



CONSEJO DE
AUTORREGULACION
SEGUROS - CHILE

CONSEJO DE AUTORREGULACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS

RESOLUCIÓN 03/2009

El Consejo de Autorregulación, en uso de la atribución que le confiere el artículo 46 del Código respectivo, con el objeto de velar porque los sitios web que mantienen las compañías reúnan ciertas condiciones mínimas, y considerando especialmente:

1. Que en su sesión de 19 de marzo de 2009, el Consejo analizó las buenas prácticas que se han establecido en varios países respecto de los contenidos mínimos de los sitios web que mantienen las compañías de seguros.
2. Que con el objeto de determinar la conveniencia de asegurar esas buenas prácticas en el caso chileno, el Consejo evaluó los contenidos con que cuentan los sitios web de las compañías en la actualidad.
3. Que de dicho examen se desprende que en algunos casos sería adecuado que fueran complementados con algunos antecedentes que resultan útiles para los clientes de las compañías.
4. Que para estos efectos, el Consejo ha estimado conveniente fijar los contenidos mínimos que deben tener las páginas web de las compañías, a partir de lo cual ellas pueden complementarlos libremente.

5. Que el Compendio de Buenas Prácticas señala en su artículo 2.2. que “las compañías deberán proveer información veraz, suficiente y oportuna al público sobre su situación legal, económica y financiera, en los casos y la forma que determinen las normas jurídicas aplicables.”

Ha resuelto:

1º Las compañías de seguros deberán incluir en sus páginas web a lo menos la información y los antecedentes que se señalan a continuación:

1. Identificación de la compañía
 - 1.1. Nombre legal y comercial.
 - 1.2. Rama de seguros.
 - 1.3. Identificación de los diez principales accionistas.
 - 1.4. Dirección y teléfono de la casa matriz.
 - 1.5. Nómina de directores y ejecutivos principales.
2. Canales de atención a público y servicio al cliente
 - 2.1. Sucursales y su ubicación.
 - 2.2. Otros canales de atención a público y sus horarios de funcionamiento (por ejemplo call center o página web).
3. Información financiera básica
 - 3.1. Contenido de la FECU o link a la que se encuentra disponible en el sitio web de la AACH.
 - 3.2. Política de inversión de la compañía vigente.
 - 3.3. Clasificación de riesgo vigente.
4. Adhesión al Consejo de Autorregulación y al Defensor del Asegurado
 - 4.1. Aviso en los términos exigidos por el Consejo en ambos casos.
 - 4.2. Vínculo a la página web del Defensor del Asegurado.

5. Sistema de denuncia de siniestros, presentaciones y reclamos a la compañía
 - 5.1. Procedimiento a seguir en caso de siniestro.
 - 5.2. Forma de efectuar reclamos. Referencia a norma de la SVS en la materia.
 - 5.3. Identificación de vínculo, teléfono o dirección postal para efectuar reclamos.
6. Seguridad de servicios en línea
 - 6.1. Servicios disponibles a través de la web
 - 6.2. Información sobre condiciones de contratación electrónica.
 - 6.3. Información sobre nivel de seguridad de medios de contratación.
 - 6.4. Información sobre nivel de seguridad de medios de pago disponibles.

2. Las compañías deberán adecuar sus sitios web a lo exigido en el número anterior antes del 1° de julio de 2010.

Santiago, diciembre de 2009.