



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP



PERÚ



EL NUEVO MARCO REGULATORIO DEL CONTRATO DE SEGURO

Carla Chiappe Villegas
Intendente de Supervisión de Reaseguros



Estudio sobre el Grado de Conocimiento y Percepción de Seguros

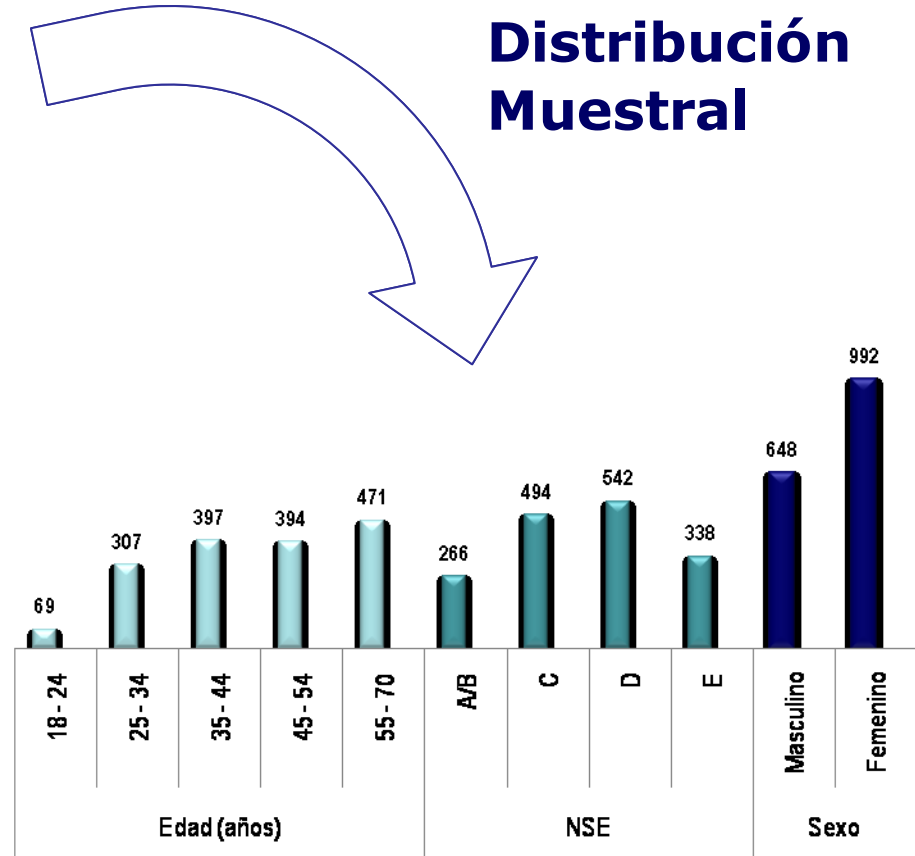
- ❖ Población objetivo: Hogares (zonas urbanas) de Lima y Callao, Arequipa, Junín, La Libertad y Piura.
- ❖ Encuesta dirigida a jefes de hogar entre 18 y 70 años.
- ❖ Principales objetivos:
 - ❖ Determinar riesgos expuestos y riesgos más temidos.
 - ❖ Mecanismos utilizados para enfrentar dichos riesgos.
 - ❖ Rol del seguro como alternativa de protección.
 - ❖ Conocimiento sobre conceptos básicos de seguros.
 - ❖ Posibles barreras de acceso y uso del seguro.
 - ❖ Percepción del servicio brindado por las compañías de seguros.
 - ❖ Necesidades de la población de bajos ingresos (microseguros).
- ❖ Fecha de Campo: Del 10/11 al 11/12/2012.



Tamaño Muestral

Zona Geográfica	Muestra
Arequipa	310
Junín	310
La Libertad	310
Lima Metropolitana y Callao	400
Piura	310
TOTAL	1,640

