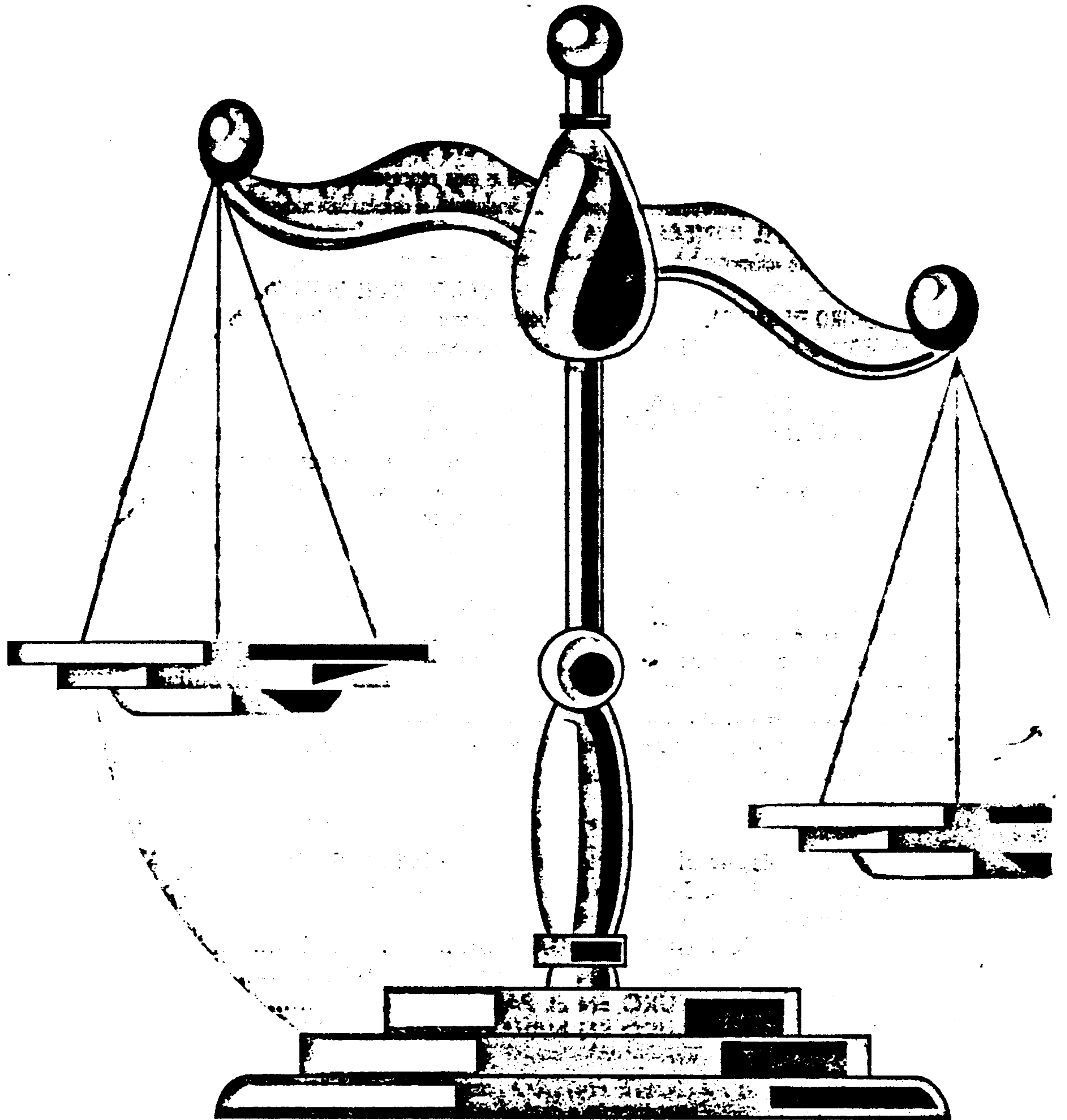

Cuadernos Jurídicos del Seguro

AÑO 2 — N° 1



Patrocinado por:


