



# ***PROTECCIÓN AL ASEGURADO***

## **Seminario de Capacitación Regional IAIS-ASSAL 2003**

Santiago de Chile, 18 al 21 de noviembre 2003

Sonia Lecina López

Responsable del Servicio de Consultas y Reclamaciones

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

# MEDIDAS DE PROTECCIÓN

- ✓ Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.
- ✓ Real Decreto 2486/1998, 20 de noviembre. Reglamento de Ordenación de los Seguros Privados
- ✓ Terceras Directivas

# LA PROTECCIÓN DEL ASEGURADO

## ■ TIPOS:

1. Medidas de control especial
2. Reconocimiento de créditos singularmente privilegiados
3. Derecho de información
4. Mecanismos de resolución de conflictos

# 1º. MEDIDAS DE CONTROL ESPECIAL: Art. 39

- SITUACIONES DE HECHO
  
- MEDIDAS A ADOPTAR

# SITUACIONES DE HECHO

- Déficit en provisiones técnicas
- Insuficiencia en margen de solvencia
- Fondo de garantía mínimo
- Pérdidas acumuladas en cuantía superior al 25 % del capital social o fondo mutual
- Dificultades financieras o de liquidez
- Imposibilidad de realizar el fin social (...)
- Situaciones de hecho, que pongan en peligro la solvencia, intereses de los asegurados (...)

# MEDIDAS DE CONTROL ESPECIAL

- Prohibir la disposición de los bienes que se determinen
- Exigir a la entidad un plan de saneamiento
- Exigir a la entidad un plan de financiación
- Otras medidas:
  - ◆ Suspensión de nuevos contratos
  - ◆ Prohibir la prórroga de los contratos
  - ◆ Prohibición de realizar actos de gestión (...)
  - ◆ Prohibición de actividad en el extranjero
  - ◆ (...)

# LA PROTECCIÓN DEL ASEGURADO

## ■ TIPOS:

1. Medidas de control especial
- 2. Reconocimiento de créditos singularmente privilegiados**
3. Derecho de información
4. Mecanismos de resolución de conflictos

## 2º. RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS SINGULARMENTE PRIVILEGIADOS: Art. 59

- AFECTACIÓN DE BIENES en los que se ha adoptado una medida especial
- CRÉDITOS de asegurados, beneficiarios y terceros perjudicados de seguros de R.C.
- APLICABLE:
  - ◆ Operaciones nulas (Art. 5.2)
  - ◆ Operaciones por incumplimiento de medidas especiales (Art. 39.7)

# NOVEDADES: Adaptación a la normativa comunitaria

- Ley 34/2003, 4 de noviembre, de modificación y adaptación a la normativa comunitaria de la legislación de seguros privados

# PROCESOS CONCURSALES O DE LIQUIDACIÓN

- PRIORIDAD ABSOLUTA EN LIQUIDACIÓN
  - ◆ De créditos preferentes
  - ◆ Afectación a los bienes en que se ha adoptado una medida de control especial
  - ◆ Créditos por operaciones nulas
  - ◆ Créditos por incumplimiento de una medida de control especial

# MEDIDAS DE GARANTÍA DE LA SOLVENCIA FUTURA: Art.39 bis

## ■ MEDIDA DE CONTROL ESPECIAL

◆ Peligro en la solvencia futura de la entidad que suponga una amenaza para los intereses de los asegurados:

- ◆ Inadecuada selección del riesgo
- ◆ Tarifa de primas insuficientes
- ◆ Desviaciones significativas de siniestralidad
- ◆ Cualquier otra causa pueda generar una futura situación de grave desequilibrio o debilidad financiera.

