

Seminario

ASPECTOS LEGALES DE LOS MERCADOS DE SEGUROS



DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE SEGUROS

FERNANDO PEREZ JIMENEZ
ABOGADO

Costa Rica , Mayo 2011

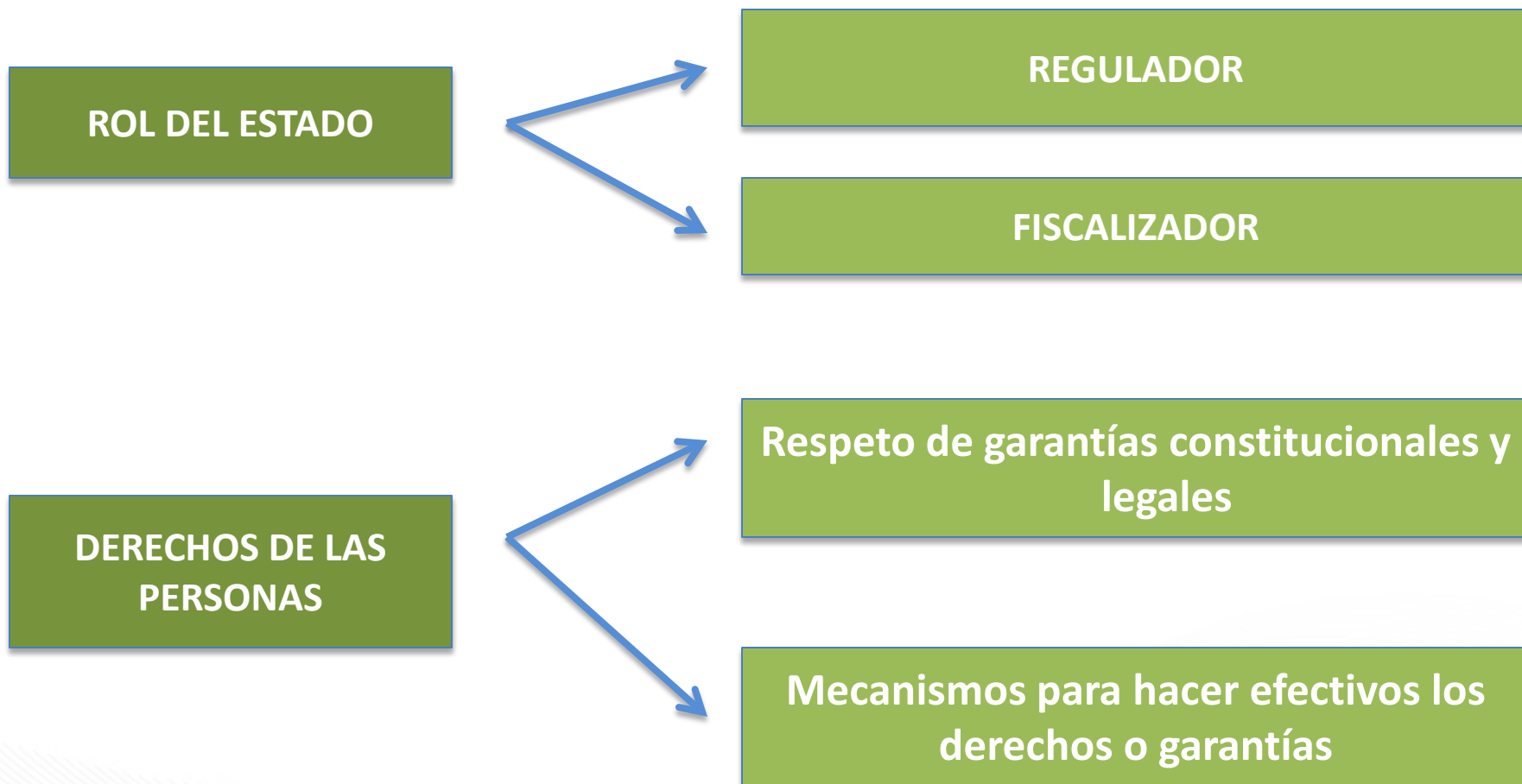
Contenido



- ❖ **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.)

