



CONSEJO DE AUTORREGULACIÓN  
DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS

RESOLUCIÓN 3/2022

El Consejo, en uso de la atribución que le confiere el artículo 46 letra a) del Código de Autorregulación, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 4.1 (*obligación de servicio diligente*), 4.6. (*intermediarios*) y 4.7 (*información y asesoría al cliente*) del Compendio de Buenas Prácticas Corporativas y de Mercado, y considerando especialmente:

1. Que en sesiones recientes ha analizado las normas de conducta de mercado que deben seguir las compañías para cumplir con los requisitos establecidos para la ratificación de la contratación de los seguros a que se refiere el artículo 538 bis del Código de Comercio, esto es, aquellos que no se pueden contratar en el mismo acto o de manera conjunta con ocasión del otorgamiento, renegociación o repactación de productos o servicios financieros, sin que medie una posterior ratificación.
2. Que, en relación con dicha ratificación, tiene especial importancia lo dispuesto en el mismo artículo citado, en cuanto “la ratificación deberá realizarse por escrito, personalmente o por correo electrónico u otro medio equivalente, y deberá constar de forma expresa y clara la voluntad de estar ratificando la contratación del seguro, junto con especificarse que se trata de un seguro voluntario que no dice relación con el otorgamiento, renegociación o repactación de las operaciones contratadas”.

3. Que resulta oportuno revisar la aplicación que tienen las normas del Compendio que rigen las conductas de mercado en esta materia, con el objeto de determinar los resguardos que deben adoptar las compañías en los procedimientos de ratificación. Lo anterior, considerando especialmente que el inciso segundo del artículo 538 bis señala que “serán nulos de pleno derecho los seguros que se contraten en contravención con lo señalado en el inciso primero”.
4. Que, en relación con el establecimiento de directivas en materia de conducta de mercado por parte del Consejo, el Código de Autorregulación dispone:
  - 1) El artículo 46 letra a) faculta al Consejo para “interpretar las normas del Compendio, así como dictar las instrucciones para su adecuada aplicación”.
  - 2) El artículo 48, número 2 letra a) establece que el Consejo “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 establecer directivas acerca del alcance y aplicación de las normas del Compendio”.
5. Que, en relación con los procedimientos de contratación de los seguros, el Compendio de Buenas Prácticas Corporativas y de Mercado dispone:
  - 1) En su Artículo 4.1 que “las compañías deberán entregar un servicio diligente a sus clientes y cumplir en forma íntegra y oportuna las obligaciones asumidas con ellos”.
  - 2) En su Artículo 4.6 que “las compañías deberán velar porque los contratos con intermediarios de seguros o con otras empresas, cumplan con las normas de este Compendio”.
  - 3) En su Artículo 4.7. que “las compañías deberán adoptar las medidas necesarias para que, durante el proceso de comercialización, contratación de los seguros y ejecución de los contratos, los clientes cuenten con: (...) a) Información sobre la modalidad de comercialización”.

**Ha resuelto:**

- 1º Iniciar un procedimiento de consulta, con el objeto de evaluar la pertinencia de establecer una Directiva de Conducta de Mercado sobre el alcance de los resguardos y obligaciones que deben cumplir las compañías en los procesos de ratificación de la contratación de los seguros a que se refiere el artículo 538 bis del Código de Comercio.
- 2º Notificar esta resolución a todas las compañías de seguros, para que, dentro del plazo de 20 días, a contar de la fecha de notificación, formulen los comentarios y sugerencias que estimen pertinentes sobre la materia.
- 3ª Disponer la publicación de esta Resolución en la web del Consejo de Autorregulación, a fin de que todo aquel que tenga interés en ella pueda remitir los comentarios que estime pertinentes.
- 4º Poner esta resolución en conocimiento de la Comisión para el Mercado Financiero.

Santiago, julio de 2022.