

La Protección del Usuario: PRIORIDAD DE LA SUPERINTENDENCIA BANCARIA



Liliana Sarmiento

La apertura económica y la liberalización del sector asegurador fomentaron el desarrollo de los seguros en Colombia, no sólo porque llevaron a una mayor oferta y competencia de las compañías aseguradoras, sino también porque en muchos casos ha redundado en una mejor atención al usuario por parte de las mismas. El consumidor ha sido el más beneficiado, al encontrarse en una posición para exigir y elegir.

La demanda de seguros es cada día mayor, conforme mejora el nivel de vida de los habitantes que, ante todo, buscan protección para sus seres queridos y patrimonio, tranquilidad y respaldo económico.

No obstante lo anterior, como lo reveló un estudio de FIDES realizado en 1996, el seguro en América Latina, Colombia incluida, tiene una imagen que deja mucho que desear. Según el informe, existe falta de información sobre los productos disponibles en el mercado. Preocupan, igualmente, las quejas de los usuarios cuando ocurre un siniestro, en lo que se refiere a la falta de agilidad, la burocracia, las demoras en resolver el pago de siniestros, además de exclusiones y cláusulas – la ominosa letra menuda – que consideran son muy complicadas para la gente común y corriente.

A continuación nos vamos a referir a un tema sobre el cual vale la pena pensar: la protección de los usuarios del sistema de seguros y la visión de la Superintenden-

“A veces las personas no conocen el alcance de los derechos y obligaciones que se derivan del contrato de seguro”.

cia Bancaria sobre el mismo. La doctora Liliana Sarmiento, Superintendente Delegada para Seguros y Capitalización, logró aclarar muchas dudas sobre el tema durante el panel de Regulación, Supervisión y Control realizado en Seguros '98.

SERVICIOS ALTERNATIVOS PARA LA LIBRE COMPETENCIA

“La legislación colombiana regula la materia de protección al usuario bajo dos aspectos, a saber, el tema de la información y el de prestación de servicio al cliente”, explicó la doctora Sarmiento.

La transparencia en la información es posible a través de la publicación de los Estados Financieros y el Portafolio de Inversión de las Entidades, los Informes Trimestrales de Coyuntura y los Márgenes de Solvencia. También hay un Registro Público de Pólizas que informa sobre la calidad y el contenido de los productos que se ofrecen en el mercado.

El otro aspecto bajo el cual está regulada la protección para los usuarios del sistema son las normas sobre competencia desleal y prestación del servicio al cliente.

PRESTACION DE SERVICIO AL CLIENTE

Información al público

El Estado considera necesario hacer énfasis en la protección del servicio al cliente, en virtud de que la debida atención al público se concreta en la información que se le debe suministrar a los usuarios de las entidades, en el momento de celebrar el contrato y durante el desarrollo del mismo.

Los contratos de las entidades financieras y aseguradoras son de adhesión, que tienen condiciones generales previamente establecidas para ser utilizadas con una cantidad de clientes. Sin embargo, no siempre hay claridad entre asegurador y consumidor frente a la cobertura adquirida. Al respecto, Liliana Sarmiento comentó que en la Superintendencia Bancaria se reciben muchas quejas porque las

personas no tienen conocimiento del alcance de los derechos y obligaciones que se derivan del contrato que realizan ni tampoco de la cantidad de requisitos que tienen que llenar en el momento en que formulan las reclamaciones.

