



COMISIÓN  
PARA EL MERCADO  
FINANCIERO

# INFORME NORMATIVO FINAL

**Norma de Carácter General N° 460, emitida el 13/08/2021, que determina los seguros que se pueden contratar de acuerdo a lo señalado en el artículo 538 bis del Código de Comercio**

Diciembre 2021

[www.cmfchile.cl](http://www.cmfchile.cl)

Norma de Carácter General N° 460, 2021/CMF

Norma de Carácter General N° 460,  
emitida el 13/08/2021, que determina los  
seguros que se pueden contratar de  
acuerdo a lo señalado en el artículo 538  
bis del Código de Comercio

Diciembre 2021

## Contenido

I.	INTRODUCCIÓN	4
II.	OBJETIVO DE LA PROPUESTA NORMATIVA	5
III.	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA NORMATIVA	5
IV.	MARCO REGULATORIO VIGENTE	7
V.	ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO	8
VI.	COMENTARIOS RECIBIDOS DE REGULADOS A LA NORMA EN CONSULTA PÚBLICA	9
VII.	INFORME SERNAC	16
VIII.	NORMA EMITIDA	19

## I. INTRODUCCIÓN

Con fecha 13 de abril de 2021 se publicó la Ley N° 21.314, que “ESTABLECE NUEVAS EXIGENCIAS DE TRANSPARENCIA Y REFUERZA LAS RESPONSABILIDADES DE LOS AGENTES DE LOS MERCADOS, REGULA LA ASESORÍA PREVISIONAL, Y OTRAS MATERIAS QUE INDICA”.

Mediante el número 2) del artículo 8° de la señalada ley, se introdujo en el Código de Comercio el siguiente nuevo artículo:

*“Artículo 538 bis. Seguros asociados a productos o servicios financieros. Con ocasión del otorgamiento, renegociación o repactación de productos o servicios financieros, no se podrá contratar en el mismo acto o de manera conjunta seguros distintos de aquellos que tengan por objeto asegurar el pago de la deuda al acreedor o la protección de los bienes dados en garantía, los cuales serán determinados por la Comisión para el Mercado Financiero mediante norma de carácter general.*

*Serán nulos de pleno derecho los seguros que se contraten en contravención con lo señalado en el inciso primero.*

*Lo dispuesto en los incisos anteriores no será aplicable si dichos seguros son ratificados por el contratante del producto o servicio financiero, sin mediar mandato al acreedor, dentro del plazo de 30 días desde su suscripción. Sólo podrá cobrarse prima por estos seguros desde la fecha de su ratificación.*

*En tal caso, los riesgos serán de cargo del asegurador desde la fecha que establezca la póliza, o en su defecto, desde el momento de la ratificación.*

*La ratificación deberá realizarse por escrito, personalmente o por correo electrónico u otro medio equivalente, y deberá constar de forma expresa y clara la voluntad de estar ratificando la contratación del seguro, junto con especificarse que se trata de un seguro voluntario que no dice relación con el otorgamiento, renegociación o repactación de las operaciones contratadas.”.*

Asimismo, a través de las disposiciones transitorias de la ley se reguló la vigencia de esta disposición según lo siguiente:

*“Artículo noveno. - Las modificaciones que introduce el artículo 538 bis contenido en el artículo 8° de esta ley comenzarán a regir sesenta días después de dictada la respectiva norma de carácter general por la Comisión para el Mercado Financiero. Dicha norma deberá ser dictada dentro de los cuatro meses siguientes a la publicación de la presente ley.”.*

La propuesta original del artículo 538 bis que fue discutida por el legislador contemplaba la prohibición expresa de contratar en el mismo acto o de manera conjunta y con ocasión del otorgamiento, renegociación o repactación de productos o servicios financieros, seguros distintos de aquellos que tengan por objeto asegurar el pago de la deuda al acreedor o la protección de los bienes dados en garantía. Con el transcurrir de la discusión se incorporó la posibilidad de contratar otros seguros si éstos eran ratificados por el asegurado, para lo cual se otorgó un plazo de 30 días desde su suscripción.

En atención a ello, **la CMF emitió la Norma de Carácter General N° 460, de 13 de agosto de 2021.** Atendida la urgencia de contar con la normativa en el plazo que estableció la Ley N° 21.314, el Consejo

estimó que correspondía excluir de esta normativa el informe que da cuenta de los fundamentos que hacen necesaria su dictación, a fin de incorporar las debidas respuestas o aclaraciones a los comentarios recibidos. Lo anterior, sin perjuicio que, una vez dictada esta norma, la Comisión deba elaborar este informe, en virtud de lo señalado en el número 3 del artículo 20 del Decreto Ley N° 3.538, el cual se presenta a continuación.

## II. OBJETIVO DE LA PROPUESTA NORMATIVA

El objetivo de la propuesta normativa es establecer los seguros que se podrán contratar, en el mismo acto o de manera conjunta, con ocasión del otorgamiento, renegociación o repactación de productos o servicios financieros, que tengan por objeto asegurar el pago de la deuda al acreedor o la protección de los bienes dados en garantía, en cumplimiento a lo señalado en el artículo 538 bis del Código de Comercio, así como regular aspectos de la ratificación de seguros distintos a los señalados.

Con esta normativa se implementó la disposición de la ley en favor de fortalecer la posición de los usuarios de servicios financieros, relacionado con la libre contratación de estos seguros en su beneficio.

## III. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA NORMATIVA

El nuevo artículo 538 bis del Código de Comercio hace referencia a los seguros que pueden ser contratados **en el mismo acto o de manera conjunta** con ocasión del otorgamiento, renegociación o repactación de productos o servicios financieros. Cubre tanto los seguros que tengan, como los que no tengan, por objeto asegurar el pago de la deuda al acreedor o la protección de los bienes dados en garantía.

