
**REF.: IMPARTE INSTRUCCIONES SOBRE PROMOCION Y OFERTA DE SEGUROS A TRAVES
DE SISTEMAS DE COMUNICACIÓN A DISTANCIA**

A todo el mercado asegurador

Esta Superintendencia, en uso de sus facultades legales, atendido lo dispuesto en los artículos 97, 514 y 515 del Código de Comercio y con el objeto de facilitar el desarrollo y la transparencia del comercio de los seguros, junto a la protección del destinatario de las ofertas realizadas a través de sistemas de comunicación a distancia no aptos para el perfeccionamiento del contrato de seguros, tales como la telefonía u otros análogos, ha estimado conveniente impartir la siguiente instrucción:

I. ASPECTOS GENERALES

Toda vez que un sistema de comunicación a distancia no permita a sus usuarios la celebración de un contrato por escrito, o legalmente equivalente, se entiende que no es apto para el perfeccionamiento del contrato de seguros, sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso primero del artículo 515 del Código de Comercio.

La presente regulación es de carácter mínimo, 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.

II. AMBITO DE APLICACION

La promoción y oferta de seguros a través de sistemas de telefonía u otros análogos, regulados por esta circular, sólo puede utilizarse para suscribir pólizas individuales, efectuadas, ya sea directamente o por medio de agentes de ventas o de corredores de seguros.

Las aseguradoras y corredores de seguros, pueden utilizar los servicios de empresas de tele marketing que provean los medios de contacto con los asegurables. No será necesario que inscriban a estas empresas en los registros contemplados en las Normas de Carácter General números 49 y 50, en la medida que estas empresas se limiten exclusivamente a proveer un medio de contacto con los asegurables, bajo la dirección, supervisión y control de la aseguradora o corredora, ya que en estos casos, la venta, oferta o intermediación, es efectuada directamente por dicha aseguradora o corredora y bajo su responsabilidad legal.

Sin perjuicio de lo anterior, en todas las operaciones que se efectúen, deberá quedar registrada la identificación de la persona natural que participe en la comunicación con el asegurable.

III. VIGENCIA Y ACEPTACION DE LA PROMOCION U OFERTA DE SEGUROS

Establecida la comunicación entre la compañía de seguros oferente, o intermediario, y el destinatario de la promoción u oferta, la aceptación de este último debe dar lugar a la inmediata emisión y envío de la póliza por parte de la compañía. Únicamente podrá considerarse como aceptación la expresión de voluntad manifestada inequívocamente con la intención de celebrar el contrato propuesto, no pudiéndose interpretar o presumir el silencio en este sentido.

IV. DERECHO A LA INFORMACION DEL CLIENTE ASEGURABLE

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 copartícipes 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.

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 y celebración.

En caso que el cliente asegurable manifieste su interés por contratar el seguro ofrecido, deberá en forma previa a obtener su aceptación, y como medida de respaldo a su voluntad, ratificar su domicilio e informar sobre aspectos tendientes a confirmar su correcta individualización.

V. DERECHO DE RETRACTACION

Los modelos de póliza que, utilicen promociones u ofertas que se reglamentan en esta circular, deberán contemplar el derecho del asegurado a retractarse del seguro, sin expresión de causa ni penalización alguna, en el plazo de 35 días contados desde que el asegurado tome conocimiento de la póliza respectiva o desde la fecha que ésta llegue al domicilio designado al efecto. Asimismo, el interesado podrá manifestar su intención de retractarse de la aceptación del contrato en cualquier momento antes del envío de la póliza.

El derecho de retracto deberá informarse, en forma destacada, conjuntamente con el envío de la póliza sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral 7 del Título IV de la presente Circular.

La retractación deberá comunicarse, al asegurador o corredor de seguros que intermedie el seguro, por cualquier medio que permita la expresión fehaciente de voluntad.

Si la retractación se produce con posterioridad al pago de la prima respectiva, deberá restituirse su importe íntegro al interesado, con independencia del medio de pago respectivo.

VI. REGISTRO Y SOPORTE DURADERO

Toda promoción y oferta regulada en esta circular, deberá ser registrada íntegramente, debiéndose informar esta circunstancia al cliente.

Se entenderá por soporte duradero el sistema técnico de transmisión, almacenamiento y resguardo de la información grabada de la comunicación, el que deberá encontrarse a disposición del asegurado y de este Servicio cuando éste lo requiera.

En todo caso, el sistema de oferta y promoción de seguros que regula esta circular deberá comprender mecanismos de seguridad que resguarden la confidencialidad, integridad, no repudio y autenticación de la información registrada.

- a) Confidencialidad: Garantía que la aceptación del seguro y la información proporcionada por el asegurable sólo podrá ser utilizada por el oferente del servicio.
- b) Integridad: Garantía que la información no será alterada durante la transmisión y mantención.
- c) No repudio: Garantía que el oferente del seguro no podrá negar su autoría y contenido.
- d) Autenticación: Garantía que la persona a quien se ofrece el seguro corresponda efectivamente a aquella a quien se ha querido contactar.

La entidad oferente del seguro ofrecido será responsable por el permanente cumplimiento de todas las medidas de seguridad señaladas precedentemente, como de aquellas que correspondan para garantizar la conservación de las bases de datos y grabaciones y evitar su transferencia o divulgación a personas no autorizadas.

VII. VIGENCIA

La presente Circular rige a contar de esta fecha.

SUPERINTENDENTE