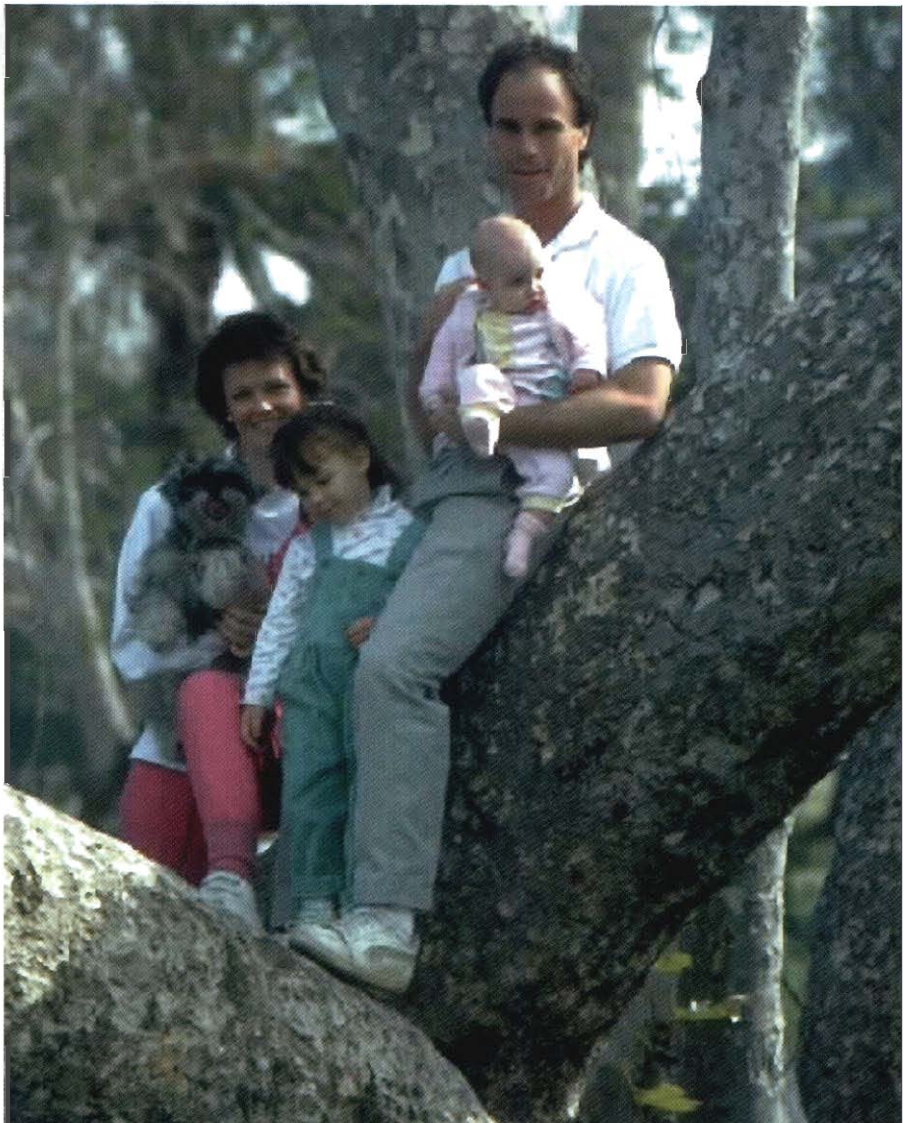
Cláusulas exorbitantes o abusivas

“La información sobre las condiciones generales de contratación es muy importante y se requiere que éstas sean claras, precisas y comprensibles y que sean conocidas por los usuarios en la etapa pre-contractual del negocio”, dijo la funcionaria.

“La Superintendencia no va a expedir ninguna circular, ni va a expedir ninguna regulación, sino que hará la verificación de aquellas cláusulas que sean exorbitantes o abusivas y que afecten el equilibrio económico del contrato” dijo, explicando que las condiciones generales de contratación requieren que haya una talanquera legal que mantenga el equilibrio económico del contrato. En este caso, esta talanquera es la prohibición contenida en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero de incorporar cláusulas exorbitantes o abusivas de los derechos de las personas que contratan con entidades financieras y aseguradoras.

La doctora Sarmiento señaló que si bien la Superintendencia hace un examen de verificación de la calidad en el caso de nuevos ramos autorizados y nuevas compañías (antes de la Ley 45 de 1990 esta actuaba casi como co-redactora de las cláusulas) y, en algunas oportunidades, de la claridad en el contenido de estas pólizas, ahora hará un examen posterior más a fondo sobre el tema de las cláusulas abusivas o exorbitantes.

