



XLIII REUNIÓN ORDINARIA DEL SGT N° 4

COMISIÓN DE SEGUROS

8 al 10 de mayo de 2018

Asunción, Paraguay



MERCOSUR/SGT N° 4/CS/ACTA N° 01/18

XLIII REUNIÓN ORDINARIA DEL SUBGRUPO DE TRABAJO N° 4 “ASUNTOS FINANCIEROS”/COMISIÓN DE SEGUROS

Se realizó en la ciudad de Asunción, República del Paraguay, entre los días 8 y 10 de mayo de 2018, bajo la Presidencia *Pro Tempore* de Paraguay, la XLIII Reunión Ordinaria del Subgrupo de Trabajo N° 4 “Asuntos Financieros”/Comisión de Seguros, con la participación de las Delegaciones de Argentina, Brasil, Paraguay, Uruguay y Bolivia.

La delegación de Bolivia fue convocada en los términos del artículo tercero de la Decisión CMC N° 68/2000, y su participación se da en los términos de la Decisión CMC N° 18/2004, modificada por la Decisión CMC N° 11/2013.

En la Reunión fueron tratados los siguientes temas:

1. Análisis de los avances en el texto del Acuerdo Marco de Condiciones de Acceso y de Ejercicio para Empresas de Seguros (Acuerdo Marco).

Se repasó el documento en el capítulo relacionado a las condiciones de acceso, se efectuaron ajustes y se acordó que cada delegación llevará a consultas internas algunos temas que requieren mayor análisis. Se resolvió priorizar el avance del Acuerdo Marco, para lo cual se estableció el siguiente cronograma de trabajo:

- i. Para el 30 de junio la delegación Paraguay enviará a las demás delegaciones un borrador del documento con los cambios acordados en la reunión.
- ii. Para el 31 de agosto los países deberán enviar a Paraguay los comentarios y propuestas a ser incluidos en el borrador sobre los puntos discutidos.
- iii. Para el 19 de octubre la delegación de Paraguay consolidará en un documento los comentarios y propuestas, el que será discutido en la próxima reunión a celebrarse en Montevideo.

El documento tratado se adjunta como anexo IV.

2. Consideración sobre la prosecución de las tareas de comparación de las autoevaluaciones del cumplimiento de los Principios Básicos de Seguros.



XLIII REUNIÓN ORDINARIA DEL SGT N° 4



COMISIÓN DE SEGUROS

8 al 10 de mayo de 2018

Asunción, Paraguay

Con respecto a las autoevaluaciones que se realizaron y discutieron en anteriores reuniones de la Comisión de Seguros, luego del intercambio de opiniones y considerando la necesidad de trabajar en el Acuerdo Marco, se resolvió no continuar con las mismas, salvo que sea necesario para su avance.

3. Redacción de la primera versión del “Documento de Seguimiento e Información de las Actividades de la Comisión de Seguros”.

Se leyó la propuesta presentada por Brasil, se realizaron algunos ajustes y se actualizó hasta la fecha. El Documento queda adjunto como Anexo V.

4. Actualización y análisis del Mapa de Asimetrías.

La delegación de Brasil presentó una actualización de su Mapa de Asimetrías. El representante de dicha Delegación informó que el principal cambio se relaciona con la apertura del mercado de reaseguros (Resolución CNSP 353 del 20/12/2017). El documento presentado se adjunta en el Anexo VI.

Las demás delegaciones no reportaron novedades.

5. Análisis comparativo de las Normas de Protección al Consumidor.

Las delegaciones de Bolivia, Paraguay y Uruguay presentaron “Los Cuestionarios para Miembros de la ASSAL sobre Protección al Consumidor”, los que se adjuntan a la presente Acta como Anexo VII. De esta forma se completa la recopilación de la información, la cual queda disponible para su consideración en el análisis del Acuerdo Marco.

6. Análisis de los problemas planteados por la Delegación de Brasil en la reunión anterior respecto a los seguros obligatorios de circulación de vehículos.

Conforme al planteamiento efectuado en la reunión de la Comisión de Seguros realizada en Brasilia el semestre pasado, se efectuó una reunión conjunta con el SGT-5 en la tarde del día 9 de mayo.

De los tres puntos planteados por dicho Sub-Grupo: 1) Operaciones transfronterizas (contratación del seguro en el destino), 2) modificación de los capitales asegurados y 3) limitación de la responsabilidad civil del transportador; se concluyó que solamente el primero de ellos correspondería a un análisis conjunto entre los dos Sub-Grupos.



XLIII REUNIÓN ORDINARIA DEL SGT N° 4



COMISIÓN DE SEGUROS

8 al 10 de mayo de 2018

Asunción, Paraguay

El SGT-4 solicitó el envío de un documento formal con el requerimiento relativo al punto 1.

7. Seminario FINTECHS. Experiencia regional y desafíos para la regulación

En la tarde del 9 de mayo la Comisión asistió a la primera parte del Seminario sobre Fintech realizado en las instalaciones del Banco Central del Paraguay.

8. Asuntos Varios

Brasil informó sobre la situación actual del problema de actuación de empresas extranjeras operando sin autorización. En ese sentido también mencionó que se encuentra abierto un nuevo proceso de investigación sobre operaciones irregulares de una empresa extranjera no registrada en el Brasil.

PRÓXIMA REUNIÓN

La próxima reunión del SGT-4 se realizará en Montevideo, Uruguay, del 5 al 9 de noviembre de 2018.

LISTA DE ANEXOS

Los Anexos que forman parte de la presente Acta son los siguientes:

Anexo I	Lista de Participantes.
Anexo II	Agenda Tratada.
Anexo III	Resumen del Acta.
Anexo IV	RESERVADO - Documento del avance del Acuerdo Marco de Condiciones de Acceso y de Ejercicio para Empresas de Seguros.
Anexo V	RESERVADO – Documento de Seguimiento e Información de las Actividades de la Comisión de Seguros.
Anexo VI	RESERVADO - Actualización y análisis del Mapa de Asimetrías por parte de la delegación de Brasil.
Anexo VII	Cuestionarios sobre Protección al Consumidor presentados por las delegaciones de Bolivia, Paraguay y Uruguay.

