

# Autorregulación: primero el cliente

*La adopción de guías de buenas prácticas es un esfuerzo hacia la transparencia del sector y la fidelización de asegurados.*

Por:

**Ingrid Vergara Calderón**

Directora de Comunicaciones y Mercadeo  
FASECOLDA

El mercado asegurador español en términos de protección al consumidor cuenta con un extenso marco normativo, dejando poco campo de acción para la autorregulación. Esperanza Medrano, Jefe del Departamento Jurídico de La Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras Unespa, en entrevista con la Revista FASECOLDA, nos habla del ejercicio de adopción de buenas prácticas por parte de las aseguradoras, con el fin no sólo de cumplir con la exigencias de la ley frente a la entrega de información previa, sino de fomentar la acción transparente de las compañías y la fidelización de los asegurados.

Esta transparencia está basada en el mejoramiento de los mecanismos de entendimiento entre las partes a través de la entrega información básica, simple, clara y

concisa definida en las acciones a seguir por parte de cada uno de ellos.

## **¿Cuándo y cómo empieza el proceso de incursión de protección al consumidor y educación financiera?**

En España a principios de los 90 se empiezan a emitir directivas en materia de consumidores en torno a ventas a distancia, ventas piramidales, competencia desleal, entre otros, sin embargo se excluyen a los servicios financieros porque entienden que tenemos todo un cuerpo normativo con reglas especiales de protección al consumidor que no se debe duplicar y que al tener una legislación diferente se conocen cuáles son las necesidades que tiene el cliente de seguros.

## **¿Con qué avances cuentan para que el consumidor tenga una mayor comprensión del tema de los seguros?**

Las compañías de seguros han enfocado sus esfuerzos a contar con profesionales de la mediación muy formados. Son ellos el contacto directo con el consumidor, los que tienen que presentar el producto. Si los mediadores venden bien, se ahorran quejas posteriores. Si sé que me va a subir la prima cuando cambie de edad o me van a subir la prima sobre el automóvil si he tenido muchos siniestros y eso me lo han explicado bien, cuando me suban la prima del año siguiente, después de dos siniestros, pues no voy a quejarme porque sé que eso estaba en mi contrato.

Y por otro lado, con el liderazgo de Unespa, se crearon las Guías de Buenas Prácticas, en los campos de transparencia, publicidad, canal de bancaseguros, salud, multiriesgo, automóvil, internet y discapacidad, con el fin de definir y establecer la información previa que debe conocer el cliente en temas puntuales y así optimizar el servicio hacia el asegurado.

El 85% de las compañías las adoptaron permitiéndonos esto, un mayor conocimiento del cliente, formalización, y mayor preparación y atención del intermediario y reducir considerablemente las quejas del sector.

## **¿Qué trabajo hicieron ustedes con el intermediario?**

Tenemos una normativa muy exhaustiva en materia de intermediación, un agente nuestro tiene que tener 250 horas de formación. Esa acreditación la da la propia compañía a los agentes que representa, a través de sus programas de formación, una vez que ha formado, tiene que inscribirlos en la Dirección Nacional de Seguros, mediador que no esté registrado, no puede operar y la responsabilidad recae sobre la entidad aseguradora. Lo que está claro es que si tiene un mediador que trabaja

mal le va a repercutir a la compañía y por eso el esfuerzo de profesionalización en este campo ocupa la atención de las aseguradoras

## **¿Cómo fue el proceso de adopción de esas guías?**

Todo parte del principio de que cuando alguien se va a acercar a un producto, tiene que tener suficiente información acerca del mismo, para que pueda tomar una decisión informada. Por eso nosotros no pensamos en consumidor, sino en nuestro cliente, si lo conozco, y lo puedo vigilar, eso me garantiza una fidelización. Entonces cómo surge, con la puesta en marcha de las políticas de información previa o nos regulan o nos auto regulamos y decidimos hacer una guías donde la información está estructurada en tres aspectos a saber: lo que el cliente debe saber antes de tomar un seguro, la información contractual y lo que tiene que saber el asegurado al momento del siniestro.

## **¿Cómo recibió el supervisor esta iniciativa de regulación?**

Muy bien, es más una de las que hicimos del seguro del deceso, la habíamos hecho para publicarla y el supervisor decidió incorporarla al reglamento de la ley.

