

## INFORME ANUAL 2016 – DEFENSORÍA DEL ASEGURADO

El presente informe muestra el resultado del trabajo desarrollado en la Defensoría del Asegurado durante el 2016. Para ello se incluye gráficos y cuadros con información detallada de los resultados del último ejercicio, haciendo, en algunos casos, referencia a los resultados de años previos. Esperamos que la información estadística proporcionada sea útil para que la APESEG pueda tomar decisiones dirigidas a lograr una mayor difusión de este importante mecanismo alternativo de resolución de conflictos, así como para que sus asociadas adopten las decisiones que estimen más convenientes, tanto en lo que se refiere a la suscripción de los riesgos, como al tratamiento de los propios siniestros.

### 1. ANTECEDENTES:

El procedimiento para la atención de reclamos dentro de la Defensoría del Asegurado se lleva a cabo bajo los lineamientos establecidos en su Reglamento. Dicho reglamento fue modificado en el 2016 con la finalidad de flexibilizar los requisitos de admisibilidad de los reclamos y de dotar a la Defensoría del Asegurado de las herramientas necesarias para brindar una atención dinámica, acorde a los nuevos tiempos y requerimientos de los usuarios.

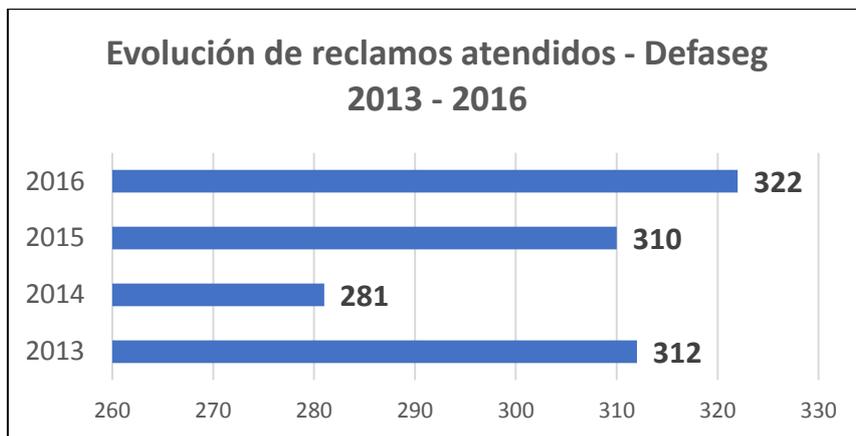
A continuación, se detallan los cambios realizados en el Reglamento de la Defensoría del Asegurado:

REGLAMENTO ANTERIOR	NUEVO REGLAMENTO
<b>Plazo para presentación de reclamos</b> 180 días calendario desde recibida la primera notificación en que es denegada o rechazada la cobertura del siniestro.	<b>Plazo para presentación de reclamos</b> 2 años desde recibida la primera notificación en que es denegada o rechazada la cobertura del siniestro.
<b>Forma de presentación de reclamos</b> Los reclamos deben ser presentados de forma presencial.	<b>Forma de presentación de reclamos</b> Los reclamos podrán ser presentados de forma presencial y virtual.
<b>Estructura de la Defensoría</b> Conformada por una Sala Colegiada, con 4 vocales, quienes resuelven todos los reclamos ingresados.	<b>Estructura de la Defensoría</b> Estará conformada por: <ul style="list-style-type: none"><li>- Salas colegiadas.</li><li>- Órgano Resolutivo Unipersonal.</li><li>- Secretaría Técnica.</li></ul> Bajo esta estructura los reclamos que no superen los US\$ 3,000.00 serán asignados al Órgano Resolutivo Unipersonal, y los demás, cuya cuantía sea mayor, a la Sala Colegiada.  Se crea la Secretaría Técnica como órgano de apoyo de la Defensoría, quien a su vez tendrá la función de facilitador (entre usuario y empresa) para la atención de aquellos reclamos que no calcen dentro de la competencia de la Defensoría.
<b>Efectos de las decisiones</b> Toda resolución emitida por la Defensoría del Asegurado es vinculante para la empresa aseguradora en la medida en que el asegurado la acepte en un plazo de sesenta (60) días hábiles desde que le sea notificada, siempre y cuando no exista ningún pedido de revisión pendiente y/o dentro de los ciento ochenta (180) días siguientes de producida la aceptación de la resolución por parte del asegurado, no surja alguna causal de rechazo sobreviniente, que se sustente en alguna causal originada o hecho conocido con posterioridad a las resoluciones que expida la Defensoría.	<b>Efectos de las decisiones</b> Toda resolución emitida por las Salas Colegiadas y los Órganos Resolutivos Unipersonales que queden firmes son vinculantes para las empresas aseguradoras, quienes deberán proceder conforme a lo ordenado en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución final.

