



CONSEJO DE AUTORREGULACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS

RESOLUCIÓN 2/2010

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 el buen servicio que deben dar a sus clientes las compañías de seguros, y considerando especialmente:

1. Que este Consejo ha analizado en sus últimas sesiones la consulta realizada en relación con las buenas prácticas que deben ser seguidas por las compañías a propósito de pólizas de seguros de vida en que, a la muerte del asegurado, sus beneficiarios no concurran al cobro de las sumas que les puedan corresponder.
2. Que de acuerdo al artículo 4.1. del Compendio de Buenas Prácticas, “Las compañías deberán entregar un servicio diligente a sus clientes y cumplir en forma íntegra y oportuna las obligaciones asumidas con ellos”.
3. Que de acuerdo al artículo 4.5. del Compendio de Buenas Prácticas, “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.”.
4. Que el procedimiento usual que siguen las compañías en estos casos consiste en que, al tomar conocimiento del fallecimiento del asegurado de un seguro de vida, se notifica a los beneficiarios de la existencia del seguro y sus condiciones, de acuerdo a la información que poseen al efecto, a fin de que puedan hacer efectivos sus derechos.

5. Que a propósito del procedimiento señalado en el número anterior, la compañía puede enfrentar inconvenientes o impedimentos, entre los que cabe citar:
 - a) Que a la compañía no le sea informado el fallecimiento del asegurado del seguro de vida.
 - b) Que teniendo la compañía información del fallecimiento, los antecedentes que le fueron proporcionados por el contratante no sean suficientes para lograr informar a los beneficiarios oportunamente.
 - c) Que habiendo sido contactados, los beneficiarios no concurran a hacer efectivos sus derechos.

6. Que forma parte de las obligaciones que emanan para las compañías de los contratos de seguros de vida que celebran, contar con los procedimientos que permitan determinar periódicamente si el asegurado ha fallecido, así como poner en conocimiento de los beneficiarios la existencia del seguro de vida.

7. Que para los efectos de cumplir con las obligaciones señaladas en el número precedente, las compañías que mantengan pólizas de seguro de vida deben a lo menos verificar periódicamente si ha ocurrido el fallecimiento de los asegurados de pólizas de seguros de vida que se encuentren vigentes, así como efectuar las gestiones necesarias y razonables para que los beneficiarios tomen conocimiento de este hecho, en su caso, y puedan ejercer oportunamente los derechos que les correspondan.

Ha resuelto:

1º Las compañías de seguros deben adoptar los resguardos necesarios para que los beneficiarios de seguros de vida puedan tomar conocimiento de su existencia, al fallecimiento del asegurado, y así hacer efectivos los derechos que les correspondan.

2º Para los efectos de cumplir con lo señalado en el número precedente, las compañías que mantengan pólizas de seguro de vida deben cumplir con las siguientes obligaciones mínimas;

- a) Establecer procedimientos para determinar, a lo menos una vez al año si alguno de sus asegurados de seguros de vida ha fallecido.
- b) Notificar, en la forma establecida en su procedimiento, a los beneficiarios identificados en la póliza cuyo asegurado haya fallecido, acerca de la existencia del seguro y de la forma de hacer efectivos sus derechos, mediante carta certificada dirigida al domicilio que le haya sido proporcionado por el contratante o que aparezca en registros públicos.
- c) Si transcurridos seis meses del envío de la última notificación, de acuerdo a la letra precedente, sin que uno o más de los beneficiarios haya concurrido a hacer valer sus derechos; o si no existiere la información necesaria para remitir la comunicación; la compañía deberá efectuar las diligencias razonables para ubicar a los beneficiarios, de acuerdo a la información que proporcionen los registros públicos y ampliamente disponibles.
- d) Mantener en su archivo por el tiempo que exige la ley, los antecedentes que acrediten el cumplimiento de las obligaciones señaladas en las letras precedentes.

3° Para facilitar el cumplimiento de estas obligaciones, las compañías deben adoptar los resguardos necesarios para que al momento de suscribirse pólizas de seguro de vida, se identifiquen en forma precisa a los beneficiarios con a lo menos los siguientes antecedentes:

- a) Nombre completo.
- b) Rut.
- c) Domicilio.
- d) E-mail o cualquier otro medio que facilite su ubicación.

4° Las compañías deberán otorgar todas las facilidades necesarias a sus clientes para que, en forma posterior a la celebración del contrato, el contratante pueda modificar la nómina de beneficiarios, debiendo al efecto recabarse la misma información señalada en el punto anterior.

5° Esta resolución regirá desde el 1º de enero de 2011.