Distribución Muestral



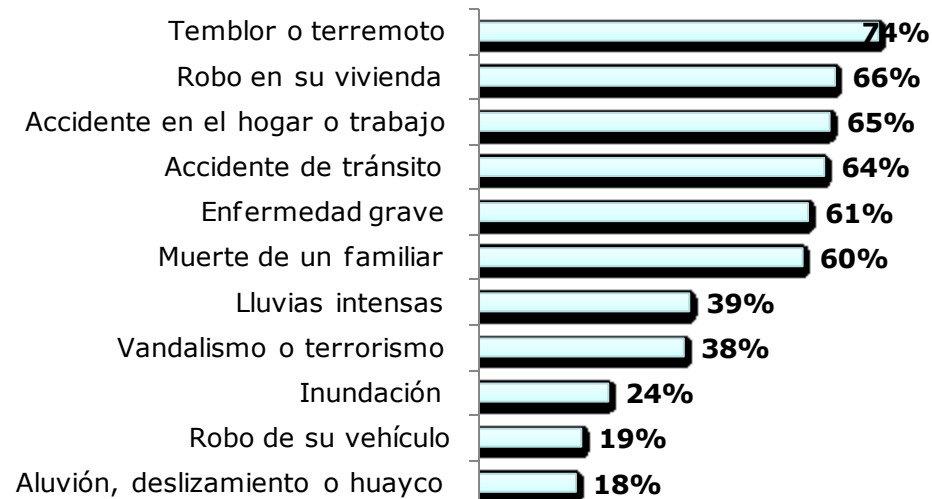


Exposición a Principales Riesgos

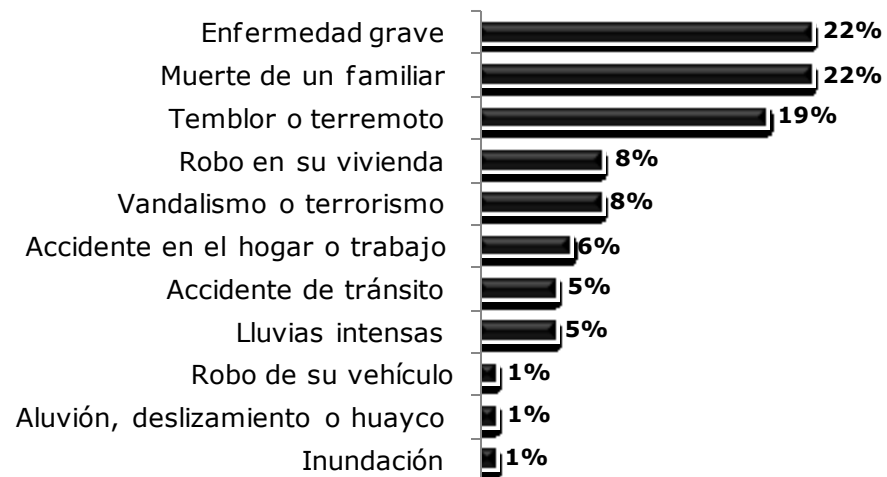
Riesgos Expuestos



Riesgos Temidos



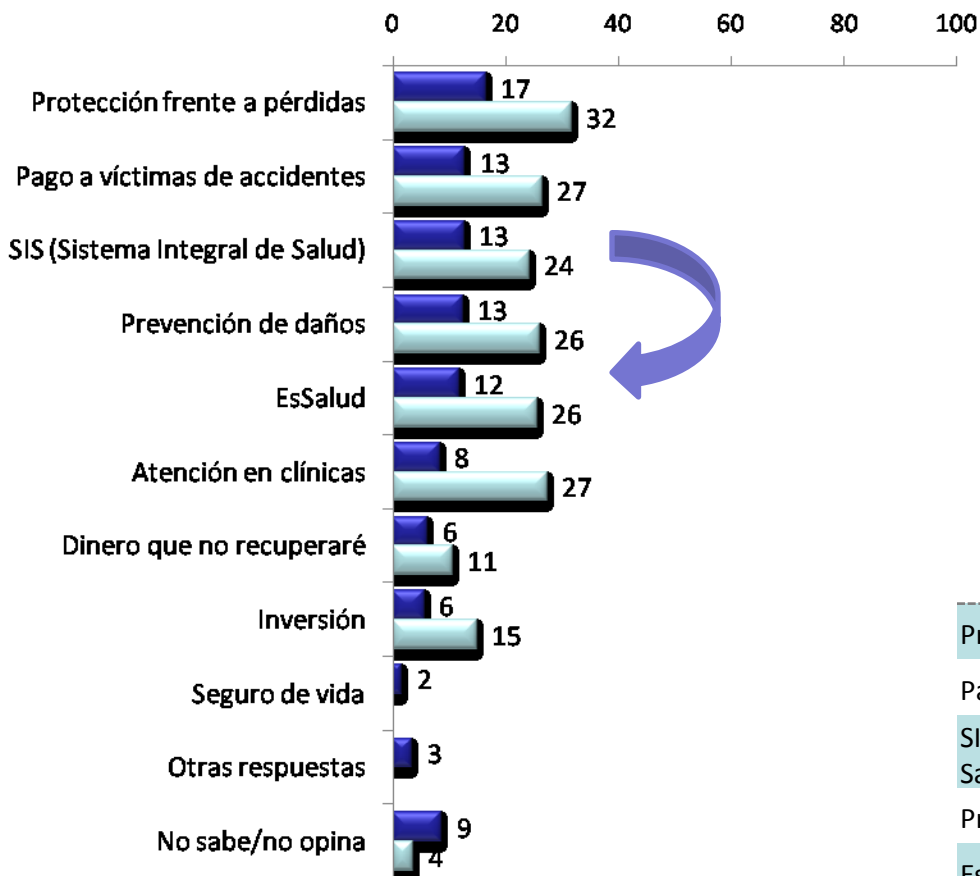
Mayor Impacto Económico





Conocimiento de Seguros

■ **Mención espontánea** ■ **Mención apoyada**



Concepto que viene a la mente

Nivel socioeconómico

	Total	A/B	C	D	E
Protección frente a pérdidas	17%	23%	21%	9%	8%
Pago a víctimas de accidentes	13%	18%	15%	9%	5%
SIS (Sistema Integral de Salud)	13%	2%	7%	24%	26%
Prevención de daños	13%	17%	10%	9%	16%
EsSalud	12%	5%	13%	18%	10%

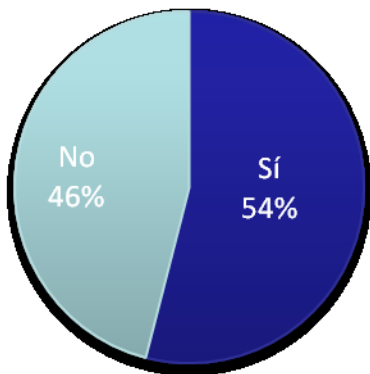