## 2. RESULTADOS DE LA DEFENSORÍA DEL ASEGURADO 2016

Durante el año 2016 se analizaron un total de 322 reclamos, considerando aquellos tramitados y resueltos directamente por la Defensoría, como aquellos gestionados por la Secretaría Técnica, como parte de sus funciones como facilitadora dispuesta en el nuevo Reglamento. A continuación un cuadro comparativo con las cifras de años anteriores.

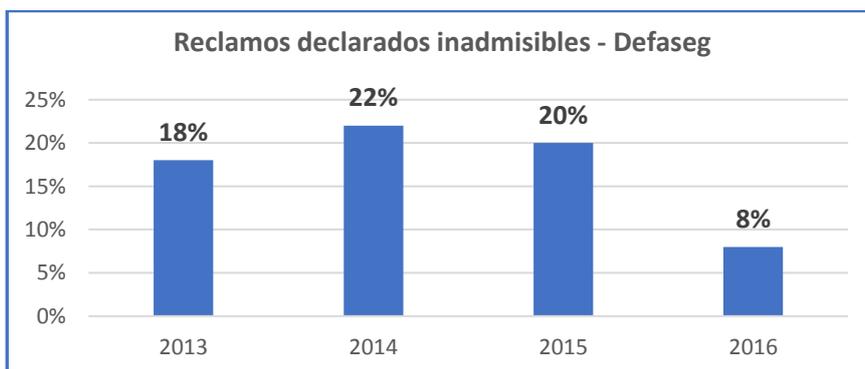
Gráfico N° 1



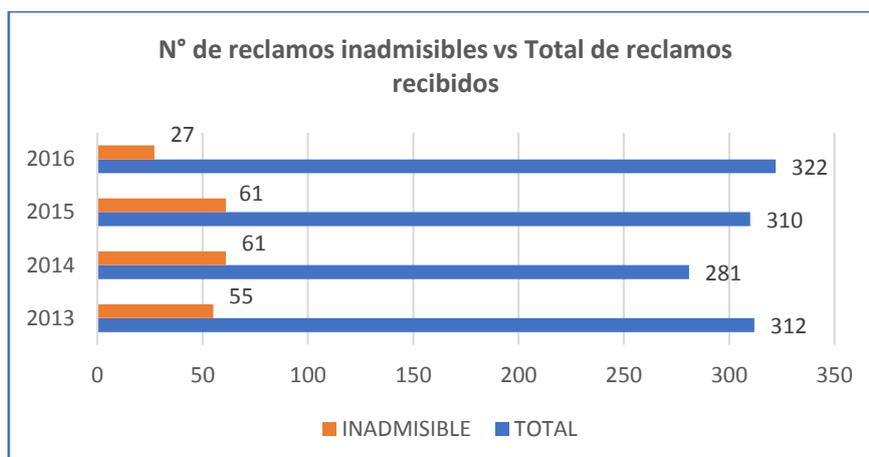
- De los 322 reclamos, 27 (8%) fueron declarados inadmisibles, ya sea por no reunir los requisitos materiales o temporales para ello, por vencimiento del plazo para reclamar, por no estar dirigido contra una empresa de seguros, por no haber siniestro, por solicitar indemnizaciones adicionales a las previstas en la póliza, porque había denuncias pendientes ante otras instancias o porque la pretensión excedía la suma de US \$ 50,000.00.

Sobre este punto cabe precisar que porcentualmente se observa una reducción en el número de casos que fueron declarados inadmisibles con respecto de los años anteriores, ello debido a la flexibilización de los requisitos de admisibilidad con la reciente modificación del Reglamento de la Defensoría.

Gráfico N° 2



**Gráfico N° 3**



- A continuación, se detallan las atenciones gestionadas por la Defensoría del Asegurado, que incluye la atención de reclamos de periodos anteriores, y los reclamos admitidos a trámite en el 2016.

**Cuadro N° 1**

Reclamos DEFASEG	2016
Resuelto en 2016 de periodos anteriores	49 (*)
Recibido y resuelto en el 2016	
<b>FUNDADOS</b>	27
<b>INFUNDADOS</b>	78
<b>SE PAGÓ SINIESTRO (aseguradora reconsidera atención del siniestro antes de emitir resolución)</b>	41
<b>IMPROCEDENTE</b>	20
<b>INADMISIBLE</b>	27
<b>ABANDONADOS / DESISTIDOS</b>	3
<b>EN TRÁMITE (atención queda pendiente para el 2017)</b>	53
<b>ATENDIDOS POR SECRETARÍA TÉCNICA</b>	24
<b>TOTAL</b>	<b>322</b>

(\*) Reclamos en estado pendiente al cierre del 2015, cuya atención culminó en el 2016. Se incluye dentro de este número los siguientes reclamos: 12 con recurso de impugnación pendiente de resolver (de los cuales en 4 reclamos se confirmó la resolución que declaró fundado el reclamo), 12 fundados, 19 infundados, 3 improcedentes, 2 atendidos por aseguradora, 1 inadmisibles por tener reclamo en Indecopi.

