

## **Informe proyecto “Conoce tu Seguro”**

### **Diagnóstico**

Sin duda la industria del seguro es una de las que tienen mayores grados de opacidad en la información a los usuarios. Muchos de ellos, no han podido cobrar un seguro de vida, contra terremotos o cesantía que adquirieron con gran esfuerzo, debido a que carecían de la información y asesoría necesaria, ya sea por la falta de documentos que acreditaran su calidad de asegurados y/o beneficiarios o peor aún, porque simplemente ignoraban que tenían ese seguro.

De esta situación no existen cálculos sobre las sumas con las que cada año se quedan las aseguradoras por pólizas no cobradas, pero es probable que sean muy altas. Otra cifra notable es el dinero que posiblemente nunca reembolsarán a los clientes que dejan de dar seguimiento a los seguros que les otorgan a través de una tarjeta de crédito, prestamos, empresas de servicios etc.

### **Propuesta**

Dado lo anterior, CONADECUS propuso en la discusión del proyecto de modernización del sistema financiero, crear un registro nacional de seguros. Esta iniciativa exitosa en otros países, según nuestra opinión permite eliminar las condiciones que propician el problema diagnosticado y que puede reducirse a un solo factor: la falta de información oportuna y accesible.

En la discusión parlamentaria se incorporó un mandato a la Superintendencia de Valores y Seguros -SVS-, para crear un mecanismo accesible para los consumidores de seguros y que de esta manera, conozcan cuantos seguros y de qué tipo, poseen en el sistema. De ahí nace el portal [www.conocetuseguro.cl](http://www.conocetuseguro.cl), a través del cual los consumidores pueden acceder a la información de todos los seguros asociados al Rut del solicitante en un plazo de 30 días.

Esta implementación cumple un principio jurídico de gran relevancia y de sobra conocido: "La ignorancia de la ley no exime de su cumplimiento". Su sustento radica en que todos debemos respetar las mismas pautas legales. No es posible alegar desconocimiento, o que nadie nos había informado específicamente sobre ellas para eludir su cumplimiento, pues además, existen medios oficiales donde se pueden consultar.

### **Los vacíos que quedan**

Hasta aquí todo está muy claro respecto a las obligaciones previstas en la ley, pero ¿qué sucede con los derechos?. Es evidente que la ignorancia de un derecho a nuestro favor, corre en contra, pero tampoco exime al deudor de cumplirlo, presentándose un problema: si éste no lo hace espontáneamente, ¿quién se lo va a exigir si ni el propio titular lo hace?

Esa pasividad no puede entenderse como una renuncia o abandono, puesto que la ignorancia de un derecho no debe confundirse con su no ejercicio. Es el principio de todas las disposiciones legales según las cuales no corre el plazo de prescripción o caducidad de un derecho sino a partir de que su titular sabe de él.

### **Conoce tu Seguro**

Ahora bien, los derechos que se encuentran establecidos en una ley, los podemos consultar fácilmente. Sin embargo, no es así cuando son establecidos o pactados por otros a nuestro favor. En este contexto, el portal [www.conocetuseguro.cl](http://www.conocetuseguro.cl) cumple con los requisitos mínimos como medio para enterarnos o, de lo contrario, no se podría requerir su cumplimiento.

Además, cumple con la ley de proveer mecanismos que protejan al titular de un derecho para que conozca las facultades que le asisten y decida si las ejerce o no.

Es tal su importancia, que actualmente existe un Registro Nacional de deudores morosos el cual fue creado por ley y su administración fue entregada a una organización gremial como es la Cámara Nacional de Comercio.

Esta iniciativa de la mayor importancia, vino a cumplir por ejemplo en materia de Seguros de vida la necesidad de que un beneficiario, conozca la existencia de una póliza, se entere de que es beneficiario y, consecuentemente, pueda reclamar lo que le corresponde.

No debemos perder de vista la importante función social que tiene un seguro, pues su objetivo es brindar protección a los asegurados y beneficiarios, que en no pocas ocasiones son sus dependientes económicos. Esa voluntad de quien ya no puede velar por los suyos, o que por un siniestro lo deje en desmedro económico, no puede ni debe ser traicionada ni frustrada, pero muchas veces queda trunca por falta de información de los involucrados.

