

Seminario

ASPECTOS LEGALES DE LOS MERCADOS DE SEGUROS



SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica



DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE SEGUROS

FERNANDO PEREZ JIMENEZ
ABOGADO

Costa Rica , Mayo 2011

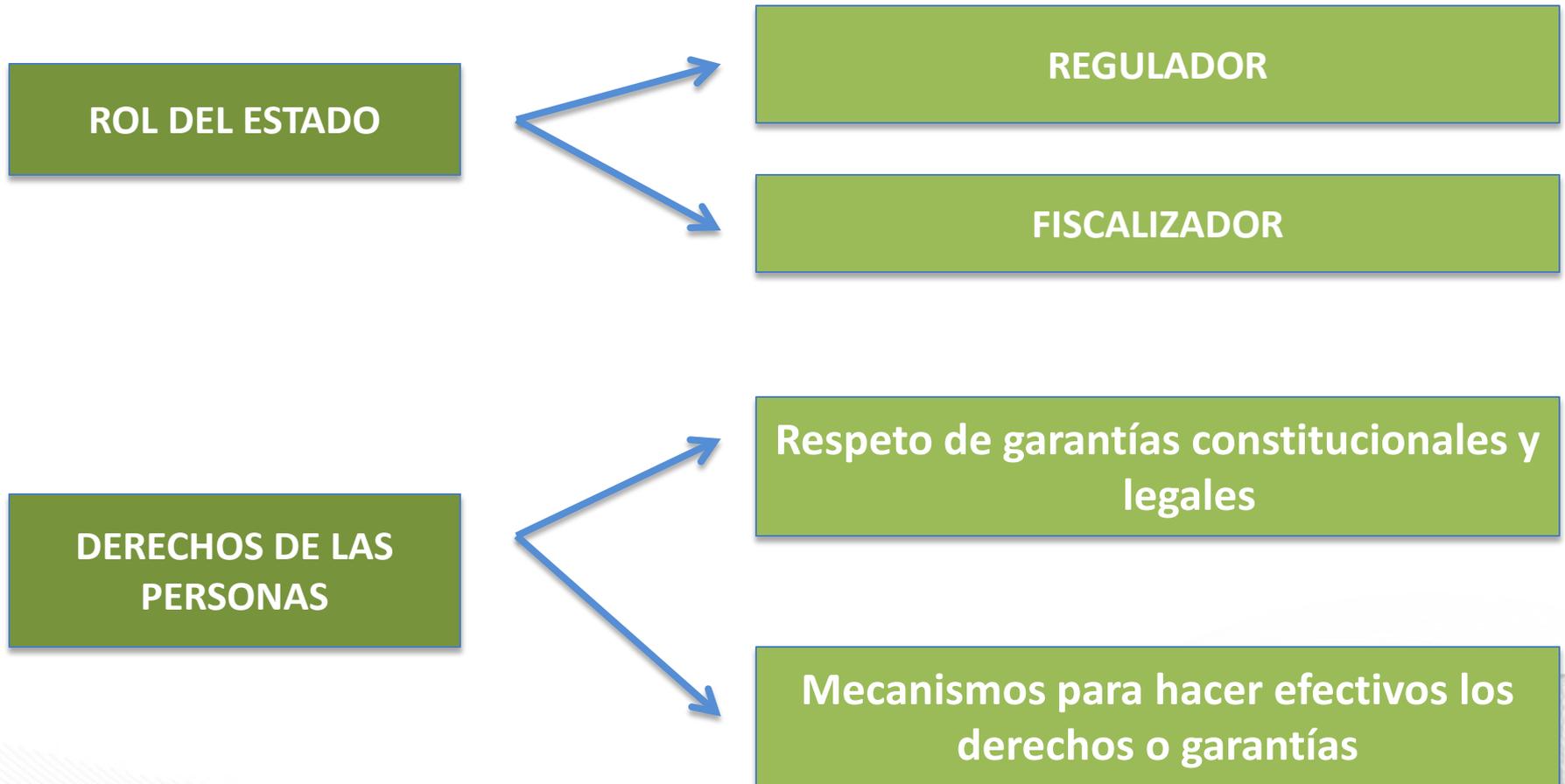
Contenido



- ❖ **Fiscalización y control**
- ❖ **Supervisión de la actividad aseguradora**
- ❖ **Protección de los derechos de los asegurados consumidores**
- ❖ **Principios Básicos de Seguros. Mercado y Consumidores**
- ❖ **Conflictos de seguros y mecanismos de solución**
- ❖ **Protección administrativa a los asegurados**
- ❖ **Procedimientos de reclamación directa**

Fiscalización y Control

Orden Público Económico



Régimen Normativo de Seguros



Supervisión de la actividad aseguradora



- *Velar por la solvencia, seguridad, transparencia y desarrollo del mercado.*
- *Normativa reguladora e imperativa.*
- *Compromiso de confianza, fe pública y seguridad del comercio.*
- *Libertad económica e iniciativa privada.*
- *Contratos por adhesión.*
- *Principio de tutela del asegurado.*

Supervisión de la actividad...(cont.)



Órgano Público de Control

- Velar por cumplimiento y aplicación de la ley dentro del ámbito de su competencia (Principio legalidad).*
- Potestad normativa y reguladora, impartir órdenes e instrucciones.*
- Facultades de fiscalización y supervisión.*
- Potestad sancionadora.*

Protección de los Derechos de los Asegurados Consumidores

Normas de Protección de los Derechos de los Asegurados Consumidores

```
graph TD; A[Normas de Protección de los Derechos de los Asegurados Consumidores] --> B[Cambios en el negocio y desarrollo de la industria]; A --> C[Derecho del Consumo Facilitar equilibrio contractual y disminuir asimetrías];
```

Cambios en el negocio y desarrollo de la industria

Derecho del Consumo
Facilitar equilibrio contractual y disminuir asimetrías

Protección de ...(cont)

¿Suficiencia del sistema legal e instituciones para responder a la necesidad de protección a los asegurados?

