

Español

Sesión 6

Protección del consumidor



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

Santiago de Chile, 20 de abril de 2010

Takao Miyamoto, Secretaría de la IAIS



Agenda

1. Antecedentes

- La necesidad de regulación
- La conducta de mercado y la supervisión prudencial

2. Intermediarios

- Funciones y tipos
- Marco internacional (ICP)

3. Protección del consumidor

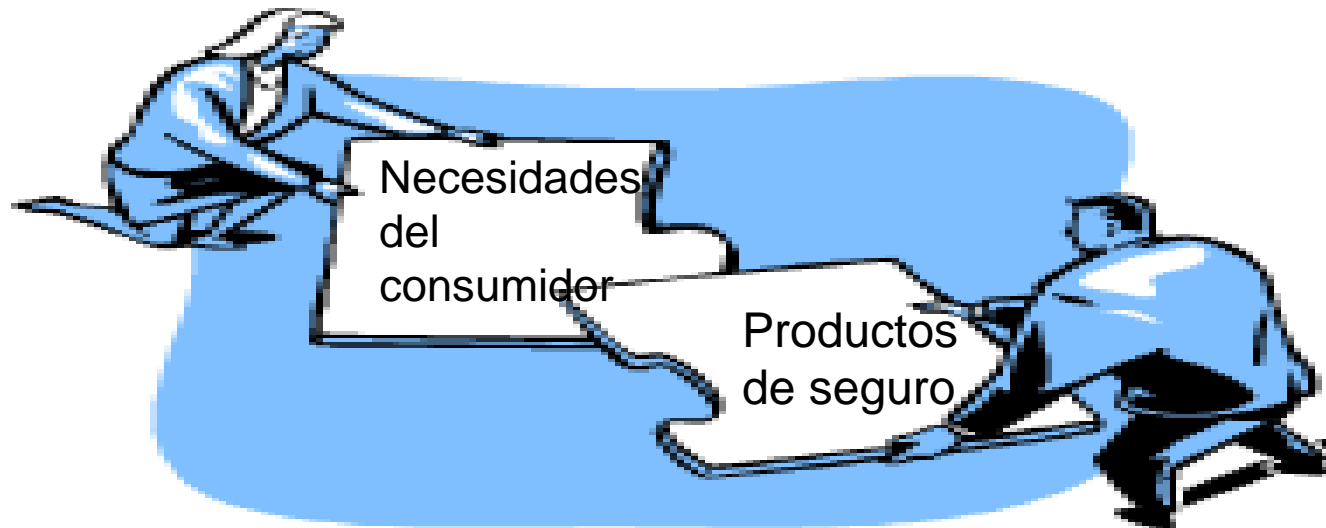
- Problemas típicos con los consumidores
- Marco internacional (ICP)

4. Otras cuestiones



Ámbito

¿Qué es la conducta de mercado?



Tratar con los asegurados actuales o potenciales en la venta y el negocio de los productos y servicios de seguros, y proporcionarles información.



Temas más importantes relacionados con el consumidor

- La sociedad actual es cada vez más compleja
- Existen desequilibrios/asimetrías entre los consumidores y las empresas
 - Recopilación de datos
 - Conocimiento técnico
 - Capacidad analítica
 - Poder de negociación
- Potencial impacto negativo
 - Las empresas podrían aprovecharse de estos desequilibrios.
 - Los consumidores podrían dejar de comprar, o comprar menos.
 - ¿Es un círculo vicioso para el sector/la economía en su conjunto?



