

CONSEJO DE AUTORREGULACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS

RESOLUCIÓN 02/2003

El Consejo de Autorregulación, en uso de la atribución que le confiere el artículo 46 del Código de Autorregulación, y con el objeto de promover la transparencia y la debida información a los clientes de las compañías de seguros, y considerando especialmente:

1. Que en su sesión de 31 de julio pasado, el Consejo de Autorregulación analizó la solicitud de reconsideración interpuesta por el señor Alejandro Alzérreca, en representación del Comité APV de la Asociación de Aseguradores, con el objeto de obtener la modificación de la Resolución 01/2003 de este Consejo.
2. Que fueron analizados los fundamentos y alcances de esta presentación.
3. Que es necesario tener presente al respecto:

2.1. El considerando 6.6. de la Resolución 01/2003 de este Consejo hace referencia a las características especiales del contrato de seguro con ahorro previsional voluntario (APV), para ilustrar acerca de las expectativas que ésta modalidad genera en los clientes en relación con ellas. Entre las referidas características especiales se pueden destacar:

- a) Sólo puede contratarse como una forma de APV, y en tal calidad compite con las otras modalidades de APV ofrecidas por las administradoras de fondos de pensiones, bancos y otras entidades autorizadas.

CONSEJO DE AUTORREGULACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS

- b) Las primas de seguro son deducibles de impuestos, en las condiciones que fija el artículo 42 bis de la Ley de Impuesto a la Renta, cualidad que no poseen otros seguros de vida.
- c) Los recursos generados con las primas son inembargables.
- d) Las pólizas de seguro no son cesibles.
- e) El asegurado no es libre para designar a los beneficiarios, debiendo ser éstos los de pensión de sobrevivencia, conforme lo dispone el artículo 5º del decreto Ley 3.500, de 1981.
- f) Estas pólizas tienen un valor de rescate garantizado que no puede ser inferior al 80% de las primas pagadas, salvo cuando la póliza o pólizas son por un valor igual o inferior al equivalente a 3.000 unidades de fomento.
- g) El afiliado tiene el derecho a traspasar en cualquier momento parte o la totalidad de los fondos acumulados a otra entidad autorizada para administrar APV, sin que ello importe costo alguno para el asegurado.
- h) La Compañía de Seguros respectiva tiene obligación de informar mensualmente al asegurado el saldo de ahorro o fondos acumulados, con detalle de costos de cobertura, gastos asociados a la póliza y rentabilidad de los fondos en el período (reajuste, dividendos e intereses).

2.2. De lo señalado es posible concluir que las características especiales del contrato de seguro con APV en nada alteran su esencia de contrato de seguro de vida, en el que no es posible separar en la prima pagada los conceptos de ahorro y riesgo propiamente tales. Sin embargo, sus características especiales deben ser atendidas para determinar la forma más apropiada de conjugar esta esencia del contrato con las expectativas que surgen para los asegurados que lo contratan en relación con las demás

**CONSEJO DE AUTORREGULACIÓN
DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS**

alternativas de APV, cuales son el fundamento de la resolución cuya reconsideración se solicita.

Ha resuelto en relación a la solicitud de reconsideración presentada:

1º Que para no inducir a error respecto de los alcances de los contratos de seguros con APV, conviene reemplazar el considerando 6.6 de la Resolución 01/2003, por el siguiente:

“6.6. En el caso del contrato de seguro de vida con APV es necesario reconocer que se trata de un contrato de seguro propiamente tal, al que la ley ha otorgado ciertas características derivadas del destino previsional del ahorro implícito en él.”

2ª Aclarar, en cuanto al alcance de la Resolución reclamada, que conforme lo señala el N°1 de su parte resolutive, este sólo se aplica a los contratos de seguros con APV que incluyan la modalidad de cobro de gastos denominados “gastos diferidos” y no debe ser extendido a otras modalidades de contratos de seguro o de cobro de gastos.

3º Reemplazar el texto de la Resolución 01/2003 por el siguiente:

**"CONSEJO DE AUTORREGULACIÓN
DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS**

RESOLUCIÓN 01/2003

CONSEJO DE AUTORREGULACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS

El Consejo de Autorregulación, en uso de la atribución que le confiere el artículo 46 del Código de Autorregulación, y con el objeto de promover la transparencia y la debida información a los clientes de las compañías de seguros, y considerando especialmente:

1. Que en su sesión de 10 de abril pasado, el Consejo de Autorregulación resolvió abocarse a conocer de la situación generada respecto de los cobros efectuados por las compañías de seguros de vida, respecto de los clientes que habiendo contratado un seguro con ahorro provisional voluntario (APV), retiren sus fondos o soliciten su traslado a otra compañía de seguros o institución autorizada para recibir APV.

