

OFORD.: N°22974

Antecedentes.: Ley N° 21.234 publicada en el Diario Oficial el día 29 de mayo de 2020.

Materia.: Instruye lo que indica.

SGD.: N°2020060180979

Santiago, 02 de Junio de 2020

De : Comisión para el Mercado Financiero

A : Según distribución

---

El 29 de mayo de 2020 se publicó en el Diario Oficial la Ley N°21.234 que regula el régimen de responsabilidad aplicable en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos, o cualquier otro sistema similar, emitidas y operadas por entidades sujetas a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero y a la regulación del Banco Central de Chile; regula el régimen de responsabilidad en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de pago emitidas y operadas por entidades no sujetas a la fiscalización y regulación de los organismos indicados; y finalmente, se aplica a los fraudes en transacciones electrónicas. Esta Ley entró en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial.

Con anterioridad a la entrada en vigencia de esta Ley, se han comercializado seguros que contemplaban coberturas para riesgos que, a partir de dicho momento, la Ley ha dispuesto que sean de cargo del emisor, estableciendo además, que el emisor estará impedido de ofrecer a los usuarios la contratación de seguros cuya cobertura corresponda a riesgos o siniestros que el emisor deba asumir en conformidad a esta ley.

Lo anterior resulta relevante, considerando que, de acuerdo al artículo 536 del Código de Comercio, "El seguro termina si el riesgo se extingue después de celebrado el contrato", en tanto "Si disminuye el riesgo asegurado la prima se ajustará al riesgo que efectivamente asuma el asegurador desde el momento en que éste tome conocimiento de ello", de modo que no podrían mantenerse u ofrecerse a los usuarios de los medios de pago, seguros que cubrieran riesgos de cargo del emisor, dado que respecto de dichos usuarios, no existiría riesgo asegurable.

Por otra parte, de conformidad a lo previsto en el número 1 del artículo 529 del Código de Comercio, cuando el seguro es contratado directamente, el asegurador contrae las siguientes obligaciones: prestar asesoría al asegurado, ofrecerle las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses, ilustrarlo sobre las condiciones del contrato y asistirlo durante toda la vigencia, modificación y renovación del contrato y al momento del siniestro. En caso que la contratación sea realizada por

intermedio de un corredor de seguros, las obligaciones señaladas le corresponden al corredor, conforme a lo previsto en el artículo 57 del D.F.L. N°251 de 1931. Cabe agregar, además, que en virtud de lo dispuesto en el número 7 del Título III de la Circular N° 2123, en el caso de los seguros contratados en forma colectiva, el corredor o la compañía de seguros, en su caso, no pueden eximirse de sus obligaciones de asesoría respecto de los asegurados individualmente considerados.

También, debe considerarse el principio de trato justo a los clientes, contemplado en la N.C.G. N°420, que implica que las entidades consideren los intereses de sus clientes en la realización de sus negocios, velando siempre porque éstos reciban un producto o servicio apropiado a sus necesidades, y se le proporcione en todas las etapas de su relación con ellos, una correcta y transparente atención y/o asesoría.

Teniendo en cuenta lo expuesto, se requiere:

#### 1. Revisión de los modelos de pólizas y cláusulas adicionales utilizados:

De conformidad a lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° del D.F.L. N°251 de 1931, es responsabilidad de las compañías que las pólizas de seguros que contraten estén redactadas en forma clara y entendible, que no sean inductivas a error y que no contengan cláusulas que se opongan a la ley. Por lo anterior, en el contexto de esta nueva Ley, las compañías no podrán comercializar pólizas que contengan disposiciones contrarias a la Ley en comento y, por ello, resulta necesario que revisen los condicionados generales de las pólizas y cláusulas adicionales que utilicen, de manera que las pólizas que comercialicen no contravengan estas nuevas disposiciones ni sean inductivas a error por parte de los asegurados. Esto último, especialmente en aquellos textos de condiciones generales que se encuentran estructurados con planes o secciones con opción de contratación.

#### 2. Situación de los contratos vigentes

Las compañías deberán revisar los contratos de seguros vigentes, de manera tal, que si comprenden riesgos que el emisor deba asumir, informen a los asegurados las medidas que adoptarán, teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 536 del Código de Comercio sobre extinción y disminución de los riesgos, y en el artículo 537 del mismo cuerpo legal, relativo a la terminación anticipada.

