

# En defensa del asegurado

M. B.

Creada recientemente, la Oficina del Defensor del Asegurado, Convenio Independiente, es una empresa privada promovida por un grupo de profesionales a iniciativa del abogado Segundo Ruiz, socio-director de Legse Abogados y experto en este área.

"Junto a los protectores del cliente o mediadores internos ya se han establecido las bases para la creación de mediadores externos. Nuestra organización es independiente, y su objetivo es el arreglo amistoso —extrajudicial— de conflictos entre compañías de seguros y clientes asegurados", asegura el fundador de la Oficina del Defensor del Asegurado.

La figura del defensor del asegurado se instituye en el artículo 63 de la nueva Ley de Ordenación y Supervisión del Seguro Privado. Desde la Oficina del Defensor se pretende profundizar en unas relaciones satisfactorias entre asegurados y aseguradoras.

**Esta iniciativa** se suma a las que pretenden evitar situaciones de atasco en las consultas y reclamaciones.

En 1995, la Dirección General de Seguros se vio obligada a atender 22.000 llamadas, 3.552 reclamaciones y 3.165 visitas de interesados en resolver sus conflictos con compañías del sector asegurador.

La experiencia aseguradora



Segundo Ruiz, en ple, junto a Ernesto Caballero. / EL PAÍS

de Ruiz cuenta con el aval de Ernesto Caballero, abogado e inspector de finanzas del Estado, jubilado y uno de los máximos expertos españoles en los problemas del consumidor de seguros.

Ernesto Caballero es miembro de honor del Consejo de Presidencia de la Asociación Internacional de Derecho de Seguros (AIDA) y de la sección española

de la organización (SEAIDA). Caballero destaca que el sistema *legse* de la Oficina del Defensor del Asegurado es nuevo en España. "Su característica principal es la independencia, ya que no trabaja en exclusiva ni está participada por ninguna entidad aseguradora o empresa de servicios que mantenga relaciones comerciales con esas entidades. Dicha independencia asegura su credibilidad ante asegurados y compañías de seguros", comenta Ernesto Caballero.

Un aspecto fundamental del funcionamiento de la Oficina del Defensor del Asegurado es que si el asegurado no está conforme con la resolución o propuesta de acuerdo que dicte dicha oficina, podrá o no aceptarlo y acudir, si es el caso, a la vía judicial. [Más información: ☎ (91) 576 09 38 y 576 06 73].

**Con la intención** de prestar este mismo servicio de intermediación a las empresas del sector asegurador se ha creado El Defensor del Asegurado, Convenio Profesional. Al frente de la misma acaba de ponerse Carmen Cornejo Telenti, ex-jefe del servicio de consultas y reclamaciones de la Dirección General de Seguros. Responde esta empresa al modelo de asociación, "es decir", explican sus profesionales, "que pone a disposición de varias compañías una figura única que se ocupará de realizar el trabajo". [Más información: ☎ (91) 310 40 43].