

INFORME DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES 2019

INFORME DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES 2019

DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES
Septiembre 2020

CONTENIDO

- Datos sobre actividad y composición del mercado asegurador y de los fondos de pensiones.
- Actividades reguladoras, de ordenación y supervisoras desarrolladas por la DGSFP.
- Analiza el marco regulatorio así como del entorno internacional en el que se desenvuelve el mercado asegurador.

INDICADORES

	2018	2019
PRIMAS BRUTAS/PIB A P.M. (%)	5,5%	5,2%
PRIMAS BRUTAS/HABITANTE (MILLONES DE EUROS)	1.411	1.366

- **El entorno de bajos tipos de interés** continúa siendo un elemento determinante para el sector.

CONCURRENCIA Y CONCENTRACIÓN

	2018	2019
Sociedades anónimas	134	126
Mutuas	30	30
Mutualidades de previsión social	48	47
TOTAL ENTIDADES SEGURO DIRECTO	212	203
ENTIDADES REASEGURADORAS	3	4
TOTAL ENTIDADES DE SEGUROS	215	207

- ❑ Las **5 primeras entidades de Vida** concentran más del 50% tanto de las primas como de las provisiones matemáticas.
- ❑ Las **5 primeras entidades de No Vida** superan el 40% de primas devengadas.
- ❑ En ambos casos se concentra en torno al **85% del mercado en las 25 primeras entidades**.

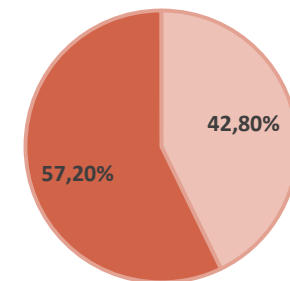
PRIMAS DEVENGADAS

PRIMAS (Millones de euros)	2018	2019
Primas devengadas brutas Total Sector	65.913	64.247
Primas devengadas brutas Ramo Vida	29.143	27.484
Primas devengadas brutas Ramos No Vida	36.770	36.763

- 2,5%

- 5,7%

PESO PRIMAS POR RAMO



VIDA NO VIDA

RATIO COMBINADO

MAGNITUDES NO VIDA	2018	2019
Siniestralidad/ primas imputadas	67,80%	67,50%
Gastos adquisición/ primas imputadas	18,41%	18,70%
Gastos administración/ primas imputadas	3,93%	4,30%
Ratio combinado	90,14%	90,50%

Ligero incremento del ratio combinado.

La bajada de siniestralidad no ha compensado el aumento de los gastos de adquisición y los de administración.

RESULTADOS

SEGURO DE VIDA

Años	Resultado técnico / Provisión matemática	Resultado financiero / Provisión matemática	Resultado técnico-financiero / Provisión matemática
2019	-2,80%	4,00%	1,20%
2018	-2,00%	3,20%	1,20%

El resultado técnico-financiero se mantiene.
Reducción del resultado técnico compensado con el incremento del resultado financiero.

SEGUROS NO VIDA

Años	Resultado técnico/ primas netas	Resultado financiero/ Primas netas	Resultado técnico-financiero/ primas netas
2019	7,40%	3,20%	10,50%
2018	6,70%	3,20%	9,90%

El resultado técnico-financiero ha mejorado en 2019, por la mejora del resultado técnico.

SOLVENCIA

- En 2019, el sector asegurador ha mantenido un **nivel sólido de solvencia sectorial** y ha continuado avanzando en el desarrollo de los requerimientos de **sistema de gobierno**

SOLVENCIA II	2018	2019
Capital de Solvencia Obligatorio (CSO). (millones de euros)	23.197	24.779
Fondos propios (millones de euros)	54.274	58.333
Cobertura CSO	234%	235%

