



OFORD.: N°21200
Antecedentes.: Su presentación ingresada a esta Comisión
con fecha 17 de mayo de 2019.
Materia.: Informa.
SGD.: [REDACTED]
Santiago, 12 de Julio de 2019

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


Se ha recibido la presentación del Antecedente, mediante la cual formula consultas relacionadas con eventuales obligaciones de información respecto de los descuentos sobre pensiones que realiza una Compañía de Seguros, en virtud de obligaciones financieras adquiridas por el pensionado con una Caja de Compensación de Asignación Familiar (C.C.A.F.). Al respecto, se informa a Ud. lo siguiente:

1. Este Servicio, mediante la Circular N° 2.131 de 2013, impartió instrucciones a todo el mercado asegurador sobre la atención de clientes y tramitación de consultas y reclamos. Dicha circular, en su apartado I, dispone que: *"Las compañías aseguradoras [...] deberán prestar un servicio de atención oportuno y diligente a los contratantes, asegurados, beneficiarios y legítimos interesados en las gestiones que les son propias."*
2. La mencionada Circular, en su apartado III, numeral 3 *"Respuestas de solicitudes"*, letra a., señala que: *"Las entidades deberán tramitar y contestar por escrito las solicitudes que reciban y que se deban registrar conforme a esta Circular, absolviendo los requerimientos efectuados por los clientes de manera clara y fundada, y que contenga los documentos e información necesaria que permita una adecuada comprensión de la respuesta [...]"*.
3. Sin perjuicio de lo anterior, en lo relativo a descuentos que se realicen a las pensiones, por obligaciones o deudas contraídas, entre otras, con Cajas de Compensación de Asignación Familiar, habrá que estar a los contratos y autorizaciones que se hayan otorgado con ocasión de dichas operaciones.
4. Finalmente, para su conocimiento, se adjunta la Circular N° 2.131 de este Servicio.



ISEG / jpu / tvn [REDACTED]

Saluda atentamente a Usted.




JOSÉ ANTONIO GASPAR
JEFE ÁREA JURÍDICA
POR ORDEN DEL CONSEJO DE LA
COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO

Archivo anexo

 -8ed60be3c52c4065404fe0d05ac282eb :  cir_2131_2013.pdf

Oficio electrónico, puede revisarlo en http://www.cmfchile.cl/validar_oficio/
Folio: 201921200997092umyLVIOodZXfZQvizuUJlcoytuQlMN