Por la Delegación de Argentina
Natalia López Uris

Por la Delegación de Brasil
William Paiva Chaves

Por la Delegación de Paraguay
Derlis Penayo Ramírez

Por la Delegación del Uruguay
Sofía Garófalo Forte

Por la Delegación de Bolivia
Cecilia Gómez Pereira



**XLIII REUNIÓN ORDINARIA DEL SGT N° 4
COMISIÓN DE SEGUROS
8 al 10 de mayo de 2018
Asunción, Paraguay**



MERCOSUR/SGT4/ACTA N° 01/18

**XLIII REUNIÓN ORDINARIA DEL SUBGRUPO DE TRABAJO N° 4
“ASUNTOS FINANCIEROS”**

COMISION DE SEGUROS

ANEXO I

LISTA DE PARTICIPANTES

DELEGACIÓN DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Natalia López Uris

Superintendencia de Seguros de la Nación
Correo electrónico: nlopez@ssn.gob.ar

DELEGACIÓN DE LA REPÚBLICA DE BRASIL

William Paiva Chaves

Superintendencia de Seguros Privados
Correo electrónico: william.chaves@susep.gov.br

DELEGACIÓN DE LA REPÚBLICA DE PARAGUAY

Derlis Penayo

Superintendencia de Seguros del BCP
Correo electrónico: dpenayo@bcp.gov.py

María Claudia Frígola

Superintendencia de Seguros del BCP
Correo electrónico: mfrigola@bcp.gov.py

José Daniel Silvero

Superintendencia de Seguros del BCP
Correo electrónico: jsilver@bcp.gov.py

DELEGACIÓN DE LA REPÚBLICA DE URUGUAY

Sofía Garófalo

Superintendencia de Servicios Financieros
Correo electrónico: garofalo@bcu.gub.uy



XLIII REUNIÓN ORDINARIA DEL SGT N° 4
COMISIÓN DE SEGUROS
8 al 10 de mayo de 2018
Asunción, Paraguay



DELEGACIÓN DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Cecilia Gómez Pereira

Autoridad de Fiscalización de Control de Pensiones y Seguros



**XLIII REUNIÓN ORDINARIA DEL SGT N° 4
COMISIÓN DE SEGUROS
8 al 10 de mayo de 2018
Asunción, Paraguay**



ANEXO II

AGENDA

COMISIÓN DE SEGUROS

1. Análisis de los avances en el texto del Acuerdo Marco de Condiciones de Acceso y de Ejercicio para Empresas de Seguros.
2. Consideración sobre la prosecución de las tareas de comparación de las autoevaluaciones del cumplimiento de los Principios Básicos de Seguros.
3. Redacción de la primera versión del “Documento de Seguimiento e Información de las Actividades de la Comisión de Seguros”.
4. Actualización y análisis del Mapa de Asimetrías.
5. Análisis comparativo de las Normas de Protección al Consumidor.
6. Análisis de los problemas planteados por la Delegación de Brasil en la reunión anterior respecto a los seguros obligatorios de circulación de vehículos.
7. Asuntos varios.



**XLIII REUNIÓN ORDINARIA DEL SGT N° 4
COMISIÓN DE SEGUROS
8 al 10 de mayo de 2018
Asunción, Paraguay**



**ANEXO III
RESUMEN EJECUTIVO**

MERCOSUR/SGT N° 4/CS/ACTA N° 01/18

**XLIII REUNIÓN ORDINARIA DEL SUBGRUPO DE TRABAJO N° 4
“ASUNTOS FINANCIEROS”/COMISIÓN DE SEGUROS**

3. Análisis de los avances en el texto del Acuerdo Marco de Condiciones de Acceso y de Ejercicio para Empresas de Seguros (Acuerdo Marco).

Se repasó el documento relacionado a las condiciones de acceso, se efectuaron ajustes y se acordó que cada delegación llevará a consultas internas algunos temas que requieren mayor análisis. Se resolvió priorizar el avance del Acuerdo Marco, para lo cual se estableció un cronograma de trabajo:

4. Consideración sobre la prosecución de las tareas de comparación de las autoevaluaciones del cumplimiento de los Principios Básicos de Seguros.

Se resolvió no continuar con las mismas, salvo que sea necesario para el avance del Acuerdo Marco.

3. Redacción de la primera versión del “Documento de Seguimiento e Información de las Actividades de la Comisión de Seguros”.

Se leyó la propuesta presentada por Brasil, se realizaron algunos ajustes y se actualizó hasta la fecha.

4. Actualización y análisis del Mapa de Asimetrías.

Brasil presentó una actualización de su Mapa de Asimetrías siendo el principal cambio la apertura del mercado de reaseguros (Resolución CNSP 353 del 20/12/2017).



**XLIII REUNIÓN ORDINARIA DEL SGT N° 4
COMISIÓN DE SEGUROS
8 al 10 de mayo de 2018
Asunción, Paraguay**



5. Análisis comparativo de las Normas de Protección al Consumidor.

Bolivia, Paraguay y Uruguay presentaron “Los Cuestionarios para Miembros de la ASSAL sobre Protección al Consumidor”.

6. Análisis de los problemas planteados por la Delegación de Brasil en la reunión anterior respecto a los seguros obligatorios de circulación de vehículos.

Se efectuó una reunión conjunta con el SGT-5.

El SGT-4 solicitó el envío de un documento formal con el tema requerido.

7. Seminario FINTECHS. Experiencia regional y desafíos para la regulación

La Comisión asistió al Seminario sobre Fintech.

8. Asuntos Varios

Brasil informó sobre la situación actual del problema de actuación de empresas extranjeras operando sin autorización.

ANEXO VII
BOLIVIA
Cuestionario sobre Protección al Consumidor

1 Introducción

Este cuestionario tiene como objetivo conocer la situación del marco legal y regulatorio sobre el tema de protección al consumidor de seguros en la región de Latinoamérica, con el fin de obtener un panorama regional sobre el tema.

País	BOLIVIA
Nombre de la autoridad Supervisora:	AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS - APS
Nombre del contacto con la entidad supervisora:	Dra. Patricia Viviana Mirabal Fanola Directora Ejecutiva Cecilia Gómez
Email:	pmirabal@aps.gob.bo cgomez@aps.gob.bo

2 Situación actual del marco legal de la protección al consumidor de seguros

La protección al consumidor de seguros se refiere a los mecanismos establecidos para que la comercialización de este tipo de productos se realice bajo un marco legal que garantice, como mínimo, la transparencia de la información, el trato justo y mecanismos efectivos para la atención de quejas y asesoría de los clientes contra prácticas desleales y abusivas, así como la efectividad del marco regulatorio para favorecer la inclusión de la población objetivo y el resguardo de los datos personales de los usuarios.

Bajo este contexto, le solicitamos por favor responder las siguientes preguntas de acuerdo a lo que aplica en su país.

Q1 ¿El marco legal y regulatorio provee reglas claras de protección al consumidor de productos financieros?

Si, se cuenta con leyes y normas específicas.

No, en este caso aplica el marco legal de protección al consumidor para cualquier clase de bien o servicio consumible.

Otro

La **Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia** en su Artículo 75 reconoce el derecho a la información de los clientes sobre los servicios que consuman:

“Artículo 75. Las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan de los siguientes derechos:

2. A la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen.”

En este sentido, en fecha 04 de diciembre de 2013 se promulgó la **Ley N° 543 “Ley General de los Derechos de las usuarias y usuarios y de las consumidoras y consumidores”**, la cual se aplica a los proveedores de productos o servicios, asimismo como las usuarias y usuarios, las consumidoras y consumidores en el ámbito nacional y sectorial.

