



Defensor del Asegurado

CONSULTA 17

CAV

Diciembre de 2025

1 RESUMEN EJECUTIVO

En 2025 la Cámara de Aseguradores de Venezuela (CAV) realizó, a través de FIDES, una consulta regional a las asociaciones miembro con el objetivo de conocer la existencia y funcionamiento de la figura del **Defensor del Asegurado** o mecanismos equivalentes de resolución de controversias entre asegurados y aseguradoras.

La consulta se enmarca en el proceso de **implementación de esta figura dentro del sistema asegurador venezolano**, por lo que busca identificar experiencias comparadas que permitan incorporar buenas prácticas y anticipar desafíos regulatorios y operativos.

Las respuestas recibidas muestran que **no existe un modelo institucional único en la región**. Entre los 17 países que respondieron la consulta se identifican **cuatro modelos institucionales principales** para la resolución de controversias entre asegurados y aseguradoras:

1. Modelo gremial o sectorial
2. Modelo por compañía
3. Modelo regulatorio o de doble instancia
4. Modelo funcional equivalente

De los 17 países participantes:

- **7 países cuentan con un Defensor del Asegurado formal**
- **7 países no cuentan con esta figura**
- **3 países utilizan mecanismos equivalentes de protección al consumidor**

El análisis comparado sugiere que la eficacia de estos mecanismos depende principalmente de:

- independencia funcional
- claridad procedimental
- supervisión regulatoria
- transparencia en la gestión de casos

Más allá de las diferencias institucionales, todos los modelos comparten un objetivo común: **fortalecer la protección del consumidor de seguros y mejorar la resolución eficiente de controversias en el sector asegurador**.

2 CONTEXTO DE LA CONSULTA

La consulta fue emitida por la Cámara de Aseguradores de Venezuela en el contexto del desarrollo e implementación de la figura del **Defensor del Asegurado** dentro del marco institucional del mercado asegurador venezolano.

Este mecanismo busca fortalecer la protección del consumidor mediante la creación de una instancia especializada e independiente para la resolución de controversias entre asegurados y aseguradoras.


















En numerosos mercados internacionales, este tipo de mecanismos forma parte de los sistemas de **protección del consumidor financiero**, cumpliendo funciones clave como:

- resolver controversias de forma rápida y especializada
- reducir la judicialización de conflictos
- mejorar la confianza del público en el sector asegurador
- identificar patrones de reclamaciones para mejorar prácticas del mercado

Dado que los países miembros de FIDES presentan marcos regulatorios y estructuras institucionales diversas, la consulta buscó identificar las experiencias existentes en la región y los principales elementos de diseño de estos mecanismos.

3 ALCANCE DE LA ENCUESTA

La encuesta fue enviada a las asociaciones miembros de FIDES y recibió respuestas de **17 países**:

	Argentina		Guatemala
	Bolivia		Honduras
	Brasil		Panamá
	Chile		Paraguay
	Colombia		Perú
	Costa Rica		República Dominicana
	Ecuador		Uruguay
	El Salvador		Venezuela
	España		

