

INFORME ANUAL 2019 – DEFENSORÍA DEL ASEGURADO

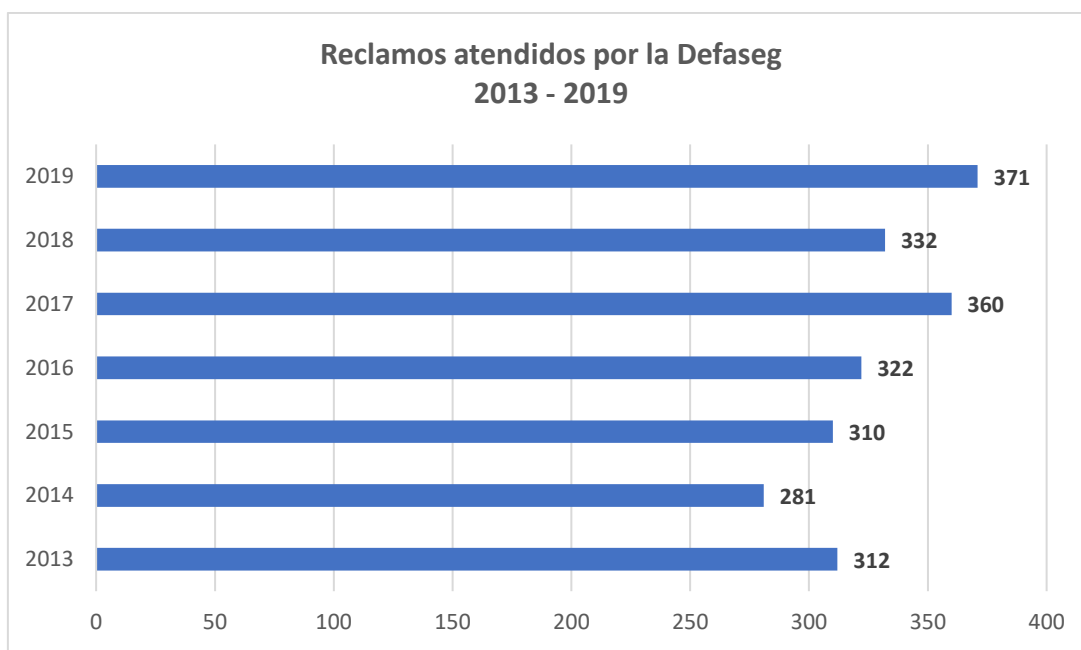
El presente informe muestra el resultado del trabajo desarrollado por la Defensoría del Asegurado durante el 2019. Para ello se incluye gráficos y cuadros con información detallada de los resultados del último ejercicio, haciendo, en algunos casos, referencia a los resultados de años previos.

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. RESULTADOS DE LA DEFENSORÍA DEL ASEGURADO 2019

Durante el año 2019 se atendieron un total de 371 reclamos, considerando aquellos tramitados en dicho periodo como aquellos que quedaron pendientes de atención del año 2018. A continuación, un cuadro comparativo con las cifras de años anteriores.

