

## PETRA HIELKEMA Presidenta de Eiopa

A EIOPA LE PREOCUPAN MUCHAS CUESTIONES EN ESTE MOMENTO CONVULSO Y DE ADAPTACIÓN VELOZ DEL SEGURO A LA SITUACIÓN ECONÓMICA Y A LOS CAMBIOS DEL SEGURO. PETRA HIELKEMA ACLARA EN ASEGURANZA QUÉ PASOS DARÁ EN MATERIAS MUY ACTUALES COMO LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL O EN MATERIA DE PENSIONES POR LA LONGEVIDAD DE LA POBLACIÓN. TAMBIÉN REPASA LA SITUACIÓN EN ESPAÑA DONDE ABOGA POR SOLUCIONAR RÁPIDO LA INDEPENDENCIA DEL SUPERVISOR, A LA VEZ QUE AVALA SU SITUACIÓN ANTE SITUACIONES COMPLICADAS. RECALCA QUE BANCOS Y ASEGURADORAS DEBEN CUMPLIR LA LEY EN LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS O DEBERÁN ATENERSE A POSIBLES SANCIONES.

# “Si las aseguradoras y los bancos continúan sin cumplir los requisitos legales, los supervisores ejercerán sus poderes y podrán imponer sanciones”

“6 de cada 10 clientes de seguros ven el proceso de asesoramiento sesgado y más del 70% afirman que es muy difícil entender los términos y condiciones”

**¿Cuáles son los mayores desafíos que enfrenta la industria de seguros en este momento?**

En primer lugar, está la situación económica actual. La alta inflación y el aumento de las tasas de interés plantean desafíos a las aseguradoras europeas. Sin embargo, en general, el sector está en buena forma financiera y creo que podrá capear la tormenta del entorno macroeconómico actual.

Como sociedad y como sector también nos enfrentamos a los retos que provoca el cambio climático. El sector de los seguros siempre ha tenido un papel valioso que desempeñar en el cambio hacia una economía verde y ahora podemos ver enfoques am-

bientales, sociales y de gobernanza de las aseguradoras.

El rápido ritmo de la digitalización es otra tendencia, pero también un desafío al que todos tenemos que adaptarnos rápidamente. Cada vez más, estamos viendo una regulación horizontal o intersectorial. En estos casos, la regulación no está dirigida específicamente a los sectores de seguros y pensiones, sino que podría estar dirigida al sector financiero en general. Aquí me refiero a la Ley de Inteligencia Artificial, la Ley de Resiliencia Operacional Digital y el Marco de Finanzas Abiertas. La adaptación a la nueva tecnología y a la nueva regulación requerirá que las aseguradoras, y de hecho los supervisores, desarrollen nuevas habilidades y nuevos enfoques.



## El seguro lowcost no es ni un problema ni una solución: el precio del seguro actúa como una señal del riesgo, por lo que la tarificación basada en el riesgo es fundamental

### Seguro y sociedad

**Ante esta situación que describes, ¿dónde se necesita fortalecer el trabajo para garantizar que los clientes de seguros estén protegidos y bien informados?**

Es necesario hacer más en el diseño de productos, la entrega y el proceso de seguimiento y revisión. Al diseñar un producto, las aseguradoras deben pensar para quién es el producto. Los costes cobrados a los consumidores deben estar justificados y deben ser proporcionados de modo que los productos representen una buena relación calidad-precio.

En lo que respecta a la comercialización, los canales de distribución deben adaptarse a las necesidades del consumidor, quien debe recibir un asesoramiento justo e información clara y transparente. Desafortunadamente, nuestros datos recientes muestran que más del 60% de los consumidores europeos ven el proceso de asesoramiento como sesgado y más del 70% afirman que es muy difícil entender los términos y condiciones. Se necesita más supervisión aquí, con un enfoque particular en los canales digitales.

La última etapa es la de seguimiento y revisión. Después de que se vende un producto, los fabricantes y distribuidores deben verificar si el producto ha logrado los resultados previstos.

Finalmente, es importante que nadie quede excluido. Todos los consumidores, independientemente de sus necesidades y características, deben estar protegidos. Vemos casos en los que las mujeres tienen menos acceso a la protección del seguro. También vemos prácticas discriminatorias, como que los consumidores

leales sean penalizados frente a los consumidores conocedores de precios que compran en otros lugares.

