

# **ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE SUPERVISORES DE SEGUROS**



## **PRINCIPIOS SOBRE LA SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE SEGUROS EN INTERNET**

**Octubre 2000**

---

# Principios sobre la Supervisión de Actividades de Seguros en Internet

---

## Contenido

1.	Antecedentes.....	2
2.	Supervisión de actividades de seguros en Internet .....	3
	Principio 1: Consistencia del Planteamiento. ....	3
	Principio 2: Transparencia y revelación de información.....	4
	Principio 3: Supervisión efectiva de las actividades de Internet basada en la cooperación.....	4

## 1. Antecedentes

1. El desarrollo del comercio electrónico, particularmente en Internet, representa para supervisores y reguladores nuevas oportunidades, retos y cuestiones a resolver. El uso de Internet afectará indudablemente en el futuro a las formas de actuación de las compañías de seguros, intermediarios y supervisores. Por ejemplo, el número de transacciones transfronterizas de seguros se incrementará.

2. En principio, existen beneficios semejantes para aseguradores y consumidores con el desarrollo de Internet. El uso de redes de información tiene potencialmente la posibilidad de realizar la oferta de productos de seguros más eficiente y a menor costo que anteriormente. A compañías de seguros e intermediarios se les proporciona la capacidad técnica para llegar a varios millones de clientes potenciales con una buena calidad de información respecto a sus productos y servicios. Cada vez más los consumidores tienen acceso a un mayor número de programas sofisticados para buscar, identificar y comprar productos de seguros.

3. Sin embargo, mientras que Internet crea un nuevo entorno en el que los productos de seguros pueden ser anunciados, vendidos y entregados, no se alteran los principios fundamentales de los seguros y de la supervisión. Se trata de un nuevo medio a través del cual se realizan transacciones de negocios.

4. Las actuales preocupaciones acerca de la seguridad de cerrar contratos a través de Internet están siendo identificadas, pero se mantienen importantes riesgos para los consumidores. Las ventas a través de Internet amplían las oportunidades para el fraude en los seguros, el blanqueo de capitales y las falsas ventas de productos de seguros. Ello enfrenta a los supervisores de seguros a nuevos retos en la prestación del nivel de protección que esperan los consumidores en su jurisdicción. En particular surgen preguntas semejantes para consumidores y supervisores de seguros sobre el derecho contractual aplicable, y medios de reparación cuando existe una controversia entre asegurador y asegurado.

5. Uno de las tareas más importantes de la supervisión en seguros es la protección de los asegurados y de los asegurados potenciales. Internet no cambia esta premisa básica. Pero ofrece a los supervisores de seguros un nuevo medio de cooperación.

6. Este documento propone un entorno para la supervisión de actividades de seguros en Internet que persigue asegurar que la información relevante esté disponible para consumidores, aseguradores y supervisores de seguros. Debido al desarrollo extremadamente rápido del comercio electrónico, el marco para las actividades de seguros en Internet necesita una revisión periódica.

## **2. Supervisión de actividades de seguros en Internet**

7. Los supervisores de seguros deberán requerir que la venta, compra y entrega de seguros a través de Internet sean realizadas en un entorno seguro, y que los asegurados estén adecuadamente protegidos. La principal responsabilidad para la supervisión de actividades de seguros recae en los supervisores de la jurisdicción de origen del asegurador.

8. Se propone a los miembros de la IAIS que adopten e implanten los siguientes principios.

### **Principio 1: Consistencia del Planteamiento.**

El planteamiento del supervisor para las actividades de seguros en Internet deberá ser consistente con aquellos aplicados a las actividades de seguros a través de otros medios.
--

9. Los supervisores de seguros deberán procurar aplicar estándares de protección al consumidor en actividades relacionadas con Internet equivalentes a aquellos aplicados a la provisión de servicios fuera de línea. Ello no debería limitar el uso legítimo de Internet.

10. Los supervisores de seguros deberán estar preparados para proporcionar lineamientos sobre las circunstancias bajo las cuales procurarán hacer valer su autoridad respecto a las actividades a través de Internet. Los factores que pueden apoyar una afirmación de su autoridad pueden incluir evidencias sobre:

- a. un sitio de Internet que esté dirigido a residentes y/o riesgos dentro de la jurisdicción del supervisor;
- b. la provisión de servicios de seguros, que en la práctica, se está realizando vía el sitio de Internet a residentes en la jurisdicción del supervisor; y
- c. Se han realizado intentos de presentar información a potenciales asegurados dentro de la jurisdicción del supervisor de modo proactivo, como por ejemplo a través del e-mail.

