

Juan Moreno

Presidente de la Unión de Consumidores UCA-UCE.



“El corredor de seguros es la figura que mejor garantiza un proceso aseguratorio.

“La banca no se preocupa por adaptar la póliza a las necesidades del consumidor. Y son más conflictivos al gestionar un siniestro.”

“La banca presenta importantes déficits en aseguramiento y, muchos más, en asesoría especializada en pólizas.”



La Junta de Andalucía ha aprobado una nueva Ley Hipotecaria que protege **los derechos de los consumidores en la contratación de préstamos hipotecarios**. Sobre ella hemos hablado con el presidente de la Unión de Consumidores de Andalucía, Juan Moreno. Ha destacado la importancia de restringir la colocación de seguros por parte de la banca, que obliga a contratar este tipo de productos a cambio de un crédito. Moreno, también defiende la figura del corredor como el mejor asesor en la contratación de seguros.

En España tenemos una Ley Hipotecaria que ha dejado a personas desahuciadas, sin casa y, muchas veces, con deuda. ¿Es de sentido común?

La propia Unión Europea ha puesto en entredicho la protección hipotecaria que tienen los consumidores en nuestro país y ha aconsejado una revisión de la Ley. A pesar de ello, **en España se han incumplido directivas comunitarias dejando al consumidor en una situación de debilidad en garantías hipotecarias**.

Esta Ley ha sido reformada en Andalucía. Desde UCA (Unión de Consumidores de Andalucía) afirmáis que llega tarde, pero aún así sois una Comunidad pionera en España. ¿Más vale tarde que nunca?

Es un paso importante y, efectivamente, más vale tarde que nunca. La Junta de Andalucía está protegiendo la información previa que debe recibir el consumidor. Ha desarrollado una legislación más estricta que corrige las situaciones dramáticas que hemos vivido en los últimos años. Son circunstancias motivadas por la falta de información.

Hablas de “información previa”. ¿Crees que los españoles contamos con una adecuada educación financiera?

Rotundamente no hay educación financiera a pesar de que hemos firmado convenios con el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores. **Ante**

la falta de cultura financiera, aparecen conflictos.

El consumidor desconoce sus derechos y no toma las precauciones adecuadas.

¿Cuál debe ser el límite al exceso de información financiera, por ejemplo, en seguros?

El exceso de información no es bueno. Recibir más información de la que podemos digerir es intoxicación. Es preciso garantizar una información básica con buen asesoramiento. **Es preciso contar con el apoyo del mediador del seguro, que es la figura que mejor garantiza un proceso aseguratorio**. La información es importante, pero más importante aún es el asesoramiento correcto en la mediación.

¿Quién es el mejor asesor en seguros?

Creemos que los corredores. Están especializados en la materia y son independientes, mientras que la banca presenta importantes déficits en aseguramiento y, muchos más, en asesoría especializada en pólizas.

Volviendo a las hipotecas, ¿cómo deben actuar los “fedatarios públicos” en la educación financiera?

Existen déficits entre notarios, registradores y es precisa la actuación del Banco de España. Debieran ser más proactivos en la garantía de los derechos del consumidor. Muchos créditos conflictivos tienen que ver en esa falta de diligencia y atención.



En la nueva Ley andaluza sobre hipotecas, ¿qué es un “contrato Hipotecario de Confianza”?

Un documento que garantiza la posición de las partes y que es respetuoso con ambos porque ha sido revisado. En este punto, organizaciones como la nuestra, tenemos una función más activa para conocer de primera mano cómo se desarrolla el proceso.

Recientemente la Unión Europea se ha pronunciado en contra de devolver las cláusulas suelo, con carácter retroactivo, antes de mayo de 2013. ¿Es justo?

Nuestra valoración es absolutamente crítica con el abogado de la Unión Europea. **No se puede primar el interés de una parte en contra de las normas del derecho.** Hemos conseguido posicionamientos judiciales que obligan a devolver las cláusulas suelo desde el inicio. La nulidad de la cláusula afecta desde el origen por desconocimiento del consumidor. La Unión Europea no da su visto bueno porque afecta negativamente a la banca, pero perjudica a muchas familias.

¿Qué me dices de la hipoteca vinculada a otros productos y servicios, como seguros? ¿Debe ser obligatoria u opcional?

Las entidades financieras son muy beligerantes en la colocación de seguros y necesitan más restricciones. **El objeto de la banca es inyectar financiación a personas y empresas. Sin embargo, en los últimos años está condicionando la concesión de préstamos a la venta de 4 ó 5 seguros que ponen en entredicho la libertad del crédito.** El consumidor tiene que poder elegir libremente otras opciones. Debe contar con otras vías de escape.

Los bancos han utilizado información confidencial para presentar propuestas de seguros a sus clientes incurriendo en competencia desleal. ¿La ley andaluza reconoce estas situaciones y las ataja?

La Ley se ciñe a los procesos de negociación de contratación hipotecaria sin entrar en detalles. Nosotros consideramos que debiera haber sido más ambiciosa abordando situaciones vulnerables como ésta. La UCA no comparte las actuaciones de la banca en materia de contratación de seguros. Las pólizas que ofrecen no están adaptadas al consumidor. **La banca no identifica las necesidades de sus clientes y los somete a situaciones vulnerables que les permite utilizar datos particulares para generar situaciones como ésta que comentas.**

Supongamos que la banca obliga a un consumidor a contratar un seguro de Vida y otro de Hogar. ¿Cómo denuncia si le retiran el crédito? ¿Qué puede hacer por ellos la Unión de Consumidores?

Nosotros estamos actuando en la fase previa. **Hay que detectar los intentos de colocación de servicios y productos innecesarios. El consumidor podrá plantarle cara a su banco y, si no llega a un acuerdo, buscar soluciones externas.** Con el asesoramiento y la intermediación de UCA, el consumidor puede elegir cómo cubrir ese asesoramiento. El consumidor debe conocer que la actuación del banco no siempre es correcta.

¿Cuál es la formación de las personas que trabajan en Banca Seguros? ¿Es equiparable a la que prestan otros mediadores, por ejemplo un corredor de seguros?

Categoricamente no. La mayor parte de los casos donde hemos tenido una reclamación, hemos comprobado que el papel de la banca deja mucho que desear. **La banca no se preocupa por adaptar la póliza a las necesidades del consumidor. Y son más conflictivos al gestionar un siniestro.** Están entrando en un sector en el que no son especialistas.

¿Los seguros de la banca son más caros que los del mercado libre?

Sí, son más caros porque no cuentan con un estudio previo de la necesidad real aseguratoria y contratan seguros estándar. Al usuario no se le permite leer la letra pequeña para que conozcan lo que están contratando. Luego llegan las quejas porque no tenían la cobertura correcta o pagaban más de lo que necesitaban.