



MANIFIESTO POR LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

El Colegio de Mediadores de Seguros de las Islas Baleares, recogiendo el sentir de los distintos colectivos y Agrupaciones Profesionales de la Mediación de Seguros tanto a nivel local como nacional, y con motivo de la competencia tan agresiva, voraz y en muchísimas ocasiones “desleal” de las entidades financieras y bancarias hacia los Agentes y Corredores de Seguros, con grave perjuicio a los consumidores,

MANIFIESTA que:

1. Ante todo, respetamos la libre competencia, la pluralidad de los canales de mediación en la distribución de seguros, el derecho al trabajo, la libertad de las personas y otros aspectos esenciales de convivencia social y laboral.
2. Presentamos abierta y públicamente una **queja del colectivo profesional** por las malas prácticas que realiza la Banca en la captación de clientes y en la venta de pólizas de seguros y productos financieros.
3. Una vez que las entidades financieras han fracasado en su negocio tradicional, están acaparando los canales de venta de seguros en detrimento de los derechos de los usuarios y en menoscabo de los intereses de los profesionales de la mediación, haciendo caso omiso a lo estipulado en la Ley 26/2006 en cuanto a asesoramiento y formación se refiere.
4. Existe un problema real y grave con la Banca en materia de abusos frente al usuario, encontrando su mejor caldo de cultivo en la vinculación de los productos aseguradores a la concesión de los tan necesitados créditos e hipotecas.

En un 90% de los casos, el cliente se ha visto **“obligado o condicionado”** a suscribir pólizas de seguros para que le concedan el préstamo hipotecario, obviando lo estipulado por la Directiva Europea a tal efecto.

5. Es por ello que muchos clientes sacrifican su libertad de contratar sus pólizas de seguro, resignándose y aceptando imposiciones, incluso lesivas para sus intereses.
6. La propia Comisión Nacional de la Competencia reconoce la existencia de las prácticas generalizadas por parte de las entidades financieras para **“colocar”** pólizas de seguros.
7. La mayoría de los clientes encuestados manifiesta no haber sido adecuadamente informada del producto contratado y, a su vez, éste no responde a sus necesidades y sí a la conveniencia de la entidad.
8. La percepción desde nuestro sector es que los poderes del Estado y los Organismos reguladores mantienen una actitud poco comprometida o pasiva ante las reiteradas denuncias de consumidores y colectivos de mediadores de seguros, no haciendo lo necesario para garantizar la protección del consumidor frente a los posibles abusos de la Banca-Seguros, por lo que el ciudadano se siente indefenso ante tales prácticas.
9. La reestructuración bancaria, tras las fusiones y ventas de Cajas y Bancos, ha dejado un panorama complejo respecto de algunos operadores de Banca-Seguros.

Ahora hay que esperar a ver cómo gestionan las operaciones realizadas como agentes de seguros, puesto que las mismas no pueden ser migradas sin el consentimiento y la voluntad expresa de los clientes.

10. La utilización de los datos de carácter privativo de sus clientes y de terceros, sin consentimiento por parte de éstos, para el uso comercial que las entidades financieras dan, está suponiendo una agresiva campaña de comercialización de cualquier tipo de productos, la imposición de paquetes de seguros vinculados a cualquier tipo de operación financiera o crédito, que los usuarios solicitan a las entidades financieras. La ilegalidad que supone negarse taxativamente a devolver un recibo bancario de las cuentas corrientes de sus clientes cuando obedece al pago de primas de seguros vinculadas a sus entidades financieras, la deficiencia en el asesoramiento y servicio post venta hacia sus clientes son, en resumen, prácticas diarias de este canal, para nada profesional de distribución y mediación de seguros.

Los Colegios de Mediadores y resto de colectivos profesionales que aglutinan a la Mediación Profesional en España, vienen **DEMANDANDO:**

1. Que se ofrezca al cliente una información veraz y suficiente en la oferta y suscripción de los contratos de seguros.
2. Plena aplicación de los criterios de transparencia en la confección de los contratos.
3. Que la Banca no haga uso de la información personal de sus clientes por circunstancias derivadas de los servicios que les son propios, para otros fines distintos.
4. Que no coarten la libertad de los consumidores, de tal forma que éstos puedan libremente contratar el producto que más les interese, con la entidad aseguradora que prefieran y con el mediador que estimen oportuno, tal y como la legislación actual les ofrece.

Y, por tanto, REIVINDICAMOS:

1. Que las entidades financieras se dediquen a su actividad exclusiva de comercializar productos bancarios y no hacer la competencia de forma desleal e incluso ilegal, “engordando” sus márgenes y poniendo en peligro sectores técnicamente solventes e históricamente saneados.
2. Que la Dirección General de Seguros, dependiente del Ministerio de Economía, con competencias directas sobre la comercialización de productos financieros y de seguros, regule y controle por igual, con parcialidad y objetividad, la actividad de Mediación de Seguros, tanto a Agentes y Corredores de Seguros como al canal de Banca-Seguros.

3. Que otras Administraciones, como las que ostentan las competencias de protección de los derechos y legítimos intereses de las personas, consumidores y usuarios, se involucren y pongan freno a esta voraz y depredadora forma de actuar
4. Que la Agencia de Protección de Datos, la Comisión Nacional del Mercado de Valores, el Banco de España y el Defensor del Pueblo, se impliquen, controlen, regulen, inspeccionen y sancionen, si procede, a quienes actúen fuera de los marcos legales.

Los profesionales de la mediación en seguros, creemos necesaria una labor encaminada a propiciar un desarrollo legislativo sobre los preceptos comunitarios en que se sustenta la Ley de Mediación de Seguros y especialmente la conveniencia de establecer fórmulas que garanticen la información plena al consumidor sobre sus derechos, opciones y alternativas ante el producto comercializado, trasladando los principios de un análisis objetivo sobre la conveniencia de un producto al ámbito de la oferta de Banca-Seguros.

Es esencial y básico lograr que, tanto las legislaciones comunitarias como las nacionales, dicten normas para evitar lo que puedan constituir intromisiones y actuaciones que puedan atentar a los principios de libre mercado dentro de un ámbito de leal competencia.

Resultaría inviable pensar en acciones reivindicativas particulares efectivas hasta sus últimos extremos, lo que nos lleva a la conclusión de que cualquier reacción habrá de ser necesariamente colectiva e institucionalmente impulsada y respaldada para conseguir cambios al respecto.

Indicar, sin ningún tipo de duda, que el grado de profesionalidad y formación que han alcanzado los Agentes y Corredores de Seguros Profesionales, en su sentido más amplio, es muy superior al resto de canales de distribución de seguros, procurando la satisfacción de las necesidades del consumidor y ofreciendo un correcto asesoramiento sobre la póliza y siniestros durante la vigencia de la misma.



“Mensajes a los consumidores”

¡Que nadie le coarte la Libertad de contratar sus seguros donde Vd. crea más oportuno!

Un Mediador Colegiado es Garantía de Profesionalidad.

Los Colegios de Mediadores de Seguros, su Consejo General y sus colegiados, estamos “comprometidos con el seguro” y en defensa de los intereses de nuestros clientes, siendo la especialización, la formación y la profesionalidad, las garantías de calidad y servicio para la defensa de los derechos de los consumidores.

DANIEL SALAMANCA RIVERO

07816434-E

-PRESIDENTE-

COLEGIO MEDIADORES DE SEGUROS DE BALEARES