



Estudio de EIOPA sobre los seguros de protección de préstamos (CPIs) distribuidos por operadores de banca-seguros

Legal Alert



Octubre 2022

kpmgabogados.es
kpmg.es

Estudio de EIOPA sobre los seguros de protección de préstamos (CPIs) distribuidos por operadores de banca-seguros

La EIOPA emitió una Advertencia sobre las aseguradoras y los bancos a fin de que aborden los problemas de protección de los consumidores relacionados con la venta de determinados productos de seguro de protección del crédito.

En su Advertencia EIOPA reclama estas entidades que tomen medidas sobre los asuntos detectados como problemáticos, particularmente los relativos a la remuneración y potenciales conflictos de interés.

La Advertencia surge a resultados de un Estudio temático llevado a cabo por esta institución que versa sobre el funcionamiento de determinados productos de seguro de protección del crédito existentes en el mercado europeo distribuidos con hipotecas, créditos al consumo y tarjetas de crédito.

El citado Estudio se centra en la identificación de posibles riesgos de conducta y perjuicio a los consumidores, teniendo como objetivo permitir a EIOPA y a los supervisores nacionales adoptar las medidas políticas y de supervisión pertinentes.

▪ Objeto y ámbito

El Estudio, en el que participaron los supervisores de cada país, analiza el funcionamiento en el mercado de la Unión Europea de ciertos productos de seguro de protección del crédito distribuidos a través de los OBS centrándose especialmente en su grado de éxito en la consecución de buenos resultados para los intereses de los consumidores.

Es importante destacar que actualmente existe una heterogeneidad a nivel de la Unión Europea en términos de productos, modelos de negocio y marco jurídico en lo que atañe a este tipo de seguros.

En ese sentido, puesto que la información se ha obtenido a nivel de toda la UE, algunos de los problemas identificados en el Estudio pueden llegar a ser más relevantes para algunos países que para otros, por lo que el Informe ha de ser tomado con esta cautela. De la misma manera, las conclusiones que pueden ser válidas para un país podrían no aplicar a algunas de las aseguradoras domiciliadas en el mismo.

Por otro lado, si bien es posible que no haya un tipo de medidas únicas para abordar los problemas identificados, EIOPA y los supervisores nacionales están decididos a trabajar estrechamente con el objetivo de garantizar la convergencia en términos de refuerzo de la protección a los consumidores.

El Informe se centra en dos aspectos que en este caso son indisolubles: productos CPI vendidos a través de OBS a los clientes minoristas. No se examinan otros productos vendidos a través de OBS, ni tampoco estos mismos productos distribuidos a través de canales diversos al bancos-asegurador.

En concreto se examinan los siguientes tres productos de seguro de protección de crédito:

- a. **Seguro de protección hipotecaria;**
- b. **Seguro de protección del crédito al consumo;** y,
- c. **Seguro de protección de tarjetas de crédito.**

Se estudiaron aspectos tales como niveles y acuerdos de remuneración, libertad de elección para el cliente, diseño de producto, valor que aporta en relación al coste, reclamaciones, rentabilidad o modelos de distribución de banca-seguros entre otros.

▪ Principales conclusiones

A pesar de reconocer las diversas ventajas de los productos analizados, EIOPA identifica un riesgo significativo para los consumidores como consecuencia de las principales deficiencias detectadas, según detallamos a continuación:

1. **Limitación en la oferta de productos y obstáculos para la adquisición:** a pesar de que en principio se permite a los consumidores elegir la compañía aseguradora, esta posibilidad se ve limitada por ciertas prácticas de **venta cruzada** (“*cross-selling*”). Se señala que el 83% de los OBS vinculan los productos de seguro de protección de crédito a su producto de crédito principal, lo que se traduce en que no es posible la adquisición del producto de seguro de protección del crédito sin el de crédito del banco.

Además de lo anterior, el 66% de las compañías analizadas contratan y distribuyen estos seguros como pólizas colectivas, en las que el banco es el tomador y la venta del producto sólo se realizara a clientes que adquieran productos de crédito al banco.

2. **Existencia de una gran diversidad de productos y una gran dispersión de precios a nivel nacional y comunitario:** existe una gran variedad de productos de seguro de protección de crédito a nivel europeo y nacional.

En atención a las múltiples tipologías de riesgos cubiertos, las pólizas suelen incluir un gran número de términos y condiciones en comparación con otro tipo de seguros. Así, el Estudio ha evidenciado grandes diferencias, tanto a nivel europeo como a nivel nacional, en la cobertura, condiciones, exclusiones, diseño y características de los productos de seguros de protección de crédito.

El impacto de estas circunstancias sobre los consumidores consistiría en: (i) entender y comparar los productos disponibles en el mercado; y (ii) tomar una decisión con conocimiento de causa.

3. **Dificultades en la cancelación de productos y en los cambios de proveedor:** en algunos supuestos, los consumidores pueden tener ciertas dificultades para cancelar estos productos o durante el proceso de cambio de asegurador. El 43% de las aseguradoras analizadas indicaron que antes de cancelar su póliza los consumidores tienen que obtener el acuerdo del banco y cumplir con una serie de condiciones.

En la mayoría de los casos, esto se debe a que se trata de una póliza colectiva y el asegurado es el banco y, en la mayoría de los casos, el beneficiario. Por lo tanto, el consumidor tiene que informar y solicitar la aprobación de la entidad de crédito para obtener la cancelación de la póliza.