## **Con el conocimiento por parte del intermediario y del cliente ¿se han reducido el número de quejas hacia el sector?**

Veamos en España estamos cerca de los 100 millones de pólizas, casi 1,5 seguros por habitante. En el 2010 el número de quejas y reclamaciones presentadas ante entidades aseguradoras sumaron en total 120.735. El 96,19% fueron presentadas ante el SAC de las entidades y las reclamaciones resueltas fueron 118.673. El 41,13% de las reclamaciones resueltas finalizó con estimación de las pretensiones del reclamante por parte de la entidad y 42,78% de las reclamaciones resueltas finalizó con la estimación de la postura de la entidad.

**¿Además del tratamiento de la información, qué mecanismo usan para acercar a la gente a leer y entender los clausulados de las pólizas?**

La intención nuestra es promover mucho el uso de nuevas tecnologías como el ahorro porque emitir papel es costosísimo. Con una herramienta como internet, ponemos toda esa información previa y las características de los productos a disposición de nuestros clientes de manera ágil y asequible. Sin embargo, en España tenemos que tener un cambio normativo porque aun cuando estamos obligados a contratar por internet, también estamos obligados a que las cláusulas se tienen que firmar, es doble el costo, en eso estamos trabajando pues para no ir más lejos, se están contratando casi un 50% de las pólizas de automóviles por este medio y seguro esto va a crecer más.

**¿Con la aplicación de estas guías por parte de las compañías de seguros, usted cree que el cliente logra saber que está adquiriendo?**

Creo que hoy la gente entiende mejor los seguros. Es muy importante la comercialización porque muchos de los problemas vienen por causa de que no se explicaron bien los productos. Contar con la información en la web, permite comparar, conocer, saber que se está comprando y permite confrontar y exigir explicación al mediador quien en últimas impulsa la adquisición de un producto determinado.



**Esperanza Medrano**, Jefe del Departamento Jurídico de La Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras Unespa,

**El 85% del sector asegurador han suscrito las guías de buenas prácticas**

**Lo que se debe informar**

- Guía de Buenas Prácticas en materia de Transparencia**
  - Homogeneización de la información
  - Información previa a la constitución del contrato
  - Información tras la celebración del contrato
  - Transparencia de las comunicaciones mantenidas entre cliente y asegurador a distancia (...)
- Guía de Buenas Prácticas en Salud - Multirriesgos - Automóviles**
  - Nota Informativa Previa Estandarizada:
    - Todo lo relativo a la formación del precio.
    - Claridad en las coberturas que se aseguran
    - Qué tipo de exclusiones tiene el seguro
    - Cuestionarios de declaración del riesgo
    - Duración del contrato y condiciones para su rescisión
- Guía de Buenas Prácticas en materia de Publicidad**
  - Identificación clara de la entidad aseguradora
  - Si hay venta conjunta con otros productos, información clara del precio.
  - En seguros de inversión y ahorro, mejorar la información sobre rentabilidades.
  - Si el seguro puede variar con la edad, clarificar la futura evolución del precio
- Guía de contratación seguros unit linked**
  - Garantías y comisiones
  - Rentabilidades históricas
  - Valores de rescate
  - Reasignación de Valores en cambio de inversiones
  - Fiscalidad
- Guía de Buenas Prácticas en materia de Discapacidad**
  - Facilitar el acceso al servicio a las personas con discapacidad.
  - Formar a las redes comerciales de las Entidades Aseguradoras en materia de discapacidad.
- Guía de internet**
  - Contratación electrónica
  - Información y operaciones disponibles a través de Internet

- Tomado de: Presentación Protección al consumidor financiero. ¿regulación y autoregulación? - Esperanza Medrano. II Congreso de protección al consumidor y educación financiera. Bogotá - Colombia

# Evaluación de los sistemas de pensiones

*En el diseño de un sistema de pensiones se deben tener en cuenta diferentes aspectos tales como el aumento de la esperanza de vida. Estudios recientes analizan los diferentes sistemas desde varias perspectivas. A continuación mencionaremos algunos de sus resultados.*

Por:  
**Diana Carolina Lancheros García**  
Investigadora Actuaría y Cámara Técnica de Vida  
FASECOLDA

Existen diferentes sistemas de pensiones como el esquema de beneficio definido, o de contribución definida. Sin importar el tipo de sistema que cada país elija el objetivo principal debe ser el mismo: garantizar

un nivel adecuado de ingresos para las personas mayores, sin afectar la sostenibilidad fiscal. Para lograr este objetivo se deben tener en cuenta el aumento de la esperanza de vida, el envejecimiento de la población y