INVERSIONES

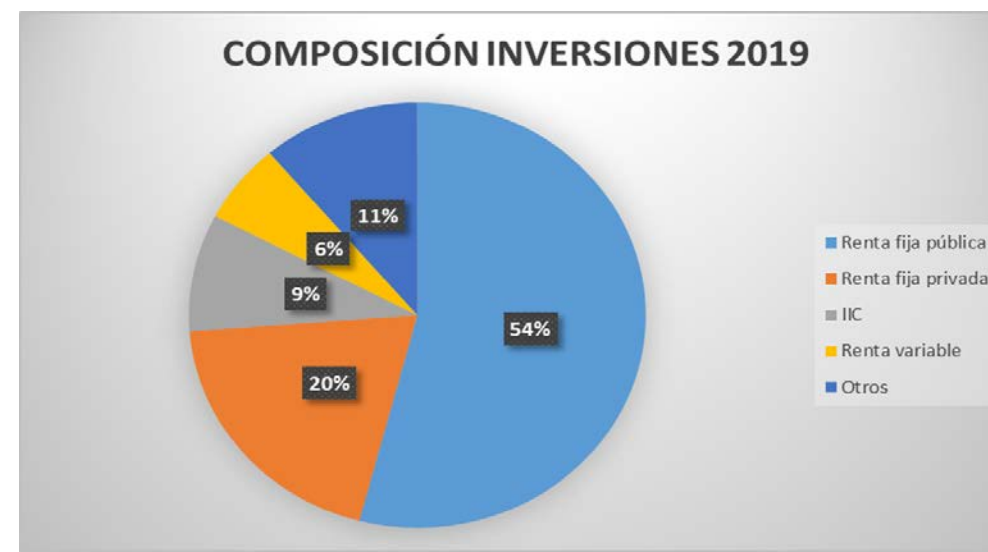
TOTAL ACTIVO BALANCE ECONÓMICO (millones €)	2018	2019
Vida	239.124	267.724
No vida	83.115	86.284
Reaseguradoras	7.049	9.767
TOTAL SECTOR	329.288	363.775

TOTAL INVERSIONES (millones €)	2018	2019
Vida	219.669	239.393
No Vida	71.485	74.202
Reaseguradoras	5.470	6.316
TOTAL SECTOR	296.623	319.911

*Las inversiones se han incrementado en +
23.000 millones € en 2019*

*Sin variaciones significativas en cuanto a la
estructura de la cartera.*

La calidad crediticia ha mejorado ligeramente.



PREVISIÓN SOCIAL COMPLEMENTARIA

PLANES DE PENSIONES

	2018	2019		
Patrimonio fondos (millones €)	105.911	115.264	↑	8,8%
Nº Cuentas Partícipes	9.513.091	9.548.485		
Aportaciones (millones €)	4.636	4.884	↑	5,4%
Prestaciones (millones €)	4.690	4.040	↓	11,9%

	2018	2019	31/03/2020
Planes de pensiones	2.624	2.547	2.537
Fondos de pensiones	1.496	1.461	1.432
Entidades gestoras	80	79	79

