



CONSEJO DE AUTORREGULACIÓN  
DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS

RESOLUCIÓN 2/2015

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

1. Que en sesiones recientes ha analizado la modalidad de contratación de seguros de vehículos motorizados, donde se otorga cobertura inmediata a los asegurados y se contempla un deducible provisorio aplicable a ciertas coberturas en el tiempo que media entre la contratación y la inspección efectiva del vehículo.
2. Que ha considerado oportuno efectuar un análisis general del marco conforme al que se deben estipular tales deducibles y los resguardos que deben ser adoptados en cumplimiento de los objetivos de esta resolución, para lo cual ha recibido la opinión de los representantes de compañías en sesiones convocadas al efecto.
3. Que en relación a esta modalidad de contratación es oportuno tener presente:
  - 1) El Compendio de Buenas Prácticas Corporativas en su artículo 4.6 obliga a las compañías a entregar información sobre “el producto ofrecido, con sus características de precio, cobertura, condiciones, factores de riesgo, garantías, exclusiones y todo otro antecedente para su adecuada comprensión”.
  - 2) La evolución en la venta de los seguros, especialmente a través de canales no presenciales, así como el interés de los clientes en obtener una inmediata cobertura de los riesgos, ha hecho necesaria la creación de nuevas modalidades contractuales que conjuguen este interés con la necesidad de prevenir fraudes, principalmente por la imposibilidad de verificar de inmediato el estado del bien asegurado.
  - 3) En el caso de los seguros para vehículos motorizados se contempla específicamente la posibilidad de que el cliente quede asegurado al tiempo de celebrarse el contrato, quedando pendiente la obligación de efectuar la inspección, bajo

cualquier modalidad. Por el mismo plazo, además, se establecen normas y deducibles especiales para el caso de siniestros ocurridos entre ambas fechas.

4) De consiguiente, resulta indispensable que en las condiciones generales se defina el alcance de estos deducibles provisorios y en las particulares queden establecidos con claridad su monto y los casos en que se aplican, a fin de que el cliente pueda contar con información clara, suficiente y oportuna al respecto.

5) En lo que se refiere al alcance de los deducibles, es indispensable que la compañía defina con precisión si éste es un porcentaje o monto único aplicable a todas las coberturas o si se trata de un porcentaje o monto diferente según cada tipo de cobertura.

6) La compañía debe dar al cliente las facilidades a fin de que éste pueda cumplir la inspección, de acuerdo a las indicaciones que se entreguen al momento de la contratación.

7) También resulta necesario que al momento de contratarse el seguro sea requisito previo que el cliente entregue información suficiente, para que luego pueda ser contactado por la compañía a fin de materializar la inspección. Al respecto, cabe resaltar la importancia de que la entrega de esta información esté prevista en los sistemas de venta masiva y a través de corredores.

8) En lo referido al plazo en que se debe efectuar la inspección del vehículo, y dado que durante el mismo se aplican condiciones especiales que reducen la cobertura del asegurado, parece necesario que sea el menor posible y, en todo caso, no superior a **30** días corridos, a fin de no extender esa situación excepcional.

9) Por último, un aspecto que debe estar clara y expresamente especificado en la póliza es el efecto que se generará en caso que la inspección no se efectúe dentro del plazo máximo estipulado. Al respecto, cabe considerar la posibilidad de convenir cualquiera de estas alternativas:

a) Que de no efectuarse la inspección se producirá la terminación del contrato de seguro;

b) Que de no efectuarse la inspección subsistirá el contrato bajo las condiciones normales del contrato, sin deducible provisorio.

10) En cualquiera de las alternativas que se adopte, conforme el número anterior, regirán las reglas generales en materia de aplicación y devolución de las primas pagadas, según corresponda en cada caso, así como observarse el plazo de terminación de 30 días previsto en el artículo 537 del Código de Comercio.

**Ha resuelto:**

- 1° En los contratos de seguro de vehículos motorizados en que se estipule la posibilidad de que el cliente quede asegurado desde su celebración, aun cuando quede pendiente la inspección, se podrán establecer deducibles provisorios y otras normas especiales para el período que media entre dicha celebración y la inspección efectiva, siempre que se observe lo siguiente:
- 1) Cualquier deducible diferente al normal del contrato contar en las condiciones generales, y explicitado en las particulares, con información clara acerca del monto, los casos en que se aplicará y si se trata de un porcentaje o monto único aplicable a todas las coberturas, o si se trata de un porcentaje o monto diferente según cada tipo de cobertura.
  - 2) La compañía debe adoptar las medidas necesarias y otorgar las facilidades para que pueda efectuarse la inspección.
  - 3) Será requisito para la contratación del seguro que el cliente entregue información suficiente para que luego pueda ser contactado por la compañía a fin de materializar la inspección. Los sistemas de venta masiva y a través de corredores deberán contemplar los mecanismos para dar cumplimiento estricto a esta obligación.
  - 4) El plazo que se estipule para la inspección del vehículo no podrá ser superior a **30** días corridos.
  - 5) En las condiciones generales deberán definirse clara y expresamente el efecto que se generará en caso que no se efectúe la inspección en el plazo máximo estipulado, debiendo en todo caso optarse por una de las siguientes alternativas:
    - a) Que de no efectuarse la inspección se producirá la terminación del contrato de seguro;
    - b) Que de no efectuarse la inspección subsistirá el contrato bajo las condiciones normales del contrato, sin deducible provisorio.
  - 6) En cualquiera de las alternativas que se adopte, conforme el número anterior, deben seguirse las reglas generales en materia de terminación del contrato y de aplicación y devolución de las primas pagadas, según corresponda.
  - 7) En la carátula que se debe adjuntar a la póliza o certificado de cobertura, según la resolución sobre carátulas de este Consejo, deberá incluirse la información indicada en esta resolución en la forma y con los contenidos que se señala en el documento anexo.

2° Esta resolución tendrá vigencia a partir del **1º de marzo de 2016**, sin perjuicio de las reglas especiales de vigencia que, para efectos de la carátula, establece la resolución respectiva.

Santiago, diciembre de 2015.