

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  
25/01/2012 - 12005029**

Sr. Presidente:

Nos ponemos de nuevo en contacto con usted para comunicarle que se ha recibido el informe solicitado a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, cuyo contenido le citamos textualmente a continuación, al considerar que es de su interés conocer los datos exactos que nos ha facilitado la Administración:

“La queja planteada se refiere a seguros de vida y a seguros con cobertura de desempleo vinculados a préstamos, por lo que con carácter previo es preciso definir las principales características de este tipo de productos.

Los seguros de vida-invalidez vinculados a garantías hipotecarias, conocidos como seguros de amortización de préstamos, se caracterizan porque en relación a una deuda identificada en el contrato, el asegurador asume el pago de la cantidad pendiente de amortizar por parte del asegurado-prestatario, si ocurre alguna de las contingencias previstas en la póliza (fallecimiento o, en su caso, invalidez del mismo).

Asimismo, en el mercado asegurador también se comercializan seguros cuyo objetivo es permitir cumplir las obligaciones del deudor con respecto al préstamo hipotecario, con carácter temporal. Se conocen con el nombre comercial de "seguros de protección de pagos/préstamos" y se suelen comercializar de forma independiente, o como coberturas adicionales dentro de un seguro de amortización de préstamos de los mencionados en el apartado anterior.


Estas coberturas ofrecidas dentro del ramo de pérdidas pecuniarias diversas, garantizan en caso de desempleo o incapacidad temporal del

*Nº expediente: 11023288*

asegurado y mientras dure esta situación, el pago a la entidad de crédito de un número máximo de cuotas mensuales del préstamo. Las coberturas ofrecidas por estas pólizas son alternativas y dependen de la situación laboral del asegurado. Así, normalmente están cubiertos por la situación de desempleo los trabajadores por cuenta ajena con un contrato laboral de carácter indefinido y por incapacidad temporal los trabajadores que se encuentren en otras situaciones (trabajadores por cuenta ajena con contrato de carácter definido, trabajadores por cuenta propia, funcionarios, etc.)

Realizada esta aclaración previa, se procede al análisis de las cuestiones planteadas.

1) Reclamaciones recibidas relacionadas con los seguros vinculados a préstamos.



Durante los años 2007, 2008 y 2009 fueron numerosas las consultas y reclamaciones relacionadas con la vinculación de seguros de vida en el momento de contratación de productos crediticios. El motivo principal de estas reclamaciones estaba relacionado con la financiación de una prima única al inicio del contrato, debido al impacto que esto generaba en el coste financiero efectivo de la operación. Asimismo, en los supuestos de amortización anticipada del préstamo, surgían discrepancias en relación con la devolución de la parte de prima no consumida.

En un contexto económico de incremento significativo de la tasa de desempleo, particularmente en el periodo 2008-2011, las reclamaciones relacionadas con los seguros de protección de pagos que ofrecen esta cobertura se han incrementado. Respecto a las cuestiones que motivan la apertura de dichos expedientes destacan las divergencias en la interpretación de las pólizas, al considerar los asegurados que están cubiertos frente a dos contingencias (desempleo e incapacidad), cuando estas coberturas son alternativas dependiendo de cuál sea la situación laboral declarada en el momento de contratación por parte del asegurado.

*Nº expediente: 11023288*

2) Criterios de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y actuaciones realizadas.

Criterios sobre la vinculación en la comercialización de seguros y productos de crédito.

En el escrito se expone que las entidades exigen como requisito fundamental para la concesión de un préstamo hipotecario, la suscripción de un seguro de vida y de desempleo con sus propias entidades aseguradoras.

En relación con lo anterior conviene aclarar que cuando se suscribe un préstamo no existe obligación legal para el prestatario de contratar ningún tipo de seguro. Sin embargo, las entidades de crédito pueden ofrecer unas mejores condiciones crediticias si se contratan simultáneamente determinados productos financieros a modo de paquete.

