

R36



Expediente nº 7727/2013  
JUAN CARLOS ARROYO CASTRILLO  
Inf: AIANTELO  
Mod: 7A



04/12/2013 09:03

**AL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES**

Dña. Belén Pablos Martínez, actuando en nombre y representación de **CNP IAM Sucursal en España**, en calidad de suplente del Departamento de Quejas y Reclamaciones del GRUPO CNP, ante esta Dirección General Seguros y Fondos de Pensiones comparezco y como mejor proceda en Derecho,

**DIGO**

Que como continuación al escrito presentado ante este Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones el pasado día 23 de octubre de 2013, esta Entidad manifiesta:

- I. Que con fecha 14 de noviembre de 2013, se efectuó el extorno de la prima no consumida al asegurado, abonándole mediante transferencia bancaria a la cuenta corriente facilitada por el mismo, la cantidad de 876,48 euros (se adjunta copia como documento 1).

Por lo anteriormente expuesto, **SOLICITO** al Servicio de Reclamaciones de la DGSFP, que se de por finalizada la reclamación presentada por el Sr. Arroyo Castrillo con nº de expediente 7727/2013, procediendo al cierre y posterior archivo de la misma.

En Madrid, a 03 de diciembre de 2013



# Documento 1

**ADEUDO EN CUENTA**

DOCUMENTO

CNP IAM, SUCURSAL EN ESPAÑA	FECHA CONTABLE 14-11-2013	CODIGO CUENTA CLIENTE (CCC)		
	FECHA VALOR 14-11-2013	Entidad 2000	Oficina 0002	D.C. 27
		IBAN ES96 2000 0002 2788 0035 2003		
TEXTO: IMPORTE CORRESP. A SU ENVIO DE TRANSFERENCIAS 14-11-13				
REFERENCIA: 318610000001				

CNP IAM, SUCURSAL EN ESPAÑA

IMPORTE  
EUROS

CL OCHANDIANO, 10 - 2 PLANTA  
28023-MADRID

ASENTAMOS EN SU CUENTA EL APUNTE DETALLADO

C01506000003 - 51352/00000000

Inscrito 20-11-2010 en el Registro Mercantil de Madrid. Hoja M-547.250. Inscripción 1ª. C.I.F. A-86436011. Dom. Alcalá, 27 - 28014 Madrid.

CT2007

**Datos de la remesa**

Nombre del fichero	CNPIAM.Q34
Estado	
Importe total	€
Ordenante	CNP IAM, SUCURSAL EN ESPAÑA, S.A.
Código	N0013619B-
Nombre	2000 0002 27 8800352003

Puedes introducir un texto o un número para localizar un documento por cualquiera de sus datos: fecha, nombre...o por parte de un dato. Por ejemplo, si indicas "tel", recuperarás documentos con palabras que contengan "tel" en su emisor,...Si indicas 1, encontrarás documentos que en su importe o en la fecha contengan "1".

**Datos del ordenante**

Nombre	Cuenta	Importe	Tipo registro
JUAN CARLOS ARROYO CASTRILLO 2100	2100 0558 79 2100093188	876,48 €	Transferencia



D. Juan Carlos Arroyo Castrillo  
C/ Mayoral 7, bajo C  
09196- Villalbilla de Burgos  
BURGOS

Madrid, a 03 de diciembre de 2013

<b>Datos del Contrato</b>
---------------------------

Comercializadora	Caja de Burgos
Producto	Protección de Pagos
Póliza/ N° Expediente	22614-13-80497
Referencia.:	2013/2631AS

Estimado Sr. Arroyo:

Le comunicamos que ha tenido entrada en nuestro registro de reclamaciones, con fecha 11 de noviembre de 2013, su escrito en relación con el producto arriba referenciado.

En primer lugar, de acuerdo con el artículo 12 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras, procedemos a la apertura de expediente así como a facilitarle las aclaraciones oportunas.

A este respecto cabe indicarle, que con fecha 14 de noviembre de 2013, esta entidad procedió a realizar el extorno de la prima no consumida, abonándole mediante transferencia bancaria a la cuenta corriente facilitada por usted, la cantidad de 876,48€.

Asimismo, junto con la presente le adjuntamos justificante de la transferencia realizada anteriormente indicada.

Esperamos haber resuelto sus dudas, no obstante para cualquier aclaración adicional que estime oportuna ponemos a su disposición nuestro servicio de atención al cliente en el teléfono 91-524.34.00 y por e-mail en la dirección [reclamaciones@cnpvida.es](mailto:reclamaciones@cnpvida.es).

Reciba un cordial saludo,

CNP ASSURANCES, S.A. SUCURSAL EN ESPAÑA  
Servicio de Quejas y Reclamaciones  
Teléfono: 91 524 34 00





JUAN CARLOS ARROYO CASTRILLO  
D.N.I.: 13136155-G  
C/ MAYORAL, 7 – BAJO C  
09196 VILLALBILLA DE BURGOS  
BURGOS



CNP IAM SUCURSAL EN ESPAÑA  
C/ OCHANDIANO, 10 – 2º  
28023 MADRID

Burgos, 7 de noviembre de 2013

Muy Sres. Nuestros:

DNI: 13136155-6

Recibimos de la Dirección General de Seguros escrito sobre la reclamación emitida a su entidad con fecha 12/06/2013. Les adjuntamos a la presente copia de mencionada carta de la D.G.S.

