

**PROTOCOLO DE  
BUENAS PRÁCTICAS  
DE VENTA RESPONSABLE  
DE SEGUROS**

## Tabla de contenido

1. OBJETO Y ALCANCE .....	4
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	5
3. COMPROMISO BÁSICO DEL “CRS”. .....	5
4. BUENAS PRÁCTICAS DE VENTA RESPONSABLE DE SEGUROS .....	5
4.1. Buenas Prácticas aplicables en la ETAPA de Preventa, promoción u oferta de seguros.....	5
4.2. Buenas Prácticas aplicables En la ETAPA de Venta.....	7
4.2.1. Texto en las Propuestas de Seguros y/o Certificados de Cobertura: .....	7
4.2.2. Prácticas Especiales para Venta por medio de Canal Telefónico::.....	8
4.2.3. Decálogo de Buenas Prácticas. ....	9
4.2.4. Texto Informativo. ....	9
4.3. Buenas Prácticas aplicables en la ETAPA de Post Venta .....	10
4.3.1. Normas Generales .....	10
4.3.2. Comunicación de Bienvenida.....	10
4.3.3. Normas Especiales de Post Venta para el canal telefónico: .....	11
4.3.4 Información de siniestralidad de los seguros .....	12
4.4. Programa de Incentivo a la calidad en venta responsable de seguros .....	13
4.4.1. Control Estadístico de Calidad de Venta: .....	13
4.4.2. Información Estadística de Reclamos .....	13
4.4.3. Mejorar Gestión de Reclamos: .....	14
4.4.4. Recepción de Reclamos .....	15
4.4.5. Respuesta a los Reclamos .....	15
4.4.6. Envío electrónico de Certificado de Cobertura/Propuesta de Seguros/ Póliza Individual: .....	15
4.4.7. Renuncia a seguros: .....	15
4.4.8. Derecho a Retracto: .....	16
5. INCORPORACIÓN DE PÓLIZAS RESUMIDAS EN LA OFERTA DE SEGUROS.....	16
6. IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN.....	17

6.1.	Aspectos Generales .....	17
6.2.	Capacitación obligatoria en la Promoción, Oferta y Venta. ....	17
7.	VIGENCIA.....	18
8.	AUDITORÍA Y EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO .....	18
ANEXO N° 1: DERECHO A RETRACTO.....		19
ANEXO N° 2: PAUTA INFORMATIVA A USAR EN LA VENTA DE SEGUROS .....		20
ANEXO N° 3: PROCESO DE POSTVENTA: .....		21
ANEXO N°4. DECÁLOGO DE BUENAS PRÁCTICAS .....		22
ANEXO N°5: BUENAS PRÁCTICAS DEL RETAIL FINANCIERO EN MATERIA DE PROMOCIONES Y PUBLICIDAD POR MEDIOS ELECTRÓNICOS .....		23
ANEXO N°6: ESTÁNDARES Y PRINCIPIOS GENERALES EN MATERIA DE CONDUCTA DE MERCADO REFERIDOS A PROTECCIÓN AL CLIENTE FINANCIERO.....		29
ANEXO N°7: ACUERDO DE BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE GESTIÓN Y RESPUESTA ANTE RECLAMACIONES DE CLIENTES Y ADENDA.....		42

## 1. OBJETO Y ALCANCE

Las empresas integrantes de la asociación gremial de la Industria del Retail Financiero, en adelante "ARF", han avanzado en numerosas iniciativas en materia de autorregulación para establecer un conjunto de prácticas orientadas a facilitar una mejor comprensión de los productos de seguros que ofrecen a sus clientes, especialmente en lo relacionado con la información previa a la contratación, para que sea cada vez más clara, comprensible e inequívoca, con el propósito final de lograr mejores experiencias en sus clientes.

El Protocolo de Buenas Prácticas de Venta Responsable de Seguros incorpora en forma periódica nuevos compromisos en coherencia con el modelo de supervisión por "principios de conducta de mercado" que aplica la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), los que deben regir la promoción, venta y atención posterior a la venta de seguros por las empresas que integran la ARF, en cualquier modalidad de interacción con los clientes y asegurados.

El documento publicado con fecha junio de 2021 por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) titulado "Estándares y Principios Generales en materia de Conducta de Mercado referidos a Protección al Cliente Financiero", se incluye como anexo N° 6 y forma parte de este protocolo.

Como toda iniciativa de autorregulación, los principios que establece este protocolo se aplicarán por las empresas que lo suscriban, en forma adicional a las obligaciones legales y normativas en materia de protección de los derechos del cliente o asegurado, como son, entre otras: las relativas a la información previa a la contratación y a los sistemas de resolución de conflictos de interés regulados en la normativa de la Comisión para el Mercado Financiero; la adecuada capacitación de los equipos de promoción y ventas por parte de las empresas, y la vigilancia en el cumplimiento de las obligaciones en materia de asesoría, información, protección de datos personales y consentimiento, que les sean aplicables.

A la fecha de emisión de este documento, las empresas que se obligan a cumplir con el presente protocolo son:

- CAT Corredores de Seguros y Servicios S.A.
- Seguros Falabella Corredores Ltda.
- SSFF Corredores de Seguros y Gestión Financiera Ltda.
- Agencias Briner Corredores de Seguros SpA
- Ripley Corredores de Seguros

## **2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

Este protocolo aplica a la promoción, venta y atención posterior a la venta de seguros en todo tipo de canales de contacto con sus clientes, sean éstos presenciales o utilizando medios de comunicación a distancia. A su vez, abarca todos los seguros que son promocionados por los Retailers y/o intermediados por las corredoras de seguros integrantes de la ARF o que presten servicios de intermediación a éstos, sean estos seguros de personas o de daños, colectivos o individuales.

## **3. COMPROMISO BÁSICO**

En el ámbito indicado, cada uno de los representantes de las empresas que integran la ARF, suscriben y aceptan el presente documento y declaran que se obligan con los asegurados a cumplir con los compromisos aquí indicados de buena fe y a aplicar los mejores y más altos estándares de calidad de servicio e información entregada al asegurado, particularmente en la comercialización de los seguros.

En consecuencia, las empresas adherentes al presente acuerdo se comprometen a implementar las prácticas que se describen en los siguientes puntos, en todas las etapas del proceso de promoción, venta y atención posterior a la venta de seguros a sus clientes.

## **4. BUENAS PRÁCTICAS DE VENTA RESPONSABLE DE SEGUROS**

Para facilitar la comprensión de las diversas prácticas de venta responsable incorporadas en los acuerdos de autorregulación aprobados a esta fecha, éstas se presentan en función de las distintas etapas del proceso que tiene por propósito entregar protección de riesgo a los clientes, que corresponden a preventa, venta y atención posterior a la venta. Algunos de estos compromisos podrían variar dependiendo si se trata de interacciones presenciales o por medios de comunicación a distancia.

### **4.1. Buenas Prácticas aplicables en la etapa de Preventa, promoción u oferta de seguros.**

4.1.1 Mantener información disponible al público mediante elementos físicos u otros medios tecnológicos o audiovisuales, en puntos de contacto, que provean contenidos

de interés para los asegurados. Como mínimo, se deberá poner a disposición de los clientes asegurables contenidos de información referidos a los seguros de desgravamen y cesantía (o pérdida de ingresos) acerca de: i/ Proceso y documentos requeridos para la denuncia de un siniestro o para la liquidación y pago de los seguros contratados; ii/ Glosario que contenga el significado de los términos de regular uso en el comercio de seguros como: monto asegurado, cobertura, deducible, límites, exclusiones, etc.; iii/ Cobertura del seguro automotriz (en caso que la empresa intermedie este tipo de seguros): ¿Qué está cubierto y qué no? robo, accesorios, etc.

4.1.2 Entregar información promocional en cualquier formato, sea este físico o a través de medios tecnológicos o audiovisuales, sobre las condiciones y documentos requeridos para la obtención de un producto o servicio financiero, incluyendo una sección que indique, al menos: "Que la contratación de seguros es de carácter voluntario y no es condición para la obtención de un producto o servicio financiero."

4.1.3 Instruir a las áreas comerciales y de marketing de sus empresas en cuanto a que las denominaciones comerciales de los productos de seguros sean claras y entendibles, respecto de las verdaderas condiciones o coberturas del seguro, evitando todo tipo de exageraciones que pudieran inducir a error de interpretación por parte de los asegurables o, que pudieran generar falsas expectativas acerca del alcance de las coberturas de los seguros.