Asimismo, al analizar el perfil de riesgo del prestatario, pueden considerar necesario en función del mismo, reforzar las garantías sobre su capacidad financiera o sobre el bien hipotecado, mediante la suscripción de diferentes contratos de seguro, presentación de avales...

Sin perjuicio de las competencias del Banco de España en materia de supervisión de las entidades de crédito, es criterio de esta Dirección General que este tipo de actuaciones de reforzamiento de las garantías financieras en la operación debe completarse con una adecuada información y asesoramiento sobre los productos ofrecidos y dentro de un contexto de libertad de contratación.

La cuestión de la posible inoperatividad del seguro.

En la queja se plantea la problemática de que los ciudadanos al quedarse desempleados solicitan la prestación por desempleo establecida en la póliza a las compañías aseguradoras, las cuales la niegan, alegando que no tienen derecho a la indemnización por carecer de un contrato laboral de carácter indefinido. En opinión de la Defensora no es posible

*Nº expediente: 11023288*

que las entidades bancarias excusen falta de conocimiento de la situación laboral de sus clientes porque entre la documentación a aportar se encuentra el contrato de trabajo, por lo tanto, antes de obligar a suscribir una póliza de seguro conocen que no se cumple el requisito fundamental de cobertura y por lo tanto provoca ausencia de interés.

Adicionalmente, expone que se obliga también a los funcionarios y militares a suscribir un seguro de vida y desempleo a sabiendas de que no es probable que se queden sin empleo y además a los militares se les excluye de la cobertura de fallecimiento al tener un empleo de riesgo.

De acuerdo con lo expuesto los clientes creen que no han recibido una información clara, ajustada y transparente por las entidades bancarias por falta de interés asegurable por lo que solicitan la devolución de la prima pagada, solicitud que es rechazada.

Asimismo, las entidades bancarias se desentienden del problema pudiendo existir un conflicto de intereses al pertenecer al mismo grupo bancario.

Respecto a estas cuestiones es preciso destacar que el contrato de seguro es un contrato de carácter voluntario que se rige por las condiciones generales y particulares que integren la póliza, por lo que para determinar el alcance de las coberturas y las posibles limitaciones o delimitaciones incorporadas a la definición del riesgo, habrá que proceder a un estudio particular y específico de las distintas situaciones.

Sin perjuicio de ello y con objeto de ofrecer información general respecto a las distintas situaciones, cabe destacar que en el supuesto de que se hubiese suscrito un seguro que cubriera "la situación de desempleo del asegurado respecto al que está vigente un contrato laboral de carácter indefinido", si en el momento de conclusión del contrato no era posible que el asegurado alcanzara dicha condición de desempleo, podría concluirse que no existía riesgo y por lo tanto de acuerdo con el artículo 4 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de contrato de seguro, el contrato sería nulo y

*Nº expediente: 11023288*

la entidad aseguradora estaría obligada a la devolución de las primas pagadas.

No obstante lo anterior, como se ha comentado al exponer las características generales de los seguros de protección de pagos comercializados en España, normalmente no se comercializan seguros que cubran únicamente el desempleo, sino que tienen otras coberturas.

El seguro de protección de pagos más común es aquel cuya póliza, dependiendo de la situación laboral del asegurado, ofrece coberturas alternativas. Así, normalmente están cubiertos por la situación de desempleo los trabajadores por cuenta ajena con un contrato laboral de carácter indefinido y por incapacidad temporal, los trabajadores que se encuentren en el resto de situaciones (trabajadores por cuenta ajena con contrato de carácter definido, trabajadores por cuenta propia, funcionarios, etc.)

En consecuencia, en estos casos, si así lo establecen las condiciones generales y particulares de la póliza, una persona con un contrato de obra o por plazo determinado, los funcionarios y todos aquellos sin contrato laboral de carácter indefinido, no están cubiertos por desempleo, sino por incapacidad temporal. De la misma forma los trabajadores con contrato laboral de carácter indefinido no están cubiertos por incapacidad temporal, sino únicamente por desempleo, es decir, las coberturas son alternativas. Así, en función de la declaración del riesgo realizada por el tomador se concreta la cobertura del riesgo y el contrato sería válido.