- De la información detallada en el cuadro N° 1 se desprende la siguiente información sobre reclamos atendidos en el 2016 por la Defensoría.

**Cuadro N° 2 - Reclamos atendidos en el 2016 (\*)**

<b>A favor del reclamante (incluye a y b) 1</b>	<b>86</b>	<b>29%</b>
<b>(a) Con resolución fundada 2</b>	43	
<b>(b) Sin resolución (atención fue reconsiderada por la aseguradora, luego de trasladado el reclamo realizado por Defaseg)</b>	43	
<b>En contra del reclamante</b>	<b>105</b>	<b>35%</b>
<b>Improcedente</b>	<b>23</b>	<b>8%</b>
<b>Otros 3</b>	<b>84</b>	<b>28%</b>
<b>Total atendidos 2016</b>	<b>298</b>	<b>100%</b>

(\*) No se considera reclamos gestionados por la Secretaría Técnica

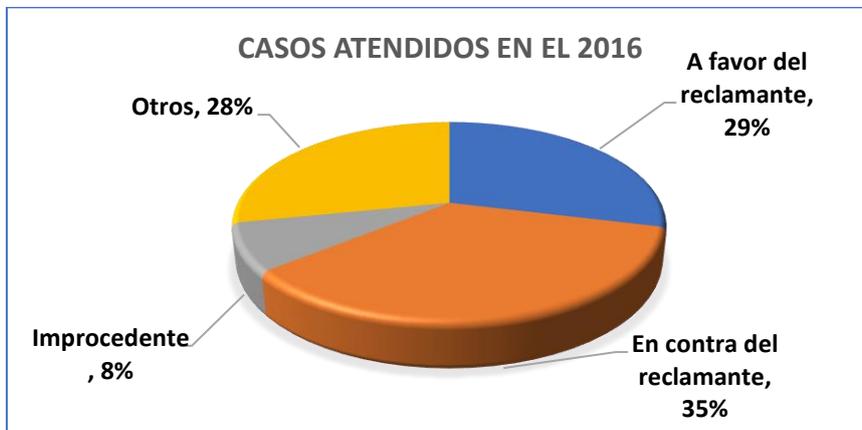
Notas:

1/ Se considera como parte de reclamos a favor del reclamante, pues se entiende que la aseguradora reconsidera el reclamo conociendo los precedentes y pronunciamiento uniformes en temas similares emitidos por Defaseg.

2/ Incluye: 27 casos fundados (recibidos y resueltos en el 2016), 12 fundadas (pendientes del 2015 y se resolvieron en el 2016) y 4 fundadas (resolución de impugnación confirma fallo de primera instancia que declaró fundado el reclamo)

3/ Incluye: reclamos inadmisibles, abandonados/ desistidos y en trámite al cierre del 2016

**Gráfico N° 4**



A mayor información, a continuación presentamos la evolución de los reclamos atendidos por la Defensoría del Asegurado. En este punto se consideran los reclamos a favor del reclamante (incluye aquellos casos con resolución fundada y aquellos casos en que el siniestro es reconsiderado por la aseguradora a partir de la notificación del reclamo presentado ante Defaseg), en contra del reclamante, improcedente y otros (se incluye reclamos inadmisibles, abandonados/ desistidos y en trámite al cierre del 2016)

