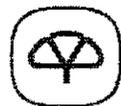


XXVI CONFERENCIA HEMISFÉRICA DE SEGUROS

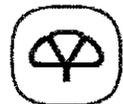
**LA DEFENSA DEL ASEGURADO EN EUROPA.
EL CASO MAPFRE**

OCTUBRE, 1997



SOLUCIONES NO JUDICIALES

- ✓ **TERCER PERITO**
- ✓ **ARBITRAJE**
- ✓ **DEPARTAMENTO INTERNO**
- ✓ **COMITÉ**
- ✓ **SUPERINTENDENCIA**
- ✓ **ASOCIACIÓN DE ASEGURADORES**
- ✓ **ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES**
- ✓ **DEFENSOR DEL ASEGURADO**



LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL ASEGURADO EN ESPAÑA

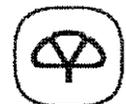
- ✓ **LOSSP - 1995**
- ✓ **DERECHO SOBRE BIENES DE LA COMPAÑÍA**
- ✓ **DERECHO DE INFORMACIÓN**
- ✓ **SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**
- ✓ **PROTECCIÓN ADMINISTRATIVA**
- ✓ **“DEFENSOR DEL ASEGURADO”**



DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS

<u>AÑO</u>	<u>CONSULTAS Y RECLAMACIONES</u>
1993	3.848
1994	3.783
1995	3.552
1996	3.805

90% RECLAMACIONES
 48% / 33% FAVORABLES AL ASEGURADO



DEFENSORES DEL ASEGURADO EN ESPAÑA

1984.....MAPFRE
1992.....ASCAT - MNA
1994.....AGF - UNIÓN FÉNIX
1995.....PELAYO
1996.....CONVENIO INDEPENDIENTE
1997.....AGROSEGURO
1997.....WINTERTHUR
1997.....CONVENIO PROFESIONAL

30% DEL MERCADO



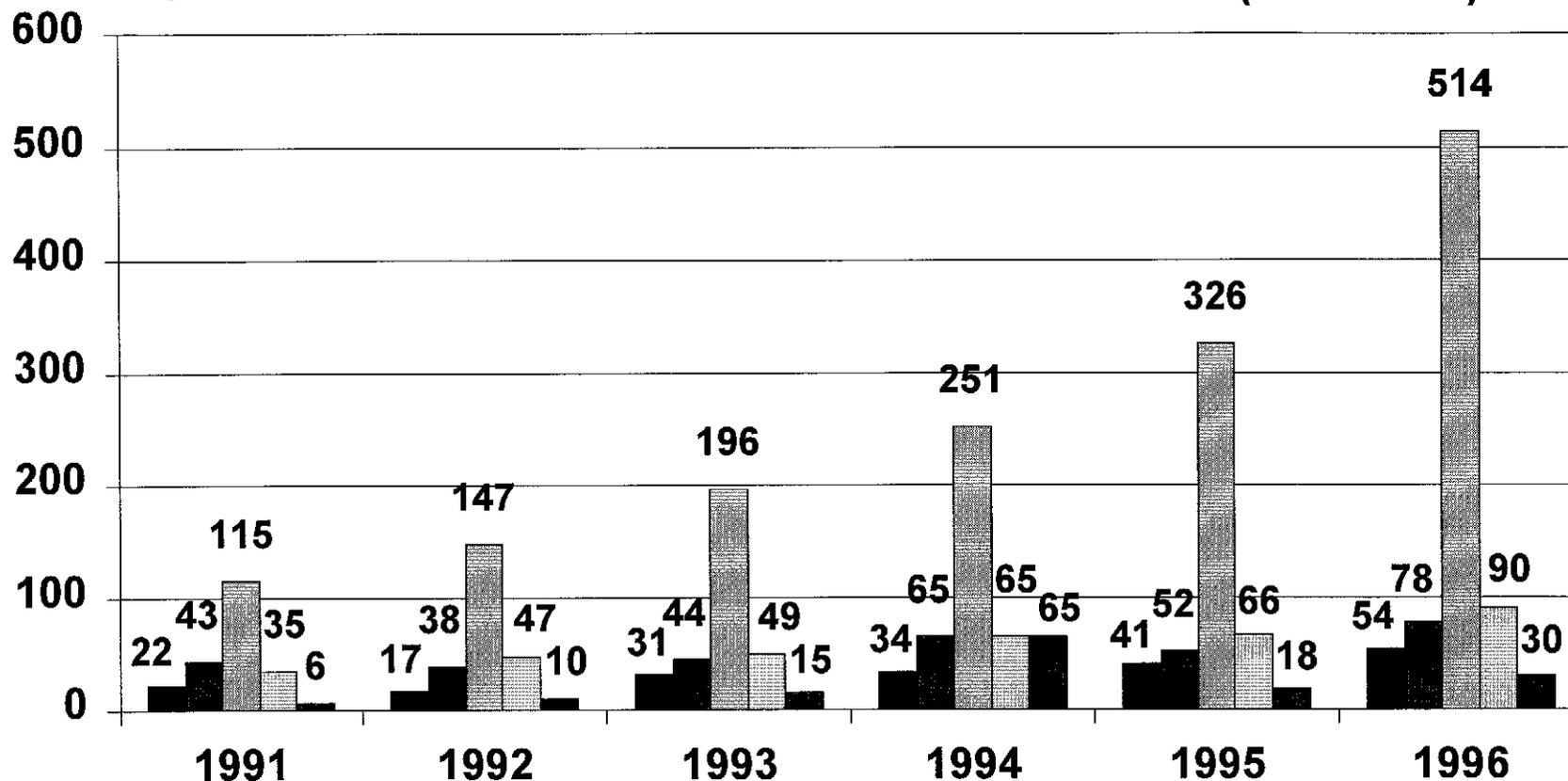
COMISIÓN DE DEFENSA DEL ASEGURADO (MAPFRE)