- ***Necesidad de protección propia y específica para asegurados consumidores. Supletoriedad de las normas comunes.***
- ***Mecanismos para hacer efectivos los derechos son aun deficientes.***
- ***Adecuada y oportuna solución de conflictos requiere combinación de herramientas legales, administrativas y autorregulación.***
- ***Defensa de intereses colectivos o difusos.***



Controversia sobre el rol del supervisor:

¿Coincidencia del desarrollo del negocio asegurador vs protección de los derechos de los asegurados consumidores?

- **Creciente requerimiento de “defensa” y protección pública de los asegurados en sus conflictos con las aseguradoras.**
- **Necesidad de un sistema de resoluciones justo, imparcial y de bajo costo**

Principios Básicos de Seguros

Mercado y Consumidores



- Facilitar la operación de la DISCIPLINA DE MERCADO.
- Promover un trato justo hacia los asegurados.
- Comportamiento de mercado de las aseguradoras y agentes.
- Procedimientos sólidos de comportamiento, usos y prácticas de mercado, con adecuada transparencia respecto de los asegurados.

Principios Básicos de Seguros



PBS 25 Protección al Consumidor

- Fortalecimiento de la confianza del consumidor en el mercado de seguros.*
- Trato justo a los clientes, prestando atención a sus necesidades de información.*
- Buen proceso de resolución de reclamaciones por siniestros.***
- Mecanismos de resolución de reclamaciones por siniestros extrajudiciales.***
- Productos de seguros son difíciles de entender y evaluar:
Acceso a información para decisión antes de formalizar un contrato
Información de los derechos y obligaciones durante la vigencia del contrato.*

Conducta de mercado y protección a los asegurados



□ Ámbitos de acción y efectos:

■ Nivel sistémico

- *Mercado con asegurados informados y productos comprensibles*
- *Prevención usos indebidos o malas prácticas. Riesgo de mercado*
- *Justa, oportuna y equitativa solución de conflictos*
- *Mayor eficacia reguladora*