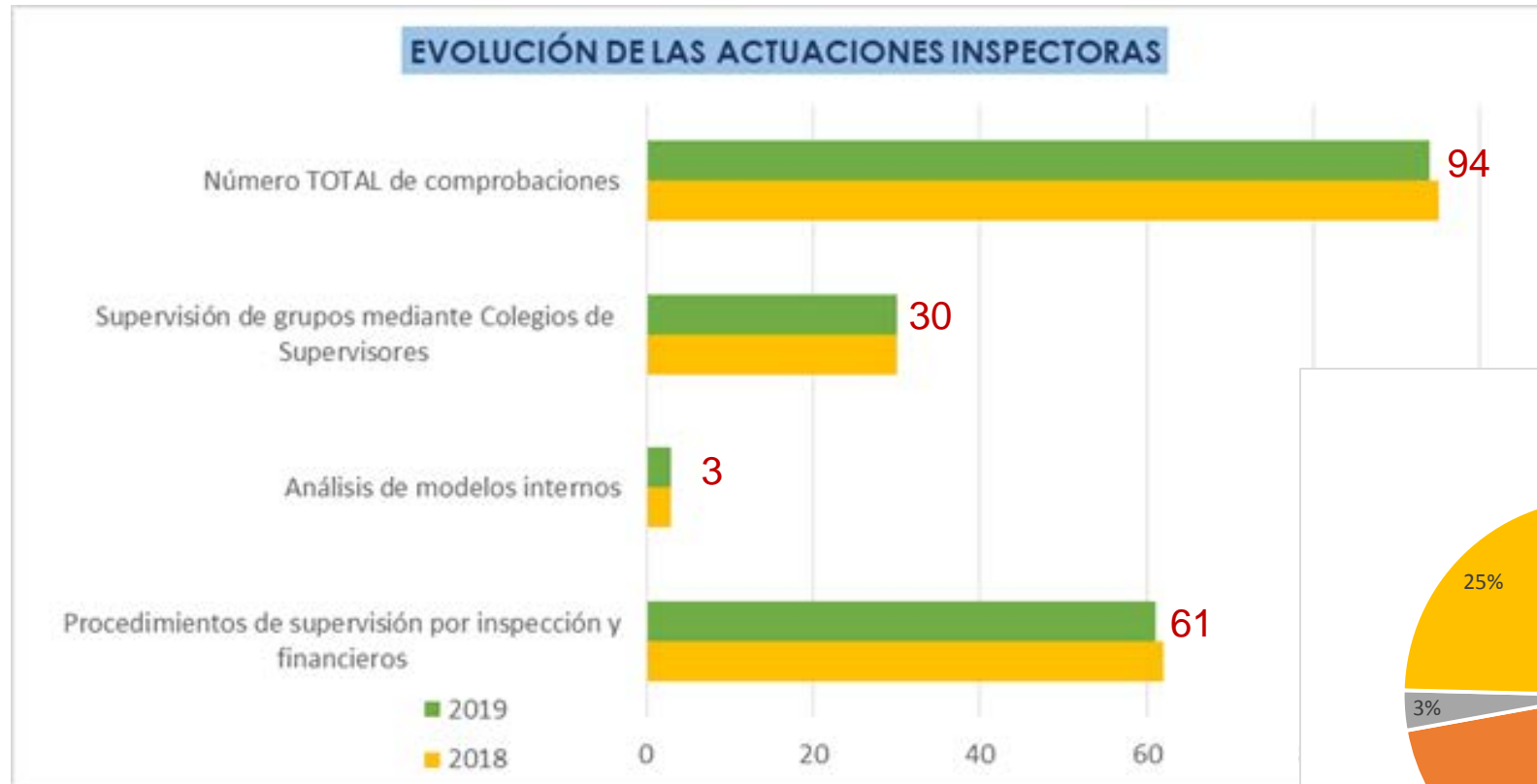
PREVISIÓN SOCIAL COMPLEMENTARIA

INSTRUMENTOS DE PREVISION COMPLEMENTARIA

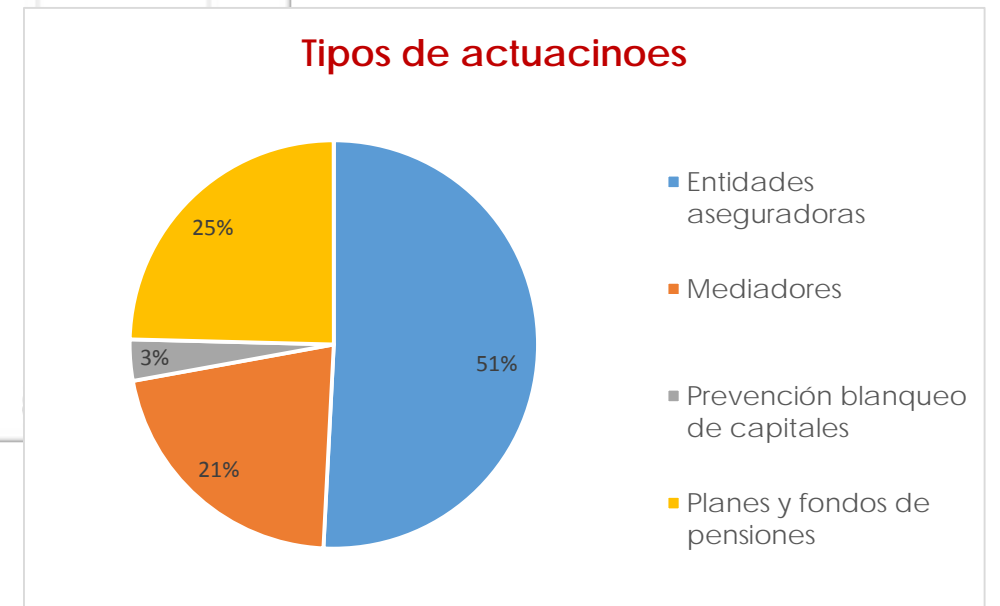
(millones €)	PATRIMONIO GESTIONADO	PRIMAS 2019
Planes y Fondos de Pensiones	115.264	4.884
Seguros colectivos	25.940	2.092
PPA	11.348	1.158
MPS empresarial	8.545	544
Planes Previsión Social Empresarial	639	78
Seguros de dependencia	30	7
Total	161.766	8.763

