

B25



Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Expediente: nº 2554/2014
DAVID GONZALEZ GARCIA
Inf: imatilla
Mod: 2B



E 21551 - 2014

11/06/2014 09:05

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 ASSURANCE SUCURSAL EN ESPAÑA S.A.**, en calidad de Suplente del Servicio de Quejas y Reclamaciones del GRUPO CNP, ante esta Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones comparezco y como mejor proceda en Derecho,

DIGO

Que habiéndose recibido el pasado 6 de Junio de 2014 su escrito de fecha 23 de Mayo de 2014 en referencia al expediente arriba indicado y en contestación al mismo, esta Entidad manifiesta que:

- El asegurado D. David González García contrató una póliza de Protección de Pagos con la entidad COFIDIS.
- El Seguro opcional contratado junto con el préstamo personal "Vida Libre de COFIDIS", está en libre prestación de servicios contratado directamente con nuestra matriz en Francia CNP ASSURANCES S.A. y CNP IAM S.A., no teniendo por tanto CNP ASSURANCES SUCURSAL EN ESPAÑA S.A., competencia en dicho seguro.
- Que debido al acuerdo alcanzado entre CNP y la entidad de seguros ASSURANCES DU CREDIT MUTUEL (ACM), a partir del 1 de enero de 2011 la entidad de seguros ACM será la encargada de la gestión de los siniestros.
- Que se ha dado traslado del mismo a la citada entidad, con los que podrá contactar en la siguiente dirección:

ACM VIE, S.A. y ACM IARD, S.A.
Departamento de Atención al Cliente
C/ Claudio Coello, 123
28006- MADRID

Por todo ello, **SOLICITO** que se tenga por presentado este escrito así como las manifestaciones contenidas en el mismo, procediéndose al cierre y posterior archivo de la reclamación presentada por el Sr. González García con nº de expediente 2554/2014, al no ser competente mi representada.

Atentamente,

Madrid, a 09 de Junio de 2014



MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y COMPETITIVIDAD

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

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

SERVICIO DE RECLAMACIONES

EXPTE NUMERO: 2554/2014

Inf: imatilla

Mod: 2B



S 13385 - 2014

16/05/2014 08:31

Ha tenido entrada en el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con fecha de 13/05/2014 escrito de 02/Reclamación de seguros, del que se adjunta copia, formulado por:

DAVID GONZALEZ GARCIA

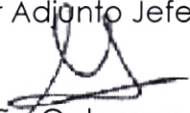
Al respecto se le comunica que dicho escrito ha dado lugar al inicio de actuaciones por parte de este Servicio con el número de expediente 2554/2014, conforme a lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 44/2002 de 22 de Noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y en la Orden ECC/2502/2012, 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
El Inspector Adjointo Jefe de Unidad


Begoña Outomuro Pérez

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



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

Datos de la entrega

Página 1 de 1

Abri't: COP. Asuransi E160

Datos de la petición telemática.

2:00 - A:05

43 - PRESENTACIÓN DE QUEJA O RECLAMACIÓN ANTE EL SERVICIO DE RECLAMACIONES

10426

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL PRESENTADOR

Nombre: DAVID GONZALEZ GARCIA
NIF: 13983612A
Email: DAVIDGLZG76@GMAIL.COM
Dirección: AVENIDA CANTABRIA 17 - 4 B
Población: TORRELAVEGA 39300

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA/S ENTIDAD/ES RECLAMADA/S
COFIDIS

MOTIVO DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN
ADJUNTO ARCHIVO



Torrelavega 18 de Marzo de 2014

EXPOSICIÓN DEL MOTIVO DE MI RECLAMACIÓN

Nos dirigimos a este servicio de Reclamaciones de la DGSFP para manifestar lo que sigue:

En Abril del año 2013 presentamos reclamación a Cofidis sobre la solicitud de un préstamo en el que se me impuso un seguro y que a pesar de tratarse de una solicitud fue cobrado por la entidad.

Ante todo queremos declarar

Que hemos sido conocedores recientemente de que los seguros de pagos protegidos y similares no son obligatorios en la concertación de préstamos, como hacen creer las entidades financieras.

Que recientemente informados de la legislación que regula la contratación del seguro y a la vista de la documentación que conservamos estimamos que dicho seguro no fue suscrito legalmente.

