

DOCUMENTO DE TRABAJO DEL GT PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

CONSIDERACIONES GENERALES

El GT Protección al Consumidor trabajó durante el año 2016 teniendo en cuenta la Carta de Compromiso con el Asegurado Interamericano, la Agenda del Asegurado Consumidor Interamericano, acordadas en la Asamblea de FIDES y el trabajo desarrollado por el GT durante el año 2015.

Se consideraron los ejes de la Agenda acordada dándole prioridad a los siguientes:

a.1 Normativo: Existencia de normas oficiales o autorreguladas de defensa y protección a los consumidores.

a.3 Información sobre el porcentaje de quejas de los consumidores.

Se ha destacado en los últimos años la importancia que tiene el desarrollo del mercado asegurador y dentro de este objetivo el rol preponderante que tienen los asegurados como sujetos que reciben la protección y los servicios de las aseguradoras.

No caben dudas que nuestro sector, dadas sus características, debe contar con una adecuada regulación que proteja a los asegurados-consumidores. No menos importante que ello es la calidad de las normas protectoras y el procedimiento de control y sanción de los incumplimientos de dichas normas. Debe destacarse que una adecuada regulación debe estar integrada por normas que tengan en cuenta la relación beneficio/costo para los asegurados, las aseguradoras y el Organismo de Control. Se debería evitar la excesiva regulación que eleva innecesariamente los costos de las aseguradoras sin agregar valor a todos los actores del mercado. Por otra parte es fundamental la autonomía de los organismos de control para dictar normas e imponer sanciones en materia de Defensa del Consumidor.

La relación entre la aseguradora y el asegurado debe darse dentro de un marco de transparencia y adecuado diálogo. Se debería prestar especial atención a los aspectos de difusión, publicidad comercial, textos de pólizas y todo otro medio de comunicación con el asegurado. Asimismo debería formar parte de este proceso el buen manejo de las quejas y reclamos de los asegurados. Se debería instrumentar un mecanismo de recepción, procesamiento y solución de las mismas. Para ello es importante solicitar la unificación de criterios para solicitar información estadística sobre quejas a fin de homogeneizarla. Por otra parte es importante dimensionar el número de quejas relacionándolo con otras variables tales como: número de siniestros o número de pólizas. Las fuentes podrían ser públicas y privadas.

En el marco de diálogo permanente, es recomendable conocer la evaluación que hacen los asegurados respecto del servicio que han recibido en la denuncia, trámite y cobro de un siniestro. Surge como herramienta adecuada la encuesta de satisfacción del asegurado-consumidor. Vale destacar que estas encuestas realizadas a asegurados que cobraron un siniestro evalúan de una forma certera la opinión de los asegurados y son muy superiores a las que se realizan basadas en expectativas a personas, sean o no asegurados, hayan o no cobrado un siniestro. Finalmente es una herramienta muy valiosa para difundir el buen servicio que prestan las aseguradoras y mejorar la imagen del sector.

En toda relación entre “proveedor-cliente” en cualquier venta de productos o servicios se generan conflictos que pueden estar o no relacionados con la calidad de prestación de los mismos. Muchas

veces en un servicio tan complejo y técnico como el seguro juegan un rol importante las expectativas de los asegurados, la adecuada explicación y comprensión de las coberturas compradas y procesos complicados de liquidación de siniestros. Es por ello necesario destacar la importancia de los procedimientos de solución de conflictos. En este ámbito deberá darse un diálogo y cooperación permanentes entre el sector público y privado ya que en definitiva se busca mejorar el servicio al asegurado- consumidor.

En la tarea de solución de conflictos debería tenerse en cuenta también la “autoregulación” en el sector privado, destacándose la figura del Defensor del Asegurado o nombres equivalentes, como mecanismo idóneo para dirimir las diferencias entre el asegurado y el asegurador.

Finalmente, teniendo presente el principio de soberanía del consumidor, debemos destacar la importancia de su libertad para elegir el canal de ventas a través del cual desea vincularse con el asegurador. No deberían existir regulaciones que limiten o prohíban canales de ventas siempre dentro de un contexto de regulaciones y leal competencia. La innovación tecnológica y la revolución digital permiten nuevos canales de comercialización que jugarán roles importantes en el futuro.

RECOMENDACIONES

El GT Protección al Consumidor luego de su trabajo durante el año 2016 formula al Honorable Consejo de Presidencia las siguientes recomendaciones:

1. Efectuar el análisis del costo que generan a las compañías de seguros las regulaciones de defensa del asegurado-consumidor.
2. Solicitar a la ASSAL que trabajen para definir un sistema estadístico homogéneo de denuncias de quejas y/o reclamos que incluya las definiciones, clasificación y coberturas entre otros parámetros. Solicitar asimismo definan los criterios que tienen en cuenta para establecer que una cláusula de un contrato de seguros es abusiva.
3. La fuente de información de FIDES debería contemplar la generada en las Defensorías del Asegurado y la generada en los Organismos de Control.
4. Necesidad de un diálogo permanente entre FIDES, ASSAL e IAIS, para seguir el tema de atención al asegurado y su regulación.
5. Autorregulación: Creación de un Foro de diálogo entre los distintos defensores del asegurado de los países miembros. Promover entre los países miembros la creación del Defensor del Asegurado en aquellos que no lo tengan.
6. Dialogar en el ámbito de FIDES la conveniencia de realizar encuestas de calidad de servicio a los asegurados y darlas a publicidad en los respectivos países.

PROPUESTA PLAN DE TRABAJO 2017

La propuesta del Plan de trabajo se elaboró teniendo en cuenta lo establecido en la Carta de Compromiso con el Asegurador Interamericano en su último párrafo donde dijimos: “El seguimiento del cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta se realizará a través de un programa denominado "Agenda del Asegurado Consumidor Interamericano", de carácter permanente”. Las tareas propuestas son:

1. Eje Normativo: relevar las disposiciones que establezcan reglas relacionadas con (i) el derecho a la información; y (iii) las reglas que prohíban malas prácticas.
2. Relevar la existencia de materiales educativos y de orientación elaborados por la entidad en relación con el derecho (i) a la información; (ii) a la asistencia; y (iii) a la protección contra las malas prácticas.
3. Desarrollo de una guía de buenas prácticas.
4. Continuar con el trabajo de obtención de información estadística de quejas y reclamos.
5. Colaborar, a través de la Secretaría General, a la difusión de información en materia de defensa del asegurado entre los países miembros de FIDES.