

CASOS PRÁCTICOS

GOBERNANZA DE PRODUCTO

WEBINAR FIDES

Jorge Cano Holgado
INSPECTOR DE SEGUROS DEL ESTADO

Indice



1 Gobernanza de producto. Responsabilidad.

2 Diseño de producto

3 Comercialización

4 Pago, prestación de servicio

5 Reclamaciones

Indice



1 Gobernanza de producto. Responsabilidad.

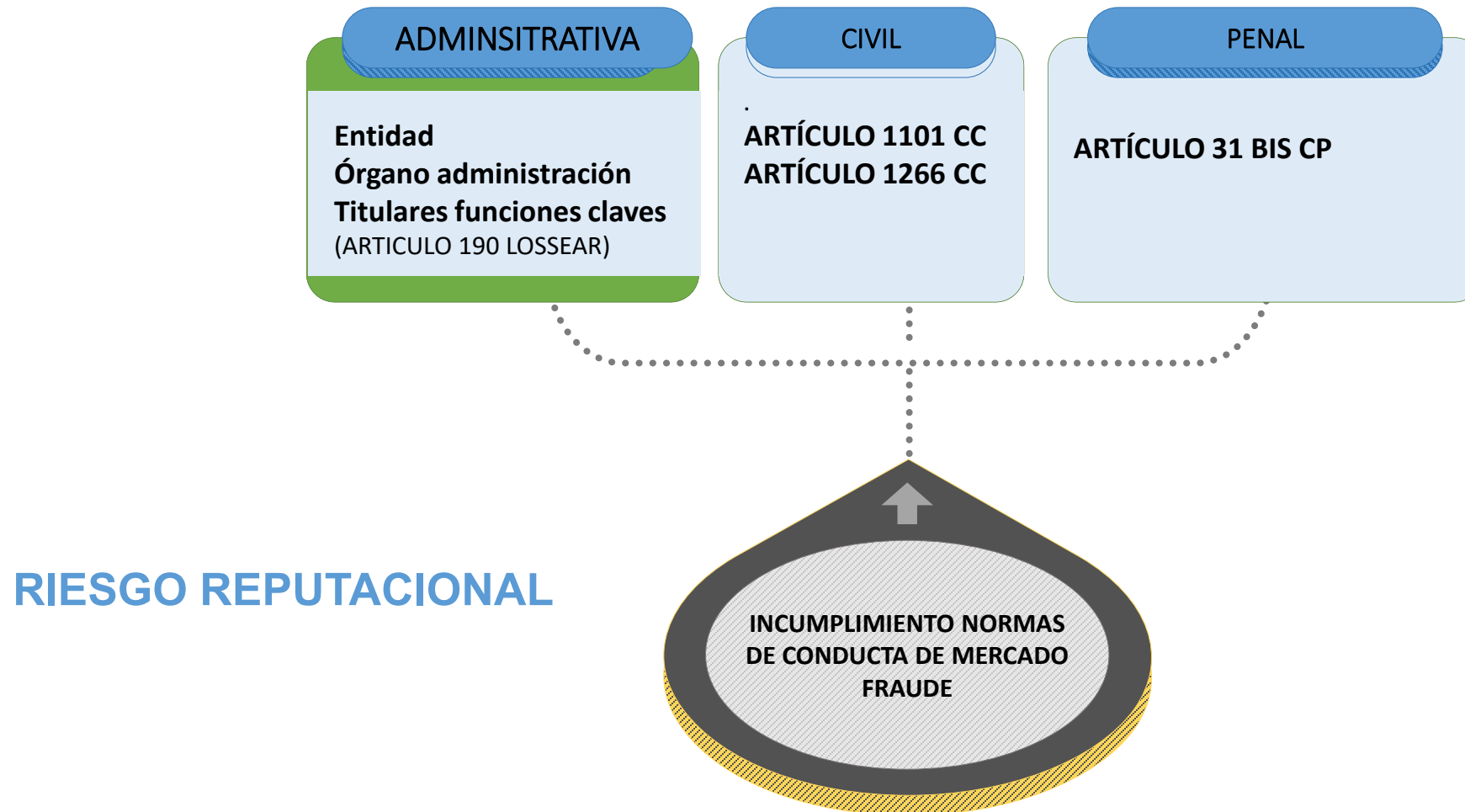
2 Diseño de producto

3 Comercialización

4 Pago, prestación de servicio

5 Reclamaciones

RESPONSABILIDAD CONDUCTAS MERCADO



Gobernanza de producto

(Relaciones derecho comunitario – derecho nacional)

1

Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de enero de 2016 sobre la distribución de seguros

2

Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de Distribución de Seguros.