Esto será posible a través del proyecto de Código para la Defensa del Consumidor, que se está trabajando hace un tiempo y será presentado en la próxima legislatura por el Gobierno Nacional. Este Código trata, entre otros temas, de las condiciones generales de contratación y de las cláusulas abusivas, para las cuales esta-



Al comprar un seguro los consumidores buscan tranquilidad, protección para sus seres queridos y respaldo económico.

blece un listado, que si bien no es comprensivo de todas las cláusulas, permite hacer una mejor interpretación del concepto general de las mismas. En efecto, el Código señala que las cláusulas abusivas serán nulas.

Resolución de conflictos por la Superintendencia Bancaria

Otro tema tratado en la intervención fue la atribución de facultades jurisdiccionales a la Superintendencia Bancaria para resolver conflictos entre los usuarios y las entidades vigiladas.

Si bien la Superintendencia puede hacer un examen de las relaciones de los clien-

tes con las entidades vigiladas a través de las quejas y de la revisión de pólizas, las facultades jurisdiccionales imponen una atribución mayor en virtud de que la Superintendencia puede reconocer derechos y señalar obligaciones a las partes en estos procesos.

“Desde luego consideramos que esta es una función delicada y vamos a asumirla de la mejor manera posible, pero requerimos una colaboración del sector asegurador en virtud de que la atribución de funciones jurisdiccionales supone, de suyo, la creación de la figura del defensor del cliente”, aclaró la Superintendente Delegada para Seguros y Capitalización.

Defensor del Cliente

Las facultades jurisdiccionales son de carácter excepcional, es decir, responden al postulado constitucional según el cual las autoridades administrativas tendrán funciones jurisdiccionales sólo excepcionalmente, lo cual se da en el


hecho de que los usuarios deben acudir primero al Defensor del Cliente y, posteriormente, si no están satisfechos con la decisión que les tome dicho funcionario, pueden acudir, por así decirlo, en una segunda instancia, a la Superintendencia Bancaria.

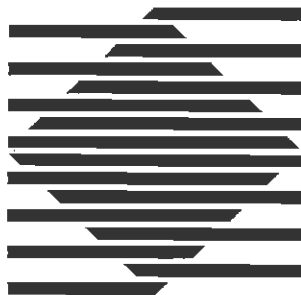
RETENCION DE PRIMAS

Finalmente, Liliana Sarmiento se refirió al tema de retención de primas. “Este ha sido un problema crónico en el sector, que consideramos afecta los derechos de los usuarios e incide sobre las relaciones entre las compañías y los intermediarios”, dijo.

Al respecto agregó, “vamos a proponer unas fórmulas que sabemos no son soluciones mágicas ni van a resolver por entero el problema, pero que consideramos son una buena aproximación para su control. Hemos visto que el fenómeno se presenta porque no hay claridad en cuanto a la oportunidad en los cortes de cuentas entre las compañías de

seguros y los intermediarios. Para ese efecto vamos a pedir una información adicional con el fin de verificar el estado de conciliación de cuentas, tanto a las compañías como a los intermediarios”. Ello no significa, desde luego, que la Superintendencia vaya a hacer la conciliación sino que se va a limitar a verificar que las cuentas estén debidamente depuradas.

Adicionalmente, se impondrá la obligación a las compañías de seguros de que informen a la Superintendencia Bancaria cuáles son los intermediarios que están reteniendo primas y se calificará como práctica insegura seguir realizado convenios con ellos. Para que el mercado tenga una información de quienes son estos intermediarios la Superintendencia publicará dicha lista en el Boletín. “Obviamente, nosotros haremos una verificación de la información que manden las compañías por considerar que es muy grave que se envíe una información de éstas al mercado si no está debidamente comprobada”, concluyó. 



Münchener Rück
Munich Re