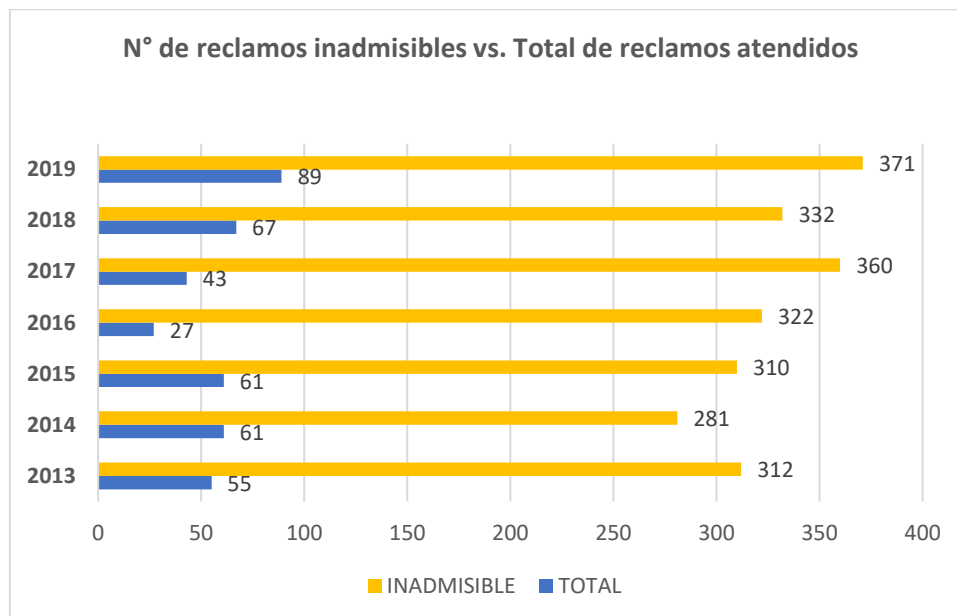
Gráfico N° 1



- De los 371 reclamos recibidos, 89 (24%) 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.

Cabe precisar que, de los 89 reclamos declarados inadmisibles, 32 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 2019.

Cuadro N° 1

Reclamos DEFASEG	2019
Reclamos resueltos del 2018	40 (*)
Reclamos recibidos y resueltos en el 2019	
FUNDADOS	31
INFUNDADOS	87
Acuerdo entre las partes antes de emitir resolución	25
IMPROCEDENTE	11
INADMISIBLE	89
ABANDONADOS / DESISTIDOS / OTROS	39
EN TRÁMITE	49
TOTAL	371

(*) Reclamos en estado pendiente al cierre del 2018, cuya atención culminó en el 2019. Se incluye dentro de este número los siguientes reclamos: 6 que fueron impugnados (3 infundadas y 3 fundadas), 3 fundados, 29 infundados, 1 atendidos por la aseguradora reconsiderando el siniestro, 1 inadmisibles.

- De la información detallada en el cuadro N° 1 se desprende la siguiente información sobre reclamos atendidos en el 2019 por la Defensoría.

Cuadro N° 2 - Reclamos atendidos en el 2019

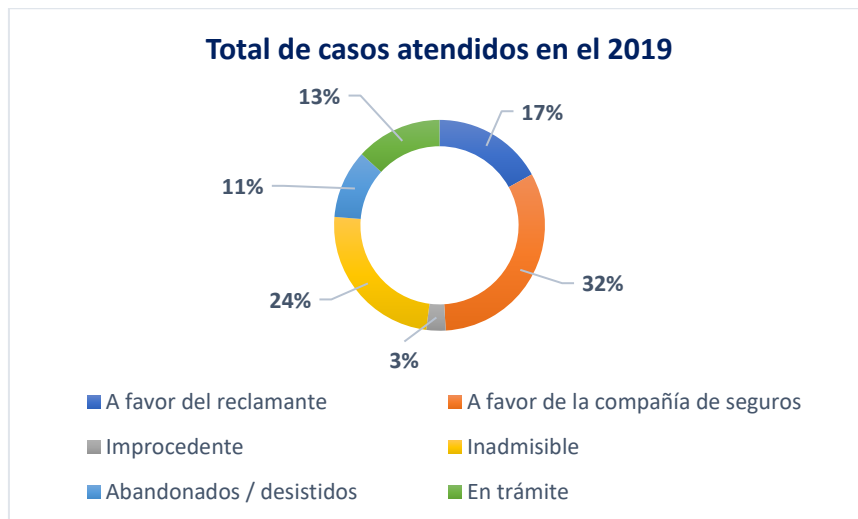
A favor del reclamante (a+b) 1	63	17%
(a) Con resolución fundada 2	37	10%
(b) Sin resolución (atención fue reconsiderada por la aseguradora, luego de trasladado el reclamo realizado por Defaseg)	26	7%
A favor de la compañía de seguros	119	32%
Improcedente	11	3%
Inadmisible	90	24%
Abandonados / desistidos	39	11%
En trámite	49	13%
Total atendidos 2019	371	100%

Notas:

1/ 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.

