



RESOLUCIÓN 1/2024

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 1.8, Cooperación con la comunidad, 4.1, Obligación de servicio diligente, 4.3, Publicidad del seguro y 4.7 Información y asesoría al cliente, del Compendio de Buenas Prácticas Corporativas y de Mercado, y considerando especialmente:

1. Que en sesiones recientes ha analizado la información que las compañías entregan a sus clientes en relación con los seguros denominados “seguros de renta vitalicia con cláusula de aumento temporal”, comúnmente conocidos como “renta vitalicia escalonada”, para determinar si es necesario establecer normas de conducta de mercado en relación con el alcance, contenido y oportunidad de dicha información.
2. Que la materia anterior adquiere importancia a partir del aumento que ha experimentado la contratación de esa modalidad de renta vitalicia, entre las que son seleccionadas por los afiliados, al momento de pensionarse en el sistema de pensiones establecido en el Decreto Ley 3.500, de 1980.
3. Que la renta vitalicia escalonada tiene como característica fundamental que al momento de contratarse se pactan dos montos diferenciados, lo que permite obtener una pensión mayor en los primeros años de jubilación, durante un periodo que se pacta con la compañía de seguro. Una vez cumplido este plazo pactado, el monto de la pensión se rebaja y se ajusta a la pensión sin el aumento inicial de forma vitalicia.
4. Que la información que se entrega al cliente debe ser tal que le permita comprender los alcances de cada uno de los elementos que integran este producto, especialmente respecto al hecho que en un cierto plazo uno de estos elementos se extingue, causando una reducción del pago total que recibe el asegurado.
5. Que para lograr lo anterior cabe analizar las alternativas disponibles para lograr que el cliente cuente con esa información de manera suficiente y oportuna. Entre ellas

está la información que se le entrega durante el proceso de contratación, la contenida en el aviso de pago y la disponible en sus sitios, entre otras.

6. Que también es pertinente 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 los procedimientos señalados en el número anterior.

7. 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”.
- 3) En su artículo 4.3 que “la publicidad que realicen las compañías de seguros deberá siempre respetar la naturaleza del contrato de seguros. No podrá realizarse ningún tipo de publicidad que pueda confundir o inducir a error respecto de la naturaleza, características o efectos del contrato de seguros.”
- 4) 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: (...) b) Información acerca del producto ofrecido, con sus características de precio, cobertura, condiciones, garantías, exclusiones y todo otro antecedente para la adecuada comprensión de su naturaleza y utilidad práctica. (...) d) Asesoría que les permita responder las dudas razonables que les surjan sobre los antecedentes señalados en las letras anteriores, y en relación con la pertinencia del producto ofrecido para satisfacer sus necesidades”.

8. Que, en relación con el establecimiento de directivas en materia de conducta de mercado por parte del Consejo, el Código de Autorregulación dispone:

- 1) En el artículo 46 letra a) faculta al Consejo para “interpretar las normas del Compendio, así como dictar las instrucciones para su adecuada aplicación”.

- 2) En 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”.

Ha resuelto:

1. Iniciar un procedimiento de consulta con el objeto de evaluar la pertinencia de establecer una Directiva de Conducta de Mercado sobre el alcance de los resguardos y obligaciones que deben cumplir las compañías respecto de la información que entregan a los asegurados en los seguros de renta vitalicia escalonada en las etapas de oferta del producto, contratación y durante la vigencia del contrato.
2. Notificar esta resolución a todas las compañías de seguros para que, dentro del plazo de 30 días a contar de la fecha de notificación, formulen los comentarios y sugerencias que estimen pertinentes sobre la materia.
3. 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.
4. Poner esta resolución en conocimiento de la Comisión para el Mercado Financiero.

Santiago, abril de 2024.