PROCEDIMIENTOS DE SUPERVISIÓN

EVOLUCIÓN DE LAS ACTUACIONES INSPECTORAS



Tipos de actuaciones



INFORME DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES 2019

EXPEDIENTES INICIADOS

Se han **iniciado 10.325 expedientes** de consultas, reclamaciones y quejas en materia de seguros, planes y fondos de pensiones y mediación en 2019, lo que supone una **reducción del 0,56%** respecto al año anterior.



Las **reclamaciones frente a entidades aseguradoras** disminuyeron un 6%.
Las **reclamaciones de planes de pensiones** aumentaron un 48%.

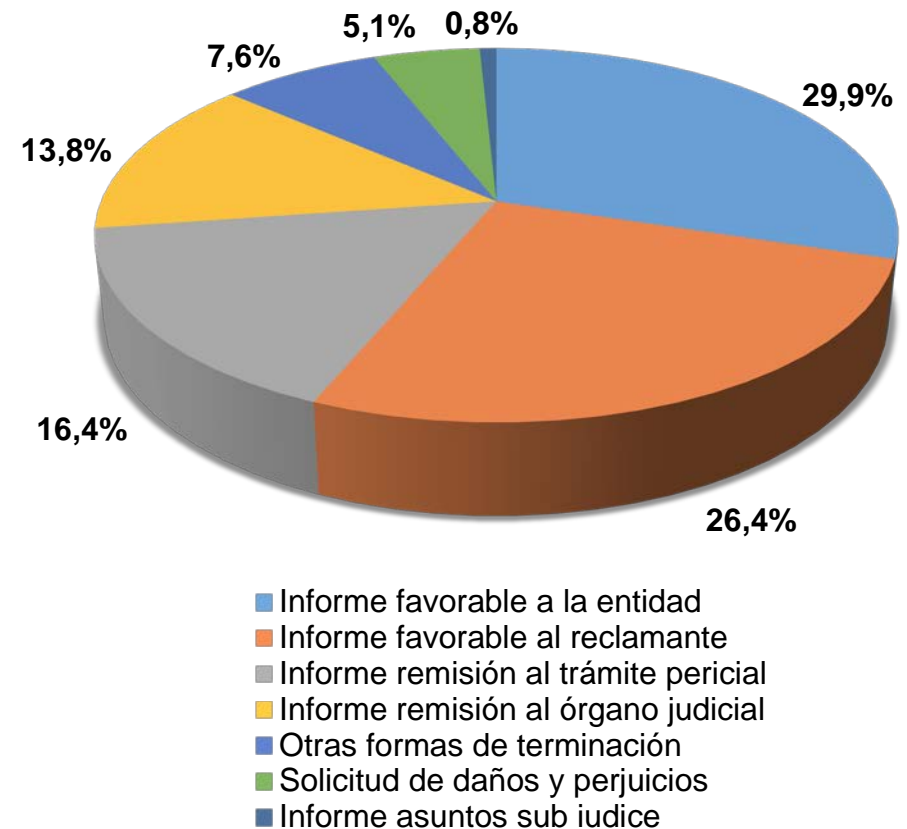
EXPEDIENTES RESUELTOS

TIPOS DE EXPEDIENTES RESUELTOS 2019

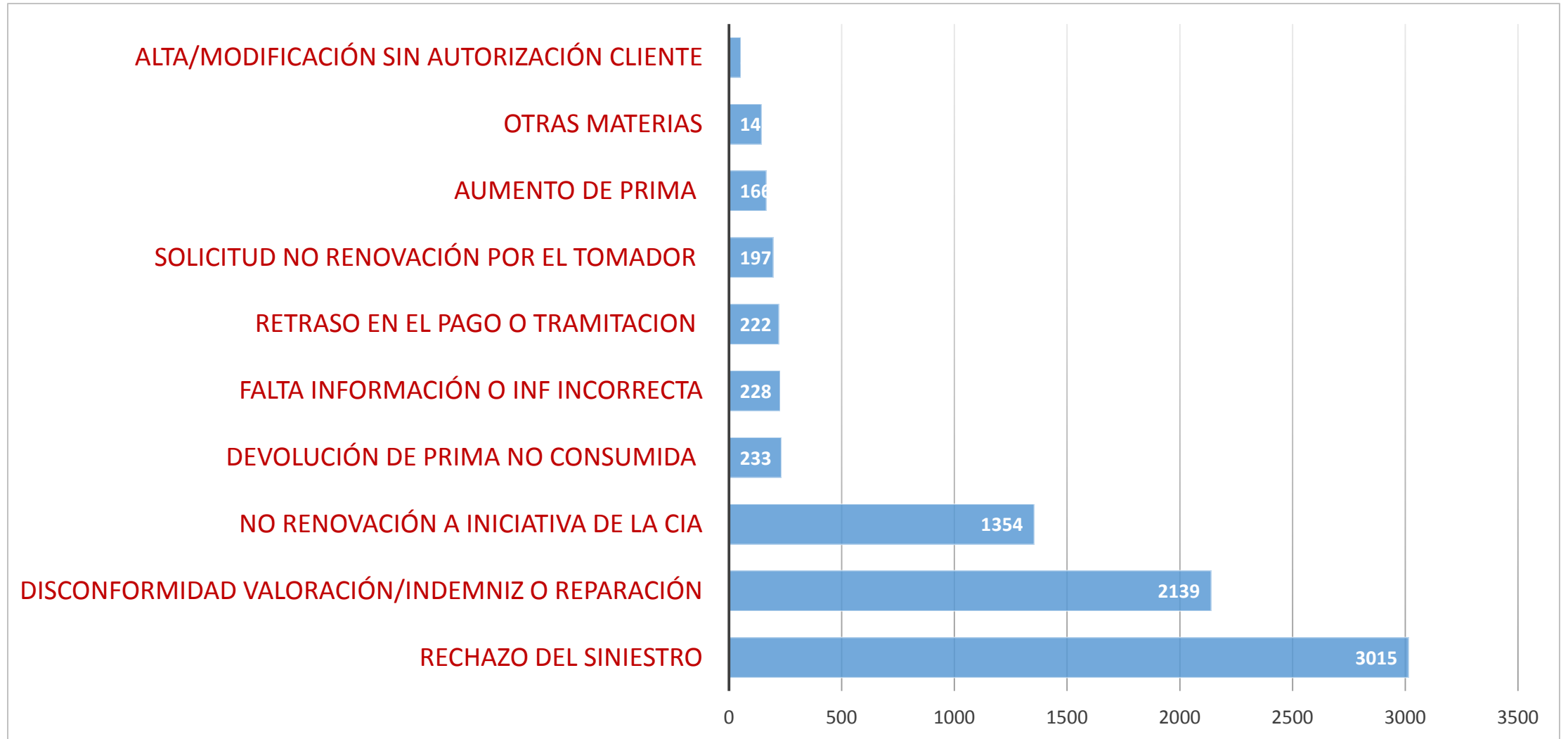


Se han **resuelto 10.444 expedientes, un 10% más** que el año anterior.

