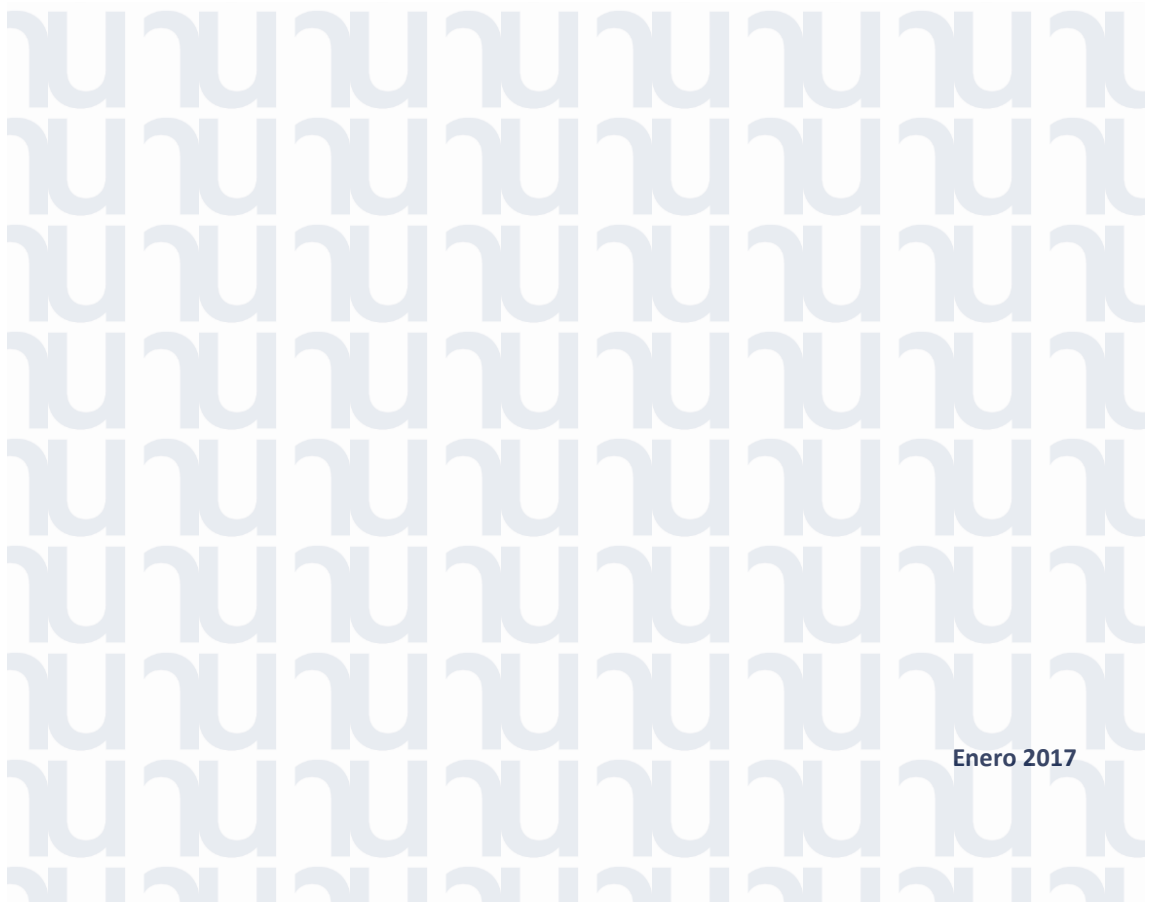




GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGUROS INDIVIDUALES DE VIDA AHORRO



Enero 2017

1. Objeto y alcance de la presente Guía de Buenas Prácticas

La presente Guía de Buenas Prácticas, de adhesión voluntaria para las Entidades Aseguradoras, tiene como principal finalidad incrementar la transparencia y la comprensión por parte de los consumidores de los seguros individuales de vida ahorro.

2. Buenas prácticas en relación con las prácticas de venta de los seguros individuales de vida ahorro

2.1 Formación de los distribuidores y empleados de la entidad aseguradora

- La entidad aseguradora debe asegurarse de que sus empleados y distribuidores de seguros individuales de vida ahorro poseen unos conocimientos y aptitudes apropiados para desempeñar sus cometidos y funciones adecuadamente, y cumplan los requisitos en materia de formación y desarrollo profesional permanente, al objeto de mantener un grado de eficacia adecuado que corresponda a la función que realizan y al mercado en cuestión.

2.2 Tipología de cliente al que el producto de seguro individual de vida ahorro va dirigido

- La entidad aseguradora que diseñe cualquier tipo de producto individual de vida ahorro para la venta a los clientes debe adoptar y aplicar procedimientos de gobernanza y vigilancia de estos productos que establezcan medidas y procedimientos adecuados para diseñar, supervisar, revisar y distribuir tales productos a los clientes.
- Los procedimientos de gobernanza y vigilancia de estos productos tienen que ser proporcionales al nivel de complejidad y los riesgos de los mismos, así como al carácter, la magnitud y la complejidad del negocio de la entidad aseguradora.
- La entidad aseguradora establecerá los procedimientos de gobernanza y vigilancia de estos productos en un documento por escrito, que comunicará a sus empleados y distribuidores.
- La entidad aseguradora incluirá en sus procedimientos de gobernanza y vigilancia de estos productos medidas adecuadas para identificar el mercado objetivo de los mismos.

