



Fecha de recepción: 03/10/2016 - Fecha de aceptación: 07/11/2016

**LAS RECLAMACIONES EN MATERIA DE SEGUROS: LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL ASEGURADO. REFERENCIA AL CASO ESPAÑOL, BELGA Y ARGENTINO**

**CLAIMS ON INSURANCE: THE FIGURE OF THE DEFENDER OF THE INSURED. REFERENCE TO THE SPANISH, BELGIAN AND ARGENTINE CASE**

**Rubén López Picó**

*Becario de Formación Interna  
Departamento de Derecho Procesal  
Universidad de Granada*

**RESUMEN**

El presente trabajo aborda el estudio y análisis de la figura del defensor del asegurado desde la perspectiva del derecho comparado, analizando los elementos esenciales de esta figura en la normativa española, belga y argentina.

**PALABARAS CLAVES**

Seguros, compañía aseguradora, defensor del asegurado, asociaciones de consumidores.



## **ABSTRACT**

This paper deals with the study and analysis of the figure of the defender of the insured from the perspective of comparative law, analyzing the essential elements of this figure in the Spanish, Belgian and Argentina regulations.

## **KEY WORDS**

Insurance, insurance company, insurance ombudsman, Spanish case, Belgian case, Argentine case.

***Sumario:* I. INTRODUCCIÓN. II. CASO ESPAÑOL. III. CASO BELGA. IV. CASO ARGENTINO. V. CONCLUSIÓN. VI. ANEXO.**

## **I. INTRODUCCIÓN**

El acceso a la prestación de servicios en materia de seguros constituye un aspecto importante para la Unión Europea; prueba de ello es la reciente Directiva 2016/97 sobre distribución de seguros<sup>1</sup>. La enorme preocupación de la Unión Europea por la protección del cliente-consumidor de seguros o asegurado despierta en nosotros el interés por abordar su régimen de protección. Para ello analizaremos el uso de la figura del defensor del asegurado en España, llevando a cabo una comparativa con la regulación de la misma figura en el caso belga y argentino que nos permita determinar sus potencialidades y debilidades.

## **II. CASO ESPAÑOL**

En el caso español la figura del defensor del asegurado se caracteriza por el hecho de que, a diferencia de lo que ocurre en otros casos –como los citados asegurados en el

---

<sup>1</sup> Directiva Europea 2016/97, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de Enero de 2016, sobre la distribución de seguros. (DOUE, núm.26, de 2 de Febrero, pp. 19-59).



---

régimen jurídico belga y argentino—, su origen no radica en el seno de las organizaciones profesionales y asociaciones de consumidores respectivamente, sino en el seno de las compañías aseguradoras, las cuales, dentro de sus propias estructuras, poseen departamentos de atención al cliente encargados única y exclusivamente de atender y resolver las quejas y reclamaciones planteadas por sus propios clientes. Luego son las propias compañías aseguradoras las encargadas de resolver las discrepancias existentes entre estos últimos y la compañía aseguradora.

Estos departamentos de atención al cliente que existen en las grandes compañías aseguradoras son el resultado de la aplicación analógica en el campo de los seguros de la Orden Ministerial ECO/734/2004<sup>2</sup> relativa a la creación de departamentos de atención al cliente en el seno de las entidades financieras.

Esta figura, que en teoría sólo debería atender las quejas y reclamaciones planteadas por los asegurados de una compañía aseguradora, nos muestra una realidad diferente al encargarse también en la práctica de dar soluciones a las mismas. Función que nos parece incongruente, puesto que es obvio que la actuación del departamento de atención al cliente de una compañía aseguradora nunca será imparcial a la hora de dar una solución a los problemas existentes entre la compañía de seguros y los asegurados que han planteado la correspondiente queja o reclamación ante la misma, al tener estos que actuar en todo momento a favor de la compañía aseguradora de quien dependen económicamente. Queda acreditado así el evidente incumplimiento por parte de los departamentos de atención al cliente de las compañías aseguradoras de la función para la cual fueron inicialmente creados: la protección y defensa de los derechos e intereses de los asegurados.

Sin embargo y a pesar de lo dicho, en el caso español los derechos e intereses de los asegurados no quedarían en ningún momento desprotegidos como consecuencia de la creación de diferentes procesos de reclamación ante el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de

---

<sup>2</sup> Orden Ministerial ECO/734/2004, de 11 de Marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras. (BOE, núm.72, de 24 de marzo de 2004, pp.12683-12688).



