

1328 de 2011, pero simultáneamente recurriendo, en lo no previsto en ella, al nuevo Estatuto del Consumidor y a cualquier otra norma que proteja los derechos de los consumidores (regla de analogía fijada por la Corte Suprema de Justicia, Sala Civil, ya citada).

- Indudablemente el nuevo Estatuto del Consumidor modificó normas del Código de Comercio sobre el contrato de seguro, hecho que exige un nuevo entendimiento de las relaciones de aseguramiento, así como la adecuación en los clausulados y procedimientos de las entidades aseguradoras.

- Estos nuevos retos también se plantean en relación con los intermediarios de seguros, sean vigilados por la Superintendencia Financiera como los corredores de seguros o no lo sean, como las agencias y agentes. El conjunto de deberes en materia de información, se surte en la práctica, a través del importante papel que estas entidades desarrollan<sup>3</sup>.

Desde la perspectiva de la Jurisprudencia, el doctor Jaime Alberto Arrubla Paucar, magistrado de la Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia puso de presente la reciente sentencia del alto tribunal de fecha 14 de diciembre de 2011, dictada antes de la entrada en vigencia del Estatuto del Consumidor, señalando:

“Se ocupa la Corte del tema de la posición dominante en los contratos, marcando una nueva ruta de lo que debe hacerse judicialmente para procurar el equilibrio de estos.

En primer lugar insiste en que hay posición dominante cuando; 1. Una de las partes mantiene el privilegio de disponer unilateralmente el contenido del contrato y 2. Cuando esa misma parte administra la ejecución del contrato.

Advierte además la corte que el hecho de ejercer dicha posición de privilegio en el contrato le exige a quien la detenta, un mayor miramiento con los usuarios, de tal manera la buena fe no le permite abusar de su posición de privilegio.

Si lo hace, introduciendo cláusulas abusivas, éstas deberán ser invalidadas por el juez, a la luz del artículo 13 de la C.N.”<sup>4</sup>

Para el cierre del evento, el Superintendente Financiero, Doctor Gerardo Hernández, anunció las generalidades en relación con las Facultades Jurisdiccionales de la citada entidad, destacando que éstas serán ejercidas por la Delegatura constituida para el efecto, a partir del 12 de abril de 2012.

#### Referencias Bibliográficas

- 1- Tamayo Jaramillo Javier, La Responsabilidad Civil en el Nuevo Estatuto del Consumidor, Primer Congreso Internacional de Derecho de Seguros, Fasecolda 2012.
- 2- Junguito Bonnet Roberto, La Protección del Consumidor Financiero de Seguros, Primer Congreso Internacional de Derecho de Seguros, Fasecolda 2012.
- 3- Díaz Granados Ortiz, Juan Manuel, El Nuevo Estatuto del Consumidor, Su Incidencia en el Contrato de Seguros, Primer Congreso Internacional de Derecho de Seguros, Fasecolda 2012.
- 4- Arrubla Paucar Jaime Alberto, Las Cláusulas Abusivas en el Contrato de Seguro y el Nuevo Estatuto del Consumidor, Primer Congreso Internacional de Derecho de Seguros, Fasecolda 2012.

# Protección al consumidor financiero de seguros: perspectiva económica y reflexiones para Colombia

*Con una aproximación teórica hacia la protección al consumidor financiero de seguros presentamos algunas consideraciones sobre las normas y regulaciones vigentes en Colombia. (Ponencia presentada en el Primer Congreso de Derecho de Seguros).*

Por:

**Roberto Junguito**

Presidente Ejecutivo

**María José Vargas**

Directora de Estudios Económicos  
FASECOLDA

La literatura económica establece que la regulación y supervisión financiera tienen como objetivos principales garantizar la competitividad de la industria, su solvencia y la protección de los consumidores. Esta intervención del Estado se enfoca en la solución a fallas de mercado que no permiten el correcto desarrollo del mismo y cuya

existencia puede derivar en situaciones que afectan a los consumidores. Entre éstas se encuentran la baja educación financiera, problemas de información asimétrica que puedan presentarse entre el consumidor y la entidad financiera y las restricciones de acceso al aseguramiento para los grupos de menores ingresos.

Otras de las fallas que pueden explicar la necesidad de medidas de protección al consumidor financiero están relacionadas con los niveles de competencia de la industria y con la necesidad de fortalecer la supervisión y regulación financiera.

