

Eurobarómetro EIOPA

La falta de claridad en los términos y condiciones de las pólizas aumenta el perjuicio para el consumidor

- Según el supervisor europeo de seguros, al 71% de los consumidores le resulta difícil entender la documentación que se les facilita debido al lenguaje utilizado

8/2/2023. Los datos recabados por la autoridad de los seguros en Europa, EIOPA, indican que, aunque la mayoría de los consumidores confía en que serán compensados, la falta de claridad en los términos y condiciones de las pólizas, particularmente en relación con las exclusiones, continúa siendo un problema y causa mayor perjuicio para el consumidor cuando se materializan eventos sistémicos.

Según el Eurobarómetro de EIOPA 2022, el 71% de los consumidores y el 71% de las pymes consideran que *“las pólizas de seguros tienen términos y condiciones imprecisos y una cobertura poco clara”*. Además, al 71% de los consumidores le resulta difícil entender la documentación que se les facilita debido al lenguaje utilizado.

Los datos del supervisor europeo coinciden con los resultados obtenidos en el estudio de *Legibilidad de los Condicionados de Autos* realizado recientemente por el Consejo General de Mediadores. Este informe, revela que cerca de 10 millones de españoles nunca van a entender lo que firman, siendo necesario ser graduado o licenciado universitario para los condicionados más fáciles y haber acabado los estudios de Derecho o Económicas para los más complejos.

Además, el informe del regulador europeo en materia de seguros desvela que el 66% de las *Autoridades Nacionales Competentes* - ANC- han recibido quejas relacionadas con documentación poco clara o compleja, particularmente sobre términos y condiciones que hacen que la cobertura y las exclusiones no sean claras para los consumidores. Estas reclamaciones se intensificaron especialmente en el punto álgido de la crisis de la COVID-19, cuando las *Autoridades Nacionales Competentes* alertaron de varias quejas y problemas relacionados con los seguros de viaje y salud. También, en el contexto de la invasión rusa de Ucrania, algunas de estas asociaciones señalaron la introducción por parte de las aseguradoras de nuevas exclusiones en las pólizas de seguro para limitar su responsabilidad frente a pérdidas en Ucrania, Bielorrusia o Rusia.

Sobre el Consejo General

El Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros es la corporación de derecho público que aglutina a 50 colegios profesionales distribuidos por todo el territorio nacional. Sus más de 7.000 miembros la convierten en la organización de agentes y corredores de seguros más importante de España y más numerosa de Europa.

Forma parte de las principales organizaciones internacionales de profesionales del sector como BIPAR (Europa), COPAPROSE (América) y WFii (mundial).

Cuenta con una escuela de negocios, CECAS, exclusivamente dedicada a la formación aseguradora.

Javier Barberá es su presidente desde 2021

Prensa: Cristina Sánchez · comunicacion@mediadores.info · 914 111 963 / Aurora Ochoa: 607 477 764