

Buenas prácticas de conducta identificadas en el mercado de seguros relacionadas con la emergencia sanitaria COVID-19

SUGESE emite la presente publicación con el propósito de informar al mercado y público en general sobre conductas positivas asociadas al trato justo al consumidor, la transparencia y el eficiente funcionamiento del mercado en el marco de la coyuntura COVID-19.

Dichas conductas se han identificado durante los procesos de requerimiento de información, realización de reuniones con aseguradoras y otros supervisados, y monitoreo de quejas, reclamaciones y noticias, llevados delante de forma especial a partir de la citada emergencia sanitaria.

Se consideran buenas prácticas, las conductas positivas de algunos participantes del mercado, que procuran un beneficio justo al consumidor de seguros, sin necesidad de que exista una obligación legal o contractual de adoptarlas.

- **DIGITALIZACIÓN DE SERVICIOS Y REQUISITOS.**

- Tanto aseguradoras como intermediarios y proveedores de servicios auxiliares han digitalizado canales y requisitos de aseguramiento y reclamos con el fin de reducir la exposición de los consumidores al contagio del virus.
- Sin afectar el servicio, dichas entidades han adoptado medidas de teletrabajo que protegen a los colaboradores y por ende reducen la posibilidad de ver limitada su capacidad de respuesta.

Sugese espera que a partir de esta situación se intensifique el camino ya iniciado por la industria aseguradora hacia una amplia digitalización de los servicios de seguros, responsable, justa e inclusiva, en beneficio de los tomadores de pólizas y los proveedores.

- **ATENCIÓN EXPEDITA DE RECLAMOS.** El uso de la tecnología digital, la claridad sobre la situación económica adversa que pueden estar afrontando los consumidores y la reducción de siniestros en ciertos ramos de seguros permiten a aseguradoras, intermediarios y proveedores de servicios auxiliares, dar respuestas con mayor agilidad a los consumidores. Se considera positivo la simplificación de trámites y gestiones observada en algunos participantes y los esfuerzos de disminución de plazos de resolución.

Es esperable que las mejoras alcanzadas se puedan mantener e igualmente mejorar, aprovechando las ventajas que ofrece la tecnología y los ajustes en procedimientos internos aplicados por las aseguradoras e intermediarios.

- **COMUNICACIÓN TRANSPARENTE SOBRE DELIMITACIONES DE RIESGO ASOCIADAS A COVID-19.**

- En los casos que aplican delimitaciones de cobertura de riesgo asociadas a COVID-19, como las exclusiones o sub-límites por pandemia, se debe comunicar en forma clara tal situación.

- Cuando la aseguradora ha decidido asumir reclamos que contractualmente podrían ser declinados, lo comunica al consumidor con claridad en cuanto a su alcance y temporalidad. Ese tipo de decisiones se basa en un análisis responsable de la sostenibilidad financiera de la aseguradora.

La transparencia debe ser una constante en la comunicación con los tomadores de pólizas y el público en general por parte de las aseguradoras. En situaciones de crisis, la misma adquiere aun mayor importancia por cuanto las confusiones empeoran la situación y generan fácilmente desconfianza. La Superintendencia espera el mayor esfuerzo por parte de las aseguradoras e intermediarios en esta materia.

- **COMUNICACIÓN TRANSPARENTE RESPECTO A MEDIDAS TOMADAS EN BENEFICIO DEL CONSUMIDOR.**

- Se indica con claridad cuando una medida beneficiosa responde a una decisión temporal o es una situación que ya estaba contemplada en la ley o las pólizas.
- Se considera una buena práctica que las medidas se comuniquen públicamente una vez implementadas. Lo anterior para no generar en el consumidor falsas expectativas y desconfianza en caso que, dichas medidas, no lleguen a consolidarse o tarden mucho para ello. De igual manera comunicar los impactos de dichas medidas de manera transparente.

Se reitera la importancia adicional de la transparencia en este tipo de coyunturas. Sugese espera que las aseguradoras no divulguen públicamente informaciones incorrectas, poco claras o engañosas que generen incertidumbre y desconfianza en el consumidor.

- **APOYO ECONÓMICO PARA PAGO DE PRIMAS.** A partir del análisis del caso específico, y las consecuencias financieras para la aseguradora, en algunos casos se han otorgado facilidades extraordinarias para el pago de primas de seguros. El alcance de esa facilidad y sus efectos se comunican de forma clara y completa al consumidor.

Este tipo de beneficios u otros similares, otorgados por distintas entidades financieras, no deben ser aprovechados por el proveedor en detrimento del derecho de elección del consumidor. Se considera una práctica censurable el condicionar los beneficios ofrecidos a que el asegurado traslade sus pólizas a cierta aseguradora o intermediario.

Sugese espera que las aseguradoras valoren, con el mejor criterio, la posibilidad de estos beneficios considerando las necesidades particulares de sus clientes y las posibilidades financieras de la entidad.

- **DISEÑO DE PÓLIZAS DE SEGUROS.** Ante la evidencia de nuevas necesidades del consumidor de seguros, y de nuevas exposiciones de las aseguradoras a raíz de COVID-19, algunos aseguradores analizan la creación de nuevos seguros o modificación de algunos seguros actuales de manera que encajen mejor en la realidad actual.

Se considera una buena práctica que la existencia de los nuevos productos se comunique públicamente una vez diseñados y registrados ante la Sugese de forma idónea. Lo anterior

para no generar en el consumidor falsas expectativas y desconfianza en caso que, dichos productos, no lleguen a ofrecerse o tarden mucho para ello.

Se insta a las aseguradoras a reforzar los procesos de diseño de sus productos de manera que respondan y se ajusten oportuna y responsablemente a las cambiantes necesidades de sus clientes y sus perfiles de consumo, e igualmente a tomar las medidas necesarias frente a los riesgos emergentes que puedan enfrentar las aseguradoras. Tal y como lo exige la ley, no deben promocionarse productos de seguros antes de su debido registro ante la Superintendencia.

- **SUSPENSIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE DIVIDENDOS, DISMINUCIONES DE CAPITAL E INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA.** Si bien no es una práctica de conducta sino más bien prudencial, la misma podría afectar eventualmente a los consumidores. Algunas aseguradoras han decidido suspender la distribución de dividendos entre socios, disminuciones de capital o inversiones en infraestructura, hasta contar con claridad sobre los escenarios de riesgo técnico y financiero para el futuro próximo.

Las variables evidenciadas a raíz de la situación sanitaria que afectan escenarios financieros y de riesgo en general de las entidades, deben monitorearse de forma constante para incorporar oportunamente los ajustes asociados a la planificación de la solvencia de la entidad. En tanto no exista mayor claridad al respecto, es recomendable asumir escenarios conservadores.

Finalmente, **se aprovecha para advertir**, a la población sobre la existencia de personas inescrupulosas que utilizando denominaciones o logos de aseguradoras, intermediarios e incluso Superintendencias Financieras ofrecen beneficios a cambio de información confidencial o pago de dineros. Para evitar una estafa sea muy celoso de compartir información personal. Recuerde verificar en la aseguradora o intermediario, o en la página www.sugese.fi.cr, los proveedores autorizados y sus medios de contacto oficiales.

San José, 27 de mayo de 2020