

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

### **RESOLUCIÓN 1/2008**

El Consejo de Autorregulación, en uso de la atribución que le confiere el artículo 45 del Código de Autorregulación, y con el objeto de promover la transparencia y la debida información de los clientes de las compañías de seguros, y considerando especialmente:

- 1° Que la creación de la institución del Defensor del Asegurado otorga a los clientes de las compañías de seguros un importante respaldo en su relación mutua y permite mejorar la calidad de los servicios que reciben;
- 2° Que una de las funciones propias del Consejo es velar por la debida información de los asegurados;
- 3° Que es conveniente promover el conocimiento del Código de Autorregulación y del Compendio de Buenas Prácticas Corporativas, así como de las normas referidas al Defensor del Asegurado, de manera de lograr su más plena aplicación,

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

1. Que, a partir de esta fecha, incluyan en forma destacada en sus páginas web un vínculo a la página web del Defensor del Asegurado ([www.ddachile.cl](http://www.ddachile.cl)), y el logo que lo identifica.
2. Que, a partir de esta fecha, efectúen las adecuaciones que correspondan en los contratos que celebren con sus clientes, especialmente en las pólizas de seguros y en las propuestas, para informar a las contrapartes acerca de la sujeción de cada compañía al Código de Autorregulación, al Compendio de Buenas Prácticas Corporativas, y a las normas sobre el Defensor del Asegurado, cuando corresponda.
3. Que en los formularios de propuestas de seguros, en las ofertas que las compañías efectúen y en las pólizas de seguros que emitan o renueven, se incluya un párrafo destacado que contenga, a lo menos, la frase siguiente según la situación en que se encuentre la compañía:
  - a) Para las compañías que se encuentren adheridas al Código de Autorregulación y a las normas del Compendio de Buenas Prácticas Corporativas de las Compañías de Seguros, así como al Defensor del Asegurado y han aceptado su jurisdicción:

**“(Nombre) se encuentra adherida al Código de Autorregulación de las Compañías de Seguros y está sujeta al Compendio de Buenas Prácticas Corporativas, que contiene un conjunto de normas destinadas a promover una adecuada relación de las compañías de seguros con sus clientes. Copia de este Compendio se encuentra en la página web [www.aach.cl](http://www.aach.cl).**

**Asimismo, ha aceptado la intervención del Defensor del Asegurado cuando los clientes le presenten reclamos en relación a los contratos celebrados con ella. Los clientes pueden presentar sus reclamos ante el Defensor del Asegurado utilizando los formularios disponibles en las oficinas de (nombre) o a través de la página web [www.ddachile.cl](http://www.ddachile.cl).”**

- b) Para las compañías que se encuentren adheridas exclusivamente al Código de Autorregulación y a las normas del Compendio de Buenas Prácticas Corporativas de las Compañías de Seguros:

**“(Nombre) se encuentra adherida al Código de Autorregulación de las Compañías de Seguros y está sujeta al Compendio de Buenas Prácticas Corporativas, que contiene un conjunto de normas destinadas a promover una adecuada relación de las compañías de seguros con sus clientes. Copia de estas normas se encuentran en la página web [www.aach.cl](http://www.aach.cl).”**

- c) Para las compañías que se encuentren adheridas exclusivamente a las normas del Defensor del Asegurado y se sometieron a su jurisdicción:

**“(Nombre) ha aceptado la intervención del Defensor del Asegurado cuando los clientes le presenten reclamos en relación a los contratos celebrados con ella. Los clientes pueden presentar sus reclamos ante el Defensor del Asegurado utilizando los formularios disponibles en las oficinas de (nombre) o a través de la página web [www.ddachile.cl](http://www.ddachile.cl).”**

4. Que la información señalada en los números 2 y 3 esté completamente incorporada en todos los documentos aludidos, antes del 30 de junio de 2009.
5. Esta resolución reemplaza la Circular N°1/2003.