

Prácticas y Cláusulas Abusivas

De acuerdo a "normas complementarias para el fortalecimiento de la transparencia la cultura financiera y atención al usuario financiero de las instituciones de seguros"

Artículo 22. PRÁCTICAS ABUSIVAS

Queda prohibido a las instituciones de seguros realizar las siguientes prácticas abusivas:

1. Solicitar, obligar o permitir al tomador de seguros firmar en blanco, en todo o en parte, cualquier documento, contrato o título valor que constituya obligación para éste;
2. Divulgar información o ejercer cualquier otra acción que desprestigie al usuario financiero de seguros a causa de las acciones que realice en ejercicio de sus derechos;
3. Compensar el pago de la prima con valores a favor que tenga el tomador de seguros en la institución, cuando dicha situación no haya sido convenida;
4. Sin previo aviso, cobrar al tomador de seguros por la prestación de servicios, que de conformidad a la práctica general o políticas de la institución de seguros, deben ser brindados sin costo alguno, por parte de las instituciones de seguros;
5. No actualizar los diferentes aranceles de servicios utilizados por las instituciones de seguros;
6. Impedir o negar al tomador de seguros la realización de pagos o abonos a la deuda que tenga con la institución de seguros;
7. Utilizar las garantías proporcionadas por el tomador de seguros para un contrato diferente al pactado o convenido previamente;
8. Incurrir en situaciones que deriven en conflictos de interés entre los usuarios e instituciones del mismo grupo financiero, de tal forma que se anteponga los propios intereses de ambas o una de dichas instituciones del grupo financiero, ante los intereses de los tomadores de seguro;
9. Cuando se presenten casos debidamente justificados, y que sean determinados por la Comisión.

Las instituciones de seguros que realicen cualquiera de las prácticas abusivas, descritas en el presente Artículo, estarán sujetas a las sanciones que correspondan de conformidad con el marco legal y normativo aplicable

Artículo 23. CLÁUSULAS ABUSIVAS

Para efectos de las presentes Normas, se tendrán por no convenidas las cláusulas abusivas que:

1. Restrinjan los derechos de los tomadores de seguros o amplíen los derechos de las instituciones de seguros.
2. Desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños.
3. Contengan cualquier disposición que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del usuario financiero de seguros.

4. Confieran a la institución de seguros el derecho exclusivo de interpretar el significado, alcance y cumplimiento de las cláusulas contractuales y de las indemnizaciones respectivas.
5. Otorguen a la institución de seguros la facultad de modificar unilateralmente el contrato de seguros durante el lapso de su vigencia, cuando ello no esté previsto contractualmente, o cuando lo sea, la misma implique una modificación sustancial en las condiciones contractuales.
6. Impongan al usuario financiero de seguros un determinado proveedor de bienes o servicios remunerados, sin darle libertad para elegir.
7. Impongan la obligatoriedad de la cancelación del contrato, sin la previa notificación al asegurado.

Cuando exista duda sobre la interpretación del contrato por haber sido redactado en forma ambigua, se realizará la interpretación en el sentido más favorable para el usuario financiero de seguros.