PELAYO
Mutua de Seguros

EL DEFENSOR DEL ASEGURADO Propuestas prácticas para su implantación y desarrollo

D. SEGUNDO RUIZ RODRÍGUEZ

Socio Director

Oficina del Defensor del Asegurado Legse Abogados

La figura jurídica del defensor del asegurado, por obra de la nueva Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, ha adquirido, en palabras de Javier Ferrer Mora, «carta de naturaleza legal»¹. Además, parte importante de la Doctrina, entre la que destacar la excelente labor de Ernesto Caballero Sánchez en relación con el tema que nos ocupa, lleva años investigando y dando a conocer los efectos positivos de la mediación-conciliación externa. El mismo artículo 63,3 del citado nuevo texto legal señala que la Dirección General de Seguros «fomentará dichas designaciones»...

Los factores hasta aquí señalados pueden favorecer la implantación de alguna oficina del defensor del asegurado que, con carácter excepcional, trabajarán en exclusiva para una entidad aseguradora, con la lógica merma de credibilidad que esto último supone. Sin embargo, su desarrollo generalizado sólo se producirá cuando las mismas compañías de seguros sean convencidas de la viabilidad económica y organizativa y de las ventajas concretas que para éstas pueden suponer la adhesión al convenio de un defensor del asegurado que actúe independientemente. Así pues, tal como avanza el título de este artículo, éste es el principal objetivo de las líneas que siguen, sin per-

juicio de que previamente describa las características generales que, a mi entender, definen el defensor del asegurado.

I. El cliente y los nuevos sistemas de conciliación

Parece aceptado por todos que es condición fundamental para la supervivencia de una empresa considerar al cliente un referente necesario en todos los ámbitos de actividad de la misma.

Algunas de las manifestaciones de esta «orientación hacia el cliente» han sido los programas de calidad, los departamentos de atención al cliente, determinados mecanismos de composición de conflictos, etc., llevadas a cabo por numerosas Compañías de Seguros. Un nuevo paso adelante en esta inteligente dirección será el desarrollo generalizado en el sector de nuevos sistemas de conciliación, adicionales a los actuales y configurados en distintas formas (internos o externos, sectoriales o particulares, públicos o privados) y con distintas denominaciones (defensor del asegurado, protector del asegurado, etc.).

Las ventajas del desarrollo de nuevos sistemas de conciliación más independientes (defensor del asegurado), son tan claras como, en buena medida, desaprovechadas hasta aho-

ra. Para el cliente, disponer de un no judicial «tribunal de primera instancia», gratuito y que dirima rápidamente las reclamaciones presentadas. Para la compañía de seguros y los Agentes y Corredores, ofrecer una nueva ventaja competitiva, fidelizando además a sus clientes ya establecidos, que se sienten mejor protegidos en sus derechos y en la calidad de servicio que esperan. A lo que hay que sumar una lógica e importante reducción de la litigiosidad jurisdiccional promovida por los asegurados y terceros perjudicados. Por último, ventajas para el sector asegurador en su conjunto que demuestra su capacidad de autorregulación y control, mejorando su imagen pública y restando razones para una posible expansión de las intervenciones de la autoridad pública de control.

Obviamente, además de las ventajas aquí destacadas pueden existir otras, y también posibles inconvenientes, que en las páginas siguientes iremos comentando. En todo caso, lo importante es, en palabras de François Ewald, Director de Asuntos Públicos de la FFSA², que el defensor del asegurado es un «dispositivo que solidariza a todos los actores implicados en la mejora de las relaciones aseguradores/asegurados y cuyos efectos deben beneficiar a todos los

¹ Conferencia impartida por Javier Ferrer Mora, Defensor del Asegurado de Multinacional Aseguradora, en la Jornada sobre la nueva Ley de ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, celebrada en Barcelona, el 30 de octubre de 1995 y organizada por INESE.

² «Fédération Française de Sociétés D'Assurances», una de las tres grandes asociaciones de aseguradores franceses.

consumidores, y no solamente a los que hacen uso de la conciliación»³.

Por último, para terminar esta referencia que sirve para enmarcar empresarialmente el objeto de este artículo, algunas cuestiones previas que ayudarán a definir el alcance de los límites de la figura del «defensor del asegurado».

