



# Declaración de Supervisión de EIOPA sobre las prácticas de fijación de precios en los seguros de no vida

Legal Alert



Abril 2023

[kpmgabogados.es](http://kpmgabogados.es)  
[kpmg.es](http://kpmg.es)

# Declaración de Supervisión de EIOPA sobre las prácticas de fijación de precios en los seguros de no vida.

La Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (en adelante “EIOPA”) ha publicado una Declaración de Supervisión sobre las prácticas de fijación de precios en los seguros de no vida. El principal objetivo de esta declaración es eliminar las estrategias de fijación de precios que han establecido la mayoría de las Entidades Aseguradoras para poder paliar el trato desigual de los clientes.

La Declaración de Supervisión de EIOPA tiene como objetivo principal abordar las prácticas de fijación de precios de las Entidades Aseguradoras, ya que, a su entender, teniendo en cuenta la creciente sofisticación de las herramientas analíticas y capacidades de automatización de procesos, esto les permite adaptar cada vez más las primas a determinados comportamientos y características de sus clientes sin tener en cuenta en ocasiones los riesgos de suscripción.

En este sentido, el uso creciente de estas prácticas de fijación de precios en el sector de los seguros ha desencadenado actividades de supervisión y regulación en varios Estados miembros de la UE, como también en otras jurisdicciones como puede ser el Reino Unido.

## Ámbito de aplicación

De conformidad con lo dispuesto en la referida Declaración de Supervisión, se entiende por prácticas de fijación de precios aquellas en las que, a clientes con un riesgo de suscripción y un coste de servicio similares, se les cobra por el mismo producto de seguro primas diferentes.

De conformidad con lo anterior, es relevante destacar que quedaría fuera de la aplicación de la Declaración de Supervisión aquellas prácticas de fijación de precios que se basen en los costes y en el riesgo de suscripción.

En este sentido, la Declaración de Supervisión abarca las actividades que realicen las Entidades de seguros y los intermediarios que fabriquen productos de seguros distintos a los de vida. Asimismo, este documento también comprende las actividades que realicen los intermediarios de seguros, en la medida que tengan conocimiento de las prácticas de fijación de precios.

## Prácticas de “precios móviles”

Dentro de esta Declaración se identifican una serie de prácticas de tarificación que según EIOPA dan lugar a un trato injusto hacia el cliente.

Estas serían las prácticas de precios móviles (conocidas por su denominación en inglés “*price walking*”). Consisten en incrementar repetidamente en la renovación la prima a pagar por motivos no relacionados con el riesgo de suscripción o los costes que puede generar el servicio, entendiendo EIOPA que generan un **alto riesgo** al dar lugar a situaciones injustas a los clientes.

Teniendo en cuenta lo anterior, tal y como se indica en la Declaración de Supervisión, tales acciones supondrían un incumplimiento de la Directiva de Distribución de seguros (en adelante, “**Directiva IDD**”), dado que mediante ellas los productos dejan de ajustarse a las necesidades, objetivos y características de ningún mercado objetivo, tal como exige la mencionada normativa.

Adicionalmente, la Declaración de Supervisión incluye un listado de ejemplos de “*price walking*” que supondrían un trato desleal al cliente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 de IDD y el artículo 6.2 del Reglamento Delegado 2017/2358 (en adelante, “**Reglamento POG**”) tales como:

- Aumentar repetidamente el precio del producto de seguro para el mismo cliente en la renovación debido a la baja probabilidad de rotación.
- Aumentar reiteradamente la prima al renovar el seguro debido al conocimiento sobre la disposición al pago del tomador que tiene la entidad.

- aconsejar o incentivar a un cliente potencial a comprar un producto de seguro frente a otro con un precio inferior, y una vez contratado este, realizar aumentos de precios repentinos, significativos o repetidos basados en razones no relacionadas con el riesgo de suscripción ni con el coste del servicio de la entidad aseguradora.