Una vez acreditado que existe riesgo y que se trata de un contrato de seguro válido, interesa verificar que el proceso de contratación se ha ajustado a las disposiciones contenidas en la Ley tendentes a garantizar una adecuada protección de los usuarios de servicios financieros. Con esta finalidad, ante una reclamación, el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones analiza si la información ofrecida sobre el contrato ha sido clara, ajustada y transparente.

Nº expediente: **11023288**

En concreto, el Servicio de Reclamaciones verifica si con anterioridad a la contratación, el asegurador ha proporcionado la información previa a que se refiere la Ley 50/1980 de 8 de octubre, de contrato de seguro y el texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados aprobado por el Real Decreto Legislativo 6/2004 de 29 de octubre, con la finalidad de que el contratante pueda conocer las características del contrato a suscribir y por lo tanto formar autónomamente su voluntad sobre dicha contratación. Posteriormente, en el momento de la suscripción la entidad aseguradora ha de entregar al tomador la póliza completa de forma que el asegurado tenga un conocimiento integral sobre los derechos y obligaciones que asume en el contrato. Si se cumplen estos requisitos la contratación sería adecuada. En caso contrario el Servicio de Reclamaciones pondría de manifiesto el incumplimiento de estas obligaciones por parte de la entidad aseguradora.

Asimismo, con la misma finalidad de proporcionar la máxima transparencia e información en la redacción de los contratos, la Ley vela porque sus cláusulas no sean lesivas y porque éstas estén redactadas con claridad y precisión. En caso de que las cláusulas de los contratos no cumplieren estos requisitos, en el primer caso la cláusula sería nula y por lo tanto no aplicable y en el segundo las cláusulas se interpretarían de forma más favorable al asegurado.

También el Servicio de Reclamaciones durante la tramitación de las reclamaciones comprueba si la actuación de los mediadores de seguros (agentes, corredores y operadores de bancaseguros), ofrecen a sus clientes un nivel adecuado de información sobre las características del contrato y han prestado un asesoramiento conforme a las necesidades y perfil de sus clientes, de acuerdo con lo previsto en la Ley 26/2006 de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados.

Por último, en relación a la manifestación sobre la exclusión de cobertura para militares en función de su perfil de riesgo, cabe informar de que el texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los

*Nº expediente: 11023288*

seguros privados no sólo permite, sino que exige que las entidades seleccionen los riesgos que cubren y los valoren, tarifiquen y gestionen adecuadamente. Sin perjuicio de ello y en todo caso, el artículo 3 de la Ley 50/1980 de contrato de seguro establece un régimen especial de protección para los asegurados por el cual cualquier tipo de cláusula limitativa de sus derechos deberá ser destacada de modo especial en el contrato y específicamente aceptada por escrito, siendo criterio reiterado de este centro directivo que las limitaciones se entienden por no puestas en caso contrario.

Problemática respecto a las entidades aseguradoras no pertenecientes a un grupo bancario.

La Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados, regula entre otros aspectos la mediación efectuada a través de las redes de distribución de las entidades de crédito. Expresamente se prevé que las entidades de crédito que hayan concertado un contrato de agencia de seguros con una entidad aseguradora, cumpliendo los requisitos establecidos en la Ley, puedan comercializar contratos de seguro de estas entidades. También existe la posibilidad de constituir por parte de las entidades de crédito un corredor de seguros que realice su actividad compartiendo medios personales con la entidad de crédito. En todo caso la Ley no limita o condiciona estas posibilidades al supuesto de que ambas entidades pertenezcan al mismo grupo.

Dada la pluralidad de esquemas de gestión que conviven en el mercado respecto al modelo de comercialización de seguros por parte de las entidades de crédito, no cabe extraer conclusiones diferentes en función de que dicha actividad se haya realizado por y para entidades integradas o no en el mismo grupo empresarial.