Primero, la instancia previa de conciliación debe ser el agente o corredor de seguros, por razones de proximidad y conocimiento de las partes implicadas y de los asuntos cuestionados. Además, dicha actividad conciliadora acreditará de forma más conveniente su aportación profesional que la mera actitud reivindicativa frente a la entidad aseguradora (también necesaria).

En segundo lugar, el defensor del asegurado suele ser entendido por el mercado como «un sello, una marca de calidad» de una determinada compañía de seguros. Pero, por esta misma razón, no debemos olvidar lo que Fernando Suárez González, defensor del asegurado de MAPFRE, destaca: «sólo deben crear una institución semejante las aseguradoras que dispongan de una organización excelente. La defensa del asegurado en una mala organización debe ser muy parecida a una tortura»⁴. Idea del máximo interés a la que podemos añadir que en determinadas entidades menos eficaces, el defensor del asegurado funcionará además como motor de calidad, que promueva en la organización cambios necesarios.

Para terminar, una advertencia. En la misma conferencia antes citada, Javier Ferrer Mora destacaba la importancia de «eliminar cualquier género de sospecha frente a los ase-

gurados». Si queremos que la oficina del defensor del asegurado goce de credibilidad ante los clientes y los agentes y corredores de seguros, no deberán existir otro tipo de relaciones comerciales o de prestación de servicios entre la sociedad de defensa del asegurado y la entidad aseguradora, por la mera posibilidad de existencia de un conflicto de intereses.

II. Sistema de arreglo extrajudicial y el defensor del asegurado

Un informe de Unespa⁵ destaca algunas conclusiones consideradas por la Asociación Francesa sobre la reclamación en seguros, que se refieren a «las peculiaridades del seguro respecto a otros sectores de consumo, lo que resulta de la conjunción de tres elementos:

- 1) Falta de igualdad entre productor y consumidor.
- 2) La duración de la prestación de los servicios que justifica un sistema de protección particular (no se puede cambiar de asegurador tan fácilmente como de vendedor).
- 3) La alta especialización del seguro, que exige una determinada formación para poder tratar los litigios».

Por estas razones, entre otras, en el sector asegurador se han desarrollado distintos sistemas de arreglo extrajudicial que a continuación relaciono. Además, el estudio de esta clasificación nos permitirá poder trazar más claramente las líneas que definen y diferencian la figura del defensor del asegurado.

- Arbitraje.
- Mediación-conciliación (defensor del asegurado).
- Peritos.
- Departamentos de reclamaciones internos organizados por cada asegurador.
- Comités semipúblicos (por ejemplo, las comisiones de conciliación de la Ley 33/1984 de ordenación de seguros privados).
- Departamentos específicos pertenecientes a organismos de control de seguros.
- Convenios entre aseguradores

• El arbitraje ofrece, al igual que el defensor del asegurado, las ventajas de ser un sistema más rápido y barato de resolución de reclamaciones. Sin embargo, se diferencia de este último porque sus laudos son firmes y ejecutivos (definitivos) para ambas partes. Por esta razón, el arbitraje así definido difícilmente puede encajar como procedimiento de conciliación generalizado en el sector, excepto en el ámbito del seguro marítimo, ya que las partes no suelen desear hacer una renuncia tan radical a la alternativa posterior del uso de la vía jurisdiccional.

A este respecto, el ya citado informe de la Asesoría Jurídica de Unespa destaca acertadamente que «este sistema arbitral de consumo no ha llegado nunca a ponerse en marcha con alguna amplitud geográfica o sectorial en el sector asegurador, reticente sin duda con carácter general a la intromisión dentro de su ámbito de organizaciones extrañas al mismo cuya imparcialidad y competencia pueden resultar discutibles»⁶.

³ Revista «ASSUREUR», n° 13, editado por la F.F. S.A.

⁴ «La figura del Defensor del Asegurado», de Fernando Suárez González, informe recogido en el Boletín Informativo Semanal de Seguros (BISS) de 20 de septiembre de 1993, página VIII de dicho informe.

⁵ Documento realizado por la Asesoría Jurídica de Unespa, titulado «Solución extrajudicial de reclamaciones de los asegurados. Convenio Unespa de Protección y Defensa del Asegurado», de fecha 7 de abril de 1994. La referencia al informe de la Asociación Francesa se hace en la página 10.

