

**CONSEJO DE AUTORREGULACIÓN
DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS**

RESOLUCIÓN 01/2003

El Consejo de Autorregulación, en uso de la atribución que le confiere el artículo 46 del Código de Autorregulación, y con el objeto de promover la transparencia y la debida información a los clientes de las compañías de seguros, y **considerando especialmente:**

1. Que en su sesión de 10 de abril pasado, el Consejo de Autorregulación resolvió abocarse a conocer de la situación generada respecto de los cobros efectuados por las compañías de seguros de vida, respecto de los clientes que habiendo contratado un seguro con ahorro provisional voluntario (APV), retiren sus fondos o soliciten su traslado a otra compañía de seguros o institución autorizada para recibir APV.
2. Que en las semanas anteriores a esa decisión, se discutió ampliamente en los medios de comunicación la procedencia y legitimidad de que las compañías cobraran a los ahorrantes de APV el pago de costos denominados “gastos diferidos” en caso de retiro anticipado de los fondos ahorrados.
3. Que esta discusión derivó en una sanción por la Superintendencia de Valores y Seguros a una compañía y en la dictación de nuevas instrucciones, por la misma Superintendencia, destinadas a limitar los referidos cobros y circunscribir su alcance.

4. Que todos estos hechos han puesto en duda la legitimidad y conveniencia de los cobros efectuados por las compañías de seguros de vida a los clientes de APV que retiren anticipadamente sus fondos. Por esta razón, parece aconsejable que el Consejo de Autorregulación ejerza sus facultades en orden a conocer de oficio la materia y dicte las instrucciones, que permitan una mayor claridad en la forma como se deben aplicar las reglas generales de buenas prácticas a este nuevo producto denominado APV.

5. Que para los efectos de tener una mejor ilustración acerca del alcance de esta práctica comercial y la forma como se ha aplicado en el APV, el Consejo invitó a exponer a cuatro compañías de seguros de vida para que formularan sus comentarios al respecto. De esta forma, en sesiones de fecha 28 de abril y 26 de mayo pasado, asistieron representantes de ING Seguros de Vida S.A., de Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A., de La Interamericana Compañía de Seguros de Vida y Ahorro S.A. y de Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A.. Las exposiciones efectuadas se encuentran recogidas en los antecedentes tenidos a la vista.

6. Que de los antecedentes expuestos en las referidas sesiones y de la lectura de las normas legales y administrativas pertinentes, es posible concluir lo siguiente:

6.1. Las normas dictadas por la Superintendencia de Valores y Seguros, en conjunto con las demás autoridades competentes, reconocieron expresamente a las compañías la facultad de efectuar el cobro de los gastos asociados a la celebración

del contrato de seguro con APV con sus clientes. Así se desprende del texto de la Circular Conjunta N°1.585 de la Superintendencia de Valores y Seguros.

6.2. La casi totalidad de las compañías de seguros de vida sometieron para su aprobación por la Superintendencia, planes de APV que incluyen seguros de vida con APV, que contemplaban el cobro de gastos diferidos bajo diversas modalidades, planes que fueron autorizados por la autoridad competente.

6.3. Es necesario tener presente que la rapidez con que fue promovida la comercialización de los planes de APV, por la autoridad y por las empresas, hizo difícil una apreciación de los alcances que podía tener esta modalidad de cobro respecto de un contrato nuevo y sin antecedentes en nuestro mercado.

6.4. La existencia de gastos diferidos responde a la necesidad que poseen las compañías de facilitar la comercialización de los contratos de seguros a largo plazo, en la medida que los elevados gastos que significa su comercialización, negociación y celebración para las compañías pueden no ser factibles de ser cobrados junto con la firma del contrato, por su elevado monto en relación con el costo anual de la póliza. Esta dificultad hace necesario que la compañía absorba en plazos que van más allá de la anualidad los referidos gastos, facilitándose así la venta de los productos y mejorándose la competencia en beneficio de los consumidores.

Con motivo de lo anterior, las compañías al diseñar técnicamente estos productos definen estructuras de cobros al asegurado que permiten recuperar esos gastos iniciales en plazos que en general son de 1 a 5 años, dependiendo del tipo y modalidad del producto, de manera tal que el precio de la póliza los incluya en el referido plazo y no sea necesario su pago total y anticipado por el cliente.

6.5. La naturaleza de esa modalidad de cobro hace necesario que, en caso que el asegurado decida terminar con el contrato antes del transcurso del plazo estipulado para absorber los gastos, éstos le sean cobrados en la parte que reste a esa fecha. De no ser hecho de esa forma, teóricamente las compañías deberían cargar con mayores costos a los clientes que perseveraran en sus contratos, generándose un aumento de precio injustificado para sus mejores clientes y un subsidio cruzado inconveniente para una sana política comercial. En la práctica, lo señalado podría determinar que los referidos productos terminen siendo no competitivos en el mercado al comprador con las restantes opciones que el marco normativo establece.