- ✓ **ORIGEN: 1984, ESTATUTOS**
- ✓ **FUNCIONES Y COMPETENCIAS**
- ✓ **COMPOSICIÓN Y FUNCIONAMIENTO**
- ✓ **RECLAMACIONES**
- ✓ **RESOLUCIONES**
- ✓ **PUBLICIDAD**
- ✓ **CONSIDERACIONES Y CONCLUSIONES**



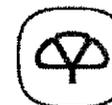
COMISIÓN DE DEFENSA DEL ASEGURADO (MAPFRE)

CAUSAS DE RECLAMACIÓN DE LOS ASEGURADOS (1991/1996)



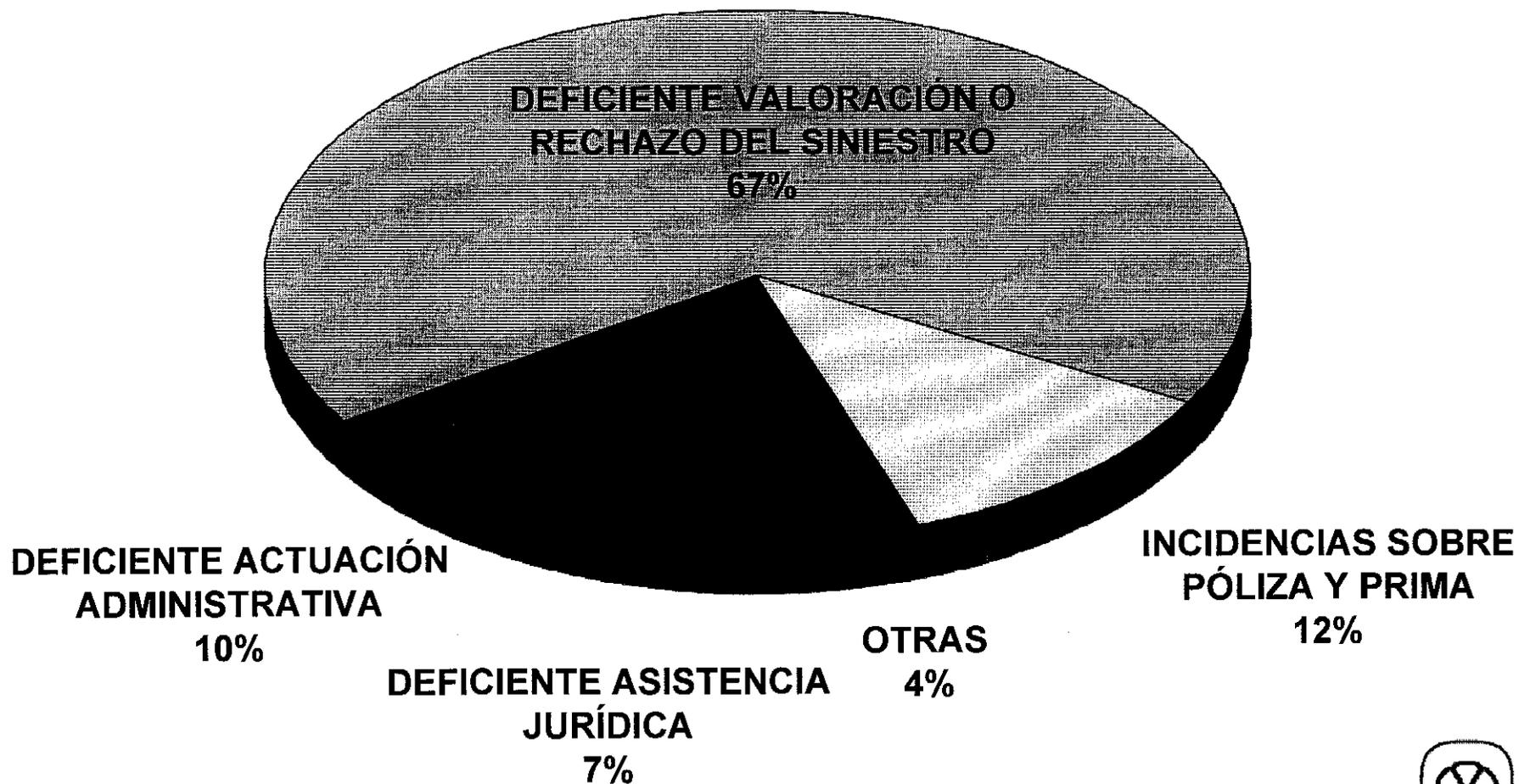
- DEFICIENTE ASISTENCIA JURÍDICA
- DEFICIENTE ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA
- DEFICIENTE VALORACIÓN O RECHAZO DE SINIESTRO
- INCIDENCIAS SOBRE PÓLIZA O PRIMA
- OTRAS

OCTUBRE, 1997



COMISIÓN DE DEFENSA DEL ASEGURADO (MAPFRE)

CAUSAS DE RECLAMACIÓN DE LOS ASEGURADOS (1996)