4

Reglamento delegado (UE) 2017/2358 de la Comisión de 21 de septiembre de 2017 relación con los requisitos sobre control de productos.

5

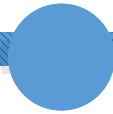
Directrices preparatorias EIOPA relativas a los procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos

Directrices diseñadores

1. Adopción y ejecución



2. Objetivos



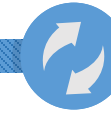
3. Función dirección



4. Revisión



5. Mercado
destinatario



6. Cualificación y
conocimiento



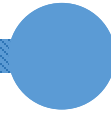
7. Prueba del producto.



8. Seguimiento



9. Medidas correctivas



10. Canales



11. Externalización



12. Documentación



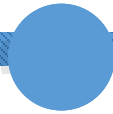
Directrices distribuidores



13. Adopción y ejecución



14. Objetivos



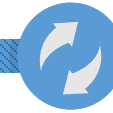
15. Función dirección



16. Obtención de
información
producto



17. Obtención
información cliente



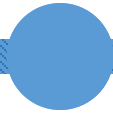
18. Estrategia de
distribución



19. Revisión procedimientos



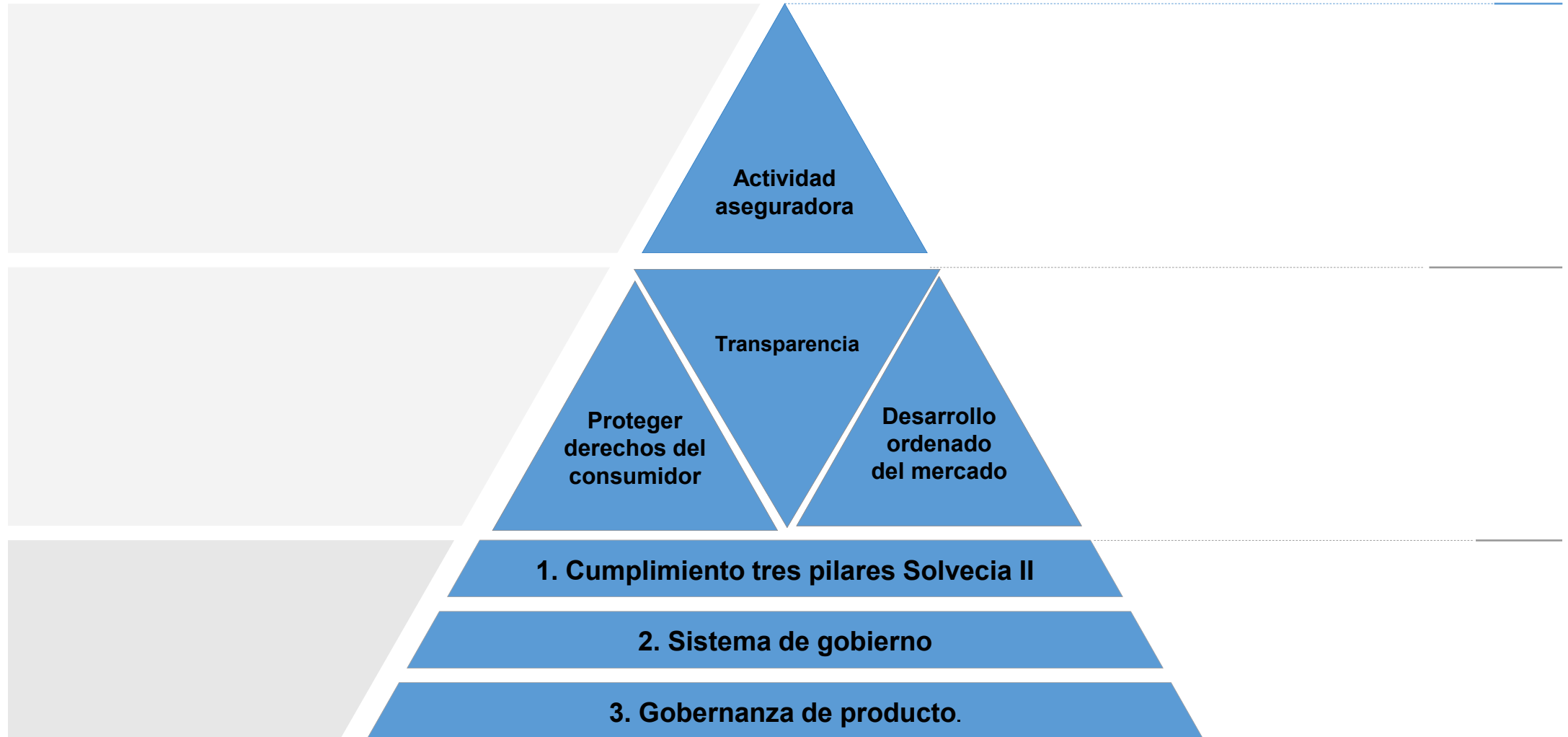
20. Suministro de
información



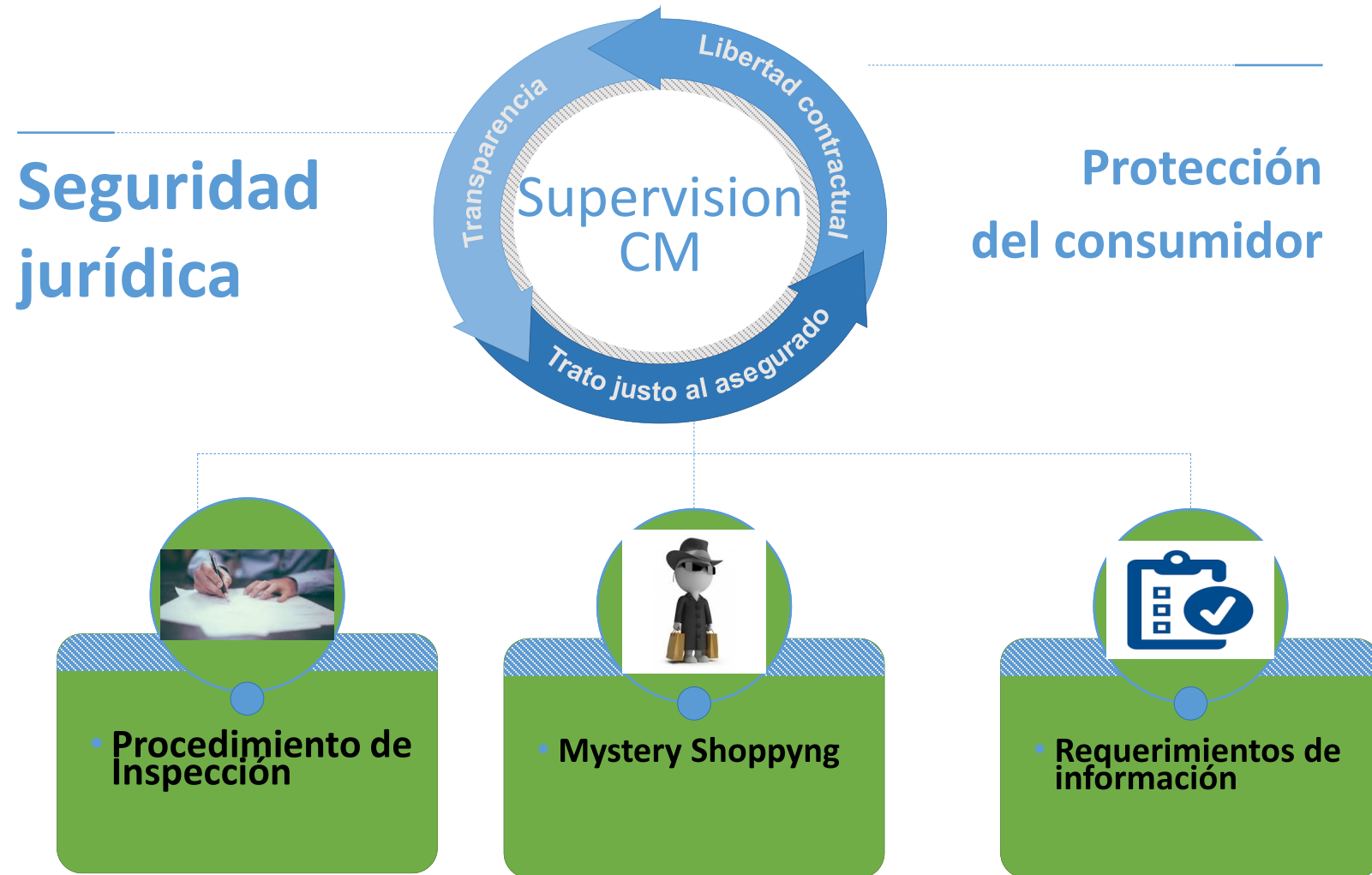
21. Documentación



Supervisión de gobernanza de producto



Procedimientos CM.



Ciclo de vida de los contratos de seguros

Artículo 25 IDD

Control de productos y requisitos en materia de gobernanza

1. Las empresas de seguros, así como los intermediarios que diseñen productos de seguro para su venta a clientes, mantendrán, gestionarán y revisarán un proceso para la aprobación de cada uno de los productos de seguro o las adaptaciones significativas de los productos de seguro existentes antes de su comercialización o distribución a los clientes.



Indice



1 Gobernanza de producto. Responsabilidad.