4.1.4 Informar a través de medios gráficos visibles en los puntos de venta que todos los seguros destinados o relativos a proteger el pago de obligaciones crediticias, son de contratación voluntaria.

4.1.5. Informar en las páginas web que todos los seguros ofrecidos son de contratación voluntaria e incorporar en dichas páginas una sección que permita acceder al presente Protocolo de Buenas Prácticas de Venta Responsable de Seguros.

4.1.6. Entregar la versión actualizada del presente protocolo a quienes tengan responsabilidad en la supervisión o dirección de personas que ofrezcan o promuevan seguros. Junto con lo anterior, instruir a las áreas comerciales y/o de marketing para que comuniquen de manera formal a los supervisores los principales aspectos de este documento, para que éstos puedan transmitir esta información a la fuerza de ventas. Con tal objeto, se propone una pauta informativa con los contenidos en el Anexo N° 2 del presente documento.

4.1.7. Pauta Informativa: Elaborar y entregar un Guion o Script que emplearán los Ejecutivos de Promoción o Venta de Seguros de las Corredoras, en los procesos de

cotización, venta y atención posterior a la venta, con el objeto de proporcionar información adecuada y oportuna, y mejorar el nivel de calidad en la atención al cliente. Para ello, se sugiere que el script o guion incluya al menos los contenidos del Anexo N° 2. Se tendrá especial cuidado en que se informe correctamente sobre la voluntariedad en la contratación de todos los seguros ofrecidos, especialmente aquellos destinados o relativos a proteger el pago de obligaciones crediticias, y el no condicionamiento de su contratación como requisito para la obtención de otros productos o servicios comercializados en el espacio físico o canal de atención en que se ofrecen los seguros.

4.1.8. Habilitar los procedimientos pertinentes para que los asegurables puedan contar con un derecho de suspensión de llamados, en virtud del cual podrán solicitar quedar registrados como clientes no susceptibles de promociones telefónicas de seguros. El cliente podrá solicitar la suspensión en las sucursales o locales de atención a clientes o a través de los canales de comunicación a distancia que cada empresa disponga para ello.

4.1.9. Cumplir con el acuerdo de "Buenas prácticas del Retail Financiero en materia de promociones y publicidad por medios electrónicos", contenido en el anexo N° 5 del presente Protocolo, que incluye, entre otras cosas la limitación de los horarios de llamadas para ofrecer seguros a los clientes, las que sólo se podrán realizar en días hábiles de lunes a viernes entre las 9:00 y las 19:00 hrs. Los días sábado los llamados sólo se podrán realizar entre las 10:00 hrs y hasta las 14:00 hrs.

## **4.2. Buenas Prácticas aplicables En la etapa de Venta**

4.2.1. Texto en las Propuestas de Seguros y/o Certificados de Cobertura:

Las propuestas o certificados de cobertura deberán incluir la siguiente nota, que deberá incorporarse destacada en negrita y con letras mayúsculas, tamaño mínimo de 12 pts., en las propuestas y/o certificados de cobertura de seguros relativos o destinados a proteger el pago de obligaciones:

**"La contratación de estos seguros es voluntaria y no es condición para la obtención de otro producto o servicio del establecimiento"**

- La leyenda anterior se podrá reemplazar por un timbre o leyenda en el lugar de la firma de la propuesta que contenga las palabras "Seguro Voluntario o Contratación Voluntaria".
- También en la propuesta de seguro o en el certificado de cobertura se deberá incorporar alguno de los siguientes textos que destaque la suscripción voluntaria

de cada empresa a la ARF, del siguiente tenor: “(nombre de la corredora de seguros) se encuentra adherida voluntariamente a la Asociación del Retail Financiero y a su Protocolo de Buenas Prácticas de Venta Responsable de Seguros, cuyo propósito es mejorar la calidad en la promoción, venta y atención posterior a la venta de seguros.”

- o bien: “La corredora de seguros (nombre) se encuentra adherida voluntariamente a la Asociación del Retail Financiero ([www.retailseguros.org](http://www.retailseguros.org)) y sujeta a su Protocolo de Buenas Prácticas de Venta Responsable de Seguros publicado en dicha página WEB, cuyo propósito es mejorar el estándar de calidad en la promoción, venta y atención posterior a la venta de seguros.”

#### 4.2.2. Prácticas Especiales para Venta por medio de Canal Telefónico:

- Informar claramente al asegurable que se le está ofreciendo un seguro, evitando utilizar palabras que en su uso natural y obvio puedan inducir a confusión acerca del objeto de la oferta. Por lo expuesto, se deberá usar palabras que claramente indiquen que se está ofreciendo la transferencia de riesgo a una compañía aseguradora, tales como: póliza, seguro, cobertura, exclusiones, materia asegurada, vigencia y otras. Por el contrario, no se deberán usar términos tales como: “Le estoy ofreciendo un beneficio”, “Le estamos entregando un servicio”, “Queremos informarle de un descuento con el que usted ha sido favorecido”, etc.
- Lo anterior, es sin perjuicio de que cada producto de seguro que se ofrezca a los clientes, puede legítimamente considerar, además de la oferta clara y directa de la transferencia de un riesgo, beneficios adicionales que la compañía de seguros contemple para el producto, como es el caso de servicios de asistencias, convenios de descuentos, acumulación de puntos, entre otros.
- Se deberá informar claramente al cliente asegurable las exclusiones que el producto contempla, sobre todo aquellas que puedan afectar directamente la decisión de contratar el seguro. Así, por ejemplo, en un seguro de accidentes se deberá informar especialmente si excluyen actividades riesgosas; en un seguro de vida o de salud se deberá informar si se encuentran excluidas las enfermedades preexistentes; en un seguro de hogar se debe informar acerca de las condiciones o requisitos de asegurabilidad del inmueble y/o de los contenidos, etc.
- Informar claramente, sin ambigüedades, el costo del seguro y su forma de pago, por lo cual no se debe hacer creer al cliente que el seguro se entrega como premio por fidelización o por mantención de productos o cualquier otro antecedente que haga creer al asegurable que el seguro no debe ser pagado.

- Usar afirmaciones que sean verdaderas y que puedan ser objetivamente comprobables en base a antecedentes públicos y de fácil acceso. Asimismo, se deberá evitar frases tales como: “Este seguro no lo ofrece ninguna otra compañía del mercado”; “Esta cobertura es única”, etc.
- Hablar con claridad, pausadamente y usando un léxico adecuado durante toda la conversación con el cliente, evitando todo tipo de expresiones que impidan o dificulten al cliente entender aquello que se le está ofreciendo. En consecuencia:
  - Deberá mantenerse el tono y la claridad de voz durante toda la grabación.
  - El ambiente externo que rodea al ejecutivo deberá permitir que el asegurable escuche claramente la conversación.
  - Deberá quedar consignado en la grabación, o en el registro que sustenta la propuesta, que la contratación del seguro ofrecido es voluntaria, a menos que se trate de una llamada con el objetivo específico de ofrecer la contratación de un seguro, en cuyo caso se entiende que el cliente está consciente de que se trata de una oferta de aceptación voluntaria y que no tiene relación ni representa una condición para la contratación de algún otro producto o servicio.
- A aquellos asegurados que decidan libremente contratar el seguro ofrecido utilizando el canal telefónico, se le deberá entregar un código de verificación de la venta.

#### 4.2.3. Decálogo de Buenas Prácticas.

Los miembros del “CRS” acuerdan poner en conocimiento de sus colaboradores un conjunto de principios básicos que deben aplicar en el trato a los clientes, en concordancia con la norma de carácter general N° 420 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). Tales principios están contenidos en el anexo N° 4 “Decálogo de Buenas Prácticas para la Promoción, Oferta y Venta” de todo tipo de seguros por cualquiera de sus canales o modalidades de venta.

#### 4.2.4. Texto Informativo.

Las empresas integrantes del “CRS” entregarán a sus nuevos colaboradores, que cumplan funciones en la Promoción, Oferta y/o Venta de seguros por cualquiera de sus canales o modalidades de venta, un texto informativo que deberá contener a lo menos lo siguiente:

- Una copia del Decálogo de Buenas Prácticas contenido en el Anexo N° 4
- Un resumen de los Compromisos de Buenas Prácticas en la Etapa de Venta contenidos en el numeral 4.2

Las empresas deberán contar con un registro en que conste la recepción y/o toma de conocimiento de estos informativos, por parte de sus nuevos colaboradores internos.