Para los seguros que tienen por objeto asegurar el pago de la deuda al acreedor o la protección de los bienes dados en garantía, la Comisión debe señalar cuáles son estos seguros. Para los segundos, los seguros que no tienen por objeto asegurar el pago de la deuda al acreedor o la protección de los bienes dados en garantía, el mismo artículo 538 bis establece un marco regulatorio.

Adicionalmente, dadas las atribuciones legales que le otorga la letra m) del artículo 3° de DFL N° 251, la Comisión puede complementar dichas regulaciones con el fin de incorporar materias no señaladas expresamente y que se considere necesarias para un mejor cumplimiento de la Ley.

A continuación, nos referiremos a cada uno de los tipos de seguros que se regulan:

1. *Seguros que tienen por objeto asegurar el pago de la deuda al acreedor o la protección de los bienes dados en garantía, que no requieren ratificación posterior.*

La norma establece que en el mismo acto o de manera conjunta con la operación financiera se podrá contratar libremente cualquier seguro. No obstante, los que no se encuentren taxativamente señalados en la lista establecida por la CMF, deberán ser ratificados por el cliente financiero en un acto posterior.

En atención a que el artículo 538 bis se refiere a “*Con ocasión del otorgamiento, renegociación o repactación de productos o servicios financieros*” y que debe generarse una deuda con el proveedor del producto o servicio financiero, en la norma se estableció como productos o servicios financieros a “*aquellos contratos entre un cliente financiero y un proveedor, que generen*

*o puedan generar una deuda con dicho proveedor u otro acreedor en caso de cesión de algún contrato. Esto es, por ejemplo, otorgamiento de créditos de consumo e hipotecarios, de tarjetas de crédito, de cuentas corrientes con línea de crédito y contratos de leasing, entre otros”.*

Por otra parte, con el fin de asegurar que los seguros, tanto las pólizas como sus cláusulas adicionales, que no requieren ratificación cumplan con ser seguros que sólo tengan por objeto asegurar el pago de la deuda o proteger el bien dado en garantía, en uso de las atribuciones que entrega a la CMF la letra m) artículo 3° del DFL 251, la norma regula materias de contratación de estos seguros tales como:

- Cuando se trate de seguros que tengan por objeto asegurar el pago de la deuda, durante toda la vigencia del contrato el beneficiario principal será, irrenunciablemente, el acreedor.
- Cuando se trate de seguros que tengan por objeto proteger el bien dado en garantía, tratándose de pérdida total, durante toda la vigencia del contrato el beneficiario principal será, irrenunciablemente, el acreedor, hasta por el monto de su interés asegurable, y el cliente financiero en la parte restante. Tratándose de pérdida parcial de bienes dados en garantía, el beneficiario será el establecido en las condiciones particulares de la póliza.
- No podrán contratarse seguros que contemplen diferentes coberturas que puedan contratarse juntas o por separado, en los que se pueda establecer un beneficiario principal distinto al acreedor.
- Los seguros que tengan por objeto asegurar el pago de la deuda no podrán continuar su vigencia una vez extinguida la deuda o cerrado el producto financiero al cual estaban ligados.

De acuerdo a la ley, la CMF debe establecer qué seguros podrán contratarse de manera conjunta o en el mismo acto, según tengan éstos por objeto exclusivo el asegurar el pago de la deuda o proteger el bien dado en garantía. Estos seguros se señalan en la letra B del Título III de la NCG N° 460 emitida.

Por una parte, si bien el artículo 538 bis establece que se podrán contratar seguros para “asegurar” el pago de la deuda, es posible entender que el pago de dicha deuda (indemnización del seguro) puede ser total o parcial, lo cual debería estar directamente relacionado con la gravedad del riesgo que se materialice y la imposibilidad permanente o transitoria de pagar la deuda. Por esta razón, la norma establece que los riesgos y el monto asegurado serán distintos según el criterio antes mencionado.

Tratándose de seguros que tengan por objeto proteger el bien dado en garantía, los riesgos a los que están expuestos dependerán de si se trata de un bien inmueble o mueble. Para ambos, los daños que puedan sufrir y que deterioren la garantía, deben incluirse. Para los segundos, el robo del bien mueble también debe considerarse, así como la pérdida, daños, robo, hurto de mercaderías, productos agrícolas y universalidades que sean dados en garantía de la obligación.

En el caso del seguro de incendio y sus cláusulas adicionales, se incorpora la cobertura de inhabilitación de la vivienda y extensiones de cobertura que tengan por único objeto contribuir a la reparación del inmueble, a fin de no colisionar con los seguros asociados a créditos hipotecarios del artículo 40 del DFL N° 251, los cuales deben incorporar obligadamente dicha cobertura en cumplimiento de la NCG N° 331 de esta Comisión.

Si bien la norma establece una lista taxativa de riesgos que pueden ser contratados sin necesidad de una ratificación posterior, la Comisión continuará estudiando la posibilidad de incorporar otros seguros, teniendo en cuenta los antecedentes que presenten los interesados y el beneficio que ello conlleve a los clientes financieros.

## 2. *Otros seguros voluntarios que requieren ratificación.*

La norma emitida establece que cualquier seguro distinto a los señalados en la lista reglada por la CMF, que se comercialice o contrate en el mismo acto o de manera conjunta con la operación financiera, requerirá ser ratificado por el cliente financiero, para lo cual dispondrá de un plazo de 30 días desde su suscripción (contratación) para corroborar su intención de perseverar en la contratación de ellos.