**La brecha del seguro es una realidad. ¿Qué trabajo hay que realizar para reducirlo? ¿Y consideras los seguros lowcost como problema o solución?**

Recientemente publicamos un documento de debate conjunto con el Banco Central Europeo para fomentar un análisis sobre cómo abordar la brecha de protección del seguro climático. Estamos planteando posibles acciones que deberían tenerse en cuenta para reducir los riesgos de catástrofes por el cambio climático en la UE mediante coberturas de seguros y medidas de adaptación. Estos esfuerzos deben ser complementarios a las políticas de mitigación para abordar el cambio climático y reducir los riesgos de catástrofe asociados, y no deben verse como un sustituto de tales políticas.

“  
**Las soluciones de seguros privados por sí solas no serán suficientes para proteger a la sociedad contra las consecuencias financieras de estos crecientes riesgos sistémicos**  
”

La elaboración eficiente de políticas se basa en buenos datos. El año pasado desarrollamos un panel de riesgo de catástrofes naturales en el que reunimos datos sobre pérdidas económicas y aseguradas, estimaciones de riesgo y cobertura de seguros de 30 países europeos. Queremos que este análisis permita la toma de decisiones basada en evidencia sobre cómo podemos mejorar la resiliencia de la sociedad frente a las catástrofes naturales. Al mismo tiempo, debe generar conciencia sobre la brecha de protección y promover un enfoque basado en la ciencia para la gestión de brechas de protección y la formulación de políticas.

También estamos analizando los impulsores de la brecha de protección, por qué las personas no compran el seguro y la necesidad de que las aseguradoras utilicen gradualmente medidas de prevención y adaptación para reducir el riesgo.

En cuanto al precio, creo que el seguro lowcost no es ni un problema ni una solución: el precio del seguro actúa como una señal del riesgo, por lo que la tarificación basada en el riesgo es fundamental. Dado que el precio del seguro para los riesgos relacionados con el clima ya está aumentando, es necesario desarrollar medidas apropiadas para mitigar el riesgo o adaptarse para reducir las pérdidas.

**En Madrid mencionaste que Eiopa está trabajando en opciones de políticas para abordar la brecha de protección, ¿cuáles son?**

De hecho, esto es lo que hemos propuesto en el documento de debate conjunto.

En primer lugar, enfatizamos que los (real)seguros privados deben ser la primera línea de defensa para cubrir

pérdidas por desastres naturales. El uso de los mercados financieros para transferir riesgos a través de bonos de catástrofes también puede respaldar el reaseguro de tales riesgos.

Sin embargo, dado que se espera que las catástrofes naturales aumenten y se vuelvan más difíciles de asegurar, los formuladores de políticas deben considerar establecer marcos más sofisticados para hacer frente a los fenómenos meteorológicos extremos y minimizar los costes futuros para los contribuyentes. Estos incluyen asociaciones público-privadas, en las que ya tenemos buenos ejemplos a los que recurrir, en particular de Francia y, de hecho, con el Consorcio en España. Dichos mecanismos también podrían verse reforzados por un componente a escala de la UE, naturalmente junto con salvaguardias e incentivos adecuados para promover la mitigación de riesgos. Este es un enfoque más estructurado que la creación de un esquema de la UE 'para todos los propósitos'.

**Además de las reclamaciones CAT, ¿para qué otros riesgos se podrían tener en cuenta estos esquemas de la UE que propones?**

Otros riesgos serían diferentes tipos de 'riesgos sistémicos' que afectan a la salud o la seguridad pública, la economía o la seguridad nacional. Los ejemplos incluyen pandemias, terrorismo o riesgos cibernéticos. Todos tienen características similares como la incertidumbre y el riesgo de propagación.



Las soluciones de seguros privados por sí solas no serán suficientes para proteger a la sociedad contra las consecuencias financieras de estos crecientes riesgos sistémicos. Las soluciones requerirán la participación tanto del sector público como del privado, pero también debemos analizar las características específicas de los riesgos subyacentes, la exposición y las vulnerabilidades y, nuevamente, hay más que crear un fondo de la UE 'para todos los propósitos'.

**En este sentido, algunas aseguradoras y reaseguradoras han anunciado que dejarán de ofrecer ciberseguros debido al incremento de ataques. ¿Cómo se está abordando la ciberse-**

**guridad; es complicada la suscripción?**

La brecha de protección cibernética es un problema y es probable que crezca a medida que una mayor digitalización también pueda conducir a más ataques cibernéticos. En términos de brecha de protección, nuestro Eurobarómetro reciente muestra que alrededor del 70% de las pymes europeas no están cubiertas si se produce un evento cibernético.