Que somos, desde hace pocas semanas, perfectamente conocedores del procedimiento legal de contratación de un seguro desde el proceso de información previa (artículo 107 del RDL 2486/1998) hasta su formalización en una póliza con todos los elementos legales (LCS 50 - 1980).

Por tanto no hemos dado ningún consentimiento tácito a este abuso.

El 21 de Junio de 2013 Cofidis; como respuesta a mis reclamaciones, manda la Solicitud de Préstamo "Vida Libre" (en la que se solicitó 6000 euros aunque posteriormente conceden 1000) con una x pre marcada en el punto "solicito las ventajas del seguro", y una copia de las condiciones generales del seguro que alegan que me fueron remitidas aunque yo veo por primera vez en la respuesta a mi reclamación.

Razones que nos inducen a afirmar que el seguro en controversia no está debidamente suscrito:

La documentación del préstamo personal que obra en nuestro poder es una solicitud de crédito que contiene una opción a contratar el seguro impuesto repito; pues es una solicitud rellena previamente con los datos que se dan en la solicitud de información previa a la solicitud de préstamo y que ya viene marcada la casilla opcional. Según la Ley del Contrato del Seguro de 1980, Artículo 6, "la solicitud de seguro no vinculará al solicitante".

Otra prueba más de que estamos hablando de una simple solicitud es que antes de celebrar el contrato del seguro se debe entregar una nota informativa según el RDL 2486/1998:

Artículo 105: "antes de la celebración de cualquier contrato de seguro sobre la vida se deberá hacer entrega al tomador del seguro de una nota informativa redactada de forma clara y precisa, con el siguiente contenido que, en su caso, proceda".

Artículo 107, constancia de la recepción de la información. "Se acreditará que el tomador del seguro y, en su caso, el asegurado ha recibido con anterioridad a la celebración del contrato de seguro o a la suscripción del boletín de adhesión, toda la información requerida a este respecto en los artículos precedentes, mediante una mención, fechada y firmada por el tomador o asegurado, en su caso, insertada al pie de la póliza o del boletín de adhesión, en la que reconozca haberla recibido con anterioridad y se precise su naturaleza y la fecha de su recepción."

Esto redundante, de nuevo, en que el documento disponible puede ser a lo sumo una solicitud de un préstamo con una x en un apartado minúsculo refiriéndose a un seguro, dicho sea de paso, impuesto por la entidad, pues no se ha extendido ningún documento que haga referencia a lo dispuesto en el artículo 107 de del RDL 2486/1998.

Nosotros (asegurados y quienes cumplimos la obligación de pago) deberíamos haber poseído, si se hubiese celebrado el contrato del seguro, un documento contractual (póliza) conteniendo las condiciones dictadas por las diversas leyes que regulan la contratación de seguros y protección del asegurado. Así que nos remitimos a la LCS 1980:

Artículo 3: "Las condiciones generales [...] habrán de incluirse por el asegurador en la proposición de seguro si la hubiere y necesariamente en la póliza de contrato o en un documento complementario, que se suscribirá por el asegurado y al que se entregará copia del mismo

Artículo 5. "El contrato de seguro y sus modificaciones o adiciones deberán ser formalizadas por escrito." No existe en la documentación que manejamos un documento suscrito por las partes comparecientes con unas condiciones generales a las que se haya dado nuestra aceptación (firma); por tanto falta el elemento del consentimiento, uno de los tres que deben concurrir en todo contrato, que en el caso del seguro, es escrito.

Artículo 83 a), modificado en 1995, "El tomador del seguro en un contrato de seguro individual de duración superior a seis meses que haya estipulado el contrato sobre la vida propia o la de un tercero tendrá la facultad de resolver el contrato dentro del plazo de 30 días siguientes a la fecha en la que el asegurador le entregue la póliza o un documento de cobertura provisional." Los 30 días deben empezar a contar desde la fecha en que los asegurados hayan firmado la póliza.

A mayor abundamiento, el hecho de que se pre marque la casilla del seguro "opcional" implica claramente que es un seguro impuesto por la entidad, práctica censurada por la DGSFP.

