149,07€	9.851,95€	10.186,47€
	-8,95%	-5,92%	0,46%
Escenario moderado	Lo que puede recibir una vez deducidos los costes: 9.583,16€	9.991,03€	10.186,47€
	-4,17%	-2,07%	0,46%
Escenario favorable	Lo que puede recibir una vez deducidos los costes: 9.956,42€	10.093,34€	10.186,47€
	-0,44%	0,47%	0,46%

Escenarios de las prestaciones - Contingencias aseguradas

	1 año	2 años	4 años
Capital de fallecimiento	Lo que sus beneficiarios podrían obtener tras costes: 10.646,69€	10.693,34€	10.786,47€

Este cuadro muestra el dinero que usted podría recibir a lo largo de los próximos 4 años, en función de los distintos escenarios, suponiendo que invierte 10.000 €.

Los escenarios presentados muestran la rentabilidad que podría tener su inversión. Puede compararlos con los escenarios de otros productos. Los escenarios presentados son una estimación de la rentabilidad futura basada en datos del pasado sobre la evolución de esta inversión y no constituyen un indicador exacto. Lo que recibirá variará en función de la evolución del mercado y del tiempo que mantenga la inversión.

El escenario de transición muestra lo que usted podría recibir en circunstancias extremas de los mercados, y no tiene en cuenta una situación en la que podamos pagar.

Las cifras presentadas incluyen todos los costes del producto (propiamente dicho) e incluyen los costes de su distribuidor. Las cifras no tienen en cuenta situación fiscal personal, que también puede influir en la cantidad que recibe.

¿Qué pasa si Zurich Vida no puede pagar?

Si Zurich Vida, S.A. no pudiera realizar un pago o se encontrara en una situación de impago, usted podría perder una parte o la totalidad de su inversión puesto que no existen programas de compensación o garantía para este tipo de producto.

Zurich Vida, S.A. está sujeta a unas estrictas normas nacionales y europeas de regulación, supervisión y solvencia, por las cuales se requiere a entidades aseguradoras mantener un nivel de solvencia adecuado al nivel de riesgo asumido, nivel de solvencia que Zurich Vida, S.A. cumple.

¿Cuáles son los costes?

La reducción del rendimiento (RRV) muestra el impacto que tendrán los costes totales que usted paga en el rendimiento de la inversión que puede obtener. Los costes totales tienen en cuenta los costes únicos, corrientes y accesorios. Los importes mostrados aquí son los costes acumulados del producto y correspondientes a tres periodos de mantenimiento distintos. Incluyen las posibles penalizaciones por salida anticipada. Las cifras asumen que usted invierte 10.000 €. Las cifras son estimaciones, por lo que pueden cambiar en el futuro.

Costes a lo largo del tiempo

La persona que le vende este producto o le asesora al respecto puede cobrarle otros costes. En tal caso, esa persona le facilitará información acerca de estos costes y le mostrará los efectos que la totalidad de los costes tendrá en su inversión a lo largo del tiempo.

Cuadro 2: Inversión de 10.000 €

	1 año	2 años	4 años
Costes Totales	307,23€	398,26€	422,98€

Este documento no constituye el contrato. Los valores presentados son ilustrativos, genéricos y no adaptados a un cliente particular.

Impacto sobre rendimiento por año (RRV)

	3,08%	2,01%	1,03%
--	-------	-------	-------

Composición de los costes

El siguiente cuadro muestra:

- El impacto correspondiente a cada año que pueden tener los diferentes tipos de costes en el rendimiento que se obtendrá de la inversión al final del periodo de mantenimiento recomendado.
- El significado de las distintas categorías de costes.