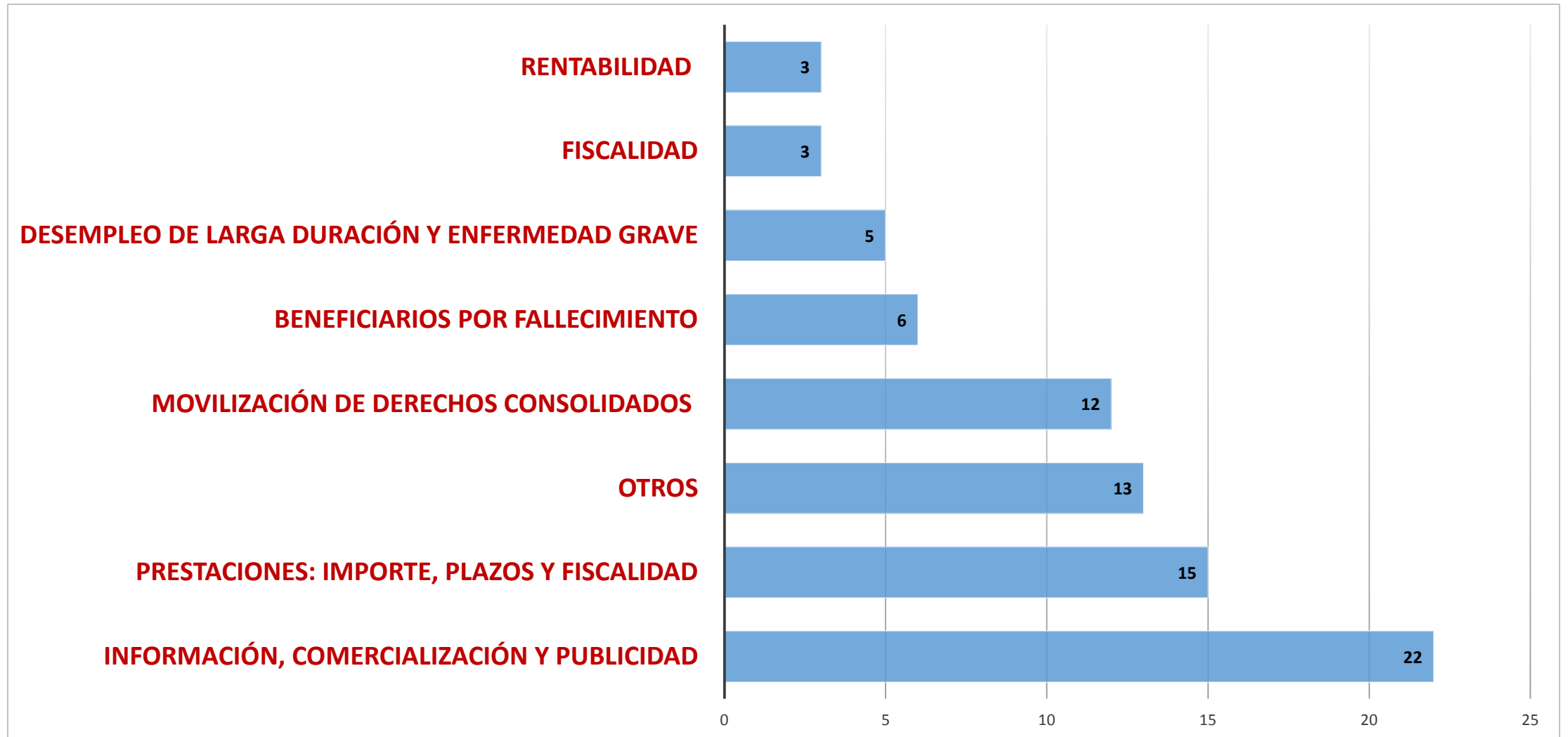
FORMA DE TERMINACIÓN



MOTIVOS DE LAS RECLAMACIONES SEGUROS



MOTIVOS DE LAS RECLAMACIONES PLANES DE PENSIONES



□ En materia de **seguros**:

- ❖ Información sobre normativa general de contrato de seguro
- ❖ Información sobre seguro de personas.
- ❖ Información sobre cómo reclamar.
- ❖ Información sobre seguros de daños.

□ En materia de **planes de pensiones**:

- ❖ Régimen de incompatibilidades entre aportaciones y prestaciones,
- ❖ Embargo de los derechos consolidados,
- ❖ Afección de los derechos consolidados en garantía de una obligación principal asumida con una entidad bancaria.
- ❖ Procedimiento a seguir para la presentación de una reclamación.

EXPEDIENTES DE ESPECIAL INTERÉS

SEGUROS

Seguros de personas

- 1 Oposición a la prórroga de contrato en un seguro de vida riesgo.
- 2 Movilización de un plan de previsión asegurado.
- 3 Importe de la renta temporal garantizada en un seguro de vida ahorro.
- 4 Denegación de una asistencia urgente en un seguro de asistencia sanitaria.
- 5 Publicidad en un seguro de asistencia sanitaria.
- 6 Denegación de cobertura en un seguro de asistencia sanitaria.
- 7 Importe de la prestación en un seguro de decesos.