Con mencionada carta viene copia del escrito de **alegaciones** que Uds. hacen referente a mencionada reclamación a la Dirección General de Seguros (escrito que también adjuntamos). En mencionado escrito una de sus alegaciones es que se han puesto en contacto en varias ocasiones conmigo, cuestión esta que no es cierta, no se han puesto en contacto conmigo ni de palabra ni por escrito, la única comunicación que tengo de Uds. es el escrito que recibí con fecha 17/06/2013 con posterioridad a mi reclamación en el cual me informaban que no iban a proceder a devolución alguna, por lo que envié escrito de reclamación a la D.G.S. Otra de las alegaciones es que no les he facilitado el número IBAN de mi cuenta bancaria, lógicamente no les puedo facilitar lo que no me han pedido. Por lo que les facilito a continuación este número IBAN y les recuerdo que la reclamación se inició con fecha 12/06/2013 y el estorno y devolución de la prima no consumida tiene que ser desde esa fecha.

IBAN: ES71-2100-0558-7921-0009-3188  
BIC: CAIXESBBXXX

A objeto de evitar la prescripción de mencionada reclamación les informamos que ya hemos dado contestación a la Dirección General de Seguros sobre el escrito del expediente en cuestión.

A la espera de sus atentas aprovecho la ocasión para enviarles un cordial saludo.

A handwritten signature in blue ink, written in a cursive style. The signature appears to read 'Juan Carlos Arroyo Castrillo'.

Fdo.: Juan Carlos Arroyo Castrillo



MINISTERIO  
DE ECONOMÍA  
Y COMPETITIVIDAD

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE ECONOMÍA  
Y APOYO A LA EMPRESA

DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS  
Y FONDOS DE PENSIONES

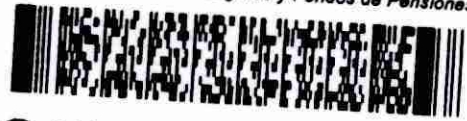
## SERVICIO DE RECLAMACIONES

EXPTE NUMERO: 7727/2013

Inf: aiantelo

Mod: 11C

*Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones*



**S** 34334 - 2013

28/10/2013 09:17

En este Servicio de Reclamaciones se esta tramitando expediente con el número de registro indicado en el margen, en virtud de la reclamación formulada contra:

CNP IAM SUCURSAL EN ESPAÑA

**Tal reclamación terminó mediante allanamiento.**

Interesa a este Servicio conocer que, efectivamente, se ha dado cumplimiento a lo acordado conforme se expresa en los términos que figuran en la fotocopia que se adjunta.

Se informa que si lo estima conveniente puede comunicar si la entidad ha procedido a su cumplimiento. Transcurridos 15 días sin contestación por parte del interesado se procederá al archivo del expediente sin más trámite.

Madrid

25 OCT. 2013

El Inspector Adjunto Jefe de Unidad

  
Begoña Oufomuro Pérez

JUAN CARLOS ARROYO CASTRILLO  
C/MAYORAL nº 7 BAJO-C  
Villalbilla de Burgos  
09196 Burgos





Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Expediente nº [REDACTED]  
**JUAN CARLOS ARROYO CASTRILLO**  
Inf: [REDACTED]  
Mod: 2B



**E** 40700 - 2013

24/10/2013 13:35

**AL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES**

Dña. Sonia Ramírez Hidalgo, actuando en nombre y representación de **CNP IAM Sucursal en España**, en calidad de titular del Departamento de Quejas y Reclamaciones del GRUPO CNP, ante esa Dirección General comparezco y como mejor proceda en Derecho, formulo las siguientes

**ALEGACIONES**

Que habiéndose recibido el pasado 3 de Octubre de 2013 su escrito de fecha 30 de Septiembre de 2013 en referencia al expediente arriba indicado y en contestación al mismo, esta Entidad manifiesta:

- Que en el escrito recibido, el asegurado manifiesta su deseo de cancelar el seguro de Protección de Pagos contratado con número de certificado 80497 y fecha de efecto 02/01/2012 a través de Caja Burgos, así como, el extorno de prima no consumida.
- Que ésta entidad se ha puesto en contacto con D. Juan Carlos Arroyo Castrillo en varias ocasiones para poder realizar dicha operación, y la consecuente cancelación del Seguro contratado.
- Que hasta la fecha, el Sr. Arroyo Castrillo no nos ha facilitado la cuenta IBAN para que podamos realizar el extorno de la prima no consumida.
- Que una vez se haya solucionado el asunto que nos ocupa con el asegurado, esta entidad dará traslado de la conclusión del mismo a este Órgano de Control.

Es por ello que, **SOLICITO** al Servicio de Reclamaciones de la DGSFP, que se proceda al cierre de oficio y posterior archivo de la reclamación presentada por D. Juan Carlos Arroyo Castrillo con el Expte. 7727/2013.

En Madrid, a 23 de Octubre de 2013





MINISTERIO  
DE ECONOMÍA  
Y COMPETITIVIDAD



SECRETARÍA DE ESTADO  
DE ECONOMÍA  
Y APOYO A LA EMPRESA  
DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS  
Y FONDOS DE PENSIONES

**SERVICIO DE RECLAMACIONES**

**EXPTE NUMERO: 7727/2013**

**Inf: aiantelo**

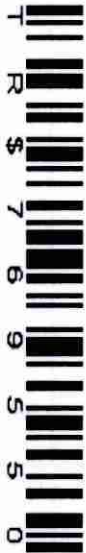
**Mod: 7A**

*Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones*



**S** 36123 - 2013

13/11/2013 09:20



Adjunto se acompaña escrito remitido por D. Juan Carlos Arroyo Castrillo, en el que sostiene, contrariamente a lo manifestado por la compañía en escrito de 23/10/2013, que su reclamación no se ha visto satisfecha.

