

RESOLUCIÓN JB-2013-2488

LA JUNTA BANCARIA

CONSIDERANDO:

Que el artículo 18 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone que todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior; y, acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas;

Que el artículo 52 de la Carta Magna establece que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características; y, que la ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores;

Que el primer inciso del artículo 42 de la Ley General de Seguros dispone que toda empresa de seguros tiene la obligación de pagar el seguro contratado o la parte correspondiente a la pérdida debidamente comprobada, según sea el caso, dentro de los cuarenta y cinco días siguientes a aquel en que el asegurado o el beneficiario le presenten por escrito la correspondiente reclamación aparejada de los documentos que, según la póliza, sean necesarios, a menos que la empresa de seguros formule objeciones fundamentadas a tal reclamo, las mismas que deberán ser llevadas inmediatamente a conocimiento del Superintendente de Bancos y Seguros;

Que según lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, la Superintendencia de Bancos y Seguros tiene la obligación de velar por la protección de los intereses del público en general;

Que es necesario expedir la normatividad que permita que los clientes de las empresas de seguros cuenten con un departamento donde puedan presentar sus reclamos por siniestros, por atención de los funcionarios y empleados de las empresas de seguros y quejas por los servicios contratados en una póliza y de esta manera asegurar la protección de sus intereses;

Que el artículo 69 de la Ley General de Seguros dispone que la Superintendencia de Bancos y Seguros, expedirá mediante resoluciones las normas necesarias para la aplicación de dicha ley, las que se publicarán en el Registro Oficial; y,

En ejercicio de sus atribuciones legales,

RESUELVE:




En el libro II "Normas generales para la aplicación de la Ley General de Seguros" de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, efectuar el siguiente cambio:

ARTÍCULO ÚNICO.- En el título IX "De la transparencia de la información", incluir el siguiente capítulo:

"CAPÍTULO III.- DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

SECCIÓN I.- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

ARTÍCULO 1.- Las empresas de seguros deberán establecer, en las oficinas donde funcionan la casa matriz y las sucursales, una unidad de atención al cliente, que velará por la protección de los asegurados o beneficiarios, entendidos éstos como a las personas naturales o jurídicas que contraten, a título oneroso, para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social la prestación de servicios de seguros y que tenga por objeto recibir los reclamos por siniestros, por atención de los funcionarios y empleados de las empresas de seguros y quejas por los servicios contratados en una póliza por parte de los usuarios de los servicios de seguros o informar sobre los productos que ofrece la compañía, así también definirán la política institucional, que deberá ser aprobada por el directorio, que sobre este tema deberá ser cumplida por los asesores productores de seguros.

ARTÍCULO 2.- Las empresas de seguros estarán obligadas a atender y resolver los reclamos por siniestros, por atención de los funcionarios y empleados de las empresas de seguros y quejas por los servicios contratados en una póliza, que sus clientes les presenten y que se derivasen de sus relaciones contractuales y comerciales o informar sobre los productos que ofrece la compañía.

ARTÍCULO 3.- Las empresas se asegurarán que sus servicios de atención al cliente estén dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

En particular, adoptarán las acciones necesarias para que el personal asignado al servicio de atención al cliente disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios de seguros.

ARTÍCULO 4.- Las obligaciones recogidas en este capítulo están referidas a los reclamos por siniestros presentados, directamente o mediante representación, por las personas naturales o jurídicas, ecuatorianas o extranjeras, que reúnan la condición de asegurado o beneficiario, siempre que tales reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de la póliza o contrato de seguro, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas de los servicios de seguro y, en particular, del principio de equidad.

SECCIÓN II.- FUNCIONES DEL SERVICIO DE AL CLIENTE

ARTÍCULO 5.- La atención y asesoría brindada a los clientes es un componente que la Superintendencia de Bancos y Seguros examinará dentro de sus revisiones periódicas a las empresas de seguros e indicará en la evaluación que haga de su gestión.

Específicamente, la Superintendencia de Bancos y Seguros evaluará si las empresas de seguros han adoptado una estrategia y sistema de gestión de calidad, que considere, entre

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2013-2488

Página No. 3

otros aspectos, la información que suministra a sus clientes sobre las características y condiciones de sus productos y servicios.