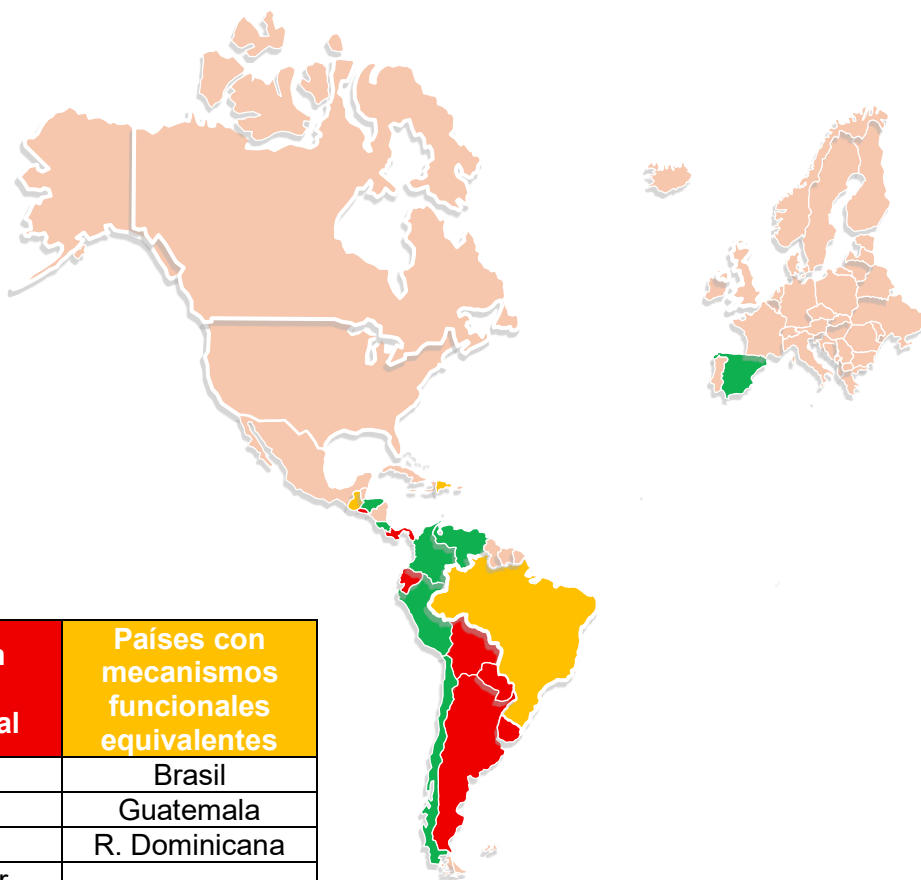
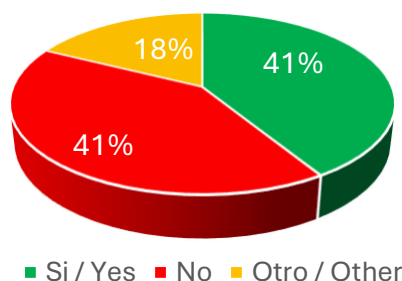
Las preguntas abordaron principalmente los siguientes aspectos:

- Existencia de la figura del Defensor del Asegurado
- Forma de designación
- Mecanismo de financiamiento
- Carácter vinculante de las decisiones
- Límites de cuantía o competencia
- Requisitos previos para acceder al mecanismo
- Reportes al regulador
- Mecanismos de supervisión

Este conjunto de variables permitió realizar un **análisis comparativo regional de los mecanismos de resolución de controversias en seguros**.

4 PANORAMA REGIONAL

Distribución de países según existencia de Defensor del Asegurado



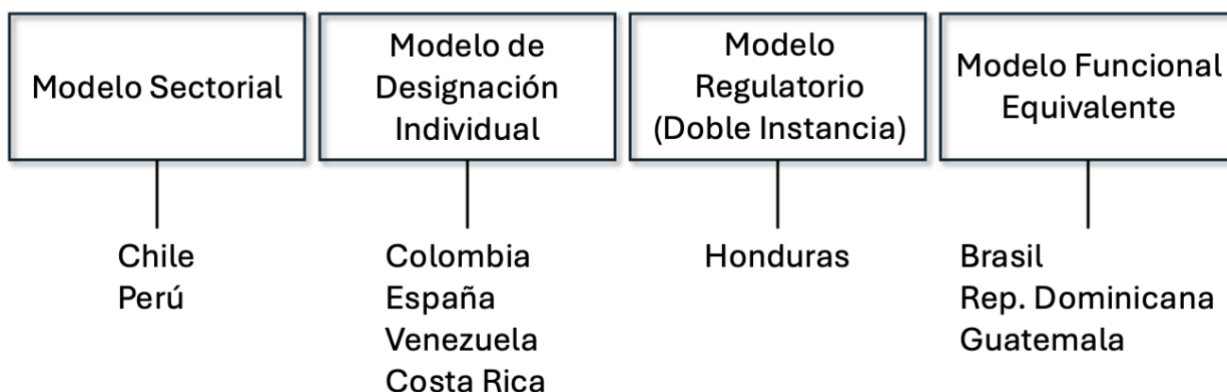
Países con Defensor del Asegurado	Países sin figura institucional	Países con mecanismos funcionales equivalentes
Chile	Argentina	Brasil
Colombia	Bolivia	Guatemala
Costa Rica	Ecuador	R. Dominicana
España	El Salvador	
Honduras	Panamá	
Perú	Paraguay	
Venezuela	Uruguay	

5 MODELOS INSTITUCIONALES IDENTIFICADOS

El análisis comparado permitió identificar **cuatro modelos institucionales** diferenciados principalmente por la **arquitectura del sistema** (único vs. por entidad) y la **metodología de designación**, así como por la coexistencia de **instancias internas y externas** de atención al usuario.

Es importante hacer notar que en varios mercados coexisten departamentos internos de atención o defensoría en las aseguradoras (primera instancia) con defensores externos o independientes (segunda instancia o alternativa).