2.3 Prevención de los posibles conflictos de intereses

- A los efectos de identificar los tipos de conflictos de intereses que pueden surgir cuando se llevan a cabo actividades de distribución de seguros individuales de vida ahorro que puedan implicar un riesgo de lesión de los intereses del cliente, la entidad aseguradora evaluará si la entidad, incluyendo sus directivos, empleados o cualquier persona directa o indirectamente vinculada con ellos por control, tienen un interés relacionado con las actividades de distribución de seguros que sea distinto del interés del cliente y que podría influenciar en que el resultado del servicio que se presta sea perjudicial para el cliente.
- La entidad aseguradora debe diseñar y mantener una política eficaz de gestión de los conflictos de intereses establecida por escrito y adecuada al tamaño y organización de la empresa y a la naturaleza, escala y complejidad de su actividad.
- Cuando la entidad aseguradora sea miembro de un grupo, la política deberá tener también en cuenta cualquier circunstancia, que conozca o debiera conocer, que pueda provocar un conflicto de intereses como consecuencia de la estructura y actividades de otras entidades del grupo.

- La entidad aseguradora debe asegurarse de que al cliente o potencial cliente se le informa detalladamente de la relación jurídica existente entre dicha entidad aseguradora y el distribuidor del producto individual de vida ahorro. El cliente o potencial cliente debe recibir información detallada de si la persona o entidad que le está vendiendo el producto individual de vida ahorro le está asesorando o no de manera independiente, y si dicha persona o entidad percibe cualquier tipo de remuneración de la entidad aseguradora.
- La entidad aseguradora debe asegurarse, asimismo, de que la remuneración que se paga o provee en conexión con la distribución del producto de seguro individual de vida ahorro no constituye un aliciente para llevar a cabo la actividad de distribución del seguro de una manera que pudiera ser contraria al mejor interés del cliente.

2.4 Adaptación del producto de seguro individual de vida ahorro a las demandas y necesidades del cliente

- La entidad aseguradora debe asegurarse de obtener o de que sus distribuidores obtengan la información suficiente para evaluar si el producto de seguro individual de vida ahorro se adapta a las demandas y necesidades del cliente.

3. Buenas prácticas en relación con la información previa a la celebración del contrato de las diversas modalidades de contratos de seguro individual de vida ahorro

3.1 Planes de Previsión Asegurados (PPAs)

- Cuando un cliente o potencial cliente vaya a contratar un PPA la entidad debe asegurarse de que al mismo se le informa detalladamente de que el producto es **ilíquido hasta la jubilación**, y que antes de tal hecho sólo será posible la liquidez del producto en determinadas circunstancias excepcionales (prestación por fallecimiento o incapacidad o supuestos excepcionales de liquidez por desempleo, enfermedad grave o ejecución de la vivienda). La entidad debe hacer especial énfasis en esta característica, destacando que se trata de un producto en el que no se podrá disfrutar de los ahorros depositados ni de sus potenciales rendimientos hasta la jubilación como norma, evitando desviar la atención del consumidor, focalizándola en otras contingencias o en los supuestos excepcionales de liquidez.
- Asimismo, cuando un cliente o potencial cliente vaya a contratar un PPA la entidad debe asegurarse también de que al mismo se le informa detalladamente de que, aunque el PPA es un producto que garantiza un tipo de interés a una fecha o para determinar las prestaciones de jubilación garantizadas, puede generar pérdidas en otros supuestos.
 - A estos efectos, la entidad aseguradora debe informar de manera clara y expresa al cliente o potencial cliente si en caso de fallecimiento o incapacidad el mismo puede obtener pérdidas respecto de las aportaciones realizadas.
 - Asimismo, la entidad aseguradora debe informar de manera clara y expresa al cliente o potencial cliente si en alguno o todos los supuestos de disposición anticipada permitidos en la norma (desempleo, enfermedad grave o ejecución de la vivienda) el mismo puede obtener pérdidas respecto de las aportaciones realizadas.
 - Igualmente, la entidad aseguradora debe informar de manera clara y expresa al cliente o potencial cliente si en caso de movilización parcial o total del PPA a otro PPA o a un

plan de pensiones el mismo puede obtener pérdidas respecto de las aportaciones realizadas.

