



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

**REF.: APLICA SANCIÓN DE MULTA A BCI
CORREDORES DE SEGUROS S.A..**

SANTIAGO, 30 AGO 2013

RESOLUCIÓN EXENTA N° 315 /

VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 3° letra g), 4° letras a) y d) y 27° del D.L. 3.538, de 1980; artículo 45 y 57 inciso 5° del D.F.L. N° 251, de 1931, N°s 1 y 2 del artículo 10 del D.S. N° 863, de 1989, Párrafo 2° Punto 3 y Párrafo 3° del Acápito IV de la Circular N° 1587, de 2002, que Imparte Instrucciones sobre Promoción y Oferta de Seguros a través de Sistemas de Comunicación a Distancia.

CONSIDERANDO:

1.- Que, por Oficio Ord. N° 20.943, de fecha 29 de agosto de 2012, esta Superintendencia solicitó a BCI Corredores de Seguros S.A. informar acerca del ofrecimiento telefónico a los deudores hipotecarios del Banco de Crédito e Inversiones de una rebaja en el precio y un cambio en las coberturas de los seguros colectivos de desgravamen con adicional de invalidez total y permanente dos tercios, asociados a los créditos hipotecarios tomados con la mencionada institución bancaria, según diversas reclamaciones formuladas ante este Servicio.

2.- Que, con fecha 31 de agosto de 2012, BCI Corredores de Seguros S.A. se pronunció respecto del Oficio individualizado en el punto anterior, señalando, en lo principal, lo siguiente:

- El ofrecimiento telefónico a que se refiere el Oficio Ord. N° 20.943, no corresponde a un cambio en las condiciones del seguro colectivo del Banco de Crédito e Inversiones, sino a la promoción de nuevos seguros individuales de desgravamen con invalidez total y permanente dos tercios que, en caso de ser aceptados, reemplazarían a las respectivas pólizas colectivas que los clientes mantienen vigente con el Banco de Crédito e Inversiones.
- La campaña comercial se encuentra dirigida a todos los deudores hipotecarios con seguro de desgravamen vigente en el Banco de Crédito e Inversiones, para quienes el precio del producto individual implica una rebaja en la tarifa que actualmente pagan que puede alcanzar hasta un 92%.
- En cuanto a las características y precios de los seguros ofrecidos, las pólizas individuales no contemplan requisitos adicionales de asegurabilidad distintos a los establecidos en los seguros colectivos vigentes e implican la continuidad de cobertura para los asegurados.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

- En cuanto al precio, el producto contempla una tasa final de un 0,25 por mil hasta 0,73 por mil, aplicado sobre el saldo insoluto del crédito, según tramo de edad del asegurado. La comisión de intermediación es del 30%.
- En el evento que el resultado de la licitación hipotecaria significara que el precio del seguro colectivo licitado fuera más conveniente que el ofrecido para la póliza individual, se permite a los asegurados poner término a su póliza individual en cualquier tiempo, siempre que el Banco de Crédito e Inversiones, en su calidad de acreedor y beneficiario del seguro, acceda a la solicitud.

Junto a su respuesta, BCI Corredores de Seguros

S.A. adjuntó los siguientes documentos:

- a) Script de venta utilizado para la oferta y promoción de los seguros individuales de desgravamen con invalidez total y permanente dos tercios.
- b) Condicionado general de la póliza individual de desgravamen asociada a créditos hipotecarios, depositada bajo el código POL 2 12 048.
- c) Condicionado general de la cláusula adicional de pago anticipado del capital asegurado en caso de invalidez total y permanente dos tercios, depositada bajo el código POL 2 12 032.
- d) Condiciones particulares de la póliza individual de desgravamen con adicional de invalidez total y permanente dos tercios.
- e) Archivo con nómina de 3.239 asegurados que, entre el 1 de julio de 2012 y 30 de agosto de 2012, contrataron el seguro de desgravamen individual ofrecido.

3.- Que, mediante Oficio Ord. N° 21.772 de fecha 07 de septiembre de 2012, esta Superintendencia solicitó a BCI Corredores de Seguros S.A. proporcionar la siguiente información: I) Precisar el rol de las distintas entidades participantes en la campaña de oferta del seguro en cuestión; II) Indicar las razones que el Banco de Crédito e Inversiones podría esgrimir para impedir el traspaso de un deudor asegurado en la póliza individual al seguro colectivo licitado; y III) Adjuntar documentación referida al proceso de oferta y promoción del seguro y sus resultados.

4.- Que, mediante carta de fecha 12 de septiembre de 2012, BCI Corredores de Seguros S.A. informó, en lo medular, lo siguiente:

- El rol que correspondió a BCI Corredores de Seguros S.A. en la campaña comercial consistió en la negociación del producto, fijando sus características, coberturas y precio con la compañía de seguros y, en general, estar a cargo de la verificación de la implementación y ejecución del negocio.
- En cuanto a las razones que el Banco de Crédito e Inversiones podría esgrimir para impedir el traspaso de un deudor asegurado en la póliza individual al seguro colectivo licitado, informó que, habiendo consultado a la entidad bancaria a ese respecto, manifestó no tener impedimentos.

Junto a su respuesta, BCI Corredores de

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Seguros S.A. adjuntó los siguientes documentos:

- a) Discos compactos con los registros de audio de los contactos telefónicos.
- b) Copia de los correos electrónicos y otras comunicaciones escritas enviadas a los deudores asegurados en el proceso de venta.
- c) Modelo de la póliza individual emitida con acreditación del despacho por correo al domicilio del deudor asegurado.
- d) Cuadro comparativo de primas, comisiones en beneficio de la corredora de seguros y del banco acreedor, respecto de la póliza actualmente vigente y las pólizas individuales que se han vendido.

5.- Que, en consideración al análisis de los antecedentes antes individualizados, a juicio de la Superintendencia, las explicaciones dadas por BCI Corredores de Seguros S.A. no resultaban ajustadas a la normativa ni suficientes para justificar el cumplimiento de sus deberes en el ofrecimiento de los seguros individuales antes referidos, y que, por el contrario, se desprendería que podría no haber cumplido su rol de intermediario ni atender debidamente sus funciones como corredor de seguros, mediante Oficio Res. N° 090, de 08 de febrero de 2013, esta Superintendencia formuló cargos en contra de la corredora, por haber presumiblemente incumplido las siguientes disposiciones:

- Inciso 5° del artículo 57 del D.F.L. N° 251, de 1931, y N°s 1 y 2 del artículo 10 del D.S. N° 863, de 1989, debido a que no se habría dado cabal cumplimiento a los deberes de asesoría al omitir en la oferta y promoción telefónica del seguro individual información relevante a los asegurados acerca del alcance y los efectos de la oferta y cuya aceptación significaría perder la garantía de continuidad de cobertura establecida en el Punto 5 del Acápito III.1 de la Norma de Carácter General N° 330.
- Párrafo 1° del Acápito IV de la Circular N° 1587, debido a que en las ofertas y promociones telefónicas no se habría entregado la información relevante para ilustrar la decisión de los asegurados. Además, no se habrían facilitado los medios para efectuar consultas o decidir sobre la oferta del seguro.
- Párrafo 3° del Acápito IV de la Circular N° 1587, debido a que la información entregada en la oferta y promoción telefónica respecto de las condiciones del seguro habría sido equívoca y confusa, induciendo a error o confusión a los destinatarios de la misma al hacer consistir la oferta en una rebaja de la prima del seguro colectivo, en circunstancias que correspondía al ofrecimiento de un seguro distinto.
- Párrafo 2° Punto 3 del Acápito IV de la Circular N° 1587, debido a que en la oferta y promoción telefónica no se habrían enunciado todas las coberturas de la póliza, ni todas las exclusiones del seguro ofrecido.