# MEDIDAS DE GARANTÍA DE LA SOLVENCIA FUTURA: Art.39 bis

## ■ MEDIDAS DE GARANTÍA

- 1) Exigir un plan de recuperación financiera para garantizar y prever su solvencia futura
- 2) Exigir un margen de solvencia superior

# COBERTURA DE CRÉDITOS PREFERENTES: Art. 16 bis

- ◆ Créditos líquidos, vencidos y exigibles
- ◆ Obligación de invertir en activos aptos para la cobertura de provisiones técnicas por los importes correspondientes

# LA PROTECCIÓN DEL ASEGURADO

## ■ TIPOS:

1. Medidas de control especial
2. Reconocimiento de créditos singularmente privilegiados
- 3. Derecho de información**
4. Mecanismos de resolución de conflictos

### 3°. DERECHO DE INFORMACIÓN: Art. 60

- Estado miembro y autoridad a quienes corresponde su control
- Legislación aplicable
- Instancias de reclamación
- Casos especiales: seguros de vida en que el tomador asume el riesgo de la inversión

# PRESTACIÓN A DISTANCIA

- Conceptos
- Información y condiciones contractuales a disposición del tomador en soporte duradero (antes del contrato)
- En caso contrario, inmediatamente después de celebrar el contrato
- Derecho a recibir las condiciones contractuales en papel, en cualquier momento del contrato

# LA PROTECCIÓN DEL ASEGURADO

## ■ TIPOS:

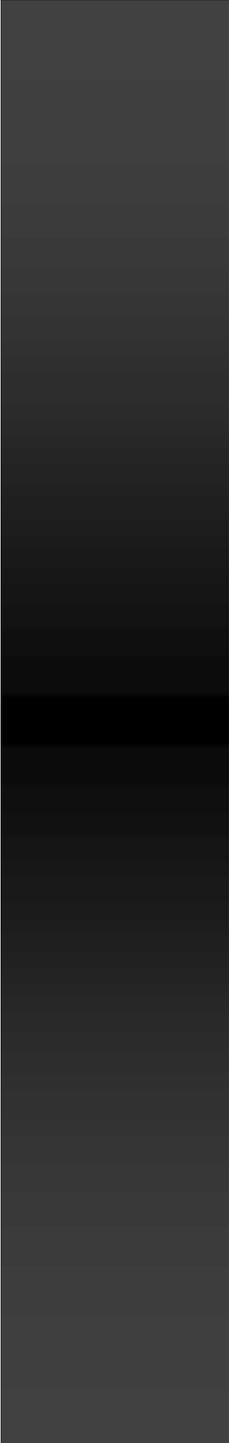
1. Medidas de control especial
2. Reconocimiento de créditos singularmente privilegiados
3. Derecho de información
4. **Mecanismos de resolución de conflictos**

# 4º. MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Artículos 61 y 62 de la Ley 30/1995, de 8 noviembre, de ordenación y supervisión de los seguros privados