Además, se establecen deberes de información al momento de la comercialización o contratación de estos seguros y al momento de su ratificación, resaltando que su contratación es voluntaria y no afecta la aprobación del producto o servicio financiero con el que fueron comercializados o contratados conjuntamente.

También se reguló que la prima del seguro no podrá incorporarse en el monto del crédito comercializado o contratado en conjunto, pudiéndose pactar que las primas puedan ser pagadas mediante cuentas corrientes, tarjetas de pago u otro medio de pago ofrecido por el proveedor.

## IV. MARCO REGULATORIO VIGENTE

- *Numeral 1. del Artículo 5 del Decreto Ley N° 3.538:* Establece la atribución de la CMF de dictar las normas para la aplicación y cumplimiento de las leyes y reglamentos y, en general, dictar cualquier otra normativa que de conformidad con la ley corresponde para la regulación del mercado financiero.
- *Numeral 3 del artículo 20° del Decreto Ley N° 3.538:* La normativa que imparta el Consejo de la Comisión deberá contener los fundamentos que hagan necesaria su dictación, incluyendo una definición adecuada del problema que se pretende abordar, la justificación de la intervención regulatoria, la evaluación del impacto de dicha regulación, así como aquellos estudios o informes en que se apoye, en los casos que corresponda o sea posible. Además, el referido numeral establece que dicha normativa deberá ser objeto de una consulta pública.
- *Título VIII del Libro II del Código de Comercio, en particular su nuevo artículo 538 bis.*
- *Decreto con Fuerza de Ley N° 251, de 1931, Ley de Seguros, en particular el artículo 3° letra m), que establece dentro de las atribuciones y obligaciones de la Comisión:*

*“m) Establecer, mediante normas de carácter general, las exigencias técnicas y patrimoniales que deberán cumplir tanto los intermediarios de seguros y reaseguros como los liquidadores de siniestros para desempeñarse como tales, pudiendo dictar, asimismo, las normas por las cuales deben regirse la intermediación y la contratación de seguros y la liquidación de siniestros;”*
- *Artículo 37 bis de la Ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado:* La Comisión para el Mercado

Financiero debe requerir un informe al Servicio Nacional del Consumidor respecto de la norma a emitir, para efectos de evitar o precaver conflictos de normas y con el objeto de resguardar la coordinación, cooperación y colaboración entre los órganos involucrados en su dictación.

A nivel normativo, las principales normas que regulan la contratación de seguros y otras materias relacionadas son:

- NCG N° 80, de 1988, que imparte instrucciones para las sociedades corredores de seguros que sean filiales de bancos o financieras y para personas relacionadas a bancos o financieras que actúen como corredores de seguros, en conformidad al artículo 70 de la ley general de bancos.
- NCG N° 171, de 2004, que establece exigencias mínimas de seguridad y condiciones necesarias para el comercio e intermediación de seguros por medios electrónicos.
- NCG N° 330, de 2012, que establece normas para la contratación individual y colectiva de seguros asociados a créditos hipotecarios, condiciones mínimas que deberán contemplar las bases de licitación de éstos, e información que se deberá entregar a los deudores asegurados.
- NCG N° 349, de 2013, que establece normas relativas al depósito de pólizas y disposiciones mínimas de contratos de seguro.
- Circular N° 1390, de 1998, que imparte instrucciones relativas a intermediación de seguros.
- Circular N° 1935, de 2009, que imparte normas relativas a seguros de salud.
- Circular N° 2114, de 2013, que imparte instrucciones sobre la devolución de la prima pagada no ganada por el asegurador.
- Circular N° 2123, de 2013, que imparte instrucciones sobre: i. Información a incluir en pólizas de seguros; ii. Información de las primas y comisiones; iii. Reglas para seguros contratados en forma colectiva; iv. Normas generales sobre información a entregar al público acerca del asegurador y corredor de seguros; y, v. Normas sobre promoción, publicidad y oferta de seguros y de beneficios asociados a la contratación de pólizas de seguros.
- Circular N° 2148, que imparte instrucciones sobre comercialización telefónica de seguros.

## **V. ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO**

### **Beneficios**

Los beneficios de emitir la NCG N° 460 son que, al establecer una lista de los riesgos que pueden ser contratados en el mismo acto en que se solicita el servicio o producto financiero, y separando éstos de aquellos que no dicen relación con asegurar el pago de la deuda y proteger el bien dado en garantía, se espera que el cliente financiero contrate seguros voluntarios de manera consciente.

Adicionalmente, mediante la ratificación de los seguros no asociados a productos y servicios financieros, se generan las condiciones necesarias para que dichos seguros sean adquiridos libre y voluntariamente, después de reflexionar sobre la necesidad y conveniencia de adquirirlos.

Por otra parte, al establecerse que, con ocasión de la operación financiera, no podrán contratarse seguros que contengan secciones que puedan contratarse por separado, en los que se pueda establecer un beneficiario distinto al acreedor, se evitará que durante la operación financiera se contraten seguros que contengan coberturas distintas de aquellas que tienen por objeto asegurar el pago de la deuda o proteger el bien dado en garantía, que es lo que permite el nuevo artículo 538 bis.

El establecer que no podrán contratarse seguros que tengan por objeto asegurar el pago de la deuda, que puedan continuar su vigencia una vez extinguida la deuda o cerrado el producto financiero al cual estaban ligados, permitirá que a los clientes que prepagan su deuda se les devuelva la prima pagada

no ganada en los términos del artículo 527 del Código de Comercio y Circular N°2114 de esta Comisión.

