

DEFENSOR DEL ASEGURADO



AACS Asociación Argentina de Compañías de Seguros

Características Relevantes

- ☐ Figura de carácter privado, en el ámbito de la AACS*
- ☐ Orientado a la protección de los derechos de los asegurados (clientes)*
- ☐ Presupone la existencia de un conflicto concreto entre un asegurado (cliente) y su asegurador*

AACS Asociación Argentina de Compañías de Seguros

El Procedimiento

- ☐ *Informal y gratuito para los asegurados*
- ☐ *Principio de subsidiariedad: deberá agotarse la vía administrativa interna ante la aseguradora*

Características Relevantes

- ☐ *El Defensor entiende sobre conflictos que se suscitaren entre la persona física o jurídica que tuviera contratado un seguro y su asegurador, que previamente hubiera adherido al Sistema.*



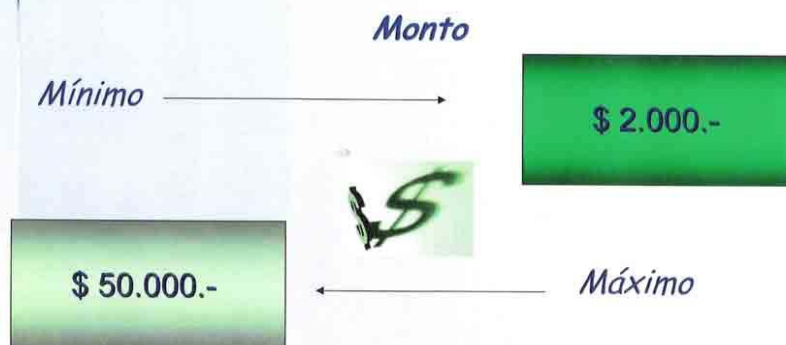
Coberturas

→ Seguros masivos:

- ❖ Automotores
- ❖ Combinado familiar
- ❖ Integrales de Consorcio
- ❖ Integrales de Comercio
- ❖ Robo
- ❖ Cristales
- ❖ Combinados Establecimientos Educativos
- ❖ Todo Riesgo Operativo
- ❖ Riesgos Varios
- ❖ Incendio
- ❖ Transporte de Mercaderías
- ❖ Embarcaciones
- ❖ Seguros Técnicos
- ❖ Accidentes Personales

AACS Asociación Argentina de Compañías de Seguros

Características Relevantes



AACS Asociación Argentina de Compañías de Seguros

Efectos de la Resolución del Defensor



Para el asegurador

- *El sistema es de libre adhesión. Una vez adherido, la Resolución que dicte el Defensor será de **cumplimiento obligatorio** para la Aseguradora*

Efectos de la Resolución del Defensor



Para el asegurado

- *Sólo será obligatoria si acepta la Resolución del Defensor.*
- *La presentación de un reclamo no limita su derecho a recurrir posteriormente ante el órgano jurisdiccional, ni de desistir en cualquier momento el procedimiento.*
- *El reclamo no procede cuando se haya acudido previamente a una instancia administrativa, judicial, arbitral o de mediación previa a la vía judicial, salvo que se desista de estas vías en forma expresa.*
- *Si el reclamante acudiera a alguna de las instancias antes que el Defensor emita su decisión, éste se abstendrá de decidir y archivará el caso*

Vigencia

Podrán someterse al Defensor del Asegurado los conflictos que se suscitaren con relación a Pólizas emitidas o renovadas a partir del **9 de Agosto de 2007**

AACS Asociación Argentina de Compañías de Seguros

El Procedimiento

Ante el conflicto:



presentación en la AACS



Se solicita documentación a la Aseguradora

El Defensor Resuelve dentro del plazo de 20 días hábiles

AACS Asociación Argentina de Compañías de Seguros