Rangos de edad

	Total	18/24	25/34	35/44	45/54	55/70
Protección frente a pérdidas	17%	6%	8%	21%	21%	16%
Pago a víctimas de accidentes	13%	17%	19%	6%	15%	13%
SIS (Sistema Integral de Salud)	13%	5%	15%	16%	14%	8%
Prevención de daños	13%	17%	12%	13%	10%	13%
EsSalud	12%	32%	9%	8%	9%	15%



Experiencia con Seguros

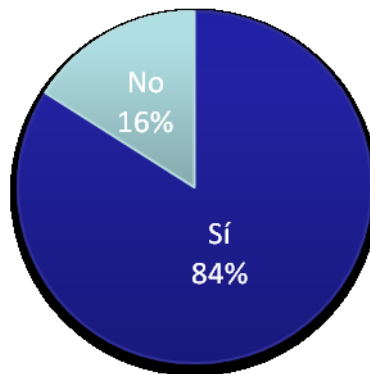
¿Ha pagado por algún seguro para usted o para otra persona?



Base: 1,640 entrevistas

¿Se encuentran vigentes?

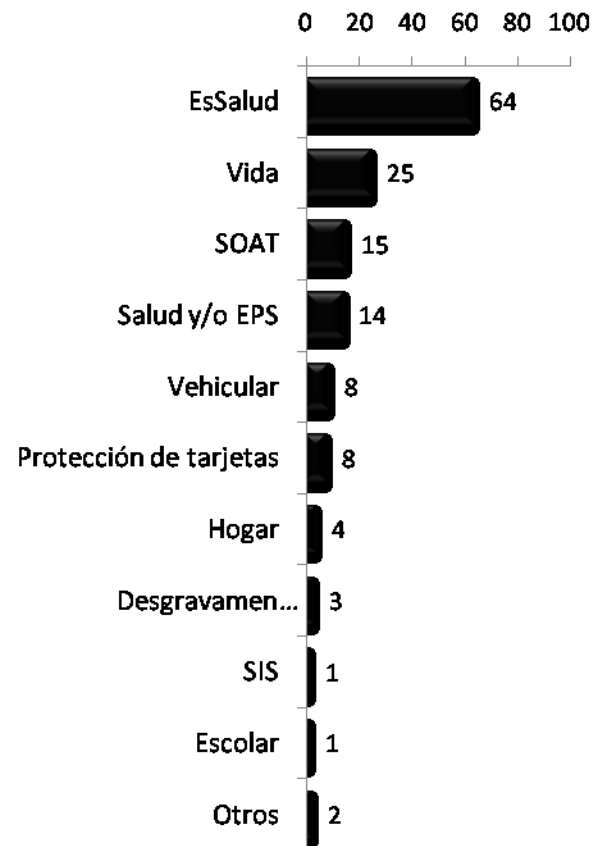
- entre personas que han pagado por algún seguro propio o para otra persona -



Base: 830 entrevistas

¿Me podría decir de qué seguros(s) se trata?