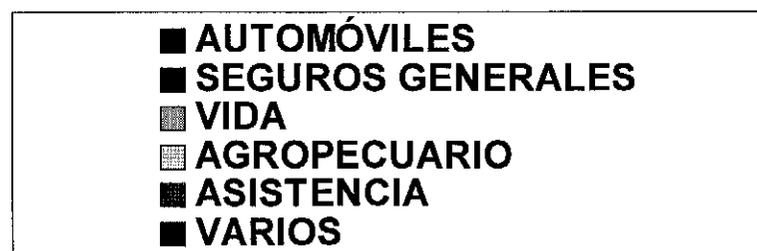
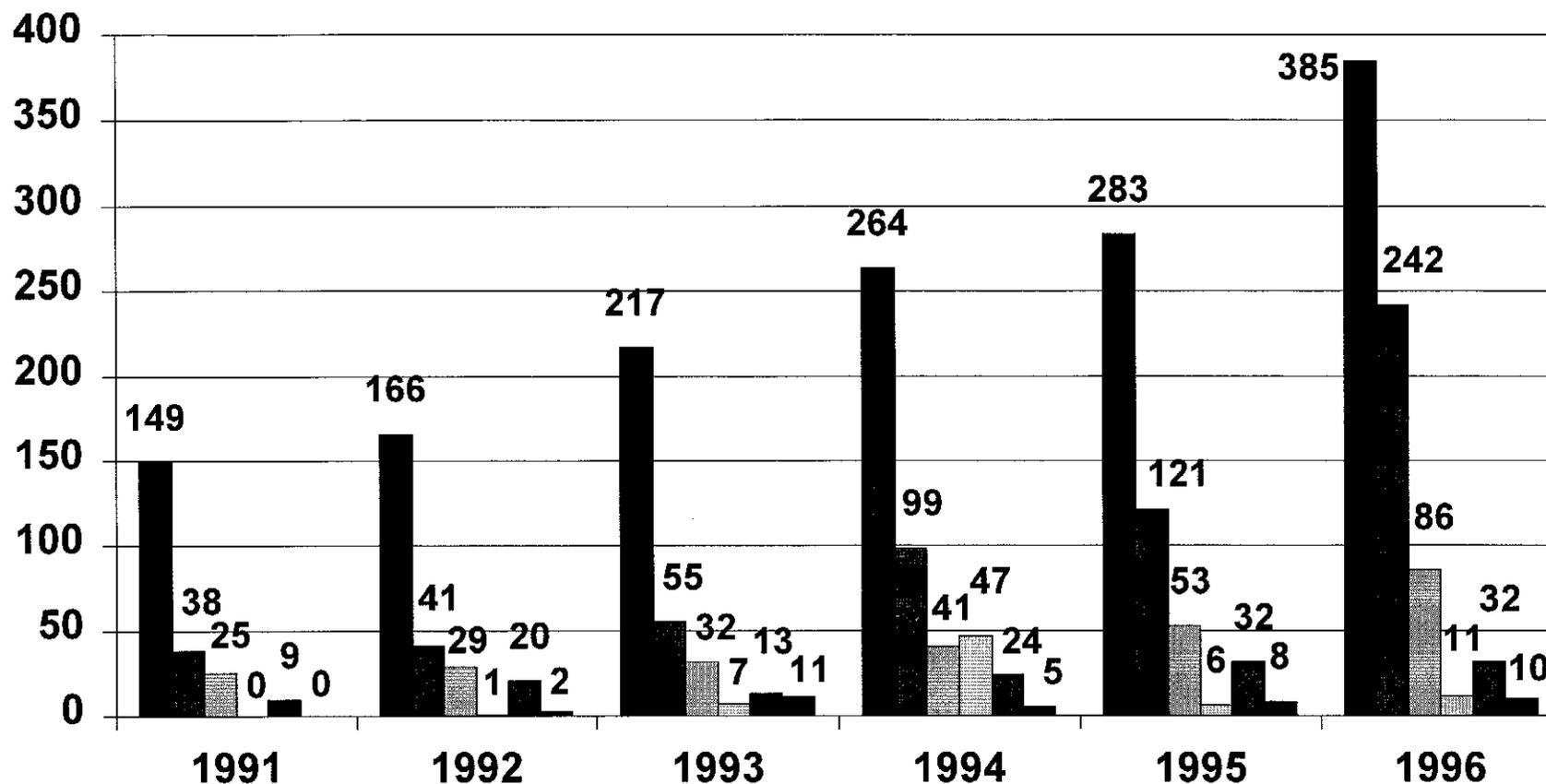


OCTUBRE, 1997



COMISIÓN DE DEFENSA DEL ASEGURADO (MAPFRE)

DISTRIBUCIÓN POR SECTORES DE LAS RECLAMACIONES (1991/1996)