PROTECCIÓN DEL ASEGURADO



5.1 Modelo sectorial (defensor único del mercado – independencia colectiva)

En este modelo, existe un único Defensor del Asegurado para todo el mercado, generalmente administrado por una asociación gremial o instancia sectorial.

Países: Chile y Perú

Características principales:

- Un solo defensor para todas las aseguradoras.
- Financiamiento colectivo del sector.
- Criterios homogéneos de resolución.
- Instancia externa al proceso operativo de las compañías.
- Coexistencia con áreas internas de atención en cada aseguradora (requisito de agotamiento previo)

Este modelo maximiza la consistencia técnica y la eficiencia operativa, y refuerza la percepción de independencia frente a las entidades individuales.

5.2 Modelo de designación individual (defensor por entidad o compartido – independencia delegada)

En este modelo, las entidades aseguradoras deben contar con un Defensor del Asegurado, el cual puede ser designado individualmente por cada entidad o compartido entre varias entidades.

Países: Colombia y España

Características principales:

- Obligación de contar con un defensor por entidad o grupo de entidades.
- Designación por la(s) aseguradora(s), con requisitos de independencia.
- Financiamiento por el sector asegurador.
- Coexistencia con departamentos internos de atención al cliente (primera instancia).
- Generalmente se requiere el agotamiento previo de canales internos.
- Supervisión o validación regulatoria.
- Decisiones de carácter vinculante o recomentario según el país.

Este modelo no implica necesariamente un defensor por cada compañía de forma aislada, sino un esquema de **responsabilidad individual con posibilidad de agregación**, donde la independencia depende de los mecanismos de gobernanza.

5.3 Modelo regulatorio o de doble instancia (independencia pública)

El regulador participa directamente en la resolución de controversias, usualmente como segunda instancia.

Países: Honduras

Características principales:

- Primera instancia en la aseguradora (áreas internas).
- Segunda instancia en el regulador.
- Decisiones vinculantes.
- Mayor formalidad institucional.

5.4 Modelo funcional equivalente (protección general del consumidor)

No existe un Defensor del Asegurado formal, pero operan mecanismos equivalentes dentro de esquemas más amplios de protección al consumidor financiero.

Países: Brasil, República Dominicana y Guatemala

Características principales:

- Ouvidorias o mecanismos internos obligatorios.
- Instancias administrativas del regulador o de defensa del consumidor.
- Enfoque transversal (no exclusivo de seguros).
- Coexistencia de mecanismos internos y externos.

6 TABLA COMPARATIVA REGIONAL

País	Existe Defensor	Modelo	Designación	Financiamiento	Decisión Vinculante
Chile	Sí	Gremial	Asociación	Sector Asegurador	Vinculante
Colombia	Sí	Por compañía	Aseguradoras	Aseguradoras	Recomendatoria
Costa Rica	Sí	Híbrido	Aseguradoras / Gremio	Aseguradoras	Recomendatoria
España	Sí	Por compañía	Aseguradoras	Aseguradoras	Vinculante
Honduras	Sí	Regulador	Regulador	Regulador	Vinculante
Perú	Sí	Gremial	Asociación	Asociación	Vinculante
Venezuela	Sí	Por compañía	Aseguradoras	Aseguradoras	Recomendatoria
Argentina	No	-	-	-	-
Bolivia	No	-	-	-	-
Brasil	No (equivalente)	Ouvidorias	Empresas / Regulador	Sector	-
Rep. Dominicana	No (equivalente)	Oficinas usuario	Regulador	Público	-
Ecuador	No	-	-	-	-
El Salvador	No	-	-	-	-
Guatemala	No (equivalente)	Regulador	Regulador	Público	-
Panamá	No	-	-	-	-
Paraguay	No	-	-	-	-
Uruguay	No	-	-	-	-

