



CONSEJO DE AUTORREGULACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS

RESOLUCIÓN 1/2022

El Consejo, en uso de la atribución que le confiere el artículo 46 letra a) del Código de Autorregulación, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 4.1 (*obligación de servicio diligente*) y 4.7 (*información y asesoría al cliente*) del Compendio de Buenas Prácticas Corporativas y de Mercado, y considerando especialmente:

1. Que en sesiones anteriores ha analizado las normas de conducta de mercado que deben seguir las compañías en relación con la obligación señalada en el artículo 4° de la Ley 21.170, que exige a las aseguradoras la entrega de dispositivos GPS en la contratación de pólizas de seguro para vehículos motorizados.
2. Que en relación con esta materia ha recibido consultas sobre la forma de dar cumplimiento a esta obligación y la información que se debe entregar a los asegurados al respecto.
3. Que, en relación con esta obligación, se debe tener presente que la ley sólo exige a la aseguradora la entrega del dispositivo GPS, asignando al cliente la responsabilidad exclusiva de instalarlos y activarlos.
4. Que resulta oportuno revisar la aplicación que tienen las normas del Compendio que rigen las conductas de mercado en esta materia, con el objeto de determinar los resguardos que deben adoptar las compañías en el procedimiento de entrega y en la información que deben proporcionar al asegurado.
5. Que, en relación con el establecimiento de directivas en materia de conducta de mercado por parte del Consejo, el Código de Autorregulación dispone:

- 1) El artículo 46 letra a) faculta al Consejo para “interpretar las normas del Compendio, así como dictar las instrucciones para su adecuada aplicación”.
 - 2) El artículo 48, número 2 letra a) establece que el Consejo “de oficio o a petición de cualquier persona que tenga un interés actual, podrá iniciar un procedimiento de consulta destinado a analizar la procedencia de establecer directivas acerca del alcance y aplicación de las normas del Compendio”.
6. Que, en relación con los procedimientos de contratación de los seguros, el Compendio de Buenas Prácticas Corporativas y de Mercado dispone:
- 1) En su Artículo 1.8., que “las compañías, individual o colectivamente, promoverán acciones de educación a la comunidad orientadas a que las personas accedan al conocimiento de sus productos y de las obligaciones y beneficios que éste tiene”.
 - 2) En su Artículo 4.1 que “las compañías deberán entregar un servicio diligente a sus clientes y cumplir en forma íntegra y oportuna las obligaciones asumidas con ellos” y que “la obligación de servicio diligente se extiende especialmente al trato a los clientes; a la promoción y publicidad de sus productos; a la asesoría durante las distintas fases de la contratación; y a la inclusión en sus procesos de medidas que lo faciliten”.
 - 3) En su Artículo 4.7. que “las compañías deberán adoptar las medidas necesarias para que, durante el proceso de comercialización, contratación de los seguros y ejecución de los contratos, los clientes cuenten con: (...) a) Información sobre la modalidad de comercialización”.

Ha resuelto:

- 1° Iniciar un procedimiento de consulta sobre la forma en que las compañías de seguro están cumpliendo la obligación de entrega de dispositivos GPS en la contratación de pólizas de seguro para vehículos motorizados, incluyendo la información que entregan a los asegurados. Esta consulta se realiza con el objeto de evaluar la pertinencia de establecer una Directiva de Conducta de

Mercado sobre la aplicación y los procedimientos que deben seguir las compañías en relación con esta obligación que les impone el artículo 4° de la Ley 21.170, esto es la entrega de un dispositivo GPS a los asegurados.

- 2º Notificar esta resolución a todas las compañías de seguros, para que, dentro del plazo de 10 días, a contar de la fecha de notificación, formulen los comentarios y sugerencias que estimen pertinentes sobre la materia.
- 3ª Disponer la publicación de esta Resolución en la web del Consejo de Autorregulación, a fin de que todo aquel que tenga interés en ella pueda remitir los comentarios que estime pertinentes.
- 4º Poner esta resolución en conocimiento de la Comisión para el Mercado Financiero.

Santiago, 5 de mayo de 2022.