

Santiago, 1 de abril de 2002.

COMUNICADO DE PRENSA

Oficina de Atención al Asegurado:

SVS INCREMENTÓ EN UN 89,5% CONSULTAS POR SEGUROS EN EL ÚLTIMO AÑO

En un 89,5%, se incrementaron las consultas desde la creación de la Oficina de Atención al Asegurado: En este período, fueron atendidas 6.427 personas por distintas informaciones en materias de seguros. Del total, 4.713 corresponden a atenciones a personas y telefónicas, mientras que 1.714 corresponden a consultas por reclamos.

TIPO DE CONTRATOS	TOTAL	PORCENTAJE
Individuales	1.066	62,2%
Colectivos	549	32%
Otros	99	5,8%
Total	1.714	100%

La autoridad supervisora manifestó su preocupación por la alta proporción de reclamos por la contratación de seguros colectivos por lo que anunció que se emitirá una circular que mejore la información en esta materia.

Rentas Vitalicias

Durante el período marzo 2001-marzo 2002, la Oficina de Atención al Asegurado atendió 1.159 consultas sobre el Seguro de Rentas Vitalicias. Del total, el 77,3% correspondió a cotizantes de AFP, que estaban próximos a jubilar, y su principal preocupación era conocer los alcances y beneficios del seguro. El 22,7% restante corresponde a personas pensionadas que se acercaron a la Oficina para aclarar dudas en su seguro de rentas vitalicias o, presentar un reclamo por mala asesoría.

En este sentido, la SVS inició 20 investigaciones de las cuales, a la fecha, ya se aplicado 11 sanciones que han afectado a Compañías de Seguros, Agentes y

Corredores de seguros de rentas vitalicias. En el caso de los agentes y corredores las sanciones han sido suspensiones de 3 a 12 meses.

Asimismo, en este período, la SVS adoptó un conjunto de acciones tendientes a educar a la población en materias relacionadas al seguro de rentas vitalicias. Se creó un Sistema Electrónico de simulación de pensión donde las personas a punto de jubilar podían tener una referencia respecto del monto de la probable pensión.

Otro aspecto destacable fue la campaña de difusión que realizó la SVS respecto de las comisiones promedio de intermediación las que a un año de implementadas redujo de 5,9% a sólo 2,6%. La autoridad valoró la medida de autoregulación del mercado asegurador.

Entre las próximas acciones a realizar en materia de educación, la autoridad anunció la entrega de un folleto explicativo del seguro de rentas vitalicias e hizo un llamado a los diversos agentes del mercado para que desarrollen campañas con fines educativos tendientes a mejorar la información y la transparencia de este seguro.

Fiscalización y sanciones

Durante el período (marzo 2001-marzo 2002) se realizaron 193 acciones de fiscalización tendientes a corregir actuaciones irregulares de conductas del mercado asegurador.

INVESTIGACIONES	TOTAL
Rentas Vitalicias	20
Comercialización (publicidad y normativa)	21
Otras Investigaciones	9
Total	50

REPRESENTACIONES	TOTAL
Compañías Generales	35
Compañías de Vida	45
Corredores y Liquidadores	46
Total representaciones e Instrucciones	126

SANCIONES	TOTAL
Rentas Vitalicias	11
Otras sanciones	6
Total	17

Ejemplos de casos investigados por la SVS:

- Prohibición de comercialización de modelo de póliza de seguro "sueldo seguro" por inducir a error o confusión a los consumidores

Debido a los numerosos reclamos recibidos, se prohibió la utilización del modelo de póliza, denominado comercialmente "sueldo seguro", por contener estipulaciones inductivas a error o redactadas en términos confusos. La decisión se adoptó debido a que la póliza no cumplía con los requisitos de legalidad y, por tanto, se estarían vulnerando los intereses de los potenciales asegurados.

Esta medida, fue la primera aplicada por el Servicio en el marco de las modificaciones del mercado de capitales, que reemplazó el sistema de registro previo de las pólizas por uno de depósito en la Superintendencia. Los últimos cambios regulatorios buscan proteger y resguardar los intereses de los potenciales consumidores, evitando la utilización de las condiciones de dicho modelo de póliza en futuras contrataciones de seguros de cesantía.

Adicionalmente, en relación a este seguro anteriormente se había sancionado a dos compañías de seguros generales y a un corredor de seguros por las anomalías detectadas en la venta e intermediación de la cobertura de cesantía a los clientes de la tienda comercial Almacenes París.

- Prohibición a las compañías de seguros de imponer exigencias para renunciar a los seguros

Con motivo de reclamos recibidos en la Oficina de Atención al Asegurado, por el cobro de primas de seguros, contra la voluntad de los asegurados, en los casos en que estos habían informado a la compañía su decisión de renunciar al seguro, se reguló esta situación, prohibiendo la práctica de imponer requisitos o condiciones al momento de terminar los seguros anticipadamente.

Con esta medida se buscó proteger los intereses de los asegurados, evitando cobros de primas por coberturas posteriores a la terminación de la póliza por los asegurados, como impedir la exigencia de trámites o requisitos adicionales para la renuncia no contemplados en las pólizas de seguros, que era lo que ocurría al obligar a los asegurados a tener que concurrir personalmente a las oficinas del asegurador, afectando a las personas especialmente las que viven en otras ciudades o incurrir en gastos extras como la autorización de firmas ante Notario,

- Normas de protección al consumidor de seguros en la promoción y oferta telefónica de seguros

Con motivo de consultas y reclamos recibidos en la Oficina de Atención al Asegurado de la SVS, por la oferta y contratación telefónica de seguros, sin existir documento escrito, la SVS decidió regular la promoción y oferta por medios de comunicación a distancia.

La nueva normativa obedeció a la necesidad de protección de los derechos de los consumidores de seguros, estableciendo normas mínimas para la contratación de seguros mediante pólizas individuales, a través del teléfono u medios tecnológicos de comunicación a distancia, en que no exista la posibilidad de celebración de un contrato escrito.

La principal innovación introducida en la normativa consiste en el reconocimiento del **derecho del asegurado a retractarse de la aceptación verbal del seguro**, antes de recibida o una vez recepcionada la póliza de seguro y conozca las condiciones escritas de la cobertura respectiva, para lo cual dispone de un plazo de 35 días.

- Investigación del seguro adicional de sismo en pólizas de incendio

Debido a reclamaciones por la inclusión de la cobertura adicional de sismo en seguros de incendio contratados por entidades bancarias en operaciones de crédito hipotecario, sin la autorización ni voluntad de los asegurados, se instruyó regularizar tal situación y disponer las medidas para dar solución a los problemas planteados.