En los seguros individuales y colectivos, los efectos del cambio legal, que dicen relación con la disminución o extinción de riesgos previstos en las pólizas y la consecuencial disminución o devolución de la prima, en su caso, operan desde la vigencia de la Ley.

Cualquier otra modificación que se realice por las partes al contrato, como por ejemplo una que incorpore una nueva cobertura, se sujetará a las reglas generales que contempla el Código de Comercio

En este contexto, las aseguradoras, y los intermediarios, en su caso, deberán, dentro de los 10 días hábiles siguientes de publicada la Ley:

a) Informar a los clientes del alcance de la modificación legal en los contratos con sus clientes, lo que deberá considerar, como mínimo: i) explicación de la modificación legal; ii) situación de los riesgos a que se refiere la ley y que eran cubiertos por el contrato; iii) situación de la prima (rebaja o devolución); iv) terminación anticipada del seguro, particularmente si éstos amparaban exclusivamente riesgos que hoy corresponden a los emisores; o bien, en caso de continuación del seguro, de existir otras coberturas en la póliza distintas a las de responsabilidad del emisor, explicar su alcance y costo; v) informar el derecho del asegurado a poner término a los seguros y la forma de materializarlo.

Lo anterior, sin perjuicio del rol de la entidad crediticia como contratante colectivo, en virtud de lo dispuesto en el artículo 517 del Código de Comercio, si corresponde.

b) Reforzar los canales de atención de los asegurados e informar de los mismos a sus clientes para atender las inquietudes que puedan surgir a partir de este tema. Además, dado la situación actual del país por la pandemia, se deberán reforzar los canales no presenciales para atender esta situación.

### 3. Nuevas contrataciones:

La nueva ley prohíbe a los emisores ofrecer seguros cuya cobertura corresponda a los riesgos o siniestros que deben asumir de acuerdo a la misma. En este contexto, dado que los riesgos antes indicados corresponden al emisor y no a sus clientes - a quienes no afectarían dichos riesgos y por lo mismo no podrían transferirlos al asegurador-, se hace presente que no corresponde que las compañías y los corredores de seguros ofrezcan la contratación de estas coberturas a los clientes o tarjetahabientes.

### 4. Cambio de condiciones de las pólizas efectuadas previos a la vigencia de la Ley.

Las entidades que, con anterioridad de la vigencia de la Ley N° 21.234, hubiesen ofrecido a los asegurados modificar los contratos de seguro que comprendían riesgos que ahora son de cargo del emisor, mediante la incorporación de coberturas adicionales, deberán revisar los términos en que la incorporación de dichas coberturas fue ofrecida, de manera de evaluar si, en atención a ellos, puede mantenerse vigente el seguro pese a la extinción parcial de los riesgos.

### 5. Medidas de Fiscalización

Lo anterior, no obsta a las revisiones de los textos de condiciones generales depositados y fiscalizaciones que pudiera hacer la CMF en orden a verificar la situación antes descrita, en el marco de sus facultades legales.

DCENA / jag

Saluda atentamente a Usted.



  
**DANIEL GARCÍA SCHILLING**  
INTENDENTE DE SEGUROS  
POR ORDEN DEL CONSEJO DE LA  
COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO

Anexo 1: Distribución

1. Gerente General  
: STARR INTERNATIONAL SEGUROS GENERALES S.A.
2. Gerente General  
: UNNIO SEGUROS GENERALES S.A.
3. Gerente General  
: ZENTT SEGUROS GENERALES S.A.
4. Gerente General  
: ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A.
5. Gerente General  
: ABCDIN CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA
6. Gerente General  
: AGENCIAS BRINER CORREDORES DE SEGUROS SPA
7. Gerente General  
: BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA
8. Gerente General  
: ARTHUR J. GALLAGHER CORREDORES DE SEGUROS S.A.
9. Gerente General  
: BANCOESTADO CORREDORES DE SEGUROS S.A.
10. Gerente General  
: BANCOFALABELLA CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA
11. Gerente General  
: BANINTER CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA
12. Gerente General  
: BCI CORREDORES DE SEGUROS S.A.
13. Gerente General  
: BICE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA
14. Gerente General  
: CAT CORREDORES DE SEGUROS Y SERVICIOS S.A.
15. Gerente General  
: COMPARA ONLINE CORREDORA DE SEGUROS SPA
16. Gerente General  
: CONO SUR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA
17. Gerente General  
: CORONA CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA
18. Gerente General  
: CORREDORA DE SEGUROS LA CAMARA LIMITADA
19. Gerente General  
: CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA
20. Gerente General  
: CORREDORA DE SEGUROS TRICOT LIMITADA
21. Gerente General  
: CORREDORES DE SEGUROS CLUB DEL SEGURO LIMITADA
22. Gerente General  
: CORREDORES DE SEGUROS SECURITY LIMITADA
23. Gerente General  
: FRANCISCO RODRIGUEZ PRODUCTORA DE SEGUROS LIMITADA
24. Gerente General  
: ITAU CORREDORES DE SEGUROS S.A.
25. Gerente General  
: KLARE CORREDORA DE SEGUROS S.A.
26. Gerente General  
: LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA
27. Gerente General  
: MARSH S.A. CORREDORES DE SEGUROS
28. Gerente General  
: MERCER CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA
29. Gerente General  
: MESOS CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA
30. Gerente General  
: NEXO CORREDORES DE SEGUROS S.A.
31. Gerente General  
: SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA
32. Gerente General  
: SCOTIA CORREDORA DE SEGUROS CHILE LIMITADA
33. Gerente General  
: SEGUROS FALABELLA CORREDORES LIMITADA
34. Gerente General  
: SOCIEDAD CORREDORA DE SEGUROS DERCO LIMITADA
35. Gerente General  
: SSFF CORREDORES DE SEGUROS Y GESTIÓN FINANCIERA LIMITADA
36. Gerente General  
: TANNER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA
37. Gerente General  
: THB CHILE CORREDORES DE SEGUROS S.A.
38. Gerente General  
: UNIMARC CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA
39. Gerente General  
: VOLVEK, CORREDORES DE SEGUROS SOCIEDAD ANONIMA
40. Gerente General  
: WILLIS TOWERS WATSON S. A. CORREDORES DE SEGUROS
41. Gerente General  
: ASEGURADORA PORVENIR S.A.
42. Gerente General  
: AON RISK SERVICES (CHILE) CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA
43. Gerente General  
: ASSURANT CHILE COMPAÑIA DE SEGUROS GENERALES S.A.
44. Gerente General  
: BCI SEGUROS GENERALES S.A.
45. Gerente General  
: BNP PARIBAS CARDIF SEGUROS GENERALES S.A.
46. Gerente General  
: CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A.
47. Gerente General  
: CHUBB SEGUROS CHILE S.A.
48. Gerente General  
: COMPAÑIA DE SEGUROS GENERALES CONSORCIO NACIONAL DE SEGUROS S.A.
49. Gerente General  
: COMPAÑIA DE SEGUROS GENERALES CONTINENTAL S.A.
50. Gerente General  
: COMPAÑIA DE SEGUROS GENERALES HUELEN S.A.
51. Gerente General  
: CONTEMPORA COMPAÑIA DE SEGUROS GENERALES S.A.
52. Gerente General  
: FID CHILE SEGUROS GENERALES S.A.
53. Gerente General  
: HDI SEGUROS S.A.
54. Gerente General  
: LIBERTY COMPAÑIA DE SEGUROS GENERALES S.A.
55. Gerente General  
: MAPFRE COMPAÑIA DE SEGUROS GENERALES DE CHILE S.A.
56. Gerente General  
: METLIFE CHILE SEGUROS GENERALES S.A.
57. Gerente General  
: MUTUALIDAD DE CARABINEROS
58. Gerente General  
: ORION SEGUROS GENERALES S.A.
59. Gerente General  
: REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A.
60. Gerente General  
: RENTA NACIONAL COMPAÑIA DE SEGUROS GENERALES S.A.
61. Gerente General  
: SEGCHILE SEGUROS GENERALES S.A.
62. Gerente General  
: SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.
63. Gerente General  
: SOUTHBRIDGE COMPAÑIA DE SEGUROS GENERALES S.A.

Oficio electrónico, puede revisarlo en [http://www.svs.cl/validar\\_oficio/](http://www.svs.cl/validar_oficio/)  
Folio: 2020229741182483bOQsFazuuBZxiHlErSvSQxKzpyNcav