Cuadro 3: este cuadro muestra el impacto de los costes sobre el rendimiento anual

Costes únicos	Costes de entrada	0,00%	Impacto de los costes que usted paga al hacer su inversión. El impacto de los costes no se incluye en el gráfico. Esta es la cantidad máxima que se pagará y podría pagar menos. Esta cantidad incluye los costes de distribución de su producto.
	Costes de salida	0,00%	El impacto de los costes de salida de su inversión a vencimiento.
	Costes corrientes	0,00%	El impacto de los costes que se aplican para nosotros a compra y venta de las inversiones subyacentes del producto.
	Otros costes corrientes	1,03%	El impacto de los costes anuales de la gestión de sus inversiones y otros costes de gestión de los productos.
	Costes accesorios	Comisiones de rendimiento	N/A
	Participaciones en cuenta	N/A	El impacto de la comisión de rendimiento. Dependiendo de estas comisiones de su inversión el producto obtiene una rentabilidad superior a su índice de referencia.
			El impacto de las participaciones en cuenta. Las comisiones cuando el rendimiento del producto supera un determinado porcentaje.

¿Cuánto tiempo debo mantener la inversión, y puedo retirar mi dinero de manera anticipada?

A los efectos de los cálculos aquí recogidos hemos establecido un periodo recomendado de 4 años, teniendo el derecho a rescate total transcurrido un año desde la vigencia del contrato de seguro.

El valor de rescate se calcula como el valor de mercado de los activos, de acuerdo con la recogida en las condiciones generales, con un máximo del saldo acumulado. Usted tendrá derecho a solicitar rescate parcial, que importe máximo será el 90% del valor de rescate total de su póliza, y cuyo importe mínimo está fijado en 300 Euros. Por cada rescate parcial que se realice se deducirá previamente la cantidad de 6 Euros. No se aplican penalizaciones por rescate total.

¿Cómo puedo reclamar?

Las quejas y reclamaciones podrán dirigirse al Servicio de Defensa del Cliente de la Compañía conforme al procedimiento establecido en el Reglamento para la Defensa del Cliente aprobado por la Compañía y que se encuentra disponible en nuestra página web, www.zurich.es. Dicho Reglamento se ajusta a los requerimientos de la Orden Ministerial ECI/734/2006 de 11 de marzo sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor de cliente de las entidades financieras. El Servicio para la Defensa del Cliente regulado en el citado Reglamento dictará resolución, dentro del plazo máximo de 30 días hábiles, a partir de la presentación de la queja o reclamación. El reclamante, a partir de la finalización de dicho plazo o en el supuesto de que la resolución no satisfaga sus pretensiones, podrá recurrir los motivos de su reclamación al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones bien en la Dirección Paseo de la Castellana nº 44, 28046, de Madrid, o bien telemáticamente con firma electrónica a través de la Sede electrónica de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones: https://www.sede.dgtrp.gob.es/Redes/Electronica/comunicacion/Iniciativa_Proteccion_Asegurado.asp

Otros datos de interés

Usted puede obtener información adicional sobre este producto, en el Condicionamiento General que está disponible en www.zurich.es.

Este documento no constituye el contrato. Los valores presentados son ilustrativos, genéricos y no adaptados a un cliente particular.

- Actualiza la Directiva de Mediación de Seguros
- El principal objetivo de la Directiva es evitar incongruencias entre las **necesidades del consumidor del seguro** y del producto, regulando las prácticas de venta de todos los productos de seguros, independientemente del canal de distribución
- Principal reto a día de hoy, aún existen incertidumbres en cómo se debe aplicar la norma

Algunos de los principales impactos de la Directiva de distribución

- **Gobernanza de productos (POG):** nuevos requisitos en el diseño y en el control de los productos
- Clasificación de **productos:** nueva clasificación de productos, distinta exigencia de información en función de dicha clasificación
- En la **comercialización:** se diferencia entre venta informada y venta asesorada
- **Información:** nuevas obligaciones de registro de información y documentación
- **Remuneración:** Limitación en los incentivos (comisiones, honorarios...)

Gobernanza de Productos o Product Oversight Governance (POG)

- Se debe establecer un proceso de aprobación de nuevos productos o modificación significativa de productos existentes, antes de su comercialización, en el que se lleve a cabo un **control sobre el ciclo completo del producto**.
- Especificar su **mercado destinatario** (segmentación de clientes) **y la estrategia de distribución** (canales de venta, tipo de venta).
- Medidas para garantizar que el producto se distribuye de acuerdo a las especificaciones de la entidad aseguradora.
- Revisiones periódicas y medidas correctoras.

