

EN MATERIA DE DISCAPACIDAD

«Guía de Buen Gobierno de las Entidades Aseguradoras»

OCTUBRE 2008

1. Objeto y alcance de la presente Guía de Buenas Prácticas

De acuerdo con los datos de la última Encuesta sobre discapacidades, deficiencias y estado de salud 1999 (EDDES), alrededor de 3,5 millones de personas en España declaran algún tipo de discapacidad o limitación. El colectivo de personas con discapacidad supone, por tanto, cerca de un 9% de la población española.

Sin perjuicio de las políticas de responsabilidad corporativa que en relación con esta materia vienen siendo desarrolladas por las entidades aseguradoras, resulta evidente que el colectivo de personas con discapacidad demanda cada vez más soluciones aseguradoras adaptadas a su realidad y circunstancias, constituyendo, por tanto, un cliente de gran potencial para el sector asegurador.

El reto del sector asegurador de cara al futuro es proveer una oferta de productos aseguradores que se ajuste en la mayor medida posible a las demandas de las personas con discapacidad y sus familias, mediante el desarrollo de soluciones adaptadas a dicho colectivo, evitando cualquier tipo de práctica que pueda considerarse discriminatoria. La elaboración de una Guía de Buenas Prácticas de las Entidades Aseguradoras en materia de discapacidad puede ser un instrumento muy adecuado para ir dando pasos en la consecución de dicho objetivo.

2. Principios Generales de la Guía de Buenas Prácticas

Con carácter general, las Entidades Aseguradoras adheridas a la presente Guía de Buenas Prácticas se comprometen a promover medidas tendentes a evitar la discriminación en la contratación de un seguro por parte de personas con discapacidad, y sus familias, en su caso, sin perjuicio de la plena compatibilidad de dicho principio con la libertad de contratación que asiste al asegurador privado en el ámbito de su actividad.

Se consideran Buenas Prácticas de las Entidades Aseguradoras en materia de discapacidad las siguientes:

- Facilitar el acceso al servicio a las personas con discapacidad.
- Formar a las redes comerciales de las Entidades Aseguradoras en materia de discapacidad.
- Favorecer medidas de transparencia.
- Participar en iniciativas sectoriales dirigidas a obtener datos actuariales y estadísticos pertinentes y fiables respecto de las principales discapacidades.
- Facilitar que las personas con discapacidad puedan hacer uso del servicio, una vez contratado el seguro.

3. Aplicación de los Principios Generales de la Guía a los contratos de nueva suscripción:

3.1. Facilitar el acceso al servicio a las personas con discapacidad

La Entidad Aseguradora procurará que las personas con discapacidad tengan facilidad de acceso a la información sobre los productos y servicios comercializados por la misma.

Asimismo, la Entidad Aseguradora tendrá en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad en cuanto a la accesibilidad de sus instalaciones, dependencias, canales de comunicación y servicios.

3.2. Formar a las redes comerciales de las Entidades Aseguradoras en materia de discapacidad

La Entidad Aseguradora formará a sus redes comerciales en materia de discapacidad e incorporará información específica sobre esta materia en su manual de suscripción, con la finalidad de que su red comercial conozca cómo aproximarse a la realidad de las personas con discapacidad y qué procedimientos específicos ha de seguir en el supuesto de que la persona que esté solicitando cobertura presente algún tipo de discapacidad.

3.3. Favorecer medidas de transparencia

Tanto en la fase de información previa a la contratación, como durante el proceso de suscripción del contrato de seguro, la Entidad Aseguradora informará a la persona con discapacidad de todas aquellas cláusulas que tengan especial significación en relación con su discapacidad.

3.4. Participar en iniciativas sectoriales dirigidas a obtener datos actuariales y estadísticos pertinentes y fiables respecto de las principales discapacidades

La Entidad Aseguradora se compromete a participar en iniciativas sectoriales, en colaboración con las Entidades Reaseguradoras, dirigidas a obtener datos actuariales y estadísticos pertinentes y fiables que le permitan calcular el precio del riesgo, en función de la discapacidad que presente el cliente.

3.5. Facilitar que las personas con discapacidad puedan hacer uso del servicio, una vez suscrito el seguro

La Entidad Aseguradora implantará medidas oportunas para facilitar al cliente con discapacidad el uso de los servicios, una vez suscrito el seguro, tales como la comunicación y seguimiento de siniestros, presentación de quejas y reclamaciones, etc.

4. Establecimiento de relaciones con organizaciones representativas de la discapacidad

Se recomienda a las Entidades Aseguradoras establecer relaciones permanentes con organizaciones representativas de las personas con discapacidad y sus familias a fin de recibir orientaciones y asesoramiento en cuanto a las necesidades y demandas de las personas con discapacidad y sus familias en todo lo relacionado con la contratación de seguros, y especialmente, en los casos dudosos o problemáticos, a fin de evitar conflictos.