### **4.3. Buenas Prácticas aplicables en la ETAPA de atención posterior a la venta**

#### 4.3.1. Normas Generales

- Envío de comunicaciones físicas o electrónicas con frecuencia bimestral, a los asegurados, incorporando contenidos de interés en materia de seguros.
- Información en los estados de cuenta (EECC) de las tarjetas de crédito: usar una denominación comercial clara e inequívoca de los cargos por concepto de primas de seguros, de forma tal que el tarjetahabiente pueda comprobar con facilidad dicho cobro y no induzca a error.
- Poner a disposición de los clientes mecanismos que permitan renunciar en forma presencial o a distancia, para todos los seguros intermediados a los cuales la ley o las normas administrativas no les exija una formalidad específica para tal gestión. Tales medios de comunicación a distancia pueden ser telefonía, internet, correo electrónico y cualquier otro medio tecnológico, en tanto ellos permitan dejar registro íntegro de la gestión realizada, de su fecha, y siempre y cuando permitan comprobar la identidad de la persona que la efectúa.

#### 4.3.2. Comunicación de Bienvenida.

Los integrantes del "CRS" se comprometen a implementar una política que junto con informar oportunamente a los asegurados acerca de los seguros contratados, promueva la calidad de la venta de todos los seguros de contratación voluntaria. Lo anterior se materializará por medio del envío de comunicaciones de bienvenida a los nuevos asegurados. La aplicación de esta política deberá cumplir, a lo menos, con los siguientes parámetros:

- b) La comunicación podrá enviarse por cualquier medio legal de comunicación escrita, telefónica o electrónica.
- c) Las comunicaciones deberán enviarse a una cantidad de asegurados que represente un porcentaje no inferior al 30% de los nuevos asegurados del periodo.
- d) Se deberá mantener, por al menos un año, un registro del envío de las comunicaciones y de las respuestas de los asegurados, en caso de existir tales respuestas.
- e) Si, con ocasión de la comunicación de bienvenida, el contratante del seguro desconoce la contratación, se debe dar la opción al cliente de dejar sin efecto el

seguro en forma inmediata y, en caso de que esta sea la decisión del cliente, devolver el 100% de las primas que hubiesen sido cobradas. Se debe tener presente que, en caso de desconocimiento no procede catalogar la situación como de "renuncia al seguro", sino que de "Desconocimiento de Contratación".

- f) No procederá el "Desconocimiento de la Contratación" en los siguientes casos, entre otros:
- si se ha denunciado algún siniestro o si se ha hecho uso de algunos de los beneficios de la póliza, tales como descuentos en farmacia o uso de asistencias
  - si el cliente ha decidido hacer uso del derecho a retracto dentro del plazo establecido para estos efectos
  - si el cliente asegurado ratifica la contratación del seguro en la llamada de bienvenida
  - cuando existen los respaldos que permitan comprobar el consentimiento inequívoco o el asegurado ha permanecido durante un tiempo con las coberturas y pagando las primas. En tales casos, el tratamiento de estos casos será de conformidad a las políticas comerciales de cada empresa
- g) Esta política sólo se aplicará a seguros voluntarios cuya duración pactada sea superior a 60 días, sean de prima única o de prima recurrente.

#### 4.3.3. Normas Especiales de atención posterior a la venta para el canal telefónico:

Las grabaciones de las ventas efectuadas por canal telefónico deberán estar a disposición de aquellos asegurados que lo soliciten por alguno de los siguientes medios, para lo cual cada empresa tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles bancarios para elegir el medio de poner a disposición dicho registro, entre las siguientes opciones:

- Enviar la copia de la grabación a la dirección de correo electrónico indicada por el asegurado, o
  - Enviar la copia de la grabación por correo físico a la dirección indicada por el asegurado, o
  - Poner a disposición del cliente la grabación de la conversación en las plataformas físicas o digitales de atención de clientes o en las sucursales o locales que el cliente solicite.
  - El asegurado podrá solicitar tener acceso a la grabación a través de los canales de atención que la empresa disponga a tales efectos.
- Dentro del plazo de 4 días hábiles siguientes al término de la conversación telefónica, se deberá enviar al cliente por algún medio de comunicación a distancia, la información sobre la Contratación del seguro que indique, al menos, lo siguiente:

- Fecha de la contratación.
  - Nombre del producto.
  - Corredor de Seguros que realizó la oferta.
  - Compañía aseguradora.
  - Código de Verificación.
- En caso de contar con atención telefónica de atención posterior a la venta, que utilicen los asegurados con empresas integrantes del “CRS”, en la cual se solicite cualquier tipo de gestión que incida en o altere las condiciones de los seguros contratados o sus características, tales como, cambios de planes o de deducibles; renuncia al seguro u otros, se le deberá entregar al asegurado, al término de la conversación un código de verificación único y reservado, que permita al asegurado contar con un elemento para demostrar la existencia del requerimiento. Adicionalmente se deberá informar al asegurado que la conversación está siendo grabada, la que se deberá registrar íntegramente en un medio tecnológico duradero y confiable, dándole opción al asegurado o al contratante para acceder a la grabación respectiva. Para ello, el integrante del “CRS” deberá crear un registro de los códigos de verificación entregados, que le permita dejar constancia de la fecha, hora, funcionario responsable y requerimiento efectuado.
- No obstante, como medida de protección de los intereses de los asegurados o contratantes, los cambios de beneficiarios deberán efectuarse en forma presencial y por medios de sustento documentario, de conformidad a la normativa vigente.

#### 4.3.4 Información de siniestralidad de los seguros

En el interés de mejorar la experiencia de los clientes en materia de seguros y con el objetivo que los productos ofrecidos a sus clientes cumplan con ser adecuados a las necesidades de protección de éstos, las empresas integrantes de la ARF se comprometen a cumplir con las siguientes prácticas:

- a. Establecer un sistema de reportes periódicos que permita visualizar la “siniestralidad” de los productos que contratan los asegurados;
- b. Ordenar los productos por criterios de mayor a menor siniestralidad.
- c. Presentar la información a las instancias superiores (directorios, consejos directivos, comités ejecutivos o la instancia que corresponda en cada caso)
- d. Dejar registro de las decisiones, de las acciones realizadas y disponer la información para ser verificada en el proceso anual de revisión de cumplimiento.

Este compromiso de buenas prácticas entra en vigencia a partir del año 2024 y la frecuencia será al menos semestral.

#### **4.4. Calidad en venta responsable de seguros**

##### 4.4.1. Reconocimiento a Calidad de Venta

En el evento de que alguno de los miembros del "CRS", entregue voluntariamente incentivos que promuevan la calidad en la promoción, oferta, venta y atención posterior a la venta de seguros, los mismos deberán guiarse por los siguientes principios:

- Reconocer formalmente a las personas con mejor desempeño en calidad de venta. Esto, en aquellos seguros que durante el año anterior hayan sido objeto de la mayor cantidad de reclamos referidos al proceso de contratación de estos. Para lo anterior, la empresa podrá usar la información del Registro de Consultas y Reclamos enviado a la CMF en cumplimiento de la Circular 2.131 y/o la información de reclamos recibidos desde el Sernac.

##### 4.4.2. Control Estadístico de Calidad de Venta:

Las empresas que integran el "CRS" se comprometen a crear y mantener métricas objetivas de control de la calidad de la venta y de la permanencia de los asegurados en las pólizas que cumplan, al menos, con las siguientes condiciones:

- a. Periodicidad Mensual;
- b. Apertura de la información por canal y ejecutivo, por local y por producto;
- c. Deberá considerar además de la venta o colocación, los reclamos, retractos y renuncias;
- d. El reporte deberá ser puesto a disposición de todas las áreas de promoción y venta de la organización.

Para estos efectos, se define la "Permanencia" como un tiempo razonablemente prolongado de duración de la vigencia individual del asegurado en la póliza colectiva o individual, cuyo cómputo se realiza entre la fecha de contratación y su término por retracto o renuncia del asegurado. Para los efectos aquí señalados, no se considera el término de la cobertura cuando ella tiene su origen en: el no pago de la prima; una decisión del asegurador; en el cierre del medio de pago; cualquier otra causal de termino de vigencia que no corresponda a retracto o renuncia.

