

## **INFORME ANUAL 2020 – DEFENSORÍA DEL ASEGURADO**

El presente informe muestra el resultado del trabajo desarrollado por la Defensoría del Asegurado durante el 2020. 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.

Al respecto, se precisa que el marco del Estado de Emergencia Sanitaria aprobado por el Gobierno a través del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM de fecha 15 de marzo de 2020, con el fin de contener el avance del coronavirus (Covid-19), la Defensoría del Asegurado suspendió la atención al público en sus instalaciones desde el 16 de marzo de 2020. Asimismo, procedió con la suspensión de los plazos en la tramitación de los reclamos. A partir del 8 de junio de 2020 se reanudaron las labores por medio de los canales digitales.

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. RESULTADOS DE LA DEFENSORÍA DEL ASEGURADO 2020**

#### **1.1. Casos atendidos:**

Durante el año 2020 se atendieron un total de 235 reclamos, considerando aquellos tramitados en dicho periodo como aquellos que quedaron pendientes de atención del año 2019, una cantidad significativamente menor que la de los años anteriores, que se explica por la suspensión de actividades por más de dos meses y medios debido a la emergencia sanitarias previamente comentada. A continuación, un cuadro comparativo con las cifras de años anteriores.

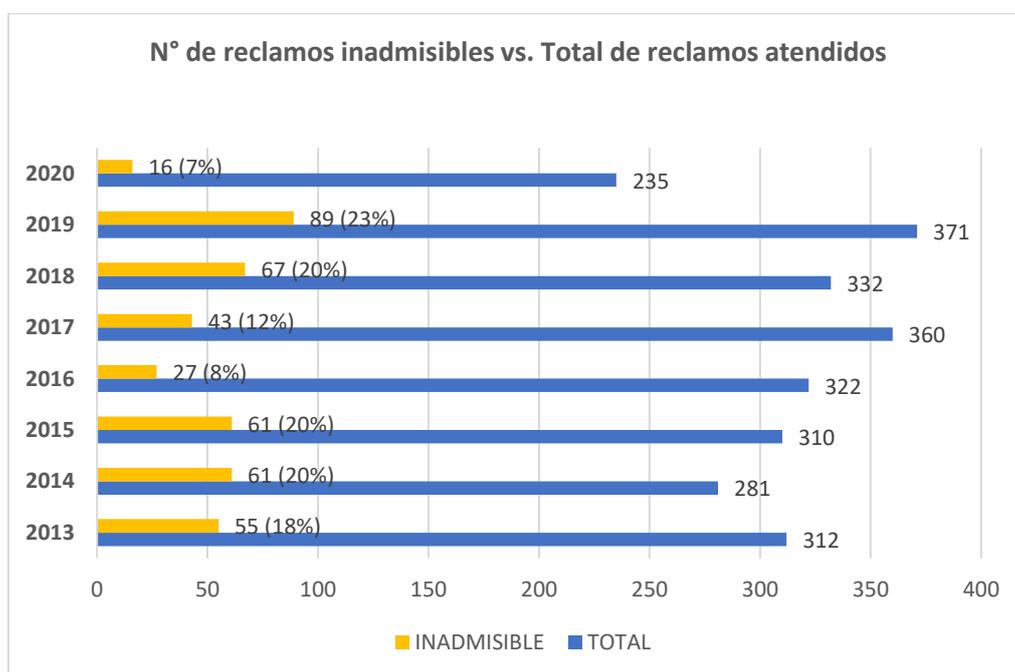
**Gráfico N° 1**



- De los 235 reclamos recibidos, 16 (7%) fueron declarados inadmisibles por no reunir los requisitos exigidos por el reglamento de la Defensoría del Asegurado, como por ejemplo, por vencimiento del plazo para reclamar, por no estar dirigido el reclamo contra una empresa de seguros, por no corresponder el reclamo a un 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, entre otras razones. Un porcentaje significativamente menor al porcentaje de reclamos inadmisibles presentados en los años previos.

