

Directiva de Distribución de Seguros: ¿exceso de información al cliente?

POR INMACULADA ROLDÁN Directora del área de Defensa procesal y Asesoramiento de Seguros de Broeta

Con la entrada en vigor de la Directiva Europea sobre Distribución de Seguros prevista para el 1 de octubre de 2018, dentro del ámbito comunitario europeo se armoniza la información a entregar a los clientes en materia de seguros, ampliándose la misma y estableciéndose las responsabilidades de distribuidores y aseguradoras. En el actual contexto de sobresaturación de información y comunicaciones, con un exceso de ofertas que superan la demanda y un “juego cruzado de información” que recarga innecesariamente al cliente en muchos casos, aseguradoras y distribuidores afrontan un reto importante en relación a las adaptaciones que deben acometer, para evitar no sólo posibles reclamaciones de consumidores sino también un régimen sancionador normativa y económico perfectamente regulado.

Con la entrada en vigor de la nueva Directiva Europea sobre Distribución de Seguros (IDD) prevista para el 1 de octubre de 2018, dentro del ámbito comunitario europeo se armoniza la información a entregar a los clientes en materia de seguros, ampliándose la misma y estableciéndose asimismo las responsabilidades de distribuidores y aseguradoras.

Así, en el actual contexto de sobresaturación de información y comunicaciones, con un exceso de ofertas que superan la demanda y un “juego cruzado de información” que recarga innecesariamente al cliente en muchos casos -en el caso de los seguros, a tener en cuenta, normas de contratación, normativa de seguros, normativa de distribución, etc.-, aseguradoras y distribuidores afrontan un reto importante en relación a las adaptaciones que

deben acometer, con el objetivo de evitar no sólo posibles reclamaciones de consumidores sino también un régimen sancionador normativo y económico perfectamente regulado.

Los deberes de comunicación de distribuidores y aseguradoras no se deben agotar con la simple entrega mecánica de la información, sino que además es necesario que el cliente que pretende contratar un producto de seguro sea consciente de la naturaleza, funcionamiento y riesgos asociados al producto ofertado. Información que además debe ser la adecuada y se debe proporcionar de manera sencilla y comprensible.

En este sentido, una de las principales novedades de la IDD consiste en la obligación de entregar al cliente un documento de información clave (KID) sobre los productos de inversión minorista empaquetados y los productos de inversión basados en seguros (PRIIP).

Otra importante novedad es la comunicación de información sobre la función y responsabilidad del distribuidor de seguros, estableciendo la nueva Directiva que la responsabilidad es conjunta y compartida por quien elabora o fabrica el seguro, la compañía aseguradora, y por quien lo entrega, el distribuidor.

Si bien es cierto que la IDD armoniza las condiciones de distribución para todos los canales, y también la información que aportan aseguradoras y distribuidores para proteger a los consumidores, sería también necesario conocer qué opina al respecto el cliente.

Por tanto, y de la misma manera que antes de lanzar al mercado cualquier tipo de producto se realizan pruebas o test a los consumidores para conocer sus opiniones, quizá debiera también, en el ámbito de la nueva directiva, plantearse esa opinión para la venta o distribución de productos de seguros.

¿Prefiere el consumidor tener mayor volumen de información y más documentación al respecto, o por el contrario le gustaría tener menos información, pero más clara y concisa?

La opinión generalizada viene a confirmar que la calidad de la información debería primar

Los deberes de comunicación de distribuidores y aseguradoras no se deben agotar con la entrega mecánica de la información

El éxito de aplicación de la Directiva Europea debe centrarse en una disminución del número de reclamaciones de los clientes

sobre la cantidad de la misma. Los consumidores, en este caso los tomadores, asegurados o beneficiarios, se muestran en ocasiones “abrumados” por la cantidad de información a la que se ven sometidos cuando contratan un seguro, cuando en realidad lo que persiguen es estar informado sobre el producto y conocer sus condiciones y coberturas, pues en los seguros “no todo está cubierto”.

Esto último es importante sobre todo en los productos que no garantizan el tipo de interés y cuyos rescates son a valor de mercado, tales como *unit linked* o rentas vitalicias.

En este último caso, algunos clientes se han encontrado con que han invertido en un producto de prima única con garantía de fallecimiento que les genera una renta mensual basada en un atractivo interés garantizado a largo plazo y con liquidez a valor de mercado después del primer año.

Como su nombre indica, el producto ofrece una renta vitalicia y el cliente debe estar perfectamente informado y de una manera fácil de entender, qué ocurre si rescata en entornos de mercado en los que se producen incrementos o disminuciones respecto al tipo de interés garantizado en las condiciones particulares, explicando en un lenguaje claro y conciso los costes inherentes a la obtención del rescate a valor de mercado.

Asimismo, en un seguro de vida riesgo deberían quedar claras las coberturas y los capitales indicando que tipo de circunstancias podrían afectar negativamente al cobro de la prestación, y es ahí donde debe recaer el peso de la información.

Lo mismo aplica al pago de la prestación en un seguro de baja laboral o en un seguro de hogar, por ejemplo.

Y desde luego en aplicación a la nueva Directiva Europea, deberá quedar acreditado que el cliente, además de recibir toda la información, la entiende, acepta y sobre todo que es el producto idóneo para él. De nada servirá entregar toda la información necesaria al cliente si además no se acredita también que se ajusta a sus necesidades.

Los distribuidores de seguros son responsables tanto en el proceso de ventas, informando correctamente al cliente, como en la correcta adecuación del riesgo a las coberturas del seguro, a fin de evitar problemas en el pago de las prestaciones o confusiones de expectativas, como por ejemplo ocurre a pagos de las prestaciones en casos de infraseguro.

El éxito de la aplicación de la nueva Directiva Europea debería centrarse en conseguir una disminución del número de reclamaciones por parte de los clientes, pues solo así se comprobará la satisfacción de los mismos, y conllevará la garantía de que distribuidores y aseguradoras cumplen con sus obligaciones.

De nada servirá entregar toda la información necesaria al cliente si además no se acredita también que se ajusta a sus necesidades. Los distribuidores de seguros son responsables tanto en el proceso de ventas, informando correctamente al cliente, como en la correcta adecuación del riesgo a las coberturas del seguro, a fin de evitar problemas en el pago de las prestaciones o confusiones de expectativas, como por ejemplo ocurre a pagos de las prestaciones en casos de infraseguro. El éxito de la aplicación de la nueva Directiva Europea debería centrarse en conseguir una disminución del número de reclamaciones por parte de los clientes, y solo así se comprobará la satisfacción de los mismos, y conllevará la garantía de que distribuidores y aseguradoras cumplen con sus obligaciones.