6.- Que, con fecha 04 de marzo de 2013, BCI Corredores de Seguros S.A. presentó sus descargos solicitando poner término a la investigación administrativa liberando a esa corredora de toda responsabilidad en los hechos denunciados, en consideración, entre otros aspectos, a lo siguiente:

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo: 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

6.1. En cuanto a los cargos formulados, estos contradicen los principios esenciales de equidad y la propia normativa que fiscaliza la Superintendencia de Valores y Seguros y que rigen su potestad sancionatoria, al imputar infracciones, respecto de conductas no tipificadas en la ley ni en otras disposiciones, vulnerando con ello los principios de legalidad y tipicidad por los que se rige nuestro ordenamiento jurídico. Por su parte, en el ejercicio de las facultades de interpretación que la ley le otorga, la Superintendencia de Valores y Seguros no puede crear un tipo infraccional, pues ello vulneraría el principio de tipicidad.

Considerando lo expuesto, se advierte que el ordenamiento jurídico no tipifica como sancionable la conducta descrita en el Oficio de cargos consistente en "... ofertar a sus clientes un producto único" y, en cuanto a los deberes legales de asesoría e información, BCI Corredores de Seguros S.A. dio cumplimiento a ellos, como es posible de verificar en el script de venta.

En cuanto a la infracción debido a que "... se omitió información relevante", resulta ser vaga e imprecisa, pues no se señala cuáles son ni cómo importarían un incumplimiento a los deberes que le caben al corredor de seguros, restringiendo, de esta forma, su derecho a defensa en un debido proceso.

6.2. En cuanto al ofrecimiento del seguro, la Ley N° 20.552, que Moderniza y Fomenta la Competencia en el Sistema Financiero, incorporó un nuevo artículo 40 al D.F.L. N° 251 de 1931, estableciendo un sistema de licitación pública de los seguros colectivos hipotecarios que fue ampliamente difundido al mercado asegurador, agentes económicos y público en general. Al respecto, BCI Corredores de Seguros S.A. fue pionero, al participar en la primera licitación del seguro colectivo de incendio con adicional de sismo, obteniendo un descuento de la prima total para los clientes de un 30%.

En cumplimiento de las obligaciones legales de asesoría e información que le caben a los corredores de seguros y que exigen asesorar tanto a los asegurados como al Banco en su calidad de contratante y beneficiario, BCI Corredores de Seguros S.A. debía prever que la licitación de los seguros colectivos de desgravamen podía concluir con un seguro básico, inadecuado a las necesidades de muchos asegurados, como en los hechos ocurrió, debido a que la normativa exige que sólo se tome en consideración el factor precio para adjudicar el seguro licitado. En razón de lo anterior, se estimó pertinente crear un producto alternativo de modo de asegurar a los clientes la continuidad de cobertura, la mantención de las coberturas, los estándares de calidad y servicio existentes, las sucursales de atención presencial, los sistemas de soporte remoto y las facilidades para el pago mediante cobro en el dividendo, todo ello a un menor precio o prima, dando, de esta forma, adecuado cumplimiento a las obligaciones de asesoría e información.

La posibilidad de ofrecer seguros individuales para las operaciones crediticias ha existido siempre, por lo que todas las corredoras y aseguradoras del mercado podrían haber hecho publicidad y oferta de seguros de desgravamen.

La comercialización del producto fue transparente, prueba de ello es que una vez concluido el proceso de licitación, el Banco de Crédito e Inversiones envió una carta a todos sus deudores hipotecarios que se encontraban amparados por pólizas individuales de desgravamen, informándoles el resultado de la licitación, las características del seguro licitado y la posibilidad de cambiarse a la nueva póliza colectiva licitada, y habilitó un Call Center dedicado a atender las consultas y aclarar las dudas de los clientes. A la fecha, sólo 190 asegurados de un universo de 25.204 clientes han decidido volver a la póliza colectiva, lo que prueba la efectividad de la campaña y la buena recepción de parte de los clientes.

Por otra parte, en la elaboración de la campaña comercial, se consideró que el Banco de

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Crédito e Inversiones recibió de sus clientes un mandato para contratar los seguros, del cual emana una obligación que le corresponde cumplir y respecto de la cual podría tener que rendir cuenta por la responsabilidad asumida. En consecuencia, ante la inminencia de un proceso licitatorio que pudiera significar que la calidad del seguro disminuyera, el Banco de Crédito e Inversiones no tenía la alternativa, sino la obligación, de ofrecer a sus clientes un producto equivalente a la póliza colectiva que mantenían vigentes.

6.3.- En cuanto a las disposiciones infringidas y que se individualizan en el Oficio de cargos:

- a) Respecto de la infracción al inciso 5º del artículo 57 del D.F.L. N° 251, de 1931, y los N° 1 y 2 del artículo 10 del D.F.L. N° 863, de 1989:
 - i) La infracción descrita en el Oficio de cargos carece de fundamento ya que del texto del script elaborado para la comercialización del seguro individual, se desprende y evidencia la entrega de los antecedentes necesarios para una correcta toma de decisión, informándoles acerca de las coberturas del seguro ofrecido, explicándoles que mantenía las mismas exclusiones y condiciones del seguro colectivo, facilitando los medios para que pudieran consultar y estudiar el producto e invitándoles a informarse en la página web de la Superintendencia de Valores y Seguros. Adicionalmente, al concluir el proceso de licitación, y sin existir obligación legal alguna, se envió una carta a todos los deudores amparados por pólizas individuales, informándoles del resultado de dicho proceso, las características del seguro licitado y la alternativa de cambiarse a la nueva póliza colectiva.
 - ii) La formulación de cargos importa exigir a BCI Corredores de Seguros S.A. el cumplimiento de obligaciones que van más allá de lo exigido por el ordenamiento jurídico, toda vez que no tenía información alguna que proporcionar al cliente respecto de las condiciones de la póliza que se licitaría, por lo que habría tenido que limitarse únicamente a entregar información respecto a que, en el futuro, la cartera del Banco de Crédito e Inversiones sería licitada, lo que era jurídicamente innecesario, comercialmente inconveniente y habría producido el efecto de inhibir al asegurado de contratar el seguro individual a un mejor precio.
 - iii) BCI Corredores de Seguros S.A. jamás ha pretendido delegar sus funciones de asesoría al señalar al asegurado que podía visitar la página web de la Superintendencia de Valores y Seguros, sino que, por el contrario, lo informado tuvo por objeto garantizar la transparencia de la oferta.
 - iv) Las ofertas de seguros por telecanal son básicamente una conversación sostenida entre dos personas que no tiene la misma precisión que lo contenido en un documento escrito y que, si bien está basada en un script, no siempre se ajusta en forma estricta a la pauta que tiene y debe seguir la telefonía. El caso individualizado en el Oficio de cargos, corresponde a un ofrecimiento donde las instrucciones y pautas recibidas no fueron cumplidas, pero no significa que obedezca a una política generalizada de comercialización.
- b) Respecto de la infracción a la disposición contenida en el Párrafo 1º del Acápito IV de la Circular N° 1587, de 2002:
 - i) Los cargos formulados no tienen justificación por cuanto se cumplió a cabalidad con la obligación de informar a los clientes acerca de las coberturas del seguro y, a su vez, se les explicó que mantenía las mismas exclusiones y condiciones acordadas en sus respectivos seguros vigentes. Adicionalmente, se les invitó a informarse en la página web de la Superintendencia de Valores y Seguros y se les informó acerca de la existencia de un centro de