---

Pensiones (Orden Ministerial ECC/2502/2012)<sup>3</sup>. En principio, cualquier persona física o jurídica identificada como consumidor de seguros que actúe por cuenta propia o ajena en representación de los intereses de sus clientes, asociaciones y organizaciones, estará legitimada para poder presentar dichas quejas y reclamaciones ante las instituciones antes mencionadas. Eso sí, será necesario para su presentación la concurrencia de la actividad de la compañía aseguradora en determinadas situaciones como por ejemplo el incumplimiento contractual, la actuación contraria a las buenas prácticas o la actuación contraria al principio de transparencia.

Podríamos resumir en tres las principales diferencias existentes entre la figura del defensor del asegurado del caso español en comparación con la figura del defensor del asegurado del caso belga y argentino:

La primera consistiría en que esta figura tiene su origen, como hemos señalado, en el seno de las compañías aseguradoras y no en el de las organizaciones profesionales y asociaciones de consumidores, tal y como ocurre en el caso belga y argentino de manera respectiva.

La segunda de ellas radicaría en el hecho de que las decisiones adoptadas por parte de cualquiera de los órganos mencionados (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores, y Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones) en relación a las reclamaciones y quejas planteadas por los asegurados, a diferencia de lo que ocurre en el caso belga y argentino, no son vinculantes y además no constituyen un acto administrativo recurrible.

Finalmente, la tercera gran diferencia es que la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones se encuentra a cargo de un director, quien es nombrado por el Consejo de Ministros del Gobierno de España atendiendo a razones de competencia y experiencia profesional en el ámbito de la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, pero sin poder en ningún caso, a diferencia de lo que ocurre en el caso belga

---

<sup>3</sup> Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. (BOE, núm.281, de 22 de Noviembre de 2012, pp. 81342-81351).



y argentino, garantizar la total independencia de éste frente a las compañías aseguradoras<sup>4</sup>.

Podemos afirmar que la figura del defensor del asegurado en el caso español presenta deficiencias, como por ejemplo su falta de consolidación debido a su inadecuado origen. Sin embargo y a pesar de ello, también deberíamos avalar que en ningún caso los derechos e intereses de los asegurados quedarían desasistidos como resultado de la existencia de estas tres citadas instituciones (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores, y Dirección de Seguros y Fondos de Pensiones), ante las cuales, como decimos, siempre se podrán presentar y plantear las oportunas quejas y reclamaciones por parte de los asegurados<sup>5</sup>.

### **III. CASO BELGA**

En el caso belga la defensa de los intereses de los asegurados se ha caracterizado por la creación de un conjunto de órganos e instrumentos orientados a su protección mediante el control del contenido contractual de los contratos celebrados con las compañías de seguros y la solución de los posibles conflictos que pudiesen surgir con las mismas no sólo de forma judicial, sino también extrajudicialmente.

---

<sup>4</sup> Esta afirmación tiene como fundamento principal que el puesto de Director General de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones constituye un cargo político de libre designación en manos del Consejo de Ministros del Gobierno de España, encargado de tomar la decisión final. Esta afirmación además quedaría apoyada por el hecho de que en los últimos casos, este cargo ha estado ocupado por personas relacionadas con alguna compañía aseguradora como resultado de su anterior vinculación laboral con la misma. Este precisamente sería el caso de la actual Directora Dña. María Flavia Rodríguez Ponga, quien de forma previa a desempeñar este cargo político ha ocupado diferentes puestos directivos en la compañía aseguradora GRUPO MUTUA MADRILEÑA. Finalmente en el año 2011 el Consejo de Ministros la designó para ocupar este cargo. (Real Decreto 2058/2011 de 30 de Diciembre. BOE, núm.315, 31 de Diciembre, p.147453).

<sup>5</sup> Estas instituciones sólo podrán resolver acerca de aquellas quejas y reclamaciones realizadas por parte de los asegurados y de forma previa a las compañías aseguradoras y no resueltas por las mismas.



Entre ese conjunto de instrumentos y órganos creados para la protección de los derechos e intereses de los asegurados, destacaría sin lugar a dudas y por encima del resto, la figura del defensor del asegurado u *Ombudsman*<sup>6</sup>.

La actuación de este para la protección de los derechos e intereses de los asegurados sería fundamentalmente de tipo preventiva al intentar garantizar el equilibrio de intereses entre las partes del contrato, la compañía aseguradora y el asegurado mediante un control directo en la redacción del contenido general de los contratos de adhesión de seguros que posteriormente serán firmados por las compañías de seguros y los asegurados.