# MECANISMOS DE RESOLUCIÓN

- A) RESOLUCIÓN POR JUECES Y TRIBUNALES
- B) MEDIANTE ARBITRAJE
- C) DEFENSOR DEL ASEGURADO
- D) POR LA ADMINISTRACIÓN



- **RESOLUCIÓN POR JUECES Y TRIBUNALES**

- **MEDIANTE ARBITRAJE**

# DEFENSOR DEL ASEGURADO

## ■ EXPERIENCIA EUROPEA:

- ◆ Gran Bretaña
- ◆ Suecia
- ◆ Bélgica
- ◆ Países Bajos
- ◆ Suiza

# DEFENSOR DEL ASEGURADO

## ■ NOMBRAMIENTO

◆ INDIVIDUAL

◆ AGRUPADAS

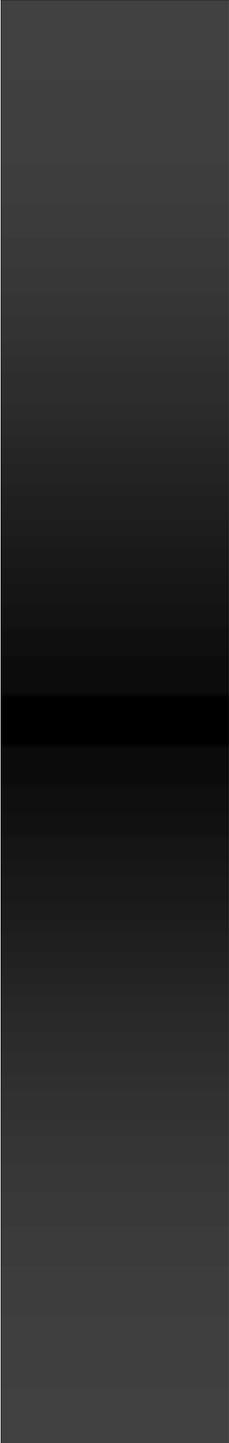
◆ Ramos

◆ Proximidad geográfica

◆ Volumen de primas

# DEFENSOR DEL ASEGURADO

- ENTIDADES O EXPERTOS INDEPENDIENTES de reconocido prestigio
- VINCULACIÓN PARA LA ASEGURADORA
- ÁMBITO DE ACTUACIÓN



# **PROTECCIÓN ADMINISTRATIVA**

**NUEVA NORMATIVA:**

**Ley 44/2002, de medidas para la reforma del  
sistema financiero**

# NOVEDADES DE LA LEY FINANCIERA:

- CREACIÓN DE TRES COMISIONADOS
- OBLIGATORIEDAD DE CREAR UN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
- RESOLVER EN 2 MESES MÁXIMO
- VENTANILLA ÚNICA

# COMISIONADOS

```
graph TD; A[COMISIONADOS] --- B[COMISIONADO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE BANCARIO]; A --- C[COMISIONADO PARA LA DEFENSA DEL INVERSOR]; A --- D[COMISIONADO PARA LA DEFENSA DEL ASEGURADO Y DEL PARTÍCIPE DE PLANES DE PENSIONES];
```

**COMISIONADO  
PARA LA DEFENSA  
DEL CLIENTE  
BANCARIO**

**COMISIONADO  
PARA LA DEFENSA  
DEL INVERSOR**

**COMISIONADO  
PARA LA DEFENSA  
DEL ASEGURADO  
Y DEL PARTÍCIPE  
DE PLANES  
DE PENSIONES**

# SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC)

- OBLIGATORIO: El defensor del asegurado es voluntario
- RESOLVER en 2 meses
- PENDIENTE DE APROBACIÓN:  
Real Decreto

# PROTECCIÓN

## ADMINISTRATIVA: Comisionado

- REGULACIÓN: Reglamento

- FUNCIONES:

- ◆ Consultas
- ◆ Quejas
- ◆ Reclamaciones

- LEGITIMACIÓN

# PROTECCIÓN

## ADMINISTRATIVA: Comisionado

### ■ REQUISITOS DE ADMISIÓN:

- ◆ PRESENTACIÓN PREVIA al defensor del asegurado o servicio de atención al cliente de la aseguradora

- ◆ ADMISIÓN:

- ◆ Con contestación denegando

- ◆ Transcurrido 2 meses sin contestación

# PROTECCIÓN

## ADMINISTRATIVA: Comisionado

### ■ CUMPLE REQUISITOS:

- ◆ Apertura procedimiento

### ■ NO CUMPLE:

- ◆ Se le requiere al reclamante para que en el plazo de 10 días acredite la concurrencia de requisitos