De conformidad con lo anterior EIOPA subraya el requerimiento establecido en la Directiva IDD por el cual los clientes deberán recibir un trato honesto, justo y profesional.

### Medidas y procedimiento de supervisión y gobernanza de los productos

En este ámbito, la Declaración de Supervisión establece una serie de medidas de supervisión que las Entidades Aseguradoras deberán aplicar sobre diferentes aspectos. En concreto, se analizan las siguientes: el proceso de aprobación de productos; la identificación del mercado destinatario; las pruebas de productos; el seguimiento y revisión de los productos; la documentación facilitada y, finalmente, los canales de distribución.

#### • Proceso de aprobación de productos

Se deberá establecer por parte de las Entidades Aseguradoras medidas, sistemas y controles adecuados que garanticen la identificación, prevención y mitigación, a lo largo de todas las etapas del ciclo de vida del producto, de cualquier factor de riesgo que pueda derivar en una práctica de fijación de precios.

Entre otras, se citan las siguientes:

- Definir procesos y procedimientos que detallen las funciones y miembros del personal responsables.
- Definir umbrales/barreras de seguridad apropiados.
- Proporcionar a sus clientes explicaciones de aquellos supuestos que pueden suponer cambios en el precio de los seguros.
- Revisar que los datos utilizados para la realización de la supervisión no contienen ninguna clase de sesgo.

#### • Mercado destinatario

Las Entidades Aseguradoras deberán garantizar que los procesos y procedimientos que establezcan tengan en cuenta especialmente las características del mercado destinatario.

Para cumplir con esta obligación, el personal encargado de la identificación y definición del mercado destinatario deberá contar con competencias profesionales y educativas suficientes para desempeñar su función adecuadamente y, sobre todo, comprender las prácticas de fijación de precios y los clientes que se puedan ver afectadas por estas.

#### • Pruebas de productos

De conformidad con las secciones anteriores, las pruebas que se realicen a los productos deberán tener en cuenta las necesidades, objetivos y características del mercado destinatario durante todo su ciclo de vida.

Adicionalmente a lo anterior, los fabricantes de seguros deberán informar de forma clara y concisa a sus clientes sobre cómo se definen los precios, para así comprobar que el mercado destinatario comprende la manera en la que se configuran o actualizan los precios en la renovación.

Asimismo, si en los ensayos que se realicen se detectase que alguna de las características del producto puede afectar negativamente a los clientes de la entidad aseguradora, de conformidad con el Reglamento POG (artículo 6.2), deberán existir procedimientos que garanticen que el producto no se siga comercializando.

#### • Seguimiento y revisión de los productos

Los Fabricantes de seguros deberán hacer uso de métricas pertinentes para evaluar sus resultados a fin de poder identificar cualquier impacto adverso que pueda producirse en los clientes. Concretamente, se deberá identificar y controlar si el mercado destinatario se ha visto perjudicado por prácticas de fijación de precios y, en ese caso, se deberán adoptar todas las medidas pertinentes para paliar dicha situación.

Dentro de esta Declaración de Supervisión se incluyen dos ejemplos de parámetros que pueden implementar las Entidades Aseguradoras en sus labores de seguimiento. Por un lado, se recomienda realizar una comparativa entre las primas pagadas en la renovación por los clientes antiguos y las primas pagadas de los clientes nuevos y, por otro lado, una comparativa entre la prima pagada por el cliente y la prima técnica entre clientes con los mismos riesgos.

#### • Documentación

Cualquier procedimiento establecido por la Entidad para garantizar que los productos no afecten negativamente a los clientes deben estar claramente estructurados, documentados e incorporados en registros adecuados.

Atendiendo a nuestro ordenamiento, concretamente la Ley de Contrato de Seguro, se entenderá por registro adecuado a todo aquel que recoja en papel u otro soporte duradero que permita guardar, recuperar fácilmente y reproducir sin cambios el contrato o la información.