■ Nivel micro

- *Trato justo a los consumidores asegurados*
- *Acceso a la información: decisión de aseguramiento*
- *Cumplimiento de la ley*
- *Gobierno corporativo: Control de riesgos, vigilancia del negocio*

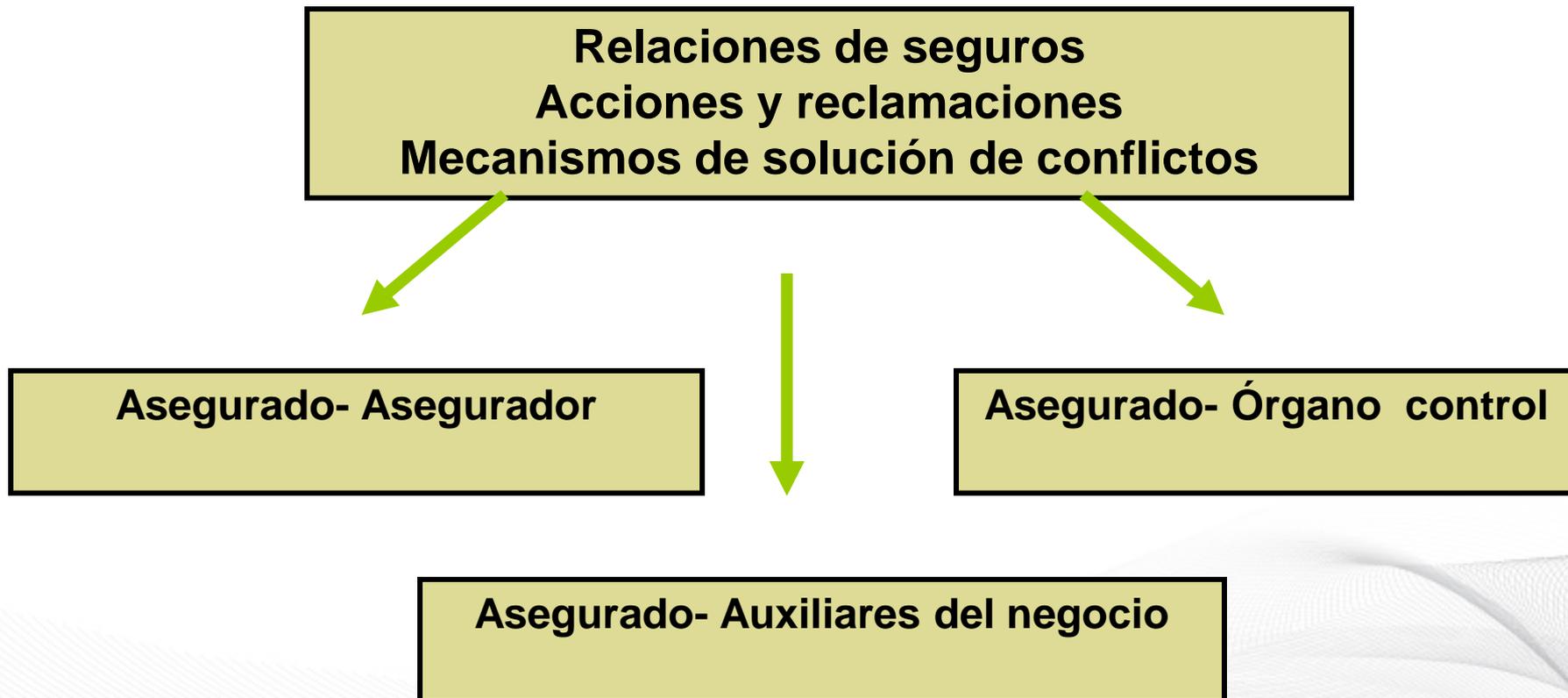
Conducta de mercado ...(cont.)