Mediante **Decreto Supremo N° 2130 de fecha 24 de septiembre de 2014**, se puso en vigencia el “Reglamento de la Ley N° 453” el cual en el párrafo II del Artículo 4 establece:

“En el sector regulado, la autoridad competente en materia de defensa de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, es la entidad de regulación y fiscalización sectorial que ejerce las tareas de regulación, fiscalización, supervisión y/o control en el ámbito de sus competencias. Para el efecto, las citadas entidades, aplicarán su normativa específica, dentro los principios de la Ley N° 453.”

En el área financiera, el 21 de agosto del 2013, se promulgó la **Ley N° 393 “Ley de Servicios Financieros”**, la cual también dispone la protección al usuario y/o consumidor del Sistema Financiero:

Artículo 17. (OBJETIVOS DE LA REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN FINANCIERA). Son objetivos de la regulación y supervisión financiera, respecto de los servicios financieros, de manera indicativa y no limitativa, los siguientes:

b) Promover el acceso universal a los servicios financieros.

c) Asegurar que las entidades financieras proporcionen medios transaccionales financieros eficientes y seguros, que faciliten la actividad económica y satisfagan las necesidades financieras del consumidor financiero.

e) Proteger al consumidor financiero e investigar denuncias en el ámbito de su competencia.

g) Promover una mayor transparencia de información en el sistema financiero, como un mecanismo que permita a los consumidores financieros de las entidades supervisadas acceder a mejor información sobre tasas de interés, comisiones, gastos y demás condiciones de

contratación de servicios financieros que conlleve, a su vez, a una mejor toma de decisiones sobre una base más informada.

h) Asegurar la prestación de servicios financieros con atención de calidad.

Q2 ¿La Superintendencia de Seguros tiene por mandato la protección al consumidor?

Si

No

Otro

De acuerdo a lo explicado en la respuesta precedente, conforme lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 2130 de fecha 24 de septiembre de 2014, que Reglamenta de la Ley N° 453 Ley General de los Derechos de las usuarias y usuarios y de las consumidoras y consumidores, la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, al regular el Mercado de Seguros, tiene el deber de velar por la protección al Consumidor.

De acuerdo a normativa, corresponde a la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS proveer de reglas claras para la protección al consumidor de Seguros, aspecto que también se encuentra plasmado en la **Ley de Seguros N° 1883 de fecha 25 de junio de 1998**, la cual en su Título V “De la protección a los Asegurados, tomadores y Beneficiarios del Seguro” establece:

“ARTICULO 38.- DISPOSICIONES GENERALES.- La equidad en las relaciones entre los asegurados, tomadores y beneficiarios de seguros y las entidades aseguradoras, se concretará en la regulación del contrato de seguro por la Superintendencia, siendo nulas las cláusulas o estipulaciones que:

a) Limiten o supongan renuncia al ejercicio de los derechos sinalagmáticos que los tomadores y beneficiarios del seguro tienen reconocidos por los códigos Civil, de Comercio, procesales y las leyes de la República.

b) Permitan modificar unilateralmente el precio o condiciones de cobertura de las pólizas, contratos o planes de seguros por la entidad aseguradora.

c) Impongan condiciones discriminatorias o que provoquen la indefensión del asegurado, tomador o beneficiario del seguro.

COMISIÓN DE SEGUROS

8 al 10 de mayo de 2018

Asunción, Paraguay

La protección jurídica a los asegurados, tomadores y beneficiarios del seguros, se concretará en los siguientes aspectos:

a) La oferta de productos y servicios se ajustará a la naturaleza, condiciones, precio y modalidades que se publiciten, ya sean en las dependencias de la entidad aseguradora o a través de anuncios, prospectos, circulares o cualquier medio de comunicación.

b) El alcance del contrato de seguros, en caso de discrepancia, ambigüedad o duda será interpretado siempre del modo más favorable para el asegurado, tomador o beneficiario.

c) Las cláusulas que subordinen la efectividad del pago o del servicio a la aceptación de otras prestaciones o servicios suplementarios por la misma u otra entidad aseguradora, son ineficaces.

Todo asegurado, tomador o beneficiario de seguros, tiene derecho a una información clara, veraz y suficiente sobre los productos y servicios ofertados por las entidades aseguradoras.

La publicidad de los productos ofertados por las entidades aseguradoras, no podrá inducir a confusión o engaño y resaltará las características del seguro o plan ofertado de manera fácilmente comprensible para el público en general.

Las entidades aseguradoras deberán promover el desarrollo de una mayor capacidad, racionalidad y transparencia en las decisiones para la compra de seguros y planes de seguros por el público en general, facilitando la elección fundada en el precio y la calidad de los productos.

Difundirán el conocimiento de las normas, acciones y procedimientos e instituciones del sector y precautelarán los riesgos derivados de la oferta de productos que puedan perjudicar a los asegurados, tomadores y beneficiarios del seguro.

Los asegurados, tomadores de seguros de vida y sus beneficiarios gozan del carácter de acreedores con privilegio y se pagarán con preferencia a otros acreedores.

“ARTICULO 41.- FUNCIONES Y OBJETIVOS.- La Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros (actual APS), como órgano que fiscaliza y controla las personas, entidades y actividades del sector de seguros de la República, tiene los siguientes objetivos:

c) Proteger a los asegurados, tomadores y beneficiarios de seguros.”

Por su parte **la Ley N° 65 de fecha 10 de diciembre de 2010**, establece:

ARTÍCULO 168.- (FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DEL ORGANISMO DE FISCALIZACIÓN). El Organismo de Fiscalización tiene las siguientes funciones y atribuciones:

b) Fiscalizar, supervisar, regular, controlar, inspeccionar y sancionar a la Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo, Entidad Pública de Seguros, Entidades Aseguradoras u otras entidades bajo su jurisdicción, de acuerdo a la presente Ley, Ley de Seguros y los reglamentos correspondientes.

c) Asumir las funciones, atribuciones, competencias, derechos y obligaciones establecidas en la Ley de Seguros que fueron transferidas a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI.

d) Vigilar la correcta prestación de los servicios por parte de las personas y entidades bajo su jurisdicción.

Q3 ¿Existe alguna autoridad supervisora específica, encomendada a la protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios de productos financieros?

Si

En Bolivia, la Autoridad encargada de supervisar al Sistema Financiero es la “Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI”, que fue creada en el marco de la nueva Constitución Política del Estado mediante Decreto Supremo N° 29894 del 7 de mayo de 2009, en reemplazo de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF), y asumiendo las funciones de supervisión de las entidades que participan en el Mercado de Valores.

Años después, mediante Ley N° 393 “Ley de Servicios Financieros” de fecha 21 de agosto del 2013, se precisa sus funciones y atribuciones:

“Artículo 8. (REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN POR PARTE DEL ESTADO).

I. Es competencia privativa indelegable de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI ejecutar la regulación y supervisión financiera, con la finalidad de velar por el sano funcionamiento y desarrollo de las entidades financieras y preservar la estabilidad del sistema financiero, bajo los postulados de la política financiera, establecidos en la Constitución Política del Estado.

II. La Autoridad de Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, es la institución encargada de ejercer las funciones de regulación,

supervisión y control de las entidades financieras, con base en las disposiciones de la presente Ley.

III. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, emitirá reglamentación específica y supervisará su cumplimiento en el marco de la normativa emitida por el Banco Central de Bolivia – BCB, en el ámbito

Cabe aclarar, que en Bolivia la ASFI, solo regula el Sistema Financiero, mientras que la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, regula y fiscaliza al sector de Pensiones y Seguros.

- No
- Otro

Por favor, explique aquí

En caso de ser afirmativa la pregunta Q3 por favor responder a la siguiente pregunta, sino continuar con la pregunta Q5:

Q4 ¿La autoridad supervisora encomendada de la protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios de productos financieros posee gobernanza, independencia operativa, patrimonio propio y adecuado?

Si

- No
- Otro

La ASFI como reguladora del Sistema Financiero, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 393 del Sistema Financiero, tiene patrimonio propio y autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica:

Artículo 15. (NATURALEZA). La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, es una institución de derecho público y de duración indefinida, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, con jurisdicción, competencia y estructura de alcance nacional,(...)

Por su parte, en el área de Seguros, la APS conforme lo señala La Ley N° 065

Artículo 171. (TASAS DE REGULACIÓN). Las tasas de regulación correspondientes al sector de seguros serán recaudadas por el

Organismo de Fiscalización a partir de la fecha de transferencia de dichas competencias.

Artículo 172. (FINANCIAMIENTO ADICIONAL). El Organismo de Fiscalización adicionalmente podrá financiarse con:

- a) Recursos de donaciones, aportes extraordinarios y transferencias de otras fuentes públicas o privadas, nacionales o extranjeras.
- b) Créditos y empréstitos de entidades financieras públicas o privadas, previa autorización del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, conforme a normas legales vigentes. Estos recursos serán cancelados con cargo al presupuesto de la Institución.

Tanto la ASFI como la APS se encuentra bajo tuición del Ministerio de Económica y Finanzas Publicas.

Q5 ¿Se consulta a las partes interesadas no gubernamentales (tales como asociaciones sectoriales y organizaciones de consumidores) para conocer y tener en consideración sus necesidades, a fin de adaptar y mejorar el marco legal y normativo existente?

Si.

No

Otro

En Bolivia, por mandato Constitucional (Parágrafo II del Artículo 11), la ciudadanía puede proponer la promulgación de una ley o su modificación, aspecto que es conocido como “iniciativa legislativa ciudadana”.

Por otra parte, el Estado a través de sus distintos niveles de Gobierno, e instituciones descentralizadas, hace partícipe a las distintas organizaciones y consulta a las mismas sobre políticas y normas a tomar a fin de tener un marco regulatorio consensuado que no discrimine o deje de lado a algún partícipe; todo esto en función al nuevo modelo económico Social Comunitario Productivo de Bolivia, que busca mejorar la calidad de vida y el vivir de todos los Bolivianos.

Q6 ¿El marco regulatorio prevé que la información y los medios que se utilicen para la oferta y publicidad, deben ser acordes a la complejidad del producto y considerar las necesidades especiales de información del segmento de clientes al cual va dirigido?

Si.

No

Otro

El marco regulatorio en sector de seguros, busca precautelar que los usuarios y consumidores del mercado de seguros, tengan una información veraz, exacta y no falsa, precautelando de esta manera sus derechos.

En este sentido, la APS, emitió la Resolución Administrativa APS/DJ/DS/N° 246/2012 de fecha 23 de abril de 2012 que aprueba el Reglamento de Promoción y Publicaciones de Seguros, la misma que regula lo concerniente a la publicidad que las entidades Aseguradoras publiquen o difundan por los distintos medios de comunicación.

Q7 ¿El marco regulatorio tiene la propiedad de ser coherente y proporcionado con la atención a los grupos sociodemográficos más vulnerables?

Si, se tiene especial cuidado con la normativa que aplica para productos dirigidos a sectores de bajos ingresos y de escasa educación financiera.

No, la regulación aplica por igual a todos los productos, independientemente del estrato sociodemográfico del usuario.

Otro

Bolivia se caracteriza por buscar un trato igualitario para todos los estantes y habitantes del territorio nacional; en este sentido, se promulgó la Ley N° 45 contra el racismo y toda forma de discriminación, aspecto que también está contemplado en la Ley de Seguros N° 1883 la cual indica:

ARTICULO 38.- DISPOSICIONES GENERALES.- La equidad en las relaciones entre los asegurados, tomadores y beneficiarios de seguros y las entidades aseguradoras, se concretará en la regulación del contrato de seguro por la Superintendencia, siendo nulas las cláusulas o estipulaciones que:

c) Impongan condiciones discriminatorias o que provoquen la indefensión del asegurado, tomador o beneficiario del seguro.

Por lo mencionado, en función al principio "Todos somos iguales ante la Ley", el marco normativo vigente en Seguros se aplica a todos sectores de la población, tomando en cuenta sus características particulares.

Q8 ¿El marco regulatorio establece que las aseguradoras e intermediarios deberán contar con políticas y procedimientos apropiados para asegurar que sus

empleados y agentes se conduzcan con elevados estándares de ética e integridad?

Si.

No

Otro

El marco regulatorio de Bolivia en lo referente al mercado de Seguros, contempla el Reglamento de Corredores de Seguros aprobado con Resolución Administrativa IS N° 046 de fecha 31 de marzo de 1999 y las Obligaciones que tienen las Entidades Aseguradoras, contempladas en la Ley de Seguros N° 1883, normas que dan el marco regulatorio para el correcto desempeño de las Entidades Aseguradoras y Corredores de Seguros.

Asimismo, tomando en cuenta que el mercado de Seguros se rige por la competencia entre compañías de Seguros y Intermediarios, cada entidad que interviene en Seguros, busca otorgar el mejor trato a sus clientes, adecuándose a sus necesidades, en busca de llegar a la mayor cantidad de consumidores.

Q9 ¿La autoridad supervisora establece requisitos para las aseguradoras y los intermediarios, en sentido de que proporcionen los productos y servicios en forma clara, justa y de forma tal que no se preste a confusión del cliente?

Si.

No

Otro

La APS no estableció requisitos determinados para que las Aseguradoras y los Intermediarios, proporcionen los productos y servicios en forma clara, justa y de forma tal que no se preste a confusión del cliente; no obstante, la Ley de Seguros N° 1883 como norma rectora del sector Seguros establece las siguientes obligaciones y prohibiciones para las Entidades Aseguradoras y Corredores de Seguros para regular este aspecto:

“Artículo 12.- OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES ASEGURADORAS Y REASEGURADORAS.- Las entidades aseguradoras y reaseguradoras deberán cumplir con las siguientes obligaciones, de acuerdo a la modalidad de seguros que administren:

g) Emitir pólizas de seguro, certificados o notas de cobertura, claras y fácilmente legibles.”

“ARTICULO 14.- PROHIBICIONES A LAS ENTIDADES

ASEGURADORAS.- Las Entidades Aseguradoras quedan prohibidas de:

a) Publicitar y entregar información inexacta o falsa que induzca a error sobre la situación de la entidad y de sus productos, o de las condiciones de comercialización de los mismos.”