Actuaciones realizadas en relación con la cuestión planteada.

Uno de los objetivos fundamentales de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones es la protección de los clientes de servicios financieros. Para lograr este objetivo el Servicio de Reclamaciones de este

Nº expediente: **11023288**

Centro Directivo atiende y resuelve todas aquellas consultas, quejas y reclamaciones planteadas por los ciudadanos, pero además también realiza, una importante actividad divulgativa, con la finalidad de proporcionar a los ciudadanos la máxima transparencia y protección sobre sus derechos e intereses.

En relación a las materias objeto de la presente queja, cabe destacar las siguientes actuaciones:

Publicación de criterios sobre seguros vinculados a préstamos en la página web de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

En la página web de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones [www.dgsfp.meh.es](http://www.dgsfp.meh.es). a través del enlace "Protección al Asegurado", se encuentran publicados los criterios del Servicio de Reclamaciones utilizados en la emisión de sus informes y que están relacionados con las materias más habituales de consulta, queja o reclamación. Estos criterios están clasificados según afecten a todos los ramos de seguro o bien a algunos en particular.

En la página web existe un apartado denominado "seguros vinculados a préstamos" que contiene cuatro criterios sobre esta materia, y en concreto el denominado "seguros de vida a prima única" se refiere a los seguros de vida vinculados a préstamos y a los relacionados con la cobertura de desempleo e incapacidad dependiendo de la situación laboral de los asegurados.

Memorias del Servicio de Reclamaciones.

El Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones anualmente elabora una memoria que recoge una síntesis de la actividad realizada durante el año. En el capítulo dedicado a la "Información estadística" en dicha Memoria, se hace referencia a los motivos más habituales de reclamación. En dicho apartado, en los informes de los años 2007, 2008 y 2009, se ha comentado expresamente la problemática planteada por los seguros de vida y desempleo vinculados




Nº expediente: **11023288**

a préstamos con el objeto de significar la importancia creciente de estas reclamaciones.

Adicionalmente, el informe anual contiene un capítulo denominado "Expedientes de especial interés" donde se recoge una selección de casos concretos tramitados por el Servicio de Reclamaciones durante el año, que por las circunstancias que plantean, su reiteración o complejidad se considera conveniente destacar. En los informes anuales de 2008, 2009 y 2010 se han publicado expedientes concretos relacionados con los seguros de vida y de desempleo vinculados a préstamos, que reflejan el criterio del Servicio de Reclamaciones ante la problemática planteada.

#### Plan de Educación Financiera



Otra de las actuaciones realizadas por este Centro Directivo tendente a mejorar la defensa de los intereses de los ciudadanos en el ámbito financiero, es la colaboración con el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores en el desarrollo del Plan de Educación Financiera de 2008-2012 suscrito por estos organismos. El objetivo del Plan es mejorar la cultura financiera de los ciudadanos, dotándoles de los conocimientos básicos y las herramientas necesarias para que éstos manejen sus finanzas de forma responsable.

Respecto a los trabajos realizados en desarrollo del Plan, en mayo de 2010, se creó la página web [www.finanzasparatodos.es](http://www.finanzasparatodos.es). Esta web nace con la vocación de convertirse en una herramienta de servicio público, accesible a toda la población y que responda a las necesidades de educación financiera de la sociedad española.

Dicho portal, dentro del apartado "la economía en las etapas de la vida" en el capítulo "comprando una vivienda", contiene información sobre los seguros de vida y desempleo vinculados a préstamos.

#### 3) Conclusión.

*Nº expediente: 11023288*

La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones tiene encomendada la protección administrativa respecto a los asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados y partícipes de planes de pensiones mediante la atención y resolución de las reclamaciones y quejas presentadas contra las entidades y sujetos sometidos a su supervisión, la vigilancia de la transparencia del mercado y las demás funciones que le atribuye la normativa sobre la protección de los clientes de servicios financieros.

