



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

MAT.: Establece exigencias mínimas de seguridad y condiciones necesarias para el comercio e intermediación de seguros por medios electrónicos.

Santiago,

NORMA DE CARÁCTER GENERAL N° 171

15 OCT 2004

A todas las entidades aseguradoras y corredores de seguros

Esta Superintendencia, de acuerdo a lo dispuesto en la letra m) del artículo 3° del Decreto con Fuerza de Ley N° 251 de 1931, ha estimado conveniente impartir las siguientes instrucciones relativas a los requerimientos o estándares mínimos de seguridad y las condiciones que deben cumplir los aseguradores y corredores de seguros en el uso de sitios *Web* u otras formas de interconexión electrónica a través de las cuales realicen operaciones de comercio e intermediación de seguros.

No se aplicará esta norma a la oferta, intermediación y contratación de rentas vitalicias a las que se refiere el D.L. N° 3.500, de 1980.

1.- CONDICIONES GENERALES

Las aseguradoras y corredores de seguros, deberán garantizar que los sitios que utilicen para la oferta, intermediación y suscripción de contratos de seguros cuenten, al menos, con los siguientes sistemas de seguridad: autenticación, control de acceso, confidencialidad, integridad y no repudio. Se entenderá por sistemas de:

- a) **Autenticación:** Aquel en que el asegurador y corredor de seguros deberá verificar y asegurarse respecto de la identidad de sus clientes.
- b) **Control de acceso:** El que tenga por objeto garantizar que sólo podrán tener acceso al sistema aquellas personas que cuenten con la autorización necesaria y sólo respecto a las áreas que les compete o en las que se encuentren autorizados.
- c) **Confidencialidad:** El que garantice que la información contenida en las transacciones sólo podrá ser vista por el destinatario del mensaje.
- d) **Integridad:** El que garantice que la información no será alterada durante su transmisión.
- e) **No repudio:** Aquel que garantice que el emisor de la información no podrá negar su autoría y contenido.

Para cumplir con lo anterior, las aseguradoras y corredores deberán contar con un certificado de sitio *Web* seguro, otorgado por una entidad prestadora de servicios de certificación a las que se refiere la ley 19.799 o por una entidad certificadora ampliamente utilizada internacionalmente. El mencionado certificado acreditará que la información sea transmitida en



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

forma encriptada, utilizando la tecnología de encriptación de uso común en el mercado que ofrezca los mayores niveles de seguridad. El mencionado certificado deberá actualizarse, al menos, cada 12 meses.

En todo caso, aseguradores y corredores de seguros, deberán resguardar la privacidad de la información que manejen de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 19.628, sobre protección de datos de carácter personal.

Todos los documentos necesarios para la formación del consentimiento o que otorguen derechos a los clientes, deberán ser registrados íntegramente en un soporte duradero, debiéndose informar esta circunstancia al cliente. Se entenderá por soporte duradero, el sistema técnico de almacenamiento y resguardo de la información y de los documentos antes señalados, la que deberá encontrarse permanentemente a disposición del asegurado y de este servicio.

2.- OBLIGACIONES ESPECIALES

a) **Firma avanzada:** Los documentos que envíen los aseguradores electrónicamente y que sean necesarios para la formación del consentimiento o que den derechos a los clientes deberán contar con firma electrónica avanzada, definida en la letra g) del artículo 2 de la ley 19.799.

b) **Conexión remota:** Cuando la Superintendencia lo solicite, las aseguradoras deberán poner a su disposición una conexión expedita que permita a este Servicio revisar la documentación e información registrada en conformidad a lo dispuesto en el párrafo final del número 1. anterior, sin necesidad de intervención del personal de la aseguradora.

c) **Medidas de seguridad:** Las aseguradoras y corredores deberán incorporar software y hardware de cortafuegos o "firewall" en conjunto con políticas internas de seguridad, que permitan controlar los accesos a los sistemas y base de datos por parte de los usuarios internos y externos. Asimismo, deberá informar a los usuarios las medidas de seguridad que adopte.

d) **Información a los asegurables:** Las aseguradoras y los corredores, deberán poner a disposición de los clientes, antes de la celebración del contrato, toda la información necesaria para la cabal comprensión del seguro que se va a contratar. La confirmación de su recepción será uno de los requisitos indispensables para la celebración del contrato de seguro, si es el asegurable quien accede a la página Web del asegurador o corredor.

e) **Bloqueo de accesos:** Las aseguradoras y los corredores deberán contar con sistemas que permitan a los clientes bloquear en cualquier momento, sus claves de acceso al sitio Web.

f) **Consentimiento:** Las aseguradoras y los corredores deberán contar con medios seguros para que los asegurables presten su consentimiento. Se entenderá por medios seguros mecanismos tales como clave personal que la aseguradora o el corredor haya entregado al cliente o lector de huellas digitales.

