



**Mutua de
Propietarios**

SEGUROS DESDE 1835
Medalla de oro al mérito en el seguro

Londres, 29
E - 08029 BARCELONA
Tels. 93 487 30 20 - 93 215 41 16
Fax. 93 272 03 35
Fax. siniestros 93 272 02 57
e-mail: webmaster@mutuadepropietarios.es

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DE TRANSPARENCIA EN EL SEGURO DE MUTUA DE PROPIETARIOS

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DE TRANSPARENCIA EN EL SEGURO

1. INTRODUCCIÓN.	2
2. CONCEPTOS DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS.	2
3. HOMOGENEIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN.	3
4. INFORMACIÓN PREVIA A LA CONSTITUCIÓN DEL CONTRATO	4
5. INFORMACIÓN TRAS LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO.	5
6. TRANSPARENCIA DE LAS COMUNICACIONES MANTENIDAS ENTRE CLIENTE Y ASEGURADOR A DISTANCIA.	6
7. DIFUSIÓN.....	6

1.- INTRODUCCIÓN.

Los principios de esta Guía se aplicarán con independencia de las obligaciones legales y reglamentarias que la Mutua cumple en base al Reglamento de Ordenación y Supervisión de Seguros Privados.

2. CONCEPTOS DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS.

Transparencia: Se ha de entender por transparencia la comunicación entre aseguradora y cliente relativa al contrato de seguro y sus derechos y obligaciones; comunicación que debe ser concisa, veraz y fácilmente comprensible por el cliente. En términos generales, se considera que la comunicación con el cliente es transparente cuando éste, a partir de la información recibida, puede realizar una toma de decisiones correcta y acorde con sus intereses.

Cliente: Persona, física o jurídica, con la que la Mutua tiene o podría tener relación, bien como tomador de un seguro, como persona asegurada o como beneficiario de las prestaciones derivadas del contrato, así como terceros perjudicados o derechohabientes de cualesquiera de los anteriores. Dependiendo de la acción de transparencia que se defina en cada momento, el cliente podrá adoptar alguna de estas distintas formas.

Transparencia entre Mutua de Propietarios y el cliente: La transparencia entre la Mutua y el cliente se entiende estrechamente relacionada con actos como:

2.1. Los procesos de información y documentación previos a la suscripción del seguro y, muy especialmente los referentes a los derechos que tendrá como tomador, asegurado y/o beneficiario así como a sus obligaciones que tendrá que cumplir en materias como la correcta declaración de sus circunstancias de riesgo tales como estado de salud, valor económico protegido por el seguro, etc.; y las posibles consecuencias (sobre todo, el rechazo o reducción de la prestación) de declaraciones inexactas. La Mutua se compromete a implantar, en este sentido, políticas específicas de transparencia cuyo objetivo principal sea facilitar la comprensión de estos elementos básicos por parte del cliente.

2.2. La suscripción del seguro propiamente dicha.

2.3. Las comunicaciones ligadas a la reclamación al asegurador de prestaciones, económicas o de servicio, así como la existencia de un procedimiento concreto y simple para la gestión de reclamaciones.

Mutua de Propietarios expresa su compromiso con el principio de conseguir un flujo de información hacia su cliente que, sin dejar de ser completo y efectivo, esté en la medida de lo posible presidido por la simplificación, sin por ello sacrificar la calidad. El exceso de documentación o de referencias en una información puede tener el efecto contrario al inicialmente buscado pues, en lugar de mantener informado al cliente, en la práctica puede desincentivar la lectura de la documentación y, por lo tanto, la recepción de la información.

3. HOMOGENEIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

La Mutua al aplicar estas recomendaciones apoya los esfuerzos sectoriales por reducir las dudas y equívocos que puedan surgir entre los terceros relacionados, y muy especialmente los clientes derivados de prácticas que supongan que diferentes entidades designen realidades distintas con las mismas expresiones. Este apoyo, muy especialmente, tiene en cuenta los siguientes aspectos:

3.1. Homogeneización de definiciones.

La Mutua expresa su compromiso con el principio de dotar a las relaciones con el cliente, en la medida de lo posible, de un lenguaje sencillo, directo y adaptado a los usos habituales del mismo en cada momento. A tal efecto impulsará junto con otras entidades aseguradoras, en el seno de su Asociación, un trabajo en tres direcciones:

- 3.1.1. El desarrollo de un glosario de términos habituales en la información y contratación de seguros, acompañados de definiciones recomendadas.
- 3.1.2. El desarrollo de una serie de recomendaciones a fin de que se puedan desarrollar propuestas alternativas a términos usuales de la relación aseguradora que se consideren lejanos al conocimiento común de los hablantes.
- 3.1.3. El desarrollo de una guía sencilla, genérica y comprensible que pueda servir de ayuda para la lectura de un contrato de seguros, siempre y cuando dicha guía no se entienda como sustitutiva del conocimiento del propio contrato, y que su distribución no suponga necesariamente un aumento del volumen de documentación en soporte papel que se somete al cliente pudiendo utilizar para ello la publicación de dicha información en sus páginas web u otros medios.