Motivación para la supervisión de la conducta de mercado

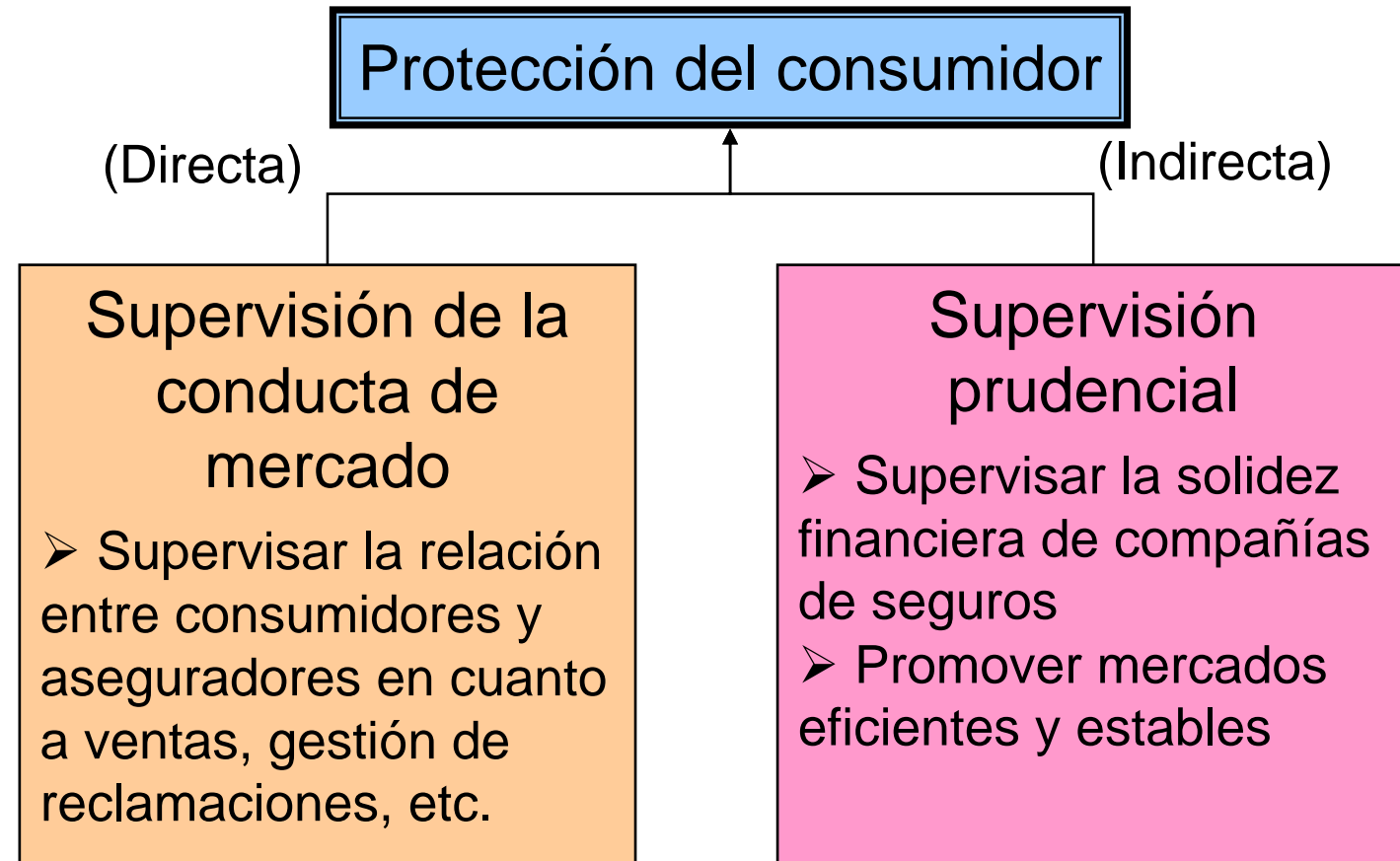
- El problema es más pronunciado para los productos de seguro
- Para el consumidor es difícil entender y evaluar estos productos
 - Intangibles
 - Prepago de primas frente a beneficios futuros (¿e inciertos?)
 - Contrato jurídico complejo (p. ej. cobertura, precio, proceso para declarar un siniestro, cancelación)
 - Las compañías de seguros determinan los términos del contrato

Es posible que una política totalmente *laissez faire* no funcione.

