



CONSEJO DE
AUTORREGULACION
SEGUROS - CHILE

CONSEJO DE AUTORREGULACIÓN
DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS

RESOLUCIÓN 01/2006

El Consejo de Autorregulación, en uso de la atribución que le confiere el artículo 46 del Código respectivo, y con el objeto de velar por la protección de la vida privada de los clientes de las compañías de seguros y considerando especialmente:

1. Que en su sesión de 20 de octubre de 2005, el Consejo analizó los antecedentes relativos al funcionamiento del Sistema de Siniestros de Seguros Generales (SISGEN), en virtud de una presentación efectuada por la Asociación de Aseguradores de Chile A.G..
2. Que en su sesión de fecha 17 de noviembre de 2005, el Consejo acordó abocarse al conocimiento de la materia, para determinar si cabía adoptar medidas orientadas a velar porque esta información no fuera utilizada en forma indebida o cayera en poder de personas no autorizadas para su uso.
3. Que con la finalidad expuesta, fueron invitados a exponer los señores Fernando Varela, gerente de Aseguradora Magallanes S.A.; Fernando

Cámbara, gerente de Penta Security Seguros Generales S.A.; y Fernando Concha, gerente de Royal Sun Alliance Seguros Generales S.A..

4. Que el Compendio de Buenas Prácticas señala en su artículo 4.5. que “las compañías de seguros no podrán revelar a terceros la información legal, económica, financiera o personal que posean de sus clientes y que hayan conocido en virtud del contrato celebrado con ellas, salvo en los casos en que la ley o el cliente autoricen expresamente su entrega o divulgación”. Asimismo, esta norma dispone que “no requerirá de la autorización señalada en el inciso anterior, el tratamiento de datos personales que hagan las compañías, o las asociaciones constituidas por ellas, con fines estadísticos, de tarificación u otros para beneficio general de las mismas”.
5. Que de los antecedentes expuestos en las referidas sesiones y de las respuestas formuladas a las consultas realizadas por los consejeros a los representantes de las compañías, es posible concluir lo siguiente:
 - 5.1. El SISGEN es un sistema, administrado por la Asociación de Aseguradores de Chile A.G., que permite a las compañías de seguros contar con la información sobre los siniestros denunciados a las distintas compañías y cumple la doble finalidad de prevenir la ocurrencia de fraudes y, al mismo tiempo, lograr una tarificación más equitativa de los seguros. De esta forma se premia además la diligencia de los consumidores, resultando en un beneficio general para la sociedad.

- 5.2. El SISGEN puede incluir datos que forman parte de la vida privada de las personas, respecto de los que es necesario garantizar su debida protección.
- 5.3. En esta materia cabe tener presente el texto del artículo 4º de la Ley 19.628 sobre protección de la vida privada, que estableció como principio general la necesidad de autorización de cada persona para poder hacer uso de sus datos privados. Esta norma establece como excepción a la necesidad de esta autorización, “el tratamiento de datos personales que realicen personas jurídicas privadas para el uso exclusivo suyo, de sus asociados y de las entidades a que están afiliadas, con fines estadísticos, de tarificación u otros de beneficio general de aquéllos.”
- 5.4. Que conforme al texto señalado, es obligación de las compañías:
- a) Velar porque esta información se utilice sólo para los fines autorizados por la ley, esto es, con fines estadísticos, de tarificación u otros de beneficio general de las compañías.
 - b) Velar porque esta información sólo sea utilizada por la propia Asociación de Aseguradores, por las compañías asociadas o por entidades a las que estén afiliadas.
- 5.5. Que ha existido duda acerca de si las compañías pueden entregar estos datos a los corredores que intermedian seguros y cuáles son los resguardos que debe tener el sistema para dar cumplimiento a la ley.

- 5.6. Que la norma legal citada establece un principio general que constituye una especificación de la garantía constitucional de respeto a la vida privada, por lo que las excepciones deben siempre interpretarse en forma restrictiva y a la luz de la protección de ese derecho de las personas.
- 5.7. Que en relación a la determinación de las personas autorizadas para hacer uso de esta información, se puede concluir que sólo están habilitados para ello los trabajadores de las compañías. En consecuencia, las compañías deben abstenerse de entregarles a personas distintas de las señaladas estos antecedentes y velar por que los sistemas de cotización en línea de seguros no permitan extraer estos datos.
- 5.8. Que en lo referido a los resguardos necesarios para dar debida protección a los datos de las personas incluidos en el SISGEN, es necesario tener presente que este sistema permite a las compañías obtener la información de los clientes por dos vías: mediante consultas directas vía electrónica y mediante la entrega de bases de datos.
- 5.9. Que respecto a la entrega de bases de datos, resulta difícil garantizar la debida protección de los datos contenidos en ellas, por lo que es necesario eliminar esta vía de entrega de información.
- 5.10. Que respecto a la entrega de información vía electrónica, deben adoptarse algunas medidas adicionales a las existentes

en la actualidad para asegurar la protección de los datos. Estas medidas son:

- a) Que las consultas sólo puedan efectuarse mediante el acceso directo a la base de datos a través de sistemas de cotización que no permitan conocer de manera general la información del cliente, sino que sólo entreguen a esos sistemas los datos necesarios para su funcionamiento en consultas sobre una persona específica.
- b) Que, alternativamente al caso anterior, las compañías puedan efectuar directamente la consulta de los antecedentes de una o más personas, siempre que ello se haga a través de un computador que opere bajo el sistema general de la compañía y que exija la identificación y una clave a la persona que consulta. Las compañías deberán informar la identificación de las personas autorizadas para ingresar al sistema y mantener esta información debidamente actualizada.
- c) Que en cualquiera de las alternativas señaladas anteriormente, el SISGEN debe contener sistemas que registren con exactitud las consultas efectuadas al sistema, la oportunidad, la persona que la efectúa y los datos que extrae.

Ha resuelto:

1º Las compañías de seguros deben velar por el debido resguardo de los datos que extraigan del Sistema de Siniestros de Seguros Generales, conforme a lo exigido en la Ley 19.628 y en el artículo 4.5 del Compendio de Buenas Prácticas.

2° Las compañías deberán permitir el acceso a la información del sistema sólo a quienes de su personal estén específicamente autorizados para ello, adoptando todos los resguardos para que estas personas no entreguen esta información a terceros.

3° El SISGEN deberá cumplir con las siguientes normas:

- 1) El sistema sólo permitirá la consulta específica de información y, en ningún caso, contemplará la entrega de bases de datos en medios materiales o informáticos.
- 2) Las consultas al sistema vía electrónica sólo podrán efectuarse mediante el acceso directo a la base de datos a través de sistemas de cotización o a través de consultas individuales.
- 3) Cuando el acceso al SISGEN se haga mediante sistemas de cotización, éstos deberán contemplar mecanismos que impidan la transferencia de datos más allá de la consulta específica y que sólo entreguen a esos sistemas los datos necesarios para su funcionamiento en consultas sobre una persona específica.
- 4) Las compañías podrán efectuar directamente la consulta de los antecedentes de una o más personas, siempre que ello se haga a través de un computador que opere bajo el sistema general de la compañía y que exija la identificación y una clave a la persona que consulta. Las compañías deberán informar a la Asociación de Aseguradores de Chile A.G. la identificación de las personas autorizadas para ingresar al sistema y mantener esta información debidamente actualizada.
- 5) El SISGEN deberá incluir sistemas que registren con exactitud las consultas efectuadas al sistema, la persona que la efectúa y los datos que extrae.

4º Esta resolución regirá a partir del 1º de agosto de 2006.