2/ Incluye: 31 casos fundados (recibidos y resueltos en el 2019), 6 fundadas (pendientes del 2018 y resueltas en el 2019)

Gráfico N° 3



Para mayor detalle a continuación presentamos la evolución de los reclamos atendidos por la Defensoría del Asegurado respecto del periodo anterior, considerando los conceptos arriba señalados.

Gráfico N° 4

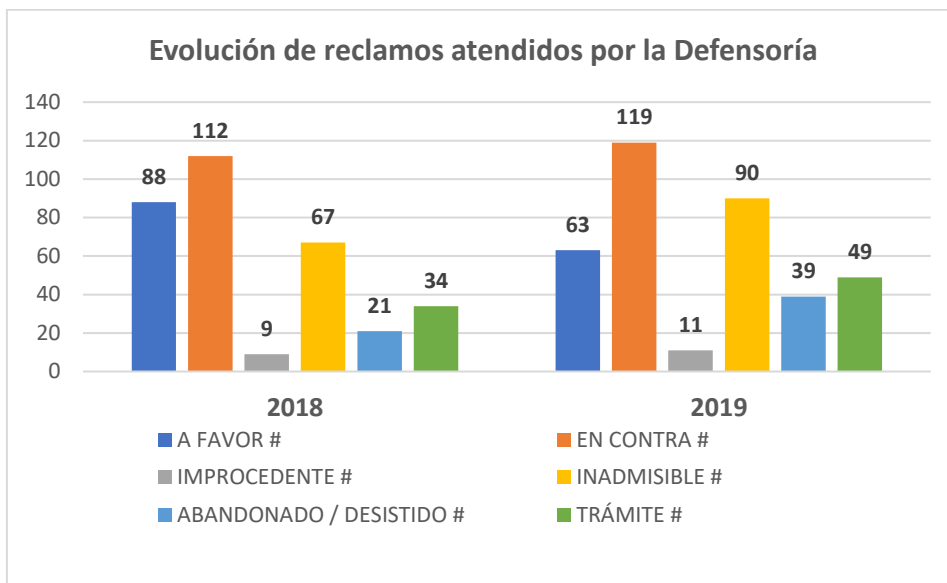
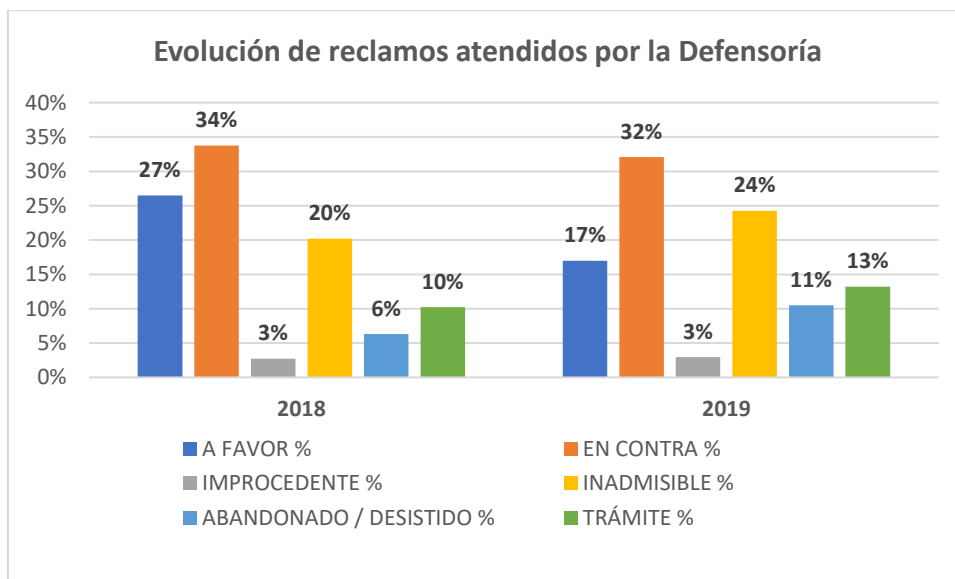