“Artículo 23.- OBLIGACIONES DE LOS CORREDORES DE SEGUROS Y REASEGUROS.-

1. Son obligaciones de los corredores de seguros:

c) lustrar al asegurado o tomador del seguro de manera detallada y precisa sobre las cláusulas del contrato de seguro, su interpretación y su extensión, verificando que la póliza contenga las estipulaciones y condiciones bajo las cuales se contrató el seguro.”

Asimismo, la Resolución Administrativa APS/DJ/DS/N° 195/2012 de fecha 02 de abril de 2012 establece:

“Artículo 23.- (PROHIBICIONES DEL CORREDOR DE SEGUROS) Los corredores de seguros están sujetos a las siguientes prohibiciones:

3. Proporcionar al asegurado y/ o tomador del seguro información errónea, inexacta o falsa.”

Q10 ¿La autoridad supervisora establece requisitos para las aseguradoras y los intermediarios que ofrecen sus productos y servicios en Internet con el fin de asegurar que los principios de divulgación y transparencia aplicables a este conducto de acceso sean equivalentes a los que se aplican en la actividad aseguradora tradicional?

Si.

No

Otro

La Ley de Seguros N° 1883, en su Artículo 37 (modificado mediante Ley 737 de fecha 21/09/2015) contempla la venta de seguros a distancia, a través de medios de medios electrónicos y teleinformática, utilizando documentos y firmas digitales; lo que da la oportunidad a las Entidades Aseguradoras e

intermediarias de seguros dar un salto en tecnología, pudiendo ofrecer sus productos y/o seguros por otros medios distintos de los tradicionales.

Q11 ¿La autoridad supervisora promueve que las aseguradoras revelen al público aspectos relativos al manejo de siniestros, la gestión de las reclamaciones y a las políticas y procedimientos sobre resolución de conflictos?

Si.

No

Otro

En Bolivia, el manejo de la información de personas particulares no es publica, toda vez que se precautela el derecho a la protección de su información y a la privacidad, reconocidos Constitucionalmente, por lo que la información y/o documentación que manejan las Entidades Aseguradoras, Intermediarios de Seguros y Auxiliares de Seguros, es de carácter reservado.

No obstante lo mencionado, la APS, las Entidades Aseguradoras, Intermediarios y Auxiliares de Seguros, pueden difundir y publicar datos estadísticos y referenciales referentes a manejo de siniestros, la gestión de las reclamaciones, publicación de memorias, fin de transparentar la gestión y sus servicios.

Por otra parte, la obligación de guardar reserva en la información que tienen las Entidades Aseguradoras, puede levantarse por requerimiento Judicial, Fiscal o de Autoridad Estatal Competente, a fin de verificar la comisión de un delito.

Q12 ¿La autoridad supervisora requiere que las aseguradoras y los intermediarios cuenten con políticas y procedimientos para la protección de la privacidad y confidencialidad de datos de los clientes?

Si.

No

Otro

La APS en el marco de sus competencias asignadas por ley, precautela que el manejo de la información y la privacidad de la misma sea manejada con cuidado, toda vez que como se mencionó precedentemente, por mandato constitucional toda persona tiene derecho a la privacidad, por lo que en

cumplimiento de ese derecho reconocido, las Entidades que intervienen en el mercado de seguros, deben contar con políticas y procedimientos que garanticen el respeto a ese derecho, lo contrario implicaría una vulneración a derechos fundamentales que es sancionado en nuestro País.

Q13 ¿La legislación identifica disposiciones relativas a la protección de la privacidad conforme a las cuales, las aseguradoras y los intermediarios están autorizados para recopilar, mantener, utilizar y comunicar a terceros información personal de los clientes?

Si.

No

Otro

No existe una disposición expresa que prohíba a las Aseguradoras e Intermediarios el recopilar y mantener la información; no obstante, tienen el deber de confidencialidad respecto a la información y/o documentación que manejen; por lo que solamente a requerimiento Judicial, Fiscal o emanado de autoridad competente pueden dar información de sus clientes.

Entre las Autoridades competentes, que pueden pedir la entrega de información de algún cliente se tiene a la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF) creada mediante Decreto Supremo N° 24771 de fecha 31/07/21997 y la Procuraduría General del Estado creada mediante disposición constitucional.

Q14 Con relación al trato justo hacia los clientes, ¿la regulación en su país considera la prohibición de prácticas abusivas por parte de la industria?

Si.

No

Otro

La legislación boliviana contempla la Ley N° 45 LEY CONTRA EL RACISMO Y TODA FORMA DE DISCRIMINACIÓN, la cual bajo los principios de “igualdad y equidad” penaliza cualquier tipo de maltrato originado por discriminación o racismo en cualquier ámbito público o privado.

Asimismo, la Ley N° 543 “Ley General de los Derechos de las usuarias y usuarios y de las consumidoras y consumidores” da las directrices en lo

referente a la protección del consumidor o usuario, protegiéndolo de prácticas abusivas.

Q15 ¿Se requiere por medio de la regulación la responsabilidad del Consejo de Administración de asumir la premisa de trato justo hacia los clientes, lo cual deberá además ser controlado y auditado?

Si.

No

Otro

Como se dijo anteriormente, la normativa regulatoria del mercado de seguros, establece las obligaciones que tienen las Entidades Aseguradoras y los Intermediarios de Seguros, aspecto por el cual la APS en el marco de sus atribuciones conferidas por Ley, realiza inspecciones a las Entidades fiscalizadas, a fin de verificar el correcto servicio de atención a los clientes, buscando precautelar la defensa de sus derechos.

Q16 ¿Se concibe la protección al consumidor desde el enfoque preventivo de riesgo de conducta de mercado, como por ejemplo riesgo de que una aseguradora tenga un trato injusto o inadecuado con sus clientes?

Si.

No

Otro

La legislación boliviana y la Regulación en Seguros, prevé un trato igualitario a todas las personas, conforme a la premisa “Todos son iguales ante la ley” establecida en la Ley N° 45; aspecto que también es asimilado por el sector asegurador que se adecua al mercado dinámico, adecuando sus pólizas de atención a los clientes a estándares de calidad con el fin de llegar a más parte de la población.

3 Retos de la protección al consumidor de seguros

Q17 Por favor identifique tres de los principales retos para la protección del consumidor en su país

Entre los retos más importantes para la protección del consumidor en Bolivia, se tiene:

1. Tener un Defensor del Consumidor en el Sector de Seguros.
2. Sancionar el maltrato al Cliente de Seguros.
3. Innovación en productos de seguros, que otorguen coberturas incluyentes a sectores no tomados en cuenta.

Q18 Por favor mencione, en su opinión, qué cambiará para el consumidor de seguros en los próximos cinco años

Desde mi punto de vista, para la protección del consumidor de seguros, en los próximos años se cambiaría:

1. La Ley de Seguros, buscando un marco legal más garantista de los derechos de los consumidores de seguros, buscando la inclusión de otros segmentos de la población a los seguros.
2. Implementar la educación financiera y cultura de seguros en la población boliviana.