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

- respuesta inmediata de la corredora de seguros.
- ii) Por su parte, a contar del mes de septiembre de 2012, y producto de una constante revisión y control de los procesos internos, se adoptaron medidas correctivas que significaron que errores como los observados en el Oficio de cargos, no se volvieran a repetir.
- c) En cuanto al incumplimiento de la exigencia contenida en el Párrafo 3° del Acápito IV de la Circular N° 1587, de 2002:
- i) Los cargos no se justifican, toda vez que, tal y como consta en los script elaborados, se informó a los asegurados que *"BCI Seguros de Vida S.A. en conjunto con la Corredora de Seguros BCI ponen hoy xxxx de xx de 20xx, a su disposición un seguro de desgravamen asociado a su crédito hipotecario con una menor prima."* En consecuencia, el producto ofrecido no implicaba la aplicación de un descuento, sino un seguro de desgravamen asociado al crédito hipotecario con una menor prima.
 - ii) Las anomalías detectadas e individualizadas en el Oficio de cargos responden a una evidente falla en el proceso de reproducción, que no se condice con las instrucciones proporcionadas por BCI Corredores de Seguros S.A. a los diversos involucrados. De los 32 registros de audio de la oferta de seguros, 23 de ellos dicen de manera clara e inequívoca que se trata de un seguro de desgravamen asociado al crédito hipotecario con una menor prima.
- d) Respecto de la infracción a la disposición contenida en el Punto 3° del Párrafo 2° del Acápito IV de la Circular N° 1587, de 2002:
- i) La disposición citada establece las menciones mínimas que se deben entregar al cliente en la oferta telefónica, dentro de las cuales no se exige señalar las exclusiones del seguro ofrecido.
 - ii) No obstante lo anterior, a los asegurados se les informó no sólo respecto de las coberturas del seguro ofrecido, sino que también se les explicó que mantenían las mismas exclusiones y condiciones de sus seguros vigentes.

Junto a su respuesta, BCI Corredores de Seguros S.A.

adjuntó los siguientes documentos:

- 1) Script telefónico denominado "Script Desgravamen CHIP".
- 2) Carta tipo enviada a los clientes en el mes de Enero de 2013.
- 3) Tabla comparativa del seguro colectivo hipotecario y del seguro individual ofrecido.

7.- Que, en el procedimiento administrativo, BCI Corredores de Seguros S.A. rindió las siguientes pruebas:

- Declaración testimonial de don Alexis Antonio Viera Andrade, prestada ante funcionarios de este Servicio con fecha 21 de junio de 2013.
- Declaración testimonial de don Antonio Vial Marín, subgerente de tecnología de la empresa Jordán, prestada ante funcionarios de este Servicio con fecha 21 de junio de 2013.
- Declaración testimonial de don Cristian Landeros Céspedes, funcionario de Asicom Impresores Digitales, prestada ante funcionarios de este Servicio con fecha 21 de junio de 2013.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4103
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

- Condiciones generales y particulares de la póliza colectiva vigente a la fecha de la campaña.
- Condiciones generales y particulares de las pólizas individuales ofrecidas por BCI Corredores de Seguros S.A..
- Condiciones generales y particulares de la póliza colectiva, producto de la licitación.
- Cuadros comparativos de la póliza colectiva vigente a la fecha de la campaña, de la póliza colectiva producto de la licitación y de las pólizas individuales ofrecidas por BCI Corredores de Seguros S.A..
- Discos compactos con registros de audio que dan cuenta de la información entregada a los clientes durante la campaña.
- Discos compactos con copias de 15.106 correos electrónicos, dirigidas a los clientes que habían contratado una póliza individual durante la campaña, dando información comparativa sobre la póliza colectiva licitada y la posibilidad de acogerse a ella.
- Discos compactos con copias de 23.874 correos electrónicos enviados a las personas que mantenían pólizas colectivas a la fecha de la adjudicación de la licitación.
- Discos compactos con el registro que da cuenta del estado de envío y seguimiento a los correos electrónicos mencionados en los puntos anteriores.
- Muestras de las cartas enviadas por correo postal, dirigidas a los clientes que habían contratado una póliza individual durante la campaña, dando información comparativa sobre la póliza colectiva licitada y la posibilidad de acogerse a ella.
- Muestras de las cartas enviadas por correo postal, dirigidas a los clientes que mantenían pólizas colectivas a la fecha de la adjudicación de la licitación.
- Discos compactos con registros de audio que dan cuenta de solicitudes de cliente que en forma posterior a la licitación, solicitaron la incorporación a la póliza individual ofrecida.
- Transcripciones de 5 registros de audio de clientes que, en forma posterior a la licitación, pidieron información para aumentar la cobertura del seguro.
- Transcripciones de 4 registros de audio que dan cuenta de la información que se entrega a los clientes.

8.- Que, en atención a la gran cantidad de documentos que forman el expediente administrativo y la presentación de parte de BCI Corredores de Seguros S.A., con fecha 05 de julio de 2013, de antecedentes adicionales, mediante Oficio Res. N° 479 de fecha 29 de julio de 2013, se resolvió prorrogar el plazo del procedimiento administrativo hasta el 31 de agosto de 2013.

9.- Que, compete a esta Superintendencia determinar, conforme al mérito de los antecedentes de hecho y de derecho antes expuestos, si, en la especie, se configuran las infracciones imputadas a BCI Corredores de Seguro S.A. en el Oficio de cargos.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Para estos efectos, es necesario revisar el contexto, oportunidad y objeto de la campaña comercial de los seguros individuales de desgravamen con adicional de invalidez total y permanente dos tercios ofrecidos a los clientes del Banco de Crédito e Inversiones, identificando los deberes y obligaciones que deben cumplir los corredores de seguros con sus clientes con motivo de la oferta y promoción de seguros, para luego determinar si, en la especie, BCI Corredores de Seguros S.A. infringió dichos deberes y obligaciones. Finalmente, corresponderá referirse a la observación de la corredora respecto del cumplimiento de los principios de legalidad y tipicidad en el procedimiento de investigación administrativa.

10.- Que, en cuanto al contexto, oportunidad y objeto en que se desarrolló la campaña comercial de oferta y promoción de seguros individuales de parte de BCI Corredores de Seguros S.A., es preciso considerar que, con fecha 17 de Diciembre de 2011, fue publicada la Ley N° 20.552, que Moderniza y Fomenta la Competencia en el Sistema Financiero, legislación que, entre otras materias, incorporó un nuevo artículo 40 al D.F.L. N° 251, de 1931, estableciendo que, a contar del 01 de julio de 2012, toda institución crediticia que tenga dentro de su giro otorgar créditos hipotecarios y que, en virtud de dichas operaciones, contraten seguros de desgravamen o de desgravamen con invalidez total y permanente dos tercios, deberán contratar dichos seguros mediante una licitación pública. La aplicación de la nueva regulación que, de acuerdo a la Actas de Discusión Parlamentaria de la Ley N° 20.552, tuvo por objeto establecer mayor competencia y transparencia en el proceso de contratación de estos seguros, significó, al mes de Agosto de 2012, una disminución promedio del valor de los seguros de desgravamen y desgravamen con invalidez total y permanente dos tercios de un 58,25%, aproximadamente, según Comunicado de Prensa de esta Superintendencia, de fecha 24 de agosto de 2012.

Al respecto, cabe consignar que a la fecha de inicio del proceso de licitación para la renovación del seguro colectivo de desgravamen, el Banco de Crédito e Inversiones mantenía contratado con BCI Seguros de Vida S.A. un seguro de desgravamen que contemplaba, además, cobertura de invalidez total y permanente dos tercios para sus deudores hipotecarios, póliza que era intermediada por BCI Corredores de Seguros S.A. y para lo cual percibía una comisión de intermediación de un 20%.

11.- Que, en el mes de Octubre de 2012, el Banco de Crédito e Inversiones presentó al mercado asegurador las bases de licitación para la renovación del seguro colectivo individualizado en el punto anterior, las que sólo contemplaron la renovación de la cobertura de desgravamen, sin incluir la cobertura complementaria de invalidez total y permanente dos tercios – riesgo que sí estaba asegurado en la póliza colectiva pre licitación-, ni considerar factores específicos relativos a calidad de servicio. El seguro colectivo fue adjudicado a BCI Seguros de Vida S.A., y su intermediación fue entregada a BCI Corredores de Seguros S.A. con una comisión de intermediación de un 10%.