En Eiopa estamos investigando cómo las pymes están cubiertas frente a los riesgos cibernéticos. Queremos comprender mejor la experiencia y las percepciones de las pymes respecto a estos seguros. En particular, queremos saber si consideraron comprar una póliza, qué influyó en su decisión o qué les impidió comprar una póliza:

¿fue por el coste, la complejidad del producto o la falta de comprensión sobre los beneficios que ofrecería una póliza?

**Llevamos muchos años hablando del problema del cambio demográfico y del envejecimiento de la población en Europa. ¿Somos conscientes de las consecuencias reales?**

Hoy en día, cerca de 16 millones de europeos están en riesgo de pobreza o exclusión social, lo que es preocupante. Este riesgo es casi un 35% mayor para las mujeres que para los hombres. Además, la brecha de género en las pensiones asciende a casi el 30%. Estas brechas de pensiones aumentarán debido al envejecimiento de la población.



A pesar de que existe mucha información sobre el impacto del envejecimiento de la población, en mi opinión, la conciencia sobre las brechas de pensiones es baja y debe mejorarse, tanto para los individuos como para los responsables políticos.

Hemos asesorado a la Comisión Europea sobre las mejores prácticas para establecer sistemas nacionales de seguimiento de pensiones que brindan a las personas una visión general de sus derechos de pensión. Esto ayudará a las personas a comprender mejor sus futuros ingresos de jubilación y les ayudará a tomar decisiones mejor informadas. Tam-

## Eiopa: “No tememos la llegada de las grandes BigTech al seguro”

**El Parlamento Europeo acaba de indicar el camino a seguir para la Inteligencia Artificial (IA) en Europa, ¿qué criterios no deben faltar desde el punto de vista asegurador?**

El sector asegurador tiene algunas especificidades que conviene tener en cuenta. Por ejemplo, los actuarios desempeñan un papel importante en la supervisión de la fijación de precios y suscripción de productos de seguros que no existe en otros sectores. Además, ciertos datos (por ejemplo, los relacionados con la edad o la discapacidad de una persona) que no se pueden utilizar para fijar el precio de los productos en algunos sectores de la economía, se pueden utilizar con fines de suscripción de seguros.

Dado el alto impacto potencial que la Ley IA puede tener en el sector de seguros en el futuro, la gobernanza de la Ley IA es particularmente importante; A Eiopa le gustaría ver un papel más importante para las agencias europeas como Eiopa en la nueva Junta Europea de Inteligencia Artificial para garantizar que las especificidades del mercado de seguros se tengan adecuadamente en cuenta en los órganos de toma de decisiones.

**¿Existe el riesgo de que los ciudadanos se queden sin seguro si la IA se incluye en los modelos de suscripción?**

Uno de los principales riesgos de la IA se relaciona con el sesgo y la discriminación. Los sistemas de IA pueden heredar o aprender sesgos de los datos con los que están capacitados, lo que puede conducir a resultados discriminatorios que perjudican a ciertos grupos. Es decir, ciertos grupos de consumidores podrían necesitar pagar primas más altas por razones no relacionadas con su perfil de riesgo.

Desde una perspectiva diferente, las evaluaciones de riesgos cada vez más precisas y granulares habilitadas por los sistemas de IA tienen el potencial de promover la inclusión financiera de algunos consumidores que originalmente se consideraban de alto riesgo. Sin embargo, también podrían dificultar el acceso al seguro para los consumidores clasificados como de mayor riesgo en los mercados de seguros competitivos o para los consumidores con enfoques más conservadores respecto al intercambio de sus datos personales.

En reconocimiento de los posibles riesgos para los consumidores por el uso de la IA, Eiopa, junto con un grupo consultivo de expertos, establecieron principios para el uso ético de una IA ética y confiable en el sector asegurador europeo. Deben establecer los límites para el uso adecuado de la IA en los seguros.

bién hemos recomendado el desarrollo de un panel de pensiones con información transparente sobre la adecuación y sostenibilidad de los sistemas nacionales de pensiones para mejorar el seguimiento de estos sistemas. Creemos que ambas herramientas ayudarán a cerrar las brechas de pensiones.

