



OFORD.: N°25257
Antecedentes.: Su consulta, ingresada a esta Comisión
con fecha 13 de agosto de 2018.
Materia.: Responde.
SGD.: N° [REDACTED]
Santiago, 14 de Septiembre de 2018

De : Comisión para el Mercado Financiero
A : SEÑOR [REDACTED]

Respecto de su pregunta concerniente a la obligación remisión de pólizas a los asegurados por parte de los intermediarios de seguros y el deber de almacenamiento de las pólizas contratadas por terceros a través de su intermedio, cumplo con comunicar a usted lo siguiente:

A. En cuanto a la obligación de remisión de pólizas a los asegurados, el artículo 519 del Código de Comercio establece el plazo en que deberá el intermediario de seguros al asegurado en los siguientes términos: *"Entrega de la póliza. El asegurador deberá entregar la póliza, o el certificado de cobertura, en su caso, al contratante del seguro o al corredor que la hubiera intermediado, dentro del plazo de cinco días hábiles contado desde la perfección del contrato. El corredor deberá entregar la póliza al asegurado dentro de los cinco días hábiles siguientes a su recepción. El incumplimiento de la obligación de entrega de la póliza dará derecho al asegurado a reclamar daños y perjuicios al asegurador, o al corredor en su caso."*

Adicionalmente, el envío de documentos a los asegurados puede realizarse por medios electrónicos conforme a lo regulado en la Norma de Carácter General N°171 de 2004, que establece exigencias mínimas de seguridad y condiciones necesarias para el comercio e intermediación de seguros por medios electrónicos. Se expresa lo anterior en el Oficio Ordinario N° 9.821 de este Servicio de fecha 20 de abril de 2016: *"(...) el envío de documentos de la compañía al asegurado debe realizarse por el medio establecido en la póliza respectiva y, en el evento de que se haya establecido el envío en forma electrónica, éste debe regirse por lo señalado en la Norma de Carácter General N°171, de 15 de octubre de 2004, no observándose inconvenientes para que sean enviados documentos mediante correo electrónico sin firma electrónica avanzada, salvo en el caso de las pólizas y sus endosos, ya que corresponden a documentos necesarios para la formación del consentimiento y que otorgan derechos a los clientes."*

En relación a bajo qué condiciones, además de la firma electrónica avanzada, se podría efectuar el envío por medios electrónicos de pólizas a los asegurados, ello dependerá de la tecnología que se utilice en el momento del envío del correo electrónico y los riesgos existentes a la fecha del envío de las comunicaciones, teniendo en consideración que las pólizas y sus endosos contienen información de carácter personal.

Otra situación es que en caso de que la comunicación a través de medios electrónicos falle, se deberá procurar la entrega física de los documentos al asegurado o beneficiario cuando corresponda (...)"

B. Por su parte, en cuanto a la obligación de guardar y almacenar las pólizas contratadas por intermedio de una corredora de seguros, según lo prescrito en el inciso cuarto del número 4 del artículo 5 del D.L. N°3.538, según su texto reemplazado por el artículo primero de la Ley N°21.000: *Salvo las excepciones autorizadas por la Comisión, todos los libros, archivos y documentos de las personas o entidades fiscalizadas deberán estar permanentemente disponibles para su examen en la sede principal de sus negocios.* Por lo anterior, salvo que una norma legal o normativa emanada de este Servicio expresamente prescriba lo contrario, deberá mantenerse las pólizas contratadas su intermedio.

ISEG / csc / syg [REDACTED]

Saluda atentamente a Usted.




JOSÉ ANTONIO GASPAR
JEFE ÁREA JURÍDICA
POR ORDEN DEL PRESIDENTE
COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO

Archivo anexo

 -4b1f65cbcb1ea7d2431bffa9287c160c :  ncg_171_2004.pdf

Oficio electrónico, puede revisarlo en http://www.cmfchile.cl/validar_oficio/
Folio: 201825257896577bpzVXTnSgSAPWXHgeESTIERVPkpnmG