En aquellos casos en los que la relación contractual entre las partes del contrato antes mencionadas derive en un conflicto, la intervención del *Ombudsman*<sup>7</sup> tendrá lugar en todo caso siempre a instancia de parte, pero nunca de oficio. Su intervención será obligatoria únicamente en aquellos casos en los que las partes del contrato así lo hubiesen pactado y establecido por medio de la correspondiente cláusula contractual, teniendo además presente que todo el proceso se regirá por los notas de flexibilidad, rapidez, seguridad y gratuidad.

Sin embargo, debemos tener presente que la actuación del *Ombudsman* se encuentra restringida por una serie de limitaciones de carácter objetivo como las actuaciones contrarias a la ley, a los derechos del asegurado o a la buena fe, además de otras limitaciones de carácter subjetivo, puesto que sólo podrá resolver acerca de aquellas quejas y reclamaciones realizadas por parte de los asegurados de forma previa a las compañías aseguradoras y no resueltas por las mismas, debiendo asimismo estas últimas proceder de contratos que se encuentren en vigor, celebrados en Bélgica y que

---

<sup>6</sup> Esta figura tiene por finalidad esencial la de crear una administración más abierta, accesible y fácil de usar en la que los ciudadanos tengan confianza; pudiendo por tanto mediar entre los ciudadanos (consumidores de seguros) y el gobierno o los ciudadanos (consumidores de seguros) y las empresas (compañías de seguros) con el fin de buscar soluciones prácticas a los problemas existentes entre los mismos. El titular de esta figura es nombrado por la Cámara de Representantes por un periodo de seis años y con posibilidad de una segunda reelección.

<sup>7</sup> La intervención del Ombudsman en los conflictos existentes entre la compañía de seguros y los asegurados derivados de la relación contractual existente entre ambos consistirá fundamentalmente en la proposición de diferentes soluciones y posibles alternativas al mismo.



pertenezcan a compañías aseguradoras integradas dentro de la Unión Profesional de Empresas Aseguradoras (UPA).

En el caso belga, a diferencia del español, la figura del defensor del asegurado se encuentra consolidada como resultado de la labor realizada en defensa de los derechos e intereses del asegurado, consecuencia de las normas legislativas, el control del ejecutivo y las actividades desarrolladas por parte de las organizaciones profesionales y asociaciones de consumidores; todo ello, además, avalado por la Doctrina y la Jurisprudencia. Esta labor finalmente ha desembocado en la reciente creación de la figura del mediador de seguro por parte de la Unión Profesional de Empresas Aseguradoras (UPA). Junto a esta última encontraríamos la Oficina de Control del Seguro (OCA)<sup>8</sup>.

Concluimos añadiendo y afirmando que el éxito de la figura del defensor del asegurado en el caso belga no sólo radicaría en el hecho de que esta figura sólo pueda ser ocupada por una persona nombrada a través del acuerdo unánime alcanzado entre todas las compañías aseguradoras<sup>9</sup>, sino también en su titularidad, puesto que desde su creación sólo han existido dos defensores del asegurado<sup>10</sup>.

#### **IV. CASO ARGENTINO**

Por último, en el caso argentino, el defensor del asegurado<sup>11</sup> se caracteriza por ser una figura de carácter privado creada en el ámbito de la Asociación Argentina de Compañías de Seguro (AACS).

---

<sup>8</sup> Se trata de una institución similar a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del caso español, con funciones similares a las de esta última institución, pero con algunas notas diferenciadoras, siendo la más relevante la de su carácter vinculante.

<sup>9</sup>La elección del defensor del asegurado por acuerdo unánime entre todas las compañías aseguradoras permite garantizar en todo momento que su actuación sea independiente e imparcial respecto a las compañías aseguradoras.

<sup>10</sup> Guido Herman y Catherine de Bruecker son los nombres de los dos únicos *Ombudsman* que han existido desde la creación de esta figura. (Belgische kamer Van Volksvertegenwoordigers. 2 Oktober 2013. Doc 53, 3035/001).

<sup>11</sup> Actualmente Jorge Luis Maiorano es el encargado de desempeñar el puesto del Defensor del Asegurado Argentino.



Esta figura tiene por finalidad esencial la protección de los derechos de los asegurados mediante su intervención en los conflictos existentes entre las partes enfrentadas del contrato, asegurador y asegurado; siempre y cuando el asegurado haya agotado de forma previa la vía de reclamación interna ante la empresa aseguradora sin haber obtenido de ella un resultado favorable en su pretensión<sup>12</sup> y el asegurador, además de tener la autorización oportuna para operar, se encuentre previamente adherido al sistema. Su intervención nunca será de oficio, pues sólo tendrá lugar en aquellos casos en los que fuese requerido voluntariamente por las partes enfrentadas del contrato, previa existencia de una cláusula contractual que así lo estableciese.