ARTICULO 6.- El personal del área de servicio de atención al cliente deberá poseer conocimientos y experiencia adecuados a los efectos previstos en esta sección.

La capacitación que se proporcione al personal antes indicado en temas de atención al cliente, protección al usuario, regulación sobre temas de transparencia, entre otros, deberá estar debidamente documentada en los expedientes de información del personal, los cuales deberán estar a disposición de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en todo momento.

ARTICULO 7.- La unidad de servicio de atención al cliente de las empresas de seguros deberá organizar estadísticas sobre los reclamos por siniestros presentados en las empresas, los casos resueltos y aquellos que se encuentran pendientes de resolución por cada semestre. En esta información se distinguirá los motivos más frecuentes de reclamos, así como, el número de aquellos que fueron solucionados a favor del asegurado o beneficiario y el tiempo promedio utilizado para su resolución. Las estadísticas deberán publicarse en la página web institucional, así como remitirse a la Superintendencia de Bancos y Seguros en la forma y frecuencia que se comunique a través de circular.

ARTICULO 8.- Las empresas de seguros y las agencias asesoras productoras de seguros deberán poner a través de la página web y a disposición de sus clientes, en todas las oficinas abiertas al público, la siguiente información:

- 8.1 La existencia del servicio de atención al cliente en la empresa de seguros, con indicación de la dirección donde funcionan las oficinas y su dirección postal y electrónica;
- 8.2 La obligación por parte de la entidad, de atender y resolver los reclamos para el pago de siniestros presentados por los asegurados o beneficiarios en el plazo de cuarenta y cinco (45) días establecido en el artículo 42 de la Ley General de Seguros; y,
- 8.3 La dirección postal y correo electrónico de la Superintendencia de Bancos y Seguros para que los usuarios y clientes puedan presentar sus reclamos ante la oficina de atención al cliente del organismo de control.

Adicionalmente, deberán señalar el derecho que asiste al reclamante que de las decisiones que se adopten al término de la tramitación de reclamaciones, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, podrán acudir a la Superintendencia de Bancos y Seguros.

SECCIÓN III.- DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 9.- Dentro del primer trimestre de cada año, el responsable de los servicios de atención al cliente presentará ante el directorio, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, cuyo contenido mínimo será el siguiente:

- 9.1 Resumen estadístico de los reclamos por siniestros, por atención de los funcionarios y empleados de las empresas de seguros y quejas por los servicios contratados en una póliza, con información de motivos y cuestiones planteadas en los reclamos, y quejas, y, cuantías e importes afectados, si fuera del caso;

- 9.2 Resumen de las respuestas emitidas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante;
- 9.3 Criterios generales contenidos en las decisiones; y,
- 9.4 Recomendaciones o sugerencias para una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Al menos un resumen del informe del servicio de atención al cliente se integrará en la memoria anual de las entidades.

ARTÍCULO 10.- Los casos de duda o no contemplados en el presente capítulo, serán resueltos por la Junta Bancaria o el Superintendente de Bancos y Seguros, según corresponda.

SECCIÓN IV.- DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Las empresas de seguros dispondrán de un plazo de doce (12) meses para la organización del sistema de atención de reclamos.

SEGUNDA.- Las empresas de seguros iniciarán la publicación de las estadísticas de reclamos por siniestros para el inicio del segundo semestre del 2014, tanto en la página web institucional de la empresa, como aquella información que requiera la Superintendencia de Bancos y Seguros, la misma que deberá ser remitida en los formatos que se determinen para el efecto.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EL REGISTRO OFICIAL. Dada en la Superintendencia de Bancos y Seguros, en Quito, Distrito Metropolitano, el veintiocho de mayo del dos mil trece.



Ab. Pedro Solines Chacón
PRESIDENTE DE LA JUNTA BANCARIA

LO CERTIFICO.- Quito, Distrito Metropolitano, el veintiocho de mayo del dos mil trece.



Lcdo. Pablo Cobo Luna
SECRETARIO DE LA JUNTA BANCARIA