2 Diseño de producto

3 Comercialización

4 Pago, prestación de servicio

5 Reclamaciones

CASO PRÁCTICO 1:

Una entidad aseguradora comercializa un seguro de rc de autos destinado a personas que realizan actividades de reparto. La modalidad del contrato es un seguro de pago por uso. En las condiciones generales se establecen las siguientes cláusulas.

- Está excluida de las cobertura los siniestros que se hubieran producido durante el uso comercial del vehículo.
- Sólo estarán cubiertos los siniestros producidos en la demarcación territorial delimitada por el tomador al contratar la póliza.
- Sólo estarán cubiertos los siniestros producidos el horario comercial delimitada por el tomador al contratar la póliza.



Aspectos a valorar

1

Compliance

2

Diseño
Guía Técnica
1/2019

3

Público objetivo:
Demandas y
necesidades del
cliente

4

Civil
Administrativa

5

Directrices EIOPA
Acciones de remedio
Revisión
Comunicación

6

Reputacional

Aspectos a valorar

Regulación RDL 8/2004, RDLRCSCVM
Artículo 2: Obligatoriedad y permanencia.
Artículo 4: Delimitación territorial.
Artículo 5: Exclusiones
Artículo 6: Inoponibilidad

Guía Técnica 1/2019 DGSFP
Primera: Las limitaciones temporales, territoriales y de uso indicadas anteriormente no se ajustan a lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre,

Tercera: La incorporación de cláusulas de limitación a la cobertura que vacíen sustancialmente frente al asegurado y tercero perjudicado la cobertura delimitada legal y reglamentariamente podrían desembocar en un incumplimiento de la obligación de asegurarse, lo que en definitiva podría determinar que se generasen las consecuencias jurídicas previstas en el artículo 3 del TRLRCSVM.

Cuarta. Responsabilidad inadecuado diseño.