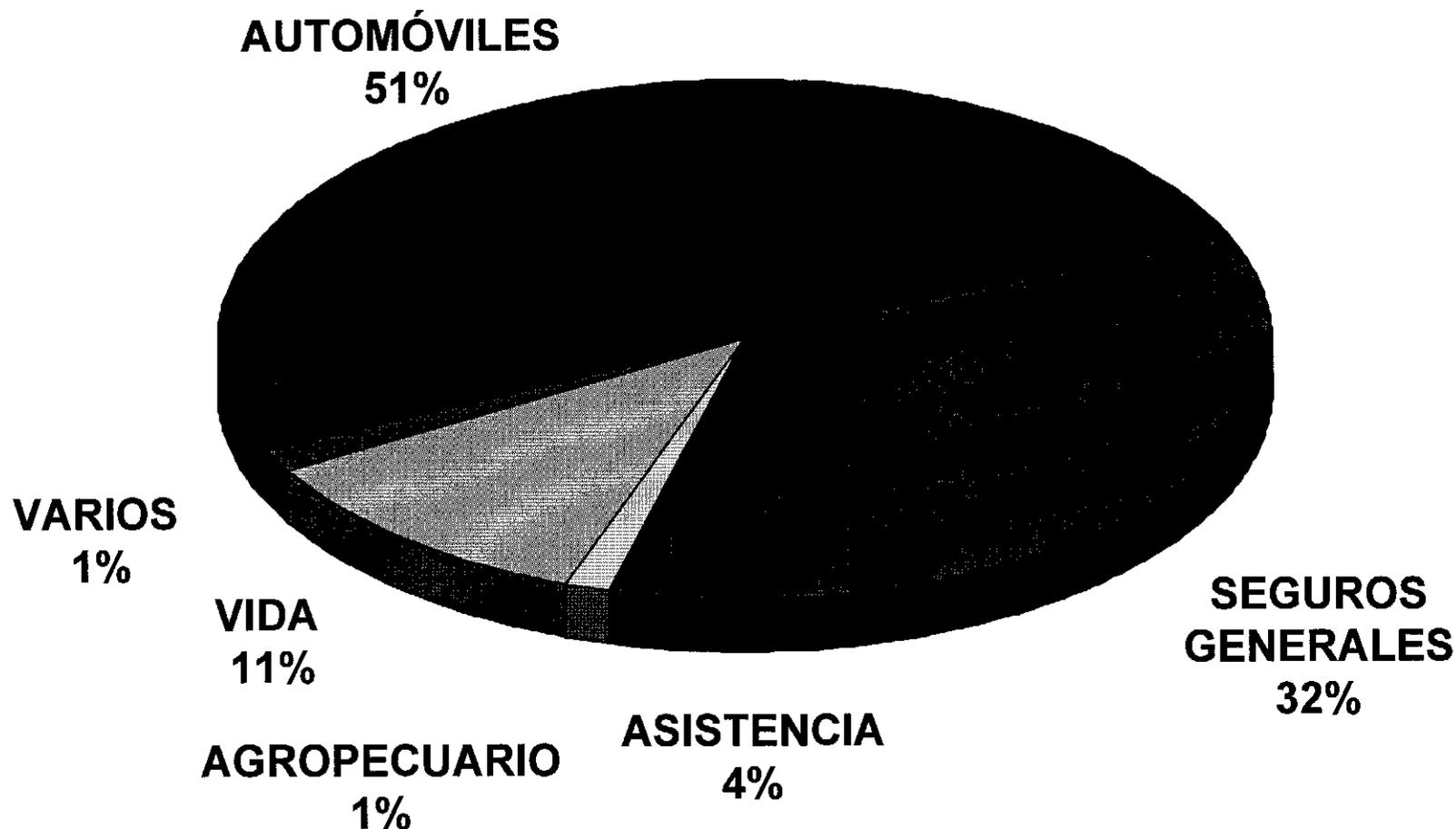


OCTUBRE, 1997



COMISIÓN DE DEFENSA DEL ASEGURADO (MAPFRE)

DISTRIBUCIÓN POR SECTORES DE LAS RECLAMACIONES (1996)