Cabe precisar que, de los 16 reclamos declarados inadmisibles, 9 correspondían a casos que por la materia no eran competencia de la Defensoría; sin embargo, se orientó a los reclamantes sobre nuestro canal de atención de reclamos “Aló Seguros”.

**Gráfico N° 2**



- En el cuadro siguiente aparece el detalle de los reclamos gestionados por la Defensoría del Asegurado en el 2020.

**Cuadro N°1**

Reclamos DEFASEG tramitados en el 2020	
Reclamos resueltos del 2019	Reclamos resueltos del 2020
63 (*)	172

(\*) Reclamos en estado pendiente al cierre del 2019, cuya atención culminó en el 2020. Se incluye dentro de este número los siguientes reclamos: 13 que fueron impugnados (de los cuales 11 fallos fueron confirmados (4 fundados, 6 infundados y 1 improcedente) y 2 revocados (infundados)), 16 fundados, 27 infundados, 4 improcedentes y 3 atendidos por la aseguradora reconsiderando el siniestro.

**Cuadro N°2**

<b>Reclamos recibidos y resueltos en el 2020</b>	
<b>Fundados</b>	23
<b>Infundados</b>	55
<b>Acuerdo entre las partes antes de emitir resolución</b>	22
<b>Improcedente</b>	6
<b>Inadmisible</b>	16
<b>Abandonados / desistidos / otros</b>	5
<b>En trámite</b>	45
<b>Total</b>	<b>172</b>

- De la información detallada en los cuadros N°1 y N°2 se desprende la siguiente información sobre reclamos atendidos en el 2020 por la Defensoría.

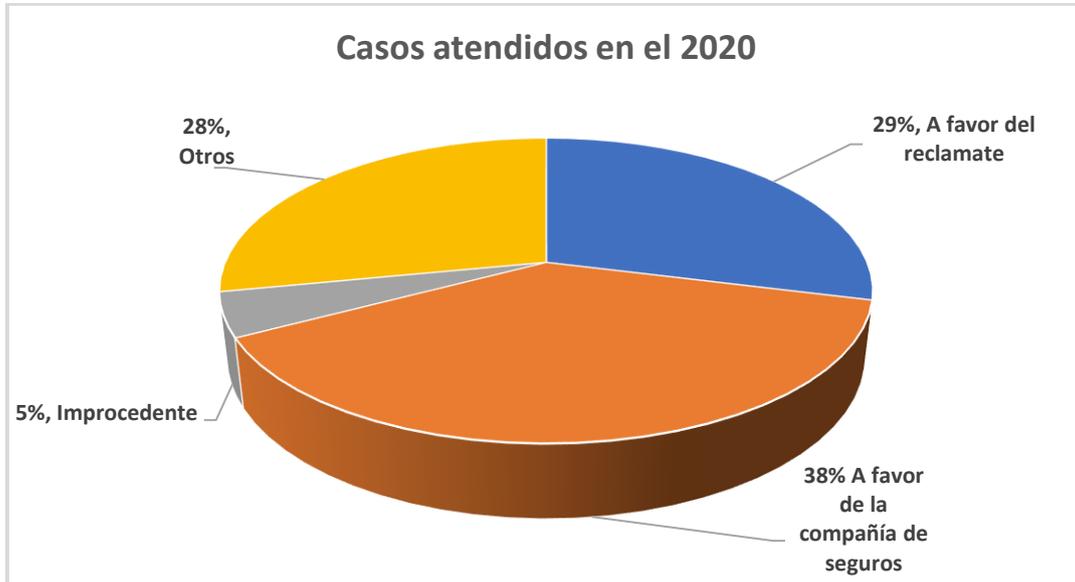
**Cuadro N° 3 - Reclamos atendidos en el 2020**

<b>A favor del reclamante</b>	<b>68</b>	<b>29%</b>
2019	23	18%
2020	45	11%
<b>A favor de la compañía de seguros</b>	<b>90</b>	<b>38%</b>
2019	35	15%
2020	55	23%
<b>Improcedente</b>	<b>11</b>	<b>5%</b>
2019	5	2%
2020	6	3%
<b>Inadmisible</b>	<b>16</b>	<b>7%</b>
2019	0	-
2020	16	7%
<b>Abandonados / desistidos / otros</b>	<b>5</b>	<b>2%</b>
2019	0	-
2020	5	2%
<b>En trámite</b>	<b>45</b>	<b>19%</b>
2019	0	-
2020	45	19%
<b>Total atendidos 2020</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>