2. Que en las semanas anteriores a esa decisión, se discutió ampliamente en los medios de comunicación la procedencia y legitimidad de que las compañías cobraran a los

ahorrantes de APV el pago de costos denominados “gastos diferidos” en caso de retiro anticipado de los fondos ahorrados.

3. Que esta discusión derivó en una sanción por la Superintendencia de Valores y Seguros a una compañía y en la dictación de nuevas instrucciones, por la misma Superintendencia, destinadas a limitar los referidos cobros y circunscribir su alcance.

4. Que todos estos hechos han puesto en duda la legitimidad y conveniencia de los cobros efectuados por las compañías de seguros de vida a los clientes de APV que retiren anticipadamente sus fondos. Por esta razón, parece aconsejable

CONSEJO DE AUTORREGULACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS

que el Consejo de Autorregulación ejerza sus facultades en orden a conocer de oficio la materia y dicte las instrucciones, que permitan una mayor claridad en la forma como se deben aplicar las reglas generales de buenas prácticas a este nuevo producto denominado APV.

5. Que para los efectos de tener una mejor ilustración acerca del alcance de esta práctica comercial y la forma como se ha aplicado en el APV, el Consejo invitó a exponer a cuatro compañías de seguros de vida para que formularan sus comentarios al respecto. De esta forma, en sesiones de fecha 28 de abril y 26 de mayo pasado, asistieron representantes de ING Seguros de Vida S.A., de Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A., de La Interamericana Compañía de Seguros de Vida y Ahorro S.A. y de Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A.. Las exposiciones efectuadas se encuentran recogidas en los antecedentes tenidos a la vista.

6. Que de los antecedentes expuestos en las referidas sesiones y de la lectura de las normas legales y administrativas pertinentes, es posible concluir lo siguiente:

6.1. Las normas dictadas por la Superintendencia de Valores y Seguros, en conjunto con las demás autoridades competentes, reconocieron expresamente a las compañías la facultad de efectuar el cobro de los gastos asociados a la celebración del contrato de seguro con

APV con sus clientes. Así se desprende del texto de la Circular Conjunta N°1.585 de la Superintendencia de Valores y Seguros.

CONSEJO DE AUTORREGULACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS

6.2. La casi totalidad de las compañías de seguros de vida sometieron para su aprobación por la Superintendencia, planes de APV que incluyen seguros de vida con APV, que contemplaban el cobro de gastos diferidos bajo diversas modalidades, planes que fueron autorizados por la autoridad competente.

6.3. Es necesario tener presente que la rapidez con que fue promovida la comercialización de los planes de APV, por la autoridad y por las empresas, hizo difícil una apreciación de los alcances que podía tener esta modalidad de cobro respecto de un contrato nuevo y sin antecedentes en nuestro mercado.

6.4. La existencia de gastos diferidos responde a la necesidad que poseen las compañías de facilitar la comercialización de los contratos de seguros a largo plazo, en la medida que los elevados gastos que significa su comercialización, negociación y celebración para las compañías pueden no ser factibles de ser cobrados junto con la firma del contrato, por su elevado monto en relación con el costo anual de la póliza. Esta dificultad hace necesario que la compañía absorba en plazos que van más allá de la anualidad los referidos gastos, facilitándose así la venta de los productos y mejorándose la competencia en beneficio de los consumidores.

Con motivo de lo anterior, las compañías al diseñar técnicamente estos productos definen estructuras de cobros al asegurado que permiten recuperar esos gastos iniciales en plazos que en general son de 1 a 5 años, dependiendo del tipo y modalidad del producto, de manera tal que el precio de la póliza los incluya en el referido plazo y no sea necesario su pago total y anticipado por el cliente.

6.5. La naturaleza de esa modalidad de cobro hace necesario que, en caso que el asegurado decida terminar con el contrato antes del transcurso del plazo estipulado para

CONSEJO DE AUTORREGULACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS

absorber los gastos, éstos le sean cobrados en la parte que reste a esa fecha. De no ser hecho de esa forma, teóricamente las compañías deberían cargar con mayores costos a los clientes que perseveraran en sus contratos, generándose un aumento de precio injustificado para sus mejores clientes y un subsidio cruzado inconveniente para una sana política comercial. En la práctica, lo señalado podría determinar que los referidos productos terminen siendo no competitivos en el mercado al comprador con las restantes opciones que el marco normativo establece.

