



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP



# **LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE SEGUROS EN EL PERÚ**

**Armando Cáceres Valderrama**

**Superintendencia de Banca, Seguros y AFP Perú**

**XI Conferencia sobre Regulación y Supervisión de  
Seguros en América Latina y Seminario de Capacitación  
IAIS-ASSAL**

**Santiago de Chile, Abril 2010**



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP



## Contenido

- ❖ Revisión del Sistema de Protección al Consumidor de Seguros en Perú
- ❖ Agenda pendiente: Proyecto de Reglamento de Transparencia en Seguros



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP



# Revisión del Sistema de protección al Consumidor de Seguros en Perú



## Comité de Inclusión Financiera en la SBS

- ❖ Objetivo Estratégico General: “Fomentar una mayor inclusión financiera sobre los productos y servicios que brindan los supervisados”.
- ❖ Objetivos estratégicos específicos:
  - ❖ Mayor transparencia en los sistemas supervisados
  - ❖ Fomento de mayor inclusión y cultura financiera
- ❖ Inclusión Financiera:
  - ❖ Tener acceso a un conjunto de productos y servicios financieros, así como educación financiera y protección al consumidor.
- ❖ Pilares de la Inclusión Financiera:
  - ❖ Regulación
  - ❖ Supervisión
  - ❖ Transparencia y orientación al usuario
  - ❖ Educación Financiera
  - ❖ Protección al usuario



## Normativa sobre Servicio de Atención a las Usuarios

- ❖ La Circular G-146 -2009 establece las normas aplicables a las empresas de seguros para promover una adecuada atención a los usuarios a través de:
  - ❖ Mecanismos de atención de consultas.
  - ❖ Requerimientos de información de entidades gubernamentales.
  - ❖ Adecuado Sistema de Atención de Reclamos
  - ❖ Requisitos de la información que se debe mantener a disposición del público
  - ❖ Reportes trimestrales a la SBS sobre las estadísticas de reclamos presentados.
- ❖ El cumplimiento de estos requisitos se incorpora a la evaluación de la gestión de riesgos de las entidades supervisadas.



## Plataforma de Atención a Usuarios de la SBS

- ❖ Finalidad: Absolver consultas y tomar conocimiento de las denuncias que formulen los usuarios de las empresas supervisadas, las que luego de la correspondiente verificación, podrán dar lugar al inicio de un procedimiento sancionador.
- ❖ Orienta a los usuarios sobre la presentación de consultas, denuncias y reclamos.
- ❖ Propone y lleva a cabo programas de difusión de información relacionada con los sistemas de seguros.





## Registro de Pólizas de Seguro y Notas Técnicas (Resolución SBS N° 1420-2005)

- ❖ La Superintendencia está facultada para prohibir la utilización de pólizas redactadas en condiciones que no satisfagan lo establecido en las normas legales aplicables.
- ❖ El Registro se encuentra conformado por:
  - 1) Registro de **Pólizas de Seguro**
  - 2) Registro de **Notas Técnicas**
- ❖ Reúne los **modelos** de: condiciones generales, particulares, especiales y cláusulas adicionales y anexos de las pólizas de seguro que se comercializan en el mercado nacional.
- ❖ Las empresas de seguros **sólo podrán comercializar** en el mercado nacional las pólizas inscritas en el Registro.
- ❖ Los modelos de pólizas son de libre acceso al público, a través de la página web de la Superintendencia (Art. 9° Ley General)



## Prohibiciones y Transparencia de las Pólizas de Seguro

- ❖ Prohibición de incluir en la pólizas de seguro estipulaciones referidas a:
  - ❖ Renuncia a la jurisdicción o leyes que favorezcan a asegurados o beneficiarios.
  - ❖ Redacción ambigua.
  - ❖ Plazos de prescripción distintos a los legales.
  - ❖ Desventaja o pérdida de derechos del asegurado o beneficiario, y
  - ❖ Cláusulas que contravengan el ordenamiento jurídico.
  
- ❖ Transparencia: Las pólizas deben ser redactadas en idioma español (previo acuerdo entre las partes, podrán utilizar pólizas en idioma distinto) y con caracteres legibles a simple vista. Las condiciones generales deben ser distinguibles de las condiciones particulares y/o especiales.