- entre personas que han pagado por algún seguro propio o para otra persona -

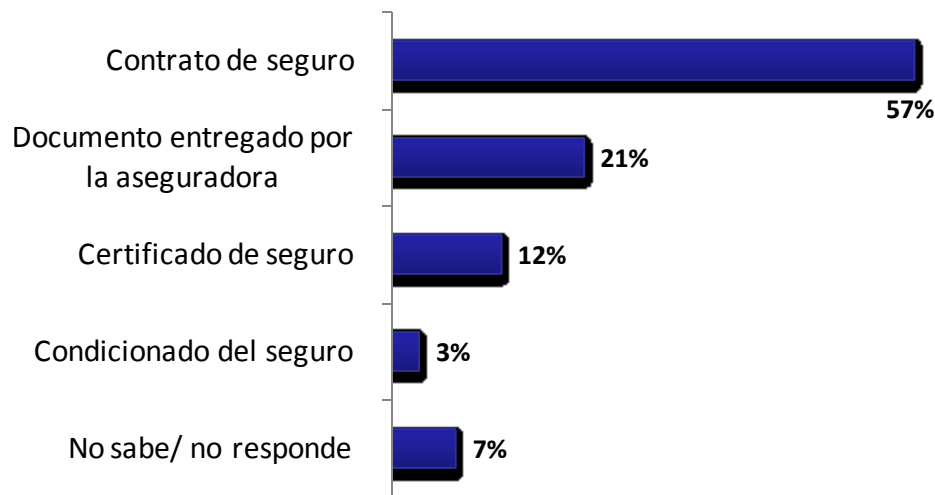


Base: 886 entrevistas

Aproximadamente el 16% de jefes de hogar encuestados posee seguros de aseguradoras privadas



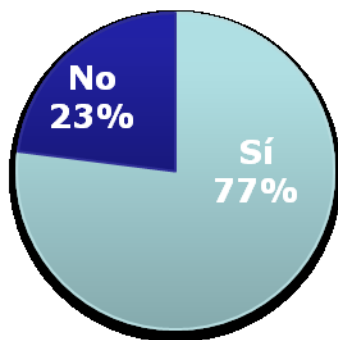
Póliza de Seguros



Base: 400 entrevistas

¿Recibió la póliza de los seguros que contrató?

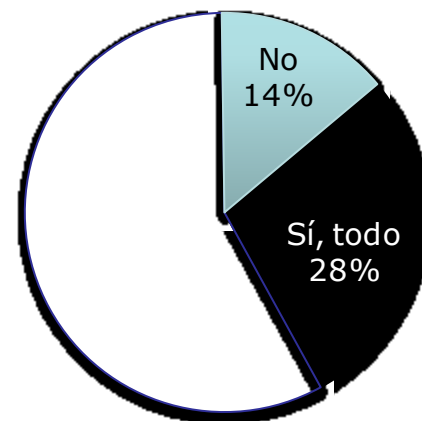
- entre personas que han pagado por algún seguro propio o para otra persona -