3.2 Rentas vitalicias y temporales individuales

- Cuando un cliente o potencial cliente vaya a contratar una renta vitalicia o temporal la entidad debe asegurarse de que al mismo se le informa de que está contratando **un seguro de vida ahorro y no otro tipo de producto**, lo que afecta a los mecanismos de regulación y garantía aplicables al mismo.
- Adicionalmente, la entidad debe asegurarse de que al cliente o potencial cliente se le informa de si en caso de rescate del producto el valor de rescate es la **provisión matemática** o depende del **valor de mercado de los activos asignados a la póliza**.
- Cuando el contrato prevea que el valor de rescate depende del **valor de mercado de los activos asignados a la póliza**, la entidad aseguradora debe asegurarse de que al cliente se le informa de que pueden producirse **pérdidas sobre las aportaciones realizadas como consecuencia del ejercicio del derecho de rescate**. Deben evitarse, en este caso, menciones a valores de rescate garantizados máximos, que distraigan al cliente del hecho de que en caso de rescate tales valores de rescate pueden ser inferiores a los máximos.
- Finalmente, y dado que los seguros de rentas vitalicias pueden adoptar diversas modalidades, desde las rentas vitalicias puras, en las que el asegurado percibe más renta pero en caso de fallecimiento sus beneficiarios no perciben nada, hasta modalidades en las que en caso de fallecimiento del asegurado los beneficiarios perciben un porcentaje de la prima aportada o un importe que depende del valor de mercado de los activos asignados a la póliza, cuando un cliente o potencial cliente vaya a contratar una renta vitalicia la entidad debe asegurarse de que al mismo se le informa detalladamente **tanto la prestación que percibirían sus beneficiarios en caso de su fallecimiento, como de la renta que, en su caso, percibiría el propio asegurado**.

3.3 Seguros individuales de vida de capital diferido

- Cuando un cliente o potencial cliente vaya a contratar un seguro de capital diferido la entidad debe asegurarse de que al mismo se le informa detalladamente de que está contratando **un seguro de vida ahorro y no otro tipo de producto**, lo que afecta a los mecanismos de regulación y garantía aplicables al mismo.
- Adicionalmente, la entidad debe asegurarse de que al cliente o potencial cliente se le informa detalladamente de si en caso de rescate del producto el valor de rescate es la **provisión matemática** o depende del **valor de mercado de los activos asignados a la póliza**.
- Cuando el contrato prevea que el valor de rescate depende del **valor de mercado de los activos asignados a la póliza**, la entidad aseguradora debe asegurarse de que al cliente se le informa detalladamente de que pueden producirse **pérdidas sobre las aportaciones realizadas como consecuencia del ejercicio del derecho de rescate**. Deben evitarse, en este caso, menciones a valores de rescate garantizados máximos, que distraigan al cliente del hecho de que en caso de rescate tales valores de rescate pueden ser inferiores a los máximos.

3.4 Seguros individuales en los que el tomador asume el riesgo de inversión (Unit-Linked)

- Cuando un cliente o potencial cliente vaya a contratar un seguro en el que el tomador asume el riesgo de inversión (Unit-Linked) la entidad debe asegurarse de que al mismo se le informa detalladamente de que **está asumiendo todo el riesgo de la inversión** (fondos de inversión o cestas de activos subyacentes), **por lo que ni la prestación ni el rescate están garantizados**, de tal modo que lo que va a percibir en uno y otro caso dependerá de la evolución de los mercados. **La posibilidad de pérdida de sus ahorros**, incluso total en el escenario más adverso, debe ser un factor claro en la información previa a la comercialización del producto, en ningún caso eclipsado por el histórico de beneficios asociados al producto o por las posibles expectativas de rendimientos futuros.
- En cualquier caso, la entidad debe asegurarse de que al cliente o potencial cliente se le informa detalladamente, destacando visiblemente esta advertencia, de que **los resultados históricos no son indicadores de resultados futuros**.
- Si se ofrece algún tipo de **garantía** en este tipo de productos, la entidad aseguradora o el distribuidor debe informar detalladamente al cliente en qué consiste la garantía y que efectos y límites va a tener la misma sobre la rentabilidad del producto.

3.5 Seguros individuales con participación en beneficios

- Dado que se trata de seguros de vida que pueden ofrecer una rentabilidad adicional a la mínima garantizada en función de diversas circunstancias (por ejemplo, la evolución de las inversiones asignadas por la entidad aseguradora a la póliza o de los beneficios de la entidad aseguradora), cuando un cliente o potencial cliente vaya a contratar seguro con participación en beneficios la entidad debe asegurarse de que al mismo se le informa detalladamente **del sistema de cálculo utilizado y los criterios de asignación de la participación en beneficios**.

4. Plazo de adaptación a las obligaciones derivadas de la presente Guía de Buenas Prácticas

Las obligaciones que se derivan de la presente Guía de Buenas Prácticas requerirán de ciertas adaptaciones y modificaciones, por lo que es necesario prever un período transitorio de adaptación.

Las Entidades Aseguradoras que voluntariamente se adhieran a la presente Guía de Buenas Prácticas antes de 30 de junio de 2017 se comprometen a cumplir con lo dispuesto en la misma a partir de dicha fecha. Las que se adhieran a la presente Guía de Buenas Prácticas con posterioridad a 30 de junio de 2017 se comprometen a cumplir con lo dispuesto en la misma a partir de la fecha de adhesión.