Q19 Por favor mencione, en su opinión, qué cambios regulatorios/legislativos relacionados con la protección al consumidor se han realizado en los últimos 5 años.

En los últimos 5 años se emitieron las siguientes disposiciones legales:

- Ley N° 453 de 04 de diciembre de 2013 “ Ley General de los Derechos de las usuarias y usuarios y de las consumidoras y consumidores”
- Decreto Supremo N° 2130 de fecha 24 de septiembre de 2014, que Reglamenta de la Ley N° 453”
- Ley N° 365 de 23 de abril de 2013, que crea el Fondo de Protección al Asegurado
- Ley N° 393 “Ley de Servicios Financieros” de fecha 21 de agosto del 2013

Q20 Por favor mencione, en su opinión, que cambios regulatorios/legislativos relacionados con la protección al consumidor se tienen contemplado realizar en los próximos 5 años.

En el siguiente quinquenio, se tiene contemplado realizar los siguientes cambios normativos:

- Promulgación de una nueva Ley de Seguros.
- Readequacion y actualización de todo el marco regulatorio de seguros en función a los fines del nuevo Estado.
- Emisión de normas más inclusivas y protectoras.

Q21 Por favor mencione, en su opinión, si existe algún tema relevante que quisiera destacar en relación con la protección al consumidor

Nuestro País, a partir de la puesta en vigencia de la Nueva Constitución Política del Estado, dio un gran salto en la esfera de protección de los Derechos del usuario y consumidor, aspecto que estuvo descuidado y dejado de lado durante muchos años.

A raíz de este cambio normativo importante en nuestra legislación, es que todos los sectores (entre ellos el financiero y el de seguros), están adecuando políticas y normas para cumplir el mandato constitucional.

No obstante lo mencionado, aun teniendo un marco normativo que proteja a los usuarios y consumidores, nuestra población recién empieza a tomar conciencia de los derechos que tiene frente a sus proveedores, situación que por el momento hace un poco difícil la aplicación efectiva de las normas protectoras de los usuarios o consumidores; por lo que, es necesario trabajar en la difusión de los derechos que tienen todas las personas, para la tutela efectiva de sus derechos de consumidores ante entidades proveedoras de servicios de seguro.

PARAGUAY
Cuestionario sobre Protección al Consumidor

4 Introducción

Este cuestionario tiene como objetivo conocer la situación del marco legal y regulatorio sobre el tema de protección al consumidor de seguros en la región de Latinoamérica, con el fin de obtener un panorama regional sobre el tema.

País	PARAGUAY
Nombre de la autoridad Supervisora:	SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS
Nombre del contacto con la entidad supervisora:	CYNTHIA GODOY Jefa de División de Asistencia al Usuario del Seguro
Email:	cgodoy@bcp.gov.py

5 Situación actual del marco legal de la protección al consumidor de seguros

La protección al consumidor de seguros se refiere a los mecanismos establecidos para que la comercialización de este tipo de productos se realice bajo un marco legal que garantice, como mínimo, la transparencia de la información, el trato justo y mecanismos efectivos para la atención de quejas y asesoría de los clientes contra prácticas desleales y abusivas, así como la efectividad del marco regulatorio para favorecer la inclusión de la población objetivo y el resguardo de los datos personales de los usuarios.

Bajo este contexto, le solicitamos por favor responder las siguientes preguntas de acuerdo a lo que aplica en su país.

Q22 ¿El marco legal y regulatorio provee reglas claras de protección al consumidor de productos financieros?

- Si, se cuenta con leyes y normas específicas.
- No, en este caso aplica el marco legal de protección al consumidor para cualquier clase de bien o servicio consumible.
- Otro

Por favor, explique aquí

Q23 ¿La Superintendencia de Seguros tiene por mandato la protección al consumidor?

- Si

No

Otro

Por favor, explique aquí

Q24 ¿Existe alguna autoridad supervisora específica, encomendada a la protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios de productos financieros?

Si

No

Otro

Por favor, explique aquí

En caso de ser afirmativa la pregunta Q3 por favor responder a la siguiente pregunta, sino continuar con la pregunta Q5:

Q25 ¿La autoridad supervisora encomendada de la protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios de productos financieros posee gobernanza, independencia operativa, patrimonio propio y adecuado?

Si

No

Otro

Por favor, explique aquí

Q26 ¿Se consulta a las partes interesadas no gubernamentales (tales como asociaciones sectoriales y organizaciones de consumidores) para conocer y tener en consideración sus necesidades, a fin de adaptar y mejorar el marco legal y normativo existente?

Si.

No

Otro

Por favor, explique aquí

Q27 ¿El marco regulatorio prevé que la información y los medios que se utilicen para la oferta y publicidad, deben ser acordes a la complejidad del producto y considerar las necesidades especiales de información del segmento de clientes al cual va dirigido?

- Si.
- No
- Otro

Por favor, explique aquí

Q28 ¿El marco regulatorio tiene la propiedad de ser coherente y proporcionado con la atención a los grupos sociodemográficos más vulnerables?

- Si, se tiene especial cuidado con la normativa que aplica para productos dirigidos a sectores de bajos ingresos y de escasa educación financiera.
- No, la regulación aplica por igual a todos los productos, independientemente del estrato sociodemográfico del usuario.
- Otro

Por favor, explique aquí

Q29 ¿El marco regulatorio establece que las aseguradoras e intermediarios deberán contar con políticas y procedimientos apropiados para asegurar que sus empleados y agentes se conduzcan con elevados estándares de ética e integridad?

- Si.
- No
- Otro

Por favor, explique aquí

Q30 ¿La autoridad supervisora establece requisitos para las aseguradoras y los intermediarios, en sentido de que proporcionen los productos y servicios en forma clara, justa y de forma tal que no se preste a confusión del cliente?

- Si.
- No

Otro

Por favor, explique aquí

Q31 ¿La autoridad supervisora establece requisitos para las aseguradoras y los intermediarios que ofrecen sus productos y servicios en Internet con el fin de asegurar que los principios de divulgación y transparencia aplicables a este conducto de acceso sean equivalentes a los que se aplican en la actividad aseguradora tradicional?

Si.

No

Otro

Por favor, explique aquí

Q32 ¿La autoridad supervisora promueve que las aseguradoras revelen al público aspectos relativos al manejo de siniestros, la gestión de las reclamaciones y a las políticas y procedimientos sobre resolución de conflictos?

Si.

No

Otro

Por favor, explique aquí

Q33 ¿La autoridad supervisora requiere que las aseguradoras y los intermediarios cuenten con políticas y procedimientos para la protección de la privacidad y confidencialidad de datos de los clientes?

Si.

No

Otro

Por favor, explique aquí

Q34 ¿La legislación identifica disposiciones relativas a la protección de la privacidad conforme a las cuales, las aseguradoras y los intermediarios están autorizados

para recopilar, mantener, utilizar y comunicar a terceros información personal de los clientes?