Gráfico N° 5

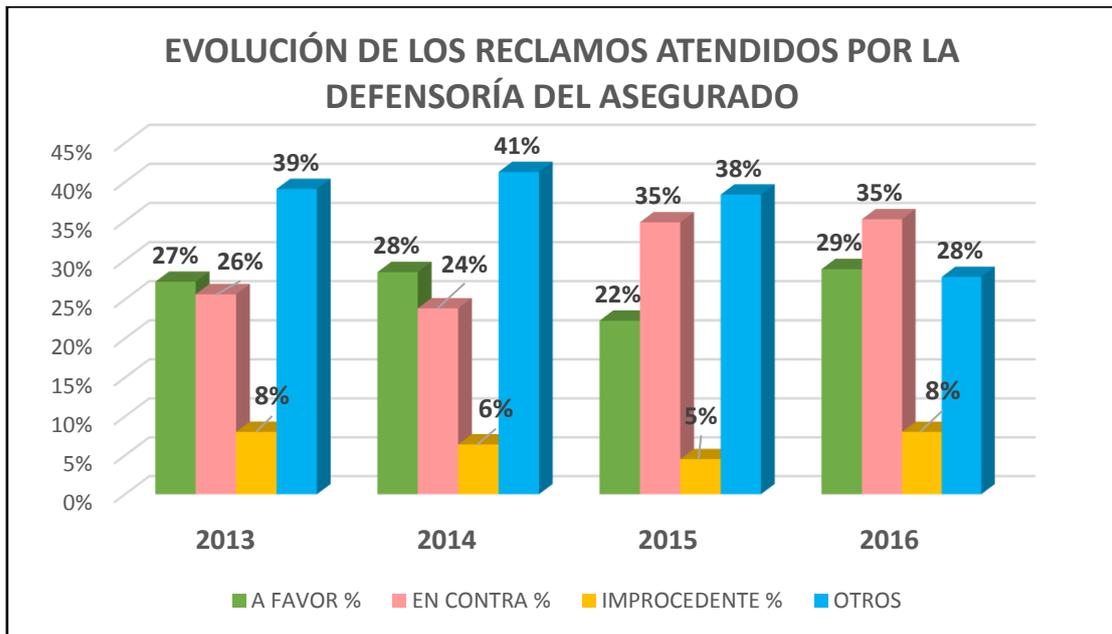
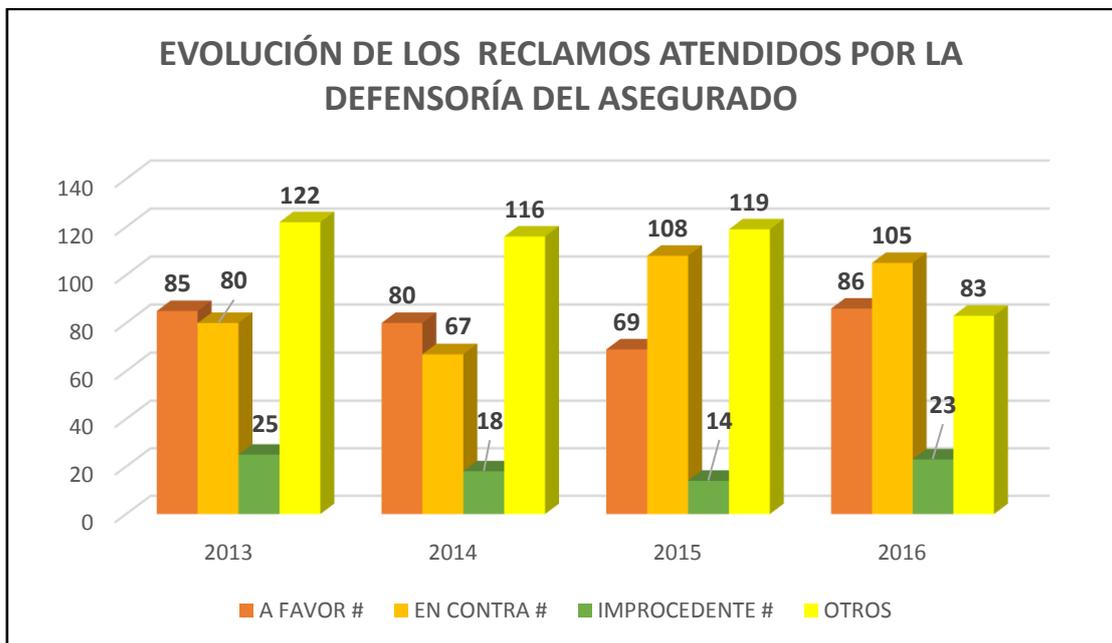


Gráfico N° 6



➤ Adicionalmente tenemos que sólo en el 2016 se emitieron 159 resoluciones de primera instancia, de las cuales 39 fueron declarando fundado el reclamo (25%), 97 infundados (61%) y 23 improcedentes (14%).

Además, se han emitido 51 Resoluciones de Recursos Impugnativos, absolviendo los recursos presentados tanto por las aseguradoras como por los asegurados, de los cuales 47 (92%) confirman el fallo de primera instancia y 4 (8%) revocan el fallo de primera instancia.

En total, en el 2016 se han emitido 210 Resoluciones, 159 de ellas de Reclamación y 51 de Recursos Impugnativos.

**Cuadro N° 3: Total Resoluciones Año 2016**

Resoluciones Reclamación	Fundadas	Infundadas	Improcedentes
<b>159</b>	<b>39</b>	<b>97</b>	<b>23</b>
Resoluciones de Revisión	Ratifica fallo 1ª. Instancia	Revoca fallo 1ª. Instancia	Otros
<b>51</b>	<b>47</b>	<b>4</b>	
<b>Total Resoluciones: 210</b>			

- En relación a los reclamos atendidos en el 2016 por aseguradora, a continuación presentamos el siguiente detalle que evidencia la evolución de reclamos por empresa, observándose en algunos casos el incremento de los mismos.