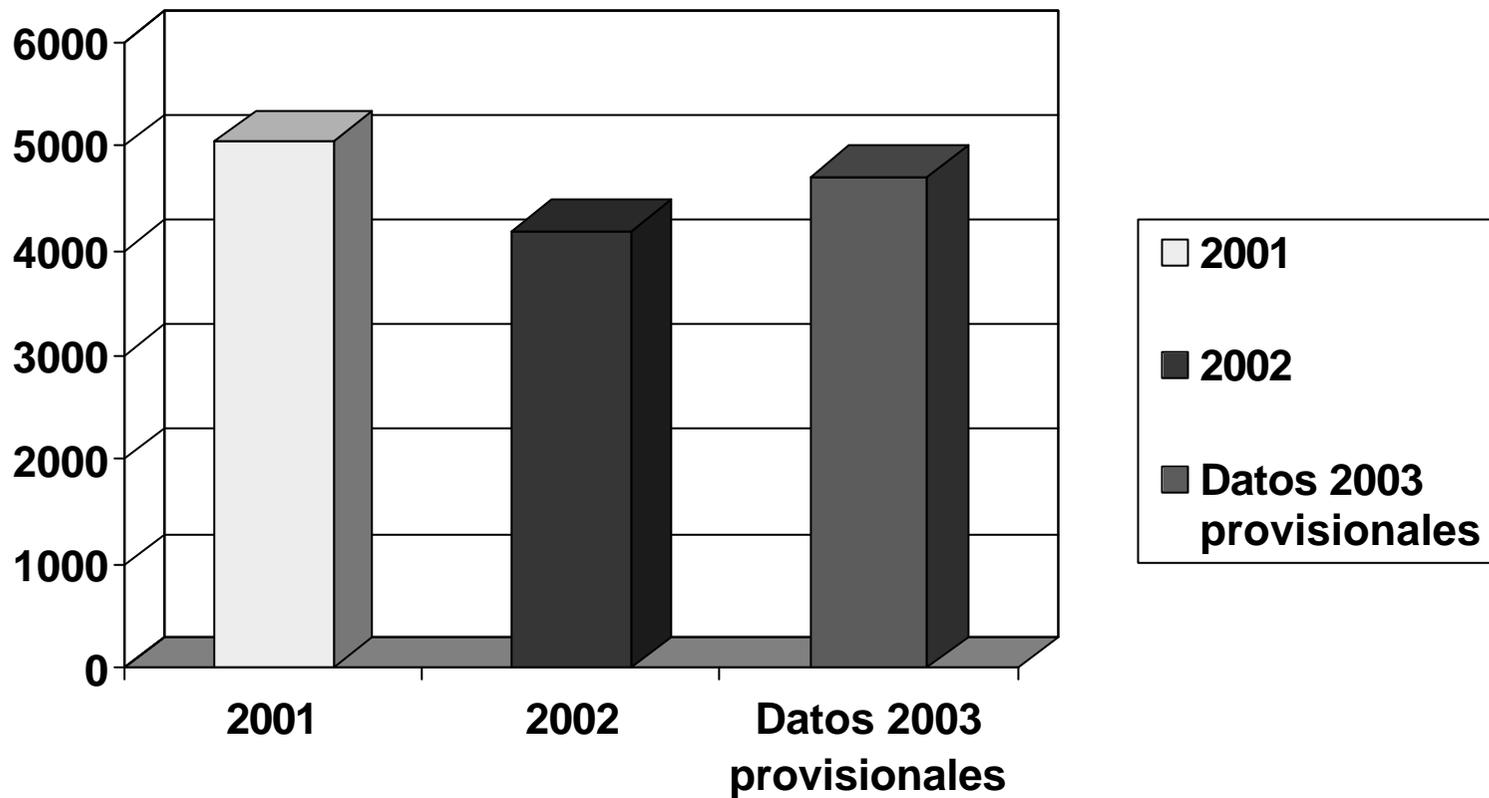
# PROCEDIMIENTO

- APERTURA EXPEDIENTE
- COMUNICACIÓN AL INTERESADO Y PETICIÓN DE ALEGACIONES A LA ASEGURADORA
- RECEPCIÓN DE ALEGACIONES DE LA ENTIDAD
- TRÁMITE DE AUDIENCIA AL RECLAMANTE
- RESOLUCIÓN FINAL: Plazo