Hay margen para participación del sector público para proteger a los consumidores.



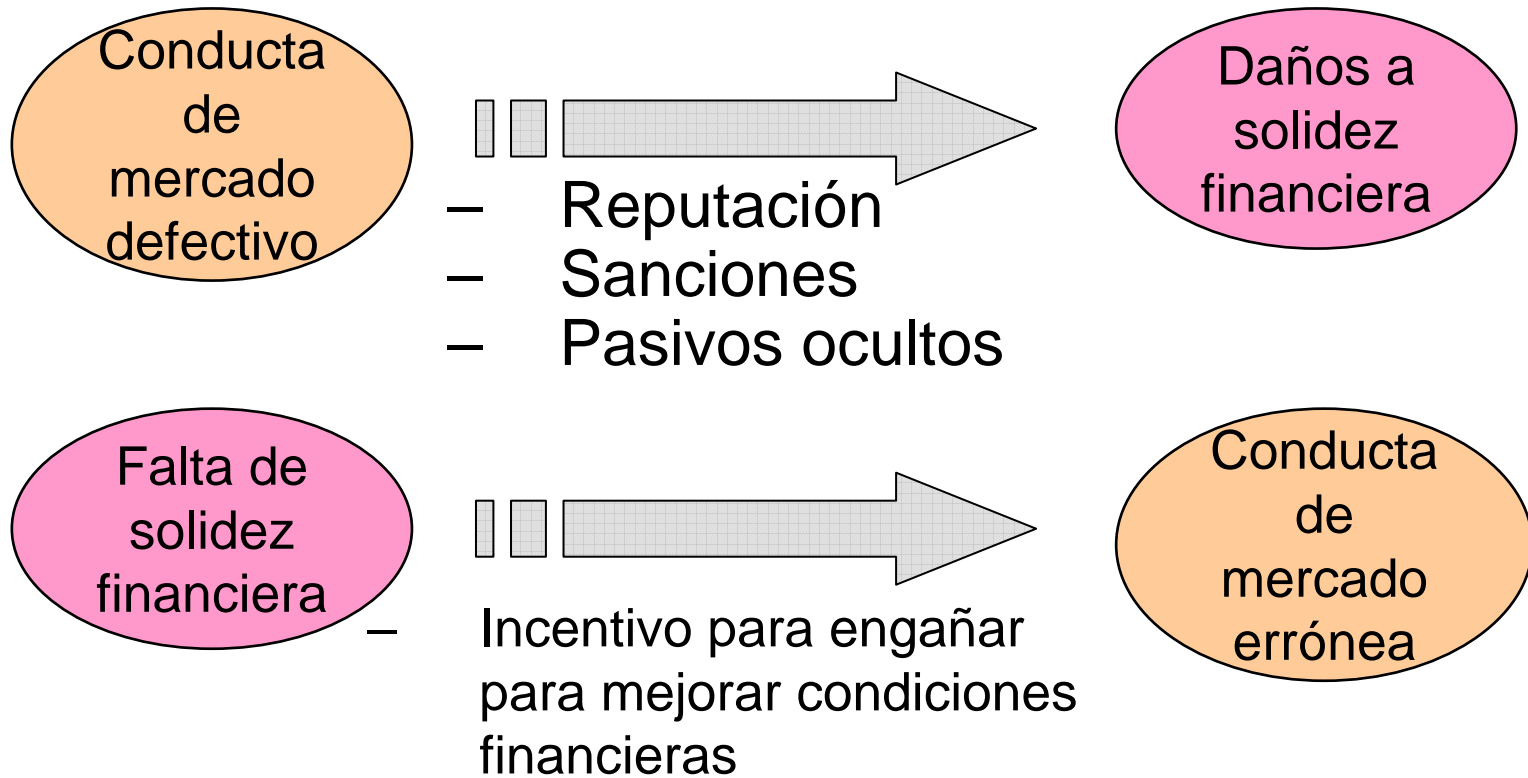
Conducta de mercado y supervisión prudencial



La conducta de mercado y la supervisión prudencial son dos caras de la misma moneda.



