

Se aplica al documento de información para el cliente

## **UNESPA lanza una guía para simplificar el lenguaje del seguro**

- Cuenta con el respaldo de partida de 38 entidades que representan más de la mitad del mercado
- La hoja explicativa se entregará a quien se interese por un seguro de automóvil, hogar, salud o decesos

**9/7/18** El sector asegurador avanza un paso más en la adopción de las mejores prácticas empresariales. UNESPA, la Asociación Empresarial del Seguro, acaba de publicar una guía para simplificar los términos que se emplearán en el documento que deberá entregarse a los potenciales clientes informando sobre las características de tal o cual producto. Las compañías asociadas pueden adherirse a esta guía de buenas prácticas libremente.

La guía tiene como misión lograr que las palabras que se utilizan en el documento de información de los seguros no vida sean más sencillas. Los términos jurídicos y la jerga profesional hacen que los productos aseguradores resulten, en ocasiones, difíciles de comprender por parte del público general. UNESPA anima a sus integrantes a superar esta barrera lingüística. Entre los productos afectados figuran los seguros de automóviles, hogar, salud o decesos, sólo por citar algunos de los más extendidos.

La elaboración de esta guía de buenas prácticas trata de situar al seguro en concordancia con los usos sociales y patrones de consumo actuales. La simplificación terminológica busca hacer el producto más accesible y sencillo de entender. La guía incluye 51 términos susceptibles de ser reemplazados en los documentos de información sobre productos de seguros que editen las aseguradoras adheridas. Todas estas palabras han sido contrastadas con los consumidores por medio de encuestas y estudios, y posteriormente ha sido repartidas en tres grupos:

- Términos técnicos que presentan una mayor complejidad y que, por lo tanto, se considera conveniente no utilizar. En su lugar, se explicará su significado con un lenguaje más accesible.
- Términos técnicos empleados por el seguro que pueden reemplazarse fácilmente por palabras cotidianas o expresiones más familiares.
- Términos técnicos que se propone sustituir por una breve descripción al no haberse encontrado una palabra alternativa en el lenguaje común.

La normativa<sup>1</sup> exigirá, próximamente, estandarizar el formato del documento informativo de los seguros no vida. Este prospecto deberá ponerse a disposición de los clientes antes de que adquieran el producto. En esta hoja explicativa se indicará, de manera clara y sencilla, las características del seguro para que la persona interesada en él pueda valorarlo.

La implantación de esta medida ha sido considerada por parte de UNESPA como una buena oportunidad para lanzar la llamada *Guía de buenas prácticas en el uso terminológico utilizado en el documento de información de productos de seguros no vida*. Así, a través de la autorregulación, el seguro propone ir más allá de lo que establece la ley.

Aunque la adhesión a la guía es libre y voluntaria, el documento nace con un respaldo amplio dentro del sector. Ha sido suscrito en el momento de su lanzamiento por 38 aseguradoras pertenecientes a UNESPA. Estas compañías, juntas, representan un 55,17% del negocio asegurador. La adhesión se encuentra abierta, de tal forma que más compañías podrán sumarse en el futuro.

El seguro está comprometido con la excelencia empresarial y las mejores prácticas corporativas. Por esta razón, desea ir más allá en los compromisos adquiridos con sus clientes de lo que marca la regulación. A tal efecto, ha elaborado guías de buenas prácticas que abarcan 13 materias. En concreto, estas guías abordan los seguros de automóviles, multirriesgos, salud, decesos, unit-linked, seguros individuales de vida-ahorro y protección de pagos; así como temas transversales como el gobierno corporativo, el control interno, la discapacidad, internet, la comercialización y la resolución de reclamaciones. A esta lista se suma ahora la *Guía de buenas en el uso terminológico utilizado en el documento de información de productos de seguros no vida*.

El documento íntegro y la ficha para que las entidades aseguradoras puedan adherirse a la guía se encuentran disponibles en el apartado de autorregulación de la página web de UNESPA (<http://www.unespa.es/que-hacemos/autorregulacion/>). En esta sección aparece también el listado de entidades que se han sumado a los compromisos que fija la guía. En el momento de su lanzamiento son estas:

ALLIANZ	BBVA SEGUROS
ARAG	CASER
ASEMAS	CAJA ESPAÑA VIDA
ASISA ASISTENCIA SANITARIA	DKV
ASISA VIDA	FÉNIX DIRECTO
BANKINTER SEGUROS GENERALES	FIATC
BANSABADELL SEGUROS GENERAL	IPRESA

<sup>1</sup> El *Reglamento de Ejecución 2017/1469* establece el formato estandarizado del documento de información de producto de seguro. Mientras, la trasposición de la futura *Ley de Distribución de Seguros* (que traspondrá la *Directiva 2016/97*) obligará a entregar esta hoja informativa a los potenciales clientes.

LA PREVISIÓN MALLORQUINA	RGA SEGUROS GENERALES
LA UNIÓN ALCOYANA	SOS
MAPFRE ESPAÑA	SANITAS
METLIFE EUROPE DAC	SANTALUCÍA VIDA Y PENSIONES
METLIFE EUROPE INSURNACE DAC	SANTALUCÍA
MM GLOBALIS	SEGURCAIXA ADESLAS
MM HOGAR	SEGUROS EL CORTE INGLÉS
MUSAAT	UNICORP VIDA
MUTUA MADRILEÑA	VERTI
MUTUALIDAD GENERAL DE LA ABOGACÍA	VIDACAIXA
PELAYO	W. R. BERKLEY
RGA RURAL VIDA	ZURICH INSURANCE

La publicación de la guía para simplificar el lenguaje del seguro se enmarca dentro de *Estamos Seguros* ([www.estamos-seguros.es](http://www.estamos-seguros.es)), el programa de divulgación de la cultura aseguradora puesto en marcha por UNESPA en 2016. La guía viene a enriquecer los contenidos de *Seguros de entendernos*, la sección creada dentro de la web de *Estamos Seguros* para familiarizar a la gente con el argot asegurador. Para saber más se puede consultar: <https://www.estamos-seguros.es/deentendernos/>

### Nota al editor

**UNESPA** es la Asociación Empresarial del Seguro. Representa a más de 200 entidades aseguradoras y reaseguradoras que reúnen cerca del 96% del volumen de negocio asegurador en el mercado español. Desde 1977, defiende los intereses de sus asociados frente a todo tipo de organismos e instituciones nacionales e internacionales.

**Estamos Seguros** es un plan divulgativo y de notoriedad que desarrolla UNESPA desde 2016. Su objetivo es acercar el seguro a la gente, de tal forma que la ciudadanía conozca el papel que desempeña esta actividad en la sociedad. Para más información sobre la iniciativa se puede consultar [www.estamos-seguros.es](http://www.estamos-seguros.es), así como los perfiles de Estamos Seguros en redes sociales ([Facebook](#), [Twitter](#), [Linkedin](#) y [Youtube](#)).

## Anexo

**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 habitualmente 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 el 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, pérdida, prestación, fallecimiento, incapacidad...
Pérdida pecuniaria	Pérdida económica
Póliza	Contrato
Prima	Precio, aportación, pago

<b>Término original</b>	<b>Término propuesto</b>
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, incidente, pérdida, prestación, fallecimiento, 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.

<b>Término original</b>	<b>Término propuesto</b>
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 dos o más seguros que cubran lo mismo

<b>Término original</b>	<b>Término propuesto</b>
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 el ramo) daño, accidente, incidente, pérdida, prestación, fallecimiento, 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 el 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