

**COMUNICADO
DE PRENSA**



CMF aplica sanción en contra de Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A

31 de mayo de 2018.- La Comisión para el Mercado Financiero (CMF) informa que, mediante Resolución Exenta N°2126 de fecha 31 de mayo de 2018, aplicó sanción de multa a Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A. por haber infringido lo dispuesto en los numerales 2 de la Sección IV y 4 de la Sección V de la Circular N° 2.123.

Esta sanción cierra el procedimiento administrativo iniciado el año 2017 por la entonces Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), luego que recibiera reclamos sobre la vigencia y renovación de los seguros de salud, denominados comercialmente "Alivio Seguro". Estos reclamos fueron gatillados, por la decisión de Zurich Santander de poner término a estos contratos en su renovación anual, decisión que habría afectado a un total de 18.837 pólizas y 37.453 asegurados vigentes, entre titulares y adicionales.

Una vez analizados los hechos, la CMF pudo constatar que, producto de una publicidad engañosa, un grupo de personas tomó un seguro con Zurich Santander, confiados en la extensión de la cobertura hasta los 99 años, como figuraba en diversa folletería. Sin embargo, la compañía puso término a la totalidad de los seguros comprendidos en esa cartera, al estimar aplicable la regla contenida en el condicionado general de las pólizas que establecía que los seguros tendrían una cobertura anual, renovable automáticamente, y que permitía en cada período, terminar el seguro mediante un aviso previo por cualquiera de las partes.

Los reclamos recibidos estaban relacionados, explícitamente, con las exigencias de la Circular N°2123, en cuanto a que *"Las informaciones que se entreguen al público, deberán ser presentadas de manera tal que no sean inductivas de interpretaciones inexactas de la realidad"* y que *"Toda información de seguros que se entregue al público ya sea a través de medios de promoción, publicidad,*

folletería, cualquier sistema de avisaje u otro medio, deberá ser clara y comprensible y no podrá inducir a error o confusión sobre la naturaleza, características o efectos del negocio o producto que se trate". Exigencias que no fueron cumplidas, desde que la simple lectura de la folletería que literalmente se identificaba a esta cobertura como que era el "Único Seguro de Salud con cobertura hasta los 99 años".

Por ello esta Comisión ha estimado que esta conducta merece un reproche, analizando además que el tiempo transcurrido entre la publicidad y el efecto engañoso de la misma, no es obstáculo para el ejercicio de la facultad sancionadora de esta Comisión, atendido que la eventual extinción de la facultad sancionadora debe, en estas circunstancias, computarse desde que los efectos de tal conducta se hayan producido.

Es de suma importancia que los mensajes que transmite la publicidad de los productos ofrecidos por las compañías de seguros sean claros y precisos, de forma que su sola lectura baste para tener una opinión respecto de los principales elementos del producto ofrecido y, más aún, que éstos sean mantenidos en idénticas condiciones en el contrato de seguro que como consecuencia se emita. Ello cobra particular relevancia considerando que los elementos comunicados a través de la publicidad son esenciales para la decisión del asegurable de contratar un producto de esta naturaleza.

También es relevante considerar el desfase temporal que en muchos casos existe en los seguros de personas, entre la emisión de la publicidad y la aceptación del contrato por el asegurable y el momento en que se pretende hacer efectiva la cobertura consignada en la póliza y por tanto se evidencian las deficiencias de la publicidad.

El defecto en la publicidad de Alivio Seguro implicó, en definitiva, que los asegurados se enfrentaron con la necesidad de aceptar un producto en la misma compañía inferior al ofrecido originalmente o a tener que buscar un producto similar en otra compañía, en un contexto donde el paso del tiempo y eventuales preexistencias los exponía a una cobertura disminuida o más costosa.

Sanciones

La sanción adoptada por la Comisión está fundada sobre la base de los antecedentes recabados en la etapa de investigación previa a la formulación de cargos con fecha 30 de agosto de 2017, así como en el análisis de los descargos,

alegatos y pruebas presentadas, garantizando a los sancionados el estricto cumplimiento del debido proceso establecido por el marco jurídico vigente.

Así, el **Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, por unanimidad** de los comisionados Joaquín Cortez Huerta, Christian Larraín Pizarro y Kevin Cowan Logan, resolvió sancionar a Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A. con **multa a beneficio fiscal ascendente a UF 1.500**, pagaderas en su equivalente en pesos a la fecha efectiva de su pago, por infracción lo dispuesto en los numerales 2 de la Sección IV y 4 de la Sección V de la Circular N° 2.123, dado como se ha expuesto, que la duración de los seguros de salud contratados, denominados comercialmente "Alivio Seguro", informada en la publicidad, resultó contradictoria con el alcance que la misma compañía le otorgó a esa duración, al poner término a los contratos antes de los 99 años.

Link a Resolución Exenta N°2126:

http://www.cmfchile.cl/sitio/aplic/serdoc/ver_sgd.php?s567=3036ab9760b25e7e4e6ead3f2e95528bVFdwQmVFOUVRVEZOUkVFMVQwUkJkMDFCUFQwPQ==&secuencia=-1&t=1527806633