

## 'TAREAS' DEL DEFENSOR DEL ASEGURADO

■ **Ramón Tamames:** "recibe directamente de los asegurados las reclamaciones que estos puedan plantear; busca información a través de PELAYO y el asegurado de cómo se han desarrollado los hechos que llevan a la discrepancia; y, a partir de ese momento, emite su juicio. Todos los expedientes se clasificarán por orden cronológico".



■ **Miguel Roca:** "tiene como finalidad fundamental la



de atender las reclamaciones que le formulen los clientes de la aseguradora, que pueden entender que han sido desatendidos en sus reclamaciones a las compañías. Otra importante función es la de formular recomendaciones a la compañía en base a la experiencia que se deriva del conjunto de casos y expedientes de los que conozca".

■ **Segundo Ruiz:** "lo más importante son los resultados prácticos de estas tareas, que pueden resumirse en una reducción



siendo por tanto una instancia adicional de protección. Es decir, el asegurado 'no tiene nada que perder' y esto debemos explicarlo claramente al consumidor de seguros en general y a abogados, mediadores de seguros, asociaciones de consumidores y otros colectivos que puedan influir en el primero a la hora en que éste tiene un conflicto con la aseguradora".

No obstante, Tamames recuerda que hasta la DGS seguirán llegando quejas y reclamaciones, porque el asegurado siempre apelará al órgano de control cuando el Defensor del Asegurado no le dé la razón. Para Miguel Roca resulta evidente que esta figura "todavía es reciente y existen hábitos y tendencias que requieren tiempo para corregir".

Entonces, ¿quién debería informar al cliente de la existencia del Defensor del Asegurado? La empresa y la red de mediadores, no hay duda; aunque también los diversos sistemas que maneja cada entidad (folletos informativos, revistas, condicionado de la póliza, cartas personales, etc.). En este sentido, Segundo Ruiz, indica

que para ellos fue importante hacer "una serie de presentaciones informativas en las distintas sucursales de la aseguradora explicando a mediadores y empleados las características y ventajas del sistema de solución extrajudicial de los conflictos aquí tratados". Domingo Solsona reconoce que la información "la transmite la organización de la compañía a sus ase-

gurados, bien en el momento de la suscripción de la póliza, o en el momento de la presentación del parte de siniestro. La compañía suele entregar un tríptico, en el que se describe la función del Defensor del Asegurado, así como las condiciones de acceso al mismo".

Uno de los temas más debatidos se refiere a la imparcialidad de los Defensores

que están en 'nomina' de la entidad aseguradora. Los consultados por esta revista no dudan en reafirmar su independencia. Así, Domingo Solsona sostiene que "la imparcialidad e independencia de los Defensores, cualquiera que sea la naturaleza de su relación jurídica con la aseguradora, así como el obligado respeto a los reclamantes, es cuestión de principio y consecuencia. El 'entredicho' surge, como es lógico, cuando la resolución no ha sido favorable al reclamante. Puede pensarse que la declaración de independencia que recogen los reglamentos del Defensor del Asegurado no pasa de ser una declaración formal, por cuanto la retribución le llega a través de

## 'CAPACIDADES' DEL DEFENSOR (\*)

- ✓ Alto grado de habilidad para la comunicación personal.
- ✓ Recursos afectivos y emocionales consolidados.
- ✓ Flexibilidad, delicadeza y optimismo para la atención a las personas que se dirigen a la Oficina de Defensa del Asegurado.
- ✓ Capacidad para desarrollar, motivar, superar y conducir cualquier conflicto o situación crítica con autonomía.
- ✓ Capacidad para deducir soluciones a partir de una correcta interpretación de las normas contractuales y legales.
- ✓ Capacidad para comprender e interpretar el significado de las ideas expresadas por otros.
- ✓ Capacidad para hablar y escribir con facilidad y traducir con palabras los conceptos.
- ✓ Gran capacidad de trabajo y empuje, para actuar de manera independiente.
- ✓ Actuación metódica y ordenada sin improvisaciones ni altibajos, en su forma de proceder.
- ✓ Pensamiento práctico, sentido común y criterio de equidad.
- ✓ Gran sentido de responsabilidad personal que proyecten una imagen de profesional competente y altamente cualificado en el ejercicio de su función como Defensor del Asegurado.

(\*) con carácter orientativo citadas por Domingo Solsona.

de la litigiosidad judicial y administrativa, una mayor protección del asegurado, una ventaja competitiva que ofrecer a los clientes, una marca y un motor de calidad, etc.”.



■ **Ángel Nieto:** “estudio las quejas o reclamaciones que planteen los asociados de ADA, con motivo de la prestación de los servicios de dicha entidad en las que soliciten expresamente la intervención del Defensor del Socio. También estudio las quejas y reclamaciones de los asociados que la entidad considere conveniente someter a su consideración. Propongo to-



do lo que creo puede mejorar los servicios y la atención al asociado”.