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP



## Reglamento de Comercialización de Productos de Seguros (Resolución SBS No 2996-2010)

- ❖ Responsabilidad de las empresas de seguros por la utilización de los canales de comercialización establecidos en el Reglamento.
- ❖ Adecuada capacitación de las personas encargadas del ofrecimiento de productos de seguros.
- ❖ Características de los productos que pueden ser ofrecidos a través de los canales de comercialización.
- ❖ Requisitos para los promotores de seguros y la Fuerza de Ventas de los proveedores de bienes y servicios.
- ❖ Requisitos de transparencia de información y contratación para la Bancaseguros.
- ❖ Autorización de la Superintendencia para la utilización de medios de comercialización a distancia (internet u otros análogos) para la promoción de productos.



## Reglamento de Microseguros (Resolución SBS No 14283-2009)

- ❖ Coberturas adecuadas a las necesidades de protección de la población de bajos ingresos.
- ❖ Póliza simplificada y solicitud-certificado redactadas en lenguaje simple y el contenido adecuado a los requisitos mínimos del Reglamento.
- ❖ Pólizas de seguro de grupo redactadas en lenguaje fácilmente comprensible.
- ❖ Exclusiones mínimas y concordantes con las coberturas que otorga el microseguro.
- ❖ Pago de la indemnización dentro de los diez días siguientes de recibir la documentación sustentatoria, a través del comercializador o directamente al asegurado.
- ❖ Plazo máximo de quince días para resolver los reclamos presentados.



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP



# Agenda Pendiente: Proyecto de Reglamento de Transparencia en Seguros



## **Difusión de información sobre las características y condiciones generales de los seguros**

- ❖ Información completa sobre la oferta de seguros (riesgos cubiertos, el monto de la prima comercial, exclusiones del seguro, procedimiento para solicitar la cobertura del siniestro, etc.).
- ❖ Modelos de pólizas y canales para la presentación de reclamos a disposición del público.
- ❖ Capacitación del personal de empresas y corredores de seguros.
- ❖ Obligación de entrega de la documentación que indica el Reglamento de Pólizas y Notas Técnicas.
- ❖ Suscripción de declaración de salud y obligación de informar sobre exclusiones a la cobertura.
- ❖ Procedimiento para comunicar la agravación del riesgo asegurado.



## Información y documentación que debe ponerse en conocimiento del usuario

- ❖ Acuerdos de pago.
- ❖ Interpretación favorable al asegurado en el caso de cláusulas ambiguas.
- ❖ Pólizas de seguro ofrecidas a través de medios de comunicación a distancia deben considerar un plazo mínimo de 15 días para el derecho de retracto.
- ❖ Derecho del asegurado para interponer las acciones en las vías que correspondan, en caso no cumpla con comunicar el siniestro dentro de los plazos de la póliza.
- ❖ Modificaciones unilaterales en pólizas deben comunicarse con una anticipación no menor a treinta días.



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP



## **Difusión de información a través de la página web de las empresas**

- ❖ Enlace a la página web de la Superintendencia;
- ❖ Información actualizada sobre los productos de seguros que ofrecen;
- ❖ Preguntas más frecuentes sobre los productos ofrecidos.
- ❖ Procedimiento de solicitud de cobertura de un siniestro;
- ❖ Estadísticas trimestrales sobre siniestros rechazados.
- ❖ Instancias ante las cuales pueden presentarse denuncias y/o reclamos, en caso de siniestros rechazados.
- ❖ Programa para el cálculo de primas o Cotizador.



## Rechazo de Siniestros y Sistema de Atención a usuarios

- ❖ Los informes técnicos, peritajes y documentos que sustenten rechazos de siniestros deberán encontrarse a disposición de la Superintendencia.
- ❖ Declaración de preexistencias deben contar con documentos certificadorios.
- ❖ Comunicación de rechazos deben indicar las instancias para denuncias y/o reclamos (Defensoría del Asegurado, INDECOPI, arbitraje popular y la vía arbitral ordinaria).
- ❖ Adecuado Sistema de Atención al Usuario con políticas y procedimientos adecuados (Código de Buenas Prácticas).
- ❖ Designación de un Oficial de Atención al Usuario.