⁶ Op. cit. Página 4.

• La diferencia entre peritaje y mediación-conciliación (defensor del asegurado) es de más rápida explicación porque el primer procedimiento sólo resuelve cuestiones de hecho, limitación que no sufre la mediación. Por otra parte, también se distingue del Arbitraje porque, de acuerdo con el art. 38 de la Ley de Contrato de Seguro, de 8 de octubre de 1980, el dictamen de los peritos será vinculante «salvo que se impugne judicialmente por algunas de las partes», posibilidad que como hemos visto no ofrece el arbitraje porque sus decisiones son, salvo casos muy excepcionales, inatacables.

El establecimiento de las diferencias entre el defensor del asegurado y el resto de los procedimientos extrajudiciales vendrá dado por el carácter privado, público o semipúblico de la institución o por la independencia de que goce respecto a las líneas jerárquicas de la empresa aseguradora. Así pues, sistemas públicos o semipúblicos serían el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros o las Comisiones de Conciliación previstas en la ya derogada L.O.S.P.

Caracterizados en lo fundamental los distintos sistemas de solución extrajudicial, podemos definir la figura del defensor del asegurado como aquella institución mediadora de carácter privado, independiente, voluntaria y considerada imparcial por las partes que procura la conciliación entre aseguradores y asegurados en los conflictos en que sea competente mediante la adopción de resoluciones que no impiden la utilización de la vía judicial ni la protec-

ción administrativa, al menos en relación al asegurado.

Entre las características que se desprenden de la definición dada debemos destacar el que estamos ante un supuesto claro de «Mediación» y no de «Arbitraje» ya que las resoluciones no son definitivas. En mi opinión, el que no queden cerradas otras vías de reclamación va a ser determinante para el desarrollo generalizado del defensor del asegurado en el sector asegurador. En consecuencia, la institución se basa en su prestigio, en su fuerza moral, no en la obligatoriedad de sus decisiones, lo que a la postre es más efectivo si pretendemos potenciar el «espíritu de la conciliación», no frenar a las partes en su utilización. Todo lo cual no es obstáculo para que el asegurador pueda libremente vincularse por anticipado, en determinados ramos de seguros y hasta especificadas cantidades indemnizatorias, quedando obligado al cumplimiento de las decisiones dictadas por el defensor del asegurado dentro de los límites pactados y cuando se cuente con la conformidad del asegurado.

Por último, apuntar que cuando en la definición hablamos de asegurados, debemos entenderlo en un sentido amplio, incluyendo también a «beneficiarios» y sus «derechohabientes». Sería, en cambio, tema para debatir la conveniencia de legitimar también a los «terceros perjudicados» así como incluir o no a las personas jurídicas. Cuestiones estas que, junto con otras, trataré cuando haga algunas propuestas prácticas sobre el defensor del asegurado.

III. Régimen legal

La Constitución Española en su Artículo 51 señala que:

1. *Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud, y los legítimos intereses económicos de los mismos.*
2. *Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios (...).*

Este principio rector ha sido desarrollado en un amplio cuerpo legislativo relativo a la protección de los consumidores en general y de los asegurados en particular, en el que lógicamente está integrada la regulación del defensor del asegurado⁷.

Como normas de carácter general debemos destacar la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de 19 de julio de 1984, así como distintas normas vigentes del mismo signo en determinadas Comunidades Autónomas, la Ley General de Publicidad de 11 de noviembre de 1988, la Ley de Defensa de la Competencia de 17 de julio de 1989 y la Ley de Competencia Desleal de 10 de enero de 1991. También podemos añadir la Ley Orgánica de 6 de abril de 1981 y su Reglamento de 6 de abril de 1983 en lo que se refiere a la protección de los consumidores.