En el caso concreto planteado, vela por que la actuación de los diferentes canales de distribución que intervienen en la comercialización y suscripción de los contratos ofrezcan a los asegurados, desde un momento anterior a la contratación, un nivel adecuado de información sobre las características de los mismos y por que los contratos estén redactados de manera lo suficientemente clara y precisa, de tal forma que no existan dudas sobre los derechos y obligaciones asumidos por cada una de las partes.

Adicionalmente, realiza todas aquellas actividades divulgativas que contribuyan a proporcionar la máxima transparencia e información en el ámbito asegurador, donde tienen una gran importancia también las actuaciones tendentes a la promoción de la educación financiera.

La actual situación económica ha generado un incremento de la importancia de las acciones realizadas para dotar de mayor transparencia a la comercialización de productos vinculados y a las coberturas de protección de pagos. Este centro directivo mantendrá las líneas de actuación iniciadas en este sentido y se encuentra a disposición de la Defensora del Pueblo para ampliar cuanta información considere adecuada respecto a dichos productos.”

A la vista del contenido del mismo, esta Institución considera que las condiciones impuestas en las pólizas de seguros de protección de préstamos son demasiado restrictivas para que se cubran los impagos, no protegiendo por tanto a los asegurados en la situación de desempleo. Los clientes si hubieran conocido

*Nº expediente: 11023288*

verdaderamente las restricciones no habrían estado interesados en contratar dichos seguros, puesto que los inconvenientes son superiores a los beneficios.

En cuanto, a las contingencias de incapacidad a veces existen discrepancias entre lo que la empresa aseguradora y la Seguridad Social consideran como incapacidad, por lo que podrían existir problemas para que se reconozca tal situación. Por otro lado, normalmente no se cubren las situaciones más habituales como el parto o maternidad, enfermedades como depresión o estrés, enfermedades anteriores a la contratación de la póliza, accidente en la práctica de algún deporte, etc.

Además de señalar en el informe emitido todas las actuaciones realizadas por esa Dirección General en torno al problema suscitado, insiste en el carácter voluntario de los contratos de seguro, así como en la información como base de los mismos.

A pesar de todas las afirmaciones de ese Centro Directivo lo cierto es que la información no ha funcionado de forma correcta en la suscripción de este tipo de seguros, que no han tenido carácter voluntario para los clientes, sino que han supuesto una exigencia para la concesión del préstamo hipotecario. La prueba más evidente de que los ciudadanos han entendido que en caso de desempleo el seguro desplegaba su cobertura, es que llegado el siniestro, han intentado hacer valer su derecho, denunciando a las compañías cuando éstas no han atendido su pretensión, y es cuando verdaderamente son conscientes de la cobertura real del seguro. De lo que se deduce que la información prestada a los asegurados no ha sido adecuada, por lo que habría que valorar si realmente el consentimiento dado cumple el requisito de validez para el contrato, lo que hace que estos seguros resulten inoperantes. Los prestatarios de haber tenido conocimiento cierto de la cobertura real de estos seguros de protección de los préstamos seguramente no los habrían contratado, o al menos, habrían intentado negociar para ampliar las coberturas para cubrir efectivamente las necesidades reales de cada consumidor.

Puede entenderse que las entidades bancarias han visto una gran oportunidad de beneficio en los seguros vinculados, incrementando sus ingresos a través de sus entidades aseguradoras con la imposición de la contratación de las pólizas de seguros de amortización de préstamos, que en la gran mayoría de

*Nº expediente: 11023288*

los casos no garantizan el pago de los préstamos por imponer en sus cláusulas limitativas numerosos inconvenientes para desplegar la cobertura, tanto por desempleo como por incapacidad. Pese a que no existe una obligación legal para el prestatario de contratar ningún tipo de seguro. Esta circunstancia puede producir un enriquecimiento injusto para las compañías aseguradoras pertenecientes a las entidades financieras que no han corrido ningún riesgo, teniendo en cuenta que las primas de dichas pólizas son elevadas al estar calculadas en función del préstamo concedido o de las cuotas mensuales.