### **Costos**

En relación a los costos de emitir la NCG N° 460, se tiene que las compañías de seguros y corredores de seguros podrían ver una baja en la contratación de seguros no asociados a productos financieros y, con ello, en sus ingresos.

Otro costo para las compañías de seguros y corredores de seguros se genera pues debieron modificar sus sistemas para adaptarlos a las nuevas exigencias legales y normativas.

Por otra parte, las compañías de seguros que acostumbren utilizar pólizas multirisgos que contengan coberturas asociadas y no asociadas a las operaciones financieras, debieron desarrollar e incorporar en el Depósito de Pólizas de la CMF productos especiales para ser ofrecidos con ocasión del otorgamiento, renegociación o repactación de productos o servicios financieros que tengan por objeto exclusivo el asegurar el pago de la deuda o proteger el bien dado en garantía. Pólizas y cláusulas adicionales deben cubrir sólo el bien dado en garantía o el pago de la deuda. Cualquier otra cobertura debe ratificarse.

Unido a lo anterior se tiene que los proveedores financieros deberán prestar mucha atención a las condiciones generales de los seguros que se ofrezcan en una operación financiera, de modo que éstos cumplan con la norma. Lo anterior pues dichos seguros se ofrecen en las dependencias o plataformas del proveedor financiero, siendo parte de todo el proceso.

El principal costo para la CMF es que se debe incorporar una nueva materia de supervisión, por lo que deberán destinarse los recursos necesarios para ello.

## **VI. COMENTARIOS RECIBIDOS DE REGULADOS A LA NORMA EN CONSULTA PÚBLICA**

La propuesta de norma fue puesta en consulta pública entre el 9 y el 16 de julio de 2021<sup>1</sup>, recibándose comentarios de 16 entidades distintas.

A continuación, se resumen los principales comentarios recibidos y se entrega una respuesta a dichos comentarios.

### **1. Atribuciones legales de la CMF**

Varios comentarios indican que la CMF ha excedido sus facultades legales al incorporar en la norma materias no contempladas en el artículo 538 bis, el cual establece que esta Comisión sólo debe señalar los seguros que tengan por objeto asegurar el pago de la deuda al acreedor o la protección de los bienes dados en garantía, que se pueden contratar en el mismo acto o de manera conjunta con ocasión del otorgamiento, renegociación o repactación de productos o servicios financieros.

### **Respuesta CMF**

En adición a lo señalado en el artículo 538 bis, esta Comisión tiene atribuciones legales para regular la

---

<sup>1</sup> La norma puesta en consulta pública, previo a la emisión de la NCG 460, se encuentra disponible en la página web de la CMF, en el siguiente link:

[https://www.cmfchile.cl/institucional/legislacion\\_normativa/normativa\\_tramite\\_cerrada.php](https://www.cmfchile.cl/institucional/legislacion_normativa/normativa_tramite_cerrada.php)

contratación de seguros, otorgadas a través de la letra m) del artículo 3° del DFL N° 1, Ley de Seguros, que señala:

*“m) Establecer, mediante normas de carácter general, las exigencias técnicas y patrimoniales que deberán cumplir tanto los intermediarios de seguros y reaseguros como los liquidadores de siniestros para desempeñarse como tales, pudiendo dictar, asimismo, las normas por las cuales deben regirse la intermediación y la contratación de seguros y la liquidación de siniestros;”*

Esta atribución fue expresamente señalada en el Visto de la norma puesta en consulta pública y señalada en el informe normativo que la acompañó.

## **2. A quien está dirigida la norma**

Varias entidades comentaron que la norma no sólo debe comprender a las entidades fiscalizadas por la CMF, ya que la propia disposición legal contenida en el Artículo 538 bis no distingue al efecto y, por tanto, debería entenderse como un mandato legal amplio otorgado a la CMF para la determinación de dichos seguros. Una interpretación restrictiva, como la establecida en la propuesta normativa, produciría asimetrías de aplicación por el sólo efecto normativo, lo que no previó la ley.

### **Respuesta CMF**

Efectivamente, el artículo 538 bis está dirigido a toda entidad crediticia, independientemente de su regulador. Por ello, la definición de proveedor de la norma señala que es **“toda entidad que pueda otorgar productos o servicios financieros”**. En forma posterior se indica que dentro de ellos se encuentran las entidades fiscalizadas por la CMF.

Las entidades crediticias reguladas por la CMF deberán resguardar que se aplique estrictamente lo establecido en el artículo 538 bis cuando se ofrece un producto o servicio financiero. Tratándose de entidades crediticias no fiscalizadas por la CMF, las propias compañías y corredores de seguros serán los que deban velar porque se cumpla el artículo 538 bis. Para ello, deberán acordar que la entidad crediticia no regulada por la CMF cumpla con la legislación vigente.

## **3. Definición de “se complete la operación financiera” y sus implicancias en la ratificación**

Varios comentarios señalan que el plazo no se encuentra definido en la norma y que éste no se encuentra establecido en el artículo 538 bis. Además, que la norma debe especificarlo por cada productos o servicio financiero y que, para el caso de los créditos hipotecarios, éstos no se podrán ratificar porque la operación financiera se “completará” después de los 30 días de suscritos dichos seguros.

### **Respuesta CMF**

La NCG N° 460 emitida no contempla la frase en comentario.

#### 4. Listado de riesgos que aseguran el pago de la deuda o el bien dado en garantía

- **Lista taxativa**

Se comentó que, a fin de evitar que en el futuro la norma sea entendida como una lista taxativa y que deba ser modificada para incorporar nuevos riesgos o seguros, se debería agregar un ítem para “*todos aquellos que tengan por objeto asegurar el pago de la deuda al acreedor o la protección de los bienes dados en garantía*” o, en su defecto, establecer un procedimiento rápido y expedito para entenderlos incorporados.