■ **Javier Ferrer:** “las ‘tareas’ se indican en el artículo 63 de la Ley 30/1995, de 8 de noviembre de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, en relación con el Reglamento interno que disciplina su actividad en MNA”.

■ **Fernando Suárez:** “resolvemos las reclamaciones que presentan los asegurados de MAPFRE contra las resoluciones de los gerentes de las dieciocho subcentrales. Se trata de evitar que asegurados tengan que acudir a los tribunales cuando creen que tienen razón.

la compañía que efectuó su nombramiento, pero tengo la seguridad de que todos los Defensores están en condiciones de dar prueba de su independencia de criterio, a través de los casos resueltos”. Fernando Suárez reconoce que “a nosotros nos pagan para que resolvamos las reclamaciones con arreglo a nuestro leal saber y entender. Ni una sola vez, en las 3.284 reclamaciones recibidas, MAPFRE nos ha hecho la más leve indicación. Las 489 resoluciones contrarias a la inicial decisión de la compañía se han cumplido sin rechistar. Y está claro que ninguno de nosotros aceptaría cumplir esta función si no fuera, precisamente, en estas condiciones”.

El mismo respeto hacia su actuación ha sentido Miguel Roca por parte de CATALANA OCCIDENTE. Miguel Herrero Rodríguez de Miñón subraya que “ante cualquier conflicto, la resolución que recaiga, si no nos beneficia, produce esta sensación. De igual manera se acusa en ocasiones a jueces y a la propia DGS”.

Javier Ferrer Mora, Defensor del Asegurado de ASCAT-MNA, sostiene que “creer o no en la imparcialidad del Defensor no puede ni debe ser objeto de un acto meramente voluntarista; es necesario conocer primero sus resoluciones o acuerdos y extraer consecuencias. La circunstancia de que el Defensor ‘esté’ en la nómina de la aseguradora no debe modificar su conducta si es consciente de su misión. En el momento en el que el Defensor se somete a entredicho por razones objetivas fundadas la figura carece de sentido y debe desaparecer, pero no la institución”. Segundo Ruiz, por su parte, mantiene que “difícilmente podemos imaginar que un Defensor del Asegurado, cuyo principal activo es su credibilidad, pueda admitir presiones incofesables y sacrificar por ende su futuro y respeto profesional”.

Para Ramón Tamames “la figura del Defensor se basa principalmente en la imparcialidad e independencia. El defensor vinculado a la empresa agiliza la re-

solución de siniestros, ahorra los costes de la vía judicial y fideliza al cliente. El servicio es gratuito para el asegurado y sus decisiones vinculan a la compañía, pudiendo el cliente acudir a la vía judicial, administrativa u otros mecanismos”. Joaquín Ruiz-Giménez añade alguna puntualización al señalar que “el defensor del cliente no está propiamente ‘en nómina’ de la empresa aseguradora, sino que percibe su remuneración en forma de honorarios profesionales, con arreglo a un contrato de duración temporal, en el que se le garantiza una plena imparcialidad e independencia”.

#### ¿DEFENSORES ‘SECTORIALES’?

¿Sería mejor contar con defensores del asegurado sectoriales? Domingo Solsona mantiene que “quizá no diera lugar a poner ‘entredicho’ su imparcialidad, pero de similar forma a la que se da en el caso del defensor no sectorial, cuando no resuelva a favor del reclamante podría dar lugar a poner en ‘entredicho’ la efi-

## LA RAPIDEZ UNA DE LAS VENTAJAS...

**‘A.A.’.- ¿Cuánto tiempo pasa desde que llega una queja a la aseguradora hasta que la recibe el Defensor del Asegurado?**

**Joaquín Ruiz-Giménez:** “desde que la queja se recibe en la compañía hasta que el defensor la recibe, junto con toda la documen-

tación del asunto y un informe sobre la misma, transcurre como máximo una semana. Recibida la queja, el defensor tiene dos meses para dictar su resolución”.

**Segundo Ruiz:** “una de las ventajas del sistema del Defensor del Asegurado es la rapidez en la toma de de-

cisiones. Por nuestra experiencia, se emplea una media de un mes desde que llega una queja a la aseguradora hasta que la recibe nuestra Oficina del Defensor del Asegurado, debiendo nosotros dictar resolución en un período máximo de 35 días, aunque, como media, no solemos emplear más de 10 días”.

**Miguel Roca:** “la tramitación de los expedientes es ágil y sencilla, lo que per-

mite que su resolución se produzca en el plazo máximo de 4 meses”.

**Ángel Nieto:** “establecemos un máximo de 24 horas para contestar al cliente, aunque puede llegar a las 48 horas si la reclamación, por su importancia o gravedad, necesita ser analizada con mayor profundidad”.

**Fernando Suárez:** “el Defensor no tiene plazo para emitir su dictamen; lo emi-

Por supuesto, nuestra decisión sólo es obligatoria para MAPFRE y el asegurado queda en libertad para aceptarla o plantear judicialmente reclamación”.