6.6. En el caso de los contratos de seguros de vida con APV es necesario reconocer que se trata de un contrato de seguro propiamente tal, al que la ley le ha otorgado ciertas características derivadas del destino previsional del ahorro implícito en él.

6.7. El asegurado que por cualquier razón decida terminar su contrato de seguro y recuperar su ahorro, o transferirlo a otra entidad de las autorizadas para mantener APV, debe tener siempre garantizada esta posibilidad, según lo exige acertadamente la ley. Sin embargo, esa facultad debe ir asociada al pago de los gastos en que la compañía ha incurrido y que conforme al mismo contrato se ha acordado diferir en el tiempo.

6.8. Para que el cobro de los referidos gastos diferidos sea procedente y se enmarque dentro de los principios de transparencia y sana competencia que deben regir a las compañías de seguros, ellos deberían cumplir con las siguientes condiciones:

a) Es necesario que las compañías señalen clara y explícitamente en las ofertas de seguros de vida con APV la existencia de gastos asociados a la negociación,

CONSEJO DE AUTORREGULACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS

comercialización y celebración del contrato, y la forma como ellos serán cobrados al cliente, para que exista una aceptación expresa y específica del cliente respecto de ambos aspectos.

b) En caso que los gastos sean cobrados en forma diferida, es necesario que se informe al cliente específica y claramente el período durante el cual el cliente quedará sujeto al cobro de los gastos, en el evento de producirse el retiro anticipado de los fondos ahorrados.

c) Tanto en la cotización como en la póliza deben especificarse en forma destacada y comprensible para el asegurado el origen de los gastos y el monto máximo que ellos podrán alcanzar.

d) Como el contrato de seguro de vida con APV posee una naturaleza particular, donde el cliente asume que se trata de un medio de ahorro semejante al resto de las alternativas existente en el mercado, resulta preferible que los referidos gastos no sean cargados al monto de los ahorros netos de los clientes, aunque desde el punto de vista técnico, económico y financiero puro sea legítimo, de manera de evitar en el caso límite que los montos ahorrados sean íntegramente consumidos por los referidos gastos.

e) Por el contrario, es adecuado y consistente con los incentivos que deben existir en un contrato de esta naturaleza, que por el plazo en que se hayan convenido estos gastos diferidos, y en el monto que ellos se justifiquen, la compañía pueda resarcirse de su pago (en caso de retiro anticipado), con cargo a los beneficios financieros o utilidades que la inversión de esos fondos ha generado en la referida compañía.

f) La aplicación del criterio expuesto precedentemente significa permitir a las compañías el cobro de los gastos diferidos, pero limitarlo hasta el monto de los beneficios financieros que la gestión de la misma le hayan significado al asegurado. Este criterio significa también un incentivo virtuoso al buen desempeño de la

CONSEJO DE AUTORREGULACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS

inversión efectuada por la compañía y a la permanencia del cliente, en la medida que ambos se favorecen recíprocamente.

Ha resuelto instruir a las compañías de seguros adheridas al Código de Autorregulación lo siguiente:

1º Las compañías de seguros de vida que ofrezcan a sus clientes contratos de seguros de vida con planes de APV, sólo podrán contemplar en ellos los denominados “gastos diferidos” cuando se encuentren consignados en las ofertas y pólizas de seguros de manera específica y explícita, destacada y comprensible para el asegurado, en cuanto a los conceptos por los que ellos se cargarán, al monto máximo que podrán alcanzar de acuerdo a

una tabla preestablecida y al plazo en que el cliente quedará sujeto a su cobro inmediato, en el evento de producirse el retiro de los fondos ahorrados.

2º La significación de los gastos diferidos deberá ser reflejada en las cotizaciones que se entreguen a los potenciales clientes, mediante una tabla que explique su monto en el tiempo y su impacto en los fondos del cliente.

3º Esta modalidad de cobro deberá ser conocida y aceptada expresamente por el afiliado antes de la celebración del contrato, mediante declaración anexa al contrato que incluya la tabla a que se refiere el número anterior.

4º En caso que el afiliado termine anticipadamente el contrato, antes del plazo señalado conforme al número 1) anterior, los gastos diferidos sólo podrán ser pagados a costa de los beneficios o utilidades financieras que el referido ahorro haya generado para el asegurado.

**CONSEJO DE AUTORREGULACIÓN
DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS**

Santiago, junio de 2003."

Santiago, septiembre de 2003.