Seguros de daños

- 8 Importe de la indemnización en un seguro de teléfonos móviles.
- 9 Valoración de los daños materiales derivados de un accidente de circulación.
- 10 Incumplimiento de la obligación de presentar una respuesta motivada.
- 11 Cobertura de defensa jurídica en un seguro de comunidad de propietarios.
- 12 Alcance de las coberturas de un seguro de responsabilidad civil profesional.
- 13 Incumplimiento de la obligación del pago del importe mínimo.

MEDIACION

- 14 Asesoramiento en un seguro de una comunidad de propietarios.

PLANES DE PENSIONES

- 15 Incumplimiento de la resolución emitida por el defensor del partícipe de la entidad gestora.

OTRAS ACTUACIONES DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES

Publicación de criterios del Servicio de Reclamaciones 2019

En los seguros de vida:

- declaración del riesgo,
- transparencia en la redacción,
- forma de cálculo de los derechos económicos.

En los seguros de asistencia sanitaria:

- elevaciones de primas
- determinadas cláusulas de exclusión.

En los seguros de incapacidad temporal:

- igualdad de trato entre mujeres y hombres en primas y prestaciones.

Actuaciones de fomento de la información, a transparencia y la educación financiera

- Información a los ciudadanos sobre sus **derechos y sobre las normas de transparencia y protección** de los clientes.
- Información sobre el **procedimiento de consulta y reclamación** en el ámbito asegurador y de los planes y fondos de pensiones.
- Los **criterios** aplicados por el Servicio de Reclamaciones en la resolución de sus informes
- El acceso a la red **FIN-NET**, que informa sobre la red transfronteriza europea de resolución de conflictos extrajudiciales en el ámbito de los servicios financieros.
- La publicación en la página web de una **Guía Informativa del asegurado y del partícipe**, bajo el acrónimo **GASPAR**.
- La publicación de **guías técnicas de buenas prácticas** en materia de conducta de mercado.

PLAN DE ACTUACIONES SUPERVISORAS DGSFP
4º Trimestre 2020 – 3er Trimestre 2022

Septiembre 2020

OBJETIVOS Y REFERENCIAS

- **Transparencia**

- Cumplimiento de los objetivos de supervisión.
- Conocimiento por el mercado.

- **Referencias**

- Plan de convergencia supervisora de EIOPA
- Prioridades específicas
- Crisis sanitaria:
 - Solvencia: reforzamiento supervisión entidades de impacto significativo
 - Liquidez
 - Rescates / supuestos excepcionales de liquidez
 - Mercados
 - Preservación de capital: políticas de distribución de dividendos y retribución variable.
 - Continuidad de las actuaciones de seguimiento, que han constatado la posición general de solvencia y adecuada capitalización del sector asegurador.

- **Procesos de evaluación de riesgos**

ÁREAS DE ANALISIS PRIORITARIO

- **Provisiones técnicas:** metodología empleada por las entidades para la valoración de las provisiones técnicas, tanto desde la perspectiva contable como de solvencia.
- **Proceso de autoevaluación del riesgo y de la solvencia:** calidad de los escenarios de estrés considerados por las entidades aseguradoras.
- **Grupos de entidades aseguradoras** como unidad de supervisión.
- **Supervisión de la actividad internacional** de las entidades aseguradoras y sus grupos.
- Actuaciones de supervisión en el ámbito de los **conglomerados financieros** en colaboración con los supervisores bancarios.
- **Control del riesgo cibernético** en las entidades aseguradoras y en las entidades gestoras de fondos de pensiones.
- **Calidad de los datos utilizados** y reportados por las entidades.
- **Ramos específicos:**
 - Seguro de automóviles – Seguros de salud – Seguros multirriesgos
 - Seguros de responsabilidad civil – Seguro de crédito
- **Transparencia ante el supervisor y el mercado**
 - Impuestos diferidos - Ajuste por casamiento - Seguros vida riesgo
- **Evaluación del sistema de gobierno**
- **Conductas de mercado**

www.dgsfp.gob.es

Septiembre 2020.