

ESTUDIO ANUAL DE RECLAMACIONES BANCARIAS DE SEGURCHOLLO



Abusos bancarios en seguros



El problema que me a obligado el banco para darme la hipoteca 🤔🤔🤔

Responder



Juan Salas

yo tengo una póliza de seguro ligado al préstamo de BBVA y me dicen que no me la puedo sacar hasta que pague el crédito „es real?

Responder



David

Los bancos dicen q ese recibo no puede rechazarse ni evitar los cargos q les cargan de manera internas y no dejan rechazarlos o anularlos...

Responder



María

yo pago 50€ y mi marido 60€ cada dos meses por una hipoteca de 90.000, lo veo una burrada pero el banco me dice que lo tengo que tener

Responder



ESTUDIO ANUAL DE RECLAMACIONES BANCARIAS DE SEGURCHOLLO: ABUSOS BANCARIOS EN SEGUROS

Metodología y origen de los datos

El presente estudio se ha elaborado a partir de más de 2.000 comentarios y testimonios recopilados durante el último año.



Comentarios en
nuestras redes
sociales, como
Instagram y TikTok



Comentarios
de clientes tras
comparar su
seguro en
www.segurchollo.com

Este análisis ha permitido detectar patrones de comportamiento repetidos en distintas entidades financieras.

CaixaBank ha sido el banco que más menciones y críticas ha concentrado

Principales reclamaciones bancarias

1

OBLIGACIÓN DE CONTRATAR SEGUROS PARA CONCEDER LA HIPOTECA.

2

PÉRDIDA DE BONIFICACIONES O SUBIDA DE LA HIPOTECA AL CANCELAR EL SEGURO.

3

IMPOSIBILIDAD O LIMITACIONES PARA CANCELAR EL SEGURO.

4

PRECIO EXCESIVO DEL SEGURO CONTRATADO CON EL BANCO

5

CONTRATACIÓN DE SEGUROS NO SOLICITADOS O CON IMPORTES DESPROPORCIONADOS

6

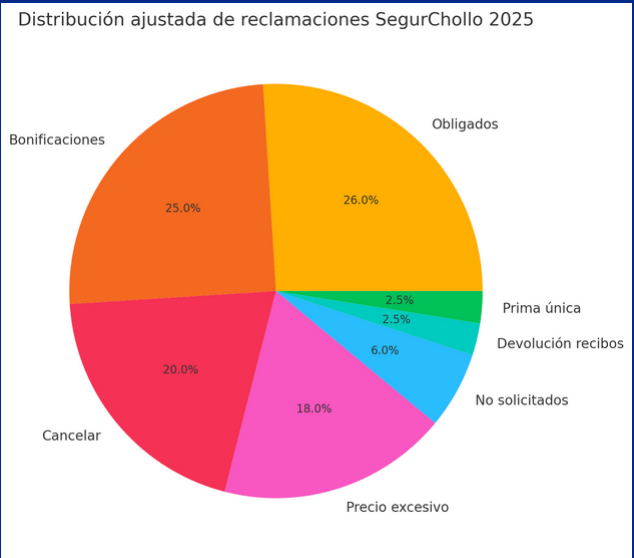
DEVOLUCIÓN DE RECIBOS DE SEGUROS CONTRATADOS FUERA DEL BANCO

7

SEGUROS DE PRIMA ÚNICA

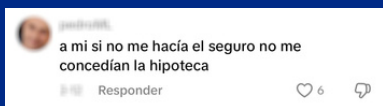
A partir del total de reclamaciones recogidas, se ha elaborado una estimación porcentual por tipo de queja, agrupada según los siete grandes bloques que se han desarrollado a lo largo del informe:

Tipo de reclamación	Porcentaje estimado (%)
Obligación de contratar seguros para conceder la hipoteca	26%
Pérdida de bonificaciones o subida de la hipoteca al cancelar el seguro	25%
Imposibilidad o limitaciones para cancelar el seguro	20%
Precio excesivo del seguro contratado con el banco	18%
Contratación de seguros no solicitados o con importes desproporcionados	6%
Devolución de recibos de seguros contratados fuera del banco	2,5%
Seguros de prima única	2,5%



1

OBLIGACIÓN DE CONTRATAR SEGUROS PARA CONCEDER LA HIPOTECA



Muchos bancos **condicionan la concesión de hipotecas** a la contratación de seguros de vida, hogar o incluso servicios como alarmas o seguros de salud.

