

Nick White  
Managing Director de Kelisto.es  
C/ Fuencarral, 123, 7º  
28010 Madrid

Madrid, 6 de octubre de 2014

Sr. Ministro,

En Kelisto.es trabajamos con el objetivo de defender los derechos de los consumidores, y de lograr que las compañías ofrezcan productos y servicios competitivos y que sus prácticas sean transparentes y justas para los clientes. En el marco de esta labor, hemos realizado una investigación con el objetivo de averiguar si las aseguradoras de coche son transparentes con el consumidor, cómo impacta su actitud en la competencia del sector y en las posibilidades de ahorro de los asegurados y qué cambios deberían llevarse a cabo para mejorar la situación actual.

Nuestra investigación –basada en una encuesta a más de 3.400 asegurados- nos ha permitido llegar a varias conclusiones. En primer lugar, **las compañías de seguros no son siempre transparentes con sus clientes en el momento de la renovación de la póliza de su seguro de coche**, ya que sólo el 4% de los asegurados recibe la carta de renovación con tiempo suficiente para poder cancelar su seguro y solo el 8% recibe en estas cartas información sobre el precio actual de su seguro, el precio del año anterior y el por qué de las variaciones. Esta información es fundamental para tomar una decisión de compra informada, ya que para el 59% de los consumidores el precio es la razón principal para cambiar de compañía.

Nuestro análisis también pone de manifiesto que **la Ley de Contrato de Seguro no protege al consumidor** y deja en manos de las compañías la información que éstas envían a sus clientes al renovar la póliza. Los motivos que nos han permitido llegar a esta conclusión son múltiples:

- 1. La ley no garantiza que los avisos lleguen a tiempo:** la normativa exige que, para cancelar un contrato de seguro de coche, el consumidor debe avisar a su compañía al menos con dos meses de antelación. Sin embargo, solo el 4% de los asegurados recibió la carta de renovación antes de dicho plazo, 5 de cada 10 recibieron la carta con 30 días o menos de aviso y un 6% ni siquiera la recibió.
- 2. La ley no obliga a que se facilite información suficiente:** las cartas de renovación no aportan datos suficientes para tomar una decisión informada sobre si continuar o no con una compañía, lo que obstaculiza la competencia y el ahorro. Actualmente, solo el 8% de los asegurados recibe en sus cartas de renovación información sobre el precio actual de su seguro, el precio del año anterior y el por qué de las variaciones, a pesar de que el 95% cree que se deberían mostrar esos datos. La necesidad de incluir esta información se justifica también porque el 50% de los asegurados no recuerda lo que pagó por su seguro el año anterior. Para el 38%, un aumento de precio en su prima inferior al 5% sería suficiente para cambiar de compañía y para otro 30% sería suficiente con una subida de entre 5 -10% - entre 20,4 y 40,9 euros sobre la prima media. Pese a ello, uno de cada cinco españoles no ha cambiado nunca de aseguradora.
- 3. La ley permite que los plazos de cancelación sean desproporcionados:** los dos meses de antelación exigidos por Ley para cancelar una póliza no se justifican con las gestiones que debe realizar la compañía para dar de baja al cliente y son una traba más para cambiar de seguro. Para el 40% de los asegurados, el plazo adecuado para cancelar un seguro es de 30 días y un 36% cree que con 15 días o menos sería suficiente.

Dadas las carencias que muestra la normativa actual, desde Kelisto solicitamos que se modifique la Ley del Contrato del Seguro, un cambio que –en gran medida- es responsabilidad del Ministerio que usted dirige. Estos cambios tendrían como objetivo:

- **Que los consumidores puedan cancelar su seguro a tiempo:** la ley debería exigir que las aseguradoras envíen la carta de renovación del seguro de coche con tiempo suficiente para cancelar la póliza. Estas notificaciones deberían enviarse no solo cuando se produzca un incremento de la prima –como obliga actualmente la ley- sino también cuando esta se mantenga o se reduzca.
- **Aumentar la transparencia para fomentar la competencia:** las cartas de renovación deberían incluir el precio del seguro del ejercicio actual, el del año anterior y el por qué de la variación en la prima.
- **Reducir el plazo de cancelación para facilitar el cambio:** es necesario un cambio de ley para acortar a un mes el plazo mínimo exigido para cancelar un seguro de coche, actualmente fijado en dos meses.

Para impulsar estas modificaciones, desde Kelisto hemos iniciado una campaña de recogida de firmas a la que buscamos que se adhieran, como mínimo, 5.000 consumidores. El objetivo de esta iniciativa es poner de manifiesto un problema que afecta a más de 20 millones de pólizas de automóviles, por las que cada asegurado paga una media de 409,3 euros.

Además de tratarse de un producto muy extendido, hay que tener en cuenta que quienes se mantienen fieles a su compañía pueden sufrir importantes incrementos en sus primas en la renovación de la póliza, que pueden ser de hasta un 60% si han sufrido algún siniestro. De media, no comparar precios y no cambiar de aseguradora cuesta 120 euros al año, o más de 2.000 millones de euros si tenemos en cuenta que el pasado año 17,6 millones de asegurados, el 85% del total, no cambiaron de compañía. A pesar de ello, solo el 14% cambió de aseguradora el año pasado y más de 4,3 millones de conductores (21%) no han cambiado nunca.

Por todo ello, y por las preocupantes conclusiones a las que llega nuestro estudio, le pedimos una respuesta oficial a nuestras reivindicaciones para saber si el Ministerio de Economía y Competitividad se plantea actuar para mejorar la transparencia de las aseguradoras.

Atentamente,

Nick White  
Director General de Kelisto.es