Responsabilidad: Civil, administrativa.
Sujeto responsable.
Artículo 194.17

CASO PRÁCTICO 2:

SEGURO DE USO FRAUDULENTO DE TARJETA

Una entidad aseguradora comercializa un seguro que cubre las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas. La entidad tiene en cartera el producto desde el 2012. La cobertura se extiende a un periodo de 24 horas antes de la notificación de la pérdida o robo al proveedor de servicios de pago así como de todos los usos fraudulentos cometidos por terceros desde la notificación hasta la cancelación de la tarjeta. El proveedor de servicios de pago no dispone de medios adecuados para que el usuario notifique el extravío o sustracción del instrumento de pago. Las sumas aseguradas son las siguientes:

La entidad presenta los siguientes datos de primas, siniestralidad y reclamaciones, de los productos vendidos en España:

Pérdidas posteriores notificación	4500.-€	
Pérdidas anteriores notificación	4000.-€	

Concepto	2017	2018
Primas obtenidas por la venta del producto:	5.234.000	7.000.100
Pago de indemnizaciones	725.245	870.500
Importe medio de siniestro	140	120,5
Pólizas vendidas	104.680	140.002
Reclamaciones	174	1220



Aspectos a valorar

1

Compliance

Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

2

Diseño Guía Técnica Sobreseguro

3

Revisión

4

Compliance interno Administrativa Penal

5

Directrices EIOPA Políticas de información

6

Reputacional

Aspectos a valorar

Directriz 2 – Objetivos de los procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos 1.24. de productos tendrán como objetivo evitar y reducir los perjuicios para los clientes, prestar asistencia a una gestión adecuada de los conflictos de intereses y tener en cuenta los objetivos, intereses y características de los clientes.