NO ES OBLIGATORIO POR LEY CONTRATAR ESTOS PRODUCTOS CON EL BANCO



- ✓ La Ley 5/2019 prohíbe imponer la contratación con una entidad concreta.
- ✓ El cliente puede presentar un seguro alternativo que cumpla los requisitos.
- ✗ Obligar a contratar servicios extra es una práctica abusiva.

🗣️ "Si no hacía el seguro, no me daban la hipoteca"

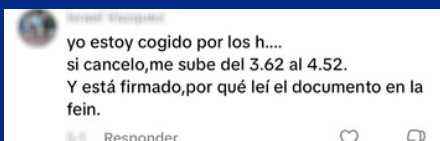
🗣️ "En CaixaBank era obligatorio por 3 años"

EN SEGURCHOLLO
RECOMENDAMOS TENER
UN SEGURO DE VIDA
VINCULADO A LA
HIPOTECA, PERO
ELEGIDO LIBREMENTE,
NO IMPUESTO.



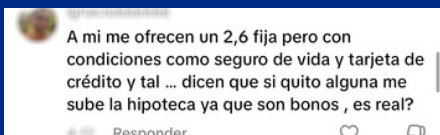
2

PÉRDIDA DE BONIFICACIONES O SUBIDA DE LA HIPOTECA AL CANCELAR EL SEGURO.



Muchos bancos ofrecen bonificaciones en el interés si contratas sus seguros.

Al cancelarlos, la hipoteca puede encarecerse, pero **el ahorro al contratar nuevos seguros fuera del banco compensa** la subida en la mayoría de los casos.



La ley permite bonificaciones, pero debe haber una opción sin productos vinculados.



No se puede rechazar un seguro externo si cumple los requisitos.



“Si quito el seguro, me suben la hipoteca”



“Pago 40 € de seguro o me suben 50 € la cuota”

Antes de firmar:



Compara tipo de interés **con y sin seguros**



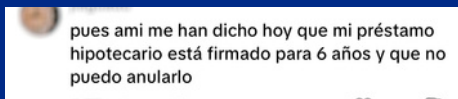
Piensa a largo plazo: **una hipoteca puede durar 30 años**

EN SEGURCHOLLO TE
AYUDAMOS A
CALCULAR SI
COMPENSA MANTENER
EL SEGURO DEL BANCO



3

IMPOSIBILIDAD O LIMITACIONES PARA CANCELAR EL SEGURO.



Muchos usuarios denuncian **trabas y falta de información clara** al intentar cancelar un seguro contratado con el banco: plazos excesivos, permanencias ocultas o exigencia de acudir en persona a la oficina.



La ley permite cancelar con 1 mes de antelación, avisando por escrito a la aseguradora (no al banco).



Devolver el recibo, no cancela el seguro y puede generar deudas.

La forma correcta:

Carta firmada a la aseguradora

Enviada por burofax o carta certificada

Con acuse de recibo

El Defensor del Cliente puede intervenir si el Servicio de Atención no responde. Sus decisiones son vinculantes para la entidad.

🗣️ “Me dicen que no puedo cancelarlo hasta pagar el crédito”

🗣️ “La permanencia es de 3 años, ¿eso es legal?”

EN SEGURCHOLLO TE
AYUDAMOS A
CANCELAR TU SEGURO
Y CONTRATARLO FUERA
DEL BANCO



4

PRECIO EXCESIVO DEL SEGURO CONTRATADO CON EL BANCO

Precio excesivo del seguro en el banco
Muchos clientes pagan entre **2 y 4 veces más** por su seguro si lo contratan a través del banco, a pesar de que las coberturas son iguales.



ESTUDIOS DEMUESTRAN QUE ESTOS SEGUROS PUEDEN LLEGAR A SER HASTA UN 93% MÁS CAROS QUE EN ASEGURADORAS INDEPENDIENTES

Un seguro de vida vinculado a la hipoteca **no tiene que contratarse con el banco**. Basta con designarlo como beneficiario del capital pendiente.



Ejemplo real: un seguro bancario de 410€ puede costar solo 130 € fuera del banco (para un capital de 120.000 €).

Recomendaciones:

Compara precios antes de firmar

Revisa el capital asegurado

Evita pagos únicos



5

CONTRATACIÓN DE SEGUROS NO SOLICITADOS O CON IMPORTES DESPROPORCIONADOS



WALTER

A mi me obligaron a hacerme un seguro de 250.000 euros por un préstamo de 15.000 euros.... Una vergüenza

Algunos clientes descubren que han contratado seguros sin haber sido informados claramente o con capitales muy superiores al necesario.