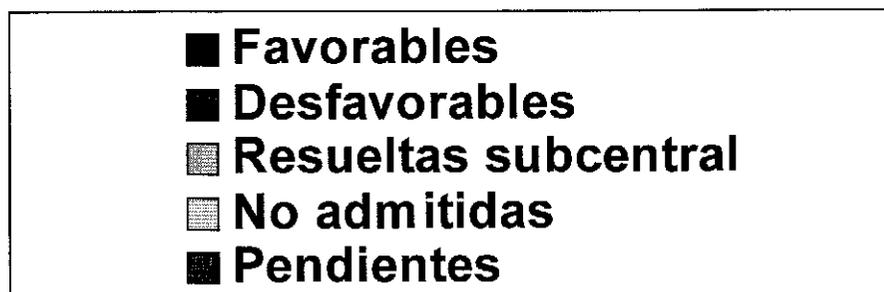
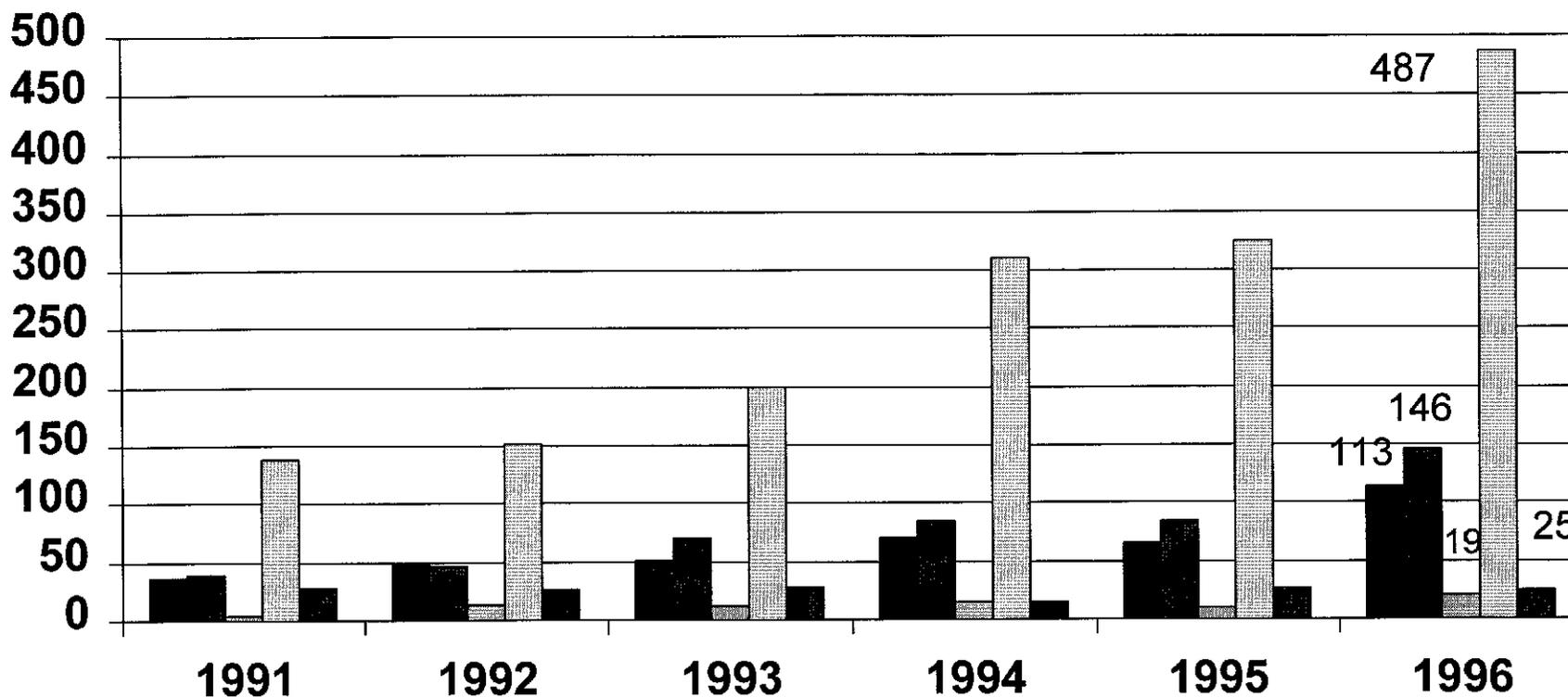


OCTUBRE, 1997



COMISIÓN DE DEFENSA DEL ASEGURADO (MAPFRE)

RESOLUCIONES (1991/1996)