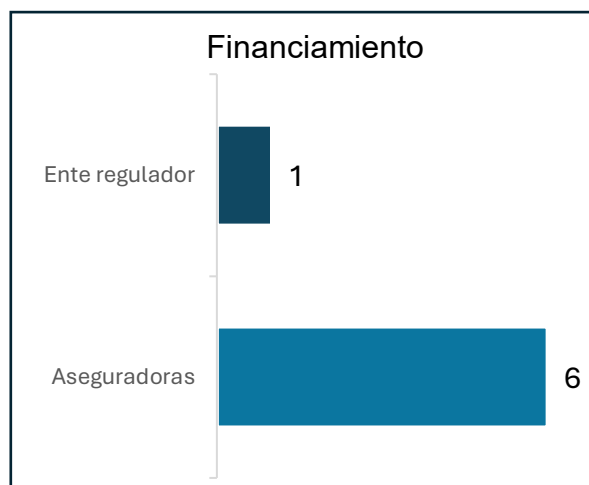
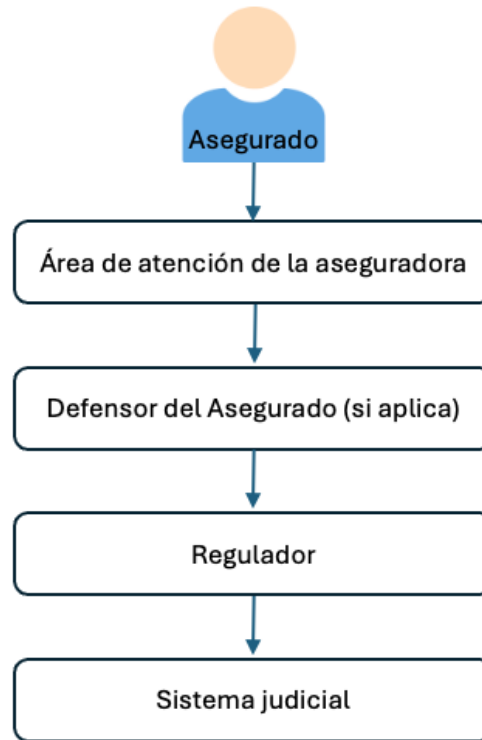


Diagrama de proceso del sistema



7 HALLAZGOS PRINCIPALES

Diversidad institucional

Los países de la región presentan modelos diversos de resolución de controversias en seguros.

Financiamiento privado con supervisión pública

La mayoría de los mecanismos son financiados por el sector asegurador pero supervisados por el regulador.

Instancia complementaria

El defensor del asegurado no sustituye al sistema judicial.

Importancia de la independencia

La legitimidad del mecanismo depende de su independencia.

8 BUENAS PRÁCTICAS IDENTIFICADAS

Las experiencias regionales muestran varias buenas prácticas:

- Independencia funcional
- Transparencia
- Procedimientos claros
- Supervisión regulatoria
- Publicación de estadísticas

9 IMPLICACIONES PARA EL MERCADO VENEZOLANO

El análisis regional sugiere considerar:

- Definir claramente el modelo institucional
- Garantizar independencia operativa
- Establecer límites de cuantía.
- Definir plazos de resolución.
- Implementar reportes al regulador.

10 CONCLUSIONES

La consulta regional realizada por FIDES evidencia que la figura del Defensor del Asegurado adopta **configuraciones institucionales diversas** en los mercados de la región.

Sin embargo, todos los modelos comparten un objetivo común: **fortalecer la protección del consumidor de seguros y mejorar la resolución de controversias en el sector asegurador.**

El análisis comparado muestra que la efectividad de estos mecanismos depende principalmente de:

- Independencia institucional
- Claridad procedimental
- Articulación en el sistema regulatorio
- Transparencia en su funcionamiento

La experiencia regional constituye una referencia valiosa para el diseño e implementación del modelo venezolano.

ANEXO

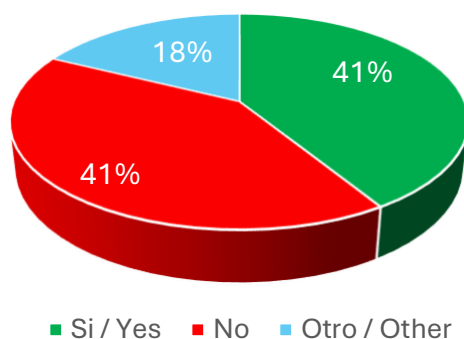
Compilación de respuestas a la Consulta

PAÍSES QUE RESPONDIERON LA CONSULTA (17)

 Argentina	 Guatemala
 Bolivia	 Honduras
 Brasil	 Panamá
 Chile	 Paraguay
 Colombia	 Perú
 Costa Rica	 República Dominicana
 Ecuador	 Uruguay
 El Salvador	 Venezuela
 España	




PREGUNTAS DE LA CONSULTA

1. ¿Existe la figura del Defensor del Asegurado en su país?