##### **Respuesta CMF**

Establecer un ítem como el señalado, desnaturaliza la norma y el mandato del artículo 538 bis. En caso que el mercado asegurador proponga fundadamente la incorporación de nuevos riesgos, se deberá modificar la norma lo más expeditamente que lo permita el proceso regulatorio que establece la ley orgánica de la CMF.

- **Seguros de salud**

Varias entidades solicitaron incluir otras coberturas dentro de los riesgos que pueden ser contratados, relacionados con la solvencia de los asegurados, cuya materialización no le permita ejercer profesión u oficio alguno por el que pueda percibir ingresos para solventar el pago de sus deudas, afectando la capacidad para cumplir con sus obligaciones, tanto por una disminución en sus ingresos o por el incremento de gastos asociados al tratamiento de la enfermedad.

##### **Respuesta CMF**

La NCG N° 460 emitida incorporó el seguro de hospitalización. Como se señaló, si bien la norma establece una lista taxativa de riesgos que pueden ser contratados sin necesidad de una ratificación posterior, la Comisión continuará estudiando la posibilidad de incorporar otros seguros, teniendo en cuenta los antecedentes que presenten los interesados y el beneficio que ello conlleve a los clientes financieros.

- **Asistencia**

Se comentó que, no aplicar la norma a las empresas de asistencia, abre una puerta a que estas entidades sí puedan ofrecer alternativas respecto de las cuales los aseguradores no podrían competir, lo que distorsiona la equidad entre los actores del mercado de seguros, toda vez que esta norma complejiza la oferta de seguros, no así para las empresas de asistencia.

Se solicitó indicar el tratamiento que se otorgará a las asistencias asociadas a los seguros, que pueden consistir en servicios adicionales contenidos en el producto, en beneficio de los asegurados, como podría ser, por ejemplo, asistencias de hogar en seguro de incendio.

##### **Respuesta CMF**

El artículo 538 bis es claro al regular a proveedores de servicios o productos financieros y a los seguros que se contraten en el mismo acto o de manera conjunta. Por lo tanto, las empresas de asistencia, al no ser compañías de seguros ni corredores de seguros, quedaron expresamente excluidas, no teniendo esta Comisión atribuciones legales para incorporarlas en la normativa.

Por ello, los seguros de asistencia, que se contraten en el mismo acto o de manera conjunta con una operación financiera, requerirán ratificación.

- ***Invalidez***

Se comentó que el grado de invalidez es una materia contractual, que depende tanto de las condiciones generales como particulares, por lo que no es necesariamente adecuado regirse por porcentajes propios del sistema previsional ni menos establecer que no se podrá pactar un grado de invalidez superior a 2/3. Simplemente, el riesgo cubierto debe ser “invalidez o incapacidad permanente”.

Además, se comentó que la cobertura de invalidez total y permanente para cobertura total de la deuda y la de invalidez parcial permanente menor o igual a 50% para la cobertura total o parcial de la deuda, no sería congruente.

### **Respuesta CMF**

Dado que la CMF tiene atribuciones para regular la contratación de seguros, ha estimado pertinente incorporar disposiciones complementarias que conlleven una mejor operatoria de lo dispuesto en el artículo 538 bis.

Por otra parte, lo que busca la norma es que cuando se trate de una invalidez total y permanente, atendida la gravedad del riesgo materializado, sólo pueda contratarse para cubrir el pago de toda la deuda. No obstante, se ha perfeccionado el texto para un mejor entendimiento.

- ***Cesantía***

Se comentó que la propuesta normativa sólo contempla el riesgo de “cesantía” en aquellos asociados al pago de la deuda, sin hacer referencia a la cobertura Incapacidad Temporal para trabajadores independientes que el mercado comercializa como complementaria a desempleo. El mercado ha desarrollado por muchos años este producto mixto (para dependientes e independientes) de forma que, por un mismo precio, el asegurado recibe doble protección, en función de su situación laboral específica a la fecha de siniestro. Así, si pierde el trabajo el dependiente o bien sufre una enfermedad por la cual se le recete licencia médica al independiente, el asegurado recibe un beneficio efectivo y altamente valorado.

### **Respuesta CMF**

La NCG N° 460 emitida perfeccionó la norma en consulta pública, de modo que dichos productos puedan ser comercializados en conjunto con los servicios y productos financieros.

## **5. Características de los seguros a contratar que aseguran el pago de la deuda o el bien dado en garantía**

Se solicitó precisar si, respecto de las pólizas multiproducto que contemplan adicionales que no cubren el pago de la deuda o el bien dado en garantía, se necesitará una ratificación, incluso de la cobertura principal, o bien si acaso se podrá seguir ofreciendo el producto, y requerir ratificación sólo respecto de las coberturas adicionales.

Se solicitó aclarar que se podrán comercializar, en el mismo acto o de manera conjunta, seguros en los cuales el beneficiario de la indemnización sea el acreedor, pero también puedan ser beneficiarios el asegurado o sus herederos o beneficiarios.

Se comentó que algunos de los seguros que se señalan en la norma en consulta, tales como los seguros de incendio o perjuicio por paralización, no necesariamente deben terminarse una vez extinguida la deuda o cerrado el producto financiero.

### **Respuesta CMF**

En relación al primer comentario, la norma es clara en cuanto a que los riesgos permitidos en la póliza y en cualquier cláusula adicional a ésta, deben cubrir al pago de la deuda o proteger al bien dado en garantía. Sólo en este caso, no se requerirá ratificación.