#### 4.4.3. Mejorar Gestión de Reclamos

**Información Estadística de Reclamos:** Dado el interés de las empresas integrantes del CRS por mejorar la experiencia de sus clientes en la atención de sus requerimientos y, en especial, en la respuesta a sus reclamos, acuerdan de manera voluntaria poner en práctica lo siguiente:

- a) Enviar a la "ARF", una copia del informe que cada corredora de seguros envía trimestralmente a la CMF de acuerdo con la Circular 2131 emitida por dicha entidad. Este envío de información deberá efectuarse dentro del plazo de 5 días hábiles de enviada a la CMF la información del trimestre respectivo;
- b) En la misma oportunidad, las empresas deberán enviar a la ARF el reporte de reclamos recibidos desde el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac). Esta información, debe ser enviada a nivel agregado, es decir los totales por tipo de seguro y causal del reclamo, anonimizada sin datos que identifiquen a los reclamantes.

La información señalada precedentemente será tratada bajo reserva por la ARF y procesada de una forma que garantice la confidencialidad de esta, con el sólo propósito de elaborar los reportes que se señalan en el párrafo siguiente. La confidencialidad se entenderá respecto de los integrantes del CRS, y de terceros.

La ARF emitirá con periodicidad trimestral un reporte con información estadística de forma agregada, considerando a todos los integrantes del CRS, a fin de colaborar con la mejor atención de reclamos y con la experiencia de los clientes en el proceso. La ARF empleará la información con el mismo nivel de cuidado que la que emplea para proteger y utilizar su propia información confidencial, y en ningún caso podrá omitir desplegar un cuidado razonable bajo las circunstancias imperantes para evitar la divulgación o el uso no autorizado de la información de los integrantes de la CRS. La información deberá ser mantenida por la ARF en todo momento en un lugar seguro cuyo acceso tanto físico como virtual esté limitado sólo a aquellos empleados, subcontratistas o agentes de la ARF que necesiten conocerla para la ejecución de los reportes, y a aquellos terceros que CRS haya autorizado previamente por escrito.

Adicionalmente a lo anterior, las empresas acuerdan incorporar las siguientes prácticas en el registro y tratamiento de la información referida a reclamos de los asegurados:

- Tipificar por separado los reclamos que se originan de problemas derivados de la promoción, oferta o venta del seguro, de aquellos que se originen de la

liquidación de siniestros, o de su rechazo o de la evaluación de los bienes asegurados, de su tardanza o de problemas en la reparación, reposición o indemnización de daños, entre otros.

- Para cada reclamo recibido se deberá entregar al interesado, sea o no el asegurado, un código interno que dé cuenta de la recepción telefónica del mismo, o bien un comprobante de recepción en caso de reclamos presenciales o vía web.

#### 4.4.4. Recepción de Reclamos:

Los miembros del GRS deberán contar con medios de comunicación a distancia para la presentación de reclamos, cualquiera sea su origen o motivo, que considerará atención ininterrumpida. Esta forma de recepción remota y/o virtual de reclamos deberá permitir al menos:

- a. Dejar registro de la hora y fecha del reclamo, así como de su contenido.
- b. Enviar al cliente un comprobante de recepción del reclamo.
- c. Los plazos y forma de respuesta del reclamo se guiarán por la normativa y acuerdos vigentes.

#### 4.4.5. Respuesta a Reclamos:

Estándares de respuesta a reclamos recibidos desde el Sernac: Con el propósito de avanzar en mejorar la calidad de atención y respuesta a consultas, solicitudes y reclamos de clientes, la ARF acordó el cumplimiento de estándares sobre la materia a partir del año 2024, cuyo detalle se describe en el Anexo N° 7, que se entiende conocido por las empresas que integran el ARF y pasa a formar parte de este Protocolo.

#### 4.4.6. Envío electrónico de Certificado de Cobertura/Propuesta de Seguros/ Póliza Individual:

Los miembros del GRS deberán contar con medios electrónicos de envío de las copias de los documentos en que conste la contratación de los seguros. Los plazos de envío corresponderán a los señalados en la normativa vigente.

#### 4.4.7. Descontratación:

En forma especial, las corredoras deberán informar claramente en sus páginas web o en otros canales de atención (por ejemplo: telefónicos, chat bots, etc), los procedimientos que faciliten a los asegurados comunicar su decisión de renunciar a un determinado

seguro. Tanto los plazos como los procedimientos para gestión de tales requerimientos e informar a los interesados, se regirán por las políticas internas, teniendo como plazo máximo lo establecido en la normativa vigente.

A modo de ejemplo, las páginas podrán contener una sección de “atención al asegurado” en que se despliegue los tipos de solicitudes que pueden enviar, incluyendo las renunciaciones.

#### 4.4.8. Derecho a Retracto:

Todos los asegurados, cualquiera sea el canal que hayan utilizado, tendrán derecho a retractarse, sin expresión de causa, de la contratación del seguro, en las condiciones que se señalan en el Anexo N° 1 del presente compendio.

Cabe destacar que este beneficio no se aplicará a aquellos seguros cuyo periodo de vigencia sea igual o inferior a 60 días o a aquellos en que se haya denunciado un siniestro, aun cuando no sea finalmente acogido, o se hubiere hecho uso de alguna asistencia o beneficio adicional de la póliza.

## **5. INCORPORACIÓN DE PÓLIZAS RESUMIDAS EN LA OFERTA DE SEGUROS**

La ARF trabajará activamente en la reformulación de condiciones generales de pólizas que puedan ser simplificadas, permitiendo en lo posible la eliminación o reducción de exclusiones, condiciones o requisitos de asegurabilidad, con el fin de facilitar a los asegurados la mejor comprensión de los conceptos incluidos en las mismas y la simplificación de los procesos de liquidación y pago, entre otros.

Como resultado de este proceso, la ARF ha aprobado para el uso de sus integrantes, los siguientes textos de pólizas:

- Condicionado General de Desgravamen de Tarjetas de Crédito.
- Cláusula de Invalidez Total y Permanente 2/3 adicional a la Póliza de Desgravamen de Tarjetas de Crédito.
- Condicionado General de Pérdida de Ingresos.

## **6. IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN**

### **6.1 Aspectos Generales**

Se acuerda impulsar un Programa de Capacitación de los vendedores y promotores de seguros, cuyo objetivo sea entregar al mercado una fuerza de venta preparada en estas materias.

Con el fin de garantizar que se apliquen las mejores prácticas, se protejan los intereses y derechos de los asegurados y la confianza del público, las empresas que integran la ARF asumen el compromiso de trabajar conjuntamente para desarrollar y mantener un programa de capacitación permanente que permita cumplir con los siguientes objetivos:

- i. Incrementar la base de conocimientos sobre Seguros en la fuerza de ventas de las empresas integrantes de la ARF;
- ii. Desarrollar habilidades incorporando las mejores prácticas en la intermediación de Seguros;
- iii. Potenciar actitudes del personal en la gestión de ventas y asesoría de los clientes;
- iv. Mejorar las competencias de las fuerzas de ventas del Retail para la oferta de seguros;

Al finalizar la capacitación, los trabajadores podrán rendir un examen de conocimientos que les permitirá obtener una certificación de conocimientos de los temas estudiados, la que puede ser emitida por la entidad respectiva.

### **6.2 Capacitación obligatoria en la Promoción, Oferta y Venta.**

Los miembros de la ARF se comprometen a que todos sus nuevos colaboradores que tengan dentro de sus funciones la promoción o venta de seguros cursen y aprueben los contenidos del curso de venta responsable de seguros, aprobado por la "ARF", durante el proceso de inducción o incorporación o, al menos, durante el primer año de permanencia en dicha función. El curso podrá estar adaptado a la modalidad de venta y/o seguro en que el colaborador se desempeñará.

## **7. VIGENCIA.**

Esta versión del protocolo de buenas prácticas tiene vigencia a partir del 1 de enero de 2024

## **8. AUDITORÍA Y EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**

Las empresas integrantes de la ARF comprometidas con este Compendio, requerirán de auditores externos, que se encuentren registrados como tales ante la CMF, que auditen, verifiquen y comprueben anualmente, por todos los medios que la normativa legal vigente les permite, el cumplimiento de los compromisos contenidos en este documento.