En el ámbito particular de los seguros, la protección al consumidor financiero está dirigida principalmente a conseguir que los compradores de seguros estén protegidos frente a posibles, aunque poco probables, prácticas inequitativas de algunas compañías aseguradoras y evitar riesgos no deseables en las condiciones del contrato y transparencia de las pólizas. La literatura destaca que no obstante existen muchos elementos comunes en las regulaciones sobre la protección al consumidor de seguros, la realidad es que existe un espectro muy amplio de discreción tanto en el ámbito de la regulación, como en las filosofías mismas de lo que ésta debe buscar. A este respecto se anota que mientras las normas más tradicionales enfocan el establecimiento de reglas que

los aseguradores y los intermediarios deben poner en marcha en sus relaciones con los consumidores, las visiones más avanzadas de la regulación dan un mayor énfasis al establecimiento de principios sobre la conducta de mercado y la buena fe en el trato con los consumidores, requiriendo que las aseguradoras establezcan estándares y procedimientos transparentes y confiables para cumplir los principios establecidos (Tennyson, 2011).

Las normas de protección al consumidor de seguros tienen como objetivos centrales corregir los problemas de información asimétrica que puedan presentarse entre la aseguradora y los intermediarios con el consumidor financiero, así como promover el aseguramiento para los grupos de menores ingresos. En el tema de reducción de las disparidades en el acceso a la información, la meta es incrementar la transparencia en las condiciones estipuladas en los contratos y permitir que el comprador del seguro pueda comprender bien las condiciones bajo las cuales



se protege en caso de siniestro. En este contexto es común encontrar que el supervisor establezca normas orientadas a impedir prácticas discriminatorias y poco equitativas, así como aquellas que garanticen que las comunicaciones y la promoción de productos sean claras para el consumidor.

El consumidor de seguros también debe estar en capacidad de evaluar claramente los costos y beneficios de la transacción frente a opciones alternativas de cubrir sus riesgos. Esto es especialmente cierto cuando se considera que las comparaciones de las tasas o costos de los seguros son difíciles de adelantar dado que las cláusulas y condiciones de los contratos difieren de una a otra compañía. Para ello resulta fundamental que el consumidor haya recibido una educación financiera en el tema de aseguramiento. En esta función de facilitar al consumidor evaluar los beneficios netos de una cobertura también juega un rol fundamental el agente de ventas o intermediario de seguros cuyo oficio es precisamente ser el consejero del consumidor y encargado de romper con las fallas de información que pueda tener el comprador de seguros.

Pero aún estas condiciones pueden resultar insuficientes si la compañía aseguradora con la que contrata el seguro no es financieramente sólida y si el ámbito de la industria no resulta ser competitivo. La protección al consumidor debe estar respaldada con los otros aspectos económicos y financieros que son también objeto de la regulación y que fueron mencionados arriba; esto es, con la solvencia de las empresas y los niveles de competencia en la industria aseguradora. En este contexto, para el consumidor financiero de seguros, la principal garantía que debe tener al adquirir una póliza de seguros es que la compañía con la cual ha contratado su póliza sea solvente y pueda responder con sus reservas técnicas

y capital de manera rápida y eficaz a la reclamación de un siniestro.

Desde el punto de vista del costo de la póliza y dada la complejidad de comparar los diferentes productos, también resulta indispensable que el mercado de seguros sea competitivo, pues de esta forma no estaría expuesto a la colusión y a la adquisición de productos a precios desfavorables. En situaciones donde se dan restricciones a la oferta, el consumidor se ve perjudicado al enfrentarse a mayores precios, sufriendo pérdidas en su beneficio (reducciones en el excedente del consumidor). Para garantizar precios competitivos, en algunos países se establecen controles a las tarifas de los seguros y regulaciones precisas sobre los productos, lo cual resulta inadecuado, salvo en los casos en que los seguros son de suscripción obligatoria por mandato legal.

De hecho, un informe reciente del Banco Mundial (2011) relacionado con buenas prácticas para la protección del consumidor financiero establece un listado de guías que deben seguirse en el caso de los seguros para los cuales se recomienda la expedición de una ley o de regulaciones de protección al consumidor de seguros, la transparencia en los contratos de las pólizas, la adopción de un código de ética por parte de las aseguradoras basado en principios generales, el fortalecimiento de la supervisión prudencial, el control

» Las normas de protección al consumidor de seguros tienen como objetivos centrales corregir los problemas de información asimétrica que puedan presentarse entre la aseguradora y los intermediarios con el consumidor financiero.

de cláusulas abusivas en los contratos, la claridad respecto a las responsabilidades de los agentes y corredores, la transparencia de la publicidad, la disponibilidad de información sobre la situación financiera de las compañías, el suministro detallado de información al asegurado sobre las coberturas y condiciones de las pólizas, la protección de la información individual del cliente, la existencia de mecanismos transparentes para definir disputas y controversias, las protecciones al consumidor en caso de insolvencia de las compañías y el establecimiento de programas de educación financiera.