Consecuentemente con lo anteriormente expuesto, se concede a la entidad CNP IAM SUCURSAL EN ESPAÑA **un plazo de 10 días** para que indique lo que estime conveniente.

De no recibir contestación en el referido plazo se continuará con la tramitación de la presente reclamación.

Madrid

13 NOV. 2013

El Inspector Adjunto Jefe de Unidad

Begoña Outomuro Pérez

REPRESENTANTE LEGAL  
CNP IAM SUCURSAL EN ESPAÑA  
OCHANDIANO Nº 10-2º PL.  
MADRID  
28023  
Madrid

Paseo de la castellana,44  
28046 Madrid  
Tel. 902 19 11 11  
Fax. 913 39 71 13

JUAN CARLOS ARROYO CASTRILLO  
D.N.I.: 13136155-G  
C/ MAYORAL, 7 – BAJO C  
09196 VILLALBILLA DE BURGOS  
BURGOS



E 43241 - 2013

12/11/2013 08:53

DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS  
PSO. DE LA CASTELLANA, 44  
28046 MADRID

**SERVICIO DE RECLAMACIONES**

**EXPTE. NUMERO: 7727/2013**

**Inf.: aiantelo**

**Mod: 11C**

Burgos, 7 de noviembre de 2013

Muy Sres. Nuestros:

Recibo escrito de Uds. del cual adjunto copia. En el que me indican les informe si se ha procedido a retornarme algún importe, sobre el seguro de protección de pagos emitido por la empresa CNP IAM SEGUROS Sucursal en España.

Informarles al respecto que mencionada entidad no se ha puesto en contacto conmigo para abonarme importe alguno, ni de palabra ni por escrito.

Por lo que sirva la presente a los efectos de evitar la prescripción de la reclamación, según el plazo de 15 días que menciona su escrito.

Procedemos igualmente a cursar escrito a dicha compañía de seguros sobre el curso y estado de la reclamación, y enviarles según su escrito el número IBAN para que procedan al estorno de la prima no consumida.

A la espera de sus atentas aprovecho la ocasión para enviarles un cordial saludo.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Juan Carlos Arroyo Castrillo", written over a faint circular stamp.

Fdo.: Juan Carlos Arroyo Castrillo

**ADEUDO EN CUENTA**

DOCUMENTO

CNP IAM, SUCURSAL EN ESPAÑA	FECHA CONTABLE 14-11-2013	Entidad 2000	Oficina 0002	D.C. 27	CODIGO CUENTA CLIENTE (CCC) Número de cuenta 880.03520.03
	FECHA VALOR 14-11-2013	IBAN ES96 2000 0002 2788 0035 2003			
TEXTO: IMPORTE CORRESP. A SU ENVIO DE TRANSFERENCIAS 14-11-13  REFERENCIA: 318610000001					

CNP IAM, SUCURSAL EN ESPAÑA

IMPORTE  
EUROS

35.649,19

CL OCHANDIANO, 10 - 2 PLANTA  
28023-MADRID

ASENTAMOS EN SU CUENTA EL APUNTE DETALLADO

C01506000003 - 51352/00000000

Inscrita 20-11-2009 - 12-12-2011: 9999 USUAR\_WEB 0005-7 Edición 8. Hoja M-547.250. Inscripción 1.º - C.I.F. A-86436011. Dom. Alcalá, 27 - 28014 Madrid.

CT2007

Cecabank - Banca electrónica

Page 1 of 1

**Datos de la remesa**

Nombre del fichero	CNPIAM.Q34
Estado	
Importe total	€
Ordenante	CNP IAM, SUCURSAL EN ESPAÑA, S.A.
Código	N0013619B-
Nombre	2000 0002 27 8800352003

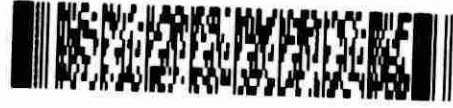
Puedes introducir un texto o un número para localizar un documento por cualquiera de sus datos: fecha, nombre...o por parte de un dato. Por ejemplo, si indicas "tel", recuperarás documentos con palabras que contengan "tel" en su emisor,...Si indicas 1, encontrarás documentos que en su importe o en la fecha contengan "1".

**Datos del ordenante**

Nombre	Cuenta	Importe	Tipo registro
JUAN CARLOS ARROYO CASTRILLO 2100	2100 0558 79 2100093188	876,48 €	Transferencia
UNNIM PROTECCIO SEGUROS Y REASEGUROS2107	2107 0888 61 3149986994	34.772,71 €	Transferencia

Expediente nº 7727/2013  
JUAN CARLOS ARROYO CASTRILLO  
Inf: AIANTELO  
Mod: 2B

*Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones*



**E** 40700 - 2013

24/10/2013 13:35

**AL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES**

Dña. Sonia Ramírez Hidalgo, actuando en nombre y representación de **CNP IAM Sucursal en España**, en calidad de titular del Departamento de Quejas y Reclamaciones del GRUPO CNP, ante esa Dirección General comparezco y como mejor proceda en Derecho, formulo las siguientes

**ALEGACIONES**

Que habiéndose recibido el pasado 3 de Octubre de 2013 su escrito de fecha 30 de Septiembre de 2013 en referencia al expediente arriba indicado y en contestación al mismo, esta Entidad manifiesta:

- Que en el escrito recibido, el asegurado manifiesta su deseo de cancelar el seguro de Protección de Pagos contratado con número de certificado 80497 y fecha de efecto 02/01/2012 a través de Caja Burgos, así como, el extorno de prima no consumida.
- Que ésta entidad se ha puesto en contacto con D. Juan Carlos Arroyo Castrillo en varias ocasiones para poder realizar dicha operación, y la consecuente cancelación del Seguro contratado.
- Que hasta la fecha, el Sr. Arroyo Castrillo no nos ha facilitado la cuenta IBAN para que podamos realizar el extorno de la prima no consumida.
- Que una vez se haya solucionado el asunto que nos ocupa con el asegurado, esta entidad dará traslado de la conclusión del mismo a este Órgano de Control.

Es por ello que, **SOLICITO** al Servicio de Reclamaciones de la DGSFP, que se proceda al cierre de oficio y posterior archivo de la reclamación presentada por D. Juan Carlos Arroyo Castrillo con el Expte. 7727/2013.



En Madrid, a 23 de Octubre de 2013





MINISTERIO  
DE ECONOMÍA  
Y COMPETITIVIDAD



SECRETARÍA DE ESTADO  
DE ECONOMÍA  
Y APOYO A LA EMPRESA  
DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS  
Y FONDOS DE PENSIONES

**SERVICIO DE RECLAMACIONES**

*Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones*

**EXPTE NUMERO: 7727/2013**

**Inf: aiantelo**

**Mod: 2B**



**S 30930 - 2013**

30/09/2013 10:24

Ha tenido entrada en el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con fecha de 24/09/2013 escrito de 02/Reclamación de seguros, del que se adjunta copia, formulado por:

JUAN CARLOS ARROYO CASTRILLO

Al respecto se le comunica que dicho escrito ha dado lugar al inicio de actuaciones por parte de este Servicio con el número de expediente 7727/2013, conforme a lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 44/2002 de 22 de Noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicio de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Lo que se pone de manifiesto para que en el **plazo de 15 días hábiles**, desde la recepción del presente escrito:

- 1º. Presente a este Servicio las alegaciones y documentación que tenga por conveniente y copia íntegra de la póliza
- 2º. Remita copia de las alegaciones y documentación al reclamante.

Se informa que transcurrido dicho plazo sin que la entidad reclamada hubiera formulado contestación, se emitirá informe final con el que se dará por terminado el expediente.

Madrid **30 SET. 2013**

El Inspector Adjunto Jefe de Unidad

Begoña Quiñero Pérez

Extorno

876,48

Desde junio

Juan Carlos Arroyo  
Castrillo

947-211266

SR. REPRESENTANTE LEGAL DE  
CNP IAM SUCURSAL EN ESPAÑA  
OCHANDIANO Nº 10-2º PL.  
MADRID  
28023 Madrid

Paseo de la castellana,44  
28046 Madrid  
Tel. 902 19 11 11  
Fax. 913 39 71 13

JUAN CARLOS ARROYO CASTRILLO – D.N.I. 13136155-G  
C/ MAYORAL, 7 – BAJO C  
09196 VILLALBILLA DE BURGOS  
BURGOS

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones



E 30343 - 2013

01/08/2013 07.42

DIRECCIÓN GRAL. DE SEGUROS  
PSO. DE LA CASTELLANA, 44  
28046 MADRID

Burgos, 24 de julio de 2013

Muy Sres. Nuestros:

Con fecha 02/01/2012 la entidad CajaBurgos Operador de Bancaseguros Vinculado, S.A. nos emitió una póliza de seguros de protección de pagos a los efectos de un crédito hipotecario suscrito con la entidad Caja de Burgos, este seguro se nos impuso por la entidad para concedernos la correspondiente hipoteca, el cual se nos ofrecía por periodos anuales y sin embargo nos cargaron el importe de este seguro correspondiente a 60 meses.

Como ven por el escrito que hemos enviado a mencionada entidad en fecha 12/06/2013 se nos deniega el abono de la parte de la prima del seguro no consumido, importe por el que entendemos que tenemos derecho a su devolución.

A la espera de que esta Dirección General de Seguros medie en la correspondiente reclamación y sean tenidas en cuenta nuestras justas pretensiones.

Aprovechamos la ocasión para enviarles un cordial saludo.

Documentación que se adjunta a la presente:

- Copia condiciones particulares del Certificado Individual de Seguros de Protección de Pagos.
- Escrito presentado en fecha 12/06/13 a la entidad Seguros CajaBurgos Operador de Bancaseguros Vinculado, S.A..
- Escrito de contestación de fecha 17/06/2013 de seguros CajaBurgos.

