

Fuente: www.abogados.com.ar

El contrato de seguro y las nuevas tecnologías. El envío de la póliza por medios electrónicos.

Por Irene Biagini

1.- Introducción.

En los últimos años se ha visto un incremento de la oferta de seguros vía Internet. Han surgido numerosas plataformas que permiten a los potenciales clientes la contratación rápida de un seguro utilizando la web (principalmente del seguro automotor), con las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías en cuanto a comparación de precios y coberturas entre distintas compañías, acceso a los textos de las pólizas, etc.

Pero el avance de la tecnología en el campo del seguro ha ido incluso más allá. La Resolución N° 38.708 de la Superintendencia de Seguros de la Nación -SSN- (denominada Reglamento General de la Actividad Aseguradora -RGAA-) contempla lo que se denomina "entrega de la póliza por medios electrónicos" (1). Este sistema permite el envío de la póliza y diversos documentos al tomador/asegurado utilizando medios como el correo electrónico.

Este intercambio de información por medios electrónicos registra como antecedente el programa aplicativo de "Póliza Electrónica" implementado por la AFIP, utilizado para la generación y transmisión de las pólizas de seguro de caución, emitidas por las compañías aseguradoras para la constitución de garantías impositivas y de operaciones y actuación

aduanera, a favor de la Administración Federal de Ingresos Públicos, de acuerdo con lo estipulado en la Resolución General N° 2435 y su modificatoria Resolución General N° 2577.

Otro dato novedoso es que en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires la Subsecretaría de Transporte del Gobierno de la Ciudad ha difundido que a la hora de controlar la documentación para circular los Agentes de Tránsito aceptarán las versiones digitales de los comprobantes de seguro automotor, con el objetivo de facilitarle a los conductores la presentación de la documentación obligatoria (2).

Por eso, resulta de actualidad analizar el sistema que la SSN ha autorizado para el intercambio de información con los tomadores/asegurados por medios electrónicos y las ventajas que esto implica para las compañías de seguros.

2.- La importancia de la póliza de seguro.

El art. 11° de la ley 17.418 estipula que "...el contrato de seguro sólo puede probarse por escrito...". La póliza de seguro es el instrumento por excelencia para la prueba de la existencia del contrato y su alcance. Por eso, su entrega al tomador/asegurado reviste particular importancia, sobre todo por los efectos que se derivan de dicha entrega. El principal efecto es que con la emisión de la póliza queda configurada sin lugar a dudas la aceptación del riesgo por parte de la aseguradora.

A ello se suma que a partir de la recepción de la póliza por el tomador/asegurado, empieza a correr el plazo del art. 12

de la Ley 17.418 para reclamar por diferencias entre la propuesta y la póliza.

También, en virtud de lo establecido por el art. 30 de la ley 17.418, la entrega de la póliza torna exigible el pago de la prima.

La regulación sobre la entrega de póliza establece la obligación de la aseguradora de entregarla al asegurado/tomador, por un medio que permita comprobar su recepción, dentro de los quince (15) días corridos de celebrado el contrato (punto 25.2 del RGAA). Y considera como un medio que permite comprobar la entrega de póliza al tomador/asegurado la "constancia de la entrega de documentación por medios electrónicos".

3. La "Póliza Electrónica":

- Definición:

Según lo dispuesto por la SSN en el punto 25.2.2 del RGAA, la entrega de la póliza a través de medios electrónicos (que en el mercado viene siendo denominada como "póliza electrónica") podrá efectuarse a través de:

- página institucional de Internet de la aseguradora, cuya dirección deberá constar en los formularios de propuesta del seguro.

- correo electrónico del asegurado y/o tomador, que deberá ser declarado en la propuesta respectiva.

Este sistema beneficia a las aseguradoras ya que les permite ahorros significativos disminuyendo costos de papel y de envíos y permitiendo la asignación de recursos humanos que antes estaban destinados al proceso de emisión de póliza (armado) a otros proyectos.

- Requisitos:

- consentimiento del asegurado en la solicitud de seguro.

- leyenda sobre posibilidad de solicitar el original de la póliza en formato papel en cualquier momento.

- garantía por parte de la aseguradora sobre la inalterabilidad, confidencialidad y seguridad de la información.

- Documentos permitidos:

La normativa establece que se pueden enviar al asegurado por medios electrónicos, los siguientes documentos: pólizas, endosos, certificados de cobertura, certificados de incorporación a pólizas colectivas, constancias de coberturas, informes sobre el estado de la póliza y/o certificados individuales.

Cabe tener presente que según el punto 7.8 del RGGGA, las pólizas pueden suscribirse mediante firma facsimilar.

El sistema de "póliza electrónica" también podría utilizarse para el envío de documentación y formularios relacionados con la póliza, como por ejemplo formularios de denuncia de

siniestro, folletos con consejos de seguridad vial, formularios de la Unidad de Información Financiera, etc.

Por otra parte, podría aprovecharse el mismo envío para remitir al asegurado publicidad, promociones, etc., siempre dentro de los límites establecidos por la Ley de Protección de Datos Personales (Ley H-2431, antes Ley 25.326), contando con el consentimiento del asegurado/tomador para la utilización de sus datos con fines de publicidad.

- Adhesión al sistema:

El RGAA se refiere al consentimiento del asegurado/tomador en la solicitud de seguro, siendo éste el principio general establecido en la norma.

Sin embargo, entiendo que no habría inconvenientes en que el tomador/asegurado preste su consentimiento en un documento por separado mientras sea debidamente informado del sistema y quede correctamente plasmada su conformidad y la dirección de correo electrónico a la que solicita el envío con debida confirmación de su recepción.

4. Conclusión:

En concordancia con la agilidad del comercio actual, la normativa vigente permite la utilización de medios electrónicos para el envío de la póliza de seguro y otros documentos relacionados. Ahora bien, queda claro que la implementación de medios electrónicos no puede serle impuesta al asegurado/tomador. Es que no se lo podría obligar a contar con una computadora y/o acceso a alguna y/o conocimiento de

su manejo y cualquier alternativa que se explore debería respetar su elección.

Las ventajas del sistema se verán multiplicadas en la medida que su utilización sea amplia dentro del universo de tomadores/asegurados.-

(*) Abogada Senior en el Estudio "Zapiola Guerrico & Asociados - Abogados". El Estudio se especializa en Derecho de Seguros y Responsabilidad Civil.

(1) El RGAA mantiene el texto de la Resolución SSN N° 33.463 publicada en el B.O. el 30/09/2008.

(2) Nota publicada el 18/12/2014
http://www.clarin.com/ciudades/Transito-Seguro-Poliza-Tecnologia_0_1268873307.html