Interacción

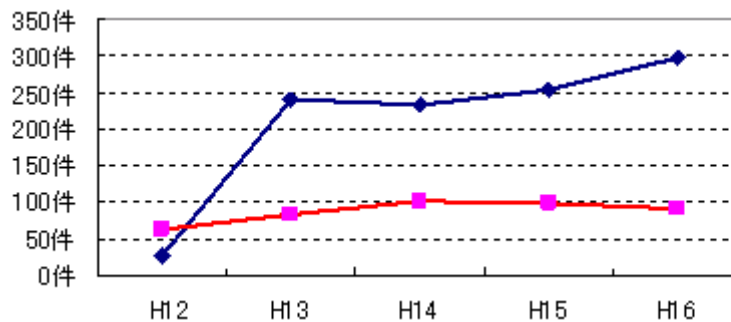


La conducta de mercado y la supervisión prudencial podrían interactuar.



Ejemplo - Japón

- Elevado número/monto de pagos inadecuados
 - Falta de buen gobierno, sistemas, experiencia, etc.
 - Algunos intencionados (para aumentar beneficios)
- Serie de actuaciones de supervisión
 - Solicitud de información
 - Órdenes administrativas para la mejora o suspensión del negocio



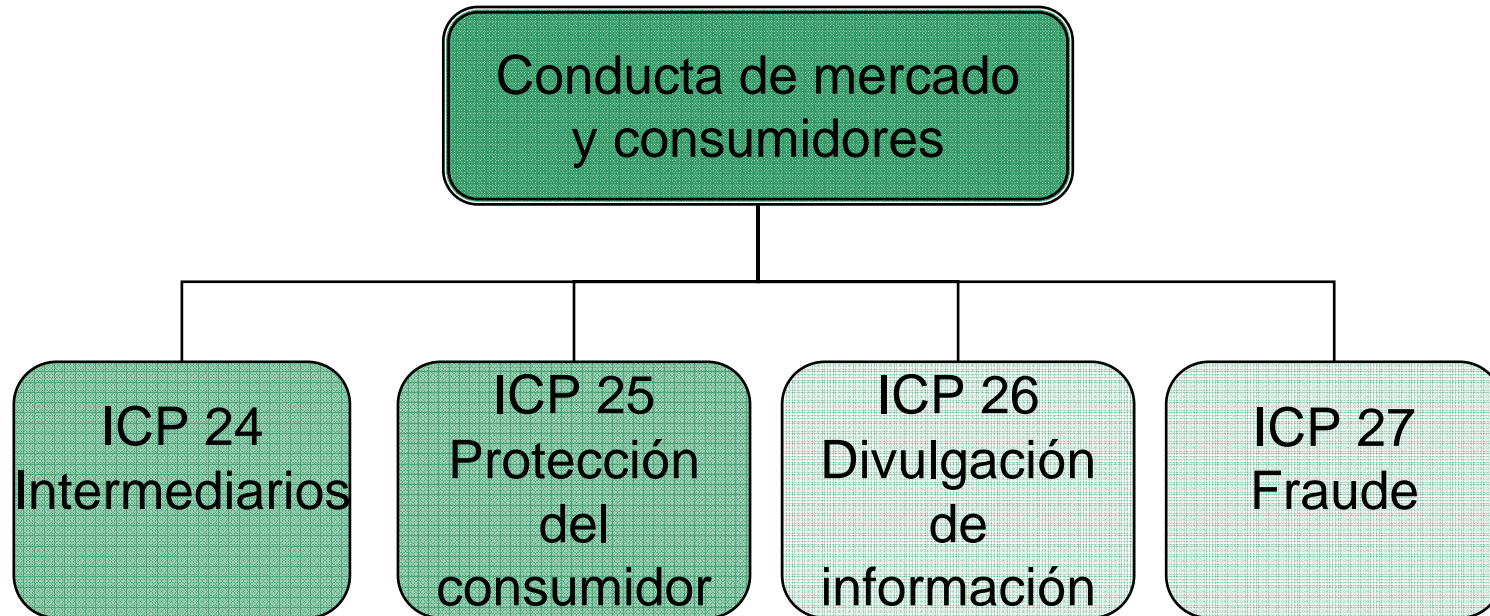
○ 保険金の不適切不払い・支払漏れ等に関する保険会社への対応

生命保険会社	損害保険会社
<p>◎ 保険金の不適切不払い</p> <p>17年2月 明治安田生命に対し業務停止命令 (明治安田生命に対し検査実施)</p> <p>7月 生保全社に対し報告徴求</p> <p>10月 明治安田生命に対し改めて業務停止命令</p> <p>合計 32社 1,500件 72億円</p>	<p>◎ 第三分野(医療保険など)の不適切不払い</p> <p>18年6月 三井住友海上に対し業務停止命令</p> <p>7月 損保全社に対し報告徴求</p> <p>19年3月 損保10社に対し業務改善命令、うち6社に対しては業務停止命令</p> <p>合計 21社 5,760件 16億円 (10社 3,585件 10.7億円)</p>
<p>◎ 特約等の支払漏れ</p> <p>19年2月 生保全社に対し報告徴求</p> <p>12月 報告内容を精査・分析</p> <p>20年7月3日 多数多額の支払漏れが発生した生保10社に対し業務改善命令</p> <p>合計 37社 135万件 970億円 (10社 99万件 791億円)</p>	<p>◎ 自動車保険の特約等の支払漏れ</p> <p>17年9月 損保全社に対して報告徴求</p> <p>11月 損保26社に対し業務改善命令</p> <p>合計 26社 50万件 380億円</p> <p>18年5月 損保ジャパンに対し業務停止命令</p> <p>◎ 火災保険料等の取り過ぎ</p> <p>20年7月4日 損保各社が点検の中間結果を自主的に公表</p> <p>合計 28社 153万件 371億円</p>



Principios Básicos de Seguros (ICP)

- Proporcionan una referencia básica aceptada en todo el mundo para la regulación y supervisión del sector de seguros.
- Constituyen una base para evaluar la legislación en materia de seguros y sistemas y procedimientos de supervisión.





Agenda

1. Antecedentes

- La necesidad de regulación
- La conducta de mercado y la supervisión prudencial

2. Intermediarios

- Funciones y tipos
- Marco internacional (ICP)