La auditoría deberá efectuarse sobre la información disponible hasta el 31 de diciembre de cada año. A más tardar al 31 de marzo del año siguiente, cada empresa integrante de la ARF deberá remitir el informe de auditoría y control a la CMF. Junto a lo anterior se deberá informar el plan correctivo con los plazos para su implementación, firmado por su representante legal.

Este requerimiento deberá incorporarse a los respectivos contratos con los auditores externos seleccionados.

En la misma oportunidad ya indicada, cada empresa deberá hacer llegar a la "ARF" una copia del informe de auditoría enviado a la CMF. Dichos reportes serán tratados en forma reservada, sin perjuicio de lo cual la "ARF" podrá emitir un reporte agregado, con información anonimizada, con base en los informes recibidos y proponer las prácticas o mejoras que sean del caso.

## **ANEXO N° 1: DERECHO A RETRACTO**

Los asegurados podrán, respecto de todos aquellos seguros intermediados por los Corredores antes indicados y/o promocionados en o por los Retailers, retractarse de la contratación de estos, sin expresión de causa, para lo cual el asegurado deberá expresar su voluntad de retractarse a través de cualquier medio que permita la expresión fehaciente de la voluntad, del cual quede registro en soporte de papel, electrónico o de voz.

El plazo para ejercer el derecho a retracto es de 35 días corridos contados desde la fecha de suscripción del seguro.

El derecho de retracto señalado será incorporado en las pólizas colectivas suscritas por los Retailers, y será informado tanto en las propuestas de seguros firmadas por los asegurados, como en la folletería escrita entregada a los asegurables como en las notas importantes de las páginas WEB de cada corredora de seguros.

El ejercicio del derecho de retracto dentro del plazo indicado implicará para el asegurado el derecho a la devolución de las primas. Esto, sin perjuicio de la facultad de cada retailer, de establecer políticas de devolución de primas, más beneficiosas y amplias que la recién señalada para sus respectivos clientes.

El ejercicio del derecho de retracto de la forma indicada no implicará el término del contrato de Uso de Tarjeta de Crédito ni modificaciones en los términos y condiciones comerciales pactadas, y su ejercicio tampoco obsta ni limita otros derechos que la normativa legal o reglamentaria vigente consagra a favor de los asegurados.

## **ANEXO N° 2: PAUTA INFORMATIVA A USAR EN LA VENTA DE SEGUROS**

Los Ejecutivos de Ventas de las Corredoras de Seguros deberán entregar información apropiada y en el tiempo que sea necesario, durante todas las etapas del proceso de atención al cliente, es decir, en los procesos de cotización, venta y postventa.

Con ello se busca garantizar que los clientes reciban una atención correcta y bien informada, antes de celebrar el contrato y en todo momento, hasta que todas las obligaciones contraídas en virtud del contrato hayan sido satisfechas.

Procesos de cotización y venta:

- Se ofrecerá al cliente información veraz sobre los productos y las condiciones de compra.
- Se informará al cliente sobre el producto ofrecido, sus características principales, monto de la prima, montos asegurados, cobertura, condiciones, principales exclusiones (si las hay), proceso de liquidación, y todo otro antecedente necesario para su adecuada comprensión.
- Se informará al cliente, ante consultas al respecto, sobre la voluntariedad en la contratación de los seguros ofrecidos, especialmente aquellos destinados o relativos a proteger el pago de obligaciones de reembolsar una suma de dinero.
- Para comprobar que el cliente entiende las condiciones, se confirmará con el cliente en el momento de la venta:
  - Monto de la prima
  - Monto asegurado
  - Coberturas
  - Inicio y término de vigencia
  - Forma de pago

### **ANEXO N° 3: PROCESO DE POSTVENTA:**

- Es función del Corredor de Seguros asistir permanentemente al cliente durante la vigencia del Contrato, especialmente en caso de siniestro.
- El corredor debe apoyar al cliente en los trámites de gestión y ejecución de los contratos por primera vez y en las futuras renovaciones, vigilando el cumplimiento de los contratos por parte de las compañías.
- Cualquier queja o reclamo que los clientes presenten será analizado por la empresa. Se comunicará al cliente una respuesta adecuada para cada caso.

#### Respuestas a preguntas frecuentes

1. ¿Qué es un seguro? Un seguro es un 'contrato' (póliza) por el cual una persona paga a una compañía de seguros una cantidad de dinero o 'prima' a cambio de recibir una compensación o indemnización en caso de que ocurra cualquiera de los eventos o 'riesgos' contratados.
2. ¿Por qué es importante contratar un seguro? Porque todos estamos expuestos a diferentes tipos de riesgos, es muy prudente contar con seguros que nos protejan y permitan enfrentar de mejor manera cualquier contingencia. Además, muchos seguros resultan razonablemente accesibles, es decir, sin tener que hacer grandes desembolsos, se puede proteger lo que más nos interesa.
3. ¿Los seguros son obligatorios? No, las personas pueden tomar en forma voluntaria todos los seguros que deseen, salvo que la ley establezca lo contrario.
4. Para obtener la tarjeta de crédito, ¿debo contratar algún seguro? No, ningún seguro es condición para la apertura de una tarjeta o la obtención de otros servicios o beneficios.
5. ¿Ustedes son la compañía de seguros o un intermediario?, ¿Quién me está dando el seguro? Las corredoras somos intermediarios, es decir, nos encargamos de mediar entre el asegurado y la compañía aseguradora, informando y recomendando a las personas que desean asegurarse, respecto de las coberturas y condiciones del contrato que ofrecen las distintas compañías de seguros. Los corredores asistimos a los asegurados durante la vigencia del contrato y al momento de producirse un siniestro. Las compañías de seguros son las que cubren los riesgos

## ANEXO N°4: DECÁLOGO DE BUENAS PRÁCTICAS

(\*) He sido informado que (razón social de la empresa) solicita mi compromiso con las siguientes buenas prácticas en la atención a nuestros clientes:

- 1) Que debo mantener una conducta correcta, honorable y responsable, actuando siempre con apego a la honestidad en la relación con los clientes y con todas las personas;
- 2) Que debo respetar a los clientes y tratarlos como le gustaría ser tratado a cualquier persona;
- 3) Que es necesario estudiar los contenidos y aprobar los cursos de capacitación en promoción y venta responsable de seguros, que la empresa ponga a disposición, con el objeto de conocer a cabalidad los productos a ofrecer y los procesos correspondientes;
- 4) Que debo entender las necesidades de protección de los clientes y proponerles coberturas adecuadas a dichas necesidades. Esto significa ofrecer seguros con coberturas que sean aplicables a los riesgos que los puedan afectar;
- 5) Que debo informar a los clientes que todos los seguros ofrecidos son de contratación voluntaria y que no son condición para obtener otro producto o servicio de la empresa;
- 6) Que debo entregar a los clientes toda la información dispuesta por la empresa con el propósito de que puedan tomar una decisión consciente e informada acerca de la contratación de un seguro;
- 7) Que debo entregar a los clientes los comprobantes o documentos que la empresa disponga para informar sobre los seguros que han contratado;
- 8) Que debo respetar y seguir los procedimientos establecidos por la empresa para el resguardo y protección de la información proporcionada por los clientes, por lo que no puedo revelar antecedentes o datos que haya conocido con motivo de la atención de clientes, cuando corresponda guardar reserva sobre ello;
- 9) Informar al cliente la forma de acceder a los Canales de contacto para resolver cualquier requerimiento posterior a la venta;
- 10) Informar a los clientes acerca del derecho a retracto.

Fecha: \_\_\_\_\_

(\*): Texto sugerido (opcional)

Nombre y firma colaborador

## **ANEXO N°5: BUENAS PRÁCTICAS DEL RETAIL FINANCIERO EN MATERIA DE PROMOCIONES Y PUBLICIDAD POR MEDIOS ELECTRÓNICOS**

### **I. OBJETO Y ALCANCE.**

A través de este acuerdo de auto-regulación la Asociación Gremial de la Industria del Retail Financiero A.G. promueve estas Buenas Prácticas con el objeto de establecer normas mínimas para el comportamiento y el envío de avisos o mensajes publicitarios por parte de sus asociados. Esto, con la finalidad de dinamizar y mejorar la calidad de sus actividades promocionales y publicitarias utilizando canales remotos, en un ambiente de pleno respeto y protección de los derechos de las personas.