Productos según la IDD



Clasificación de productos:

- IBIPs: Seguro ahorro componente de inversión (con valor de vencimiento o rescate expuesto total o parcialmente, directa o indirectamente, a las fluctuaciones del mercado)
- Seguros de ahorro no IBIPs: resto de seguros de ahorro
- Seguros de vida riesgo (únicamente fallecimiento o invalidez)
- Seguros de no Vida
- Productos de Pensiones (finalidad jubilación)

Comercialización

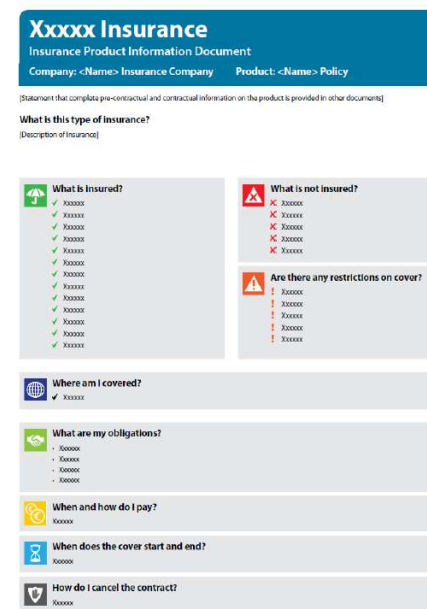


- **Venta informada vs venta asesorada:** dos modelos distintos de venta.
 - Venta asesorada: realizar una **recomendación personalizada** hecha al cliente, a petición de éste o a iniciativa del distribuidor de seguros
 - Venta informada: **facilitar al cliente información objetiva** y comprensible del producto de seguros para que este pueda tomar una decisión con conocimiento de causa

Cada modelo tiene requisitos documentales y operativos distintos

Información

- Las **notas informativas del mediador y de la entidad aseguradora** se amplían. Entre otros puntos, debe indicarse si se ofrece asesoramiento, sobre la naturaleza y tipo de la remuneración, tanto para el mediador como para los empleados de la entidad aseguradora que realicen tareas de distribución
- Nuevo documento obligatorio en toda distribución de seguros no vida **Documento de información previa (IPID)**. Se recoge en un formato estandarizado y comprensible las principales condiciones del seguro



Remuneración

- Los distribuidores **no** pueden ser **remunerados** de un modo que entre **en conflicto con** su obligación de actuar en el mejor **interés de sus clientes**
- Se considera remuneración cualquier comisión, honorario, pago, ventaja económica, beneficio o incentivo de carácter financiero o no

Traducido al día a día de un **distribuidor** de un seguro, ¿qué supone la Directiva de Distribución de Seguros?

....conocer las necesidades del cliente y conocer los productos (formación), para poder ofrecerle el que más se le ajuste

¿Cómo conocer dichas necesidades del consumidor?

- Test de exigencias y necesidades, para todos los productos No IBIPs
- Test de exigencias y necesidades + Test adecuación (informada) o Test Idoneidad (asesorada) para los productos IBIPs

Traducido al día a día de un **productor** de un seguro, ¿qué supone la Directiva de Distribución de Seguros?

....conocer los clientes en cartera (segmentación de los clientes), especificar el **mercado destinatario** de cada producto, definir la **estrategia de distribución** y se debe garantizar que se distribuye al mercado escogido (y si procede, aplicar medidas correctoras)

"La protección del consumidor de seguros:
una oportunidad para el sector"

Y, la **oportunidad para el sector**, ¿dónde y cómo la vemos en todo esto?

Mayor transparencia y comparabilidad

Conocer a nuestros clientes y sus necesidades

Ofrecer el producto que se ajusta a nuestros clientes

Crear un círculo de confianza entre cliente y aseguradora

...y, que deseen proteger lo que aman