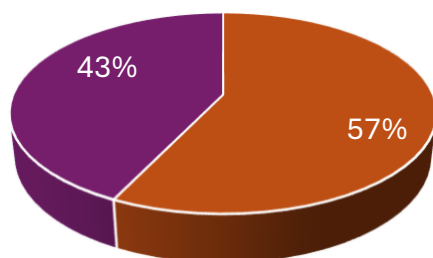


Si	No	Otro
Chile	Bolivia	Argentina
Colombia	Ecuador	Brasil
Costa Rica	El Salvador	R. Dominicana
España	Guatemala	
Honduras	Panamá	
Perú	Paraguay	
Venezuela	Uruguay	

Países que respondieron “Otro”:

País	Respuesta	Comentarios
Argentina 	Otro	La figura del Defensor del Asegurado se implementó durante un tiempo, pero fue descontinuada debido a la baja conflictividad entre las compañías y los asegurados, lo que derivó en una escasa utilización del servicio
Brasil 	Otro	No existe una figura formal idéntica a la del Defensor del Asegurado. La protección de los consumidores se da a través de un conjunto de mecanismos institucionales complementarios, con especial énfasis en las defensorías u oficinas de atención al cliente (ouvidorias), cuya constitución es obligatoria y que actúan como instancia final para el tratamiento de reclamaciones, así como mediante la actuación de los órganos reguladores y supervisores del mercado asegurador (Susep y ANS), de los corredores de seguros y de los canales generales de defensa del consumidor, como los Procons y la plataforma consumidor.gov. https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1769436413107).
Rep. Dominicana 	Otro	No existe el Defensor del Asegurado con ese nombre como tal, pero esa función está contenida en dos oficinas: 1. Oficina de Atención al Usuario (dependencia de la Superintendencia de Seguros) 2. ProConsumidor, que es una dependencia del Gobierno Central, para usuarios de productos en sentido general, que incluye los asegurados.

2. ¿La figura del Defensor del Asegurado en su país tiene la facultad de emitir decisiones de carácter vinculante (de obligatorio cumplimiento) o sus resoluciones son meramente de recomendación para la entidad aseguradora?



- Vinculante
- Recomendatoria

Vinculante	Recomendatoria
Chile	Colombia
España	Costa Rica
Honduras	Venezuela
Perú	

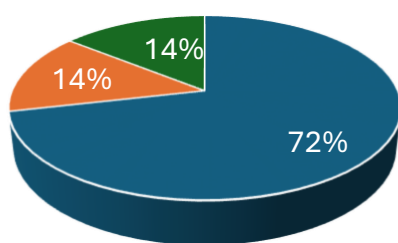
DEFENSOR DEL ASEGURADO

País	Respuesta	Comentarios
Chile	Vinculante	Tanto en el Reglamento del Defensor del Asegurado como en los Estatutos de la Asociación de Aseguradores se señala que las resoluciones dictadas por el Defensor, dentro del ámbito de su competencia, serán obligatorias para las compañías, si las acepta el cliente o reclamante.
España	Vinculante	Las entidades pueden designar un Defensor de la Clientela, que habrá de ser una entidad o experto independiente de reconocido prestigio, y a quien corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco de lo que disponga su reglamento de funcionamiento, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros. La decisión del Defensor de la Clientela favorable a la reclamación vinculará a la entidad. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa. En el ámbito administrativo, las resoluciones del Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones no tienen carácter vinculante. No obstante, existe un proyecto de ley para la creación de una nueva Autoridad para la Defensa del Cliente Financiero, cuyas resoluciones tendrían carácter vinculante con respecto a reclamaciones hasta un determinado importe (hasta 2.000 euros). Este proyecto de Ley está aún pendiente de tramitación en el congreso.
Honduras	Vinculante	El regulador tiene una Oficina de Protección al Usuario Financiero. En esta oficina se valoran las quejas o reclamaciones que formalmente someten los asegurados cuando difieren de una resolución o respuesta de una aseguradora. La CNBS tiene la facultad de declarar con lugar o sin lugar la queja del asegurado, y emitir una resolución indicando favorable o desfavorable. La resolución es vinculante, sin perjuicio de los derechos de las partes de continuar el proceso en la vía judicial. La resolución de la CNBS agota la vía administrativa del caso.
Perú	Vinculante	Las compañías deben obligatoriamente acatar las resoluciones de la Defensoría del asegurado. Además deben hacerlo en un plazo perentorio.
Colombia	Recomendatoria	
Costa Rica	Recomendatoria	La defensora del asegurado emite una resolución que las compañías podrían no acatar, sin embargo deben respaldar muy bien su decisión e incluir los

DEFENSOR DEL ASEGURADO

		datos en los informes trimestrales que se envían a la Superintendencia General de Seguros para la supervisión del área de conducta de mercado.
Venezuela	Recomendatoria	Las decisiones del Defensor del Asegurado no tienen carácter vinculante, posteriormente existe la instancia de la Defensoría del Asegurado en la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, pero tampoco las decisiones son vinculantes.