Estos lineamientos se adoptan para que las empresas integrantes del Retail Financiero A.G. adhieran a ellas en el contexto de su autonomía y libre determinación y adopten voluntariamente mecanismos por sobre los estándares legales y que sólo resultan aplicables y reconocibles en virtud únicamente de la adhesión voluntaria, y como tal no generan ni debieran generar estándares normativos o vinculantes diferentes a los adoptados mediante el presente instrumento.

Las disposiciones de este acuerdo no podrán ser interpretadas en ningún sentido que disminuya el nivel de protección que el ordenamiento jurídico reconoce a las personas.

A la fecha de este instrumento, los miembros del Retail Financiero A.G. son:

- **SERVICIOS FINANCIEROS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES S.A.**
- **PROMOTORA CMR FALABELLA S A**
- **CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**
- **INVERSIONES Y TARJETAS S A**
- **MATIC KARD S.A.**
- **SSFF CORREDORES DE SEGUROS Y GESTION FINANCIERA LIMITADA**
- **SEGUROS FALABELLA CORREDORES LIMITADA**
- **CAT CORREDORES DE SEGUROS Y SERVICIOS S.A.**
- **AGENCIAS BRINER CORREDORES DE SEGUROS SPA**

A partir de la fecha de entrada en vigencia de este Acuerdo, quedará disponible para que cualquier empresa pueda voluntariamente adherir al mismo, momento desde el cual su aplicación íntegra y cumplimiento pasará a ser obligatorio.

## **II. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

Estas Buenas Prácticas serán de aplicación a las acciones promocionales y publicitarias que realizan los miembros del Retail Financiero A.G. a través de avisos o mensajes publicitarios utilizando el canal telefónico, correo electrónico, SMS u otro medio de comunicación individual equivalente.

Para tal efecto, se consideran las siguientes definiciones para aplicación e interpretación de estas Buenas Prácticas:

- a. Acuerdo: Estas Buenas Prácticas en Materia de Promociones y Publicidad por medios electrónicos.
- b. Aviso o mensaje publicitario: Comunicación, por lo general pagada, para promocionar una marca, producto, servicio, industria o causa, realizadas a través del teléfono, correo electrónico, SMS u otro medio de comunicación individual equivalente.
- c. Publicidad: Toda actividad o forma de comunicación dirigida al público o a un segmento del mismo, con el propósito de influir en sus opiniones o conductas, realizadas a través del teléfono, correo electrónico, SMS u otro medio de comunicación individual equivalente.
- d. Público o consumidor: Las personas a las que se dirige el mensaje publicitario o a las que este alcance.
- e. Titular de Datos Personales: La persona a la que se refieren los datos personales.

## **III. COMPROMISO BÁSICO.**

En el ámbito indicado, cada una de las empresas integrantes del Retail Financiero A.G., debidamente representadas, vienen en suscribir y aceptar el presente documento y declaran que se comprometen con el público y con los consumidores a cumplir las buenas prácticas aquí indicadas de buena fe y aplicar los mejores y más altos estándares de calidad del servicio e información entregada en los avisos o mensajes publicitarios.

## **IV. PRINCIPIOS GENERALES.**

### **1. Código de Ética del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR).**

Las empresas integrantes del Retail Financiero A.G. adhieren al Código de Ética del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR) vigente a la fecha de

adopción de estas Buenas Prácticas y, en tal sentido, los principios que lo rigen se dan por expresamente reproducidos en estas Buenas Prácticas, debiendo velar especialmente por el respeto de los derechos de las personas en todos los avisos y mensajes publicitarios.

## **2. Tratamiento de datos personales para fines promocionales y publicitarios.**

- Las empresas que suscriben este Acuerdo no podrán recolectar datos personales por medios fraudulentos, desleales o ilícitos, debiendo informar, en sus Políticas de Tratamiento de Datos, de manera precisa e inequívoca, la forma en que los datos personales recolectados serán utilizados con dicho fin.
- Además, las empresas deberán informar el derecho que tiene el titular de los datos personales de revocar, en cualquier momento y sin expresión de causa, el consentimiento otorgado para acciones promocionales y publicitarias, debiendo permitirlo a través de un mecanismo equivalente a aquel a través del cual se recolectaron los datos personales.
- Las empresas podrán tratar datos que sean aptos para establecer perfiles determinados con fines promocionales, comerciales o publicitarios, o que permitan establecer hábitos de consumo, siempre que éstos provengan de fuentes accesibles al público o hayan sido facilitados por los propios titulares de datos personales u obtenidos con su consentimiento. Todo esto en lo referido a la recolección de información referente a domicilios, reparto de documentos, publicidad, prospección comercial, venta y otras actividades análogas.
- En lo referido al envío de publicidad por medios electrónicos, las empresas que suscriben este Acuerdo deberán contar con políticas de tratamiento de datos personales que proporcionen al menos la siguiente información respecto a la forma en que tratan los datos personales:
  - a. La fecha de la política de tratamiento de datos.
  - b. La identidad del responsable de la base de datos.
  - c. Los datos de contacto del responsable de la base de datos.
  - d. Explicitar que la finalidad del tratamiento de datos que se pretende realizar es el desarrollo de acciones promocionales y/o publicitarias.
  - e. Los criterios adoptados por la empresa para la cancelación de los datos personales tratados.
  - f. La forma en que los titulares de datos personales pueden ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición relacionados al envío de promociones y publicidad por medios electrónicos.

Las Políticas de Tratamiento de Datos deberán mantenerse permanentemente disponibles y accesibles para el público y los consumidores en el sitio Web institucional.

### **3. Registros de exclusión publicitaria.**

Con la finalidad de hacer más expedito el ejercicio del derecho contenido en el artículo 28 B de la Ley 19.496 sobre derechos de los consumidores, las empresas que adhieren a estas Buenas Prácticas deberán implementar mecanismos de exclusión publicitaria para que el público y los consumidores manifiesten su oposición a que se le envíen acciones promocionales o publicitarias por medios electrónicos. Asimismo, deberán consultar la aplicación no molestar del Servicio Nacional del Consumidor para evitar realizar acciones promocionales o publicitarias a personas que se han inscrito en dicho sistema.

Los sistemas de exclusión publicitaria implementados podrán diferenciar entre los diferentes canales (correo electrónico, mensajes de texto u otros medios equivalentes) y el tipo de acciones publicitarias que se desea excluir (líneas de productos o servicios).

Una vez manifestada la intención de quedar excluido, total o parcialmente, de las acciones promocionales o publicitarias, la empresa deberá proceder, sin más trámite, a iniciar el proceso de bloqueo de la persona en las bases de datos destinadas a tales fines. En caso de que por razones técnico operacionales el bloqueo no sea posible que se ejecute de manera inmediata, la empresa deberá informar el plazo máximo en que se producirá el bloqueo efectivo, lo que no podrá ocurrir en ningún caso en un plazo superior a 30 días contados desde la fecha en que la empresa haya recibido la información de parte del consumidor o del Servicio Nacional del Consumidor con los nuevos inscritos en la aplicación no molestar.

A tal efecto, los referidos mecanismos deberán contener los datos necesarios para identificar al titular de los datos personales.

Las empresas que pretendan efectuar actividades promocionales o publicitarias deberán previamente consultar los mecanismos de exclusión publicitaria implementados a fin de evitar que las acciones de esta clase se dirijan contra personas que hubieran manifestado su oposición o negativa de recibirlas.

## **V. PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD POR MEDIOS ELECTRONICOS.**

- a) Por canal telefónico. Las empresas integrantes del Retail Financiero A.G. acuerdan que las llamadas realizadas con fines promocionales y/o publicitarios sólo podrán

realizarse entre las 09:00 y las 19:00 horas de lunes a viernes y de 10:00 a 14:00 horas los días sábado. Con todo, durante el verano (21 de diciembre al 21 de marzo), las empresas integrantes del Retail Financiero A.G. podrán realizar esta clase de llamadas de lunes a viernes hasta las 20 horas.