6.6. En el caso de los contratos de seguros de vida con APV es necesario reconocer que se trata de un contrato de naturaleza diferente a un seguro de vida puro y simple, dado que es de la esencia del mismo la combinación en el mismo producto de un elemento de seguro con un ahorro de largo plazo de naturaleza previsional. De esta forma, el asegurado que suscribe el contrato, está al mismo tiempo comprando un seguro y un contrato de ahorro para mejorar su pensión futura, realidades que van indisolublemente unidas entre sí y que no pueden ser consideradas separadamente, so pena de desnaturalizar severamente la esencia del contrato.

6.7. El asegurado que por cualquier razón decida terminar su contrato de seguro y recuperar su ahorro, o transferirlo a otra entidad de las autorizadas para mantener APV, debe tener siempre garantizada esta posibilidad, según lo exige acertadamente la ley. Sin embargo, esa facultad debe ir asociada al pago de los

gastos en que la compañía ha incurrido y que conforme al mismo contrato se ha acordado diferir en el tiempo.

6.8. Para que el cobro de los referidos gastos diferidos sea procedente y se enmarque dentro de los principios de transparencia y sana competencia que deben regir a las compañías de seguros, ellos deberían cumplir con las siguientes condiciones:

- a) Es necesario que las compañías señalen clara y explícitamente en las ofertas de seguros de vida con APV la existencia de gastos asociados a la negociación, comercialización y celebración del contrato, y la forma como ellos serán cobrados al cliente, para que exista una aceptación expresa y específica del cliente respecto de ambos aspectos.
- b) En caso que los gastos sean cobrados en forma diferida, es necesario que se informe al cliente específica y claramente el período durante el cual el cliente quedará sujeto al cobro de los gastos, en el evento de producirse el retiro anticipado de los fondos ahorrados.
- c) Tanto en la cotización como en la póliza deben especificarse en forma destacada y comprensible para el asegurado el origen de los gastos y el monto máximo que ellos podrán alcanzar.
- d) Como el contrato de seguro de vida con APV posee una naturaleza particular, donde el cliente asume que se trata de un medio de ahorro semejante al resto de las alternativas existente en el mercado, resulta preferible que los referidos gastos no sean cargados al monto de los ahorros netos de los clientes, aunque desde el punto de vista técnico, económico y financiero puro sea legítimo, de manera de evitar en el caso límite que los montos ahorrados sean íntegramente consumidos por los referidos gastos.

- e) Por el contrario, es adecuado y consistente con los incentivos que deben existir en un contrato de esta naturaleza, que por el plazo en que se hayan convenido estos gastos diferidos, y en el monto que ellos se justifiquen, la compañía pueda resarcirse de su pago (en caso de retiro anticipado), con cargo a los beneficios financieros o utilidades que la inversión de esos fondos ha generado en la referida compañía.
- f) La aplicación del criterio expuesto precedentemente significa permitir a las compañías el cobro de los gastos diferidos, pero limitarlo hasta el monto de los beneficios financieros que la gestión de la misma le hayan significado al asegurado. Este criterio significa también un incentivo virtuoso al buen desempeño de la inversión efectuada por la compañía y a la permanencia del cliente, en la medida que ambos se favorecen recíprocamente.

Ha resuelto instruir a las compañías de seguros adheridas al Código de Autorregulación lo siguiente:

1º Las compañías de seguros de vida que ofrezcan a sus clientes contratos de seguros de vida con planes de APV, sólo podrán contemplar en ellos los denominados “gastos diferidos” cuando se encuentren consignados en las ofertas y pólizas de seguros de manera específica y explícita, destacada y comprensible para el asegurado, en cuanto a los conceptos por los que ellos se cargarán, al monto máximo que podrán alcanzar de acuerdo a una tabla preestablecida y al plazo en que el cliente quedará sujeto a su cobro inmediato, en el evento de producirse el retiro de los fondos ahorrados.

2º La significación de los gastos diferidos deberá ser reflejada en las cotizaciones que se entreguen a los potenciales clientes, mediante una tabla que explique su monto en el tiempo y su impacto en los fondos del cliente.

3º Esta modalidad de cobro deberá ser conocida y aceptada expresamente por el afiliado antes de la celebración del contrato, mediante declaración anexa al contrato que incluya la tabla a que se refiere el número anterior.

4º En caso que el afiliado termine anticipadamente el contrato, antes del plazo señalado conforme al número 1) anterior, los gastos diferidos sólo podrán ser pagados a costa de los beneficios o utilidades financieras que el referido ahorro haya generado para el asegurado.

Santiago, junio de 2003