### **España: DGSFP, bancaseguros**

#### **¿Cómo valoras el sector asegurador español en general? ¿Consideras que está preparado para afrontar entornos difíciles?**

La industria aseguradora europea navegó adecuadamente a través de

## **Nos gustaría tener un papel más importante en la Junta Europea de IA para que garantizar que las especificidades del mercado de seguros se tengan adecuadamente en cuenta**

las crisis recientes gracias a su sólida posición de solvencia. Las mismas consideraciones se pueden hacer para el mercado asegurador español. Si bien es un poco más bajo que el nivel europeo, el nivel de solvencia aún representa un colchón cómodo que puede absorberse para eventos inesperados.

España es el único país de la UE que utiliza en gran medida el ajuste por casamiento en Solvencia II y, por lo tanto, vale la pena estar atento a cómo los posibles acontecimientos adversos como aumentos en las primas de riesgo o posibles rebajas de los activos podrían afectar la posición de solvencia de aseguradoras.

#### **¿Cómo ve Eiopa el papel de las insurtechs?**

Estamos viendo nuevos actores que incluyen nuevas empresas de InsurTech y empresas de BigTech que ingresan al mercado de seguros tanto como competidores como socios de cooperación de las aseguradoras establecidas. Las empresas establecidas recurren cada vez más a proveedores de servicios externos para obtener acceso rápido a nuevas tecnologías y modelos comerciales.

Esta tendencia se ve reforzada por la 'plataformización' de la economía. Las aseguradoras a menudo comparten datos a través de interfaces de programación de aplicaciones (API) y cooperan en la distribución de productos de seguros a través de plataformas integradas con otros servicios financieros y no financieros. Estos desarrollos están creando nuevas oportunidades para los consumidores y las empresas. La subcontratación a empresas tecnológicas permite a las instituciones financieras centrarse en sus servicios principales. Las plataformas digitales están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana y permiten a las empresas financieras acceder a una base de clientes más amplia, incluidos los transfronterizos, y capturar eficiencias de escala.

Sin embargo, también existen nuevos riesgos y desafíos regulatorios y de supervisión. Puede haber ries-

gos para la estabilidad financiera en caso de que muchas empresas del sector financiero utilicen el mismo pequeño número de empresas. Los canales de distribución digital, junto con técnicas de marketing a veces agresivas, también pueden representar un riesgo para los consumidores.

#### **¿Eiopa teme la llegada de grandes empresas como Google, Amazon...?**

No tememos la llegada, pero definitivamente reconocemos la necesidad de estar atentos a estos desarrollos. Lo hacemos comprometiéndonos con nuevas partes interesadas, estableciendo estudios específicos y mejorando nuestras capacidades, pero también las de los supervisores nacionales. Los supervisores que tengan una supervisión buena y actualizada de la evolución del mercado, con una buena cooperación entre ellos y quienes impulsan el cambio, pueden respaldar un progreso sólido en beneficio de la economía europea, sus ciudadanos y empresas.

La entrada de grandes empresas al mercado financiero no es posible sin una licencia emitida por una autoridad supervisora competente. Tener tal licencia sometería a la BigTech entrante bajo el esquema de supervisión de empresas financieras. Estamos mirando así más de cerca la forma sutil de la llegada de estas BigTechs.

## Covid-19: “En general, el sector ha reaccionado bien”

### **A** tres años del inicio de la pandemia del Covid-19, ¿qué valoración realizas, se hicieron bien las cosas?

Tres años después de la pandemia, vemos que el sector en general ha reaccionado bien. Las aseguradoras han mostrado paciencia al ofrecer descuentos en las primas y reembolsos para equilibrar los riesgos reducidos de ciertos productos como seguros de Automóviles para asegurados que no condujeron sus vehículos debido a las medidas de confinamiento. Los intermediarios continuaron brindando asesoramiento, incluso de forma remota, y las aseguradoras procesaron las reclamaciones de manera oportuna.

No todo fueron buenas noticias. Muchos consumidores y, en ocasiones, los supervisores tuvieron que ir a los tribunales para interpretar los términos y condiciones, a menudo relacionados con el seguro de interrupción de negocios.

También hemos visto casos de divulgaciones deficientes y falta de claridad relacionadas con el aumento de las catástrofes naturales y la invasión de Ucrania por parte de las fuerzas rusas, así como casos en los que las aseguradoras revisaron la cobertura de manera rápida y oportuna para asegurarse de que se excluyan ciertos riesgos.