- *Necesidades protección áreas sensibles o productos específicos.*
- *Comprensión mutua de resultados esperados con los supervisados y cooperación del mercado.*
- *Límites o barreras legislativas o legales.*

□ Herramientas

- *Diagnóstico*
- *Monitoreo*
- *Preventivas*
- *Correctivas*
- *Sancionadoras*

Conflictos de seguros y mecanismos de solución



Conflictos de seguros...(cont.)



- ❖ *Jurisdiccional: Tribunales de Justicia*
- ❖ *Arbitraje: Fuente legal o contractual*
- ❖ *Arbitraje institucional Chile: Órgano público, tribunal especial por ley, facultades jurisdiccionales.*
- ❖ *Instancia administrativa: Reclamos y consultas*
- ❖ *Autorregulación: Defensor del Cliente, Guías, etc.*
- ❖ *Otros mecanismos: Mediación, Ombudsman o Defensor del Pueblo.*



- ❖ *Especialidad y complejidad de la materia de seguros.*
- ❖ *Necesidad de satisfacer el interés público de acceso a la justicia de los asegurados.*
- ❖ *Garantizar resolución jurisdiccional según normas y principios del contrato de seguro.*
- ❖ *Competencia de los Tribunales de Justicia en los seguros obligatorios.*

Protección administrativa a los asegurados



Fuente: Derecho de petición constitucional, función y potestades legales.

- ***Análisis técnico y razonado que justifique la decisión y proceder. Evitar decisión caprichosa, arbitraria o infundada.***
- ***No puede limitarse a la verificación puramente formal de la ley (solvencia, cumplimiento de obligaciones), ejecución o aplicación del contrato, ni inhibir ejercicio de la fiscalización.***
- ***Deber del supervisor de fundamentar su actuación.***

Decisión administrativa no tiene efecto vinculante, no pone término al conflicto. No se confunde con la función jurisdiccional.



Control de las condiciones de las pólizas

Aprobación, registro o depósito

- *Claridad, comprensión y legalidad*
- *No inducción a error o confusión a los asegurados*
- *Responsabilidad de los aseguradores por el uso de las pólizas*
- *Interpretación favorable al asegurado*

Protección administrativa a los asegurados

Contexto normativo e institucional: Funciones y atribuciones legales, misión, objetivos estratégicos y políticas públicas.

- *Fortalecer la protección de los derechos de los asegurados.*
- *Fiscalizar cumplimiento normativo, detección de necesidades de regulación. Enfoque preventivo y de seguimiento.*
- *Fomentar mejores usos, prácticas. Confianza y credibilidad.*
- *Medidas de control, instrucciones, investigación y sanciones.*
- *Información y educación*

Protección administrativa...(cont.)

Área de Protección al Asegurado *Sistema Integral Atención de Consultas y Reclamos*

- *Función pública, modernización del Estado y cambio institucional.*
- *Nuevo entorno competitivo del negocio asegurador.*
- *Reducir brecha de conocimientos e información vs complejidad y diversidad de productos de seguros.*
- ***Modelo de gestión integral:***
 - *Orientación, atención e información*
 - *Calidad de servicio: Bienes y servicios adecuados a las necesidades y que satisfacen las expectativas del usuario .*

Procedimientos de Reclamación Directa



Sistemas obligatorios de atención de reclamos

- *Satisfacción de las necesidades de información, orientación y trato justo a los clientes.*
- *Reducir áreas de conflictividad y dificultades en la relación comercial.*
- *Control de gestión y calidad del servicio entregado a los asegurados.*
- *Evitar la intervención de la autoridad supervisora.*



Mecanismos alternativos de solución de conflictos

- Transparencia, objetividad, credibilidad.*
- Buen funcionamiento: riesgo de captura empresarial, conflictos de intereses.*
- Fundamento y publicidad de las decisiones.*
- Oportunidad: Adopción de buenas prácticas.*
- AUTORREGULACION REAL Y EFECTIVA**

El consumidor tiene el control

***Pide información,
se queja,
exige sus derechos
y genera opinión***





Muchas Gracias

fperez@svs.cl