### **Conclusiones**

Para que el seguro de vida cumpla cabalmente su propósito se estima importante atender los siguientes aspectos básicos:

1. El usuario de uno o varios seguros que por alguna razón desconoce, no recuerda o no tiene la certeza de cuántos y cuáles tiene contratados, por qué sumas y a favor de quiénes, debe poder realizar una consulta y recuento de los mismos para cancelar o renovar determinadas pólizas e informar a sus beneficiarios.

2. El beneficiario que ignora la existencia de un seguro a su favor, debe estar en posibilidades de enterarse de ello, ya sea mediante la obligación de la compañía aseguradora de notificárselo o de una instancia de consulta confiable.

3. El beneficiario que es sabedor de la existencia de la póliza, pero carece de la documentación para ejercer su derecho, debe contar con un medio imparcial y transparente para acceder a la información necesaria para efectuar su reclamación.

4.- El asegurado y/o beneficiario deben saber de la existencia y la facultad que le asiste de contratar a través de Corredores de Seguros, profesionales independientes nombrados por la SVS, las pólizas necesarias y con ello la asesoría adecuada principalmente cuando ocurrido un siniestro deban ejercer los derechos que impone un contrato de Seguros.

Por estos motivos, Conadecus presento un proyecto al fondo concursable de las ADCs, administrado por el Servicio Nacional del Consumidor -SERNAC- para difundir esta página, con la finalidad de que los consumidores supieran que existe. Y de esta forma tener acceso a esta herramienta de vital importancia para garantizar el derecho de los beneficiarios a reclamar el cumplimiento de las pólizas. Así como que los legítimos beneficiarios de seguros sepan cuantos tienen y hagan uso de su derecho a obtener las sumas cuando legítimamente les corresponden.

Sin embargo creemos que se puede avanzar más en esta línea y sugerimos analizar la ampliación del acuerdo, incorporando nuevas medidas, muchas de las cuales son sugeridas desde instituciones y organismos supranacionales y multilaterales como las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE, y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales.

### **Propuestas**

- Deber de informarse al consumidor de las coberturas básicas con sus exclusiones, monto o porcentaje de los deducibles, períodos de carencia o tiempos de permanencia mínimos antes de la cobertura, límites de edad, renovación automática, revocación unilateral y cualquier otra figura legal que limite el derecho a obtener una indemnización.

- Los trámites que se deben adelantar para obtener el pago del seguro de acuerdo con la clase de producto, indicando si este valor corresponde o no al valor real del interés asegurado en el momento del siniestro o al monto efectivo del perjuicio patrimonial sufrido por el asegurado.

- Los plazos y forma en que el asegurado debe acreditar la ocurrencia del siniestro, la cuantía de la pérdida y los derechos que surgen en el evento en que la entidad aseguradora no pague la indemnización dentro del mes siguiente a dicha acreditación.
- Las figuras de coaseguro, subrogación y transmisión del interés asegurado, con sus consecuencias.
- El procedimiento para la devolución de primas en los casos en que se presenten las figuras de sobreseguro, disminución del interés asegurado o revocatoria del seguro.
- La obligación de declarar el estado del riesgo e informar acerca de las situaciones que impliquen modificación al mismo, con la aclaración de las consecuencias de la reticencia e inexactitud.
- Las condiciones del respectivo contrato de mutuo, el procedimiento a seguir por parte del consumidor financiero, así como las consecuencias que se generan respecto de la vigencia del contrato de seguro, en caso de incumplimiento de pago de una de las cuotas.
- Los cargos que se generan por la utilización de los servicios de la compañía si los hay. Los conceptos que se incluyen en la prima y si existen, pagos adicionales por aspectos no contemplados de manera específica.
- Quienes son y qué importancia tienen los Corredores de Seguros y los Asesores Previsionales, cuál es el alcance legal exigido por la SVS para su actuación, la normativa y las garantías que los rigen, además de los costos que significa su intermediación.-
- Quienes son y qué labor cumplen los Liquidadores de Seguros cuál es el alcance legal exigido por la SVS para su actuación, la normativa y las garantías que los rigen.-
- Las entidades aseguradoras deberán suministrar a los consumidores la misma información que tengan en su sitio Web.
- Tratándose de productos de seguros que se comercialicen mediante cualquier modalidad de mercadeo masivo, ya sea por retail, banca u otras, la entidad deberá asegurarse de que se suministre al consumidor financiero la información requerida en la circular.