El Derecho de Seguros ha tenido históricamente especial preocupación en lo referente a la protección del consumidor, por las especiales características del contrato de seguro. Así pues, ya sea la legislación so-

⁷ Sobre el particular véanse los trabajos de Ernesto Caballero, Abogado y Presidente de Honor de INESE, titulados: «La Protección Legal del Consumidor de Seguros y las Instituciones de Defensa de los Aseguradores», de 1 de junio de 1993, en el INESE, para el FORO DE SEGUROS, donde se analiza profundamente el cuerpo legislativo relacionado con la protección del asegurado; «La Tutela Jurídica del Consumidor de Seguros y el Nuevo Anteproyecto de Ley sobre Supervisión del Sector», CUADERNOS JURIDICOS DEL SEGURO, n° 1, enero 1995; y más recientemente la ponencia «Protección del Asegurado. El Defensor del Asegurado» presentada el 26 de octubre de 1995, en la Jornada sobre la nueva Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, organizada en Madrid por INESE.

bre control de empresas aseguradoras como la que regula el contrato del seguro y otras normas tales como la Ley de Mediación de los Seguros privados de 30 de abril de 1992, el Estatuto del Consorcio de Compensación de Seguros, etc. se sustentan en el principio, entre otros, de que es necesaria la tutela jurídica del asegurado con objeto de situarlo en un plano de igualdad real con el asegurador, siendo continuas y conocidas por todos las consecuencias jurídicas concretas de este principio general.

Por último, es obligado hacer una referencia detallada a la nueva Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados que titula y dedica su Capítulo 6º a la «Protección del Asegurado» y trata específicamente en su Art. 63 la figura del defensor del asegurado

Dicho capítulo se refiere en primer lugar al «crédito singularmente privilegiado» en favor de los asegurados, beneficiarios y terceros perjudicados (Art. 59), del «deber de información al tomador» (Art. 60) y de los «mecanismos de solución de conflictos», suprimiendo las «Comisiones de Conciliación» de la L.O.S.P. y preveyendo el arbitraje en los términos de la Ley 36/1988 de 5 de diciembre (Art. 61) cuyas posibilidades de desarrollo en el sector asegurador, como ya he comentado, me parecen escasas.

El Art. 62 se refiere a la protección administrativa, ofreciendo al Ministerio de Economía y Hacienda unas posibilidades muy amplias de control en las relaciones entre tomadores de seguro, asegurador, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes con la entidad aseguradora. Este artículo es una razón adicional que refuerza la necesidad del

desarrollo de la figura del defensor del asegurado con objeto que el sector se autorregule, haciendo innecesaria en muchas ocasiones la intervención de la Administración.

El Art. 63 regula la mediación externa, el defensor del asegurado, definiendo sus características que son las clásicas de este sistema extrajudicial de resolución de conflictos: voluntariedad, independencia, no renuncia a la posterior tutela judicial o administrativa, etc.

Por otra parte ofrece a cada Entidad Aseguradora una inteligente libertad en el diseño y organización de cada defensor del asegurado: individual o sectorial, agrupadas por ramos de seguro, proximidad geográfica, volumen de primas o «cualquier otro criterio».

También considero acertada la redacción del párrafo tercero ya que impide toda tentación de intervencionismo desmedido por parte de la Administración Pública, a la que las entidades aseguradoras sólo «comunicarán la designación del defensor del asegurado y los tipos de reclamaciones en los que se sometan a su decisión». Sin embargo, esta comunicación ayuda a institucionalizar y por tanto prestigiar una figura que para su correcto funcionamiento debe lograr la confianza de los asegurados y del asegurador. Por otra parte, dicho párrafo también dice que el Ministerio de Economía y Hacienda «fomentará dichas designaciones».

IV. Experiencias en la Unión Europea

El primer aspecto a destacar cuando estudiamos la mediación externa en la Unión Europea es la falta de uniformidad en el modelo seguido.

En algunos países (Alemania, por

ejemplo), dicha mediación es sobre todo pública, en otros es fundamentalmente privada (Dinamarca, Reino Unido, Holanda, Italia, etc.) ya sea ligada a organizaciones de consumidores, de entidades aseguradoras o con carácter independiente. El Defensor del Asegurado también puede ser organizado con carácter general o especializado por ramos. Así pues, podemos destacar el «Personal Insurance Arbitration Service (PIAS)», en Gran Bretaña, especializado principalmente en Seguros de Salud y diferenciado del «Insurance Ombudsman Bureau» o el comité organizado en Alemania para supuesto de Responsabilidad Civil⁸.

El sistema francés, por otra parte, autoriza distintos tipos y niveles de conciliadores (conciliadores de empresa, conciliadores profesionales, etc.) promovidos o no por las patronales aseguradoras, siendo un modelo más liberal y menos centralizado que el seguido por los países escandinavos y anglosajones.