Base: 400 entrevistas

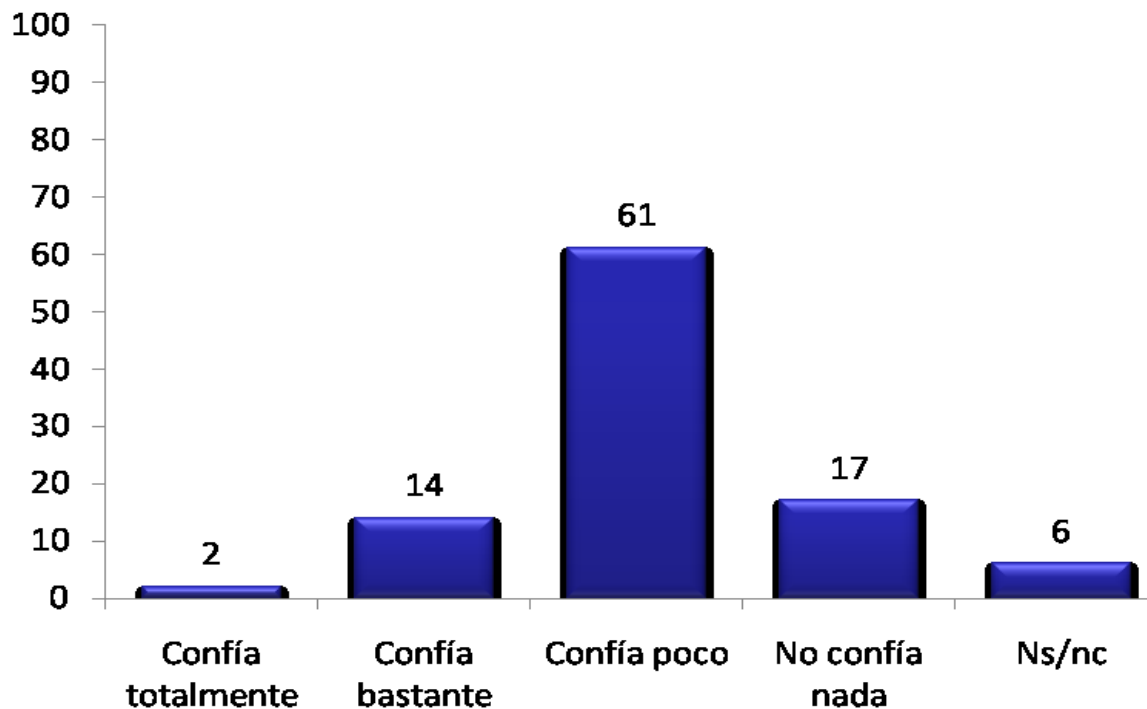
En general, ¿ha leído el contenido de su(s) póliza(s) de seguro?

- entre personas que han recibido la póliza de seguro que contrató -





Nivel de Confianza en las Aseguradoras

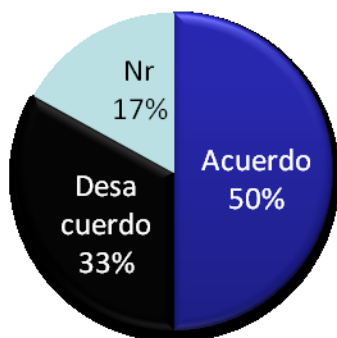


Base: 1,640 entrevistas

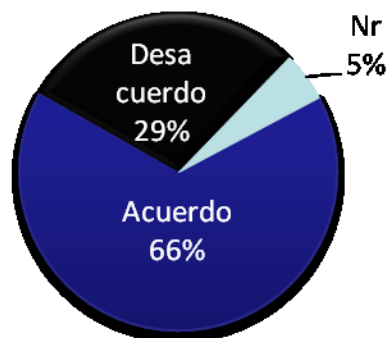


Dígame si está de acuerdo o en desacuerdo con la frase ...

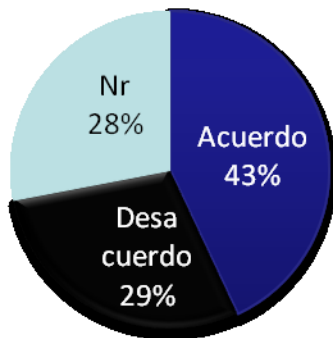
Me resulta difícil entender las condiciones de la póliza de seguro



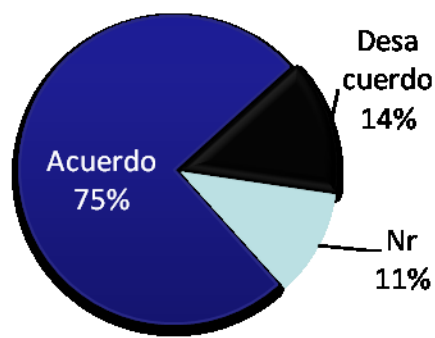
Preferimos arreglárnosla por nuestra cuenta que tener que pagar un seguro



La misma gente de atención al cliente no entiende cómo funciona el seguro



El seguro me puede ayudar a afrontar pérdidas económicas en caso de daños





SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP



PERÚ



LA REFORMA DEL SISTEMA ASEGURADOR



Marco Legal Anterior

Código de Comercio (1902)

1. Nulidad del contrato:

Por mala fe probada de las partes.

Por **inexacta declaración** aun hecha de **buena fe**.

