



## Directiva N°3 de Buenas Prácticas Corporativas y de Mercado

### Procedimiento de entrega GPS Ley 21.170

#### Antecedentes

1. El artículo 46 letra a) del Código de Autorregulación, faculta al Consejo de Autorregulación para “Interpretar las normas del Compendio, así como dictar las instrucciones para su adecuada aplicación”.
2. El artículo 48, número 2 letra a) faculta al Consejo para que “de oficio o a petición de cualquier persona que tenga un interés actual, podrá iniciar un procedimiento de consulta destinado a analizar la procedencia de fijar criterios o establecer directivas acerca del alcance y aplicación de las normas del Compendio”.
3. La Resolución 1/2022 del Consejo, por la que se inició un procedimiento de consulta con el objeto de evaluar la pertinencia de establecer una Directiva de Conducta de Mercado sobre la aplicación y los procedimientos que deben seguir las compañías en relación con esta obligación que les impone el artículo 4° de la Ley 21.170, esto es, la entrega de un dispositivo GPS a los asegurados en las pólizas de seguro automotor.

#### Normativa

##### 1. **Ámbito de aplicación**

Esta Directiva de Buenas Prácticas Corporativas y de Mercado, en adelante “DdM”, se aplicará a las compañías de seguros generales en la contratación de pólizas de seguro para vehículos motorizados.

##### 2. **Buenas prácticas de conducta de mercado**

Las compañías deberán seguir los siguientes procedimientos en la contratación de estos seguros:

## 2.1. Glosa informativa en Condiciones Particulares de pólizas de seguro para vehículos motorizados

Las compañías deberán incorporar una “Glosa GPS” en el Condicionado Particular de las pólizas, para informar la obligación de las aseguradoras de poner a disposición el dispositivo GPS según dispone el Artículo 4 de la Ley 21.170, con el siguiente texto:

*“De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4 de la ley 21.170, las compañías de seguros entregarán dispositivos GPS, sin cobro adicional, que serán instalados y activados exclusivamente por el propietario del vehículo. Para estos efectos, la compañía deberá disponer un formulario que se deberá completar para confirmar su aceptación a recibirlo y la forma de materialización de dicha entrega. En caso de que no se acuerde un lugar para la entrega, el dispositivo GPS estará a disposición del cliente en la sucursal de la compañía más cercana al domicilio del asegurado. Junto al aparato deberá entregarse la información e instrucciones que deben seguirse para la instalación y puesta en funcionamiento del GPS”.*

## 2.2. Formulario Web para constatación de cumplimiento del mandato legal

La compañía y el canal de venta utilizado, en su caso, deberá incorporar un formulario web, que se detalla en Anexo, inmediatamente después de concluido el proceso de contratación (interno o a través de intermediarios), donde se informe con claridad al contratante de la obligación legal de entrega del GPS por parte de la compañía, la manera o vías en que esta entrega se materializará, y se recabe la voluntad del contratante.

A su vez, la compañía deberá tener disponible el Formulario Web, dentro de sus sitios públicos o privados de clientes, con el objeto de que el asegurado pueda solicitar el dispositivo en cualquier momento durante la vigencia de la póliza, en caso de no haberlo retirado previamente.

## 2.3. Correo de bienvenida e información en renovación

Si el cliente no ha completado el Formulario web al momento de la venta, la compañía deberá enviar un correo o mensaje electrónico de bienvenida al cliente, al momento de contratación de la póliza, donde también se incluirá el enlace al Formulario Web para que el contratante pueda solicitar el dispositivo GPS.

Cuando se trate de una renovación de póliza, la compañía deberá informar a cada contratante que no haya recibido el dispositivo GPS, vía correo electrónico u otro medio de comunicación verificable y con trazabilidad, en un plazo no superior a 10 días hábiles desde la fecha de inicio de la vigencia de la póliza renovada, que tiene a disposición un GPS acorde a la ley. Para ello deberá, además, poner a disposición el Formulario Web para ser completado por el contratante.

En el caso de renovación de una póliza que fue contratada a través de un canal de venta, la compañía deberá recordar a cada asegurado que no haya recibido el dispositivo GPS, vía correo electrónico u otro medio de comunicación verificable y con trazabilidad, en un plazo no superior a 10 días hábiles desde la fecha de inicio de la vigencia de la póliza renovada, que lo tiene a disposición acorde a la ley. Lo anterior, a través del Formulario Web o por algún medio digital que debe contar con trazabilidad de entrega.

### **3. Vigencia**

- 3.1. Esta Directiva entrará en vigor a partir de esta fecha.
- 3.2. Las compañías deberán ajustar sus procesos y formularios de manera de dar cumplimiento a los procedimientos aquí exigidos a más tardar el 1 de septiembre de 2022.

Santiago, 15 de junio de 2022.

## Formulario

De acuerdo con el Artículo 4 de la ley 21.170, "en la contratación de pólizas de seguro para vehículos motorizados, las aseguradoras incluirán, sin cobro adicional, la entrega de dispositivos GPS, los que serán instalados y activados exclusivamente por el propietario del vehículo."

Por lo tanto, en la contratación de su póliza de seguros, la compañía le hará entrega de un equipo GPS. Para confirmar el método de retiro o envío del dispositivo GPS, seleccione una opción:

- Retiro en sucursal de la compañía de seguros.
- Envío a domicilio por correo o servicio de mensajería (el costo del despacho contra entrega será por cuenta del asegurado).
- Retiro en proveedor en convenio (link redireccionando al sitio web del o los proveedores).

La compañía, en caso de que usted no retire en este acto su GPS tendrá siempre a su disposición, en las sucursales que así se dispongan, un aparato GPS para su retiro

A su vez, nos permitimos informarle lo siguiente:

1. La instalación del GPS no condiciona la cobertura de robo ante un siniestro.
2. Los costos de instalación y contratación de servicio de datos del dispositivo GPS son de responsabilidad del contratante de la póliza.
3. La instalación del equipo GPS podría afectar la garantía del vehículo.
4. La compañía aseguradora no es responsable en caso de producirse cualquier tipo de daño o desperfecto del vehículo, causado por la instalación u operación del equipo GPS, si no es instalado por los proveedores en convenio.
5. La instalación del GPS no garantiza la recuperación del vehículo.
6. En ningún caso la compañía aseguradora tendrá acceso a la información generada por el dispositivo.

Tomo conocimiento y me interesa el Dispositivo GPS

Tomo conocimiento, pero no retiraré, por ahora, el Dispositivo GPS