**Notas:**

Los reclamos cuyos siniestros han sido reconsiderados por la aseguradora se incluyen como parte de los reclamos resueltos a favor del reclamante, pues se entiende que la aseguradora reconsidera el reclamo conociendo los precedentes y pronunciamientos uniformes en temas similares emitidos por Defaseg.

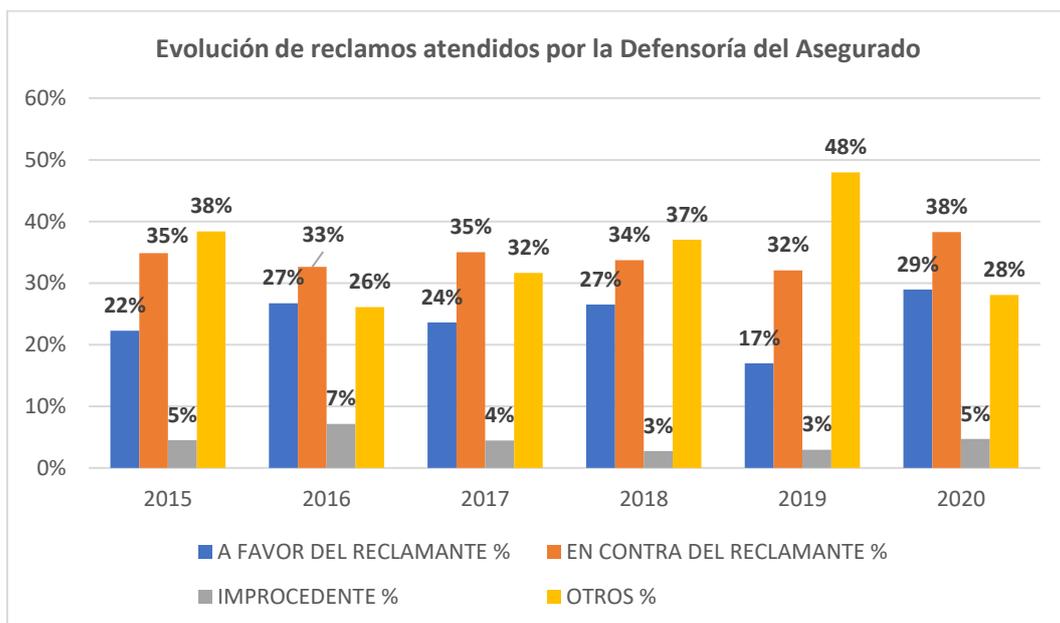
**Gráfico N° 3**



Para mayor detalle a continuación presentamos la evolución de los reclamos atendidos por la Defensoría del Asegurado durante el periodo de cinco años, considerando los conceptos arriba señalados.

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)

**Gráfico N° 4**



## 1.2. Resoluciones emitidas:

- A nivel de resoluciones emitidas, tenemos que en el 2020 se emitieron 134 resoluciones de primera instancia, de las cuales 39 fueron declarando fundado el reclamo (29%), 83 infundado (62%), 10 improcedente (7.5 %) y 2 sin pronunciamiento sobre el fondo (1.5 %).

Además, se han emitido 60 Resoluciones de Recursos Impugnativos, absolviendo los recursos presentados tanto por las aseguradoras (48.3% de las impugnaciones presentadas) como por los asegurados ( 51.7% de las impugnaciones presentadas), de los cuales 50 (83.33%) confirman el fallo de primera instancia, 8 (13.33%) revocan el fallo de primera instancia; y, 2 (3.33%) declaran nula la resolución de primera instancia sin pronunciamiento sobre el fondo, al haber tomado conocimiento de la interposición de un recurso ante una instancia administrativa, judicial, conciliatoria, arbitral o del Ministerio Público.