3. Respecto a la estructura, ¿quien designa al Defensor del Asegurado (las empresas aseguradoras, el ente regulador u otro)?



- Empresas aseguradoras
- Ente regulador del país
- Otro


En cinco de los 7 países que tienen Defensor del Asegurado (Colombia, Costa Rica, España, Perú y Venezuela), este se designa por las empresas aseguradoras, cuyos comentarios se muestran en el cuadro a continuación:

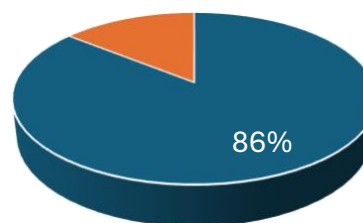
País	Respuestas	Comentarios
Costa Rica	Empresas aseguradoras	Cada aseguradora puede tener una instancia de defensora del asegurado, en el caso de la AAP tenemos una plataforma de servicio llamado Centro de Defensa del Asegurado, CDA, que brinda el servicio a las compañías afiliadas con lo cual se logra una mayor eficiencia, transparencia y se homologan criterios en el mercado.
España	Empresas aseguradoras	Las entidades deberán contar con un departamento o servicio de atención a la clientela encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones. Además las entidades podrán, bien individualmente, bien agrupadas por ramas de actividad, proximidad geográfica, volumen de negocio o cualquier otro criterio, designar un Defensor de la Clientela.
Perú	Empresas aseguradoras	El presidente del gremio eleva candidatos al directorio quien define después de una revisión del background de cada persona.

DEFENSOR DEL ASEGURADO

Venezuela	Empresas aseguradoras	Actualmente cada empresa aseguradora debe tener la figura del Defensor del Asegurado. Adicionalmente, también existe la Defensoría del Asegurado en la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.
Honduras	Ente regulador	El ente regulador es quien manda a que cada aseguradora cuente con un Oficial de Atención al Usuario Financiero, como primer defensor de los intereses de los asegurados. Adicionalmente el regulador tiene sus propios defensores del asegurado quienes evalúan los casos sometidos por los asegurados en caso de conflicto, sin perjuicio de lo que establezcan las cláusulas de conciliación y arbitraje que contengan las pólizas de seguros.
Chile	Otro	La persona designada como responsable titular de la Defensoría deberá ser nombrada por la mayoría absoluta de los miembros en ejercicio del Consejo de Autorregulación, en sesión especialmente citada al efecto, durará dos años en su cargo y podrá ser reelegida de forma indefinida

4. Respecto al financiamiento, ¿cómo se financia la figura del Defensor del Asegurado (por las empresas aseguradoras, por el ente regulador u otro)?

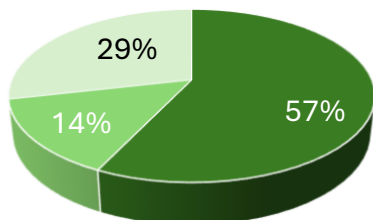
En todos los países, con excepción de Honduras, la figura del Defensor del Asegurado es financiada por las empresas aseguradoras. En  Honduras, la Oficina del Protección al Usuario Financiero se financia con el presupuesto de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, el cual proviene de las aportaciones del sistema financiero y asegurador supervisado.



- Empresas aseguradoras
- Ente regulador del país
- Otro

País	Comentarios
Chile	El financiamiento de los gastos requeridos por el Defensor, será de cargo de la Asociación de Aseguradores de Chile A.G., previa aprobación de su Asamblea de Socios, según el presupuesto anual formulado por el Defensor y aprobado por el Consejo de Autorregulación.
Costa Rica	Las compañías deben asumir el costo. En el caso del CDA hay una cuota fija y un monto por caso abierto para trámite, así cada compañía paga lo equivalente a los casos que se presenten.
Perú	Es una línea del presupuesto anual de la asociación.
Venezuela	El Defensor del Asegurado es un funcionario designado y financiado por cada empresa aseguradora.

5. ¿Existe un límite máximo en el monto reclamado o disputa económica que el Defensor del Asegurado pueda resolver?