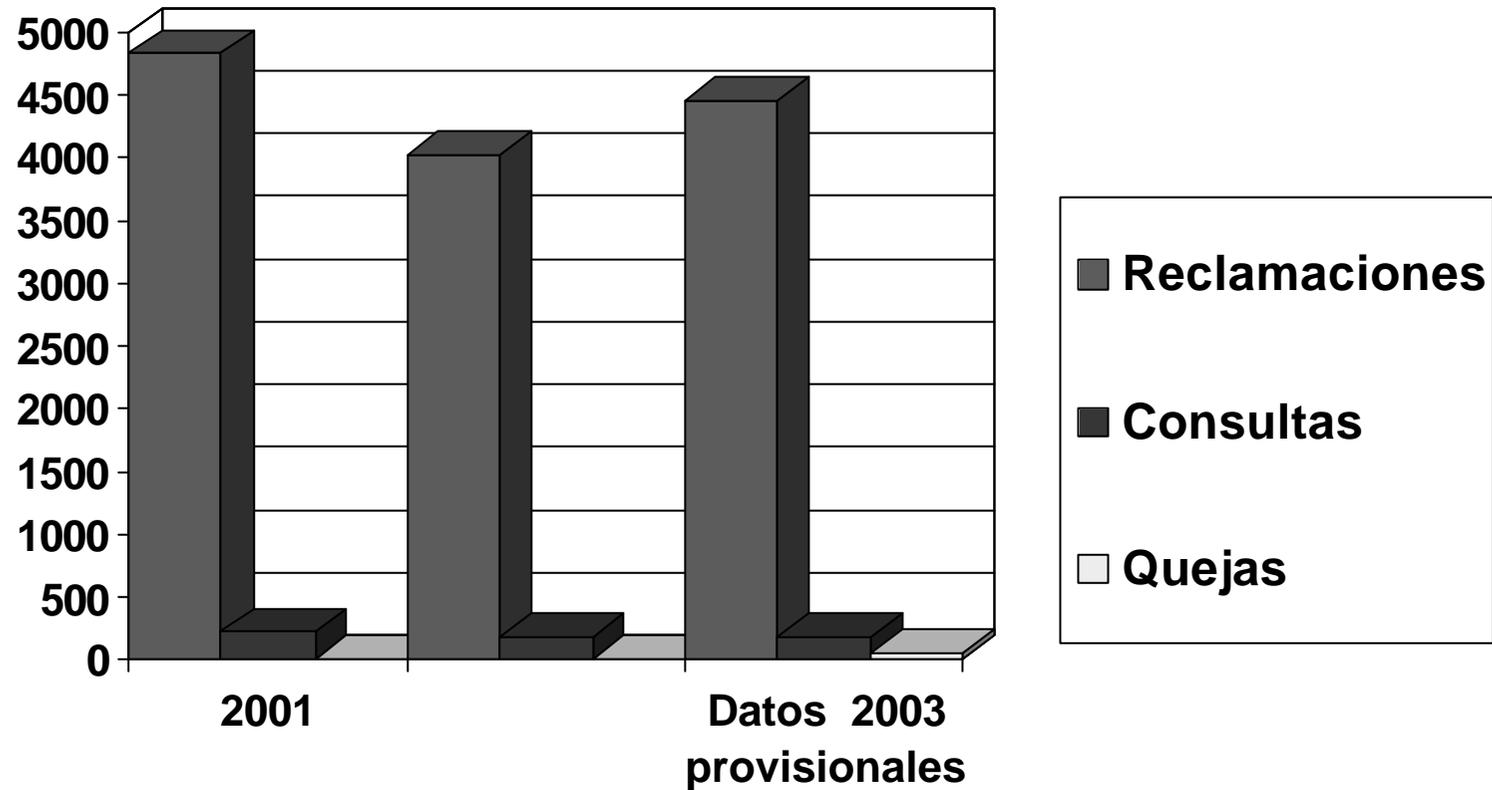
# DATOS

- **MEMORIA ANUAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES**

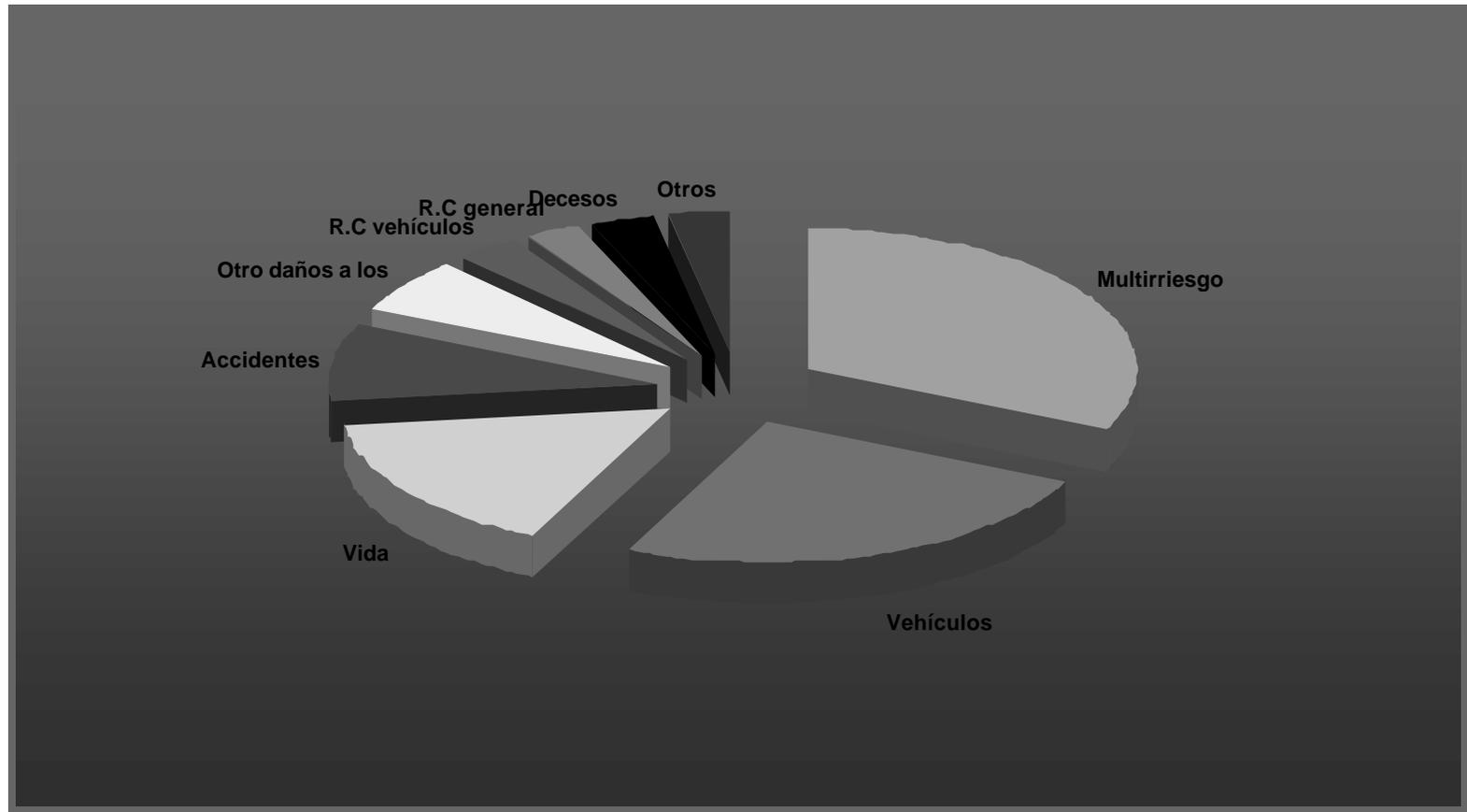
# EVOLUCIÓN DE EXPEDIENTES POR AÑOS



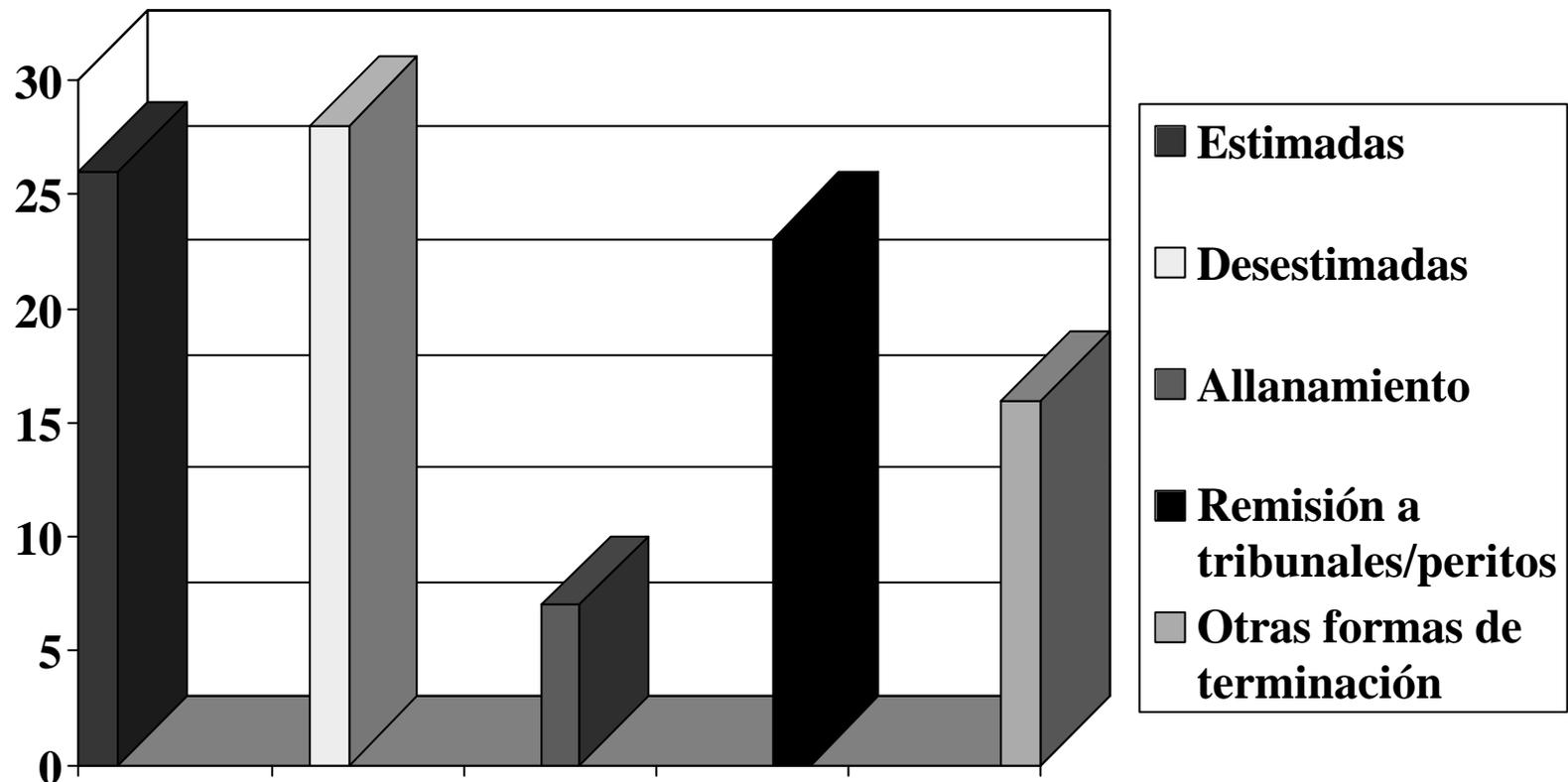
# CLASIFICACIÓN POR TIPO DE EXPEDIENTES



# CLASIFICACIÓN POR RAMOS



# ANÁLISIS DE LAS RECLAMACIONES RESUELTAS



# OBJETIVOS DEL COMISIONADO

- SEGUIR TRABAJANDO PARA REDUCIR EL PLAZO DE RESOLUCIÓN
- PUBLICIDAD AL SECTOR SOBRE LAS FUNCIONES DEL COMISIONADO
- ELABORAR CRITERIOS:
  - ◆ Pagina web
  - ◆ Grupos de trabajo
- INFORMAR AL SUPERVISOR Y PROPONER MODIFICACIONES NORMATIVAS



DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y  
FONDOS DE PENSIONES (España)

[slecina@mineco.es](mailto:slecina@mineco.es)