**Cuadro N° 4: Casos atendidos en el 2016 por aseguradora**

COMPAÑÍA	AÑO		AÑO		AÑO	
	2014		2015		2016	
	N° DE CASOS	%	N° DE CASOS	%	N° DE CASOS	%
PACÍFICO	57	20%	62	20%	50	16%
PACÍFICO VIDA	13	5%	13	4%	25	8%
RÍMAC	87	31%	88	28%	78	24%
MAPFRE	59	21%	54	17%	58	18%
MAPFRE VIDA					5	2%
POSITIVA	33	12%	50	16%	54	17%
POSITIVA VIDA					6	2%
CARDIF	12	4%	12	4%	19	6%
INTERSEGURO	6	2%	9	3%	10	3%
SURA	2	1%	2	1%	2	1%
CHUBB	6	2%	3	1%	10	3%
PROTECTA	3	1%	3	1%	1	0.3%
HDI					2	1%
otros	3	1%	14	5%	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>281</b>	<b>100%</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>	<b>322</b>	<b>100%</b>

En el cuadro N° 5 que figura en anexo adjunto se podrá apreciar el total de casos resueltos por tipo de producto.

- Como se mencionara en los antecedentes del presente informe, a partir del mes del mes de junio, que entró en vigencia el nuevo Reglamento de la Defensoría del Asegurado, se implementó el canal virtual como

mecanismo adicional para la presentación de reclamos. Es así que, a partir de esa fecha se han presentado un total de 51 reclamos a través de la página web de la Defensoría, lo que representa el 17% del total de reclamos presentados en el 2016 (298). Cabe precisar que, si consideramos la data desde junio 2016, tenemos que por el canal presencial se presentaron 101 reclamos y por el canal virtual 51.

**Cuadro N° 6**

<b>NÚMERO DE RECLAMOS POR CANAL DE INGRESO</b>				
	<b>Ene - Dic 16</b>		<b>Jun - Dic 16</b>	
<b>PRESENCIAL</b>	247	83%	101	66%
<b>VIRTUAL</b>	51	17%	51	34%
<b>Total</b>	298	100%	152	100%

- Adicionalmente, a partir de la modificación del reglamento se creó la figura de la Secretaría Técnica (ST), que además de tramitar los expedientes a cargo de la Defensoría pueda gestionar reclamos que por su cuantía y complejidad, pueden ser atendidos por las empresas de seguros sin iniciar el procedimiento ante la Defensoría, siendo un facilitador, entre usuarios y aseguradoras. Esta labor de facilitador se desarrolla en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles; si no hay resultados se proceda a asignar el reclamo a una Sala Colegiada u Órgano Resolutivo Unipersonal, según corresponda. Es así que, a partir de esta modificación la Secretaría Técnica ha canalizado 24 reclamos con las aseguradoras.

**Cuadro N° 7**

<b>CASOS ATENDIDOS POR ST (jun-dic)</b>	
<b>Se logró un resultado favorable al asegurado</b>	14
<b>No se logró un resultado favorable al asegurado (de estos 2 pasaron como reclamo a Defaseg)</b>	10
<b>TOTAL</b>	24

### 3. INFORMACIÓN ADICIONAL – ESTADÍSTICAS DE INDECOPI EN MATERIA DE SEGUROS

Como información adicional, de acuerdo a las estadísticas preliminares publicadas por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi<sup>1</sup> en materia de seguros, durante el 2016 se han presentado los siguientes casos.

A nivel de Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos (OPS), en materia de seguros se han iniciado 671 denuncias en el 2016, lo que representa el 4.59% del total de denuncias iniciadas ante dicha instancia. De las 671 denuncias iniciadas, se tiene que 138 (21%) han sido declaradas fundadas, ocupando el 8° lugar respecto de otras actividades económicas.

