



CONSEJO GENERAL DE LOS COLEGIOS DE MEDIADORES DE SEGUROS	
ENTRADA N.º	330
12 DIC. 2011	
<i>Procedencia</i>	

04-ARC

Nº expediente: 11023288

Sr. Presidente
Consejo General de Colegios de Mediadores de Seguros
C/ Nuñez de Balboa 116, 3º
28006 MADRID

EL DEFENSOR DEL PUEBLO
REGISTRO

SALIDA
09/12/2011 - 11094260

Sr. Presidente:

Se ha recibido en esta Institución su atento escrito que, ha sido registrado con el número arriba indicado, en el que nos comunica que ha tenido conocimiento a través de la prensa que esta Institución se ha dirigido al Banco de España y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en relación a una investigación de oficio sobre los seguros de desempleo y vida aparejados a la concesión de préstamos hipotecarios.

Indica que a ese Consejo les está llegando a través de sus Colegiados, quejas similares de los clientes que son obligados a suscribir determinados seguros con la entidad aseguradora del banco o caja para poder obtener el préstamo solicitado.

En consecuencia, se pone a nuestra disposición al objeto de contribuir a la investigación que se está desarrollando, mediante su testimonio y la documentación obrante en ese Consejo General que pudieran aportar.

A este respecto, le agradecemos su disposición y le invitamos a que nos remita la información que posea sobre el asunto.

La investigación de oficio iniciada ante ambos organismos es sobre la inoperatividad -denunciada por los ciudadanos- de los seguros de desempleo o vida que se han visto obligados a suscribir para acceder a un crédito hipotecario, con compañías aseguradoras que pertenecen al mismo grupo financiero que las entidades que les conceden el préstamo.

Los ciudadanos se quejan de que, tras haberse quedado sin empleo, han solicitado a las compañías la aplicación de la cobertura del seguro por desempleo y se les ha denegado. El motivo que alegan las aseguradoras para no indemnizar

1 de 3

Paseo de Eduardo Dato, 31 - 28010 Madrid (España)
Tel: (+34) - 91 432 79 00 Fax: (+34) - 91 308 11 58

es que los clientes carecen de un contrato laboral indefinido, lo que al parecer era un requisito de la póliza. Las primas de dichas pólizas son elevadas, al estar calculadas en función del préstamo concedido o de las cuotas mensuales.

Los funcionarios y militares plantean que las entidades bancarias también les han obligado a suscribir un seguro de vida y de desempleo ligado al préstamo hipotecario, a sabiendas de que no es probable que se queden sin trabajo. En el caso de los militares, incluso, al tener un empleo de riesgo se les excluye de la cobertura de fallecimiento del seguro de vida.

Estos clientes, al conocer que no existe la posibilidad de cubrir la contingencia de desempleo, y la de fallecimiento en el caso de los militares, consideran que no ha existido una información clara, ajustada y transparente por parte de las entidades bancarias, por la falta de interés asegurable. Por ello, han pedido a las compañías de seguros la anulación de las pólizas y la devolución de las primas abonadas, solicitud que está siendo rechazada, produciéndose un enriquecimiento injusto de las compañías aseguradoras pertenecientes a las mismas entidades bancarias, que no han corrido ningún riesgo.

A juicio de esta Institución, no parece posible que las entidades bancarias excusen falta de conocimiento de la situación laboral de sus clientes, pues entre la documentación necesaria para conceder los préstamos hipotecarios se encuentra el contrato de trabajo o similar. Por tanto, saben antes de obligar a suscribir las pólizas de seguro que no se cumple el requisito fundamental para desplegar la cobertura, el contrato laboral indefinido, lo que provoca la ausencia de interés asegurable.

Además, esta Defensoría opina que podría existir un conflicto de intereses por pertenecer tanto las entidades bancarias como las compañías aseguradoras al mismo grupo financiero.

Por ello, se ha instado a ambos Centros Directivos a que informen sobre si tienen conocimiento de este problema, así como del número de reclamaciones que han recibido por este motivo y las soluciones aportadas. A esta Institución le interesa también conocer las medidas previstas por la Administración para evitar

Nº expediente: **11023288**

que estas prácticas se sigan produciendo, dadas las consecuencias económicas negativas para los clientes. Por último, esta investigación pretende averiguar si esta situación se ha generado también con compañías de seguros independientes de las entidades bancarias. Por el momento, estamos a la espera de dichos informes.

Reiterándole nuestro agradecimiento por la colaboración que nos pueda prestar, mediante el traslado de la información que posea relacionada con el problema planteado, le saluda atentamente,



María Luisa Cava de Llano y Carrió
Defensora del Pueblo (e.f.)

El presente documento es una copia fiel de un documento sellado electrónicamente mediante un certificado emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para actuaciones administrativas automatizadas.

Las políticas de privacidad y el tratamiento de los datos de carácter personal se realizan conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y en la Instrucción del Defensor del Pueblo de 23 de septiembre de 2008 (BOE de 8 de diciembre de 2008) donde se establece el procedimiento para que los ciudadanos puedan obtener gratuitamente información sobre sus datos e igualmente proceder a solicitar la rectificación, cancelación y oposición a los mismos.