Artículo 172 RDLR. Principio general. 1. Los distribuidores de seguros actuarán siempre con honestidad, equidad y profesionalidad en beneficio de los intereses de sus clientes

Directriz 7 – Prueba del producto.

Directriz 8 – Seguimiento del producto

Directriz 9 – Medidas correctivas

Directriz 12 – Documentación de los procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos

**Infracciones: LOSSEAR, Ley de Distribución.
Sujetos responsables.
Publicidad sanción**

CASO PRÁCTICO 3: SEGUROS EMPAQUETADOS

Una correduría de seguros ha puesto a disposición de clientes a través de su página web un producto de asistencia en viaje que tiene las siguientes garantías de entidades aseguradoras distintas:

- ✓ Seguro de viaje: Entidad A
- ✓ Seguro de mascotas: Entidad B
- ✓ Seguro de vida: Entidad C
- ✓ Seguro de decesos: Entidad D



El método de contratación no permite al cliente seleccionar las distintas coberturas contratadas al venderse como un combo de seguros por el proceso on line de contratación.

¿Es conforme a la normativa el procedimiento de la entidad?

¿Que normas hay que considerar para poder implementar un procedimiento de venta conforme a la normativa vigente?

Aspectos a valorar

1

Compliance

Transparencia y libertad
contractual

2

Comercialización

Demandas y necesidades

3

Público objetivo

4

Compliance interno
Administrativa
Penal

5

Directrices EIOPA

Acciones de remedio

6

Reputacional

Aspectos a valorar

Código civil: 1255 Libertad contractual

Cláusulas o prácticas abusivas. Artículo 82 y siguientes TRLPCU

Actuaciones prohibidas. Artículo 136.2 f) RDLD

Artículo 172 RDLD. Principio general. 1. Los distribuidores de seguros actuarán siempre con honestidad, equidad y profesionalidad en beneficio de los intereses de sus clientes

Transparencia: Artículo 134.3 RDLDS.

Directriz 4. Revisión de políticas de gobernanza.

Directriz 8 – Seguimiento del producto

Directriz 9 – Medidas correctivas

Directriz 12 – Documentación de los procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos

Infracciones: LOSSEAR, Ley de Distribución.

Sujetos responsables.

CASO PRÁCTICO 4:

SEGURO RC

Una entidad aseguradora comercializa un seguro de responsabilidad civil cubre la negligencia profesional de los mediadores de seguros con las siguientes exclusiones:

- Existen sumas aseguradas específicas en caso de supuestos de pérdidas de documentos, infidelidad de los empleados.
- Cláusula claims made: El seguro contiene cláusulas claims made con la siguiente exclusión:
- No quedará cubierta cualquier reclamación originada por hechos acaecidos en el año anterior a la toma de efecto de la póliza.
- Exclusiones a terceros perjudicados.
- Daños originados por dificultades financieras de la entidad.



Aspectos a valorar

1

Compliance
Control interno

2

Compliance

3

Proporcionar
garantías
adicionales

4

Civil
Administrativa

5

Directrices EIOPA

Acciones de remedio
Revisión
Comunicación

6

Reputacional

Indice



1 Gobernanza de producto. Responsabilidad.

2 Diseño de producto

3 Comercialización

4 Pago, prestación de servicio

5 Reclamaciones

CASO PRÁCTICO 5:

CONDICIONES PÁGINA WEB

Una agencia exclusiva que opera “*on line*” se reserva el derecho a modificar en cualquier momento las condiciones de uso y contratación contenidas en los términos legales y condiciones generales de contratación, así como la política de privacidad y la política de cookies que se tienen que aceptar antes de contratar.

Además en las condiciones de uso de la web no se hace responsable del contenido de los enlaces.