#### 2.2. OPS – PERÚ: DENUNCIAS INICIADAS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2016

N°	Actividad económica	Ene-16	Feb-16	Mar-16	Abr-16	May-16	Jun-16	Jul-16	Ago-16	Sep-16	Oct-16	Nov-16	Dic-16 P/	Total	%
1	Sistema financiero	455	485	493	541	562	518	551	597	640	600	544	539	6 525	44,65
2	Telecomunicaciones	80	95	93	92	89	95	71	93	99	97	84	95	1 083	7,41
3	Transporte por vía aérea	47	51	67	62	61	46	65	62	73	74	45	69	722	4,94
4	Seguros	49	43	45	49	50	53	75	60	64	53	63	67	671	4,59
5	Servicios varios 1/	54	48	50	49	56	41	27	38	29	32	41	41	506	3,46
6	Transporte terrestre y otros tipos de transporte	43	38	46	43	39	47	35	35	37	46	29	45	483	3,31
7	Educación	14	24	51	42	32	36	33	42	41	35	70	58	478	3,27
8	Tiendas por departamento, bazares y conexos	21	49	50	31	51	19	38	36	50	40	28	38	451	3,09
9	Servicios profesionales, técnicos y otros	34	45	41	40	45	46	40	30	35	24	36	35	451	3,09
10	Comercio mayorista de otros productos	37	33	27	27	28	34	24	37	31	30	34	38	380	2,60
11	Comercio minorista de línea blanca, marrón y otras	26	28	28	31	35	33	20	32	33	37	23	31	357	2,44
12	Comercio minorista de otros productos	17	29	38	29	31	22	13	29	37	29	24	32	330	2,26
13	Venta, mantenimiento y reparación de vehículos	24	24	29	31	30	22	21	29	24	25	28	24	311	2,13
14	Construcción e inmobiliario	25	20	19	25	35	17	43	31	23	21	26	22	307	2,10
15	Agencias de viaje y otros servicios de transporte	23	27	16	22	18	11	23	22	40	32	36	25	295	2,02
16	Otras actividades manufactureras 2/	35	28	7	17	17	18	2	11	20	6	10	11	182	1,25
17	Actividades artísticas, de entretenimiento y esparcimiento	19	10	6	9	13	17	11	16	4	14	18	30	167	1,14
18	Supermercados, bodegas, minimarkets y similares	9	15	13	15	9	5	17	14	24	7	14	5	147	1,01
19	Fabricación de muebles	9	11	6	6	12	5	8	3	9	8	6	9	92	0,63
20	Otras actividades económicas 3/	54	65	51	57	58	57	44	60	58	56	51	64	675	4,62
<b>Total</b>		<b>1 075</b>	<b>1 168</b>	<b>1 176</b>	<b>1 218</b>	<b>1 271</b>	<b>1 142</b>	<b>1 161</b>	<b>1 277</b>	<b>1 371</b>	<b>1 266</b>	<b>1 210</b>	<b>1 278</b>	<b>14 613</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Indecopi

<sup>1</sup> Estadísticas a diciembre 2016, en <https://www.indecopi.gob.pe/en/estadisticas>

## 2.7. OPS – PERU: DENUNCIAS CONCLUIDAS POR INFRACCIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2016

Nº	Actividad económica	Ene-16	Feb-16	Mar-16	Abr-16	May-16	Jun-16	Jul-16	Ago-16	Sep-16	Oct-16	Nov-16	Dic-16 P/	Total	%
1	Sistema financiero	176	222	167	181	216	180	169	173	146	191	181	213	2 215	49,51
2	Telecomunicaciones	23	16	30	15	26	32	16	28	23	18	24	20	271	6,06
3	Transporte por vía aérea	14	12	15	21	16	10	9	17	15	17	14	15	175	3,91
4	Transporte terrestre y otros tipos de transporte	18	13	18	18	13	16	12	8	13	9	12	15	165	3,69
5	Tiendas por departamento, bazares y conexos	8	7	10	10	13	24	8	13	16	12	16	13	150	3,35
6	Servicios varios 1/	16	11	13	7	12	13	10	9	9	13	10	21	144	3,22
7	Servicios profesionales, técnicos y otros	6	19	16	8	15	16	11	16	9	10	10	8	144	3,22
8	Seguros	11	14	14	10	10	13	9	11	11	5	16	14	138	3,08
9	Comercio minorista de línea blanca, marrón y otras	5	9	12	13	11	11	10	9	13	15	10	9	127	2,84
10	Comercio mayorista de otros productos	11	10	10	18	9	9	9	11	12	11	2	8	120	2,68
11	Comercio minorista de otros productos	9	9	12	12	6	8	8	6	8	10	8	8	104	2,32
12	Venta, mantenimiento y reparación de vehículos	9	11	11	13	8	7	6	8	5	5	4	12	99	2,21
13	Educación	7	8	9	7	9	11	9	11	8	4	8	6	97	2,17
14	Otras actividades manufactureras 2/	5	12	4	5	12	3	5	7	9	1	3	3	69	1,54
15	Agencias de viaje y otros servicios de transporte	6	6	2	8	12	4	2	1	6	3	2	5	57	1,27
16	Construcción e inmobiliario	4	5	3	4	6	4	6	5	2	4	9	3	55	1,23
17	Supermercados, bodegas, minimarkets y similares	2	5	5	5	6	8	6	2	3	6	-	6	54	1,21
18	Fabricación de muebles	2	4	4	8	6	3	2	4	7	4	2	2	48	1,07
19	Actividades artísticas, de entretenimiento y esparcimiento	3	4	4	6	3	2	2	3	2	6	5	2	42	0,94
20	Otras actividades económicas 3/	19	20	26	15	20	19	10	16	15	19	15	6	200	4,47
<b>Total</b>		<b>354</b>	<b>417</b>	<b>385</b>	<b>384</b>	<b>429</b>	<b>393</b>	<b>319</b>	<b>358</b>	<b>332</b>	<b>363</b>	<b>351</b>	<b>389</b>	<b>4 474</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Indecopi

A nivel de la Comisión de Protección al Consumidor (CPC), en materia de seguros, se han iniciado 478 denuncias en el 2016, lo que representa el 6.98% del total de denuncias iniciadas ante dicha instancia. De las 478 denuncias iniciadas, se tiene que 105 (22%) han sido declaradas fundadas, ocupando el 10° lugar respecto de otras actividades económicas.