Gráfico N° 5



- A nivel de resoluciones emitidas, tenemos que en el 2019 se emitieron 159 resoluciones de primera instancia, de las cuales 34 fueron declarando fundado el reclamo (21%), 115 infundados (72%) y 10 improcedentes (7%).

Además, se han emitido 44 Resoluciones de Recursos Impugnativos, absolviendo los recursos presentados tanto por las aseguradoras como por los asegurados, de los cuales 35 (80%) confirman el fallo de primera instancia y 9 (20%) revocan el fallo de primera instancia.

En total, en el 2019 se han emitido 203 Resoluciones, 159 de ellas de reclamaciones y 44 de Recursos Impugnativos.

Cuadro N° 3: 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	
Total Resoluciones: 203			

- En función a lo anterior, se tiene que en el 2019 concluyeron en forma definitiva 136 expedientes. Se considera en este punto aquellos expedientes que en el 2019 obtuvieron una resolución de segunda instancia confirmado o revocando el pronunciamiento de primera instancia, y aquellos expedientes cuya resolución emitida en el 2019 quedó consentida en dicho periodo.

No se considera en este punto aquellos expedientes que en el 2019 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 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 2019, de los 159 casos resueltos en primera instancia por esta Defensoría, 35 resoluciones (22%) fueron emitidas por un ORU.

- En relación a los reclamos atendidos en el 2019 por aseguradora, a continuación, presentamos el siguiente detalle que evidencia la evolución de reclamos por empresa.

Cuadro N° 4: Casos atendidos en el 2019 por aseguradora

COMPAÑÍA	AÑO		AÑO		AÑO		AÑO	
	2016		2017		2018		2019	
	N° DE CASOS	%	N° DE CASOS	%	N° DE CASOS	%	N° DE CASOS	%
PACÍFICO 1	50	16%	67	19%	57	17%	73	20%
PACÍFICO VIDA	25	8%		0%		0%		0%
RÍMAC	78	24%	94	26%	85	26%	105	28%
MAPFRE	58	18%	68	19%	70	21%	83	22%
MAPFRE VIDA	5	2%	11	3%	8	2%	6	2%
POSITIVA	54	17%	57	16%	49	15%	37	10%
POSITIVA VIDA	6	2%	11	3%	10	3%	2	1%
CARDIF	19	6%	22	6%	17	5%	9	2%

INTERSEGURO	10	3%	9	3%	14	4%	13	4%
SURA	2	1%		0%		0%		0%
CHUBB	10	3%	4	1%	8	2%	11	3%
PROTECTA	1	0.3%		0%	1	0%	7	2%
QUÁLITAS (antes HDI)	2	1%	7	2%	7	2%	2	1%
INSUR			1	0%	2	1%	1	0%
CRECER							2	1%
otros	2	1%	9	3%	4	1%	20	5%
TOTAL	322	100%	360	100%	332	100%	371	100%

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° 5 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 2019, se presentaron un total de 149 reclamos a través de la página web de la Defensoría, lo que representa el 40% del total de reclamos presentados (371) y de forma presencial se presentaron 222 reclamos, lo que representan el 60%.

Hay que destacar que de los 149 reclamos recibidos a través de la página web de la Defensoría, 51 de ellos corresponden a reclamos de provincias, lo que representa un 34% del total de reclamos recibidos en este canal.