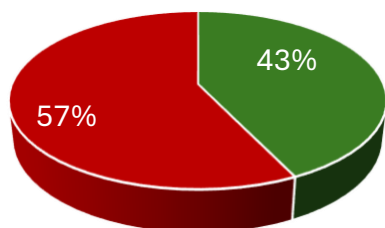


Sin límite	Máximo General	Máximo por ramo
Costa Rica	Perú	Chile
España		Colombia
Honduras		
Venezuela		

- Sin límite
- Límite máximo general
- Límite máximo por ramo o producto

País	Respuestas	Comentarios
Costa Rica	Sin límite	
España	Sin límite	Aunque no hay ninguna limitación legal, deberá estarse a lo dispuesto en el propio reglamento de funcionamiento del defensor. El Reglamento de funcionamiento deberá contener una relación clara y precisa de asuntos cuyo conocimiento, por razón del fondo, la cuantía o cualquier otro criterio, se atribuye al defensor del cliente, en su caso, con indicación expresa de que aquellos que no le correspondan serán competencia del departamento o servicio de atención al cliente
Honduras	Sin límite	-.-
Venezuela	Sin límite	-.-
Perú	Máximo General	-.-
Chile	Máximo por ramo	Están excluidos de la competencia del DDA aquellos en que la cuantía del reclamo supere en el caso de los seguros de vida y de salud, el equivalente a doscientos cincuenta unidades de fomento y para los otros seguros o cuando se trate del Seguro Obligatorio de Accidentes Personales, el equivalente a quinientas unidades de fomento.
Colombia	Máximo por ramo	Se consideran los reclamos que no excedan los 100 smlmv. Internamente las aseguradoras pueden ampliar la cuantía de los reclamos que puede conocer en líneas como autos, responsabilidad civil, salud, hogar, vida, soat.

6. Para que la denuncia o reclamo sea admitida por el Defensor del Asegurado, ¿es obligatorio que el Asegurado haya agotado previamente todas las instancias internas o la vía de atención al cliente de la propia empresa aseguradora?



Únicamente en tres países (España, Honduras y Venezuela) se exige que se hayan agotado previamente todas las instancias internas de la propia empresa aseguradora.

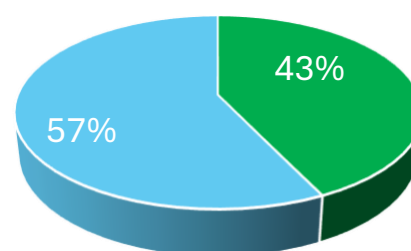
País	Resp	Comentarios
España	Sí	Es obligatorio que el reclamante haya acudido al servicio de atención a la clientela o al defensor antes de poder reclamar ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros.
Honduras	Sí	El primer proceso es a nivel interno con la aseguradora, a través de su Oficial de Atención al Usuario Financiero. Si el asegurado no está de acuerdo con la resolución, entonces puede llevar su caso a la Oficina de Protección al Usuario Financiero (OPUF)
Venezuela	Sí	Para recurrir al Defensor del Asegurado se deben agotar las instancias previas de tramitación del caso según el funcionamiento de cada empresa.
Chile	No	Sólo hay exclusiones. Se excluyen aquellos en que la cuantía del reclamo supere en el caso de los seguros de vida y de salud, el equivalente a doscientos cincuenta unidades de fomento y para los otros seguros o cuando se trate del Seguro Obligatorio de Accidentes Personales, el equivalente a quinientas unidades de fomento. Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite ante la Superintendencia de Valores y Seguros o alguna autoridad judicial o arbitral. Los que se refieren a cuestiones que hayan sido resueltas por la Superintendencia de Valores y Seguros o por alguna autoridad judicial o arbitral. Los que se refieren a la facultad de la compañía de decidir la prestación de servicio o la celebración de un contrato.
Colombia	No	Si es en atención de una queja o reclamo, debe presentarse una solicitud por escrito, describiendo las circunstancias de modo, tiempo y lugar que sustentan la queja o reclamo y las pruebas que lo sustentan. En el caso de actuar como conciliador, la petición debe constar por escrito, relacionar las peticiones claras de lo que se pretende y aportar las pruebas que se tengan.

DEFENSOR DEL ASEGURADO

Costa Rica	No	La defensora del asegurado es la instancia administrativa de las compañías, las segundas instancias ya son la Superintendencia, el Ministerio de Economía o los Tribunales de Justicia.
Perú	No	Lo que no se permite es que el caso esté siendo visto en simultáneo en la Autoridad de Protección al Consumidor.

7. ¿El Defensor del Asegurado debe realizar reportes periódicos al ente regulador? En caso de que la respuesta sea afirmativa, indique su periodicidad.

En todos los países que reportaron tener la figura de Defensor del Asegurado se emiten reportes periódicos, aunque no todos estos reportes se presentan al ente regulador.



