Guía de buenas prácticas en el uso terminológico utilizado en el documento de información de productos de seguros no vida

UNESPA ASOCIACIÓN EMPRESARIAL DEL SEGURO

estamos seguros

Objetivo y alcance de la Guía

El seguro forma parte del día a día de personas, empresas e instituciones. Su existencia constituye una red de seguridad que permite el desarrollo de todo tipo de actividades cotidianas, ya sean de carácter particular, empresarial o institucional.

Su naturaleza transversal hace que el seguro deba relacionarse con todo tipo de personas. Estos contactos se producen por distintas vías de comunicación. A veces son presenciales. Otras veces, telemáticos.

Esta interactuación constante y frecuente hace que el seguro deba poner especial atención en la terminología que emplea a la hora de explicar las coberturas y servicios que presta a aquellos con los que se relaciona. Ya se trate de clientes, beneficiarios, afectados por un percance, etc.

UNESPA ha decidido animar a las aseguradoras a dar un nuevo paso en el proceso de excelencia empresarial y transparencia emprendido hace años por parte del sector. En esta ocasión, invita a las entidades a comprometerse a hacer el seguro más sencillo de entender.

La Ley de Contrato de Seguro ha supuesto que en la elaboración de los contratos de seguro sea habitual la utilización de una terminología especializada. Los términos jurídicos y el argot profesional hacen que los seguros resulten, en ocasiones, de difícil comprensión por parte del público general.

UNESPA apuesta por superar esta barrera lingüística apostando decididamente por la simplificación del lenguaje asegurador. La intención es trasladar esta simplificación a la forma en que se explican las coberturas, los servicios y demás condiciones del seguro.

Este paso busca alinear el seguro con los nuevos usos sociales y patrones de consumo. La simplificación tiene por meta hacer el producto más accesible. Con el tiempo esto redundará a su vez en una mejor calidad del servicio puesto que, al conocer y comprender mejor los productos, los clientes tendrán expectativas acordes con las prestaciones acordadas en los contratos.

Como primer paso, se ha trabajado en la selección y clarificación de determinados términos que son de difícil comprensión para los consumidores. Como resultado de este ejercicio se han

identificado cincuenta y un términos que han sido contrastados con los consumidores y que se han incluido en un listado que figura como Anexo a esta Guía (en adelante el "Listado de términos").

El Listado de términos se compone de tres apartados:

- En el primero se han recogido aquellos términos que presentan un mayor nivel de complejidad de comprensión por parte del cliente y que, por lo tanto, se considera necesario dejar de utilizar. En su lugar, se explicará su significado en un lenguaje accesible al consumidor.

- En el segundo se recogen algunos vocablos comúnmente utilizados en el lenguaje asegurador y que se propone sustituir por otros de lenguaje común, más cercanos a los consumidores de productos de seguros. De esta manera, los términos técnicos se sustituyen por palabras o expresiones más familiares que han sido testadas con los consumidores.

- Finalmente se incluyen determinados términos que se propone sustituir por una breve explicación al no haberse encontrado un término alternativo en el lenguaje común.

El Reglamento de Ejecución 2017/1469, establece el formato estandarizado que las entidades aseguradoras deben seguir para la elaboración del denominado "documento de información sobre productos de seguros" que deberán entregar con carácter previo a la contratación de un seguro distinto al seguro de vida. El Reglamento exige que dicho documento sea redactado utilizando un lenguaje sencillo alejado de la jerga especializada.

Para UNESPA, la elaboración de este nuevo documento se presenta como una magnífica oportunidad para que las entidades aseguradoras pongan en práctica los trabajos de clarificación terminológica realizados y que han dado como resultado el Listado de términos.

Esta nueva terminología es totalmente idónea para la elaboración del documento de información sobre productos de seguros ya que:

- Es un documento estandarizado que trata de proporcionar al cliente información clara y sencilla sobre un determinado producto de seguro de manera que éste pueda llevar a cabo la comparación entre diferentes productos y tomar una decisión fundada sobre el seguro que mejor se ajusta a sus necesidades.

- El Reglamento comunitario exige que se redacte utilizando un lenguaje sencillo y que evite la utilización de jerga especializada lo que se presenta como una magnífica oportunidad para que las entidades sean menos formales y más flexibles en la terminología empleada en el IPD, sin que ello sea contradictorio con el empleo de un lenguaje más técnico en el resto de la documentación que sustenta el contrato de seguro.

La Guía de Buenas Prácticas, desde el respeto a la libertad de empresa, tiene por finalidad facilitar a las entidades aseguradoras una herramienta de gran valor añadido en lo que al lenguaje se refiere para la implementación del documento de información de los productos de seguros no vida. La adhesión a esta Guía es completamente libre y voluntaria para las entidades aseguradoras.