## 3.2. CPC – PERÚ: DENUNCIAS INICIADAS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO – DICIEMBRE 2016

Nº	Actividad económica	Ene-16	Feb-16	Mar-16	Abr-16	May-16	Jun-16	Jul-16	Ago-16	Sep-16	Oct-16	Nov-16	Dic-16 P/	Total	%
1	Sistema financiero	138	180	187	162	195	157	156	198	213	227	208	198	2 219	32,40
2	Construcción e inmobiliario	72	58	73	74	77	71	72	133	73	111	62	82	958	13,99
3	Educación	45	23	47	37	55	37	55	62	38	46	68	61	574	8,38
4	Venta, mantenimiento y reparación de vehículos	32	38	34	53	48	30	28	59	44	41	34	41	482	7,04
5	Seguros	40	43	38	32	40	34	36	34	48	47	48	38	478	6,98
6	Servicios varios 1/	34	19	22	15	19	17	13	22	17	13	22	24	237	3,46
7	Servicios profesionales, técnicos y otros	12	21	19	22	19	22	11	22	19	22	15	25	229	3,34
8	Transporte terrestre y otros tipos de transporte	18	7	17	12	15	31	13	35	15	10	16	30	219	3,20
9	Servicios de salud humana	23	16	21	16	26	7	9	13	12	11	16	10	180	2,63
10	Transporte por vía aérea	11	12	12	13	10	22	10	8	15	5	10	25	153	2,23
11	Comercio minorista de otros productos	4	16	9	11	11	11	5	5	5	5	9	9	100	1,46
12	Restaurantes, bares y cantinas	5	9	11	5	6	17	6	1	6	7	14	10	97	1,42
13	Comercio mayorista de otros productos	2	6	10	9	7	8	3	8	17	11	6	9	96	1,40
14	Actividades artísticas, de entretenimiento y esparcimiento	9	7	5	13	12	9	7	4	3	5	9	11	94	1,37
15	Agencias de viaje y otros servicios de transporte	9	6	12	3	2	10	4	15	4	9	13	4	91	1,33
16	Afocat y asociaciones diversas	7	6	8	7	8	5	6	7	8	7	6	12	87	1,27
17	Otras actividades manufactureras 2/	1	2	5	6	6	5	4	9	9	7	4	8	66	0,96
18	Tiendas por departamento, bazares y conexos	5	3	7	5	4	7	8	12	4	4	3	4	66	0,96
19	Hoteles y otros tipos de hospedaje	3	10	3	6	6	7	13	4	3	2	2	5	64	0,93
20	Otras actividades económicas 3/	26	26	21	33	30	32	20	38	38	33	29	33	359	5,24
<b>Total</b>		<b>496</b>	<b>508</b>	<b>561</b>	<b>534</b>	<b>596</b>	<b>539</b>	<b>479</b>	<b>689</b>	<b>591</b>	<b>623</b>	<b>594</b>	<b>639</b>	<b>6 849</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Indecopi

### 3.7. CPC – PERÚ: DENUNCIAS FUNDADAS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO – DICIEMBRE 2016

N°	Actividad económica	Ene-16	Feb-16	Mar-16	Abr-16	May-16	Jun-16	Jul-16	Ago-16	Sep-16	Oct-16	Nov-16	Dic-16 P/	Total	%
1	Sistema financiero	56	63	89	49	50	66	85	61	52	59	57	60	747	19,44
2	Educación	54	81	47	47	57	81	40	26	29	31	27	26	546	14,21
3	Construcción e inmobiliario	32	42	43	17	23	24	10	23	68	33	39	42	396	10,31
4	Transporte terrestre y otros tipos de transporte	8	27	23	21	50	31	15	15	14	32	14	7	257	6,69
5	Comercio minorista de otros productos	12	14	21	55	40	30	10	9	5	5	2	8	211	5,49
6	Restaurantes, bares y cantinas	13	17	26	24	46	28	14	16	9	5	3	5	206	5,36
7	Hoteles y otros tipos de hospedaje	40	37	50	15	22	22	5	2	3	2	3	-	201	5,23
8	Venta, mantenimiento y reparación de vehículos	16	21	20	10	13	17	7	8	11	12	9	19	163	4,24
9	Comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado	2	16	14	43	15	12	5	1	-	2	-	-	110	2,86
10	Seguros	4	11	11	9	4	9	10	6	8	12	13	8	105	2,73
11	Servicios varios 1/	6	6	10	8	10	15	6	12	6	12	5	8	104	2,71
12	Servicios profesionales, técnicos y otros	6	10	9	13	10	9	8	6	8	7	5	5	96	2,50
13	Servicios de salud humana	7	9	8	11	7	9	5	6	9	7	4	7	89	2,32
14	Comercio mayorista de otros productos	6	12	9	11	22	10	2	1	1	4	5	4	87	2,26
15	Transporte por vía aérea	1	1	3	7	4	1	4	5	7	7	9	17	66	1,72
16	Actividades artísticas, de entretenimiento y esparcimiento	4	6	8	4	6	6	3	4	6	5	8	5	65	1,69
17	Comercio minorista de productos farmacéuticos, perfumería y afines	3	4	2	11	9	8	5	1	-	-	10	2	55	1,43
18	Tiendas por departamento, bazares y conexos	2	2	2	6	5	11	1	4	3	3	1	2	42	1,09
19	Elaboración de productos alimenticios, bebidas y tabaco	4	2	1	6	10	9	2	1	1	1	2	2	41	1,07
20	Otras actividades económicas 2/	22	28	22	36	37	28	6	13	15	17	15	16	255	6,64
<b>Total</b>		<b>298</b>	<b>409</b>	<b>418</b>	<b>403</b>	<b>440</b>	<b>426</b>	<b>243</b>	<b>220</b>	<b>255</b>	<b>256</b>	<b>231</b>	<b>243</b>	<b>3 842</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Indecopi