En su escrito de descargos, BCI Corredores de Seguros S.A. sostuvo que los motivos por los cuales las bases de licitación del seguro colectivo sólo consideraron la cobertura de desgravamen se encuentran en las limitaciones que presentaría el sistema de licitación de seguros hipotecarios establecido en el artículo 40 del D.F.L. N° 251, de 1931, y que obligaría a la entidad financiera a licitar y adjudicar un seguro “básico” sin considerar otros factores relevantes como es la calidad de servicio. Además, la corredora advirtió que la mencionada limitación significaba un riesgo de incumplimiento de parte del banco contratante al mandato otorgado por sus clientes para la contratación de los seguros.

12.- Que, al respecto, cabe hacer presente que las normas que regulan los procesos de licitación de seguros colectivos no establecen ninguna limitación respecto de las coberturas o condiciones que pueda establecer el banco acreedor y, por el contrario, facultan

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

en forma expresa a la entidad contratante para incorporar en sus bases de licitación coberturas complementarias, como sería el caso de la cobertura adicional de invalidez total y permanente dos tercios, o determinados servicios y estándares de calidad, tales como aquellos consignados por la corredora en su escrito de descargos.

En efecto, el inciso 7° del artículo 40 del D.F.L. N° 251, de 1931, dispone: *“Una norma conjunta, que dictarán las Superintendencias de Valores y Seguros y de Bancos e Instituciones Financieras, regulará el proceso de licitación y las condiciones mínimas que contemplarán las bases de licitación. Dicha norma podrá considerar, entre otros, los siguientes aspectos: a. Coberturas de seguros a licitar; b. Duración de los contratos y coberturas; c. Exigencias técnicas y patrimoniales de los corredores de seguros; d. Información estadística agregada sobre la cartera a licitar que la entidad crediticia deberá entregar a los aseguradores para la realización de la oferta; e. Criterios de segmentación de la cartera a licitar; f. Servicios que se exigirán a las aseguradoras oferentes y a las corredoras de seguros; g. Medidas que la entidad crediticia podrá establecer para el resguardo de su base de datos, y; h. Información mínima que la entidad crediticia deberá proporcionar a la aseguradora durante la vigencia del seguro.”* (Lo subrayado es nuestro)

Por su parte, el Punto 1° del Acápito III.2 de la Norma de Carácter General N° 330, de 2012, que Establece Normas Relativas a las Condiciones y Coberturas Mínimas que Deberán Contemplar los Seguros Asociados a Créditos Hipotecarios a que se refiere el artículo 40 del D.F.L. N° 251, señala respecto de las coberturas susceptibles de licitarse, lo siguiente: *“Deberán ser licitados públicamente los seguros asociados a créditos hipotecarios que cumplan simultáneamente los siguientes requisitos: a) Que toda la prima o una parte de ella sea de cargo del deudor asegurado; b) Que el beneficiario sea total o parcialmente la entidad crediticia; c) Que se trate de cobertura de desgravamen por muerte, cobertura complementaria de invalidez o cobertura de incendio y sus adicionales, tales como sismo o salida de mar.”* Del mismo modo, en cuanto a los servicios complementarios que se pueden licitar, del Punto 3° del Acápito III.2 de la Norma de Carácter General N° 330, de 2012, señala: *“La entidad crediticia podrá solicitar servicios específicos complementarios a los establecidos en el D.F.L. N° 251 y en el D.S. N° 863 y que tengan por objeto exclusivamente dar una atención adecuada a los deudores asegurados de la cartera licitada. Estos servicios deberán ajustarse a las prácticas habituales de mercado para esta materia.”* (Lo subrayado es nuestro).

13.- En consecuencia, lo señalado por BCI Corredores de Seguros S.A. en su escrito de descargos, en cuanto a que el sistema de licitación de seguros hipotecarios obligaría a la entidad financiera a licitar y adjudicar un seguro “básico”, no resulta efectivo, ya que, como se ha establecido en los párrafos anteriores, el Banco de Crédito e Inversiones estaba legalmente facultado para mantener en las bases de licitación las mismas coberturas y condiciones del seguro colectivo o incluso mejorarlas. Por lo demás, si el banco recibió de sus clientes un mandato para contratar los seguros, según informara la corredora en su escrito de descargos, el banco habría tenido entonces la obligación de mantener las coberturas originales para sus clientes. Sin embargo, por motivos que no resultan explicables a la luz de la normativa aplicable, ni de los antecedentes reunidos, el banco acreedor decidió reducir el nivel de protección que otorgaba el seguro colectivo anterior, suprimiendo para los clientes el seguro por riesgo de invalidez, y, por consiguiente, de producirse este evento, el deudor afectado quedaría desamparado de la cobertura del seguro. En tal sentido, resulta que existiendo una relación de propiedad del banco contratante con BCI Corredores de Seguros S.A., éste último no pudo sino haber tenido conocimiento de lo señalado precedentemente.

En tales circunstancias, BCI Corredores de Seguros S.A. diseñó una campaña comercial destinada a ofrecer, en forma paralela a la licitación de la póliza colectiva, un seguro de reemplazo, cuya contratación significaba que el cliente dejaba de formar parte de la póliza

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

colectiva mediante la emisión de una nueva póliza en su reemplazo, la que era ofrecida señalando que tenía las mismas condiciones que el seguro colectivo anterior a la licitación, que no requería de nueva suscripción y que tenía un precio menor; pero incurriendo, entre otras faltas, en inexcusable omisión al no informar que la aceptación de la oferta significaba a los asegurados quedar automáticamente privados de gozar del beneficio legal de la continuidad de cobertura, consagrado por la normativa y que la póliza individual no garantizaba dicha continuidad, conforme se expondrá más adelante.

Asimismo, en cuanto a lo señalado por BCI Corredores de Seguros S.A. en su escrito de descargos, en orden a que prueba de la efectividad de la campaña y buena recepción de los clientes es el hecho que sólo 190 de 25.204 clientes que contrataron el seguro individual se traspasaron a la póliza colectiva, cabe señalar que ello podría explicarse en razón a que la oferta del seguro individual resultaba comercialmente atractiva en cuanto ella se asocia a la decisión del Banco de Crédito e Inversiones de bajar el nivel de protección que otorgaba el seguro colectivo anterior, deteriorando la cobertura de sus clientes al suprimir para éstos la invalidez dos tercios como riesgo asegurado.

14.- Que, habiéndose señalado lo anterior, corresponde a continuación abocarse a revisar si, en la campaña comercial de oferta y promoción de las pólizas individuales, BCI Corredores de Seguros S.A. infringió sus obligaciones legales. Para estos efectos, será necesario establecer los deberes y obligaciones que atañen al corredor de seguros en la oferta y promoción de seguros, para luego verificar si BCI Corredores de Seguros S.A. incumplió éstas.

15.- Que, para efectos de identificar las obligaciones de los corredores de seguros, en especial aquellas que deben cumplirse en la oferta y promoción de seguros, es necesario remitirse al inciso 5° del artículo 57 del D.F.L. N° 251, de 1931, en cuanto define al corredor de seguros como *“...auxiliares del comercio de seguros, que deben asesorar a las personas que deseen asegurarse por su intermedio, ofreciéndole las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses e ilustrándola sobre las condiciones del contrato, debiendo asistirle durante su vigencia, especialmente en las modificaciones que eventualmente correspondan y al momento de producirse un siniestro. Deben también asesorar a la compañía aseguradora verificando la identidad de los contratantes, la existencia de los bienes asegurables y entregándole toda la información que posean del riesgo propuesto.”*

Para efectos del análisis, la disposición precitada debe ser complementada por los N°s 1 y 2 del artículo 10 del D.S. N° 863, de 1989, vigente a la fecha de los hechos materia de la investigación, que establecen la obligación del corredor de: *“Asesorar a las personas que deseen asegurarse por su intermedio, ofreciéndole las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses”* y la de *“Informar a sus clientes sobre las condiciones del contrato y, en especial, sobre la extensión del seguro pactado y sus adicionales, sobre los riesgos y situaciones excluidas de la cobertura, alcance de las franquicias o deducibles de la misma, cláusula de prorateo, forma y plazos de pago, efectos de su incumplimiento y, en general, toda la información necesaria para ilustrar mejor su decisión”*, respectivamente.

