

CARTA DE COMPROMISO CON EL ASEGURADO CONSUMIDOR INTERAMERICANO

Las empresas e instituciones de seguros, miembros de la Federación Interamericana de Seguros - FIDES, reunidas en la Ciudad de México, consideran que el sector de seguros es una pieza indispensable para las economías nacionales al ser estratégico para el desarrollo sostenible de la industria, el comercio y la propia sociedad; consideran que el instituto del seguro permite el relleno de lagunas agudas de vulnerabilidad que afectan a la salud, seguridad y estabilidad económica de los ciudadanos de las regiones en desarrollo; y también, teniendo en cuenta todo el proceso de inclusión de nuevos asegurados y la importancia de la cooperación y de la responsabilidad de contribuir a la implementación de políticas públicas que promuevan el desarrollo de la sociedad con el equilibrio, seguridad jurídica, transparencia y confianza; y ante el compromiso con el progreso sostenible del seguro como un pilar fundamental del desarrollo social y económico de la región, han firmado esta **CARTA DE COMPROMISO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LAS RELACIONES CON EL CONSUMIDOR INTERAMERICANO DE SEGUROS**, para:

1. Reconocer la importancia del acceso a la información, orientación y educación del asegurado consumidor y, por lo tanto, manifiesta el compromiso de avanzar y perfeccionar los mecanismos existentes y, así, establecer una relación más transparente, equilibrada, que garantice la libertad de elección y decisión del asegurado consumidor;
2. Reafirmar la importancia de la atención a los asegurados consumidores, con la mejora de los canales y procedimientos de atención y relacionamiento, potencializando y promoviendo la relación de confianza y asistencia entre las aseguradoras y los asegurados consumidores; y
3. Asumir el compromiso firme de prevenir las prácticas comerciales que puedan ofender o violar las reglas existentes de protección al asegurado consumidor, de acuerdo con las respectivas normas nacionales, contribuyendo, de esa manera, para la existencia de un mercado regional y local, de mayor calidad, más saludable y equilibrado para las aseguradoras y los asegurados consumidores.

Esta Carta de Compromiso con el Asegurado Consumidor - CCAC no elimina, disminuye o mitiga los efectos de las normas existentes en el nivel internacional o nacional en los respectivos países miembros que establecen normas y mecanismos para la protección de los derechos de los aseguradores consumidores. Reconociendo las características técnicas específicas del seguro, se deberá tener en cuenta especialmente las normas establecidas por los organismos de supervisión y control de la actividad aseguradora.

El seguimiento del cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta se realizará a través de un programa denominado "Agenda del Asegurado Consumidor Interamericano", de carácter permanente, que periódicamente revisará las evaluaciones de los avances, retos y prioridades para los asegurados consumidores interamericanos, en una moldura de equilibrio, transparencia, cooperación y construcción de confianza en la relación entre las instituciones de seguros, los consumidores y sus respectivos estados nacionales.

Ciudad de México, 12 de noviembre de 2014.