Suele ocurrir por la urgencia de obtener la hipoteca, sin revisar bien las condiciones.



“Me hicieron un seguro de 250.000 € por un préstamo de 15.000 €”



“Tengo productos contratados que al final no uso.”



“Acepté la alarma y el seguro porque me urgía la hipoteca.”

Revisa siempre la documentación antes de firmar:



Asegúrate de que el capital sea razonable



Pregunta el coste total de cada producto



Walter

te obligan a tener seguro y cámaras de seguridad

2023-10-2

Responder

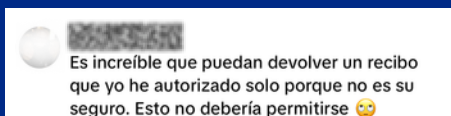


USA TU DERECHO DE
DESISTIMIENTO (PUEDES
CANCELAR CUALQUIER
SEGURO 15 DÍAS
DESPUÉS DE SU
CONTRATACIÓN)



6

DEVOLUCIÓN DE RECIBOS DE SEGUROS CONTRATADOS FUERA DEL BANCO



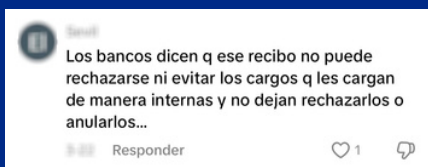
Algunos bancos han devuelto sin aviso recibos de seguros contratados con otras compañías, incluso con autorización del cliente.



Esto vulnera el derecho del consumidor y puede anular una póliza válida.



“Le dije que quería seguir con el seguro externo y aun así el banco devolvió el recibo.”



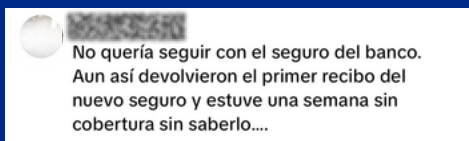
Recomendaciones:



Revisa tus movimientos bancarios tras cambiar de aseguradora

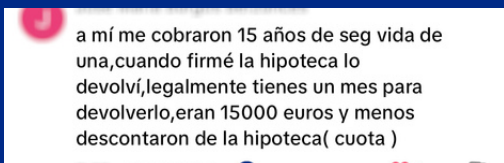


Contacta con la aseguradora para evitar cancelaciones por impago



7

SEGUROS DE PRIMA ÚNICA: MÁS COSTES, MENOS LIBERTAD

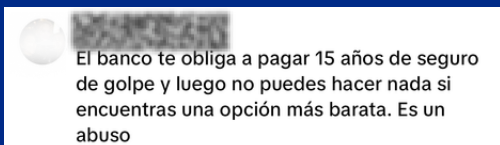


Estos seguros se pagan de una sola vez junto con la hipoteca, elevando el coste total del préstamo y limitando al cliente durante años.

🗣️ “me cobraron 15 años de seguro de vida de golpe, 15.000 euros”



No permiten adaptarse a cambios ni comparar anualmente



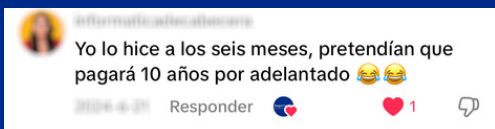
Recomendaciones:



Reclama la parte proporcional no consumida si cancelas antes



Si no te responden, acude al Banco de España



¿TIENES UN SEGURO VINCULADO A TU HIPOTECA? HAZ CUENTAS. COMPARA. DECIDE.

En SegurChollo gracias a nuestra correduría Globalfinanz hemos ayudado **miles de personas a recuperar el control de sus seguros y a ahorrar cientos de euros al año contratando fuera del banco.**

Un seguro no debe ser una obligación, sino una herramienta para proteger lo que más importa.

- ✓ Compara precios reales con nuestro simulador de seguros de vida para hipoteca
- ✓ Calcula si te compensa cambiar con nuestra calculadora de bonificación
- ✓ Si lo prefieres, gestionamos todo por ti, sin coste adicional

LA VANGUARDIA

Los seguros contratados en los bancos son más caros que los de las compañías aseguradoras

Las diferencias de precio por pólizas similares han llegado a ser hasta de 200 euros, lo que afecta notablemente a los bolsillos de los consumidores españoles