4. **Riesgos de conflictos de interés debido a la alta rentabilidad de los productos:** el informe considera que, en base a los índices de siniestralidad que arroja cada tipología de producto, se trata de un negocio que, por su rentabilidad tanto para las compañías aseguradoras como para los OBS (que reciben sustanciales comisiones), es más fácil que surjan situaciones de conflicto de intereses con grave perjuicio para los consumidores.

En este sentido hay que tener en cuenta que ciertos desajustes entre los intereses de las partes pueden dar lugar a malas prácticas de suscripción y venta.

5. **Refuerzo del riesgo de conflictos de intereses derivado de las relaciones entre las aseguradoras y los bancos:** EIOPA determina en su estudio que el 63% de las aseguradoras disponen vínculos estrechos (debido a que forman parte del mismo grupo financiero, disponen de alianzas estratégicas o acuerdos de joint-venture) con entidades bancarias, lo que se traduce en interés sustancial de ambas partes por alcanzar objetivos comunes lo cual sería nuevamente un factor perjudicial para los consumidores.

▪ **Próximos pasos**

EIOPA concluye que existe una **clara necesidad de mejorar el grado de satisfacción de los consumidores** con respecto a estos seguros de protección del crédito.

A pesar de los beneficios y del papel que desempeñan los CPI para los clientes reforzando su capacidad financiera, el Estudio considera que no todos los agentes del mercado sitúan a los consumidores en el centro de sus modelos de negocio. Algunos bancos y aseguradoras pueden no valorar adecuadamente las **situaciones de conflicto de interés** en aras a maximizar sus beneficios, en lugar de buscar **productos adecuados para los consumidores**.

EIOPA manifiesta que adoptará medidas inmediatas con el objetivo de **establecer expectativas claras en el mercado y mejorar el trato a los consumidores** de estos productos. En este sentido, además de la **Advertencia emitida**, la EIOPA compartirá los resultados del Informe con la Comisión Europea, destacando especialmente las posibles dificultades de competencia en el mercado de estos productos y los problemas de protección a los consumidores a la vista de la **revisión de la IDD**.

Adicionalmente, EIOPA colaborará con los supervisores nacionales de seguros con el fin de detectar situaciones llamativas en el mercado, así como con el BCE y la EBA para intercambiar información sobre la incidencia de estos modelos de negocio en aspectos de gestión de riesgos y conflictos de intereses, tanto al diseñar como al distribuir estos productos.

Por último, EIOPA advierte que continuará vigilando la necesidad de adoptar otras medidas que pudieran ser convenientes para la mejor salvaguarda de los intereses de los asegurados, así como para promover un enfoque de supervisión común a nivel europeo en cuanto a esta materia.

4 Estudio de EIOPA sobre el funcionamiento de los CPIs distribuidos a través de los operadores de banca-seguros

- **Documentos**

Por si resulta de su interés, les dejamos el link al texto del Estudio:

- [Link](#)

Contactos

Francisco Uría
Socio
KPMG Abogados
Tel. 91 451 30 67
furia@kpmg.es

María Pilar Galán
Socia
KPMG Abogados
Tel. 91 451 31 70
mariapilargalan@kpmg.es

Francisco Carrasco
Socio
KPMG Abogados
Tel. 91 451 32 54
franciscocarrasco@kpmg.es

Oficinas de KPMG en España

A Coruña

Calle de la Fama, 1
15001 A Coruña
T: 981 21 8241
Fax: 981 20 02 03

Alicante

Edificio Oficentro
Avda. Maisonnave, 19
03003 Alicante
T: 965 92 07 22
Fax: 965 22 75 00

Barcelona

Torre Realia
Plaça de Europa, 41
08908 L'Hospitalet de Llobregat
Barcelona
T: 932 53 2900
Fax: 932 80 49 16

Bilbao

Torre Iberdrola
Plaza Euskadi, 5
48009 Bilbao
T: 944 79 7300
Fax: 944 15 29 67

Girona

Edifici Sèquia
Sèquia, 11
17001 Girona
T: 972 22 0120
Fax: 972 22 22 45

Las Palmas de Gran Canaria

Edificio Saphir
C/Triana, 116 – 2º
35002 Las Palmas de Gran Canaria
T: 928 33 23 04
Fax: 928 31 91 92

Madrid

Torre de Cristal
Paseo de la Castellana, 259 C
28046 Madrid
T: 91 456 3400
Fax: 91 456 59 39

Málaga

Marqués de Larios, 3
29005 Málaga
T: 952 61 14 00
Fax: 952 30 53 42

Oviedo

Ventura Rodríguez, 2
33004 Oviedo
T: 985 27 69 28
Fax: 985 27 49 54

Palma de Mallorca

Edificio Reina Constanza
Calle de Porto Pi, 8
07015 Palma de Mallorca
T: 971 72 1601
Fax: 971 72 58 09

Pamplona

Edificio Iruña Park
Arcadio M. Larraona, 1
31008 Pamplona
T: 948 17 1408
Fax: 948 17 35 31

San Sebastián

Avenida de la Libertad, 17-19
20004 San Sebastián
T: 943 42 2250
Fax: 943 42 42 62

Sevilla

Avda. de la Palmera, 28
41012 Sevilla
T: 954 93 4646
Fax: 954 64 70 78

Valencia

Edificio Mapfre
Paseo de la Alameda, 35, planta 2
46023 Valencia
T: 963 53 4092
Fax: 963 51 27 29

Vigo

Arenal, 18
36201 Vigo
T: 986 22 8505
Fax: 986 43 85 65

Zaragoza

Centro Empresarial de Aragón
Avda. Gómez Laguna, 25
50009 Zaragoza
T: 976 45 8133
Fax: 976 75 48 96