Fdo.: Juan Carlos Arroyo Castrillo





*Edic. 1202*  
**JUAN CARLOS**



915901011  
**Certificado Individual de Seguro de Protección de Pagos**

**Póliza Colectiva Nº 020000014**

Certificado Nº 00000000080497

ASEGURADOR: CNP IAM S.A., Sucursal de España, CIF N-0013619B, con domicilio social en Calle Ochandiano 10 Edif E Pl.2º El Plantío 28046 Madrid-España  
TOMADOR:  
MEDIADOR:

Asegurado		N.I.F.	Fecha Nacimiento	Sexo
ARROYO CASTRILLO, JUAN CARLOS		13136155G	09/10/1969	M
Domicilio		Localidad	Cód. Postal	Teléfono
PZ DE MARIA CRUZ EBRO 1 QUINTO C		BURGOS	09006	947211268
Provincia	Situación Profesional			
BURGOS	FIJO			
Cuenta Domiciliación	Número de Préstamo	Capital	Cuota	Periodicidad
01030000061813	819.857.000-1	125.000,00	498,58	MENSUAL
Interés	Oficina			
2,500%	BURGOS URBANA 4			
		Clave	Clave Empleado	
		013	01073	

Fecha de efecto: 02/01/2012      Fecha de Vencimiento: 01/10/2041  
Duración del Seguro: 60 Meses      Cuota Mensual Protegida: 498,58

Garantías aseguradas: Desempleo e Incapacidad Temporal en los términos y condiciones recogidas en las condiciones generales y particulares de la póliza.  
Beneficiario: Para el caso de formalización del seguro, solicita sea designado beneficiario del derecho al cobro de las prestaciones aseguradas con carácter irrevocable Banca Cívica S.A.

Recibo	Prima neta	Impuestos y recargos	Prima total
	1.237,50 EUR	78,29 EUR	1.315,79 EUR

A los efectos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre Protección de Datos de Carácter Personal, se le informa que los datos personales proporcionados en este documento se incorporarán (o actualizarán) a los ficheros de Caja de Burgos Operador de Bancaseguros Vinculado S.A.. La finalidad del tratamiento de los datos será la de realizar la MEDIACION DE PRODUCTOS DE SEGURO, otorgando su consentimiento expreso para que puedan ser tratados automáticamente y cedidos a la Compañía Aseguradora, CNP IAM S.A. Sucursal en España S.A., con domicilio en Calle Ochandiano 10 Edif E Pl.2º El Plantío 28023 Madrid, quien los incorporará a sus ficheros para la valoración y determinación del riesgo asegurado y la gestión de la póliza que se suscriba, así como la prestación, mantenimiento, administración, ampliación, mejora y estudio de los servicios en los que usted decida darse de alta, contratar o solicitar información, y, en consecuencia, para el inicio y desarrollo de la relación contractual, así como la elaboración de estudios de técnica aseguradora y la prevención del fraude. Usted tiene derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos aquí recabados en los términos previsto en la Ley, que podrá ejercitar mediante escrito dirigido al (a los) responsable (s) de los ficheros, en las direcciones anteriormente indicadas.

**EXTRACTO DE CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES:**

**DESEMPLEO:** A todas aquellas personas trabajadoras por cuenta ajena con contrato laboral indefinido, excepto los funcionarios públicos, que hasta el momento de incurrir en la situación de desempleo que dé lugar al pago de la prestación, mantengan una relación laboral ininterrumpida con el mismo empleador de al menos seis meses de duración y que tengan derecho a beneficiarse de las prestaciones de Desempleo en su nivel contributivo que otorga el Instituto Nacional de Empleo.

**INCAPACIDAD TEMPORAL (por enfermedad o accidente)** a todas aquellas personas que no pueden estar cubiertas por Desempleo, con la exclusión de los trabajadores temporales o hijos de carácter discontinuo en los periodos en que carezcan de ocupación efectiva.

**DURACIÓN del Seguro:** será la indicada en el presente certificado a partir de la fecha de efecto del contrato. CNP I.A.M. S.A. Sucursal en España garantiza al beneficiario el pago de la cuota de amortización mensual del préstamo por cada periodo completo de 30 días consecutivos en situación de incapacidad temporal o desempleo dependiendo de la situación laboral de cada Asegurado en el momento de ocurrencia del siniestro. Adicionalmente por cada día en exceso a cada periodo de 30 días consecutivos se indemnizará un importe equivalente a 1/30 de la cuota de amortización mensualizada, con un máximo de 1.800 Euros mensuales y con un límite de 12 pagos mensuales consecutivos o 36 pagos alternos en total. Cuando la periodicidad de pago del préstamo sea diferente a la mensual, el cálculo de la cuota mensualizada se realizará considerando el importe de las cuotas del préstamo conocidas, o la siguiente más cercana, si fuera el solicitante declara en la Fecha de efecto ser mayor de 18 y menor de 80, encontrarse en buen estado de salud, sin síntoma de enfermedad y no padecer ninguna enfermedad de carácter evolutivo, no estar en situación de incapacidad temporal ni haberlo estado durante más de 30 días consecutivos en los 24 meses anteriores, ni ser titular de una prestación por invalidez en dicha fecha. Además, en caso de ser trabajador por cuenta ajena con contrato laboral indefinido declara que está y ha estado trabajando remuneradamente en los últimos 6 meses y que no sabe, o debiera saber que va a ser cesado en su puesto de trabajo.

**PLAZO DE CARENANCIA:** tiempo a partir de la entrada en vigor de las garantías de la Póliza durante el que no se genera derecho a percibir tipo alguno de prestación, aunque durante el mismo se produzcan situaciones de Incapacidad Temporal o Desempleo. El periodo de carencia será de 30 días para la garantía Incapacidad Temporal (por enfermedad) en caso de accidente no existirá periodo de carencia y de 60 días para la garantía Desempleo. El periodo de carencia entre siniestros es de 180 días para incapacidad (por la misma causa), 30 días por incapacidad (causa distinta) y 180 días para Desempleo.

**COBERTURAS:** Las coberturas de Desempleo e Incapacidad Temporal son alternativas, por tanto cuando un Asegurado esté cubierto por Desempleo no podrá estar cubierto por Incapacidad Temporal.