4. INFORMACIÓN PREVIA A LA CONSTITUCIÓN DEL CONTRATO.

4.1. Contenidos relativos a todos los productos de seguro

4.1.1. La Mutua se compromete a que sus comunicaciones con el cliente, sobre todo el cliente potencial, estén presididas por el propósito de conseguir que éste se haga una idea clara y básica sobre aspectos como: las coberturas que ofrece el seguro, así como el límite económico de éstas; la existencia de riesgos no cubiertos y/o excluidos; el precio del seguro, si bien debe tenerse en cuenta que este compromiso no podrá cumplirse en aquellos casos en que la comunicación al cliente potencial no tenga carácter personalizado y dicha personalización sea imprescindible para facilitar un precio; y las obligaciones del tomador.

4.1.1.1. En el caso de los seguros de carácter anual renovable se intentará transmitir adecuadamente al cliente que ambas partes tienen derecho a decidir la no renovación del contrato al vencimiento, así como que, en cada una de dichas renovaciones, la Mutua calcula la prima de acuerdo con los factores que afecten al riesgo asegurado.

4.1.2. En los contratos de seguros privados en los que se garantice una prestación del asegurador por invalidez, enfermedad, dependencia o accidente del asegurado, y en los que exista un sistema público de definición y/o calificación, la política de información de la entidad será muy específica a la hora de informar sobre:

4.1.2.1. Si la calificación del siniestro sigue iguales criterios, métodos o baremos que el sistema público, o

4.1.2.2. Si la calificación del siniestro demanda de la intervención, valoración y decisión de profesionales distintos, designados por la Mutua, y la determinación del grado de invalidez y, por tanto de la indemnización, se define y determina mediante criterios y baremos propios de la Mutua.

- 4.1.3. Otros de los conceptos que deben de quedar claramente establecido en la documentación previa, en términos fácilmente comprensibles y con razonables niveles de calidad, son los derechos de devolución o cancelación del producto que le asisten al cliente, así como el plazo, canales de comunicación y condiciones en los que puede ejercer ese derecho.
 - 4.1.4. La documentación debe contener información precisa sobre la existencia de cuál es la instancia para la presentación de quejas y reclamaciones de la entidad, así como el procedimiento de acceso a la misma.
- 4.2. Seguros del hogar: En los seguros de hogar, la Mutua procurará que el capital asegurado se corresponda con la prestación efectiva que eventualmente pueda percibir el cliente, intentando evitar el sobreseguro e infraseguro, e informándole sobre las consecuencias tanto del uno como del otro.

5. INFORMACIÓN TRAS LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO.

5.1. Elementos comunes a todos los tipos de seguro:

- 5.1.1. En el caso de que las coberturas se amplíen o varíen, tanto a instancias del asegurador como del asegurado, se transmitirá al cliente una información clara y comprensible, descriptiva de dichos cambios.
- 5.1.2. El cliente deberá estar puntualmente informado de eventuales modificaciones en las instancias de comunicación para la solicitud de prestaciones o de reclamaciones. Estas informaciones, en cualquier caso, se entenderán facilitadas al cliente si son colocadas, con los debidos niveles de actualización, en espacios web del asegurador.
- 5.1.3. La Mutua asume el principio de que la transparencia también debe alcanzar a la fase del contrato de seguro definida por la producción del siniestro. Con adaptación en cada caso al tipo de siniestro de que se trate y las necesidades informativas que generen, la Mutua implantará procedimientos de transparencia que garanticen que aquéllos de entre sus asegurados que hayan sufrido un siniestro dispongan o puedan disponer de información puntual y precisa sobre datos como el estado de tramitación del siniestro y las previsiones de su liquidación. Y,

muy especialmente, sobre los derechos legales y contractuales que le amparan y, en su caso, de las instancias de reclamación de que dispone la Mutua.

6. TRANSPARENCIA DE LAS COMUNICACIONES MANTENIDAS ENTRE CLIENTE Y ASEGURADOR A DISTANCIA.

6.1. En términos generales, y aún teniendo en cuenta que la contratación a distancia está presidida por conceptos como la rapidez de gestión, el asegurador llevará a cabo sus canales de venta a distancia políticas que beneficien el flujo de información transparente al cliente descrita en el presente documento.

7. DIFUSIÓN.

7.1. La Mutua difundirá el contenido de este Código de Buenas Prácticas de Transparencia en el Seguro entre las personas que participen en la distribución de sus productos.