16.- Las disposiciones precitadas permiten identificar las diversas obligaciones y deberes que deben cumplir los corredores de seguros con sus clientes y que son propias de la oferta y promoción de seguros, que consisten en: I) Deber de asesoría, consistente en asesorar a las personas que desean asegurarse por su intermedio, ofreciéndoles las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses; y, II) Deber de información, que consiste en la obligación de ilustrar a los asegurables sobre las condiciones del contrato que se ofrece y sobre la extensión del seguro pactado y sus adicionales, sobre los riesgos y situaciones excluidas de la cobertura, alcance de las franquicias o deducibles de la misma, cláusula de prorateo, forma y plazos de pago, efectos de su incumplimiento y, en general, toda la información necesaria para ilustrar mejor su decisión.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

17.- Que, en cuanto al sentido y alcance del deber de asesoría, la Real Academia de la Lengua Española define la palabra “asesoría”, en su primera acepción, como “*dar consejo o dictamen en materia de cierta dificultad*” y por la palabra “dictamen”, también en su primera acepción, como “*opinión o juicio que se forma o emite sobre algo, especialmente el que hace un especialista*”. En consecuencia, la “asesoría” en materia de seguros consiste en dar consejo, opinión o juicio al asegurable, sobre materias de su especialidad.

Respecto a las materias sobre las cuales debe versar la asesoría en seguros, el artículo 57 del D.F.L. N° 251, de 1931, es explícito al señalar que la asesoría tiene por objeto ofrecer a los asegurados las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses, de lo que se concluye que el deber de asesoría, por la naturaleza de la función de intermediación, requiere de parte del corredor de seguros asistir adecuadamente al asegurado para la contratación del seguro, ilustrándolo sobre las condiciones del seguro ofrecido y los efectos que le significan al asegurado su contratación, modificación o terminación, para lo cual debe recopilar de éste toda aquella información relevante con el objeto de identificar sus necesidades e intereses de aseguramiento.

18.- Que, en cuanto al deber de información y considerando que la campaña comercial se realizó mediante canales telefónicos, a las normas citadas en el Considerando 15°, deben agregarse las disposiciones contenidas en el Acápite IV de la Circular N° 1587, de 2002, Imparte Instrucciones sobre Promoción y Oferta de Seguros a través de Medios de Comunicación a Distancia, que indica: “*El oferente deberá proporcionar toda la información relevante al destinatario de la oferta y facilitarle los medios para efectuar consultas o decidir sobre la oferta del seguro. En la promoción u oferta el oferente deberá informar y dejar registro, al menos, de lo siguiente: 1.- Fecha en que se efectúa la oferta. 2.- Identificación del oferente, compañía de seguro respectiva y demás coparticipes en la promoción u oferta de seguro; 3.- Características del seguro, indicando las coberturas ofrecidas, requisitos de asegurabilidad, carencias, vigencia y suma asegurada; 4.- Costo total para el asegurado, incluyendo prima, impuestos y cualquier otro recargo; 5.- Modalidades de pago de la prima. En caso que se contemple el pago de la prima mediante cargos en cuenta corriente o de crédito, en la liquidación y pago de las mismas se deberá diferenciar claramente el cargo por concepto de prima de cada una de las pólizas convenidas; 6.- Período de validez de la oferta; 7.- Existencia, duración y forma de ejercicio del derecho de retractación del contratante o asegurado; 8.- Fecha de entrega de la póliza, la que deberá efectuarse en el domicilio del asegurado.*”

19.- Que, en cuanto al cumplimiento de los deberes de asesoría e información por BCI Corredores de Seguros S.A. en lo relativo a la contratación del seguro individual y la continuidad de cobertura:

19.1.- El artículo 40 del D.F.L. N° 251, de 1931, y el Punto 5 del Acápite III.1 de la Norma de Carácter General N° 330, establecen que la póliza licitada debe dar “continuidad de cobertura” a los asegurados en la póliza colectiva anterior, entendida como la obligación de incorporar a la póliza colectiva adjudicada a toda la cartera colectiva de clientes del banco contratante, sin nueva suscripción. La mencionada obligación, busca dar certeza a los asegurados, mediante el otorgamiento a éstos de una verdadera garantía legal, beneficio o derecho, en cuanto a que, durante la vigencia de su crédito, en la medida en que se mantenga en la póliza colectiva y no obstante las sucesivas renovaciones que sufran sus seguros colectivos, sólo podrán considerarse preexistentes para los efectos de la póliza, aquellas patologías conocidas o diagnosticadas con anterioridad a la fecha de incorporación inicial del asegurado al seguro colectivo.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

19.2.- Consta en los documentos adjuntos por BCI Corredores de Seguros S.A. a su escrito de descargos y, en particular, en el script de venta entregado por la corredora a los ejecutivos de la empresa de telemarketing, que la póliza individual otorga “continuidad de cobertura” a los asegurados, sin embargo, entendida en términos distintos a los expuestos en el párrafo anterior y que se describen en la cláusula denominada “Condiciones Especiales de Cobertura” de las condiciones particulares de la póliza individual, que dispone: *“La presente póliza ha sido aceptada en base a los requisitos de asegurabilidad solicitados al momento del curso de la operación crediticia descrita precedentemente, lo que forman parte integrante de la presente póliza para todos los efectos legales. Por lo anterior, este seguro considera continuidad de cobertura de (la) póliza colectiva contratada originalmente por banco Bci.”* (Lo subrayado es nuestro).

19.3.- Del análisis de ambas condiciones, se concluye que la “continuidad de cobertura” contenida en las condiciones particulares de la póliza individual ofrecida por BCI Corredores de Seguros S.A. es distinta y no se ajusta a la regulada en el artículo 40 del D.F.L. N° 251, de 1931, y el Punto 5 del Acápite III.1 de la Norma de Carácter General N° 330, toda vez que su aplicación es precaria desde que solo permite al asegurado traspasarse de la póliza colectiva contratada originalmente por el Banco de Crédito e Inversiones a la póliza individual ofrecida por BCI Corredores de Seguros S.A., pero sin garantizar a los asegurados, en forma alguna, que la renovación futura de su seguro individual se realizará en las mismas condiciones o que, en caso de reincorporarse a la póliza colectiva, no requerirán someterse a un nuevo proceso de suscripción de riesgos, pudiendo resultar afectados por sus preexistencias.

En atención a lo expuesto, BCI Corredores de Seguros S.A. no dio cumplimiento a sus deberes de información y asesoría, al haber ofrecido a sus clientes una póliza individual que no resultaba adecuada ni conveniente a éstos y que, por el contrario, aun cuando les reportare un menor precio, en definitiva les significaba un perjuicio al perder la continuidad de cobertura, consagrada por el artículo 40 del D.F.L. N° 251, de 1931, y el Punto 5 del Acápite III.1 de la Norma de Carácter General N° 330, y en cambio contratar una “continuidad de cobertura” de naturaleza meramente contractual y acotada a la duración del contrato individual, ello con el agravante de no haber sido debidamente informados de estos efectos por la sociedad corredora.