**Desempleo:** es la situación en que se encuentra el Asegurado cuando:

- A) Se extingue su relación laboral:
  - En virtud de expediente de regulación de empleo o despido colectivo.
  - Por fallecimiento o incapacidad del empresario individual, y siempre que estas causas determinen la extinción del contrato de trabajo.
  - Por despido improcedente o nulo.
  - Por despido o extinción del contrato basado en causas objetivas.
  - Por resolución voluntaria por parte del Asegurado, únicamente en los supuestos previstos en los artículos 40 (movilidad geográfica), 41 (modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo), 49.1.m (por decisión de la trabajadora que se ve obligada a abandonar su puesto de trabajo en los casos de violencia de género) y 50(extinción por incumplimiento del empleador) del Estatuto de los Trabajadores (R.D.L. 1/1995 de 24 de marzo)
  - En virtud de resolución judicial adoptada en el seno de un procedimiento concursal.
- B) Se suspende la relación laboral en virtud de expediente de regulación de empleo, resolución judicial adoptada en el seno de un procedimiento concursal, así como en los casos previstos en el art.49.1.m del Estatuto de los Trabajadores

**Incapacidad Temporal:** Alteración temporal del estado de salud del Asegurado, constatada médicamente por el profesional competente de la Seguridad Social o asimilado, debida a un accidente o enfermedad y determinante de la total inaptitud del asegurado para el ejercicio de su actividad profesional de forma no permanente

**EXCLUSIONES:**

- Desempleo:** No se considera en Desempleo a los Asegurados que se encuentren en cualquiera de las siguientes situaciones:
  - a) Cuando haya sido despedido y no reclame en tiempo y forma oportunos contra la decisión empresarial, salvo por extinción de contrato derivada de expediente de regulación de empleo o de despido colectivo o basado en las causas objetivas previstas en el artículo 52 del Estatuto de los Trabajadores (R.D.L. 1/1995 de 24 de marzo).
  - b) Cuando su contrato se extinga por jubilación del empresario empleador individual del Asegurado o por expiración del tiempo convenido y/o finalización de la obra o servicio objeto del contrato.
  - c) Los trabajadores hijos de carácter discontinuo en los periodos en que carezcan de ocupación efectiva.



- d) Cuando, declarado improcedente o nulo el despido por sentencia firme y comunicada por el empleador la fecha de reincorporación al trabajo, no se ejerza tal derecho por parte del Asegurado o no se haga uso, en su caso, de las acciones previstas en la legislación vigente.
- e) Cuando no hayan solicitado el reintegro al puesto de trabajo en el caso en que la opción entre indemnización o readmisión correspondiera al trabajador, cuando fuera delegado sindical o representante legal de los trabajadores, o se estuviera en excedencia y venciera el período fijado para la misma.
- f) La extinción del contrato laboral durante el período de prueba, la jubilación anticipada y el paro parcial, o cuando la indemnización por despido consista en una renta temporal pagadera en el momento del despido hasta la fecha en la que el trabajador accede a la jubilación (prejubilación).
- g) Si la situación de Desempleo o notificación de despido se produce dentro del período de carencia.
- h) Cuando el importe de la indemnización por despido no se corresponda con las indemnizaciones previstas en la legislación laboral vigente.

Asimismo, el Beneficiario no tendrá derecho al cobro de la prestación por Desempleo o perderá el que estuviese disfrutando si la Relación Laboral del asegurado lo fuera con una empresa propiedad del ámbito familiar de éste hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, así como en los casos en que el Asegurado o un familiar suyo hasta el segundo grado de consanguinidad o el tercer grado de afinidad fuera el administrador de la empresa; y también si el Asegurado fuera socio con presencia o representación directa en los órganos de administración de la Sociedad.

**Incapacidad Temporal:** No tienen la consideración de Incapacidad Temporal aquellos siniestros que resulten de:

- a) Enfermedades, lesiones y complicaciones causadas directa o indirectamente por voluntad del Asegurado.
- b) Embarazo, parto o aborto o complicaciones derivadas de estos conceptos y los períodos de descanso voluntario y obligatorio que procedan en caso de maternidad.
- c) Las producidas cuando el Asegurado se encuentre bajo la influencia del alcohol, drogas tóxicas o estupefacientes; los que ocurran en estado de perturbación mental, sonambulismo o en desafío, lucha o rña, excepto caso probado de legítima defensa; así como los derivados de una actuación delictiva del Asegurado, declarada judicialmente, o su resistencia a ser detenido.
- d) Cualquier enfermedad, dolencia, estado o lesión por la que el Asegurado haya recibido diagnóstico y/o tratamiento de un médico con anterioridad a la adhesión a la póliza.
- e) Dolor lumbar, cervical, dorsal, sacro y cático, así como cualquier otro proceso patológico que tenga como manifestación única el dolor, salvo que existan evidencias objetivadas por estudios médicos complementarios (radiologías, gammografías, scanners, T.A.C., etc.) que demuestren la existencia de alteraciones que justifiquen el dolor causa de la Incapacidad Temporal.
- f) Cefaleas, enfermedades psiquiátricas y mentales, incluyendo el estrés, ansiedad, depresiones y afecciones similares, aun cuando dichas enfermedades y afecciones hayan sido diagnosticadas y tratadas por un médico especialista (psiquiatra).
- g) Las intervenciones quirúrgicas y tratamientos médicos y/u odontológicos que no sean esenciales por razones médicas y sean demandados por el Asegurado por razones psicológicas, personales y/o estéticas, siempre que no se deban a secuelas de accidentes producidos con posterioridad a la fecha de efecto de la cobertura del seguro.
- h) Las enfermedades o lesiones derivadas de la práctica profesional de cualquier deporte, de la participación en apuestas o competiciones, y de la práctica como aficionado o profesional de actividades de alto riesgo, así como los accidentes derivados de la conducción de vehículos sin el correspondiente permiso expedido por la autoridad competente y los accidentes aéreos a excepción de los vuelos comerciales en línea regular autorizada.

