
REF.: IMPARTE INSTRUCCIONES SOBRE COMERCIALIZACIÓN TELEFÓNICA DE SEGUROS. DEROGA CIRCULAR N° 1587.

A todo el mercado asegurador

Esta Superintendencia, en uso de sus facultades legales, en especial lo dispuesto en la letra m) del artículo 3° del D.F.L. N° 251 de 1931, y considerando lo establecido en la letra v) del artículo 513 del Código de Comercio, imparte las siguientes instrucciones sobre comercialización telefónica de seguros.

I. ASPECTOS GENERALES.

Es responsabilidad de las compañías de seguros y corredores de seguros, en su caso, que la comercialización telefónica de seguros 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.

La aseguradora o el corredor deberán proporcionar mecanismos para efectuar consultas y comunicaciones, debiendo siempre otorgar al asegurado un comprobante, código o número de recepción de éstas, al momento de efectuarse.

II. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

La comercialización telefónica de seguros, regulada por esta circular, puede utilizarse para suscribir pólizas individuales y para incorporar asegurados en pólizas colectivas, directamente por el asegurador o por medio de sus agentes de ventas o a través de corredores de seguros (oferentes).

La utilización de servicios de empresas de telemarketing, que provean los medios de contacto con los asegurables, sólo podrá efectuarse bajo la dirección, supervisión, control y responsabilidad de los aseguradores o corredores.

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. REQUISITOS DE INFORMACIÓN PREVIA AL CONTRATO

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 seguros respectiva y demás copartícipes en la promoción u oferta de seguro;

Tratándose de seguros colectivos, deberá indicarse que se está ofreciendo la incorporación como asegurado a una póliza o contrato de seguro colectivo cuyas condiciones han sido convenidas por (indicar nombre del contratante) directamente con la compañía de seguros.

Lo anterior no obsta al cumplimiento de las demás disposiciones de la Circular N°2123.

3. Características del seguro, indicando las coberturas ofrecidas, condiciones especiales de asegurabilidad, exclusiones, carencias, deducibles, franquicias, duración del contrato, causales de término anticipado, vigencia y suma asegurada;
4. Costo total para el asegurado, incluyendo prima, impuestos y cualquier otro recargo;
5. Modalidades de pago de la prima;
6. Existencia, duración y forma de ejercicio del derecho a retracto del contratante o asegurado;
7. Derecho del asegurado a poner fin anticipado al contrato, en cualquier momento, comunicándolo al asegurador, salvo las excepciones legales.

8. Plazo máximo y forma de entrega de la póliza. El plazo de entrega no podrá exceder al indicado en el Código de Comercio.

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. Se deberá señalar explícitamente que la oferta corresponde a un seguro y no a otro tipo de servicio o beneficio.

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, confirmar sus datos personales, debiendo además el oferente entregarle sus datos de contacto.

La compañía y el corredor deberán indicar al asegurado el procedimiento y la forma por la cual éste podrá acceder a la grabación telefónica a que se refiere el Título VI de la presente Circular, y los medios dispuestos para corregir errores en sus datos.

IV. ACEPTACIÓN DE LA OFERTA DE SEGUROS.

Establecida la comunicación entre la compañía de seguros oferente, o intermediario, y el destinatario de la oferta, la aceptación de este último dará lugar a la emisión y envío de la póliza por parte de la compañía, debiendo proporcionarse además, en forma inmediata, un comprobante, código o número que respalde la contratación.

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.

La compañía deberá entregar la póliza al contratante del seguro o al corredor que la hubiera intermediado dentro del plazo de cinco días hábiles desde la perfección del contrato. El corredor, a su vez, deberá entregar la póliza al asegurado dentro del plazo de cinco días hábiles siguientes a su recepción.

Tratándose de seguros colectivos, la compañía o el corredor deberán entregar la póliza al asegurado, en el plazo antes indicado, en atención a lo señalado en el artículo 538 del Código de Comercio.

Es responsabilidad de la compañía de seguros o del corredor, en su caso, acreditar la entrega de la póliza al asegurado.

V. DERECHO DE RETRACTO.

En los contratos de seguro celebrados telefónicamente, el contratante o asegurado tendrá la facultad de retractarse dentro del plazo de diez días, contado desde que reciba la póliza, sin expresión de causa ni cargo alguno, teniendo el derecho a la devolución de la prima que hubiere pagado.

El derecho de retracto deberá informarse en forma destacada en la comunicación de envío de la póliza, sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral 6 del Título III de la presente Circular.

El retracto del asegurado deberá comunicarse al asegurador o corredor de seguros que intermedie el seguro, por cualquier medio que permita la expresión fehaciente de voluntad, debiendo el asegurador o corredor conservar la comunicación correspondiente en forma íntegra y en un soporte duradero.

VI. REGISTRO Y SOPORTE DURADERO.

Toda comercialización 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 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.

La Superintendencia podrá requerir en cualquier momento copia de la grabación telefónica y demás antecedentes relativos a los seguros comercializados telefónicamente.

VII. VIGENCIA Y DEROGACIÓN.

La presente Circular entra en vigencia el 1º de mayo de 2014 y deroga a contar de esa fecha la Circular N° 1587.

SUPERINTENDENTE