3. Protección del consumidor

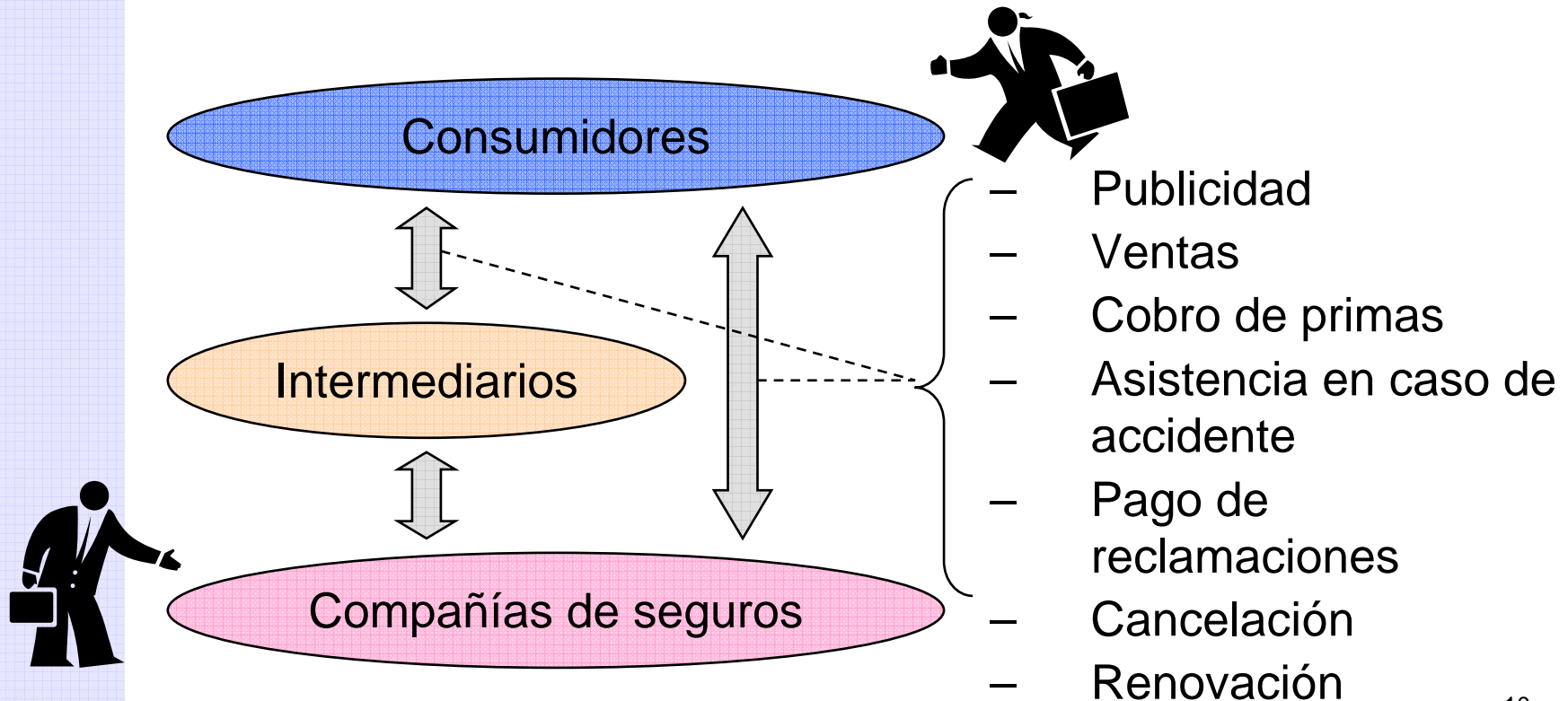
- Problemas típicos con los consumidores
- Marco internacional (ICP)

4. Otras cuestiones



La función de los intermediarios de seguros

- Las compañías de seguros distribuyen sus productos de varias maneras, entre ellas las ventas directas a los consumidores
- Lo más común es a través de intermediarios





Tipos de intermediarios de seguros

- **Corredores**
 - Representan a los consumidores frente a las compañías de seguros
 - Independientes y no asociados con las compañías de seguros
- **Agentes**
 - Representan a las compañías de seguros
 - Hacen negocios por las compañías de seguros
 - Pueden trabajar con una o varias compañías

Hay que supervisar adecuadamente a los intermediarios y las compañías de seguros.



ICP 24: Intermediarios

La autoridad supervisora fija, directamente o a través de la supervisión de los aseguradores, los requerimientos para la conducta de los intermediarios.

Crterios fundamentales

Los intermediarios deben:

- estar **autorizados o registrados**.
- contar con **conocimiento** suficiente y una buena **reputación**.
- contar con suficiente resguardo al manejar el dinero del cliente.
- divulgar su condición** (p. ej. de agentes o corredores) al cliente.

Supervisores

- adoptan **medidas correctivas** cuando sean necesarias.
- son capaces de **tomar medidas contra intermediarios no autorizados/registrados**.