**PAGO DE PRESTACIONES:**

El Asegurador realizará los pagos establecidos en las coberturas de las pólizas, una vez transcurrido el período de carencia correspondiente hasta la primera de las siguientes fechas:

- A) La fecha en que el Asegurado sea dado de alta, vuelva al trabajo o deje de presentar las pruebas oportunas de su situación de Incapacidad Temporal o desempleo
- B) La fecha en que el Asegurador haya pagado las prestaciones máximas indicadas en el resumen de condiciones.
- C) La fecha de finalización del Contrato Financiero (préstamo)
- D) Prestaciones máximas: 12 cuotas consecutivas y 36 cuotas alternas acumuladas durante la duración de la cobertura. El Asegurado deberá mantener sus compromisos de pago con la entidad y en el momento que su reclamación sea aceptada, se reembolsarán los pagos correspondientes sin incluir los intereses de demora que se hubieran devengado a favor de la entidad.

**EN CASO DE SINIESTRO:** Comuníquelo en el teléfono 902444590.

Para reclamar el pago de las prestaciones aseguradas, cuando los beneficiarios de las mismas tengan derecho a percibirías, el Asegurado o Beneficiarios, en su caso, deberá facilitar a la Compañía Aseguradora los documentos que se solicitan para cada caso concreto. El Asegurador podrá disponer que sus médicos, inspectores o empleados visiten al Asegurado, debiendo permitir a su vez al Asegurado o sus familiares dichas visitas, como cualquier averiguación o comprobación que el Asegurador considere necesario. El incumplimiento de estos deberes se entenderá como renuncia al cobro de la prestación, salvo que no haya sido posible el llevarlo a cabo por la oposición del médico o personal facultativo en caso de siniestro por Incapacidad Temporal. El pago de la Prestación sólo se llevará a cabo una vez que el Asegurador haya recibido la documentación y las pruebas requeridas, por parte del Asegurado o el Beneficiario. En caso de que no se entregara dicha documentación, el Asegurador no estará obligado a pagar Prestación alguna.

**TRATAMIENTO AUTOMATIZADO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL:** A efectos de lo establecido en la vigente normativa sobre Protección de Datos de Carácter Personal, el abejo firmante consiente a que, todos los datos solicitados sean incorporados a los ficheros automatizados de la entidad Mediadora de la póliza, y a los ficheros automatizados de la entidad Aseguradora, y sean objeto de tratamiento automatizado. La recogida y tratamiento automatizado de los datos personales tiene como finalidad la valoración y determinación del riesgo asegurado y la gestión de la póliza que se suscriba, así como la prestación, mantenimiento, administración, ampliación, mejora y estudio de los servicios en los que usted decida darse de alta, contratar o solicitar información, y, en consecuencia, para el inicio y desarrollo de la relación contractual, así como la elaboración de estudios de técnica aseguradora y la prevención del fraude. En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal se le informa igualmente que usted podrá en cualquier momento denegar el consentimiento facilitado y ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos recogidos en el Fichero, dirigiéndose para ello a los responsables del fichero, CNP IAM, S.A. Sucursal en España. (Entidad Aseguradora).-(Alt. Departamento Atención al cliente) enviando una carta a la siguiente dirección: Calle Ochandiano 10 Edif E Pl.2º El Plantío 28023 de Madrid, si bien las revocaciones no podrán tener efectos retroactivos ni referirse a cesiones de datos impuestas por Ley o que respondan al desarrollo, cumplimiento o control de una relación jurídica libre y legítimamente aceptada.

**CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS DE LAS PÉRDIDAS DERIVADAS DE ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS EN SEGUROS DE PERSONAS:** De conformidad con lo establecido en el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, y modificado por la Ley 12/2006, de 16 de mayo, el tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada entidad pública empresarial tiene la facultad de convenir la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.

Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España, y que afecten a riesgos en ella situados, y también los acaecidos en el extranjero cuando el asegurado tenga su residencia habitual en España, serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:

- a) Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amperado por la póliza de seguro contratada con la entidad aseguradora.
- b) Que, aun estando amperado por dicha póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación interviniente o asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- El Consorcio de Compensación de Seguros ajustará su actuación a lo dispuesto en el mencionado Estatuto legal, en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, aprobado por el Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero, y en las disposiciones complementarias.

**RESUMEN DE LAS NORMAS LEGALES**

**1. Acontecimientos extraordinarios cubiertos**

- a) Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos, inundaciones extraordinarias (Incluyendo los embales de mar), erupciones volcánicas, tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios de rachas superiores a 135 km/h, y los tornados) y caídas de meteoritos.
- b) Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebellón, sedición, motín y tumulto popular.
- c) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.

**2. Riesgos excluidos**

- a) Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.
- b) Los ocasionados en personas aseguradas por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.
- c) Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.
- d) Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 25/1984, de 29 de abril, sobre energía nuclear.
- e) Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el artículo 1 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, y en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que estos fueran ocasionados por manifestaciones de la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.
- f) Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios conforme al artículo 1 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios.
- g) Los causados por mala fe del asegurado.
- h) Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.
- i) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de "catástrofe o calamidad nacional".