11. Los factores que pueden apoyar una decisión de no hacer valer la autoridad del supervisor sobre las actividades en Internet, pueden incluir evidencias de:

- a. el asegurador o el intermediario afirman claramente que los servicios son ofrecidos a personas y riesgos ubicados fuera de la jurisdicción del supervisor;
- b. el sitio de Internet contiene una lista de aquellas jurisdicciones en las que el asegurador o el intermediario están autorizados a ofrecer servicios y la lista no incluye la jurisdicción del supervisor; y
- c. el asegurador tiene en funcionamiento sistemas efectivos y procedimientos que son diseñados para impedir ventas a residentes en la jurisdicción del supervisor.

**Principio 2: Transparencia y revelación de información.**

Los supervisores de seguros deben requerir a asegurados e intermediarios sobre los que ejerce su jurisdicción que se aseguren de que los principios de transparencia y revelación de información aplicados a las actividades de seguros en Internet sean equivalentes a los aplicados a las actividades de seguros por otros medios.

12. El nivel de protección del consumidor no debería depender del medio utilizado para las actividades de seguros. Los mismos principios básicos de transparencia y revelación de información deberían aplicarse para Internet así como para otros medios.

13. Por ejemplo, la información dada a los consumidores debería ser, en general, equivalente a la que se espera en una transacción tradicional, y debería ser siempre adecuada para que un consumidor adopte una decisión fundada sobre si le interesan o no los servicios ofrecidos.

14. Con el fin de proteger al consumidor, los supervisores de seguros requerirán que aseguradores e intermediarios sobre los que ejercen su jurisdicción y que ofrecen productos de seguros a través de Internet, muestren determinada información mínima sobre sus sitios de Internet. Además de la información que es obligatoria en la jurisdicción en la que están siendo ofrecidos los servicios, la información mínima debería generalmente incluir:

- a. la dirección de la oficina matriz de la aseguradora y contactos específicos de la autoridad responsable de la supervisión de la oficina matriz;
- b. contactos puntuales para el asegurador, sucursal o intermediario y para la autoridad responsable de la supervisión de los negocios, si es diferente de la anterior;
- c. las jurisdicciones en las que el asegurador o intermediario está legalmente autorizado a ofrecer servicios de seguros;
- d. procedimientos para la presentación de reclamaciones y una descripción del procedimiento de gestión de las reclamaciones por el asegurador; y
- e. información sobre la forma de contactar con la autoridad u organización que trata con reclamaciones del consumidor.

**Principio 3: Supervisión efectiva de las actividades de Internet basada en la cooperación.**

Los supervisores de seguros deberían cooperar entre sí cuando sea necesario para la supervisión de actividades en Internet.

15. La regulación de las actividades en Internet basadas básicamente en acciones que pueden ejecutarse exclusivamente en una jurisdicción son a menudo inadecuadas. Es evidente que la regulación y supervisión de las actividades de Internet requieren un mayor grado de cooperación entre supervisores de seguros. Por lo tanto los supervisores de seguros deberían tener la posibilidad de cooperar entre sí, por ejemplo prestando asistencia cuando sea necesario o interviniendo en casos de abusos en cualquiera de los otros mercados.

16. Las operaciones en Internet son muy dependientes de la integridad y seguridad de los sistemas y como resultado, son vulnerables a riesgos operacionales. Los supervisores de seguros deberían requerir que las compañías supervisadas que ofrecen servicios de seguros a través de Internet tengan sistemas de control suficientes en funcionamiento (incluyendo sistemas de seguridad, confidencialidad, control de datos personales, sistemas de respaldo y guarda de archivos), para tramitar los negocios de una forma apropiada. Los supervisores deberían prestar especial atención a cualquier acuerdo de exteriorización (outsourcing) para asegurar que se utilizan contratos apropiados y que los riesgos están siendo gestionados adecuadamente.

17. El intercambio de información entre autoridades de supervisión es un elemento clave en el seguimiento de una supervisión efectiva de las actividades en Internet. Internet puede ser una herramienta eficaz para el intercambio de información básica.

18. En general, los supervisores de seguros deberán incluir la información indicada a continuación, en sus propias páginas Web:

- a. Estructura y organigrama de la autoridad de supervisión, incluyendo información de contacto.
- b. Una relación de la legislación relevante de seguros.
- c. Una relación de compañías de seguros y de reaseguro supervisadas, incluyendo información de contacto o un punto central dentro de la autoridad de supervisión desde el cual la información puede ser obtenida fácilmente; y
- d. Un vínculo directo (link) con la página Web de la IAIS.

19. Los supervisores de seguros también pueden valorar si conviene dar la siguiente información en o a través de sus páginas Web:

- a. Texto de la legislación de seguros relevante.
- b. Lista de intermediarios autorizados, incluyendo información de contacto.
- c. Informe anual de la autoridad de supervisión.
- d. Estadísticas de seguros anuales.
- e. Vínculos directos con las páginas Web de otros supervisores relevantes en la misma jurisdicción; y
- f. Cualquier otra información que el supervisor juzgue relevante.