Respuesta de la entidad reclamada

A los dos meses de formularse la reclamación Cofidis en respuesta a nuestro escrito, se apoya en la marca de la casilla x "Si, solicito las ventajas del seguro opcional" el cual debo añadir que venía pre marcado en la solicitud de préstamo por lo que no se me dio opción. Se apoyan en el consentimiento tácito (de un abuso, puesto que declaro ser recientemente conocedor de estas maniobras de las entidades financieras) a lo largo de los años. Ese mismo abuso ante unos clientes desconocedores del reglamento por el que se rigen los seguros es lo que ellos denominan consentimiento tacito y no puede ser más lesivo para los intereses de una de las partes.

Nuestra solicitud al servicio de Reclamaciones de la DGSFP

Solicito que elaboren un informe contra la entidad aseguradora y o mediadora responsables, y/o procedan a realizar las correspondientes actuaciones y averiguaciones por haber incumplido los siguientes artículos de las leyes que se citan a continuación:

- Incumplimiento del artículo 104 y sucesivos del RDL 2486/1998 sobre el deber de información previa.
- Incumplimiento de aportar los contenidos del artículo 8 de la ley 50/1980, entre ellos el Importe de la prima, recargos e impuestos. No viene declarado en los recibos de préstamo el IPS ni el recargo del Consorcio de Compensación de Seguros obligatorio desde noviembre del 2006 en los seguros de vida.
- Incumplimiento del artículo 76 del RDL 24/86 1998. Pólizas y tarifas de primas.
 - a. 2. El asegurador, a petición del tomador del seguro o, en su defecto, del asegurado o beneficiario, tendrá obligación de expedir copia o duplicado de la misma, la cual tendrá idéntica eficacia que la original.
 - b. 4. En los seguros colectivos de vida, además de la póliza, deberá utilizarse el boletín de adhesión suscrito conjuntamente por el tomador del seguro y por el asegurado.
- Incumplimiento del artículo 3 de la ley 50/1980 al no entregar la póliza, ni las condiciones generales ya que estas últimas se me han entregado a raíz de mis reclamaciones a la entidad y una vez que di orden de suspender el cobro de la prima, esto es, con bastante posterioridad al primer cobro del seguro.
- Privación de derecho recogido en el artículo 83 a de la ley 50/1980 de resolver el contrato sin indicación de los motivos y sin penalización alguna dentro del plazo de 30 días siguientes a la fecha en la que el asegurador le entregue la póliza o documento de cobertura provisional.
- Incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 42.1 de la ley 26/2006, de 17 de julio al omitirse la información que deberá proporcionar el mediador de seguros antes de la celebración de un contrato de seguro.

Sheila Trespalacios Noriega
Avda. Cantabria nº17 4ºB
Torrelavega 39300 (Cantabria)
NIF: 72131904V

David González García
Avda. Cantabria nº17 4ºB
Torrelavega 39300 (Cantabria)
NIF:13983612A



Anexo al justificante de presentación telemática

Adicionalmente a lo indicado en el justificante de presentación telemática emitido por el Ministerio de Economía y Competitividad, le señalamos, a continuación, información más específica relativa a su presentación telemática.

Procedimiento:

PRESENTACIÓN DE QUEJA O RECLAMACIÓN ANTE EL SERVICIO DE RECLAMACIONES

Presentado por:

DAVID GONZALEZ GARCIA

NIF/CIF:

13983612A

Con correo electrónico:

DAVIDGLZG76@GMAIL.COM

En representación de:

Datos de la entidad:

Clave

Denominación

Presentado en el Registro Telemático del MEH con:

Fecha y hora de presentación

20/03/2014 22:26:29

Fecha de registro telemático

20/03/2014

Con número de registro

901

DGSFP

Órgano de destino:

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Ficheros adjuntos a la presentación

Nombre del fichero

Sanchez, Cristina (Page Personal)

De: #ES-CNP_Vida - Reclamaciones
Enviado el: lunes, 09 de junio de 2014 12:54
Para: eva.cerrofernandez@ACM.FR
CC: #ES-CNP_Vida - Reclamaciones
Asunto: Reclamación David González García
Datos adjuntos: Reclamación David González García.pdf

Buenos días Eva,

Adjunto te enviamos el escrito de reclamación del asegurado de referencia para su gestión.

Un saludo,



Cristina Sánchez
Servicio de Quejas y Reclamaciones
C/ Ochandiano 10, 2ª planta
28023 Madrid
Tlf: +34.91.524.34.00
cristina.sanchez@ciseurope.eu
www.ciseurope.eu