Para el segundo comentario, se aclaró en la NCG N° 460 emitida que los seguros que tengan por objeto asegurar el pago de la deuda tendrán como único beneficiario al acreedor. Para los seguros que cubran el bien dado en garantía, el beneficiario principal será el acreedor hasta la parte de su interés.

En relación al tercer comentario, la norma en consulta fue perfeccionada de tal manera que los seguros que protejan el bien dado en garantía, dada su naturaleza, puedan continuar su vigencia una vez extinguida la deuda o cerrado el producto financiero.

### **6. Pago de la prima en el producto financiero solicitado cuando se trata de seguros que deben ser ratificados**

Se solicitó evaluar la prohibición de pagar la prima de los seguros en el monto de crédito, ya que con ello se impediría completamente la contratación de seguros que la normativa autoriza ratificar posteriormente.

### **Respuesta CMF**

Al respecto, el artículo 538 bis establece que no se podrá cobrar prima antes de la ratificación del seguro. Como lo que se busca es independizar la operación financiera de la contratación de seguros que no protejan el pago de la deuda o el bien dado en garantía, la disposición de no pagar la prima junto con el monto del crédito es sólo una consecuencia de ello.

### **7. Contratación por canal físico o telefónico versus canal digital**

Se comentó que la normativa debería recoger la diferencia entre la oferta de seguros en el canal físico y en el canal digital. En el canal digital, es el propio cliente el que busca asegurarse contra un riesgo determinado, y dado que el cliente se auto gestiona en el canal digital, no existe esa instancia de “vulnerabilidad” en la contratación de un producto o servicio financiero, que fue lo que se discutió en las instancias parlamentarias para aprobar el nuevo art 538 bis. Por tanto, al no existir las mismas consideraciones respecto de los canales físicos y los digitales, la norma debería considerar un trato diferenciado para dichos canales. Por ejemplo, en el canal digital, no se justifica la prohibición incorporada por la norma, que no permite que la prima pueda incorporarse en el producto o servicio financiero.

### **Respuesta CMF**

El artículo 538 bis no distinguió el canal a través del cual se contratan los seguros asociados a productos o servicios financieros.

## **8. Medios para llevar a cabo la ratificación que no aseguran el pago de la deuda ni el bien dado en garantía**

Varios comentarios indican que al señalar la ley y la norma “u otro medio equivalente”, se admite que la ratificación se efectúe “presencialmente” o “a distancia”.

### **Respuesta CMF**

En la discusión legislativa se especificó que la frase sobre “otro medio equivalente” se incorporó para que se admita un medio similar al correo y no quede obsoleta la norma más adelante.

La NCG N° 460 emitida especifica que la ratificación puede efectuarse por escrito, personalmente o por correo electrónico u otro medio equivalente “, como podría ser cualquier sistema de transmisión y registro digital o electrónico de la palabra escrita o verbal.”. Ello, en atención a lo señalado en la letra v) del artículo 513 del Código de Comercio sobre seguros celebrados a distancia, que también puede aplicarse a la ratificación.

Para lo anterior debe tenerse en consideración la NCG N° 171, que establece exigencias mínimas de seguridad y condiciones necesarias para el comercio e intermediación de seguros por medios electrónicos; la Circular N° 2148 que imparte instrucciones sobre comercialización telefónica de seguros; y cualquier otra normativa de la CMF sobre la materia.

## **9. Comentarios varios**

### **▪ Definición de “productos o servicios financieros”.**

Varias entidades solicitaron aclarar si estos productos corresponden a una lista taxativa o bien sólo corresponden a ejemplos de la definición genérica inicial (cualquier contrato que genere una deuda con dicho proveedor) y que debe eliminarse de la definición a la tarjeta de débito, ya que no es un instrumento de deuda.

### **Respuesta CMF**

Al emitirse la NCG N° 460, se perfeccionó la norma en consulta pública, señalándose que la lista no es taxativa.

### **▪ Definición de “cliente financiero”.**

Una entidad sugiere a la CMF que en la versión final de la norma se incluya una referencia permitiendo que los Seguros Financieros puedan ser contratados por el Proveedor bajo la modalidad de pólizas colectivas, y/o, que se elimine la exigencia de que los seguros “sólo podrán contratarse por el cliente financiero”.

### **Respuesta CMF**

La norma se refiere a la incorporación de clientes financieros a pólizas colectivas como a la contratación de pólizas individuales por parte de éstos. En el caso de pólizas colectivas, la aceptación

de los seguros asociados a productos financieros y la ratificación de los seguros voluntarios debe efectuarla el asegurado, no el contratante.

- **Plazos**

Una entidad solicitó que la ratificación se produzca contando solo los días hábiles a fin de otorgar un plazo razonable al cliente financiero para dicho fin, precisión del texto que en ningún caso lo perjudicaría. También se solicitó que la norma se aplique a contar de 60 días hábiles y no corridos.

### **Respuesta CMF**

No se recogió el comentario puesto que, de acuerdo al primer párrafo del artículo 48 del Código Civil chileno, establece: *“Todos los plazos de días, meses o años de que se haga mención en las leyes o en los decretos del Presidente de la República, de los tribunales o juzgados, se entenderá que han de ser completos; y correrán además hasta la medianoche del último día del plazo.”*.

- **Desistimiento de seguros ratificados y prima**

Se recomendó a la CMF que, en la norma definitiva, se establezca de forma expresa que la compañía de seguros podrá retener la prima devengada de un seguro voluntario ratificado desde la fecha de su ratificación, incluso si ocurre dentro del plazo de 30 días, e independientemente de si el cliente posteriormente se ha desistido de su ratificación dentro de dicho plazo.