En Portugal y Grecia no tenemos constancia de que se haya desarrollado de forma importante la mediación externa, siendo los órganos públicos de control de las entidades aseguradoras los que asumen, en algún sentido, esta función.

En Europa pero fuera del ámbito comunitario la figura del Defensor del Asegurado está fuertemente implantada en Suiza, Noruega, Suecia y Finlandia. En los dos primeros países tiene carácter privado y se configura en distintas organizaciones independientes. En Suecia y Finlandia coexisten tanto la mediación externa de carácter privado como la pública.

Por último, vamos a centrarnos en el caso español. Hasta el momento presente es indudable que la me-

⁸ Considero de interés reseñar el trabajo llevado a cabo por Michael S. Wisbye, publicado en Julio de 1988 por «The Danish Insurance Information Service» y titulado «Los Tribunales de Reclamaciones sobre Seguros en Europa», que trata extensa y comparativamente la mediación externa en dicho continente.

mediación independiente de carácter privado ha tenido un grado muy limitado de desarrollo. Fueron pioneros el Grupo Mapfre, por acuerdo de la Junta General de 28 de abril de 1984, y Multinacional Aseguradora que han establecido instituciones que pueden definirse como «defensores del asegurado», atendiendo a los criterios que se señalan en este trabajo. Con la salvedad, en todo caso, de que se trata de sistemas exclusivos para una compañía de seguros en concreto, por lo que puede entenderse que están a caballo entre la mediación interna y externa. Con las mismas características, Mutua Pelayo, AGF, Unión y Fenix Español y Agrupación Mutua han organizado sistemas similares de mediación-conciliación.

En todo caso, como ya se ha comentado, la situación en España está cambiando. Existen importantes compañías de seguros que, en el momento actual, ya están organizando el establecimiento de «Defensores del Asegurado», así como UNESPA⁹ y otros colectivos están estudiando la implantación de convenios de conciliación a los que puedan adherirse entidades aseguradoras.

La mediación de carácter público ha tenido un mayor desarrollo. La Dirección General de Seguros ha creado a tal efecto el Servicio de Reclamaciones, cuyo uso por los asegurados, considerado el número de casos tratados, está creciendo en porcentajes muy altos estos últimos años.

V. Propuestas prácticas

Una vez descritas brevemente las características principales de la figu-

ra del defensor del asegurado, destaco a continuación una serie de propuestas concretas que, en mi opinión, son fundamentales para el logro de la confianza necesaria que tanto asegurados como asegurador deben tener en esta institución.

a) Bases del modelo

— Independencia del mediador, que tiene que ser no solamente real sino también así percibida por agentes, corredores y asegurados.

Dicha independencia será más difícil de conseguir, aunque no imposible, si la oficina de mediación está integrada en las líneas jerárquicas de la empresa aseguradora o mantiene relaciones comerciales o profesionales o de otro tipo con la misma.

En todo caso, como en cualquier tipo de organización humana, otro factor fundamental de imparcialidad será la calidad personal y el prestigio de los componentes de la oficina del defensor del asegurado.

— Las entidades aseguradoras deben valorar la mediación externa como una oportunidad que tiene que ser aprovechada, integrándola en su estrategia de competitividad.

Al comienzo de este trabajo señalaba que, pese a ser numerosos los factores que favorecen la implantación de oficinas del defensor del asegurado independientes, sin embargo su desarrollo será muy limitado hasta que a las compañías de seguros no se les demuestre ventajas que vayan más allá del mero cumplir un trámite más o menos fomentado por la Administración Pública.

Dichas ventajas, no deben ser situadas sólo en el fundamental pero

lejano terreno de «la mejora de las relaciones con los asegurados» sino también en el cercano y urgente de ser un instrumento de fidelización de clientes (mantenimiento de cartera), de reducción de litigiosidad jurisdiccional (reducción de gastos) y de tratarse de una nueva ventaja competitiva (vender más).

— Libertad de forma en la organización y brevedad y ausencia de formalismo en el procedimiento.