Por **omisión u ocultación**, por el asegurado de **hechos relevantes**.

2. Formalidad:

Por **escrito** en la **póliza** u otro documento público o privado suscrito por los contratantes.

Pueden incorporarse **modificaciones** en la póliza **sin limitación**.

3. Régimen normativo:

Contrato se rige por **pactos lícitos** en la **póliza** o documento del contrato.



En consecuencia...



Contrato de adhesión: "Póliza"

Fuente principal de derechos y obligaciones de las partes.



En ausencia de un marco legal adecuado:

Aplicación de normas desfasadas del Código de Comercio.
Además, el Código Civil y disposiciones de la SBS.



Ámbito regulatorio SBS:

Libertad en el establecimiento de condiciones de seguros.
Régimen de libre competencia en el mercado.
No tiene facultades para regular condiciones de contratos.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP



PERÚ



Principales Aspectos de la Nueva Ley

Reglas de
interpretación

Obligaciones y
derechos de
las partes

Aprobación de
condiciones
mínimas

Identificación
de cláusulas
abusivas

Gestión del
siniestro



Reglas de Interpretación

- ❖ **Cláusulas contrarias** a la Ley son **nulas y reemplazadas** de pleno derecho.
- ❖ **Ambigüedades o dudas** se interpretan a favor del **asegurado**. Intermediación del corredor no afecta naturaleza del contrato de adhesión.

- ❖ La **cobertura, exclusiones**, extensión del riesgo y derechos de los beneficiarios previstos en el contrato deben **interpretarse literalmente**.
- ❖ Las restricciones a la libre actividad del asegurado, **deben ser expresas e interpretadas literalmente**.

- ❖ Las **cargas** al contratante, asegurado o beneficiario **deben ser razonables**.
- ❖ Son **nulas estipulaciones contractuales** que amplían derechos del asegurador o restringen los del asegurado **en contravención** a la Ley.