Cumplidos estos requisitos, el defensor del asegurado conocerá de las reclamaciones realizadas por personas físicas o jurídicas que hubiesen celebrado un contrato de seguro con una compañía aseguradora autorizada para operar y adherida de forma previa al sistema y siempre que la cuantía objeto de la controversia no se encontrase por debajo de los 2.000 pesos ni por encima de los 161.000 pesos. No conocerá en ningún caso de las reclamaciones procedentes de los siguientes contratos de seguro:

- Seguros de Caución.
- Seguros de Salud.
- Seguros de Responsabilidad Civil Profesional.

El procedimiento de reclamación ante el defensor del asegurado se caracteriza por ser informal y gratuito para los asegurados<sup>13</sup>, finalizando cuando el defensor del asegurado resuelva las reclamaciones que le han sido planteadas de forma previa, atendiendo a las normas en materia de seguros y al tipo de contrato celebrado entre las

---

<sup>12</sup> La reclamación efectuada ante el defensor del asegurado no será posible cuando se haya acudido previamente a una instancia administrativa, judicial, arbitral o de mediación previa a la vía judicial. De modo que si el reclamante acude a alguna de estas instancias antes de que el defensor del asegurado emita su decisión, éste último se abstendrá de decidir y archivará el caso. Además, ésta tampoco procederá cuando haya acudido previamente a una instancia administrativa, judicial, arbitral o de mediación, salvo que desista de estas vías de forma expresa.

<sup>13</sup> Este procedimiento tendrá un carácter gratuito únicamente para los asegurados, pues, de acuerdo con el contenido del art.13 de los Estatutos del Defensor del Asegurado Argentino, La Junta Directiva de la Asociación Argentina de Compañías de Seguros será la encargada de establecer el coste económico que deberán asumir las compañías aseguradoras involucradas en cada caso.





partes enfrentadas. La resolución emitida por el defensor del asegurado será vinculante para la empresa aseguradora, pero no para el asegurado, salvo aceptación expresa por parte del mismo<sup>14</sup>.

Finalmente, hacer referencia al hecho de que el puesto de defensor del asegurado será designado por la Junta Directiva de la Asociación Argentina de Compañías de Seguros (AACS) sobre una terna propuesta por el Comité Ejecutivo. La persona finalmente designada para desempeñar el cargo deberá poseer una reconocida solvencia moral y profesional, quedando garantizada la independencia de su actuación al no permitir que cualquier persona que tuviese una relación o vínculo profesional con alguna compañía aseguradora pueda ocupar el puesto. La duración del mismo será de tres años con la posibilidad de ser reelegido indefinidamente.

## **V. CONCLUSIÓN**

El estudio comparado de esta figura, la del defensor del asegurado, nos permite identificar cuáles son sus aspectos y características esenciales, así como sus fortalezas y debilidades en cada caso concreto y, por consiguiente, poder manifestar que la figura del defensor del asegurado en el caso español está necesitada de algunas reformas y cambios que le permitan brindar al asegurado un mayor nivel de protección similar al de otros países y casos como por ejemplo el belga y el argentino.

---

<sup>14</sup> Las decisiones emitidas por el defensor del asegurado serán vinculantes para la compañía aseguradora cuando sean aceptadas por el asegurado en un plazo de diez días hábiles desde su notificación. Pero, al mismo tiempo, no serán vinculante para el asegurado salvo aceptación expresa por parte del mismo. En caso de que la compañía aseguradora incumpla la decisión adoptada por el defensor del asegurado, el asegurado tendrá el derecho de reclamar judicialmente la ejecución de la resolución.



## VI. ANEXO

	<b>Origen</b>	<b>Independencia respecto a las compañías aseguradoras</b>	<b>Carácter vinculante de las decisiones</b>	<b>Posición Pro-Asegurado</b>	<b>Coste del proceso de reclamación</b>
<b>España</b>	Compañías Aseguradoras	Sí, pero sin garantías	No	No	Gratuito
<b>Bélgica</b>	Asociaciones Profesionales	Sí	Sí	Sí	Gratuito
<b>Argentina</b>	Asociación Argentina de Compañías Aseguradoras	Sí	Sí	Sí	Gratuito (no para los aseguradores)

**Fuente: Elaboración propia.**