### **Respuesta CMF**

No se observa necesario aclarar el punto señalado, toda vez aplica la regla general. La ratificación no opera como el retracto. Por lo tanto, podrá cobrarse prima entre la fecha de la ratificación y el término del seguro.

- **Constancia de la ratificación**

Se indica que *“El documento mediante el cual se efectúe la ratificación será parte del contrato de seguro”*. Al respecto, la grabación telefónica no es un documento, por lo que se solicita modificar la frase *“El documento”* por *“El documento o respaldo del medio...”*.

Se señala que la ratificación deberá ser informada al contratante del seguro. Debiera decir: la ratificación debe ser informada al contratante del seguro o al asegurado, si este último fuera distinto a dicho contratante.

### **Respuesta CMF**

En la NCG N°460 emitida se acogieron los comentarios.

- **Cláusula de garantía general**

Una entidad solicitó aclarar qué ocurre en aquellos casos en que un cliente financiero ha otorgado al banco una garantía real o personal con cláusula de garantía general a su acreedor. Lo anterior porque hay casos, en que las garantías exceden el monto adeudado al banco. En esos casos es frecuente que se otorguen créditos al deudor contra la misma garantía, es decir, sin exigir garantías adicionales. Un deudor que se encuentra en esa situación y a quien se le ha otorgado un nuevo crédito para comprar

un bien mueble o inmueble, por ejemplo, un auto, bajo la Norma en Consulta, no podría contratar un seguro de auto al momento de comprarlo y contar con cobertura desde ese momento, salvo que otorgara el bien en garantía (lo que no sería un requisito de la institución crediticia) y, por el contrario, como muchas veces ocurre, estaría en posesión del auto – aun no inscrito en el registro civil- sin seguro.

### **Respuesta CMF**

El artículo 538 bis se refiere a los seguros asociados a la operación financiera que se está solicitando y aquellos que deben ser ratificados. Las reglas no cambian si existe una garantía general que requiera la contratación de un nuevo seguro que cubra el bien dado en garantía, ya sea porque expiró o porque terminará su vigencia antes de pagarse la deuda.

## **VII. INFORME SERNAC**

El artículo 37 bis de la Ley 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado, señala:

*“Artículo 37 bis.- Cuando un órgano de la Administración del Estado deba evacuar un acto administrativo de carácter general que tenga claros efectos en los ámbitos de competencia de otro órgano, le remitirá todos los antecedentes y requerirá de éste un informe para efectos de evitar o precaver conflictos de normas, con el objeto de resguardar la coordinación, cooperación y colaboración entre los órganos involucrados en su dictación.*

*Los órganos administrativos cuyo informe se solicite deberán evacuarlo dentro del plazo de treinta días corridos, contado desde la fecha en que hubieren recibido el requerimiento a que se refiere el inciso precedente. El requirente valorará el contenido de la opinión del órgano administrativo requerido, expresándolo en la motivación del acto administrativo de carácter general que dicte, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 41. Transcurrido el plazo sin que se hubiere recibido el correspondiente informe, se procederá conforme al inciso segundo del artículo 38.*

*El requerimiento y los informes que emitan los órganos administrativos en virtud de los incisos anteriores se sujetarán en su forma, valor y tramitación a lo señalado en los artículos 37 y 38.*

*No regirá lo establecido en los incisos anteriores en los casos en que el acto administrativo de carácter general requiera aplicación inmediata o en el más breve plazo posible, atendida su naturaleza y urgencia, circunstancia que deberá ser justificada y de la cual se dejará constancia en su texto.*

*Con todo, el órgano administrativo autor de dicho acto, con posterioridad a su dictación, deberá remitirle a los otros órganos administrativos competentes todos los antecedentes tenidos a la vista y requerir de éstos un informe, con el propósito de cumplir con los objetivos señalados en el inciso primero, en la aplicación del acto administrativo respectivo.”.*

En atención a lo señalado, la CMF requirió un informe al Servicio Nacional del Consumidor respecto de la norma puesta en consulta pública, para efectos de evitar o precaver conflictos de normas y con el objeto de resguardar la coordinación, cooperación y colaboración entre los órganos involucrados en su dictación. Dicha institución emitió tal informe, el cual fue analizado por la CMF para la elaboración de la normativa final.

A continuación, se expone un resumen de los comentarios del informe en cuestión.

### **1. Definición de productos o servicios financieros**

Se recomienda evaluar la inclusión de otros productos financieros, como los medios de pago con provisión de fondos (Ley N° 20.950), porque: (i) se subsumen en el concepto amplio de productos financieros del artículo 538 bis del Código de Comercio; y (ii) si bien no se trata de productos de deuda, el artículo 538 bis también regula seguros distintos a los que aseguran el pago de la deuda o protegen el bien dado en garantía, exigiéndoseles ratificación.

#### **Respuesta CMF**

La normativa emitida no contempló regular la situación planteada toda vez que, de acuerdo al artículo 538 bis del Código de Comercio, debe existir una deuda con el proveedor financiero y un bien dado en garantía.

### **2. Definición de los conceptos de otorgamiento, renegociación y repactación**

Resulta recomendable definir en la norma, en términos amplios, los conceptos de otorgamiento, renegociación y repactación, toda vez que: (i) la falta de consentimiento libre e informado en la contratación de seguros es un problema que también se observa durante la vigencia del producto o servicio financiero; y (ii) la práctica comercial da cuenta de la utilización de distintos términos (refinanciamiento de deuda, acuerdo de pago, plan de cuotas).