19.4.- Por su parte, considerando que la garantía legal contemplada en el artículo 40 del D.F.L. N° 251, de 1931, y el Punto 5 del Acápite III.1 de la Norma de Carácter General N° 330, constituye un pilar fundamental para el normal funcionamiento del proceso de renovación de seguros colectivos, su pérdida, como consecuencia de la contratación de un seguro individual, constituye una información que debió haber sido conocida y ponderada por el asegurado al momento de evaluar su decisión de salida del seguro colectivo. En este sentido, y considerando los deberes de información, que exigen del corredor de seguros informar a los clientes toda aquella información necesaria para ilustrar mejor su decisión, BCI Corredores de Seguros S.A. debió haber informado a sus clientes al momento del ofrecimiento del seguro individual acerca del derecho a la continuidad de cobertura del seguro colectivo y los efectos que, a este respecto, se producirían en caso de aceptar la incorporación a un seguro individual.

19.5.- En cuanto a lo informado por BCI Corredores de Seguros S.A. respecto a que los clientes podrán reincorporarse a la póliza colectiva sin nueva suscripción, cabe hacer presente que dicha solución no formó parte de las condiciones de la oferta y, por ende, no fue informada a los clientes, sino que fue informada en respuesta a un requerimiento de la Superintendencia. Además, cabe advertir que, en materia de seguros, la imposición unilateral de parte del banco contratante a una aseguradora de la incorporación de asegurados a una póliza sin derecho a evaluación de riesgo no es técnicamente factible ni aceptable, por lo que llama la atención que BCI Corredores de Seguros S.A.,

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

entidad que participa del mercado de seguros y que, en consecuencia, conoce las normas que regulan el sector, hubiere informado o aceptado una solución que resulta improcedente.

20.- Que, respecto del cumplimiento del deber de asesoría de BCI Corredores de Seguros S.A., respecto del ofrecimiento a los clientes de las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses:

20.1.- La conveniencia o el interés de un asegurado de optar por la contratación de un seguro individual, o bien, mantenerse en una póliza colectiva resulta relevante tratándose de seguro de desgravamen, toda vez que, al no considerarse la situación de salud personal del asegurado en la póliza colectiva, una persona de mayor edad o con una condición adversa de salud pudiere resultarle más conveniente mantenerse en la póliza licitada, mientras que una persona de menor edad o sin condiciones de salud adversas, pudiera convenirle contratar la póliza individual.

Considerando lo anterior, y que el deber de asesoría impone al corredor de seguros la obligación de recopilar de su cliente toda aquella información relevante, con el objeto de identificar sus necesidades e intereses de aseguramiento, BCI Corredores de Seguros S.A. debió haber consultado a los asegurados sobre sus condiciones de salud al momento de la oferta, de modo de evitar la incorporación a un seguro individual de clientes con una alta exposición al riesgo cubierto. Sin embargo, revisada la muestra de grabaciones telefónicas y los script telefónicos agregados a autos mediante Oficio Res. N° 123 de 06 de marzo de 2013, se puede constatar que BCI Corredores de Seguros S.A. no solicitó a los asegurados informar acerca de sus condiciones de salud, ni se instruyó a los ejecutivos de telemarketing consultar a sus clientes al respecto.

20.2.- Lo anterior reviste mayor gravedad si se considera que, conforme se expusiera en los puntos anteriores, BCI Corredores de Seguros S.A. no informó a los asegurados de la pérdida de garantía legal de la continuidad de cobertura, por lo que la corredora no sólo omitió informar a los asegurados que la aceptación de la póliza individual ofrecida significaba la pérdida de la continuidad legal de cobertura, sino que, además, no consultó a los asegurados sobre su condición de salud para efectos de evaluar la conveniencia de la oferta.

20.3.- Que, en consecuencia, establecido que BCI Corredores de Seguros S.A. participó en la elaboración de una campaña comercial que comenzó meses antes de iniciar el proceso licitatorio de la cartera de seguros colectivos del Banco de Crédito e Inversiones con la finalidad de ofrecer seguros individuales de desgravamen con invalidez total y permanente dos tercios a sus clientes, no verificando con éstos sus necesidades e intereses de aseguramiento para efectos de determinar las condiciones personales y la conveniencia de incorporarse a un seguro individual, ni informó a los asegurados acerca de los efectos de la aceptación de la oferta en el derecho de la continuidad de cobertura, se configura una situación en que BCI Corredores de Seguros S.A. omitió flagrantemente el deber de asesoría contenido en los artículos 57 del D.F.L. N° 251, de 1931, y 10 N° 1 del D.S. N° 863, de 1989, no cumpliendo su rol como intermediario de seguros, no constando la realización de alguna gestión de esa corredora que haya significado acceder a información o tomar conocimiento de las condiciones de los asegurados, con el objeto de asesorar debidamente a sus clientes y entregar información relevante sobre las condiciones de la póliza.

21.- Que, respecto del cumplimiento del deber de información de BCI Corredores de Seguros S.A. en la oferta y promoción telefónica:

21.1.- Revisado el script de venta adjunto al escrito de

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo: 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

descargos, se observa que el documento en lugar de instruir al ejecutivo entregar, siempre y en todo caso, información acerca de las características y condiciones del seguro individual que se ofrece, señala que la información se entregue sólo en caso que el cliente lo solicite o el ejecutivo estime necesario entregarla. Es evidente que a la luz de las normas que regulan el deber de información, y particularmente, el artículo 10 N° 2 del D.S. N° 863, de 1989, y la Circular N° 1587, de 2002, la instrucción antes señalada resulta improcedente, toda vez que, al consistir en el ofrecimiento de un nuevo seguro, el corredor de seguros tiene el deber de entregar a los asegurados toda la información a que se refieren las normas antes individualizadas, así como toda aquella información que permita al asegurable tomar una decisión informada acerca de la conveniencia del seguro que se ofrece.

Asimismo, y en tales circunstancias, la recomendación entregada a los clientes de revisar las condiciones en la página web de la Superintendencia de Valores y Seguros, no sólo no permitía satisfacer el deber de asesoría e información exigido del corredor, sino que al omitir señalar cuáles eran las exclusiones del seguro y, en su defecto, recomendar la revisión de la página www.svs.cl significó soslayar la entrega de información sobre las exclusiones del seguro a los clientes.

21.2.- Lo anterior permite configurar el incumplimiento al Párrafo 2° Punto 3 del Acápito IV de la Circular N° 1587, de 2002, que establece que será obligación del oferente informar y dejar registro de, al menos, lo siguiente: *“Características del seguro, indicando las coberturas ofrecidas, requisitos de asegurabilidad, carencias, vigencia y suma asegurada.”*

21.3.- En cuanto a la entrega de información equívoca y confusa a los asegurados respecto del objeto de la oferta, no obstante que en el Script de venta agregado al expediente administrativo, se instruye a los ejecutivos informar al comienzo del contacto telefónico que el objeto del llamado es informar que *“BCI Seguros de Vida S.A. en conjunto con la Corredora de Seguros BCI ponen hoy xxx de xx de 20xx. a su disposición un seguro de desgravamen asociado a su crédito hipotecario con una menor prima.”*, se encuentra reconocido por BCI Corredores de Seguros S.A. en su escrito de descargos que en la grabación transcrita en el Oficio de cargos, en la que se informa al cliente *“simplemente que esté aceptando e descuento que se le hace, nada más”*, que efectivamente se hizo consistir la oferta en una rebaja del precio de los seguros colectivos hipotecarios, en circunstancias que correspondía a la promoción de un nuevo seguro, siendo ello suficiente para configurar la infracción al Punto 3° del Párrafo 2° del Acápito IV de la Circular N° 1587, de 2002.

Adicionalmente, en su escrito de descargos, BCI Corredores de Seguros S.A. reconoce que de una revisión de 32 muestras, 23 de ellas se ajustaron a los script entregados, de lo que se desprende que 9 muestras –que representan el 28%- presentaron algún grado de incumplimiento.

