



CONSEJO DE AUTORREGULACIÓN  
DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS

RESOLUCIÓN 02/2009

El Consejo de Autorregulación, en uso de la atribución que le confiere el artículo 46 del Código respectivo, con el objeto de velar por la protección de la vida privada de los clientes de las compañías de seguros y considerando especialmente:

1. Que en su sesión de 10 de septiembre de 2009, el Consejo analizó los antecedentes relativos a la información que se encuentra disponible en los sitios web de las compañías de seguros sobre sus clientes, en respuesta a una consulta efectuada por la Asociación de Aseguradores de Chile A.G..
2. Que en la misma sesión, el Consejo acordó abocarse al conocimiento de la materia, para determinar si cabía adoptar medidas orientadas a velar porque en esos sitios no esté disponible información personal de sus clientes que no sea de libre acceso al público.
3. Que el Compendio de Buenas Prácticas señala en su artículo 4.5. que “las compañías de seguros no podrán revelar a terceros la información legal, económica, financiera o personal que posean de sus clientes y que hayan conocido en virtud del contrato celebrado con ellas, salvo en los casos en que la ley o el cliente autoricen expresamente su entrega o divulgación”. Asimismo, esta norma dispone que “no requerirá de la autorización señalada en el inciso anterior, el tratamiento de datos personales que hagan las compañías, o las

asociaciones constituidas por ellas, con fines estadísticos, de tarificación u otros para beneficio general de las mismas”.

4. Que de los antecedentes expuestos en la sesión y de las respuestas formuladas a las consultas realizadas a las compañías, es posible concluir lo siguiente:
  - 4.1. Las compañías de seguros utilizan sistemas de comercialización a través de sus páginas web que incluyen en muchos casos el uso de formularios para que el cliente entregue la información que permita identificarlo adecuadamente.
  - 4.2. Que con el objeto de facilitar esta identificación y para evitar errores en la digitación, una vez que se cargan algunos antecedentes como el rut de la persona o la patente de un vehículo que se desea asegurar, se llenan automáticamente otros antecedentes que están a disposición de las compañías.
  - 4.3. Que con el objeto de resguardar debidamente la información privada de los clientes, así como dar cumplimiento a las normas que rigen las bases de datos personales, es necesario que las compañías adopten los resguardos necesarios para que sus sitios web, sistemas de comercialización de seguros y, en especial, formularios incluidos en ellos, no contengan antecedentes personales de los clientes que no deben estar a disposición del público o que forman parte de bases de datos personales a las que sólo pueden acceder las compañías para su uso propio.

**Ha resuelto:**

1º Las compañías de seguros deben velar para que sus sistemas de información, especialmente a través de páginas web y sistemas de comercialización, no permitan a terceros conocer antecedentes de sus clientes que tengan el carácter de personales o que provengan de bases de datos a las que sólo tengan acceso las compañías, conforme a lo exigido en la Ley 19.628 y en el artículo 4.5 del Compendio de Buenas Prácticas.

2º Esta resolución regirá a partir de esta fecha, debiendo las compañías ajustar sus sistemas antes del 31 de marzo presente año 2010.