

# Medidas de protección al consumidor de seguros en contextos de liberalización de mercados

Daniel Sánchez Guerrero

---

*Este artículo presenta un resumen de los temas tratados en el estudio comparativo sobre algunas medidas de protección al consumidor de seguros en contextos de liberalización de mercados, con base en la normatividad e instituciones más relevantes del Reino Unido y Alemania. El estudio obtuvo el Premio Fasecolda al Periodismo de Seguros 2016, en la categoría 'Trabajo de grado'.<sup>1</sup>*

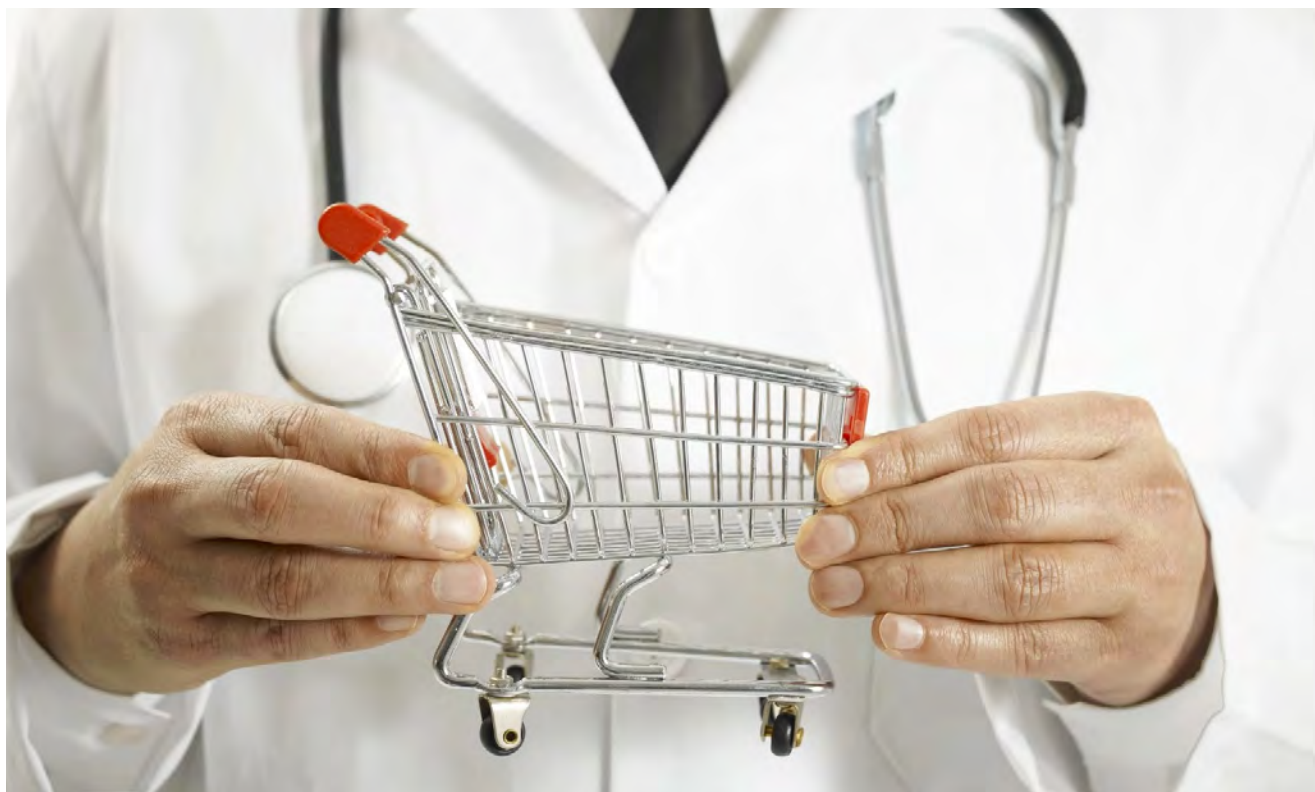
---

El análisis parte de la base de que la protección al consumidor de seguros en un contexto de liberalización de mercados aseguradores reviste especial importancia en la medida en que en muchas ocasiones no existe regulación suficiente ni medidas de supervisión local aplicables que protejan a los residentes que adquieran un seguro en el exterior.

Para ilustrar lo anterior, se plantea la problemática a la que se enfrenta un consumidor de seguros colombiano debido al hecho de que, tal y como lo ha establecido la Superintendencia Financiera de Colom-

bia, no se ejerce control ni vigilancia sobre aquellas aseguradoras extranjeras que están facultadas para ofrecer seguros en Colombia, en el contexto de la liberalización del mercado asegurador que introdujo la Ley 1328 de 2009.

El artículo inicia presentando las instituciones y el marco legal relevante que existe en Alemania, Colombia y el Reino Unido, con el objetivo de poder analizar el estado actual de la normatividad sobre protección al consumidor en cada uno de estos tres países. Se presentan el Reino Unido y Alemania, entre otras



razones, debido a que ambos países han tenido una profunda y arraigada cultura de seguros que ha influido poderosamente en la configuración normativa e institucional de muchos países del mundo. Partiendo de la base de que Alemania es una de las naciones más influyentes y representativas al interior de la Unión Europea, en el trabajo se muestra su desarrollo legal e institucional en materia de seguros, antagónico al de Europa continental, que se refleja en el Reino Unido. Así pues, se presentan algunas instituciones y normas de especial importancia en Alemania, tales como la *Ley de la Supervisión de Seguros* la *Ley de Supervisión de Actividades Financieras* la *Ley del Contrato de Seguro* y el *Decreto sobre la Intermediación de Seguros* (entre otros). Por su parte, en la sección del Reino Unido se muestran algunas normas, tales como

la *Ley del Seguro Marítimo* de 1906 la *ley de seguros de 2012 sobre inexactitud y reticencia* (Consumer Insurance -Disclosure and Representations- Act 2012), la *Ley de Seguros de 2015* y la *Ley de Servicios Financieros de 2012*, entre otros.