#### **Respuesta CMF**

La normativa emitida no contempló una definición de otorgamiento, renegociación o repactación puesto que cualquiera sea el nombre que la entidad crediticia otorgue a las operaciones, deben cumplir con la normativa.

### **3. Definición de “en el mismo acto o de manera conjunta”**

Se recomienda clarificar esta definición, ya que la redacción propuesta distingue dos momentos: la época de suscripción del contrato de seguros y la época en que se complete la operación financiera. Sin embargo, no resulta claro cuál de estos servirá para dar inicio al conteo del plazo de ratificación o si estos dos momentos son tratados indistintamente. Tal definición es relevante para evitar que la ratificación se transforme en un documento anexo a ser suscrito coetáneamente o inmediatamente después de la firma de los contratos.

#### **Respuesta CMF**

La norma emitida no contempla la definición de “*el momento que se complete la operación financiera*”, toda vez que se circunscribió a los seguros que se comercialicen o contraten en el mismo acto o de manera conjunta con la operación financiera. La ratificación de estos seguros se deberá efectuar dentro de los 30 días siguientes a la suscripción (contratación) del seguro.

### **4. Grado de invalidez total y permanente**

Se recomienda clarificar el baremo que determina la invalidez total y permanente. No resulta clara la razón para limitar en 2/3 el grado máximo de invalidez total, en circunstancias que, por ejemplo, el

D.L. N° 3.500 reconoce para pérdidas de capacidad de trabajo al menos dos tercios.

### **Respuesta CMF**

La norma emitida recoge el comentario recibido, aclarándose que la invalidez total y permanente 2/3 se refiere a que sólo se podrá establecer una invalidez total y permanente de, al menos, 2/3.

### **5. Sobre el momento en que se puede solicitar la ratificación**

Resulta recomendable distinguir con claridad en la norma el momento a partir del cual el proveedor podrá solicitar al consumidor la ratificación del seguro, por ejemplo, estableciendo que el proveedor sólo podrá enviar el mensaje de solicitud de ratificación a partir del día siguiente de la suscripción del contrato de seguro.

### **Respuesta CMF**

La normativa emitida replica la disposición contenida en el artículo 538 bis. Esto es, que la ratificación de los seguros por parte del contratante del producto o servicio financiero deberá efectuarse sin mediar mandato al acreedor, dentro del plazo legal de 30 días, contado desde la suscripción del seguro. Se aclara en la norma que se entenderá por suscripción la contratación del seguro, toda vez que no podría ratificarse un seguro que aún no ha sido contratado.

### **6. Contenido del mensaje de ratificación**

Se recomienda establecer en la norma el contenido del mensaje de la solicitud de ratificación que deberán enviar los proveedores, procurando que su diseño incentive al consumidor a reflexionar sobre la conveniencia o no de ratificar la contratación.

### **Respuesta CMF**

La NCG N°460 emitida recoge el comentario recibido.

### **7. Recomendaciones generales**

Se recomienda redactar el mensaje en la regulación utilizando un lenguaje claro; resaltar el carácter voluntario del seguro; exponer al consumidor las características esenciales del seguro objeto de ratificación y la utilización de piezas gráficas.

### **Respuesta CMF**

La NCG N°460 emitida recoge las recomendaciones, quedando para una evaluación posterior la posible regulación de piezas gráficas.

### **8. Medios dispuestos para la ratificación**

Se recomienda fijar como estándar que solo serán medios equivalentes válidos aquellos que permitan transmitir íntegra y claramente el contenido y formato del mensaje de solicitud de ratificación regulado por la norma. Además, se recomienda ordenar al proveedor guardar registro de la ratificación durante la vigencia del seguro, en tanto éstos se entenderán incorporados al contrato.

### **Respuesta CMF**

La NCG N°460 emitida recoge el comentario recibido.

#### **9. Efectos de no ratificar el seguro**

Se recomienda precisar que el proveedor del producto financiero no podrá rechazar la contratación del producto por incumplimiento de una condición objetiva para la contratación, cuando el consumidor no ratifique la suscripción de los seguros que requieren ratificación. Lo anterior dado que la norma en consulta utiliza la voz “condicionar”, la cual constituye uno de los elementos de la venta atada.

### **Respuesta CMF**

La NCG N°460 emitida recoge el comentario recibido.

#### **10. Prohibición de incorporar el monto de la prima en el producto o servicio financiero**

Se trata de una norma positiva, que permite operacionalizar la regla legal.

La CAE y el Costo Total del Crédito están calculadas conforme al valor de la cuota del crédito y no al monto bruto otorgado en la operación financiera, por lo que su cálculo no se afecta o dificulta al considerar una prohibición de financiamiento a través del producto de crédito. De no mediar ratificación, la CAE y Costo Total del Crédito se verían reducidos, lo cual no resulta contradictorio con la legislación de consumo.

### **Respuesta CMF**

La NCG N°460 emitida mantiene la prohibición de incorporar la prima de los seguros a ratificar en el monto del crédito comercializado o contratado en conjunto, aclarándose que ello no obsta a que se pueda pactar que las primas puedan ser pagadas mediante cuentas corrientes, tarjetas de pago u otro medio de pago ofrecido por el proveedor.

## **VIII. NORMA EMITIDA**

La Norma de Carácter General N° 460, emitida el 13 de agosto de 2021, se encuentra disponible en el sitio web de la CMF, en el siguiente link:

[https://www.cmfchile.cl/normativa/ngc\\_460\\_2021.pdf](https://www.cmfchile.cl/normativa/ngc_460_2021.pdf)



[www.cmfchile.cl](http://www.cmfchile.cl)