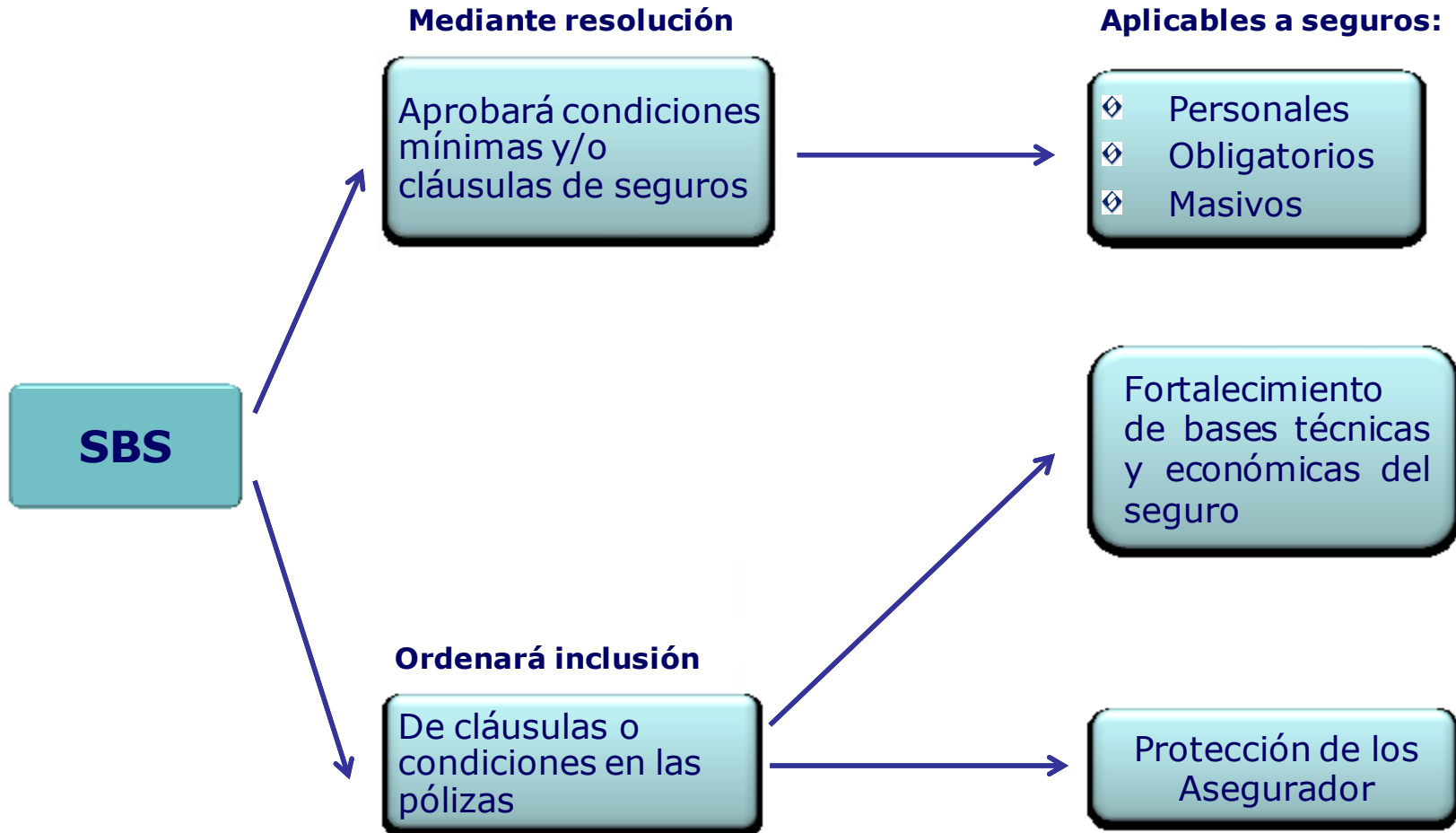


Obligaciones y Derechos de las partes

- ❖ Ley se aplica a toda clase de seguro (norma imperativa).
- ❖ Regula situaciones propias de la relación que surge del contrato de seguro.
- ❖ Disposiciones importantes:
 - ❖ Renovación automática (sin modificaciones). Aviso previo al asegurado en caso de modificaciones (puede rechazarlas).
 - ❖ Suspensión no es automática (30 días). Requiere comunicación previa respecto al incumplimiento de pago de la prima.
 - ❖ La reticencia y/o declaración inexacta dan derecho a invocar la nulidad del contrato sólo en caso de dolo (hechos relevantes).
 - ❖ Establece contenido mínimo de la póliza. Exige concreción, claridad y sencillez en la redacción.
 - ❖ Derecho de arrepentimiento (por plazo de 15 días).



Aprobación de Condiciones Mínimas






Cláusulas Abusivas

Definición

Estipulaciones no negociadas que causen un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.

 *Aunque no hayan sido observadas por la SBS.*

Cláusula no negociada



- ❖ Redactada previamente.
- ❖ Contratante no influye en contenido.



Gestión del Siniestro

Proceso de liquidación de siniestros

- ❖ Aviso del siniestro fuera de plazo no libera al asegurador.
- ❖ Plazo para el ajuste.
- ❖ Designación del ajustador de común acuerdo.
- ❖ Información debe estar señalada en la póliza.
- ❖ Informes deben ponerse en conocimiento de las partes.



Normas SBS

Transparencia

- Información en folletos, póliza, resumen, etc.
- Aprobación de condiciones mínimas.
- Identificación de cláusulas prohibidas y prácticas abusivas.