En total, en el 2020 se han emitido 194 Resoluciones, 134 de ellas de reclamaciones y 60 de Recursos Impugnativos.

**Cuadro N°4: Total Resoluciones Año 2020**

Resoluciones Reclamación	Fundadas	Infundadas	Improcedentes	Otros
134	39	83	10	2
Resoluciones de Recurso impugnativo	Ratifica fallo 1ª Instancia	Revoca fallo 1ª Instancia	Otros	-
60	50	8	2	-
<b>Total Resoluciones:</b> 194				

- En función a lo anterior, se tiene que en el 2020 concluyeron en forma definitiva 171 expedientes. Se considera en este punto aquellos expedientes que en el 2020 obtuvieron una resolución de segunda instancia confirmado o revocando el pronunciamiento de primera instancia, y aquellos expedientes cuya resolución emitida en el 2020 quedó consentida en dicho periodo.

No se considera en este punto aquellos expedientes que en el 2020 obtuvieron una resolución de primera instancia, pero que, al ser impugnada, al cierre del año no se había emitido la resolución de segunda instancia.

Cabe señalar que el año 2019, se emitieron 203 resoluciones, 159 de ellas de reclamaciones y 44 de recursos impugnativos, concluyendo en dicho año en forma definitiva 136 expedientes, siendo el detalle el siguiente.

**Cuadro N° 5: Total Resoluciones Año 2019**

Resoluciones Reclamación	Fundadas	Infundadas	Improcedentes
159	34	115	10
Resoluciones de Recurso impugnativo	Ratifica fallo 1ª. Instancia	Revoca fallo 1ª. Instancia	Otros
44	35	9	-
<b>Total Resoluciones: 203</b>			

- Cabe señalar que a partir del mes de junio de 2016 entraron en funcionamiento los Órganos Resolutivos Unipersonales (ORU) que resuelven reclamaciones cuya cuantía no supere los US\$ 3,000.00.

En el 2020, de los 134 casos resueltos en primera instancia por esta Defensoría, 15 resoluciones (11%) fueron emitidas por un ORU, de las cuales 4 (30.77%) fueron impugnadas; y de esas 4, en 3 se confirmó el fallo de primera instancia (75%).

- En relación a los reclamos atendidos en el 2020 por aseguradora, a continuación, presentamos el siguiente detalle que evidencia la evolución de reclamos por empresa.

**Cuadro N°6: Casos atendidos en el 2020 por aseguradora**

COMPañÍA	AÑO									
	2016		2017		2018		2019		2020	
	N° DE CASOS	%								
PACÍFICO 1	50	16%	67	19%	57	17%	73	20%	62	26%
RÍMAC	78	24%	94	26%	85	26%	105	28%	52	22%
MAPFRE	58	18%	68	19%	70	21%	83	22%	32	14 %
MAPFRE VIDA	5	2%	11	3%	8	2%	6	2%	24	10%
POSITIVA	54	17%	57	16%	49	15%	37	10%	31	13%
POSITIVA VIDA	6	2%	11	3%	10	3%	2	1%	3	1.25%
CARDIF	19	6%	22	6%	17	5%	9	2%	5	2%
INTERSEGURO	10	3%	9	3%	14	4%	13	4%	9	4 %
SURA	2	1%		0%		0%		0%		0%
CHUBB	10	3%	4	1%	8	2%	11	3%	6	3%
PROTECTA	1	0.30%		0%	1	0%	7	2%	3	1.25%
QUÁLITAS (antes HDI)	2	1%	7	2%	7	2%	2	1%	1	0.5%
INSUR			1	0%	2	1%	1	0%	1	0.5%
CRECER							2	1%	3	1.25%
otros	2	1%	9	3%	4	1%	20	5%	3	1.25%
<b>TOTAL</b>	<b>322</b>	<b>100%</b>	<b>360</b>	<b>100%</b>	<b>332</b>	<b>100%</b>	<b>371</b>	<b>100%</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>

Nota:

1/ En el 2017 se produjo la fusión de Pacífico Seguros Generales y Pacífico Vida. En ese sentido en el presente cuadro, se han unificado el número de reclamos de ambas empresas.

