

## evolución favorable



En los últimos tiempos los servicios de atención al cliente han evolucionado de forma notable. Carmen Cornejo, directora del Defensor del Asegurado, Convenio Profesional (con 17 aseguradoras adheridas), coincide que las entidades del sector han realizado un esfuerzo creciente al respecto. "Algunas configuran este servicio como una primera instancia de reclamación y el Defensor del Asegurado como la segunda. En otras, el cliente se puede dirigir al Defensor del Asegurado sin haber pasado previamente por el servicio de atención al cliente", explica. Menos optimista es Segundo Ruiz, socio director de LEGSE Abogados y director de la Oficina del Defensor del Asegurado, Convenio Independiente, al precisar que depende de la aseguradora. En su opinión, existen compañías que son un modelo a seguir, pioneras en saber combinar métodos de atención al cliente con la utilización de sistemas de conciliación extrajudicial independientes. Otras, "merecedoras de cierta 'leyenda negra', intentan mejorar su cuenta de resultados por medio de desprestigiar la protección de los derechos de los asegurados", apunta. Este hecho favorece la pérdida de clientes, un aumento de la litigiosidad judicial y administrativa y daña en conjunto la imagen del sector. Ambos coinciden en la importancia de la rapidez en los periodos de respuesta y de resolución, que se estima no debería exceder el plazo medio de un mes.



Carmen Cornejo.

¿Cómo valoran las entidades del sector la figura del Defensor del Asegurado? Carmen Cornejo cree que es visto como una herramienta de calidad, que sirve para mejorar en operatividad y en el servicio de la entidad con sus clientes. Segundo Ruiz destaca el hecho de que cada vez haya más compañías que tengan confianza en los sistemas de resolución extrajudicial de los conflictos, "y que comprendan que éstos permiten ofrecer una ventaja competitiva a los clientes y reducir la litigiosidad judicial y administrativa".

El Defensor del Asegurado, Convenio Profesional, atendió el año pasado 1.885 llamadas de asegurados y tramitó 729 reclamaciones (mayoritariamente planteadas por divergencias en la interpretación del contrato, por cuantificación de daños, el pago de la prima de seguro y las declaraciones en el momento de la contratación). Segundo Ruiz apostilla que las reclamaciones estimadas, total o parcialmente, supusieron el 47% del total de las que eran competentes, siendo Hogar y Autos los seguros con mayor número de reclamaciones. Respecto a los tipos de consulta más recibidas, Carmen Cornejo apunta a información sobre la labor del Defensor del Asegurado y sobre la situación de una reclamación en trámite. Segundo Ruiz agrega que la mayoría se refieren a coberturas de la póliza.



Segundo Ruiz.