21.4.- Lo expuesto configura una infracción al Párrafo 3° Punto 3 del Acápito IV de la Circular N° 1587, de 2002, que dispone: *“Toda información deberá comunicarse de manera clara y comprensible, ajustándose estrictamente a las condiciones de los seguros ofrecidos, evitando inducir a error o confusión para su aceptación o celebración.”*

21.5.- Por su parte, en cuanto a las exclusiones de cobertura, cabe señalar que en materia de contrato de seguros, la indicación de las coberturas ofrecidas por una póliza determinada, supone, naturalmente, informar y permitir conocer al asegurable todas y cada una de las exclusiones de la póliza y no solamente aquellas que el oferente estime, ello por cuanto la descripción de la cobertura y las exclusiones, en su conjunto, constituyen la delimitación de los riesgos amparados por el seguro.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Como se ha señalado precedentemente, en los script de venta telefónica elaborados por BCI Corredores de Seguros S.A. para su utilización de parte de la empresa de telemarketing, se advierte que en ellos no se indica en qué consisten las coberturas del seguro ofrecido y sólo existe un remisión a las condiciones de la póliza colectiva para señalar las exclusiones de la póliza individual, en los términos siguientes: *“Sr./Sra. XX, el seguro de desgravamen se ofrece en base a los requisitos de asegurabilidad exigidos y declaraciones formuladas por el asegurado al momento del curso de la operación crediticia que este seguro protege, los que formarán parte integrante de su póliza; el seguro mantiene las mismas exclusiones y condiciones acordadas en su seguro actual”*. (Lo subrayado es nuestro) Por consiguiente, atendido el tenor literal del script de venta, se concluye la insuficiencia de información entregada a los asegurados para dar cumplimiento a la disposición antes citada.

A mayor abundamiento, cabe hacer presente que el inciso 2 del Acápite I de la Circular N° 1587, de 2002, establece: *“La presente regulación es de carácter mínima, siendo de responsabilidad de las compañías de seguros y corredores de seguros, en su caso, velar porque la promoción y oferta de seguros a través de sistemas de telefonía u otros análogos se realice en forma segura, íntegra y confidencial, respetando los derechos de los clientes asegurables y las normas legales, reglamentarias e instrucciones a que se sujetan las entidades aseguradoras y corredores de seguros”*, (lo subrayado es nuestro), siendo la disposición contenida en el artículo 10 N° 2 del D.S. N° 863, de 1989, una de las normas legales a que deben sujetarse las corredoras de seguros.

En consecuencia, siendo que las exclusiones producen el efecto de privar totalmente de cobertura al asegurado constituyen un elemento de la cobertura y del contrato, por lo que son parte esencial de la información que se debe entregar en una oferta y promoción de seguros, y su omisión o simple referencia permite configurar la infracción por incumplimiento al Párrafo 2° Punto 3 del Acápite IV de la Circular N° 1587, de 2002.

En tal sentido, cabe destacar que en doctrina, Rubén Stiglitz¹ señala que la individualización del riesgo y, por tanto, la cobertura, se puede realizar mediante un enunciado o en una descripción o en la denominación de los riesgos cubiertos o asumidos por el asegurador, que denomina “indicaciones positivas” o mediante supuestos o hipótesis que no integrarían el marco conceptual del riesgo o contrarían las indicaciones positivas, y que denomina *“exclusiones a la garantía comprometida por el asegurador.”*

A su vez, de acuerdo a lo señalado por el autor Juan Achurra Larraín en su apunte denominado “Marco Legal de los Seguros”², se realiza considerando tres elementos: I) Indicando los riesgos o causas del accidente; II) Indicando la duración temporal de la relación aseguradora; III) Indicando el lugar o medio en que debe acaecer el siniestro. Respecto al primero de los elementos, el autor Achurra señala que *“el asegurador es responsable de los siniestros que sean consecuencia de los riesgos específicos identificados en la póliza”*, agregando que *“los seguros se contratan por ramos...”*, para luego concluir que *“dentro de cada ramo existe una cobertura básica con determinadas exclusiones que pueden asegurarse mediante la cobertura adicional correspondiente”*. En consecuencia, a partir de lo señalado por el autor citado, las exclusiones son parte de la cobertura en cuanto permiten indicar los riesgos o causas de accidentes amparados por el seguro.

¹ Rubén S. Stiglitz *“Derecho de Seguros”*, Tercera Edición, Tomo I, Editorial Abeledo-Perrot; 1988 pp. 193-194.

² Juan Achurra Larraín *“Marco Legal de los Seguros”*, en *“Derechos de Seguros. Escritos de Juan Achurra Larraín”*, Tomo I, Universidad de Los Andes, 2005, pp. 54 y 55.



SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

21.6.- En cuanto a lo informado por BCI Corredores de Seguros S.A. en su escrito de descargos respecto a que los clientes traspasados en la póliza individual serían informados de los resultados de la licitación y de la posibilidad de volver a la póliza colectiva, cabe hacer presente que los artículos 57 del D.F.L. N° 251, de 1931, y 10 N° 2 del D.S. N° 863, de 1989, y la Circular N° 1587, imponen al corredor el deber de entregar información del producto que se ofrece, el que debe verificarse al momento de la oferta y promoción del seguro, de modo tal que el asegurado pueda contar en dicha oportunidad con la información suficiente y necesaria para ponderar la conveniencia del seguro que se ofrece.

En este sentido, la alegación de entrega de información acerca de la posibilidad de volver a la póliza colectiva una vez concluido el proceso de licitación, sin nueva suscripción, no resulta aceptable y es improcedente para acreditar el cumplimiento del deber de información exigido por las normas antes señaladas, ya que dicha información no formó parte de la campaña comercial y sólo se entregó una vez concluido el proceso de licitación de la póliza colectiva cuando el asegurado ya había aceptado su incorporación a la póliza individual y había sido traspasado a ésta. Adicionalmente, y conforme fuera expuesto con anterioridad, la posibilidad que los asegurados pudieran reincorporarse a la póliza colectiva licitada, sin nueva suscripción, es una solución improcedente y cuya materialización no puede garantizarse por la corredora de seguros o entidad contratante ya que la evaluación del riesgo que se pretende asegurar es un derecho privativo de la compañía de seguros responsable de la póliza en cuestión.

Sobre este punto, las declaraciones de los testigos don Cristián Landeros Céspedes, don Antonio Vial Marín y don Alexis Antonio Viera Andrade presentados por la corredora, relativas al envío de comunicaciones a los clientes en forma posterior a la oferta y promoción del seguro individual, no permiten desvirtuar las conclusiones señaladas, y vienen a confirmar la falta de información al momento de la oferta y promoción del seguro individual.

22.- Que, en cuanto a la observación de BCI Corredores de Seguros S.A. respecto del cumplimiento de los principios de legalidad y tipicidad en el procedimiento de investigación administrativa:

22.1.- Respecto del cumplimiento de los principios de tipicidad y legalidad en el Oficio de cargos, cabe hacer presente que los mencionados principios imponen a la autoridad, en ámbito administrativo, que, tanto las conductas infringidas como las sanciones que se impongan en el ejercicio de las facultades sancionatorias, estén expresamente previstas en la ley.