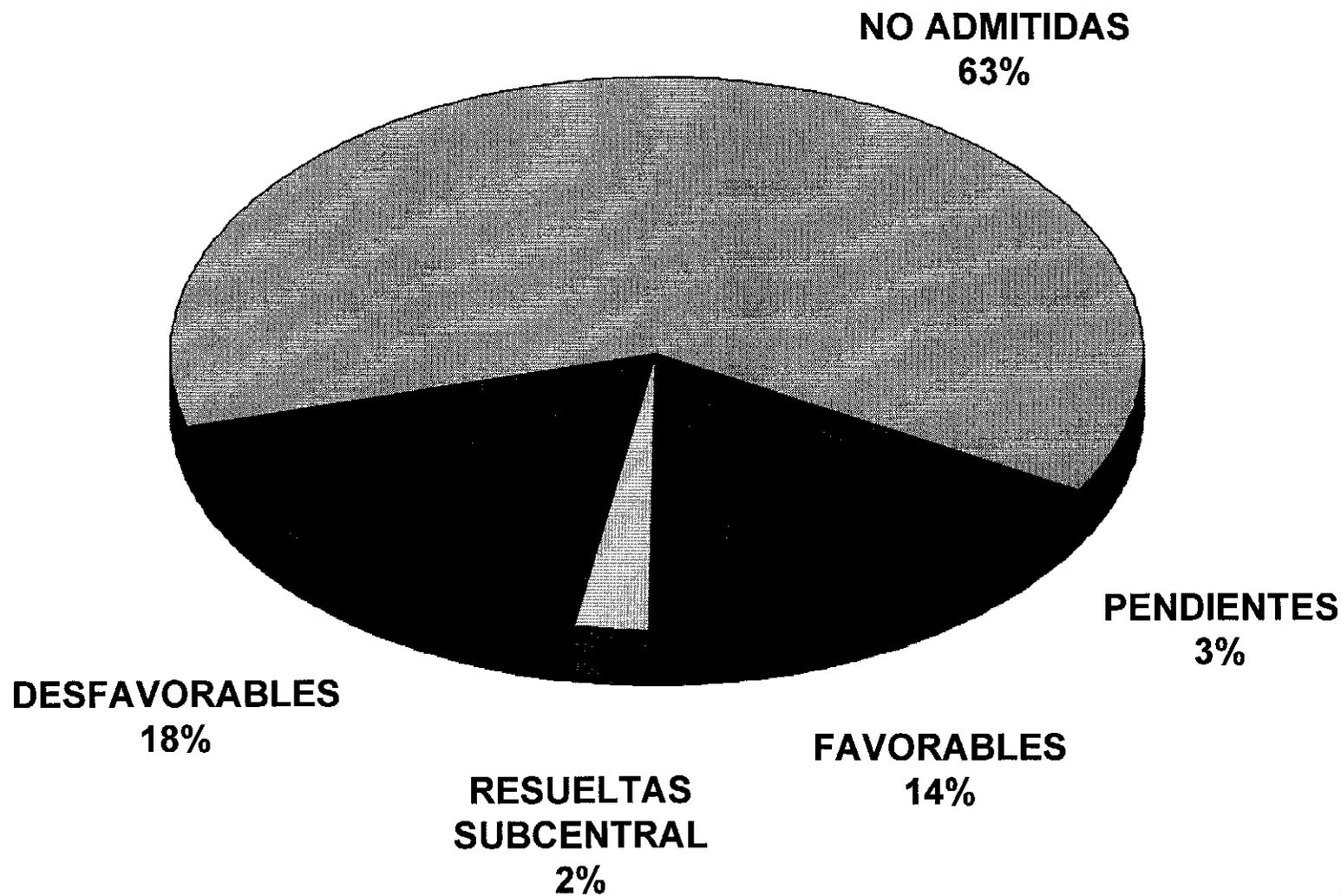


OCTUBRE, 1997



COMISIÓN DE DEFENSA DEL ASEGURADO (MAPFRE)

RESOLUCIONES (1996)



OCTUBRE, 1997