De lo anterior, se tiene que entre las denuncias iniciadas en el 2016 ante los OPS y CPC, en materia de seguros hubo un total de 1149 denuncias, de las cuales 243 fueron declaradas fundadas; lo que representa el 21%.

La Defensoría al cierre del 2016 tuvo 43 reclamos declarados fundados que representan el 14% del total de casos atendidos, en comparación al 21% (en promedio) que maneja Indecopi. No obstante si a este porcentaje le añadimos, los reclamos que fueron atendidos a favor del asegurado, ante la sola interposición y traslado del reclamo presentado ante Defaseg (reclamos sin resolución), se tiene que el porcentaje de reclamos con resultado favorable al asegurado se incrementa al 29%.

En las estadísticas publicadas por Indecopi a diciembre 2016 (todavía es data preliminar) aún no figuran las cifras de casos conciliados en materia de seguros que nos permita hacer la comparación en ambos escenarios. Sin embargo, de acuerdo a la información publicada por Indecopi del año 2015 (información de denuncias ante OPS y CPC), arroja que solo 29 reclamos (3%) presentados en materia de seguros son conciliados, por lo que el número de casos conciliados en Indecopi es significativamente menor a los casos conciliados ante la Defensoría.

Instancia	Total de denuncias en materia de seguros	FUNDADAS	
OPS	671	138	
CPC	478	105	
<b>Total</b>	<b>1149</b>	<b>243</b>	<b>21%</b>
	<b>Total de reclamos atendidos</b>	<b>Con resolución fundada</b>	
		43	
<b>DEFASEG</b>	298	<b>Conciliados o atendidos a favor del asegurado ante la interposición del reclamo</b>	
		43	
	<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>29%</b>

A mayor información se muestra la evolución de denuncias, que en materia de seguros, se han iniciado y declarado fundadas en Indecopi, evidenciándose que del 2014 al 2016 se mantiene un promedio del 21% de casos declarados fundados en dicha instancia.

<b>DENUNCIAS EN MATERIA DE SEGUROS - INDECOPI</b>				
		<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>OPS</b>	<b>INICIADAS</b>	628	605	671
	<b>FUNDADAS</b>	142	132	138
<b>CPC</b>	<b>INICIADAS</b>	480	496	478
	<b>FUNDADAS</b>	98	103	105
<b>TOTAL INICIADAS</b>		1108	1101	1149
<b>TOTAL FUNDADAS</b>		<b>240</b>	<b>235</b>	<b>243</b>
<b>% DE FUNDADAS</b>		<b>22%</b>	<b>21%</b>	<b>21%</b>

#### **4. CONCLUSIONES**

De lo expuesto en el presente informe se aprecia que, como mecanismo alternativo de solución de controversias, la Defensoría del Asegurado es una instancia atractiva para que los usuarios encuentren una solución a sus reclamos, ya sea por negativa de cobertura de siniestros u otros reclamos que también pueden ser canalizados por la Secretaría Técnica; ya que de lo visto en el presente informe se aprecia que posee un interesante número de reclamaciones resueltas a favor de los reclamantes, similar al de otras instancias, pero con la ventaja de ser una alternativa gratuita, especializada y que cuando es resuelta a favor del asegurado, es definitiva para el asegurado, siendo vinculante y obligatoria para la aseguradora..

Sin embargo, consideramos que una oportunidad de mejora para el 2017 es potenciar hacia el público en general las bondades de esta instancia, lo que permitirá incrementar el número de casos atendidos, beneficiando a la industria del seguro en general.

Lima, 01 de marzo 2017