En cuanto al estado actual en Colombia, se plantea que la liberalización del mercado asegurador introducida por la Ley 1328 de 2009 hace parte de un proceso progresivo de apertura y liberalización de mercados en el mundo, en el cual ha participado activamente Colombia desde el año 1990. Como soporte del análisis, se incluye el Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios de la Organización Mundial del Comercio y los distintos modos de suministro de servicios que incorporó el mismo.

---

1. El autor del trabajo es Daniel Sanchez Guerrero, abogado de la Universidad de Los Andes y Especialista en Derecho de Seguros de la Pontificia Universidad Javeriana. Ha trabajado como asociado del equipo de seguros y reaseguros de Brigard & Urrutia Abogados y actualmente se desempeña como abogado senior de Compliance en Allianz Colombia. Para conocer el artículo completo, puede solicitarlo al correo dansanchez89@gmail.com.o consultarlo en la Biblioteca de Fasecolda.

Con relación al estado actual de la liberalización del mercado asegurador en la Unión Europea, el artículo resalta la influencia que tuvo la liberalización del mercado financiero en la liberalización de servicios financieros a nivel mundial, más aún en la medida en que esta experiencia fue tomada como un importante modelo en la formulación del anexo de servicios financieros que incluye el Acuerdo General sobre Comercio de Servicios.

materia de seguros. En este orden de ideas, se plantea que en Colombia la necesidad de organizar colegios de supervisores es aún muy incipiente y no ha tenido mayor desarrollo en relación con el sector asegurador.

Posteriormente, el estudio muestra la experiencia europea en cuanto a los organismos supranacionales de protección al consumidor, tales como los «centros europeos del consumidor» y FIN-NET, la red europea



Daniel Sánchez Guerrero

➔ En Colombia, se plantea que la liberalización del mercado asegurador introducida por la Ley 1328 de 2009 hace parte de un proceso progresivo de apertura y liberalización de mercados en el mundo.

Luego se presentan algunas medidas bilaterales y multilaterales que pueden llegar a garantizar mayores niveles de protección al consumidor de seguros en contextos de liberalización de mercados, tales como los denominados «colegios de supervisores». En la Unión Europea, estos colegios son grupos conformados por supervisores financieros de diferentes estados miembros, con el propósito colectivo de elevar la consistencia y eficacia de la supervisión de grupos aseguradores que operen de manera transfronteriza en el mercado único de seguros europeo.

Adicionalmente, se presentan las funciones de supervisión micro y macroprudencial que ejerce la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación la cual forma parte de cualquier colegio de supervisores que se establezca entre autoridades europeas de vigilancia en

de defensores del consumidor financiero y de organizaciones de quejas de consumidores, cuyo principal objetivo es sincronizar las comunicaciones en aquellos casos en los que un consumidor residente en un país del Espacio Económico Europeo tiene una queja contra una entidad financiera domiciliada en otro país diferente de este espacio.

También se plantea la importancia de los «memorandos de entendimiento» para garantizar un compromiso de cooperación en la asistencia que se brinda a los consumidores de seguros cuando estos tienen disputas relacionadas con el consumo de servicios transfronterizos.


Finalmente, con base en las experiencias mencionadas, se plantea que resultaría deseable una mayor intervención del Regulador colombiano, mediante

mecanismos bilaterales y multilaterales, teniendo en cuenta las evidentes limitaciones que presenta la protección al consumidor de seguros en el contexto de la liberalización del mercado asegurador colombiano.

En este sentido, se esboza que, por la estructura misma de las instituciones supranacionales, un consumidor de seguros en Europa tiene un alto grado de protección que trasciende las fronteras de los países cuyos mercados están liberalizados, mientras que esta protección es prácticamente inexistente en el caso del consumidor de seguros colombiano.

Por otra parte, si bien mediante el RAIMAT (Registro de aseguradoras del exterior que ofrezcan seguros asociados al transporte marítimo internacional, la

aviación internacional así como seguros sobre mercancías en tránsito internacional) se podría sostener que la Superintendencia Financiera protege hasta cierto punto al consumidor, en la medida en que estudia la calidad e idoneidad de aseguradoras previa aceptación de la inscripción en el RAIMAT, desde el momento de la inscripción en adelante, el consumidor de seguros está totalmente bajo cuenta y riesgo propio en su relación con las aseguradoras inscritas en este registro.

Por último, resultaría deseable que la Superintendencia Financiera busque suscribir memorandos de entendimiento con autoridades de supervisión de seguros de otras jurisdicciones en las que residentes colombianos adquieran seguros. 



“Mis compañeros son como mi familia, sientes el impulso — *de cuidarlos* — porque a todos nos esperan en casa”

Antonio Badillo

Conoce más formas de cuidarte en [www.cuidatequeyotecuidare.com](http://www.cuidatequeyotecuidare.com)



ARL | **sura** 