

Diario DPI Suplemento Seguros N°20 -01.09.2015

La pluralidad de aspectos que deben ser tenidos en cuenta al momento de controlar la actividad aseguradora.

Por Gastón R. Martínez

Hoy día, el seguro es uno de los contratos de mayor trascendencia en las sociedades modernas, en atención a que no sólo tiene importancia entre el asegurado y el asegurador, sino que también lo tiene frente a terceros, tal como puede ser el caso del pago de un siniestro con origen en una póliza de responsabilidad civil.

Esta significación resulta más trascendente aún en los casos que dichos seguros fueran de contratación obligatoria, en razón a que lo que se tiende a proteger allí, no es la vida o el patrimonio de una persona individual, sino a los miembros de la sociedad en general.

Pero además de su importancia social, el seguro es una actividad principalmente económica, que se organiza habitualmente, bajo la forma de una empresa aseguradora con fines de lucro. Esta empresa tiene por objeto organizar profesionalmente su estructura, para ofrecer de forma eficiente sus servicios, materializados en pólizas de seguro.

Esta trascendencia socioeconómica compromete un interés público sobre la actuación de las empresas aseguradoras, razón por la cual el Estado ejerce el control y fiscalización de las actividades de las empresas aseguradoras.

En este sentido, la regulación estatal apunta a encauzar una actividad en la que coinciden tanto intereses del estado como de los mismos particulares, corporizados bajo la forma de empresas de seguro, trabajadores del ramo, intermediarios y demás auxiliares, prestadores de servicios, y por supuesto también, los consumidores de seguro.

Puede en los últimos años, una creciente preocupación del organismo de control sobre la regulación de factores que tengan directa incidencia en el cotidiano de los consumidores de seguros, tales como lo que tiene que ver con la incorporación de la ley de defensa de los consumidores al ámbito de análisis de las condiciones de cobertura, aspectos que fueron regulados a través del dictado de las Resoluciones SSN N° 35.614 y 36.100, así como la fijación de límites en la contratación de algunos seguros o en la intervención de agentes en la operatoria aseguradora, regulados por la Resolución SSN N° 35.678 y N° 38052 por mencionar solo algunos ejemplos.

No obstante, bajo la misma lógica, esa preocupación se extiende ahora a los canales a través de los cuales se ofrece el servicio de seguro, bajo el convencimiento de que el correcto asesoramiento resulta la tutela más efectiva para la protección de los consumidores de seguro.

En este sentido dentro del Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012-2020 se consideró necesario dotar a los intermediarios de seguro, de mayores niveles de profesionalización, así como promover a la formación y especialización de los recursos humanos del sector.

El Escenario de Control:

Al 31 de marzo de 2015, la Superintendencia de Seguros de la Nación se enfrentaba a un escenario de control comprendido por ciento ochenta y dos (182) compañías de seguros, veintiocho reaseguradoras locales (28) y setenta y seis admitidas (76).

Asimismo controla los canales comerciales tales como los Agentes Institorios, figura que cuenta con una reciente normativa regulatoria y está integrado por trescientos veintiséis (326) operadores (dato hasta la fecha), veintisiete mil novecientos setenta (27.970) Productores Asesores de Seguros, quinientos sesenta y cuatro (564) sociedades de productores asesores de seguro y veinte intermediarios de reaseguro (20).

En ese ámbito se comercializaron primas por más de 120.000.000 millones de pesos, guarismo que se logró gracias a un número aún mayor de operaciones de seguros que incluyeron anulaciones, endosos de ampliación o de recualificación, etc, lo que denota el intenso movimiento comercial de este mercado.

La velocidad y volumen de las transacciones actuales y el impacto económico de las mismas, impulsa que dicho control deba ser contemporáneo con la operación económica que se genera.

Se requiere para ello el desarrollo de mecanismos que provean mayor información a los distintos actores del mercado, en atención a que el "conocimiento" resulta ser una estrategia poderosa para asegurar la transparencia de los procesos, así como una herramienta que le permite al estado obtener mejores niveles de colaboración social en su tarea de control y fiscalización.

Respuesta de la Superintendencia de Seguros de la Nación

Recientemente la Superintendencia de Seguros de la Nación ha implementado innovadoras medidas destinadas mantener los niveles de control y fiscalización, así como para facilitar información a los consumidores de un mercado, que como se ve, es cada vez más extenso y expansivo. Estas medidas son, entre otras, la Rubrica Digital de Libros para Productores Asesores de Seguro (Res. N° 37467), la Credencial de Productores Asesores de Seguros C.I.P.A.S. (Res. N° 38.332) y la Póliza digital (Res. N° 36326)

Es interesante destacar que todas comparten idéntica matriz conceptual, proveniente de una de las líneas estratégicas de nuestro Plan Nacional Estratégico del Seguro, por la que se persigue otorgar mayores niveles de transparencia en la comercialización de seguros.

A partir del dictado de las mencionadas normas el supervisor incorpora tecnología en sus procesos de control a los fines de hacer eficiente su tarea y extender la fiscalización al mayor número de

operaciones, actividad que resulta trascendente para un organismo al que el máximo tribunal judicial argentino le ha encargado la tarea de garantizar en los consumidores, la confianza pública en seguros.