- Si.
- No
- Otro

Por favor, explique aquí

Q35 Con relación al trato justo hacia los clientes, ¿la regulación en su país considera la prohibición de prácticas abusivas por parte de la industria?

- Si.
- No
- Otro

Por favor, explique aquí

Q36 ¿Se requiere por medio de la regulación la responsabilidad del Consejo de Administración de asumir la premisa de trato justo hacia los clientes, lo cual deberá además ser controlado y auditado?

- Si.
- No
- Otro

. Por favor, explique aquí

Q37 ¿Se concibe la protección al consumidor desde el enfoque preventivo de riesgo de conducta de mercado, como por ejemplo riesgo de que una aseguradora tenga un trato injusto o inadecuado con sus clientes?

- Si.
- No
- Otro

Por favor, explique aquí

6 Retos de la protección al consumidor de seguros

Q38 Por favor identifique tres de los principales retos para la protección del consumidor en su país

Entre los retos más importantes para la protección del consumidor en Paraguay, se tiene:

4. Mecanismos de Resolución de Disputas
5. Entendimiento de las necesidades de los consumidores.
6. Empoderamiento y alfabetización del consumidor financiero

Q39 Por favor mencione, en su opinión, qué cambiará para el consumidor de seguros en los próximos cinco años

Desde mi punto de vista, para la protección del consumidor de seguros, en los próximos años se cambiaría:

3. Implementar la educación financiera y cultura de seguros en la población paraguaya
4. La defensoría del cliente o institución equivalente que actúe de manera imparcial y actuar independientemente de la autoridad que lo nombró y de la industria.

Q40 Por favor mencione, en su opinión, qué cambios regulatorios/legislativos relacionados con la protección al consumidor se han realizado en los últimos 5 años.

En los últimos 5 años se emitieron las siguientes disposiciones legales:

- Ley N° 5282/2014 - “De libre acceso ciudadano a la información y transparencia gubernamental”
- Ley N° 5427/2015 - “Que modifica el artículo 28 de la Ley N° 1334/98 sobre cláusulas abusivas”
- Ley N° 5830/2017 – Que prohíbe la publicidad no autorizada por los usuarios titulares de telefonía móvil”

Q41 Por favor mencione, en su opinión, que cambios regulatorios/legislativos relacionados con la protección al consumidor se tienen contemplado realizar en los próximos 5 años.

En el siguiente quinquenio, se tiene contemplado realizar los siguientes cambios normativos:

- Promulgación de una nueva Ley de Seguros.
- Emisión de normas más inclusivas y protectoras.

Q42 Por favor mencione, en su opinión, si existe algún tema relevante que quisiera destacar en relación con la protección al consumidor

Se puede mencionar que la educación, la información y la orientación financiera pueden ayudar a los consumidores a protegerse a sí mismos contra riesgos y a evitar convertirse en víctimas de fraudes financieros.

El sector público como el privado deberían tomar un rol activo en la educación del consumidor, es más probable que los consumidores tengan más confianza de comprar productos de seguros que sean adecuados para ellos si tienen acceso a información que es fiable y objetiva.

URUGUAY

Cuestionario sobre Protección al Consumidor

7 Introducción

Este cuestionario tiene como objetivo conocer la situación del marco legal y regulatorio sobre el tema de protección al consumidor de seguros en la región de Latinoamérica, con el fin de obtener un panorama regional sobre el tema.

País	Uruguay
Nombre de la autoridad Supervisora:	Banco Central del Uruguay (BCU) - Superintendencia de Servicios Financieros (SSF)
Nombre del contacto con la entidad supervisora:	Rosario Garat
Email:	rgarat@bcu.gub.uy

8 Situación actual del marco legal de la protección al consumidor de seguros

La protección al consumidor de seguros se refiere a los mecanismos establecidos para que la comercialización de este tipo de productos se realice bajo un marco legal que garantice, como mínimo, la transparencia de la información, el trato justo y mecanismos efectivos para la atención de quejas y asesoría de los clientes contra prácticas desleales y abusivas, así como la efectividad del marco regulatorio para favorecer la inclusión de la población objetivo y el resguardo de los datos personales de los usuarios.

Bajo este contexto, le solicitamos por favor responder las siguientes preguntas de acuerdo a lo que aplica en su país.

Q43 ¿El marco legal y regulatorio provee reglas claras de protección al consumidor de productos financieros?

- Si, se cuenta con leyes y normas específicas.
- No, en este caso aplica el marco legal de protección al consumidor para cualquier clase de bien o servicio consumible.
- Otro

Se cuenta con la Carta Orgánica del BCU, la ley N° 17.250 Defensa al Consumidor, ley N°18.331 Protección de datos personales y la Recopilación de Normas Seguros.

Q44 ¿La Superintendencia de Seguros tiene por mandato la protección al consumidor?

- Si
 No
 Otro

No hay una Superintendencia de Seguros, el mandato legal de protección al consumidor lo tiene la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central de Uruguay (en adelante SSF).

Q45 ¿Existe alguna autoridad supervisora específica, encomendada a la protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios de productos financieros?

- Si

Por favor, especifique el nombre del organismo

- No
 Otro

La protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios de productos financieros están encomendados a un departamento dentro de la SSF.

En caso de ser afirmativa la pregunta Q3 por favor responder a la siguiente pregunta, sino continuar con la pregunta Q5:

Q46 ¿La autoridad supervisora encomendada de la protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios de productos financieros posee gobernanza, independencia operativa, patrimonio propio y adecuado?

- Si
 No
 Otro

Por favor, explique aquí

Q47 ¿Se consulta a las partes interesadas no gubernamentales (tales como asociaciones sectoriales y organizaciones de consumidores) para conocer y tener en consideración sus necesidades, a fin de adaptar y mejorar el marco legal y normativo existente?

- Si.
 No

Otro

Cuando se está por emitir una nueva norma, se pone el proyecto normativo a consideración del público y de las empresas supervisadas a efectos de recibir sus comentarios. Asimismo, en la página web del BCU, existen canales para que los usuarios financieros presenten sus consultas, reclamos y sugerencias.

Q48 ¿El marco regulatorio prevé que la información y los medios que se utilicen para la oferta y publicidad, deben ser acordes a la complejidad del producto y considerar las necesidades especiales de información del segmento de clientes al cual va dirigido?

Sí

No

Otro

La Ley N° 17.250 Defensa al Consumidor y el art. 110.2 de la Recopilación de Normas Seguros establecen que la oferta y publicidad del producto deberá ser clara, veraz y no inducir a equívocos o confusiones. Está prohibida la publicidad engañosa. No hay requerimientos especiales sobre publicidad referidos a la complejidad del producto y consideración de las necesidades especiales de información del segmento de clientes al cual va dirigido.

Q49 ¿El marco regulatorio tiene la propiedad de ser coherente y proporcionado con la atención a los grupos sociodemográficos más vulnerables?