Gestión de siniestros

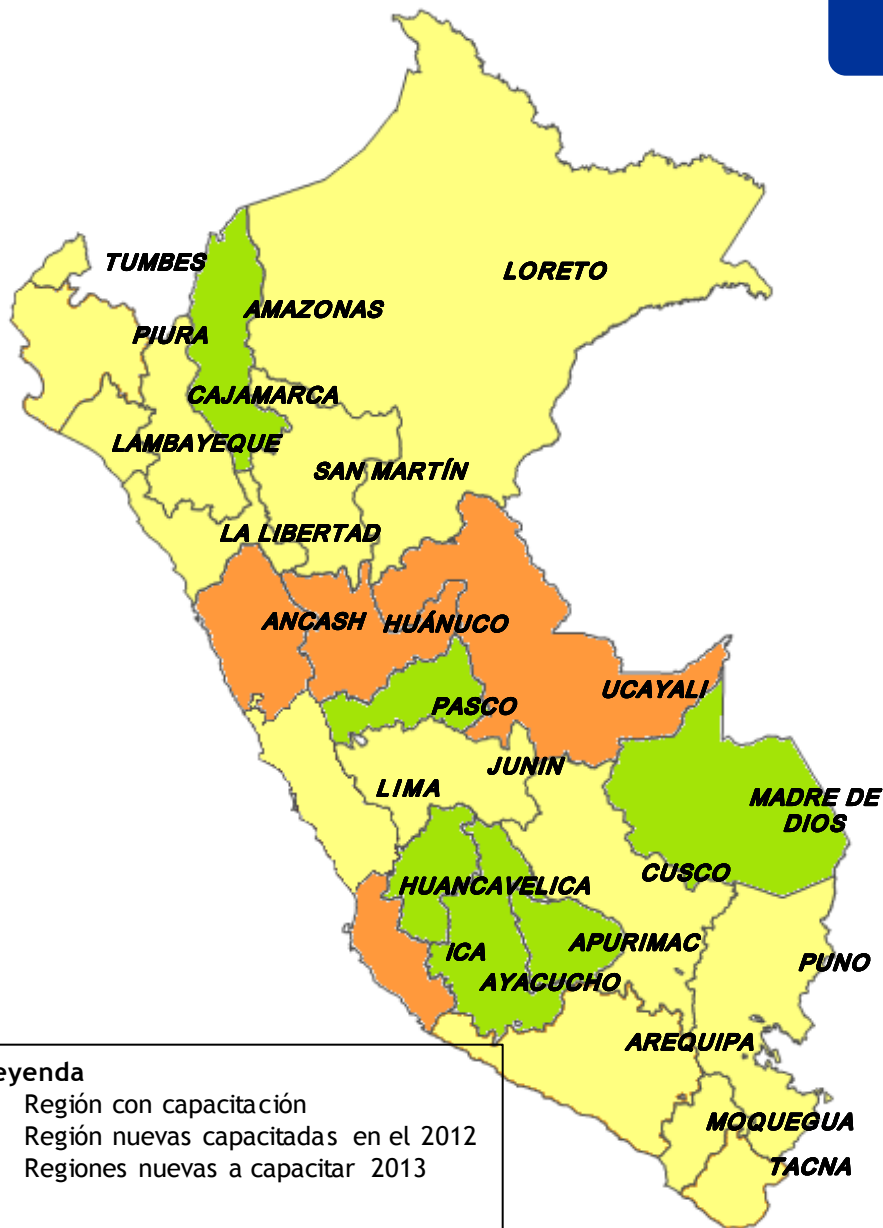
- Plazos para el aviso del siniestro.
- Proceso de liquidación.
- Participación del ajustador.

Pago de primas

- Fraccionamiento y pago de la prima.
- Comunicación para suspensión de cobertura.
- Comunicación para resolución del contrato.

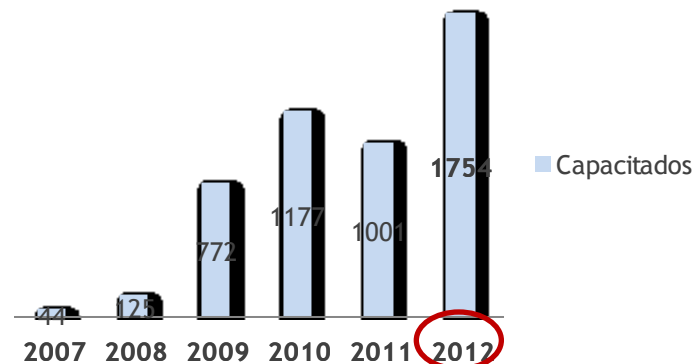


PROGRAMA DE ASESORÍA A DOCENTES



- En el 2012, se capacitó a **1754** docentes, **55%** de los personas capacitadas en los cinco primeros años del programa

Número de Docentes



- En el 2013, se tiene proyectado capacitar a docentes de las regiones de Amazonas, Pasco, Huancavelica, Apurímac, Ayacucho, Madre de Dios.
- A julio de 2013, se ha logrado capacitar a 743 docentes.



Qué podemos esperar...

- ❖ Productos más sencillos con menos condiciones.
- ❖ Mejore el entendimiento e interpretación de las condiciones de seguros.
- ❖ Aumente la confianza en el sistema asegurador.
- ❖ Se promuevan estudios sobre la ley y el seguro.
- ❖ Otras normas en revisión:
 - ❖ Reglamento del registro de pólizas de seguros.
 - ❖ Reglamento de comercialización de seguros.
 - ❖ Reglamento de microseguros.
 - ❖ Reglamento de Dinero Electrónico (pre publicada).



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP



PERÚ



EL NUEVO MARCO REGULATORIO DEL CONTRATO DE SEGURO

Carla Chiappe Villegas
Intendente de Supervisión de Reaseguros