

A CONTRAMANO DEL MUNDO

Dr. Jorge Luis Maiorano (1*)

En la 3ª edición de mi obra "*El Ombudsman. El defensor del pueblo y de las instituciones republicanas*" que se publicará este año, hago un expreso reconocimiento al Licenciado Francisco Astelarra quien en el año 2007 promovió, en su carácter de Presidente de la Asociación Argentina de Compañías de Seguros (AACS) la creación del primer Ombudsman corporativo del país. Es que con su propuesta logró que Argentina se incorporara al mundo más desarrollado donde la creación de Ombudsman sectoriales se impone día a día. Cuando me hice cargo de esa función aseguré que actuaría con total independencia defendiendo los derechos de los más débiles de la relación aseguradora.

Así fue durante 13 años hasta que llegaron las nuevas autoridades de la AACS quienes adoptaron la decisión de eliminar la figura demostrando aquí también que Argentina atrasa en lugar de avanzar. No valoraron el reconocimiento que el Defensor del Asegurado había logrado en el medio asegurador, entre los periodistas, productores e incluso en el Poder Judicial. Es que, originalmente concebido como un árbitro, los Jueces comerciales le asignaron la función de mediador intrajudicial; así los Jueces Hector Chomer y Máximo Astorga derivaron causas judiciales donde las Aseguradoras eran demandadas; los excelentes resultados de las audiencias convocadas pusieron de manifiesto las bondades del sistema.

Entre los argumentos esgrimidos por las nuevas autoridades de la AACS para justificar la eliminación de la figura se encuentra *la normativa e instituciones sobre defensa del asegurado dictada por la Superintendencia de Seguros de la Nación, como fue la creación del Departamento de Orientación y Asistencia al Asegurado y la obligatoriedad de las aseguradoras de contar con un servicio de atención al asegurado*. También esgrimen el ASPO dispuesto por el Poder Ejecutivo.

Aquí caben algunas consideraciones: es evidente que la AACS declina su función de autorregulación frente al avance del poder público: no pueden compararse las funciones atribuidas al Defensor del Asegurado que actuaba como árbitro decidiendo controversias entre Aseguradoras y asegurados obligando a aquellas a cumplir lo resuelto en favor del asegurado con la *orientación y asistencia que impuso la SSN*. Si bien es cierto que el ASPO redujo la cantidad de casos provenientes de los asegurados no fue así con las derivaciones del Poder Judicial.

El título de estas reflexiones apunta a poner en evidencia que el mundo desarrollado crea instancias de solución de conflictos tal como lo pongo de manifiesto en la obra antes señalada "*en materia bancaria en Colombia se ha previsto el Defensor del Cliente Financiero; en España, se ha creado el Defensor del Cliente; la Asociación de Bancos Alemanes introdujo en 1991 la figura del Ombudsman como mecanismo que permite solventar en forma rápida las discrepancias que puedan surgir entre los bancos y sus clientes; en el Reino Unido existen varias aplicaciones; entre ellas el Banking Ombudsman; el Cooperative Bank Ombudsman; se ha también un Ombudsman para las operaciones bancarias que se realizan por Internet, llamado First-e Banking Ombudsman; en Australia y Grecia se denomina Banking Ombudsman; en España: ADICAE; en Suiza: Ombudsman Banking Association; en Colombia: Asobancaria Grupo Financiero; en Nueva Zelanda: Banking Ombudsman Scheme; en Canadá lo tienen previsto, entre otros, los siguientes Bancos: Royal Bank, Scotiabank, Bank of Montreal, Toronto Dominion Bank, National Bank, Citibank, Canadian Western Bank, Bank of Nova Scotia y Amex Bank of Canadá; en Bélgica: Belgian Bankers Association; en Sudáfrica:*

Banking Ombudsman Organization; en EE.UU.: New Jersey Bank Ombudsman; seguros de salud en Nueva York y Países Bajos; en el ámbito universitario, se ha creado en varios países; EEUU., Australia, España, Italia, Canadá, México y Argentina. En materia aseguradora se han previsto figuras similares; así, por ejemplo en España el Grupo Winterthur instituyó el Defensor del Cliente; en Australia, Ombudsman del Seguro; en Irlanda, Ombudsman del Asegurado; en Canadá, Singapur, Sudáfrica, Irlanda, Nueva Zelanda y Finlandia se denomina Bureau del Ombudsman del Seguro; en EE.UU Ombudsman para los Reclamos de Seguros de New Jersey; en India: Guru-cibernético-de Seguros; en Gran Bretaña, el Insurance Ombudsman Bureau atiende los reclamos de clientes y empleados de más de doscientas empresas del sector es el único caso donde es público. En América Latina está funcionando entre otros países en Chile, Colombia, Perú, Costa Rica.

Me queda el honor de haber fundado la Institución, pero sobre todo el reconocimiento de su visionario y precursor Francisco Astelarra quien hace pocos días en un WA me expresó lo siguiente: *Fue un honor y placer trabajar con vos. Daré siempre fe de tu excelente actuación como Defensor del Asegurado.*

(1*) Defensor del Pueblo de la Nación (m.c)

Ex Defensor del Asegurado (2007-2020)

Ex Ministro de Justicia de la Nación

Profesor Emérito (USAL)