La adopción de esta Guía por parte del sector asegurador goza de los beneficios de conveniencia y oportunidad, atendiendo a que las entidades aseguradoras no tendrán que facilitar el documento de información hasta que no entre en vigor la Ley de distribución de seguros por la que se transpone al ordenamiento español la Directiva (UE) 2016/97, lo que permite contar con plazo suficiente para su implementación.

Compromisos

Las entidades aseguradoras adheridas a esta Guía de Buenas Prácticas en el uso terminológico del documento de información de productos de seguros de no vida asumen los siguientes compromisos:

1º. Utilizar el Listado de términos anexo a esta guía en la elaboración del documento de información de los productos de seguros no vida que comercialicen. (Nótese que el Listado incluye términos propios del seguro de vida que no son de aplicación al documento de información de productos de seguros).

2º. Para todo aquello no cubierto por el Listado de términos, se comprometen a redactar el documento de información de productos de seguros utilizando un lenguaje claro y sencillo, tal y como exige el Reglamento de Ejecución 2017/1469, a través de frases cortas y concisas que permitan al cliente obtener la información esencial sobre el producto de seguro y comprender su contenido de manera que pueda comparar entre distintos productos y tomar una decisión con conocimiento de causa.

Las entidades aseguradoras adheridas podrán asimismo utilizar el Listado de términos para los fines que consideren oportunos incluyendo su difusión entre sus empleados y redes de distribución.

ANEXO: LISTADO DE TÉRMINOS

Primer apartado: términos que por su complejidad se considera necesario dejar de utilizar. En su lugar, se explicará su significado en un lenguaje accesible al consumidor.

Término original	Término propuesto
Edad Actuarial	No se utilizará este término
Expoliación	No se utilizará este término
Valor de mercado	No se utilizará este término
Valor de nuevo	No se utilizará este término
Valor de reposición	No se utilizará este término
Valor estimado	No se utilizará este término
Valor real	No se utilizará este término
Valor venal	No se utilizará este término

Segundo apartado: Términos comúnmente utilizados en el lenguaje asegurador y que se propone sustituir por otros de lenguaje común, más cercanos a los consumidores.

Término original	Término propuesto
Baremo	Tabla de valoración
Diferimiento	Aplazamiento (según caso)
Dolencia preexistente	Dolencia previa

Extorno	Devolución
Fecha de Efecto	Fecha de inicio
Parte de siniestro	Comunicación o declaración a la entidad (según ramo) Sinónimo según ramo o modalidad: daño/accidente/incidente/pérdida/prestación/falle-cimiento/incapacidad…
Pérdida pecuniaria	Pérdida económica
Póliza	Contrato
Prima	Precio/Aportación/Pago
Prima fraccionada	Pago por plazos
Prima periódica	Precio o aportación periódica/Pago periódico
Prima única	Precio/Aportación /Pago único
Provisión Matemática	Fondo/Saldo acumulado
Rescisión	Finalización (indicar la causa)
Rescate	Reembolso anticipado
Revalorización automática	Actualización automática
Siniestro	Sinónimo según ramo o modalidad: daño/accidente/indicente/pérdida/prestación/falle-cimiento/incapacidad…
Sobreprima	Sobreprecio/aumento del precio
Subsidio	Indemnización periódica
Suscribir	Contratar

Tomador	Contratante
Vencimiento	Fecha de finalización

Tercer apartado: Términos que se propone sustituir por una breve explicación al no haberse encontrado un término alternativo en el lenguaje común.

Término original	Término propuesto
A primer riesgo	Importe máximo cubierto
Baremo de automóviles	Sistema de valoración de daños personales en accidentes de circulación
Bonus-Malus (autos)	Cálculo del precio del seguro en función del historial de accidentes
Carencia	Período en el que todavía no se puede disfrutar de la cobertura
Concurrencia de seguros	Tener más de un seguro que cubra lo mismo
Contenido	Mobiliario y objetos asegurados
Continente	Inmueble asegurado
Enriquecimiento injusto	Recibir más de lo que corresponde
Franquicia	Cantidad a cargo del asegurado en cada (según ramo): daño/accidente/incidente/pérdida/prestación/falle-cimiento/incapacidad…
Gastos de salvamento	Gastos necesarios para reducir los daños

Infraseguro	Asegurar algo por debajo de su valor
Lucro cesante	Lo que dejas de ganar
Mora	Retraso injustificado en el pago
Período de devengo	Período a partir del cual se cobra la prestación
Preexistencia	Que ya existía en el momento del (según ramo) daño/accidente/incidente/pérdida/prestación/fallecimiento/incapacidad…
Regla proporcional	Cálculo para determinar la indemnización cuando se asegura por debajo del valor del bien asegurado
Repetición	Reclamar lo pagado al responsable del daño
Riesgos extraordinarios	Riesgos cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros (CCS). Definir CCS.
Sobreseguro	Asegurar por encima de su valor
Unit linked	Modalidad de seguro de Vida en el que el contratante asume el riesgo de la inversión
Vida Entera	Seguro de vida vitalicio