A la luz de esto, Eiopa reaccionó con una declaración de supervisión y una guía clara sobre cómo garantizar la simplicidad del contrato en tales eventos. Queríamos recordarle al mercado que las reseñas de productos deben tener en cuenta las expectativas de los consumidores en el momento de comprar el producto. Un mejor diseño del producto y una mayor transparencia pueden ayudar a prevenir este problema.

### **¿Cómo funciona el trabajo y la colaboración con el supervisor español (DGSFP), estás satisfecha, qué puntos hay de mejora?**

La colaboración con la DGSFP es excelente y el supervisor hace un buen papel. El punto más llamativo que veo en este momento es la estructura actual y su dependencia del Ministerio que debería abordarse.

### **Una de las principales quejas y reclamaciones en el seguro español se refiere a algunas prácticas bancarias en la distribución de seguros, especialmente por parte de los agentes y corredores. Hiciste una advertencia recientemente, ¿qué esperas de este tema en todo el sector, y en España en particular?**

Este problema está muy extendido

en toda la Unión Europea, especialmente en aquellos Estados miembros, como España, donde los modelos de negocio de bancaseguros están más presentes a través de asociaciones exclusivas y estructuras de grupo, donde el banco es propietario de la aseguradora o viceversa.

Las aseguradoras y los bancos claramente deben ir más allá del texto de la ley y no solo aplicar la ley con estándares mínimos para garantizar resultados justos para el consumidor. De conformidad con la legislación española, las prácticas de vinculación están permitidas en condiciones restrictivas y, en caso de incumplimiento, el contrato vinculado al crédito se considerará nulo. Además, el deudor tiene derecho a ofrecer al banco una cobertura de seguro de un asegurador distinto al propuesto por el banco con las mismas características sin penalización alguna por parte del acreedor. Aunque exista detrimento del consumidor.

Nuestra advertencia establece expectativas para los supervisores y para el mercado. Cuando se hayan identificado problemas de protección al consumidor, las aseguradoras y los bancos deben tomar medidas correctivas. También esperamos que los supervisores nacionales den prioridad al seguimiento de este mercado mediante la evaluación del cumplimiento de los requisitos de supervisión y gobernanza de productos y se aseguren de que los sistemas y controles de supervisión y gobernanza de productos sean suficientes para evitar la influencia indebida del banco en el diseño del producto.

En Eiopa estamos coordinando actividades de seguimiento con los supervisores nacionales, incluida la observación de cómo las aseguradoras y

**La colaboración con la DGSFP es excelente y el supervisor hace un buen papel. Pero su independencia requeriría una atención inmediata porque aportará más recursos y autonomía**

“

**Aseguradoras y bancos deben ir más allá del texto de la ley y no solo aplicar estándares mínimos para garantizar resultados justos para el consumidor**

”

los bancos están implementando la advertencia. También estamos evaluando las medidas adoptadas por los supervisores nacionales para abordar los problemas identificados. Junto con los supervisores nacionales y otros europeos, reevaluaremos a fondo las prácticas y tendencias del mercado. Si las aseguradoras y los bancos continúan sin cumplir con los requisitos legales existentes, incluidos los requisitos de gobernanza y supervisión de productos, los supervisores nacionales ejercerán sus poderes de supervisión y podrán imponer sanciones o medidas administrativas.

**Las aseguradoras españolas, a través de Unespa, llevan años reclamando un supervisor independiente. ¿Estás de acuerdo con esta propuesta? ¿Debería el Gobierno español introducirlo entre sus prioridades?**

Soy consciente de la situación y creo que sería bueno que España avanzara hacia un marco de supervisión totalmente independiente. Esto permitiría al supervisor tener control sobre



los recursos y el presupuesto. Como supervisores, tenemos una agenda muy completa, con más y más en nuestro radar como el comportamiento del consumidor, los riesgos climáticos, la estabilidad financiera. Tenemos que estar bien preparados y un marco de supervisión totalmente independiente garantizará que los supervisores en España estén bien equipados para abordar los desafíos existentes y emergentes.

En Egipto definimos los criterios necesarios para la independencia de

las autoridades de control y estos incluyen características tales como independencia operativa, recursos financieros suficientes para cumplir con sus mandatos, independencia de los miembros del órgano de gobierno de la autoridad de control para cumplir con sus tareas de manera transparente y responsable.

Creo que la independencia es algo que requeriría una atención inmediata, ya que aportará, en particular, más recursos y autonomía al supervisor español.