- **Canales de distribución**

Finalmente, los fabricantes de seguros deberán proporcionar a los distribuidores información suficiente del producto, incluida una explicación de alto nivel de cómo puede evolucionar la fijación de precios en el momento de la renovación. Al incluir este detalle dentro de la documentación que se facilita al Distribuidor, estos podrán informar a sus clientes para que puedan tomar decisiones acordes a sus necesidades.

Al mismo tiempo, si los distribuidores detectasen que el producto se basa en prácticas de fijación de precios, deberán aplicar una estrategia de distribución adecuada, en concordancia con la que hubiera adoptado el fabricante.

### **Supervisión por parte de las autoridades nacionales**

Para garantizar el cumplimiento por parte de las Entidades aseguradoras de lo recogido en esta Declaración, los supervisores deberán revisar las medidas y procedimientos POG, el proceso de venta, la publicidad de los productos, las comunicaciones comerciales y, cualquier otro elemento que consideren necesario.

Si las autoridades de supervisión considerasen que las Entidades han incumplido alguna de sus obligaciones, deberán adoptar las medidas pertinentes de conformidad con la normativa de cada Estado miembro.

### **Conclusiones**

A resultas del contenido de la Declaración de Supervisión de EIOPA, se ha podido observar que tanto las Entidades Aseguradoras como sus intermediarios tendrán que (i) actualizar sus políticas y procedimientos atendiendo a las nuevas exigencias que el documento propone en materia de fijación de precios; (ii) asegurar, ya sea mediante la impartición de cursos u obtención de certificados, que los empleados responsables de los seguros de no vida conocen adecuadamente todas las características que estos entrañan y (iii) reforzar las pruebas que realizan a los seguros de no vida, como el seguimiento y estrategia de distribución que se apliquen en base al resultado que emane de estas.

### **Documentos**

Por si resulta de su interés, les dejamos el link de la Declaración de Supervisión de EIOPA:

- [Link](#)

# Contactos

**Francisco Uría**  
**Socio**  
**KPMG Abogados**  
**Tel. 91 451 30 67**  
[furia@kpmg.es](mailto:furia@kpmg.es)

**María Pilar Galán**  
**Socia**  
**KPMG Abogados**  
**Tel. 91 451 31 70**  
[mariapilargalan@kpmg.es](mailto:mariapilargalan@kpmg.es)

**Francisco Carrasco**  
**Socio**  
**KPMG Abogados**  
**Tel. 91 451 32 54**  
[franciscocarrasco@kpmg.es](mailto: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 29 00  
**Fax:** 932 80 49 16

### Bilbao

Torre Iberdrola  
Plaza Euskadi, 5  
48009 Bilbao  
**T:** 944 79 73 00  
**Fax:** 944 15 29 67

### Girona

Edifici Sèquia  
Sèquia, 11  
17001 Girona  
**T:** 972 22 01 20  
**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 34 00  
**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 16 01  
**Fax:** 971 72 58 09

### Pamplona

Edificio Iruña Park  
Arcadio M. Larraona, 1  
31008 Pamplona  
**T:** 948 17 14 08  
**Fax:** 948 17 35 31

### San Sebastián

Avenida de la Libertad, 17-19  
20004 San Sebastián  
**T:** 943 42 22 50  
**Fax:** 943 42 42 62

### Sevilla

Avda. de la Palmera, 28  
41012 Sevilla  
**T:** 954 93 46 46  
**Fax:** 954 64 70 78

### Valencia

Edificio Mapfre  
Paseo de la Alameda, 35, planta 2  
46023 Valencia  
**T:** 963 53 40 92  
**Fax:** 963 51 27 29

### Vigo

Arenal, 18  
36201 Vigo  
**T:** 986 22 85 05  
**Fax:** 986 43 85 65

### Zaragoza

Centro Empresarial de Aragón  
Avda. Gómez Laguna, 25  
50009 Zaragoza  
**T:** 976 45 81 33  
**Fax:** 976 75 48 96