■ Si / Yes ■ No ■ Otro / Other

País	Resp	Comentarios
Costa Rica	Sí	Reportes trimestrales y anuales
Honduras	Sí	Reportes mensuales
Venezuela	Sí	Debe realizar diferentes tipos de reportes, incluyendo diarios
Chile	Otro	Solo reporta al Consejo de Autorregulación.
Colombia	Otro	Se deben reportar las quejas que se tramitan a través del sistema S-Mart supervisión, de tal manera que la SFC monitoree los trámites.
España	Otro	Dentro del primer trimestre de cada año, los departamentos y servicios de atención al cliente y, en su caso, los defensores del cliente, presentarán ante el Consejo de Administración u órgano equivalente de la entidad aseguradora un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente
Perú	Otro	Se hace un informe anual al Directorio y se utiliza su información en el Informe Anual que produce la entidad reguladora de protección al consumidor.

8. ¿Cuál es el principal mecanismo utilizado para evaluar y garantizar la transparencia y eficacia de la gestión del Defensor del Asegurado?

País	Resp	Comentarios
Colombia	Supervisión por parte del ente regulador	La vigilancia está en manos de la Superintendencia Financiera de Colombia para garantizar la independencia y objetividad del defensor del consumidor financiero.
Costa Rica	Supervisión por parte del ente regulador	
España	Supervisión por parte del ente regulador	
Venezuela	Supervisión por parte del ente regulador	Al ser una figura novedosa, todavía deben definirse otros tipos de evaluaciones de gestión; sin embargo, la principal es el reporte constante y permanente a la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.
Honduras	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión por parte del ente regulador • Auditorías internas • Auditorías externas 	Además de la supervisión por parte del ente regulador, se utilizan auditorías internas de las empresas aseguradoras, así como auditorías externas. En primera instancia, la Auditoría Interna debe incluir la revisión de la Unidad de Atención al Usuario Financiero. Finalmente, el regulador lo revisa mediante su plan anual de supervisión basada en riesgo, la cual no necesariamente es anual.
Chile	Otro	Se utilizan los reportes al Consejo de Autoregulación para evaluar la gestión del Defensor del Asegurado.
Perú	Otro	Todas las resoluciones se hacen públicas.

9. Comentarios adicionales

De países en los que **existe** la figura del Defensor del Asegurado:

País	Comentarios
España	<p>La regulación sobre los servicios de atención al cliente y el defensor del asegurado se encuentra recogida en las siguientes normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Artículos 29 y siguientes de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero: https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2002-22807 - Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras: https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2004-5290
Honduras	<p>a figura de defensor del asegurado existe en varias instancias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El <u>Oficial de Atención al Usuario Financiero</u>, nombrado por cada aseguradora para velar porque los asegurados reciban trato y

DEFENSOR DEL ASEGURADO

	<p>atención justa a lo largo de su relación contractual con la compañía de seguros.</p> <p>2. <u>Oficina de Atención al Usuario Financiero</u> de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, segunda instancia donde el asegurador puede acudir, en caso de que la resolución del Oficial de Atención al Usuario Financiero no sea considerada favorable por el asegurado.</p> <p>3. Si la resolución de la CNBS no es aceptada por el asegurado, puede hacer uso de la cláusula de conciliación y arbitraje (usual recomendación de la CNBS), o bien, recurrir a la vía judicial.</p>
--	---

De países en los que **NO existe** la figura del Defensor del Asegurado:

País	Comentarios
Argentina	La figura del Defensor se implementó durante un tiempo pero fue discontinuada debido a la baja conflictividad entre las compañías y los asegurados, lo que derivó en una escasa utilización del servicio.
Bolivia	Se intento en algunas ocasiones ponerlo en funcionamiento pero no se logro.
Brasil	En Brasil, no existe una figura formal idéntica a la del “Defensor del Asegurado”. La protección de los consumidores se da a través de un conjunto de mecanismos institucionales complementarios, con especial énfasis en las defensorías u oficinas de atención al cliente (ouvidorias), cuya constitución es obligatoria y que actúan como instancia final para el tratamiento de reclamaciones, así como mediante la actuación de los órganos reguladores y supervisores del mercado asegurador (Susep y ANS), de los corredores de seguros y de los canales generales de defensa del consumidor, como los Procons y la plataforma consumidor.gov (https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1769436413107).
El Salvador	No existe una figura de Defensor del Asegurado.
Ecuador	Se acaba de presentar en la legislatura un proyecto de Ley para crear la figura del Defensor del Asegurado, como lo tiene el sector bancario, pero todavía no ha sido calificado a trámite.
Guatemala	En Guatemala, existe un departamento dentro de la Superintendencia de Bancos donde se pueden presentar quejas en temas de seguros pero no existe una figura especial.