Aspectos a valorar

1

Compliance
Cláusulas abusivas

2

Comercialización

3

Selección de
mediadores

4

Civil
Administrativa

5

Directrices EIOPA
Acciones de remedio
Revisión

6

Reputacional

Aspectos a valorar

Artículo 17. Responsabilidad de los prestadores de servicios que faciliten enlaces a contenidos o instrumentos de búsqueda.

STS 16 de septiembre de 2017.

Recuerda el Supremo que la Ley General para la Defensa de los Consumidores no impone «esa suerte de prejudicialidad civil que se infiere de la sentencia recurrida, para el ejercicio de la potestad sancionadora, toda vez que el ilícito administrativo que castiga, la introducción de cláusulas abusivas, es título suficiente para ejercer la potestad sancionadora».

Artículo 82. Concepto de cláusulas abusivas. 1. Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquéllas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.

4. No obstante lo previsto en los apartados precedentes, en todo caso son abusivas las cláusulas que, conforme a lo dispuesto en los artículos 85 a 90, ambos inclusive:

- a) vinculen el contrato a la voluntad del empresario,
- b) limiten los derechos del consumidor y usuario,
- c) determinen la falta de reciprocidad en el contrato,
- d) impongan al consumidor y usuario garantías desproporcionadas o le impongan indebidamente la carga de la prueba,
- e) resulten desproporcionadas en relación con el perfeccionamiento y ejecución del contrato, o
- f) contravengan las reglas sobre competencia y derecho aplicable.

CASO PRÁCTICO 6:

CAMBIO DE ENTIDAD ASEGURADORA. RETRIBUCIÓN.

SUPUESTO 2: CESION DE CARTERA

El día 26 de diciembre de 2015 un operador banca seguros firmó un contrato de agencia exclusivo con la entidad aseguradora AAA. Anteriormente, el OBS había intermediado pólizas de autos para la entidad aseguradora BBB. El nuevo acuerdo de distribución es de 15.000.000 de euros y contiene un importante variable en función del negocio aportado por el OBS a la aseguradora (5.000.000 de euros).

En el mes de enero de 2016, la entidad BBB comienza a recibir un número extraordinariamente alto de solicitudes de baja del colectivo de tomadores cuyas pólizas habían sido mediadas por el OBSV. A 31 de diciembre de 2015 tenía en cartera 20.000 pólizas. A 31 de diciembre de 2016 esta entidad tiene en cartera 12.000 pólizas. En 2018 quedan 6000.



Aspectos a valorar

1

Compliance

Artículo 172. Principio general
Conflicto de intereses
Retribución

2

Comercialización

Demandas y necesidades

3

Cesión de cartera

4

Civil
Administrativa
Penal

5

Directrices EIOPA

Acciones de remedio

6

Reputacional

Aspectos a valorar

Artículo 172 RDLD. Principio general. 1. Los distribuidores de seguros actuarán siempre con honestidad, equidad y profesionalidad en beneficio de los intereses de sus clientes

Artículo 172.3 RDLD. Principio general. Retribución.

141.4 RDLD. Los agentes de seguros no podrán promover el cambio de entidad aseguradora en todo o en parte de la cartera de los contratos de seguros por ellos distribuidos. Tampoco podrán realizar, sin consentimiento de la entidad aseguradora, actos de disposición sobre su posición mediadora en dicha cartera

Directriz 4. Revisión de políticas de gobernanza.

Directriz 8 – Seguimiento del producto

Directriz 9 – Medidas correctivas

Directriz 20 – Suministro de información sobre ventas al fabricante 1.56. El distribuidor informará al fabricante sin demora injustificada en caso de que tenga conocimiento de que el producto no se ajusta a los intereses, objetivos y características del mercado destinatario o de otras circunstancias relacionadas con el producto que aumenten el riesgo de perjuicio para los clientes.

Indice



1 Gobernanza de producto. Responsabilidad.

2 Diseño de producto

3 Comercialización

4 Pago, prestación de servicio

5 Reclamaciones

CASO PRÁCTICO 7:

FRAUDE INTERNO

Un empleado de una entidad vende productos “*Unit Linked*”. Atendiendo al cliente el empleado modifica las condiciones de la póliza de forma manual ofreciendo un 6% de tipo de interés. Cada año solicitaba rescates parciales de otros clientes (mediante falsificación) para conseguir la rentabilidad del 6%. Pasados 2 años y tras vender más de 20.000 pólizas mediante el mismo sistema el empleado es ascendido a Director Comercial. La entidad dispone de un programa de compliance penal. Transcurridos 5 años se descubre por un cliente que sólo está cobrando un interés del 2% y denuncia al empleado y a la entidad.



