

BUENOS AIRES, 21 de octubre de 2014

Señor Presidente

Asociación Argentina de Compañías de Seguros

Lic. Francisco ASTELARRA

S. _____ / _____ D

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme al señor Presidente a fin de presentar a su consideración y de la Junta Directiva de dicha Asociación, el Informe Anual de la gestión que realizara como Defensor del Asegurado, en cumplimiento de lo previsto por el artículo 2º del Estatuto que rige esta figura.

Se trata, en esta ocasión, del Séptimo Informe Anual desde que comenzara su actividad la figura creada por la Asociación Argentina de Compañías de Seguros, en agosto de 2007.

Durante el presente Ejercicio se han producido varios hechos que cabe destacar ya que ellos coinciden en el fortalecimiento de la figura del Defensor del Asegurado.

En el Informe anterior di cuenta del valioso Convenio firmado con FAPASA en el año 2013 y que ha permitido a los PAS contar con la colaboración y apoyo del Defensor del Asegurado en la medida que dicho acuerdo les permite acercar directamente los reclamos de sus clientes, los asegurados. Como siempre recuerdo debe tenerse presente que los PAS constituyen, en gran parte del

País, la cara visible de las Compañías Aseguradoras quienes confían en ellos su cartera de clientes; en muchas ocasiones no alcanzan a brindar la acabada respuesta que los asegurados esperan; por ello el Defensor del Asegurado colabora en la búsqueda de soluciones; cabe recordar que es una característica de los Ombudsman que no buscan responsables sino soluciones a los problemas presentados por los recurrentes aspirando a que esa controversia sea superada y que en el futuro, la disfuncionalidad que la produjo no vuelva repetirse. En el Informe del año 2013 destacaba que "...una Compañía adherida voluntariamente al régimen del Defensor, ofrece un valor agregado y una ventaja diferencial con relación a las restantes no adheridas; cabe recordar que ante la eventualidad de un conflicto entre un asegurado y una Aseguradora adherida, esa controversia podrá ser sometida a una figura independiente que, con objetividad, se encontrará en condiciones de resolver gratuitamente el conflicto actuando como árbitro...".

Continuando con la difusión de la figura que generosamente ofrece FAPASA, he sido invitado a diversos eventos celebrados en el interior del país, en la ciudad de Mar del Plata y San Salvador de Jujuy.

En el mismo sentido y continuando con la firma de Convenios de colaboración con entidades e instituciones de nuestro medio, se han suscripto en los últimos meses dos Convenios de Colaboración con el Defensor del Pueblo de Posadas, provincia de Misiones, Contador Marcelo Vairo y más recientemente, con el funcionario a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación, Contador Carlos Haquim; la importancia y trascendencia de esta última

Institución, con raigambre constitucional (art. 86 CN) y con la misión de defensa de los derechos humanos y demás derechos e intereses previstos en la Constitución Nacional, tratados internacionales y leyes, pone de manifiesto el reconocimiento que ha logrado el Defensor del Asegurado; a su vez, acicateados por este último Convenio ya han mostrado su interés en adherirse a esta iniciativa, diversos Defensores del Pueblo de Municipios y Provincias quienes están agrupados en ADPRA, entidad que los nuclea. Se alcanzaría así una singular red de organismos que siendo incompetentes para la resolución de contiendas en el sector asegurador derivarían esos reclamos al Defensor del Asegurado.

Continúa la difusión de las resoluciones adoptadas en el sitio especializado “El Seguro en acción” preservando los datos personales de los recurrentes y de las Compañías involucradas.

Se mantiene el criterio de aceptar la intervención del Defensor del Asegurado en casos de terceros; los precedentes acogidos voluntariamente por las Compañías Aseguradoras amplían notablemente el campo de acción de esta figura.

En el mismo sentido, se afirma también la derivación que efectúan Jueces Comerciales a fin de que el Defensor del Asegurado intervenga como mediador en una contienda judicializada, en función de lo previsto en la ley 26589; esta novedad, que en su momento fue promovida por el Juez Nacional de Primera Instancia en lo Comercial, a cargo del Juzgado nº 10, Dr. Héctor Chomer, fue imitada por su colega del Juzgado Nacional de Primera Instancia nº 15, Dr. Máximo Astorga. Esa tendencia se consolidó en el último periodo alcanzando notables resultados que

motivaron la salutación de este último Magistrado quien agradeció expresamente la intervención en una causa judicial que fue superada en esta instancia merced a la mediación intrajudicial. Destaco aquí que la eficacia de la actuación del Defensor del Asegurado en la mediación intrajudicial depende, en gran medida, de la colaboración de las Compañías Aseguradoras quienes, demandadas en el proceso judicial, comprueban las ventajas de acercar posiciones con obvios beneficios para las partes en conflicto.

Durante el presente ejercicio se han recibido más de 5.100 consultas a un promedio de 22 diarias, tanto por vía telefónica como por correo electrónico; el 15 % de las mismas se vincularon a reclamos respecto de Compañías no adheridas aún al régimen del Defensor del Asegurado; el 43% fueron consultas por reclamos de cuestiones comerciales; el 9% fueron por reclamos contra terceros y el 33% por temas varios.