Agenda

1. Antecedentes

- La necesidad de regulación
- La conducta de mercado y la supervisión prudencial

2. Intermediarios

- Funciones y tipos
- Marco internacional (ICP)

3. Protección del consumidor

- Problemas típicos con los consumidores
- Marco internacional (ICP)

4. Otras cuestiones



Prácticas comerciales inadecuadas (1)

- **Mercadeo y ventas**
 - Utilizar material de publicidad y venta, y realizar actividades de comercialización a gran escala, que son falsas o engañosas
 - Inducir ventas mediante incentivos o reembolsos
 - Vender productos mediante intermediarios con formación insuficiente
 - Vender a los consumidores más cobertura de lo necesario
 - Falsear la cobertura, el precio, las condiciones o los beneficios de un producto
 - No proveer ejemplos completos y exactos que muestran cómo los costes y beneficios pueden cambiar con la variación de las tasas de interés y otras variables
 - Hacer comparaciones injustas o incompletas para inducir a los clientes a cambiar de póliza



Prácticas comerciales inadecuadas (2)

- Aseguramiento
 - Utilizar formularios de póliza que no se han rellenado con la autoridad supervisora (si sea necesario)
 - Usar intermediarios que no están debidamente autorizados en sus jurisdicciones respectivas
 - Rescindir pólizas por errores insignificantes cuando se presenta la solicitud
 - Negarse a asegurar a clientes simplemente porque han sido rechazados por otra compañía de seguros
 - Poner término a pólizas porque se ha presentado una reclamación
 - Discriminar con base en la opinión y no en los hechos



Prácticas comerciales inadecuadas (3)

- Gestión de las reclamaciones
 - Pagar o ofrecer pagar menos que la suma razonable
 - Negarse a comunicar el estado o el resultado de una investigación de siniestro
 - No adoptar y seguir lineamientos razonables para la gestión de reclamaciones y otros beneficios
 - Falsear los hechos relevantes y las provisiones de la cobertura
 - Obligar al reclamante a demandar para conseguir un pago adecuado



ICP 25: Protección del consumidor (1)

La autoridad supervisora fija los requerimientos mínimos para los aseguradores e intermediarios en sus negocios con los consumidores de su jurisdicción, incluyendo aseguradores extranjeros que venden productos de manera transfronteriza.

Dichos requerimientos incluyen la provisión de información oportuna, completa y relevante a los consumidores

- antes de firmar un contrato
- hasta que todas las obligaciones previstas en el contrato se hayan cumplido



ICP 25: Protección del consumidor (2)

Crterios fundamentales

Los aseguradores e intermediarios deben

- actuar con **la destreza, el cuidado y la diligencia debidos**.
- contar con políticas, sistemas y cursos acerca del **trato justo al consumidor**.
- buscar información para evaluar las necesidades** antes de dar consejos o firmar un contrato.
- proporcionar información adecuada y oportuna** (p. ej. riesgos y beneficios)
- gestionar las quejas** mediante un proceso sencillo, simple, accesible y equitativo.



Agenda

1. Antecedentes

- La necesidad de regulación
- La conducta de mercado y la supervisión prudencial

2. Intermediarios

- Funciones y tipos
- Marco internacional (ICP)

3. Protección del consumidor

- Problemas típicos con los consumidores
- Marco internacional (ICP)

4. Otras cuestiones



Otras cuestiones importantes

- Información sobre clientes
 - Las compañías de seguros poseen información privada y sensible.
 - La importancia del *back office* (frente a la interacción con los clientes).
- Asuntos transfronterizos
 - Podrían ser más problemáticos que las operaciones domésticas.
- Riesgo moral
 - Equilibrio entre la protección del consumidor y el riesgo moral.
 - No se busca proteger todo, sino fomentar decisiones bien informadas.
 - Para proteger sus intereses, el cliente debe entender bien el tema.





ICP 25: Protección del consumidor (3)

Crterios avanzados

Los aseguradores e intermediarios deben

- establecer normas para **el uso de la información sobre los clientes**.

Supervisores

- proporcionan información al público sobre la oferta **transfronteriza** y advierten al cliente cuando sea necesario.
- promueven el **conocimiento del consumidor**.



Preguntas y respuestas

¡Muchas gracias!



*www.iaisweb.org
takao.miyamoto@bis.org*