#### **Reflexiones sobre la industria aseguradora colombiana**

Pasando al caso de Colombia, lo primero que se debe reconocer es que se ha avanzado mucho en la normatividad sobre la protección al consumidor financiero. Es así como desde 2009, la Ley 1328 fijó principios rectores de protección al consumidor financiero y para el 2011, la Superintendencia Financiera procedió a emitir un conjunto de Circulares fundamentales para poner en marcha el sistema. Éstas establecen los requisitos de información, previenen cláusulas abusivas y promueven la educación financiera. Así mismo, el Congreso de la República aprobó el Estatuto del Consumidor que entró a regir en el mes de abril del 2012. De manera paralela también se vienen

» Las disposiciones que inciden sobre el sistema de protección al consumidor de seguros exigen una gran coordinación de acciones por parte de las diversas entidades del Estado encargadas de ejecutar las normas y regulaciones.

poniendo en marcha otras iniciativas que tienen gran repercusión en la protección al consumidor financiero de seguros, como son las Guías de la Superintendencia de Industria y Comercio para promover la competencia, la presentación por parte del Gobierno de un proyecto de ley al Congreso sobre educación financiera y la preparación de unos decretos del Ministerio de Hacienda sobre reservas técnicas de las compañías aseguradoras, así como la reglamentación del régimen de patrimonio adecuado por parte de la Superintendencia Financiera.

Todo este arsenal de disposiciones que inciden sobre el sistema de protección al consumidor de seguros exigen una gran coordinación de acciones por parte de las diversas entidades del Estado encargadas de ejecutar las normas y regulaciones. Ejemplo de ello es lo que viene sucediendo con las disposiciones sobre educación financiera. De una parte, están rigiendo las normas y principios dispuestos en la Ley 1328 del 2009 y las Circulares de la Superintendencia Financiera en áreas tales como cláusulas abusivas y exigencias de información, las cuales deben coordinarse con las normas que surjan de la Ley sobre educación financiera y las acciones que desarrollan el Ministerio de Educación y entidades como FOGAFÍN, el Banco de la República y las agremiaciones privadas.

De la misma forma debe argumentarse que las acciones desarrolladas por la Superintendencia de Industria y Comercio, por ejemplo en cuanto a limitar la información entre competidores, no debe entrar en conflicto con lo dispuesto por la Superintendencia Financiera a favor de expandir la información al consumidor de servicios financieros. Igualmente, para proteger al consumidor es indispensable expedir las disposiciones dirigidas a fortalecer la solvencia y las reservas técnicas de las aseguradoras garantizando la coherencia entre estos dos tipos de regulaciones.

También, las autoridades deben plantearse cómo van a proteger a los consumidores frente a los servicios financieros incluyendo los seguros adquiridos en el exterior. Al respecto, cabe recordar que en la Reforma Financiera del 2009 se estipuló que, a partir de 2013, los colombianos podrán comprar sus seguros en el exterior con algunas excepciones (seguros obligatorios, aquellos asociados con la Seguridad Social, entre otros). La competencia entre empresas nacionales y extranjeras se debe dar en igualdad de condiciones financieras y legales, protegiendo al consumidor de seguros nacional. ¿Cómo conciliar, entonces, legislaciones con diferentes esquemas tributarios y marcos regulatorios y de supervisión? ¿Qué hacer con diversos requerimientos de solvencia y capital, normas de protección al consumidor y esquemas de competencia?

Según las lecciones de lo ocurrido con la respuesta a la reciente crisis financiera internacional en los países avanzados, también resulta razonable plantearnos la importancia de evitar la tendencia a sobre-regular ya que el perjudicado principal acaba siendo el propio consumidor de servicios financieros. Lo fundamental es establecer regulaciones que otorguen el máximo de protección al consumidor con un mínimo de distorsión en los mercados. Por lo tanto, se recomienda evitar una sobre-regulación en aras de la protección al consumidor y propender porque las regulaciones tomen en cuenta las diferencias en los riesgos de la actividad bancaria, aseguradora y bursátil. El riesgo de la sobre-regulación es muy alto y se constituye como uno de los grandes riesgos mundiales, según el World Economic Forum (Global Risks 2012).

#### **Referencias Bibliográficas**

- Banco Mundial, Good Practices for Final Consumer Protection, Draft, Washington, 2011.
- Junguito, Roberto y Vargas María José, La Protección al Consumidor Financiero de Seguros, Primer Seminario Internacional de Seguros, Fasecolda, Marzo 22, 2012.
- Tennyson, Sharon, Challenges and Approaches in the Consumer Protection in the Insurance Industry, The Future of Insurance Regulation and Supervision – a Global Perspective, Palgrave-Macmillan, 2011.
- World Economic Forum, Global Risks, 2012.