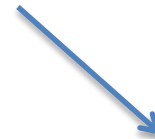


Órgano Público de Control

- 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



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*

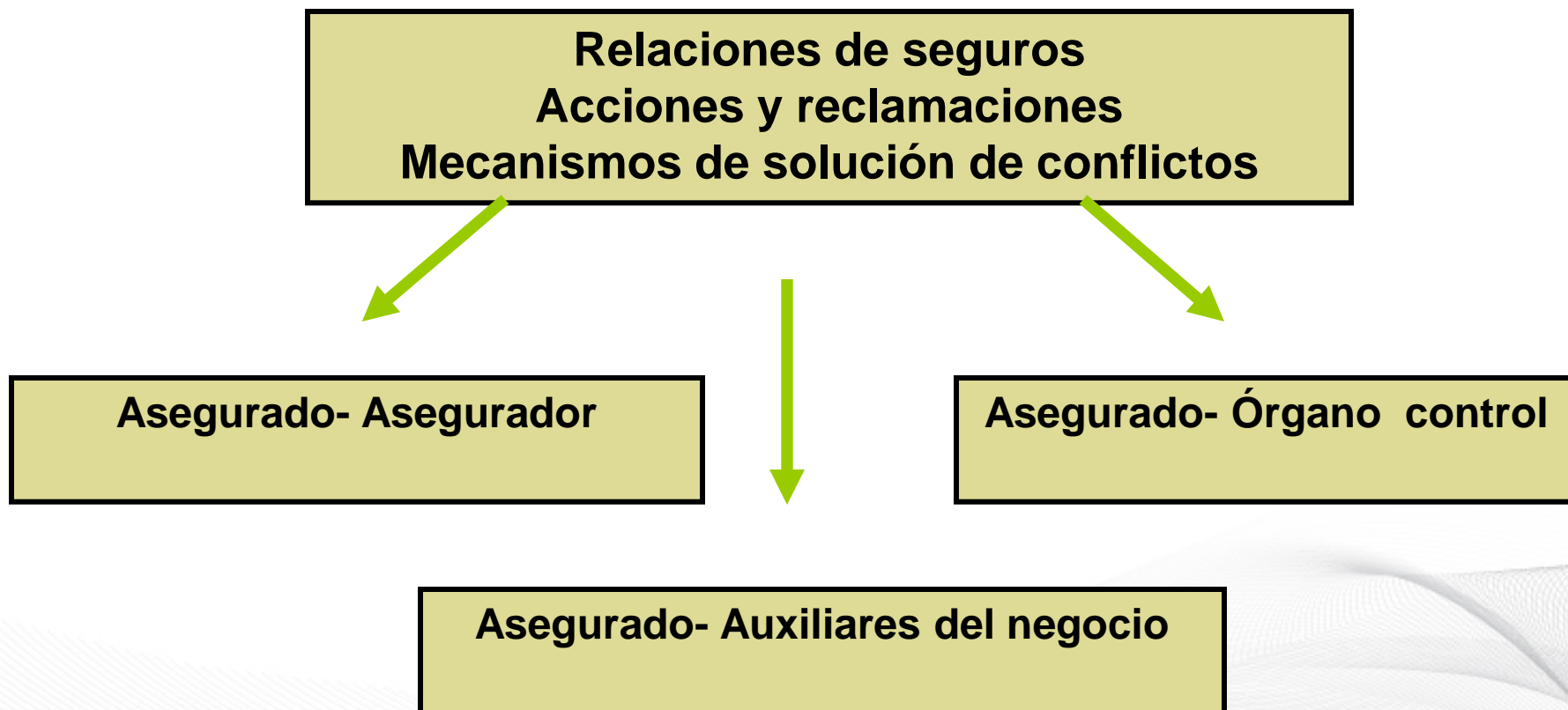
Conducta de mercado ...(cont.)

- *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