Se debería observar una mayor diligencia por parte de las compañías aseguradoras a la hora de redactar las pólizas, dado que existen discrepancias al interpretar el contenido de las mismas, considerando los ciudadanos que lo que se había contratado eran dos coberturas, no una u otra dependiendo del contrato laboral que tenga el asegurado.

Por otra parte, es necesario abordar la nueva Orden EHA 2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, que permite con carácter general que, las entidades bancarias proporcionen a los clientes servicios bancarios vinculados a la contratación de otros servicios financieros o no, como los seguros, sin restricciones de ningún tipo, únicamente, exige a la entidad financiera que informe al cliente del coste separado de cada servicio, pero no siempre, sino en la medida en que este coste esté disponible para la entidad. Estas prácticas deberían haberse regulado con más limitaciones, porque pueden convertirse con facilidad en abusivas, pues con la concesión de préstamos se podrá obligar al cliente a contratar productos vinculados que no han sido solicitados. Cuando un cliente solicita un servicio no debería verse obligado a contratar otros productos que no desea, sin embargo el artículo 12 de la citada Orden lo permite sin matices.

Hay que tener en cuenta, que el poder negociador de los clientes bancarios es limitado o prácticamente nulo frente a las entidades bancarias, por lo que se han visto y se verán abocados a aceptar las condiciones que proponen las entidades si quieren acceder a los préstamos aunque tengan consecuencias negativas, o rechazarlo por no poder hacer frente al pago, ya que son la parte más débil de la relación contractual. De ahí nace la necesidad de extremar la interpretación de las cláusulas cuando se presenten reclamaciones por los

Nº expediente: **11023288**

asegurados, que están poniendo en evidencia la ausencia de información adecuada.

Por lo expuesto, y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 28 y 30 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, reguladora del Defensor del Pueblo, procedemos a formular la siguiente

#### RECOMENDACION:

“Que se valore la necesidad de establecer restricciones a esta práctica generalizada de las entidades bancarias de imponer la contratación de los seguros de protección de préstamos, que como ha quedado expuesto anteriormente en la gran mayoría de los casos no garantizan el pago de los préstamos, dadas las numerosas limitaciones para desplegar la cobertura, tanto por desempleo como por incapacidad, evitando las consecuencias económicas negativas para los clientes por el elevado coste del seguro, y posibilitar la contratación voluntaria real de estos u otros seguros a los clientes en el caso de que decidieran protegerse de esos riesgos, y evitar un enriquecimiento injusto.

Asimismo, se debería observar una mayor diligencia por parte de las compañías aseguradoras a la hora de redactar las pólizas, dada la existencia de discrepancias al interpretar el contenido de las mismas, considerando los ciudadanos que lo que se había contratado eran dos coberturas, no una u otra dependiendo del contrato laboral que tenga el asegurado.

También, se recomienda que se extremen las cautelas en la interpretación que se efectúa de estas pólizas, ya que está claro que los ciudadanos no han prestado su consentimiento libremente para su contratación y, desde luego, no han prestado su consentimiento informado.”

Por otra parte, nos interesaría conocer el número de reclamaciones que se han presentado en relación al asunto planteado y el sentido de las resoluciones de esa Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones a las mismas, en concreto el número de las que han sido favorables a los interesados y a las entidades aseguradoras.



*Defensor del Pueblo*

04-ARC-MTMC

Nº expediente: **11023288**

Finalmente, le comunicamos que hasta el momento no se ha recibido el informe solicitado al Banco de España, por lo que con esta misma fecha se reitera la petición.

Tan pronto tengamos nueva información al respecto nos pondremos de nuevo en contacto con usted.

Reiterándole nuestro agradecimiento, le saluda cordialmente,

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.