En cuanto a las normas que rigen el actuar de los corredores de seguros, las sanciones por el incumplimiento de sus deberes y obligaciones se encuentran contenidas en el Título VIII del D.S. N° 3.538, de 1931, sobre "Apremios y sanciones", y establece en su artículo 27 que: "*Las sociedades anónimas sujetas a la fiscalización de la Superintendencia que incurrieren en infracciones a las leyes, reglamentos, estatutos y demás normas que las rijan, o en incumplimiento de las instrucciones y órdenes que les imparta la Superintendencia, podrán ser objeto de la aplicación por ésta, sin perjuicio de las establecidas específicamente en otros cuerpos legales o reglamentarios, de una o más de las siguientes sanciones: 1) Censura; 2) Multa a beneficio fiscal, hasta por un monto global por sociedad equivalente a 15.000 unidades de fomento. En el caso de tratarse de infracciones reiteradas de la misma naturaleza, podrá aplicarse una multa de hasta tres veces el monto máximo antes expresado, y; 3) Revocación de la autorización de existencia de la sociedad, cuando proceda*".

Por su parte, la disposición precitada señala expresamente que las conductas cuya inobservancia pueden ser materia de alguna medida sancionatoria, corresponderán a

Ay. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

aquellas establecidas en las respectivas "... *leyes, reglamentos, estatutos y demás normas que las rijan*", entre las cuales se hallan las contenidas en el D.F.L. N° 251, de 1931, el D.S. N° 863, de 1989, y la Circular N° 1587, de 2002, entre otras.

Por lo tanto, en la sustanciación del procedimiento investigativo seguido contra BCI Corredores de Seguros S.A. es posible sostener que se ha dado el debido cumplimiento a los principios de tipicidad y legalidad, por cuanto, tanto en el Oficio de cargos como en la presente Resolución se ha indicado en forma expresa y clara la disposición infringida para cada una de las conductas materia de cargos.

22.2.- En cuanto a la observación de BCI Corredores de Seguros S.A. respecto a que la conducta descrita en el Oficio de cargos consistente en "... *ofertar a sus clientes un producto único*", no estaría prevista expresamente en la normativa aplicable a los corredores de seguros, cabe hacer presente que la cita contenida en el escrito de descargos corresponde a una constatación del proceso de oferta y comercialización del seguro y no a una conducta materia de cargos. En efecto, conforme es posible advertir en el Acápite V del Oficio Res. N° 90 de 08 de febrero de 2013, la frase completa de la cita de BCI Corredores de Seguros S.A., es la siguiente: "*Que según ha quedado establecido, en esta campaña, su representada ofertó a sus clientes un producto único, respecto del cual se omitió información relevante a que se refiere el Acápite II del presente Oficio.*"

El párrafo transcrito da cuenta de la constatación de un hecho, esto es, el ofrecimiento de un producto único, que es distinto de la conducta infraccional, referida a la omisión de información relevante.

Es del caso señalar además que el hecho es constatado a partir de las respuestas de BCI Corredores de Seguros S.A. a los Oficios Ord. N°20.943 y 21.772 de fechas 29 de agosto de 2012 y 07 de septiembre de 2012, respectivamente, y que no fue controvertido en su escrito de descargos.

22.3.- Respecto a que la formulación de cargos sería vaga e imprecisa ya que se sustentaría en que "*se omitió información relevante*", sin precisar a qué información se refiere, cabe observar, nuevamente, que la cita contenida en su escrito de descargos es parcial e incompleta, toda vez que la frase transcrita corresponde al párrafo final de la letra A del Acápite V del Oficio de cargos que, en su versión completa, señala: "*Que según ha quedado establecido, en esta campaña, su representada ofertó a sus clientes un producto único, respecto del cual se omitió información relevante a que se refiere el Acápite II del presente Oficio.*" (Lo subrayado es nuestro)

A su vez, el Acápite III del Oficio de cargos indica en varios puntos la información que se estima relevante y que debió haber sido informada en los procesos de oferta y promoción de seguros, en los términos siguientes:

- i. Párrafo I de la Letra a del Acápite III: "*En la información verbalmente entregada por los ejecutivos en los procesos de venta analizados, se han detectado que en algunos casos se identificó o hacen consistir el objeto del llamado telefónico en la entrega de información acerca de un descuento en la prima del seguro, omitiendo señalar que el verdadero motivo del contacto telefónico con el cliente obedece a la oferta y promoción de un nuevo seguro a contratar mediante una póliza de carácter individual, cuya aceptación significa el término anticipado de la cobertura del seguro colectivo que el cliente mantiene vigente a través del banco respectivo y su reemplazo por una póliza individual. La entrega de información en esos términos, no sólo implica la omisión de*"

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

información relevante y necesaria para la evaluación de la conveniencia del seguro ofrecido, sino que, da cuenta de la entrega de información que no se ajusta a la realidad, y que resulta inductiva a error y confusión acerca del real sentido de la oferta, no siendo posible determinar, en definitiva, si la aceptación que se solicita en el proceso de venta se refiere a la contratación de un nuevo seguro o, más bien, a la disminución de prima de la póliza colectiva que tiene contratada". (Lo subrayado es nuestro)

- ii. Párrafo I Letra b del Acápito III: "Se ha constatado que en el script de la oferta telefónica y en las comunicaciones de los ejecutivos con los deudores hipotecarios, se omitió la entrega de información acerca de los alcances y efectos de la aceptación de la oferta, no obstante constituir información esencial para una adecuada comprensión y evaluación del ofrecimiento y su aceptación atendida la oportunidad de la campaña comercial." (Lo subrayado es nuestro)

En consecuencia, el Oficio de cargos permite identificar con claridad la información que se estima relevante y sobre la cual se cometieron las omisiones en el proceso de oferta y promoción de seguros, no advirtiéndose cómo ello podría haber afectado el debido ejercicio del derecho a la debida defensa.

23.- Que, en consideración a todo lo expuesto y habiéndose analizado los hechos de la investigación en función de los cargos formulados a la corredora y de los antecedentes allegados a los autos, en el proceso de oferta y promoción del seguro en cuestión, BCI Corredores de Seguros S.A. incurrió en las siguientes faltas: I) Incumplimiento a los deberes de asesoría e información al haber omitido información a los asegurados en cuanto a que el traspaso a la póliza individual significaría la pérdida de la garantía legal o derecho a la continuidad de cobertura, favoreciendo con ello su aceptación; II) Infracción al deber de asesoría al no haber consultado acerca de las condiciones personales de los asegurados con el objeto de identificar sus necesidades e intereses de aseguramiento, ni haber entregado información esencial para la debida evaluación de parte de los asegurados de la conveniencia de la oferta, y; III) Incumplimiento al deber de información al haber entregado a los asegurados información equívoca y confusa acerca del motivo de la oferta y las condiciones del seguro ofrecido; todo lo cual, configura la infracción a los artículos 57 del D.F.L. N° 251, de 1931, 10 N° 1 y 2 del D.S. N° 863, de 1989 y la Circular N° 1587, de 2002.

RESUELVO:

1.- Aplíquese a BCI Corredores de Seguros S.A. sanción de 800 U.F. por infracción a lo dispuesto en el inciso 5° del artículo 57 del D.F.L. N° 251 de 1931, N°s 1 y 2 del artículo 10 del D.S. N° 863 de 1989, párrafos 1° y 3° del Acápito IV y Párrafo 2° del Punto 3° de la Circular N° 1587.

2.- El pago de la multa deberá efectuarse en la forma prescrita en el artículo 30 del D.L. N° 3.538, de 1980.

3.- El comprobante de pago deberá ser presentado a esta Superintendencia para su visación y control, dentro de quinto día hábil de efectuado el pago.

4.- Se hace presente que contra la presente resolución procede el recurso de reclamación establecido en el artículo 39 del D.L. N° 3.538, el que debe

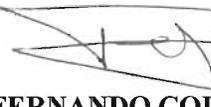
Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

ser interpuesto ante el Juez de Letras en lo Civil que corresponda, dentro del plazo de diez días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución, previa consignación del 25% del monto total de la multa, en la Tesorería General de la República. Previo a lo cual, podrá interponer el recurso de reposición del artículo 45 del D.L. N° 3.538.

Anótese, comuníquese y archívese.



FERNANDO COLOMA CORREA
SUPERINTENDENTE

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl