

SVS

CHILE

SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS

LA PROTECCION DEL ASEGURADO REGIMEN JURÍDICO Y APLICACION EN CHILE

***Seminario de Capacitación Regional
IAIS-ASSAL 2003***

Santiago Chile 18 al 21 de Noviembre 2003

***Fernando Pérez Jiménez
Jefe de División Atención y Educación al Asegurado SVS***

FUNDAMENTOS Y OBJETIVOS DEL REGIMEN NORMATIVO DE SEGUROS

- ◆ La legislación reguladora de seguros integra el Orden Público Económico.
- ◆ Conjunto de reglas legales que dirigen la economía, organizando la producción y distribución de la riqueza, en armonía con los intereses de la sociedad
- ◆ Principio de tutela del Estado
- ◆ Contrato por adhesión

FUNDAMENTOS Y OBJETIVOS DEL REGIMEN NORMATIVO DE SEGUROS

- Confianza, Fe pública y Seguridad
- Libre iniciativa privada.
- Solvencia, seguridad y transparencia del mercado
- Protección de los derechos e intereses de los asegurados, que han confiado el resguardo de sus bienes y patrimonio en el asegurador.

FUNDAMENTOS Y OBJETIVOS DEL REGIMEN NORMATIVO DE SEGUROS

Factores de cambio

- Desregulación
- Reducción del grado de control del Estado
- Nuevos modelos y cambios en la empresa de seguros
- Dinamismo en la relación con los consumidores-asegurados
- Estrategias de servicio y atención al cliente.
- Rol de las aseguradoras en la administración prestaciones de seguridad social.

The logo for the Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) of Chile, featuring the letters 'SVS' in a stylized, bold font.

CHILE

SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS

LA PROTECCION A LOS ASEGURADOS Y DE LOS CONSUMIDORES

La protección de los asegurados debe adaptarse a los actuales modelos de supervisión aplicables, realidad del mercado y estado de desarrollo del régimen legal y normativa administrativa, en función de los requerimientos propios de la actividad de seguros y de las nuevas orientaciones en materia de protección de los consumidores en general.

La protección de los derechos de los consumidores se ha constituido en uno de los aspectos más relevantes de la modernización del sector asegurador

PROTECCIÓN NORMATIVA DE LOS ASEGURADOS CONSUMIDORES

Normas sobre protección de los derechos de los consumidores

El artículo 2° de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores excluye la aplicación de esta ley respecto de las actividades y servicios que se regulen por leyes especiales, salvo en las materias que estas últimas no prevean.

Los principios y normas de la regulación de seguros deben primar sobre de la Ley 19.496, Sin perjuicio que en las materias no reguladas por la ley de seguros sean aplicables supletoriamente las normas de la Ley 19.496.

PROTECCIÓN NORMATIVA DE LOS ASEGURADOS CONSUMIDORES

Protección de los intereses de los asegurados

- Evitar desigualdades de tratamiento del consumidor de seguros frente a actos de consumo por otros servicios.
- Garantizar la resolución de las materias de seguros de acuerdo a los principios y criterios técnicos de seguros.
- Funciones privativas de fiscalización y supervisión de la SVS.
- Protección a los derechos de los consumidores de seguros.
- Perfeccionamiento de las normas sobre protección de los asegurados como consumidores de seguros.

SISTEMA DE DEPOSITO DE MODELOS DE POLIZAS

Control de las condiciones generales de las pólizas

El artículo 3° del DFL 251, establece que son atribuciones y obligaciones de la Superintendencia:

e) Mantener a disposición del público, los modelos de textos de condiciones generales de pólizas y cláusulas que se contraten en el mercado. Las entidades aseguradoras podrán contratar con dichos modelos a partir del sexto día que hubieren sido incorporados al Depósito de Pólizas que, para estos efectos, llevará la Superintendencia.

La Norma de Carácter General N° 124 de 22 de noviembre de 2001, estableció las Normas relativas al Depósito de Pólizas y disposiciones mínimas del contrato de seguro

SISTEMA DE DEPOSITO DE MODELOS DE POLIZAS

Fundamento del control de las pólizas

Contrato por adhesión.

Contrato formado por adhesión a cláusulas predispuestas o condiciones generales, que es aquel que en la configuración interna del mismo (reglas de autonomía) es dispuesta anticipadamente solo por una de las partes (predisponente, profesional, proveedor empresario, etc.), de manera que la otra (adherente, consumidor, no profesional, etc.), si es que decide contratar, debe hacerlo sobre la base de aquel contenido.

El artículo 1° N° 6 de la ley 19.496 se define el contrato de adhesión como “aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor, sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido

SISTEMA DE DEPOSITO DE MODELOS DE PÓLIZAS

Objetivo del control de las pólizas

- Claridad, comprensión y legalidad de las cláusulas depositadas
- Que sus condiciones o estipulaciones no induzcan a error o confusión
- Será de responsabilidad de las aseguradoras la contratación con los modelos presentados, sin perjuicio del control preventivo o prohibición por la SVS.

SISTEMA DE DEPOSITO DE MODELOS DE POLIZAS

- ◆ Seguros de transporte
- ◆ Seguros de Casco Marítimos y aéreo
- ◆ Seguros en que el asegurado y beneficiario sean personas jurídicas y el monto de la prima anual sea igual o superior a 200 UF

SISTEMA DE DEPOSITO DE MODELOS DE POLIZAS

Condiciones y cláusulas sujetas a depósito:

El sistema de Depósito de Pólizas constituye la regla general a que deben sujetarse los modelos de pólizas, bajo la siguiente nomenclatura:

- ✚ **Condiciones Generales.**
- ✚ **Cláusulas Adicionales**
- ✚ **Cláusulas de Uso General**

SISTEMA DE DEPOSITO DE MODELOS DE POLIZAS

Casos especiales de aprobación de pólizas

La Superintendencia debe aprobar o autorizar los modelos de determinadas pólizas:

- Seguro de Renta Vitalicia del D.L. 3.500, de 1980
- Seguro Obligatorio de Accidentes Personales, Ley N° 18.490
- Seguros autorizados como Ahorro Previsional Voluntario
- Seguros exigidos como condición para el ejercicio de determinadas actividades sujetas a fiscalización (Corredores de Seguros, Liquidadores de Siniestros, Corredores de Bolsa)

SISTEMA DE DEPOSITO DE MODELOS DE PÓLIZAS

- **Prohibición de modelos de pólizas**
- **Oportunidad de la prohibición**

La naturaleza de la función de control de los textos de las pólizas por el órgano público, pone bajo la responsabilidad del Estado la prohibición de un modelo determinado de contrato de seguro, cuando éste infrinja la ley o induzca a error o confusión a los asegurados.

The logo for the Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) of Chile, featuring the letters 'SVS' in a stylized, bold font.

SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS

INTERVENCIÓN DE LA AUTORIDAD DE CONTROL EN LAS RECLAMACIONES DE SEGUROS

LA RECLAMACION ADMINISTRATIVA DE SEGUROS. ROL DE LA SUPERINTENDENCIA Y LA PROTECCION DE LOS ASEGURADOS

- ◆ **Artículo 19°, N° 14 de la CPE asegura el derecho de presentar peticiones a la autoridad constituida sobre cualquier asunto de interés público o privado, sin otra limitación que la de proceder en términos respetuosos y convenientes.**
- ◆ **Ley N° 18.175 sobre Bases Generales de Administración del Estado, establece que la Administración del Estado estará al servicio de la comunidad, atendiendo las necesidades públicas en forma continua y permanente, debiendo los órganos que la componen actuar por propia iniciativa en el cumplimiento de sus funciones, o a petición de parte o cuando se haga uso del derecho de petición o reclamo**
- ◆ **Ley N° 19.880 de 29 de mayo de 2003, establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.**

LA RECLAMACION ADMINISTRATIVA DE SEGUROS, ROL DE LA SUPERINTENDENCIA Y LA PROTECCION DE LOS ASEGURADOS

Facultades y atribuciones de la Superintendencia

- Absolver las consultas y peticiones e investigar las denuncias o reclamos formulados por los legítimos interesados en materia de su competencia.
- Determinar los requisitos y condiciones previas que deben cumplirse para entrar a conocer de las consultas, reclamos o peticiones.
- Velar por que las entidades aseguradoras cumplan con las leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que las rijan.
- Conocimiento de las dificultades que se susciten entre compañía y compañía, entre estas y sus intermediarios o entre estas o el asegurados en su caso.

LA RECLAMACION ADMINISTRATIVA DE SEGUROS, ROL DE LA SUPERINTENDENCIA Y LA PROTECCION DE LOS ASEGURADOS

Facultades y atribuciones de la Superintendencia (cont.)

- Interpretar administrativamente, en materias de su competencia, las leyes, reglamentos y demás normas que rigen a las personas o entidades fiscalizadas, y fijar normas, impartir instrucciones y dictar órdenes para su ampliación y cumplimiento.
- Velar por la legalidad y claridad de las condiciones de los modelos de pólizas
- Fiscalizar las operaciones de las compañías de seguro y para solicitar todos los antecedentes que le permitan imponerse de su estado, desarrollo y solvencia y de la forma en que cumplan las prescripciones de ésta y de las demás leyes vigentes.
- Fijar normas, impartir instrucciones y dictar órdenes para su ampliación y cumplimiento.
- Intervenir administrativamente en todas las materias concernientes al mercados de seguros u emitir opinión administrativa.
- Aplicar las sanciones y demás medidas administrativas prevista en la ley

LA RECLAMACION ADMINISTRATIVA DE SEGUROS, ROL DE LA SUPERINTENDENCIA Y LA PROTECCION DE LOS ASEGURADOS

La reclamación administrativa en la jurisprudencia

Caso 1.

La Superintendencia actuó en legítimo ejercicio de las facultades que le entrega su ley orgánica al interpretar si un siniestro queda o no excluido de cobertura.

No hay motivo para sostener que haya pretendido ejercer funciones jurisdiccionales propias de un tribunal de justicia en cuanto se refiere a la interpretación del N° 4 del art. 34 de la ley 18.490.

LA RECLAMACION ADMINISTRATIVA DE SEGUROS, ROL DE LA SUPERINTENDENCIA Y LA PROTECCION DE LOS ASEGURADOS

Caso 2.

La Superintendencia estaba impedida de pronunciarse sobre el incumplimiento contractual, pero bien pudo ejercer su potestad fiscalizadora respecto de la conducta de la compañía en cuanto alteró unilateralmente el lugar de pago.

The logo for SVS (Superintendencia de Valores y Seguros) features the letters 'SVS' in a stylized, bold font. To the right of the letters is a small graphic of a globe and some documents.

CHILE

SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS

LA RECLAMACION ADMINISTRATIVA DE SEGUROS, ROL DE LA SUPERINTENDENCIA Y LA PROTECCION DE LOS ASEGURADOS

Caso 3.

La reclamación que se efectuara por el asegurado ante la autoridad administrativa, no queda fuera de las reglas de los seguros, toda vez que dicha autoridad administrativa, se encuentra facultada precisamente para fiscalizar las actuaciones de las entidades como la compañía de seguros.

LA RECLAMACION ADMINISTRATIVA DE SEGUROS, ROL DE LA SUPERINTENDENCIA Y LA PROTECCION DE LOS ASEGURADOS

División de Atención y Educación al Asegurado

Funciones y objetivos

- Dar atención centralizada, especializada y expedita a las consultas y reclamos de los asegurados, velando por la protección de los derechos de los asegurados u otros legítimos interesados;
- Velar por que las entidades aseguradoras atiendan los requerimientos de sus clientes, de modo de evitar la intervención de la autoridad ante situaciones que pueden ser resueltas directamente por los propios interesados

LA RECLAMACION ADMINISTRATIVA DE SEGUROS, ROL DE LA SUPERINTENDENCIA Y LA PROTECCION DE LOS ASEGURADOS

División de Atención y Educación al Asegurado (cont.)

- Proponer las medidas administrativas y sanciones por los incumplimientos
- Llevar los arbitrajes de seguros
- Control de los modelos de contratos incorporados al Depósito de Pólizas
- Supervisar el cumplimiento de las normas sobre comercialización, oferta, promoción y publicidad de seguros.
- Contribuir a la educación de los actuales o potenciales asegurados.
- Establecer una base pública de información y estadística respecto de las quejas y de la jurisprudencia administrativa emanada de los casos resueltos, a disposición de los fiscalizados y del público en general.

The logo for the Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) of Chile, featuring the letters 'SVS' in a stylized, bold font.

CHILE

SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS

LA RECLAMACION ADMINISTRATIVA DE SEGUROS, ROL DE LA SUPERINTENDENCIA Y LA PROTECCION DE LOS ASEGURADOS

División de Atención y Educación al Asegurado

- Sistema de Atención de Consultas y Reclamos
- Investigaciones y medidas de control

LA RECLAMACION ADMINISTRATIVA DE SEGUROS, ROL DE LA SUPERINTENDENCIA Y LA PROTECCION DE LOS ASEGURADOS

División de Atención y Educación al Asegurado (cont.)

- Rentas Vitalicias

Garantizar información, orientación y asistencia especial para los futuros pensionados de renta vitalicia.

Apoyo informativo a los futuros pensionados a través del sistema de información de cotizaciones de seguros emitidas por las compañías de seguros, pueden ser consultadas en forma personal o vía internet

LA RECLAMACION ADMINISTRATIVA DE SEGUROS, ROL DE LA SUPERINTENDENCIA Y LA PROTECCION DE LOS ASEGURADOS

División de Atención y Educación al Asegurado (cont.)

- **Ventanilla Única**
- **Call Center**
- **Página del Asegurado**

PROCEDIMIENTO DE TRAMITACION DE CONSULTAS Y RECLAMOS POR LAS ENTIDADES ASEGURADORAS

■ Norma sobre tramitación de consultas y reclamos

La Circular N° 1487, de 2000 sobre Tramitación de Consultas y Reclamos, contempla un procedimiento obligatorio para la atención de todas las consultas y de sus clientes por las compañías..

■ Iniciativas del mercado asegurador

Código de Autorregulación y un Compendio de Buenas Prácticas Corporativas de las Compañías de Seguros.

■ Defensor del Asegurado

EL ARBITRAJE DE SEGUROS

El Artículo 3º, letra i) establece que son atribuciones y obligaciones de la Superintendencia:

- Resolver, en casos a su juicio calificados, en el carácter de árbitro arbitrador sin ulterior recurso, las dificultades que se susciten entre compañía y compañía, entre éstas y sus intermediarios o entre éstas o el asegurado o beneficiario en su caso, cuando los interesados de común acuerdo lo soliciten. Sin embargo, el asegurado o el beneficiario podrán por sí solos solicitar al árbitro arbitrador la resolución de las dificultades que se produzcan, cuando el monto de la indemnización reclamada no sea superior a 120 unidades de fomento

Naturaleza jurídica

- La SVS como árbitro es un organismo público investido por la ley como tribunal especial con facultades jurisdiccionales con carácter permanente.

EL ARBITRAJE DE SEGUROS

- **Constitución del arbitraje. Casos calificados**
- **Aumento del límite para el arbitraje**

EL ARBITRAJE DE SEGUROS

■ Excepciones al arbitraje

- ◆ Contrato de seguros de renta vitalicia previsional del DL 3.500 del 1980
- ◆ Seguros en que un asegurado es un servicio público
- ◆ Seguro de contratación obligatoria o requisito para una actividad.

■ Procedimiento del arbitraje

Garantía de independencia, de acceso voluntario, gratuito y su dictamen ejecutoriado pone término al conflicto con fuerza de cosa juzgada.

EL ARBITRAJE DE SEGUROS

■ Rol del arbitraje institucional

Sin perjuicio de la aplicación del procedimiento de reclamación administrativa, en aras del principio de protección de los asegurados consideramos indispensable ampliar el ejercicio del arbitraje como mecanismo de solución de las dificultades de seguros, fomentando y fortaleciendo la actuación que como tribunal especial arbitral permanente la ley contempla y radica en la Superintendencia de Valores y Seguros, de modo de poder garantizar mediante el ejercicio de la función pública de arbitraje institucional la debida protección jurisdiccional de los asegurados y obtener la oportuna y justa resolución de los conflictos de seguros.

LA PROTECCION A LOS ASEGURADOS Y LA INTERMEDIACIÓN, Y LA LIQUIDACIÓN DE SEGUROS

■ Intermediación de seguros

- Auxiliar independiente del comercio de seguros
- Ilustrar sobre las condiciones del contrato y asesorar tanto al asegurado como a la entidad aseguradora.

■ Liquidación de siniestros

- Guardar la debida independencia y autonomía en su cometido, garantizando la imparcialidad y objetividad del proceso de liquidación
- Velar porque sus opiniones se emitan con estricta sujeción a criterios técnicos.

LA PROTECCION A LOS ASEGURADOS OFERTA Y COMERCIALIZACION DE SEGUROS

■ Banca seguros

La Norma de Carácter General N° 80 de 3 de abril de 1998 reglamentó el funcionamiento de las sociedades corredoras de seguros que sean filiales de bancos o financieras garantizando:

- Independencia de la actuación de las corredores filiales de banco
- Resguardar el derecho del asegurado para decidir sobre la contratación de los seguros y libre elección del intermediario, sin condicionarlo a la de los productos o servicios del banco

LA PROTECCION A LOS ASEGURADOS OFERTA Y COMERCIALIZACION DE SEGUROS

Seguros Colectivos

- Circular N° 1457 de 9 de noviembre de 2003

Vinculo contractual, legal o institucional, por un conjunto de personas o a favor de un conjunto de personas o cuyas condiciones resulten aplicables respecto de un conjunto de personas

Se han detectado deficiencias y asimetrías derivadas de situaciones propias de la comercialización de estos seguros, que justifican armonizar la actual regulación de la contratación colectiva con los principios de protección al consumidor

LA PROTECCION A LOS ASEGURADOS OFERTA Y COMERCIALIZACION DE SEGUROS

Oferta y venta telefónica de seguros

Circular N° 1487 de 30 de enero de 2002 se reguló la oferta de seguros por medios telefónicos o a distancia:

- Contratación sólo seguros individuales
- Derecho a la información del cliente asegurable
- Aceptación de los seguros y respaldo de grabación segura, íntegra y completa
- Obligación de envío de la póliza
- Derecho de retracto del asegurado: 35 días (recepción de la póliza)

LA PROTECCION A LOS ASEGURADOS OFERTA Y COMERCIALIZACION DE SEGUROS

- **Casos Prácticos**

- **Prohibición de enrolamiento negativo**

Oficio Circular N° 7981 de noviembre de 2000

- **Adicional de sismo no autorizado en seguros de incendio por créditos hipotecarios.**

- **Renuncia a seguros de vida contratados**

Oficio Circular N° 059 de 24 de agosto de 2001

LA PROTECCION A LOS ASEGURADOS OFERTA Y COMERCIALIZACION DE SEGUROS

■ Promoción, publicidad y oferta de seguros

La Circular N° 1457 prohíbe la promoción , publicidad y oferta de los seguros antes de su depósito en la Superintendencia, restringiendo dichas actividades exclusivamente a las compañías de seguros y corredores de seguros.

Referencia a terceros (bancos, tiendas comerciales, etc.) uso de sus dependencias o convenios de promoción y publicidad.

■ **Objetivo**

Proteger el derecho a la debida información de los potenciales asegurados y del público en general.

Impedir la inducción a error o confusión sobre las responsabilidades de los seguros que se ofrezcan al público.

LA PROTECCION A LOS ASEGURADOS REGULARIZACION, LIQUIDACION Y QUIEBRA

- **Regulación déficit**
- **Liquidación**
- **Convenio o quiebra**

SVS

CHILE

SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS

FIN