Como ya hemos señalado, el defensor del asegurado es una institución basada en la confianza que en la misma tienen las partes implicadas. Por tanto, la rigidez en la organización o en el procedimiento impediría el desarrollo de esa confianza.

— El respeto a la soberanía, a la seguridad jurídica de la entidad aseguradora, será condición para que ésta promueva realmente la mediación externa. En este sentido, Unespa destaca que el defensor del asegurado «no puede efectuarse contra los aseguradores»¹⁰.

— Principio de subsidiaridad, por el que el asegurado tiene que agotar las instancias previas de resolución de reclamaciones, dentro de la misma empresa, antes de acudir al defensor del asegurado. Dicho principio debe tener el lógico contrapeso en la limitación temporal (un mes, por ejemplo) a la falta de respuesta respecto de la reclamación planteada ante el asegurador. Pasado dicho plazo o habida una resolución razonada de la Compañía, el asegurado podrá dirigirse directamente al defensor del asegurado.

— Principio de no renuncia a la protección administrativa o a la tutela judicial, en el caso del ase-

⁹ Por la Circular n.º 8/94 UNESPA remitió a las entidades aseguradoras afiliadas un cuestionario con el fin de conocer sus puntos de vista respecto a la figura del Defensor del Asegurado. Además, se acordó la creación de una comisión de trabajo para el estudio de dicha materia y la puesta en marcha de un sistema de mediación sectorial. Como uno de los resultados de dicho trabajo hay que destacar la existencia de un borrador de «Convenio UNESPA de Defensor del Asegurado».

¹⁰ Op. Cit. Página 11.

gurado, tomador, tercero perjudicado o derechohabientes. En consecuencia, las resoluciones del defensor del asegurado no serán normalmente definitivas, basándose éstas más en el prestigio de imparcialidad del mediador que en su carácter ejecutivo.

— **Capacidad de comunicación de la oficina del defensor del asegurado.** Su implantación es una ventaja competitiva que la entidad ofrece a sus agentes y asegurados¹¹ y que hay que saber rentabilizarla, comunicándola adecuadamente. Lo mismo podemos decir del sector asegurador en su conjunto, que podrá mejorar su imagen respecto a otros sectores competidores.

La comunicación de sus actividades no se limitará, lógicamente, a la emisión de una memoria anual sino que, podrá ampliarse a la participación personal del defensor del asegurado en reuniones de la red comercial de la entidad, utilización de la revista de la empresa, etc.

— **Formación específica en seguros de los integrantes de la oficina del Defensor del Asegurado.** El negocio asegurador tiene particularidades muy importantes que lo hacen muy diferente a otros, por lo que la intervención desinformada de personas ajenas al sector podría frenar a las compañías de seguros a la hora de adherirse a un convenio de mediación externa.

b) Organización y funciones

El Artículo 63, párrafo 1º de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados consagra la libertad de forma en la organización, al señalar que «las entidades aseguradoras podrán, bien individualmente, bien agrupadas por ra-

mos de seguro, proximidad geográfica, volumen de primas o cualquier otro criterio», exigiendo exclusivamente que el defensor del asegurado sea una «entidad o experto independiente de reconocido prestigio».

Por tanto, veremos en el mercado asegurador español, tal como ocurre en otros países, la convivencia de varias oficinas de Defensor del Asegurado, algunas trabajando en exclusiva con una sola entidad aseguradora, otras dando servicio a varias empresas, también la que pueda ser organizada por UNESPA, etc. Lo importante es que será el libre mercado y por tanto la eficacia de cada mediador el que determine su mayor o menor presencia.

Por lo que se refiere a sus características personales, primero debemos destacar que el Defensor del Asegurado puede ser un órgano colegiado, sin que ninguna persona física en concreto ostente dicha denominación. Por lo demás (profesión, experiencia previa, titulación académica) considero que lo fundamental es exclusivamente lo señalado por el Artículo 63, «entidades o expertos independientes de reconocido prestigio», aunque si las resoluciones debieran estar basadas en Derecho y no sólo en Equidad, parece lógica una participación mayoritaria de juristas.

Las funciones que puede ejercer el defensor del asegurado podemos clasificarlas de la siguiente forma:

1º Consejero:

En muchas ocasiones, una respuesta razonada al reclamante por la que se demuestra la inviabilidad de su pretensión, dada por un órgano independiente como es el defensor del asegurado, bastará para que aquél retire su reclamación.