Aspectos a valorar

1

Compliance
Control interno
Auditoría interna

2

Comercialización
Fit and proper

3

Selección de
mediadores.

4

Civil
Administrativa
Penal

5

Directrices EIOPA
Acciones de remedio
Revisión
Comunicación

6

Reputacional

Aspectos a valorar

Responsabilidad: Civil, administrativa, penal.

Sistema de gobernanza de la entidad: Funciones fundamentales. Sistema de control interno. Función de cumplimiento, gestión de riesgos, auditoría interna.

Directriz 4. Revisión de políticas de gobernanza.

Directriz 8 – Seguimiento del producto

Directriz 9 – Medidas correctivas

Infracciones: LOSSEAR, Ley de Distribución.

Sujetos responsables.

CASO PRÁCTICO 8:

SEGURO CYBER

Una entidad aseguradora comercializa un seguro cyber que tiene, entre otras, las siguientes coberturas:

- Gestión de la incidencia.
- Pago de multas y sanciones por organismos reguladores.
- Extorsión. Gastos necesarios y dinero de rescate para poner fin a la amenaza.



Aspectos a valorar

1

Compliance
Control interno

2

Diseño

3

Auditoría Interna

4

Civil
Administrativa
Penal

5

Directrices EIOPA

6

Reputacional

Aspectos a valorar

Responsabilidad: Civil, administrativa, penal.

Sistema de gobernanza de la entidad: Funciones fundamentales. Sistema de control interno. Función de cumplimiento, gestión de riesgos, auditoría interna.

Directriz 6. Fit and proper de los diseñadores

Directriz 7 – Prueba

Infracciones: LOSSEAR, Ley de Distribución.

Sujetos responsables.

CASO PRÁCTICO 9:

AGENTE

Una entidad aseguradora comercializa seguro de autos a través de un agente exclusivo. La entidad aseguradora recibe parte de siniestros de contratos en los que el agente no transfería ninguna de las primas cobradas. El agente exclusivo es denunciado por apropiación indebida.



CASO PRÁCTICO 10:

Una entidad aseguradora comercializa seguro de amortización de préstamos a prima única. Un tomador contrato el seguro prima única por importe de 6000 euros para cubrir 180.000 euros de un préstamos a 20 años.

El tomador del seguro decide amortizar anticipadamente y reclama parte de la prima. La entidad alega en base al principio de indivisibilidad que el siniestro podía haber ocurrido en cualquier momento y no realiza el extorno de prima no consumida.



Aspectos a valorar

1

Compliance

2

Diseño

3

Contrato de
buena fe.
Equilibrio de
prestaciones

4

Civil
Administrativa

5

Directrices EIOPA

6

Reputacional

Aspectos a valorar

Código Civil: 1258

Guía de Buenas prácticas Unespa

Criterios DGSFP

Directriz 2. Objetivos

Directriz 7. Pruebas.

Infracciones: LOSSEAR, Ley de Distribución.

Sujetos responsables.

Indice



1 Gobernanza de producto. Responsabilidad.

2 Diseño de producto

3 Comercialización

4 Pago, prestación de servicio

5 Reclamaciones

CASO PRÁCTICO 11:

ATENCIÓN AL CLIENTE

El titular del departamento de atención de una sucursal de una entidad francesa es el Country Manager de la entidad en España. Las quejas y reclamaciones son resueltas por una persona contratada que no le permite resolver las mismas en tiempo y forma. La compañía no realiza un plan de acción para remediar las quejas y reclamaciones recurrentes.



Aspectos a valorar

Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Artículo 4. Estructura organizativa.

Artículo 6. Departamento o servicio de atención al cliente. Autonomía en la toma de decisiones.

Artículo 9. Deberes de información. 1. Las entidades pondrán a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la información siguiente:

Artículo 11. 3. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante los departamentos o servicios de atención al cliente, ante el defensor del cliente, en su caso, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico que cada entidad habrá de habilitar a este fin

Artículo 15. Finalización y notificación. Motivada.

Artículo 17: Informe anual.

Muchas Gracias!!!

Jorge Cano Holgado
Inspector de Seguros del Estado