

ANTIFRAUDE - RESOLUCION SSN N* 38.477

Decálogo de Desafíos Éticos.

Resolución SSN N° 38.477

Estimado colaborador/asegurado:

Nuestra compañía asume el compromiso de adecuarse al “Decálogo de Desafíos Éticos”, que constituye una Guía para erradicar prácticas desleales o abusivas aun cuando no revistan la condición de comportamientos delictivos previsto por la Resolución SSN N° 38.477 que a continuación se transcribe:

1) Adoptar políticas y procedimientos para garantizar una adecuada información a los tomadores, con especial énfasis:

- i. En los alcances reales de la cobertura, otras alternativas y sus costos.
- ii. En los ítems, riesgos o conceptos no cubiertos, procurando que el usuario comprenda claramente limitaciones, v.gr., en virtud de franquicias o por la adopción de sistemas personalizados, usualmente conocidos “de scoring”, en los que la prima se define acorde a mediciones estadísticas respecto de la siniestralidad, dependiendo de distintas variables personales, del bien asegurado, de su uso y geográficas.
- iii. En explicaciones que permitan comprender coberturas complejas.
- iv. En la erradicación de campañas comerciales agresivas.
- v. En que las pólizas deben adecuarse a toda la normativa legal y reglamentaria vigente, y muy especialmente reflejar una redacción clara, simple, y que no disimule cláusulas que limiten o modifiquen los alcances de la cobertura.
- vi. En brindar información integral y no parcializada, estableciendo medidas adecuadas para resolver posibles conflictos de intereses entre las partes y/o con intermediarios o agentes.
- vii. En la pormenorización destacada de las obligaciones y derechos básicos de los asegurados.
- viii. En la explicitación de las consecuencias devenidas de la omisión del pago de la prima y/o el incumplimiento de cualquiera de las cargas establecidas en cabeza del asegurado.

2) Promover la difusión de una cultura aseguradora que le permita comprender al tomador o asegurado que hay una relación técnica básica entre PRIMA - RIESGO - SUMA ASEGURADA. A veces los asegurados tienen una expectativa en orden a que con primas muy bajas es posible contar con coberturas extraordinarias y ello implica un error que no deberá ser explotado, siendo deseable aclarar la naturaleza, vigencia, costo y alcance de las que contraten los usuarios.

3) No se deberá colocar el producto que el asegurado NO desea (procurando ajustarse a las especificaciones de la propuesta), o que manifiestamente no le servirá (y que podría aparecer enmascarado por otro similar), o que le impondrá efectuar gastos o esfuerzos desmesurados en proporción a los beneficios, sin que aquél sea debidamente prevenido al respecto. Tampoco deberán concertar coberturas que — de producirse el siniestro— no conllevarán responsabilidad del Asegurador.

4) Se deberá facilitar la efectividad de las notificaciones, especialmente si se trata de distractos; y que el asegurado pueda cumplir con sus CARGAS y OBLIGACIONES, indicando claramente el detalle de la documentación que deberá aportar. Absteniéndose de incurrir en abusos respecto de la facultad de solicitar información o instrumental complementaria, acorde a un principio de razonabilidad.

5) Facilitar la intervención y control del asegurado en la liquidación del siniestro.

6) Facilitar el proceso por el cual los asegurados o beneficiarios cobraran las indemnizaciones o sumas aseguradas.

7) En seguros de vida, procurar una clara identificación del beneficiario y la periódica actualización de sus datos. Al conocer el fallecimiento del asegurado, se deberá notificar fehacientemente al beneficiario en orden a sus derechos.

8) Los folletos y artículos de publicidad de la Entidad deben adecuarse a toda la normativa vigente para la materia, individualizar con claridad a la Compañía, incluso si opera a través de un intermediador o agente; y muy especialmente facilitar que el asegurado entienda el costo, el riesgo cubierto, las limitaciones (temporal, espacial, causal y objetiva) de la cobertura y sus reales alcances.

9) Si las funciones de esclarecimiento (en los aspectos de asesoramiento) se delegan en Productores Asesores de Seguros o Sociedades de Productores, o agentes institorios, la Compañía debe proporcionar un instructivo básico para asegurar estas buenas prácticas. Ver Anexo III- Instructivo Básico De Buenas Prácticas En La Comercialización Del Seguro.

10) Se deberá comunicar al organismo de control la recepción de reclamos o denuncias vinculadas a coberturas falsas que les son atribuidas o que manifiestamente correspondan al accionar de comercializadores no autorizados.

Aprovechamos la oportunidad para saludarlo muy atte.