En el cuadro N°7 que figura en anexo adjunto se podrá apreciar el total de casos resueltos por tipo de producto.

- En relación al canal de ingreso de reclamos, la Defensoría cuenta con un canal virtual como mecanismo adicional a la vía presencial. En el 2020, se presentaron un total de 135 reclamos a través de la página web de la Defensoría, lo que representa el 78 % del total de reclamos presentados (172) y de forma presencial se presentaron 37 reclamos, lo que representan el 22%. En lo que respecta a los 37 reclamos presentados en forma presencial, el 100% fue presentado antes del 15 de marzo, es decir antes de la emergencia sanitaria por el Covid-19; del mismo modo de los 135 reclamos presentados en forma virtual, el 9% fue presentado antes de la emergencia sanitaria.

En el 2021 se implementará una plataforma virtual en la Defensoría, a fin de que las partes (reclamante y Compañía de Seguros) puedan acceder al expediente completo, ofreciendo así una total transparencia en la tramitación y gestión de los reclamos.

**Cuadro N° 8**

NÚMERO DE RECLAMOS POR CANAL DE INGRESO					
AÑO	2016	2017	2018	2019	2020
PRESENCIAL	247	215	169	196	37
VIRTUAL	51	126	104	135	135
Total	298	341	273	331	172

## 2. ALÓ SEGUROS

“Aló Seguros” nace en el marco de la constante preocupación de la industria de seguros como una iniciativa de autorregulación que permita a los usuarios solucionar sus conflictos de manera privada, directa y rápida, buscando un acercamiento entre aseguradora y asegurado.

“Aló Seguros” es un canal gratuito y alternativo de atención de reclamos creado al interior de APESEG como una extensión de la Defensoría del Asegurado. Cabe precisar que, en estos casos, los reclamos son resueltos directamente por las empresas aseguradoras, no interviniendo en el análisis los vocales de la Defensoría; sin embargo, la Secretaría Técnica realiza una labor de supervisión y monitoreo de este canal realizando reportes mensuales tanto para el INDECOPÍ como parte de los compromisos asumidos con este último en el marco del convenio suscrito con APESEG.

Aló Seguros, inició su funcionamiento el 10 de agosto de 2017 operando en la sede principal del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPÍ, ahí se ubicaba un módulo de atención en el que una orientadora, a través del teléfono, contacta al usuario con un responsable en la empresa de seguros para el registro de su reclamo. Sin embargo, debido al Estado de Emergencia declarado por el Gobierno, los reclamos solo se ingresan y gestionan a través de nuestro canal virtual.

El valor agregado de este mecanismo es que el plazo de atención de los reclamos es de **7 días hábiles**. Si el reclamo es complejo, este plazo puede ser prorrogado hasta 30 días calendario, previa comunicación al usuario en el plazo inicial de 7 días.

Las empresas del gremio que participan en esta iniciativa son las siguientes:

BNP PARIBAS CARDIF
CHUBB
INTERSEGURO
LA POSITIVA
LA POSITIVA VIDA
LIBERTY
MAPFRE RIESGOS GENERALES MAPFRE SEGUROS DE VIDA
OHIO
PACÍFICO SEGUROS
PROTECTA
RÍMAC SEGUROS
CRECER SEGUROS

Dentro de los motivos que pueden ser materia de reclamo en “Aló Seguros” encontramos los siguientes:

- Demora en la atención de un siniestro.
- Cargos indebidos en una tarjeta.
- Suspensión de cobertura.
- Resolución o anulación de la póliza, entre otras situaciones que generen una controversia con una empresa de seguros.