3.- INFORMACIÓN MÍNIMA A PROPORCIONAR EN EL SITIO Web



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Los sitios *Web* deberán contener, al menos, la siguiente información acerca de los seguros que ofrezcan:

- a) Los requisitos que deberán cumplir los clientes para contratar por esta vía.
- b) La forma como deberán identificarse los clientes.
- c) El momento en que se entenderá suscrito el contrato de seguro, el que deberá ser uniforme para todos los asegurables que demanden un mismo producto.
- d) En el sitio *Web* deberá desplegar una leyenda destacada, informando si la oferta está dirigida a personas ubicadas en el territorio nacional o en el extranjero, debiendo adoptar las medidas que sean necesarias, tales como exigir RUT, domicilio u otras que se estimen pertinentes, para diferenciar ambos tipos de ofertas e informar adecuadamente en cada caso.

El sitio *Web* deberá contener, además, una referencia o "*link*" al sitio *Web* de la Superintendencia.

4.- OFERTA, INTERMEDIACIÓN Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS

La aseguradora o corredora, según corresponda, deberá proporcionar al destinatario de la oferta toda la información relevante y facilitarle los medios para efectuar consultas o decidir sobre la oferta del seguro. En las ofertas y propuestas que realice la aseguradora o corredora según corresponda, deberá informar y registrar lo siguiente:

- a) Fecha en que se efectúa la oferta o propuesta.
- b) Período de validez de la oferta.
- c) Identificación de la aseguradora, del asegurable y de la corredora, cuando corresponda.
- d) Naturaleza de la materia asegurada.
- e) Características del seguro, indicando las coberturas ofrecidas o solicitadas, requisitos de asegurabilidad, carencias, deducibles, vigencia y suma asegurada.
- f) Si el contrato está sujeto a condiciones de asegurabilidad que sea necesario verificar, deberá informar la forma y plazo en que éstas deberán verificarse, señalando que la vigencia del contrato queda sujeta al cumplimiento de dicha diligencia.
- g) Costo total para el asegurado, incluyendo prima, impuestos y cualquier otro cargo.
- h) Modalidad de pago de la prima. En caso que se contemple el pago de la prima mediante cargos en cuenta corriente, líneas o tarjetas de crédito, en la liquidación y pago de las mismas, se deberá diferenciar claramente el cargo por concepto de prima de cada una de las pólizas convenidas.



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Antes de la celebración del contrato, deberán desplegarse en pantalla las condiciones particulares y generales de la póliza, con las cláusulas adicionales y de uso general que se contraten, indicándose cuando corresponda, los respectivos códigos de depósito en la Superintendencia, de forma tal que permita su adecuada impresión.

Toda la información señalada deberá comunicarse de manera clara y comprensible ajustándose estrictamente a las condiciones de los seguros ofrecidos, evitando inducir a error o confusión para su aceptación o celebración y facilitando la cabal comprensión de la cobertura que está siendo ofrecida o contratada.

Tanto la aseguradora como el asegurable, podrán manifestar su consentimiento a la celebración de un contrato de seguro, en los términos acordados en el sitio *Web*, a través de los mecanismos que éste contemple. Sólo podrá considerarse como aceptación de la oferta, la manifestación expresa de voluntad del cliente con la intención de celebrar el contrato propuesto, no pudiéndose interpretar o presumir el silencio en este sentido.

Acordado el contrato de seguro, la aseguradora deberá enviar al asegurado la póliza con su firma electrónica avanzada, la que deberá indicar el código de identificación en el depósito de pólizas de esta Superintendencia de las condiciones generales, cláusulas adicionales y cláusulas de uso general que se contraten. Cuando la contratación se efectúe por intermedio de un corredor, éste deberá enviar al asegurado la póliza que reciba de la aseguradora suscrita con la firma electrónica avanzada de ésta. No obstante, la compañía respectiva podrá enviar la póliza directamente al asegurado. Estos documentos deberán ser remitidos tan pronto se produzca la última aceptación, utilizando un medio que acredite fehacientemente su envío y recepción. En todo caso, en cualquier momento el asegurado podrá retirar una copia impresa de ellos en las oficinas de la aseguradora o requerir su envío o entrega por algún medio electrónico.

VIGENCIA

Las instrucciones contenidas en la presente norma rigen a contar de esta fecha.


ALEJANDRO FERREIROS AZIGÍ
SUPERINTENDENTE