**3. Extensión de la cobertura**

La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a las mismas personas y sumas aseguradas que se hayan establecido en la póliza a efectos de los riesgos ordinarios. En las pólizas de seguro de vida que, de acuerdo con lo previsto en el contrato, y de conformidad con la normativa reguladora de los seguros privados, generan provisión matemática, la cobertura del Consorcio se referirá al capital en riesgo para cada asegurado, es decir, a la diferencia entre la suma asegurada y la provisión matemática que, de conformidad con la normativa citada, la entidad aseguradora que la hubiera emitido deba tener constituida. El importe correspondiente a la citada provisión matemática será satisfecho por la mencionada entidad aseguradora.

**PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE SINIESTRO INDEMNIZABLE POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS:** En caso de siniestro, el asegurado, tomador, beneficiario, o sus respectivos representantes legales, directamente o a través de la entidad aseguradora o del mediador de seguros, deberá comunicar, dentro del plazo de siete días de haberlo conocido, la ocurrencia del siniestro, en la delegación regional del Consorcio que corresponda, según el lugar donde se produjo el siniestro. La comunicación se formulará en el modelo establecido al efecto, que está disponible en la página "web" del Consorcio ([www.consorseguros.es](http://www.consorseguros.es)), o en las oficinas de éste o de la entidad aseguradora, al que deberá adjuntarse la documentación que, según la naturaleza de las lesiones, se requiera.

Para aclarar cualquier duda que pudiera surgir sobre el procedimiento a seguir, el Consorcio de Compensación de Seguros dispone del siguiente teléfono de atención al asegurado: 902 222 665

El abajo firmante autoriza al Tomador a cargar las primas de este seguro en la cuenta indicada en el presente certificado y a realizar una transferencia a la cuenta del Asegurador. La presentación del recibo a la entidad financiera en la que se haya domiciliado el pago presupone el requerimiento del pago y todo impago por falta de saldo será imputable al asegurado. El Asegurado declara haber leído y entendido todas las limitaciones y exclusiones contenidas en el presente certificado, aceptándolas expresamente.



JUAN CARLOS ARROYO CASTRILLO - D.N.I.13136155-G  
IRENE MATUTE RODRIGUEZ - D.N.I. 33433058-M  
C/ MAYORAL, 7 - BAJO C  
09196 VILLALBILLA DE BURGOS  
BURGOS

SEGUROS CAJABURGOS  
AVDA. DE LA PAZ, 22 A - 1º  
09004 BURGOS

Burgos, 12 de junio de 2013

Muy Sres. Nuestros:

Tenemos suscrita con su compañía la póliza de seguro con el siguiente título CERTIFICADO INDIVIDUAL DE SEGURO DE PROTECCIÓN DE PAGOS, Póliza Colectiva nº 020000014 (les adjunto fotocopia de mencionada póliza).

Este seguro nos fue impuesto por como protección de pagos por una hipoteca suscrita con la entidad Banca Cívica en Burgos, hoy La Caixa. Este seguro se nos ofreció como protección de pagos de mencionada hipoteca, con renovaciones anuales conforme a la práctica en la contratación de seguros. Como pueden ver este seguro se nos emitió con una duración de 60 meses y fecha de vencimiento 01/10/2041.

Conforme a las reiteradas sentencias del Tribunal Supremo con respecto a las Cláusulas Abusivas, hemos de considerar el periodo de 60 meses de mencionado seguro una cláusula abusiva a todos los efectos, máxime un seguro impuesto por una entidad bancaria para la concesión de una hipoteca y acordando verbalmente el plazo de este seguro por anualidades.

Por lo que les agradeceré al recibo de la presente procedan a la cancelación de mencionado seguro y me reintegren el importe correspondiente a la prima no consumida. Informándome previamente del importe que me corresponde por la prima no consumida.

Les detallo mi correo electrónico por si precisan enviarme algo a esta dirección, irenecarlos1993@hotmail.com

Quedamos a la espera de sus atentas y aprovechamos la ocasión para enviarles un cordial saludo.

Fdo.: Juan Carlos Arroyo Castrillo



Fdo.: Irene Matute Rodríguez





**Cajaburgos**

Operador de Bancaseguros Vinculado, S.A.

Burgos, 17 de junio de 2013

D JUAN CARLOS ARROYO CASTRILLO  
MAYORAL 7 BJ C  
09196 VILLALBILLA DE BURGOS

N Ref.:

S Ref.:

Muy Sr nuestro

Nos dirigimos a usted en relación con su escrito de fecha 12 de presente sobre contratación de seguro de protección de pagos.

Sobre el mismo le informamos que la póliza se contrató, conforme a lo recogido en el correspondiente Boletín de Adhesión firmado por un periodo total de 60 meses. Adjuntamos copia del mismo.

Sobre la consideraciones que realiza de reiteradas sentencias del Tribunal Supremo sobre cláusulas abusivas no tenemos noticia de que ninguna de ellas se corresponda con pólizas de seguro como la contratada, siendo la práctica habitual del mercado la contratación de este tipo de productos por la duración total del préstamo vinculado y como máximo, cinco años.

Sin otro particular, atentamente,

Cajaburgos Operador de Bancaseguros Vinculado S.A.



**Cajaburgos**

Operador de Bancaseguros Vinculado, S.A.