Quedarán excluidas de la limitación horaria anterior, aquellos llamados que se generen luego de una cotización realizada por un cliente en cualquier canal, en la medida que se le haya informado que por el solo hecho de cotizar podría ser contactado posteriormente.

El acuerdo establece, explícitamente, que durante días Domingo o Festivos, no se realizarán llamadas para los fines antes mencionados.

Las empresas integrantes del Retail Financiero A.G. deberán consultar sus sistemas de exclusión publicitaria y la aplicación no molestar del Servicio Nacional del Consumidor antes de realizar cualquiera acción promocional o publicitaria por medios telefónicos.

- b) Otros medios electrónicos. Las empresas que suscriben este Acuerdo se abstendrán de enviar comunicaciones comerciales o publicitarias por correo electrónico u otro medio de comunicación individual equivalente, a personas que hayan solicitado su exclusión, para lo cual deberán consultar sus sistemas de exclusión publicitaria y la aplicación no molestar del Servicio Nacional del Consumidor antes de realizar cualquiera acción promocional o publicitaria por estos medios.

## **VI. MECANISMO DE COMPROBACIÓN DE CUMPLIMIENTO.**

Las empresas integrantes del Retail Financiero A.G. comprometidas con estas Buenas Prácticas deberán auditar, verificar y comprobar anualmente el cumplimiento de los compromisos contenidos en ese documento.

A más tardar el 31 de octubre de cada año, la correspondiente empresa integrante del Retail Financiero deberá remitir el informe de auditoría al Retail Financiero AG. Adicionalmente, en los casos que así lo ameriten, deberá adjuntar el plan correctivo con los plazos para su implementación, firmado por su representante legal.

El Retail Financiero A.G. deberá generar un Informe Industrial en que se dé cuenta del estado general de implementación y cumplimiento de las presentes Buenas Prácticas.

## **VII. IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN.**

Se acuerda impulsar un Programa de Capacitación de los equipos comerciales y de marketing, u otros, de las empresas integrantes del Retail Financiero con el fin de garantizar que las empresas actúen con diligencia en procurar que se utilicen las mejores prácticas y se protejan los derechos del público consumidor y la confianza del público en general.

## **VIII. VIGENCIA.**

Sin perjuicio de que diversos contenidos del presente instrumento ya se encuentran en plena aplicación, la totalidad de las buenas prácticas contenidas en este Acuerdo, comenzarán a ser exigibles transcurridos tres meses contados desde la fecha en que haya sido ratificado, mediante la adhesión voluntaria e individual de cada una de las empresas socias.

## **ANEXO N°6: ESTÁNDARES Y PRINCIPIOS GENERALES EN MATERIA DE CONDUCTA DE MERCADO REFERIDOS A PROTECCIÓN AL CLIENTE FINANCIERO**



### **Estándares y Principios Generales en materia de Conducta de Mercado referidos a Protección al Cliente Financiero**

junio 2021

## Resumen Ejecutivo

El mandato legal que tiene la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) es velar por el buen funcionamiento del mercado financiero, considerando los intereses de los inversionistas, depositantes y asegurados, así como el resguardo del interés público. Para cumplir este mandato, la CMF supervisa la solvencia y la conducta en el mercado financiero, resguardando un adecuado comportamiento de los actores que participan en él.

La supervisión de Conducta de Mercado (CdM), foco de este trabajo, se basa en dos pilares. El primer pilar tiene como objeto resguardar la existencia de un mercado de valores transparente e íntegro, en el que las entidades bajo supervisión reporten información al público fidedigna, donde no se generen abusos ni manipulaciones por los actores que actúen en dicho mercado, y donde se resguarden los derechos de los accionistas minoritarios.

El segundo pilar de la CdM busca la Protección al Cliente Financiero (PCF), propiciando un trato justo hacia ellos en el proceso de comercialización y durante la vigencia del contrato financiero. Este es, precisamente, el sentido del presente Documento de Política. Así, tomando como base el marco jurídico vigente y los más altos estándares internacionales en la materia, se desarrollan en este trabajo cinco principios generales aplicables a las entidades financieras que están dentro del perímetro de supervisión de la Comisión.

Los cinco principios son:

- i. trato justo a los clientes de entidades financieras;
- ii. adecuada gestión de conflictos de interés;
- iii. protección de la información de los clientes;
- iv. transparencia en la comercialización y publicidad de productos financieros y;
- v. gestión diligente de reclamos y presentaciones.

En específico, estos principios (que serán desarrollados en extenso en las secciones siguientes) son aplicables en la relación con sus clientes a bancos, compañías de seguros, administradoras generales de fondos, corredoras de bolsa, agentes de valores, cooperativas de ahorro y crédito (sometidas a supervisión de la CMF), agentes administradores de mutuos hipotecarios endosables, emisores de tarjetas de pago y crédito abiertas, corredores de seguros y liquidadores de siniestros.

La CMF tiene entre sus proyectos estratégicos 2020-2022 el desarrollo de una norma de gestión en CdM, enfocada en la relación de las entidades con sus clientes, basada en los principios desarrollados en este documento, que orienten una evaluación de gestión de los riesgos de CdM en el ámbito de PCF para las entidades financieras bajo su perímetro.

Es importante destacar que la CMF en materia de CdM y, en lo específico al objetivo de PCF, suponen un complemento con la importante labor que realiza el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac).

### **El énfasis de la PCF está en el segmento minorista.**

Adentrándose en este segmento, especial atención requiere el cliente financiero más vulnerable, condición que puede afectar la forma en que interactúan con los servicios financieros. Los

consumidores vulnerables pueden ser significativamente menos capaces de representar sus propios intereses, pueden tener necesidades diferentes y pueden tener más sesgos de comportamiento que impactan negativamente en su toma de decisiones.

Lo anterior surge de la asimetría de información y recursos entre clientes financieros y los proveedores de servicios. Las instituciones financieras conocen bien sus productos, pero para los clientes minoristas individuales es más difícil y costoso obtener suficiente información respecto de los mismos, lo cual se va haciendo más crítico en la medida que se van desarrollando productos de mayor complejidad y sofisticación, y que exista una ausencia de formación en conceptos básicos de educación financiera.

Fallas de mercado que orientan la supervisión en CdM con foco en PCF

- a) Los clientes financieros no tienen la capacidad de procesar toda la información técnica y compleja que se les presenta.
- b) Los clientes financieros tienen bajo poder de negociación de las cláusulas de los contratos masivos con las entidades.
- c) Los clientes financieros sólo advierten los defectos de los productos o servicios financieros contratados cuando éstos ya están suscritos.
- d) El costo de salida para algunos productos financieros de los clientes es alto.
- e) Los costos que enfrentan los clientes financieros para perseguir responsabilidad de los proveedores, sanciones e indemnizaciones son, en general, altos.

Para el desarrollo del mercado financiero se requiere contar con un marco normativo que propicie la participación en un ambiente competitivo de diversas entidades, nacionales y extranjeras y que, por otra, resguarde adecuadamente los derechos de los clientes bancarios, depositantes, inversionistas y asegurados.

### **Sentido de la fiscalización de CdM y descripción de su aplicación en la CMF**

Para el desarrollo del mercado financiero se requiere contar con un marco normativo moderno y eficaz que, por una parte, propicie la participación en un ambiente competitivo de diversas entidades, nacionales y extranjeras y que, por otro, resguarde adecuadamente los derechos de los clientes financieros. En Chile, el marco jurídico considera parámetros básicos comunes, exigidos para todas las industrias del sector financiero bajo el perímetro de la CMF, que otorgan el sustento legal y normativo para el desarrollo de los cinco principios de CdM que se abordan en este documento. A saber:

- Las entidades que ofrezcan sus servicios financieros deben contar con la capacidad legal, financiera, operativa y de gestión que les permitan responder a sus obligaciones frente a los clientes financieros.
- Las entidades que participen en estos mercados deben hacerlo de manera equitativa, transparente, ordenada y competitiva, con el objeto de preservar las condiciones que deben tener esos mercados.
- Las entidades cuentan con mecanismos, controles y procedimientos para cumplir adecuadamente con las normativas vigente y con los requerimientos del regulador.

- Los usuarios de estos mercados deben contar con acceso a información veraz, suficiente y oportuna, para tomar sus decisiones debidamente informados respecto de los derechos, obligaciones, riesgos, retornos y condiciones de los servicios y productos contratados.

