

CONSEJO DE AUTORREGULACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS

RESOLUCIÓN 1/2008

El Consejo de Autorregulación, en uso de la atribución que le confiere el artículo 45 del Código de Autorregulación, y con el objeto de promover la transparencia y la debida información de los clientes de las compañías de seguros, y considerando especialmente:

- 1° Que la creación de la institución del Defensor del Asegurado otorga a los clientes de las compañías de seguros un importante respaldo en su relación mutua y permite mejorar la calidad de los servicios que reciben;
- 2° Que una de las funciones propias del Consejo es velar por la debida información de los asegurados;
- 3° Que es conveniente promover el conocimiento del Código de Autorregulación y del Compendio de Buenas Prácticas Corporativas, así como de las normas referidas al Defensor del Asegurado, de manera de lograr su más plena aplicación,

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

1. Que, a partir de esta fecha, incluyan en forma destacada en sus páginas web un vínculo a la página web del Defensor del Asegurado (www.ddachile.cl), y el logo que lo identifica.
2. Que, a partir de esta fecha, efectúen las adecuaciones que correspondan en los contratos que celebren con sus clientes, especialmente en las pólizas de seguros y en las propuestas, para informar a las contrapartes acerca de la sujeción de cada compañía al Código de Autorregulación, al Compendio de Buenas Prácticas Corporativas, y a las normas sobre el Defensor del Asegurado, cuando corresponda.
3. Que en los formularios de propuestas de seguros, en las ofertas que las compañías efectúen y en las pólizas de seguros que emitan o renueven, se incluya un párrafo destacado que contenga, a lo menos, la frase siguiente según la situación en que se encuentre la compañía:
 - a) Para las compañías que se encuentren adheridas al Código de Autorregulación y a las normas del Compendio de Buenas Prácticas Corporativas de las Compañías de Seguros, así como al Defensor del Asegurado y han aceptado su jurisdicción:

“(Nombre) se encuentra adherida al Código de Autorregulación de las Compañías de Seguros y está sujeta al Compendio de Buenas Prácticas Corporativas, que contiene un conjunto de normas destinadas a promover una adecuada relación de las compañías de seguros con sus clientes. Copia de este Compendio se encuentra en la página web www.aach.cl.

Asimismo, ha aceptado la intervención del Defensor del Asegurado cuando los clientes le presenten reclamos en relación a los contratos celebrados con ella. Los clientes pueden presentar sus reclamos ante el Defensor del Asegurado utilizando los formularios disponibles en las oficinas de (nombre) o a través de la página web www.ddachile.cl.”

- b) Para las compañías que se encuentren adheridas exclusivamente al Código de Autorregulación y a las normas del Compendio de Buenas Prácticas Corporativas de las Compañías de Seguros:

“(Nombre) se encuentra adherida al Código de Autorregulación de las Compañías de Seguros y está sujeta al Compendio de Buenas Prácticas Corporativas, que contiene un conjunto de normas destinadas a promover una adecuada relación de las compañías de seguros con sus clientes. Copia de estas normas se encuentran en la página web www.aach.cl.”

- c) Para las compañías que se encuentren adheridas exclusivamente a las normas del Defensor del Asegurado y se sometieron a su jurisdicción:

“(Nombre) ha aceptado la intervención del Defensor del Asegurado cuando los clientes le presenten reclamos en relación a los contratos celebrados con ella. Los clientes pueden presentar sus reclamos ante el Defensor del Asegurado utilizando los formularios disponibles en las oficinas de (nombre) o a través de la página web www.ddachile.cl.”

4. Que la información señalada en los números 2 y 3 esté completamente incorporada en todos los documentos aludidos, antes del 30 de junio de 2009.
5. Esta resolución reemplaza la Circular N°1/2003.