■ **Joaquín Ruiz-Giménez:** “la tarea fundamental del Defensor del Asegurado es proporcionar a los asegurados o partícipes del Grupo WINTERTHUR una posibilidad de encontrar una solución equitativa al problema que se les haya presentado sin tener que recurrir a la vía judicial, con todo lo que ello implica”.



■ **Domingo Solsona:** “recibida la reclamación, por parte de la Secretaría de la Oficina del Defensor del Asegurado, se solicita la aportación del soporte documental probatorio de las afirmaciones del reclamante y de las que justifican la decisión de la aseguradora, constituyendo esta documentación un elemento de juicio básico para la aplicación de criterio”.



■ **Miguel Herrero Rodríguez de Miñón:** “conocer y resolver las reclamaciones que formulen los tomadores, asegurados o beneficiarios de la Mutua”.

cacia del sistema, con afirmaciones como ‘esto no sirve para nada’ o ‘¿para esto me han hecho dar tantas vueltas?’, etc.”. Para Tamames “siempre con base en la imparcialidad, independencia y sentido de la equidad antes mencionados, cualquier Defensor es bueno. Y, ningún Defensor que se precie va a vender su primogenitura por ningún plato de lentejas”. La polémica acerca del Defensor sectorial o propio, señala Javier Ferrer, “parece cuestión que se relaciona más con las necesidades particulares de la aseguradora, que con la imparcialidad o independencia, cualidades, estas últimas, indispensables y siempre previas”. Joaquín Ruiz-Giménez incluye una nueva matización al comentar que “convendría clarificar la expresión defensores sectoriales. Si lo que quiere decir es que varias aseguradoras o grupos de empresas deciden tener uno, dos o más defensores del cliente comunes para todas ellas no es descartable, aunque posiblemente complicaría la tramitación de las reclamacio-

nes; en cambio, si por defensores sectoriales, dentro de un mismo grupo asegurador, se entiende por materias, no parece fundado ni conveniente que se multiplique la existencia de varios defensores dentro de la misma empresa”.

La formación jurídica se considera un requisito absolutamente necesario para ejercer como Defensor del Asegurado. Así, Joaquín Ruiz-Giménez mantiene que “el perfil de un Defensor del Asegurado tiene que constituirse con tres dimensiones: competencia profesional, especialmente de carácter jurídico; dedicación prioritaria a la tarea asumida; y plena imparcialidad en la adopción de sus resoluciones”. Miguel Roca añade que “no debe olvidarse que su función descansa, también, en una acción de equidad, en la que encontrar el punto de equilibrio entre las distintas versiones requiere de una voluntad tendente a valorar los derechos de aquellos que pueden sentirse desprotegidos”. Para Fernando Suárez “ha de ser un profesional del Derecho,

que conozca razonablemente bien la legislación de seguros y, sobre todo, que tenga un radical sentido de la independencia”. Sólo Ángel Nieto introduce un matiz diferente: “el perfil del Defensor del Asegurado debe ajustarse a una persona muy conocedora de las dificultades en la cartera, con una gran capacidad de diálogo con los socios que presenten alguna queja, para actuar convenientemente en la resolución de dichos problemas”.

Domingo Solsona y Segundo Ruiz recurren al artículo 63 de la LOSSP para recordar que en él se habla de “entidades o expertos independientes de reconocido prestigio”. El primero añade que “la condición de experto se manifiesta en una competencia técnica madura, que implica comprensión de teorías, prácticas y experiencias aseguradoras, apoyada en una formación básica, con el conocimiento específico y actualizado de las normas legales por las que se rige el Contrato de Seguro y el Mercado Asegurador”. ■

te, invariablemente, durante la semana siguiente al momento en que el expediente queda completo, es decir, al momento en que se tienen todos los elementos de juicio. La inmensa mayoría de las resoluciones se han adoptado en un plazo máximo de dos meses”.

■ **Ramón Tamames:** “es el Defensor el que recibe directamente de los asegurados las reclamaciones, que

en un plazo no mayor de un mes están solucionadas. Si el cliente presenta nuevas alegaciones, hay que hacer la revisión de las apreciaciones y entonces el procedimiento puede alargarse un poco más”.

■ **Domingo Solsona:** “está en función del tiempo que reclamante y compañía utilizan para el envío de las pruebas. Cuando estas no son necesarias, por la evidencia del caso, la resolu-

ción se dicta en un plazo no superior a tres días hábiles, desde la llegada de la reclamación. El Reglamento del Defensor del Asegurado no señala ningún plazo para resolver la reclamación, aunque sí orienta en el sentido de ‘facilitar la más ágil resolución de las reclamaciones”.

■ **Javier Ferrer:** “el tiempo para resolver está fijado indirectamente. Presentada la reclamación, el Defensor

acusa recibo y concede simultáneamente un plazo no superior a 20 días para que la aseguradora pueda manifestar lo que su derecho convenga sobre la reclamación, aportando justificantes, y aquel resuelve dentro de los cinco siguientes”.

■ **Miguel Herrero Rodríguez de Miñón:** “se dirigen directamente al Defensor y se resuelven en un plazo máximo de 30 días”.