Si, se tiene especial cuidado con la normativa que aplica para productos dirigidos a sectores de bajos ingresos y de escasa educación financiera.

No, la regulación aplica por igual a todos los productos, independientemente del estrato sociodemográfico del usuario.

Otro

Q50 ¿El marco regulatorio establece que las aseguradoras e intermediarios deberán contar con políticas y procedimientos apropiados para asegurar que sus empleados y agentes se conduzcan con elevados estándares de ética e integridad?

Si.

No

Otro

No se han establecido requisitos para intermediarios de seguros ya que los mismos no están regulados.

Q51 ¿La autoridad supervisora establece requisitos para las aseguradoras y los intermediarios, en sentido de que proporcionen los productos y servicios en forma clara, justa y de forma tal que no se preste a confusión del cliente?

- Si.
 No
 Otro

En el art. 86.1 de la Recopilación de Normas de Seguros se establecen requisitos para las empresas aseguradoras, reaseguradoras y mutuas no así para los intermediarios de seguros ya que los mismos no están regulados.

Q52 ¿La autoridad supervisora establece requisitos para las aseguradoras y los intermediarios que ofrecen sus productos y servicios en Internet con el fin de asegurar que los principios de divulgación y transparencia aplicables a este conducto de acceso sean equivalentes a los que se aplican en la actividad aseguradora tradicional?

- Si.
 No
 Otro

En el art. 86.8. de la Recopilación de Normas de Seguros se indica que el texto de las pólizas vigentes, cláusulas adicionales y anexos tienen que estar a disposición del público ya sea en los locales como en internet.

No hay disposiciones para los intermediarios ya que los mismos no están regulados.

Q53 ¿La autoridad supervisora promueve que las aseguradoras revelen al público aspectos relativos al manejo de siniestros, la gestión de las reclamaciones y a las políticas y procedimientos sobre resolución de conflictos?

- Sí.
 No
 Otro

El art. 86.6 de la Recopilación de Seguros establece que se revele al público el procedimiento de atención de reclamos (Defensa al Consumidor). No existen disposiciones sobre que se revele al público aspectos relativos al manejo de siniestros ni sobre resolución de conflictos.

Q54 ¿La autoridad supervisora requiere que las aseguradoras y los intermediarios cuenten con políticas y procedimientos para la protección de la privacidad y confidencialidad de datos de los clientes?

- Si.
 No
 Otro

Q55 ¿La legislación identifica disposiciones relativas a la protección de la privacidad conforme a las cuales, las aseguradoras y los intermediarios están autorizados para recopilar, mantener, utilizar y comunicar a terceros información personal de los clientes?

- Si.
 No
 Otro

En la ley N° 18.331 -Protección de datos personales – (arts. 10 y 11) se establece que el o los responsables o usuarios de la base de datos deben cumplir con los principios de reserva y seguridad de los datos personales, deben de adoptar las medidas que resulten necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales y la obligatoriedad de guardar estricto secreto profesional sobre los mismos estando prohibida toda difusión de la misma a terceros.

Q56 Con relación al trato justo hacia los clientes, ¿la regulación en su país considera la prohibición de prácticas abusivas por parte de la industria?

- Si.
 No

Otro

En la ley N° 17.250 - Relaciones de consumo. Defensa del consumidor - se establece lo que se considera prácticas abusivas.

Q57 ¿Se requiere por medio de la regulación la responsabilidad del Consejo de Administración de asumir la premisa de trato justo hacia los clientes, lo cual deberá además ser controlado y auditado?

Si.

No

Otro

En la Recopilación de Seguros se establece en el art. 86.1. (RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES) que las empresas aseguradoras, reaseguradoras y mutuas deberán ceñirse a las buenas prácticas que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios. En términos generales, las instituciones deberán entre otros: Velar por los intereses de sus clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.

En los Estándares Mínimos de Gestión para Empresas de Seguros se establecen pautas de lo que el Supervisor entiende que debería ser una adecuada gestión de las empresas de Seguros. Específicamente el estándar número 59.2 establece que el Directorio debe establecer políticas claras con relación a los clientes que incluyan (entre otras) el trato a los mismos de forma justa procurándoles información oportuna y relevante sobre la cobertura del seguro que adquieren, sus derechos, obligaciones, primas y otros cargos a cobrar (sea en forma directa o a través de intermediarios).

No está previsto que los auditores externos revisen si el Consejo de Administración asume la premisa de trato justo con sus clientes.

Q58 ¿Se concibe la protección al consumidor desde el enfoque preventivo de riesgo de conducta de mercado, como por ejemplo riesgo de que una aseguradora tenga un trato injusto o inadecuado con sus clientes?

Si.

No

Otro

La supervisión es reactiva. Sin embargo, si aparece una denuncia se le instruye a la institución no solo a solucionar el caso concreto sino a todos los que tengan las mismas condiciones.

Las empresas de seguros tienen que cumplir con la Recopilación de Seguros y los Estándares Mínimos de Gestión los cuales contemplan asuntos relacionados con la protección al consumidor.

9 Retos de la protección al consumidor de seguros

Q59 Por favor identifique tres de los principales retos para la protección del consumidor en su país

Poder realizar un análisis de todas las pólizas desde el enfoque de protección del consumidor.

Propender a que se aclaren las características de los productos que se venden.

Regular la actividad de los intermediarios de seguros.

Q60 Por favor mencione, en su opinión, qué cambiará para el consumidor de seguros en los próximos cinco años

Sin datos.

Q61 Por favor mencione, en su opinión, qué cambios regulatorios/legislativos relacionados con la protección al consumidor se han realizado en los últimos 5 años.

Se publicaron los Estándares Mínimos de Gestión para empresas de Seguros.

Se introdujeron los libros IV - PROTECCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS y V - TRANSPARENCIA Y CONDUCTAS DE MERCADO en la Recopilación de Normas para empresas de Seguros.

Q62 Por favor mencione, en su opinión, que cambios regulatorios/legislativos relacionados con la protección al consumidor se tienen contemplado realizar en los próximos 5 años.



XLIII REUNIÓN ORDINARIA DEL SGT N° 4



COMISIÓN DE SEGUROS

8 al 10 de mayo de 2018

Asunción, Paraguay

Se encuentra en elaboración una modificación a la ley del Seguro Obligatorio de Automóviles (SOA) por la cual se les exigirá a las empresas aseguradoras responder por escrito en un plazo no mayor a 30 días toda solicitud de SOA realizada por un cliente.

El Parlamento tiene a estudio una Ley sobre el Contrato de Seguros la cual contiene varias disposiciones referidas a temas de conducta y protección del usuario.

Está planificado para 2017 realizar una modificación normativa en lo referente a los derechos del usuario de empresas de seguros previsionales.



XLIII REUNIÓN ORDINARIA DEL SGT N° 4



COMISIÓN DE SEGUROS

8 al 10 de mayo de 2018

Asunción, Paraguay

Q63 Por favor mencione, en su opinión, si existe algún tema relevante que quisiera destacar en relación con la protección al consumidor

Sin datos.