## 2.1 GESTIÓN DE RECLAMOS DE ALÓ SEGUROS DURANTE EL 2020

- Durante el 2020 a través de “Aló Seguros” se recibieron 301 reclamos, de los cuales 148 (49%) fueron resueltos a favor de la compañía de seguros, mientras que 73 (47%) fueron resueltos a favor del usuario,

Estado	Total general	%
A favor de la Empresa	154	51%
A favor del Usuario	147	49%
En trámite	0	-
<b>Total general</b>	<b>301</b>	<b>100%</b>

- Asimismo, durante el 2020 se atendió la siguiente cantidad de reclamos por aseguradora:

Compañía de Seguros	N° de reclamos	%
Rímac Seguros	146	49%
Pacífico Seguros	52	17%
Mapfre Peru	32	11%
La Positiva	31	10%
Interseguro	5	2%
Cardif	7	2%

Mapfre Vida	8	3%
Chubb Peru	8	3%
La Positiva Vida	4	1%
Protecta	2	1%
Ohio National	1	0%
Crecer	5	2%
<b>Total general</b>	<b>301</b>	<b>100%</b>



### 3. CONCLUSIONES

De lo expuesto en el presente informe se aprecia que, como mecanismo alternativo de solución de controversias, la Defensoría del Asegurado se mantiene como una instancia atractiva para que los usuarios encuentren una solución a sus reclamos con la ventaja de ser una alternativa gratuita, especializada y vinculante para la compañía de seguros.

Además, es importante destacar que la presencia de Aló Seguros ha permitido atender, desde su creación hasta la fecha más de 900 reclamos, fortaleciendo y complementando la labor de la Defensoría ya que a través de este mecanismo se reciben reclamos que la Defensoría del Asegurado por razones de su competencia no puede conocer.

Finalmente, como hemos mencionado, tras el inicio del Estado de Emergencia Sanitaria decretado por el Gobierno, la tramitación y gestión de todos los reclamos, tanto en la Defensoría del Asegurado como en Aló Seguros, se realizan a través de los canales digitales, los cuales han tenido una gran aceptación por parte de los usuarios, pudiendo acceder de forma rápida y sencilla.

Lima, 05 de marzo 2021.

**ANEXO - Cuadro N° 7: Casos Resueltos por tipo de póliza  
Resoluciones de Reclamación 2020**

Tipo e Seguro	Total	%																									
	Casos																										
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2016	2017	2017	2018	2018	2019	2019	2020	2020	
	45	35	52	31	44	75	75	115	152	192	171	164	141	150	135	156	159	100%	173	100%	155	100%	159	100%	134	100%	
Vehículos	20	19	23	14	24	26	26	37	59	78	60	53	48	73	64	94	85	53%	96	55%	63	41%	57	36%	51	38%	
Salud	9	9	11	8	6	7	11	11	11	29	15	12	10	6	8	7	6	4%	5	3%	11	7%	5	3%	6	4%	
Vida	6	1	6	1		10	11	30	29	23	32	S5	28	15	10	10	3	2%	12	7%	11	7%	8	5%	11	8%	
Accidentes Personales	6	3	1		2	4	1	2	7	15	2	3	3	3	3				1	1%			5	3%	7	5%	
Desempleo	1		3	1										1			1	1%					1	1%	1	1%	
TREC		1				2				1				1	1	2	2	1%	2	1%	2	1%					
Renta Estudiantil	1				1	3	2	2	1	1							1	1%									
Transportes	1	1			1				2	2	2	4	2		4	2	4	3%	2	1%	2	1%	6	4%	1	1%	
Desgravamen		1	6	2	1	6	8	11	20	18	35	33	28	27	25	17	32	20%	25	14%	31	20%	33	21%	16	12%	
Robo y Asalto	1				1	2	1			2		2	1			2							4	3%			
Protec.Ahorro											1					1											
Domiciliario			1							1	3	1		1		1	1	1%	4	2%	2	1%	4	3%			
Acc.Escolares				1										1													
Daños inmueble				1				1		2	1	1															
Oncológico																			1	1%	1	1%	2	1%	1	1%	
Sepelio				1			1												2	1%	2	1%	1	1%	5	4%	
Aviación				1	2								2	2													
SOAT				1	3	13	11	13	17	6	12	7	3	3	6	2	2	1%	1	1%	2	1%	7	4%	8	6%	

