



CONSEJO DE
AUTORREGULACION
SEGUROS - CHILE

CONSEJO DE AUTORREGULACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS

RESOLUCIÓN 02/2022

El Consejo, en uso de las atribuciones que le confieren los artículos 46 letra a) y 48 número 2 del Código de Autorregulación, y considerando especialmente:

1) Que por resolución **1/2022**, el Consejo estimó necesario iniciar un procedimiento de consulta 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 la obligación que les impone el artículo 4° de la Ley 21.170, esto es, la entrega de un dispositivo GPS a los asegurados.

2) Que a través de exposiciones realizadas en sus sesiones y de respuestas a la consulta abierta formulada conforme a las normas del Código de Autorregulación, el Consejo recibió un conjunto de observaciones sobre la materia, de las que cabe extraer las siguientes conclusiones:

a) El artículo 4° de la Ley 21.170 señala que “en la contratación de pólizas de seguro para vehículos motorizados, las aseguradoras incluirán, sin cobro adicional, la entrega de dispositivos GPS, los que serán instalados y activados exclusivamente por el propietario del vehículo”, sin entregar más detalles sobre la forma de cumplir con esta obligación.

b) Que de la lectura de esta disposición se desprende que las compañías deben poner a disposición de los clientes que contraten o renueven

los seguros para vehículos motorizados un dispositivo GPS, ya sea entregándolo o señalando el lugar donde puede ser retirado.

c) Que, en todo caso, el cliente puede decidir libremente cuándo recibir el dispositivo.

d) Que dentro de las obligaciones de la compañía está la de entregar al cliente y al público la información necesaria para que pueda conocer sus derechos y obligaciones, así como las características de los productos ofrecidos. Así se desprende del Artículo 1.8 del Compendio, que dispone “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”.

e) Que en lo que se refiere al público, es necesario que esta información se incluya en las páginas web de cada compañía.

f) Que en lo que se refiere al cliente, es necesario que esa información se incluya en las condiciones de las pólizas, así como en los formularios de contratación en los formatos físicos y digitales, ya sea que la contratación se realice en forma directa o a través de intermediarios. Esto es consistente con lo dispuesto en el Artículo 4.7 del Compendio, el cual señala 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”.

g) Que, por las mismas razones señaladas en la letra anterior, resulta necesario que las compañías informen a los clientes acerca de la obligación de entrega de los dispositivos, así como la información e instrucciones que deben seguirse para la instalación y puesta en funcionamiento del GPS, y de las condiciones en que ella se puede realizar, en las comunicaciones que se envíen con posterioridad a la contratación de los seguros.

h) Que en la información que se entregue es importante identificar claramente las obligaciones y responsabilidades que, en relación con este tema, corresponden a la compañía y al cliente. Especialmente el hecho que la

compañía sólo está obligada a la entrega del aparato GPS, así como la información e instrucciones que deben seguirse para la instalación y puesta en funcionamiento del GPS, siendo de responsabilidad exclusiva del cliente la decisión sobre la instalación y mantención del aparato, lo que se señala expresamente en el citado artículo 4° (“los que serán instalados y activados exclusivamente por el propietario del vehículo”).

i) Que, para los efectos de la verificación del cumplimiento de los procedimientos de información y entrega de los aparatos, resulta indispensable que las compañías mantengan un registro verificable y trazable de cada una de esas actuaciones, incluyendo el registro del envío de las comunicaciones de información y de respuesta por parte del cliente.

j) Que, para facilitar la comprensión y aplicación de los lineamientos precedentes, es útil establecer un formulario estándar para la información del cliente y el registro de su decisión.

3) Que las consideraciones anteriores confirman la pertinencia de establecer una Directiva de Conducta de Mercado en la materia, de manera que la obligación establecida en el artículo 4° de la Ley 21.170, sea cumplida en consonancia con las normas del Compendio de Buenas Prácticas Corporativas y de Conducta de Mercado, especialmente en lo referido al servicio diligente y a la información que las compañías deben entregar a sus clientes.

Ha resuelto:

Aprobar la Directiva de Conducta de Mercado N°3, que se adjunta a esta resolución.

Santiago, junio de 2022.