Manteniendo los valores del año último, el 58,53 % del total de los casos ingresados culminaron con resoluciones favorables a los asegurados mientras que el 41,46 % de esos casos concluyeron con resoluciones que denegaron los reclamos promovidos por los recurrentes.

Nuevamente fueron las coberturas de Automotores y combinado familiar las que generaron el mayor porcentaje de los reclamos; el resto se distribuyó en pólizas de consorcio y accidentes personales. Como viene sucediendo habitualmente, en los seguros de automotores las cláusulas que prevén la “destrucción total” son motivo de diferencias entre las partes; mientras las Aseguradoras,

en algunos casos, sostienen que el automotor no ha sufrido una destrucción que supera el 80% del valor asegurado, los asegurados sostienen lo contrario. A fin de dilucidar estas controversias el Reglamento que rige la figura prevé que, en caso de requerirse la designación de un perito de oficio que aportará un informe objetivo e independiente al Defensor, se solicitará la conformidad de ambas partes; en los casos que llegaron a decisión se cumplió con ese recaudo, se obtuvieron esos consentimientos y la designación de un perito imparcial aportó elementos técnicos objetivos que contribuyeron decisivamente a la resolución final.

Una importante decisión de la Junta Directiva., adoptada el pasado 23 de septiembre, da respuesta a un reclamo que venía efectuando desde hace años en Informes anteriores acerca de la necesidad de actualizar el tope máximo cuantitativo. En el último Informe Anual del año 2013 solicitaba que ese monto fuera fijado en \$ 90.000; en esta ocasión se decidió que el tope máximo será de \$ 100.000 y que el mismo será actualizado semestralmente. Aplaudo esta decisión ya que ello permitirá que el Defensor del Asegurado se encuentre habilitado para intervenir en más cantidad de casos lo cual implica coherencia con la creación de esta figura como medio para la fidelización de los clientes de las Aseguradoras adheridas al régimen.

No han variado las recomendaciones que cabe formular a las Compañías Aseguradoras respecto de las que señalara el año último; por ello, las reitero exhortando a que sean consideradas ya que provienen de una sana crítica que busca mejorar el mercado asegurador; no se critica para cuestionar sino para construir un mercado más accesible y confiable. Ellas son:

a) en una relación asimétrica como la que se establece entre los asegurados y las Aseguradoras, sería deseable que estas últimas actuaran con el mayor celo en las comunicaciones que remiten a sus clientes fin de que la información que le brindan, sobre todo en caso de rechazo del siniestro, motiven detalladamente en términos claros y precisos, las razones de su decisión; todo ello a efectos de que el rechazo de la cobertura del siniestro no sume al asegurado en un mar de incertidumbres, desazón y desamparo; ello contribuirá, sin lugar a dudas, a la fidelización de sus clientes;

b) se consolida la tendencia a que las Aseguradoras reconsideran su negativa inicial una vez que el asegurado ha ingresado su reclamo ante el Defensor y éste le ha dado curso; terminan acogiendo favorablemente, en esta instancia, la pretensión del asegurado. Ello implica que la intervención del Defensor del Asegurado le otorga al conflicto un matiz disuasorio que la sola presencia del asegurado no puede lograr; aquí se advierte que la figura apoya el reclamo ante la Aseguradora lo que genera en la misma un procedimiento revisor de la negativa inicial. Cabe reconocer aquí que, obviamente la buena disposición de las Aseguradoras contribuye a alcanzar este efecto benéfico;

c) en el marco de un contrato de adhesión donde el asegurado no puede discutir o negociar las cláusulas del contrato, esas cláusulas deben ser claras y precisas alejando toda posibilidad de interpretaciones dispares. Así se garantizará

en mayor medida la seguridad jurídica de ambas partes: del Asegurador que le ofrece a su cliente textos claros, sin artilugios o proclives a interpretaciones dispares y para el asegurado, la confianza de estar celebrando un contrato en el cual lo único que desea que no suceda es el siniestro pero si se produce ese evento dañoso, estará cubierto tal como él lo pretendió.

- d) las cláusulas de un contrato de seguro deben ser transparentes, alejando todo margen de duda, arbitrariedad o confusión que siempre perjudican al más débil de esa relación comercial, que es el asegurado. Con el indudable respaldo del artículo 42 de la Constitución Nacional y normas concordantes, los asegurados cuentan con el plexo normativo necesario para su tutela. A esos efectos, las Compañías Aseguradoras debieran extremar los recaudos a fin de evitar que este precepto constitucional quede como un catálogo de ilusiones obviando, de esa manera, cuestionamientos de sus asegurados.

Dejo pues a criterio de la Junta Directiva analizar las sugerencias formuladas con espíritu constructivo e innovador como la propia figura del Defensor del Asegurado.

Agradeciendo la confianza depositada en mi persona y renovando el compromiso en una tarea seria y objetiva, saludo a Usted y por su intermedio, a la Junta Directiva, con alta consideración.

Dr. Jorge Luis Maiorano

Defensor del Asegurado

INFORME ANUAL DEFENSOR DEL ASEGURADO 2013

Consolidación de la figura:

1. Aumento del tope a 100.000 y actualización semestral.
2. Reconocimiento de los asegurados