En el caso del asegurador, dicha

función se manifestará principalmente cuando se aconseje el cambio de condicionados de pólizas o de la interpretación de las mismas, la mejora de un procedimiento en el servicio a los clientes, etc.

2º Conciliador:

Cuando el mediador considere bien fundada una reclamación respecto a la que no tiene facultad de emitir una resolución vinculante, por su cuantía o clase, procurará la conciliación recomendando al asegurador un acuerdo o actuación concreta.

En mi opinión, dicha recomendación será normalmente aceptada por la entidad aseguradora, tal como ocurre en los países de nuestro entorno.

3º Arbitro:

Normalmente, la Compañía de Seguros facultará al defensor del asegurado, hasta un límite económico determinado y en los ramos que se concrete, a dictar resoluciones que obligan a esta última. Por el contrario, en ningún caso podrán tener carácter definitivo o vinculante para el asegurado, salvo que éste así lo aceptara por anticipado.

Resumidas las tres funciones típicas del defensor del asegurado, debemos plantear la cuestión de cómo ejercer las mismas, fundándose en el Derecho o en la Equidad. Considerando el principio orientador antes señalado referente a la seguridad jurídica de la entidad aseguradora, la conclusión es obvia: en fundamentos de Derecho. Sin embargo, debemos apuntar que existen opiniones contrarias al defender que las resoluciones deben basarse en la Equidad, «como verdadera alternativa al procedimiento judicial».

¹¹ La revista francesa «L'ARGUS», especializada en Seguros, en un dossier publicado el 29 de enero de 1.993 sobre la Mediación externa, destaca que «las estructuras existentes en Francia se integran en las estrategias de calidad y de competitividad».

c) Ambito de actuación

Se discute si el ámbito subjetivo debe limitarse a los tomadores y asegurados o ampliarse, tal como prevé la vigente Ley de Ordenación y Supervisión, a terceros perjudicados. En mi opinión, los beneficios de la conciliación tienen plena aplicación en el caso de terceros perjudicados. Un criterio restrictivo, en cambio, parece más fundarse en una visión equivocada del concepto «cliente», limitada al asegurado, olvidando el mercado donde trabajamos.

El ámbito objetivo suele incluir todos los ramos, excepto los de grandes riesgos, aunque, ocasionalmente, se pone en duda considerar abierto el ramo de autos.

Donde no existe esta unanimidad es, en cambio, en el límite cuantitativo de las resoluciones vinculantes para las entidades, que además será lógicamente distinto dependiendo del ramo que se trate. A este respec-

to, considero que estamos ante una cuestión menor dado que la utilidad del sistema se basa en su prestigio y capacidad de conciliar, no en mayores o menores límites cuantitativos vinculantes para las Entidades.

Por último, una breve referencia a una cuestión clave: ¿podría utilizarse judicialmente cualquiera de las partes la resolución no vinculante emanada del defensor del asegurado? Entiendo que no sería conveniente ya que se frenaría la utilización de la institución por las partes por temor a que su actuación pudiera influir negativamente, en el caso, en vía judicial o administrativa.

Resumidas las que considero bases necesarias para el desarrollo de la figura del Defensor del Asegurado, para terminar este trabajo quisiera volver sobre conceptos apuntados en la introducción: el cliente y el defensor del asegurado como marca y motor de calidad e instrumento que

favorece a la competitividad de una entidad aseguradora.

Estamos en un mercado muy exigente donde sólo las mejores empresas aseguradoras sobreviven. Además, es previsible que dicho proceso de selección sea más intenso en los próximos años. Para dicha supervivencia, tal como hemos comentado, es condición fundamental la orientación hacia el cliente de la actividad empresarial y en este marco es externa y dando por cumplidas las propuestas señaladas considero que la implantación generalizada de esta institución está asegurada porque será útil para todas las partes implicadas, en especial para las Compañías de Seguros, condición ésta última fundamental para su desarrollo generalizado. En consecuencia, más que polemizar sobre su futuro creo que ya debemos estudiar cómo hacerla realidad de la manera más rápida y efectiva.