En el 2020 se modificará la página web de la Defensoría haciéndola más amigable al usuario y difundiendo información relevante, con lo que se estima brindar una mejor información y captar un mayor número de reclamos a través de esta vía.

Cuadro N° 6

NÚMERO DE RECLAMOS POR CANAL DE INGRESO				
AÑO	2016	2017	2018	2019
PRESENCIAL	247	215	211	222
VIRTUAL	51	126	121	149
Total	298	341	332	371

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 ubica 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.

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

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 2019

- Durante el 2019 a través de “Aló Seguros” se recibieron 238 reclamos, de los cuales 164 (68.9%) fueron resueltos a favor de la compañía de seguros, mientras que 73 (30.7%) fueron resueltos a favor del usuario,

Estado	Total general	%
A favor de la Empresa	164	68.9%
A favor del Usuario	73	30.7%
En trámite	1	0.4%
Total general	238	100%

- Asimismo, durante el 2019 se atendió la siguiente cantidad de reclamos por aseguradora:

Compañía de Seguros	N° de reclamos	%
Rimac Seguros	89	37%
Pacifico Seguros	51	21%
Mapfre Peru	32	13%
La Positiva	16	7%
Interseguro	14	6%
Cardif	12	5%
Mapfre Vida	10	4%
Chubb Peru	8	3%
La Positiva Vida	4	2%
Protecta	2	1%
Total general	238	100%



- Es conveniente destacar que a través de “Aló Seguros” también se atienden consultas de los usuarios, las cuales sumaron **162** en el 2019.

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 600 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, en el presente año la página web de la Defensoría del Asegurado será modificada, haciéndola más amigable al usuario y difundiendo información relevante, lo que nos permitirá dar un mejor servicio y captar un mayor número de reclamos.

Lima, 24 de abril 2020.

**ANEXO - Cuadro N° 5: Casos Resueltos por tipo de póliza
Resoluciones de Reclamación 2019**

Tipo e Seguro	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
	Casos	Casos	Casos	Casos	Casos	Casos	Casos	Casos	Casos	Casos	Casos	Casos	Casos	Casos	Casos	Casos	Casos	Casos	Casos	Casos	Casos	Casos	Casos	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
	45	35	52	31	44	75	75	115	152	192	171	164	141	150	135	156	159	100%	173	100%	155	100%	159	100%
Vehiculos	20	19	23	14	24	26	26	37	59	78	60	53	48	73	64	94	85	53%	96	55%	63	41%	57	36%
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%
Vida	6	1	6	1		10	11	30	29	23	32	55	28	15	10	10	3	2%	12	7%	11	7%	8	5%
Accidentes Personales	6	3	1		2	4	1	2	7	15	2	3	3	3	3	3			1	1%			5	3%
Desempleo	1		3	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%
Desgravamen		1	6	2	1	6	8	11	20	18	35	33	28	27	25	17	32	20%	25	14%	31	20%	33	21%
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%
Sepelio				1			1												2	1%	2	1%	1	1%
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%

Patrimonial					1						1	1														
Deshonestidad					1	2	3	1	2	2	3						1	1%	1	1%						
Viajes					1																			2	1%	
Bienes Prest.								1																		
Protec.Tarjeta								4	3	2	1	3	7	6	5	5	12	8%	13	8%	14	9%	15	9%		
Protec.Familiar								1	1	2	1	4	2	7	6	6			1	1%	2	1%	4	3%		
Incendio								1		2		2		1							1	1%	1	1%		
Resp. Civil										3		3	2				2	1%			1	1%				
Eq. Electrónico										1																
Construcción										1			1													
Multiriesgo.										1	1	5	4	1	1	2	4	3%	2	1%	5	3%	3	2%		
Caución											1															
Seguro de crédito																								1	1%	
Empresarial											1			1					1	1%						
Car Contratist.											1				2		1	1%			1	1%				
Cascos												1		1		2	1	1%			1	1%				
Agrario																	1	1%	4	2%	3	2%				