### **Nuevo enfoque de supervisión de CdM en PCF**

La CMF se encuentra impulsando cambios a dicho esquema. El objetivo es complementarlo con una orientación preventiva, basada en un conjunto de principios que servirán de marco para el posterior perfeccionamiento de la regulación y, a su vez, de parámetros para supervisar la actuación de las distintas entidades. Este Documento de Trabajo busca iniciar este proceso a través de una definición inicial de principios y prácticas comunes a todas las industrias antes señaladas, los cuales podrán ser complementados y/ o perfeccionadas producto de su discusión pública.

Vale la pena reiterar que, con el nuevo enfoque, no se persigue eliminar las normas y la obligación de su cumplimiento en materia de CdM. Se busca complementar dicho marco y llevar a cabo una evaluación de la calidad de la gestión, del gobierno corporativo y, en un contexto más amplio, de la cultura corporativa de las entidades, al objeto de tener un modelo preventivo y flexible en esta materia.

Lo anterior no implica renunciar a la potestad sancionatoria de la CMF, la que continuará aplicándose en las situaciones y casos que correspondan.

Los principios y buenas prácticas en materia de CdM descritos a continuación se aplican a todas las entidades financieras fiscalizadas por la CMF, independiente de su volumen de producción. En específico, aplican a bancos, compañías de seguros, administradoras generales de fondos, corredoras de bolsa, agentes de valores, cooperativas de ahorro y crédito (sometidas a supervisión de la CMF), agentes administradores de mutuos hipotecarios endosables, emisores de tarjetas de pago, corredores de seguros y liquidadores de siniestros.

### **Los cinco principios de conducta de mercado para entidades financieras**

- I. Trato justo a los clientes de entidades financieras.
- II. Adecuada gestión de conflictos de interés.
- III. Protección de la información de los clientes.
- IV. Transparencia en la comercialización y publicidad de productos financieros.
- V. Gestión diligente de reclamos y presentaciones.

Uno de los elementos comunes de estos cinco principios, y su diferente aplicación a nivel internacional, es la relevancia que se da para su correcta implementación al involucramiento del directorio y la alta gerencia de las entidades financieras. La mesa directiva, en tanto máximo órgano de control, es responsable de asumir los principios de CdM en PCF. Para ello debería contar con las políticas, procedimientos y controles que resguarden los principios descritos y monitorear su cumplimiento, para de velar por que los clientes reciban un trato justo, así como entregar las directrices para que la administración establezca los procedimientos para una correcta implementación.

La misma revisión de estándares de referencia coincide en instar a que las entidades debiesen adoptar los principios señalados como parte integrante de su estrategia comercial, contemplando para ello, al menos, los siguientes tópicos:

- **Estrategia:** El diseño de la estrategia comercial y las decisiones respecto de productos o servicios ofrecidos al público, deben considerar los principios de CdM en PCF como piedra angular.
- **Controles internos:** El monitoreo de los principios de CdM enfocados en PCF requiere que se identifique, recopile y evalúe información relevante. El establecimiento de controles internos incluyendo dicha información para que el directorio y la alta gerencia puedan evaluar el desempeño de la entidad, con especial énfasis respecto al trato justo de los clientes. También deberán establecerse mecanismos y controles a fin de asegurar que todo incumplimiento con respecto a las políticas y procedimientos, así como otras situaciones que pongan en riesgo la protección de los intereses de los clientes, sean subsanados rápidamente. Especial énfasis en este punto debe estar en la adecuada y oportuna atención y respuesta de las reclamaciones.
- **Personal idóneo y evaluación del desempeño:** Se deberá prestar especial atención a la incorporación de personal y agentes que cumplan con los estándares éticos y de integridad definidos por la entidad financiera en su código de ética. Asimismo, será importante que el personal relevante se encuentre capacitado para alcanzar los objetivos relacionados con el trato justo a los clientes. La evaluación de desempeño deberá incluir los aportes realizados por el personal y agentes para alcanzar estos objetivos.
- **Compensaciones:** Las estrategias de remuneración y compensaciones (bonos, por ejemplo) deberán tener en cuenta los resultados relacionados con el trato justo a los clientes. De allí que pueda resultar necesario que las estructuras de compensaciones sean revisadas en términos de calidad.

Descripción de los cinco principios básicos:

#### **Trato justo a los clientes de entidades financieras.**

Este principio es fundamental en las prácticas de CdM enfocadas en PCF e implica que las entidades consideren los intereses de sus clientes en la realización de sus negocios, velando siempre porque estos reciban un producto o servicio apropiado a sus necesidades, y se les proporcione en todas las etapas de su relación con ellos, una correcta y transparente atención y/o asesoría.

La calidad en la atención a usuarios implica que las instituciones financieras mantengan una adecuada prestación de productos, servicios y canales financieros, lo que conlleva desplegar las condiciones humanas y técnicas necesarias para la excelencia en la atención, de manera tal que ésta sea ágil, oportuna y transparente.

Dado que el usuario es un actor clave, las instituciones financieras deben considerarlo en el análisis y la evaluación de las decisiones que, de alguna manera, le afectan, desde el diseño de los productos, servicios y canales financieros, hasta la adecuada gestión de los efectos y externalidades que la utilización de estos presenta.

Es importante, además, que las entidades adopten mecanismos para asegurarse que el trato hacia sus clientes sea éticamente adecuado y honesto, de acuerdo con los principios y valores que incorporen en este contexto a su cultura corporativa. Especial énfasis en este sentido debe darse en la relación con clientes vulnerables, personas naturales, pequeñas empresas y otras organizaciones similares.

El trato justo de los clientes de entidades financieras incluye los siguientes aspectos:

- i. Actuar con la debida idoneidad, cuidado y diligencia en el trato hacia los clientes.
- ii. Desarrollar y comercializar productos en forma tal que tome en cuenta los intereses de los clientes.
- iii. Adoptar medidas para garantizar que toda asesoría brindada sea de calidad y permita a los clientes adoptar decisiones informadas.

Los anteriores tres elementos son las obligaciones básicas que deberían imperar siempre en la relación de las entidades con sus clientes; deben ser parte integral de un adecuado gobierno corporativo, de sus políticas comerciales y, en general, de su cultura organizacional. Lo anterior se lleva a la práctica cumpliendo las siguientes condiciones para cada proceso:

(i.) Actuar con la debida idoneidad, cuidado y diligencia en el trato hacia los clientes. Esto significa que las entidades deberán actuar de igual modo de lo que se esperaría razonablemente de una persona prudente en igual posición y circunstancias. Para ello, deberán contar con políticas y procedimientos para alcanzar dichos resultados, y velar por que sus empleados y agentes cumplan con estándares de ética e integridad establecidos por las entidades en sus Códigos de Ética.

(ii.) Desarrollar los productos y servicios teniendo en cuenta los intereses y las necesidades de los potenciales clientes. Antes de comercializar un producto o servicio, la entidad debería llevar a cabo una cuidadosa revisión en relación con su modelo de negocio, las normas y regulaciones existentes y sus políticas de trato justo establecidas.

La entidad debería monitorear sus productos después de su lanzamiento a fin de asegurar que sigan cumpliendo con las necesidades de los clientes a los que apuntan y evaluar el desempeño de los diversos métodos de distribución utilizados con respecto a prácticas comerciales sólidas y, de ser necesario, tomar las acciones correctivas que correspondan.

La entidad debería transmitir adecuadamente las características de los productos a los intermediarios para que entiendan el mercado a que se apunta y, de este modo, reducir el riesgo de una venta que no cubra adecuadamente las necesidades del cliente. Lo anterior, se asocia al concepto conocido como “Suitability” y considera cuatro aspectos específicos:

1. El diseño de productos financieros que cubra las necesidades de un segmento o grupo de clientes. Los productos que tienen en cuenta las necesidades de los clientes son aquellos que otorgan una protección o servicio efectivo. Por ejemplo, en el mundo de los seguros, comercializar aquellos donde existe una probabilidad de que ocurra el siniestro y que se encuentre en relación con la tarifa que se cobra.
2. La oferta del producto estará dirigida al segmento de clientes para el cual se diseñó, y con una estrategia de venta apropiada a este segmento.

3. En su diseño, los productos deberán considerar las características particulares de los potenciales clientes y el nivel de complejidad en cuestión. Esto con el fin de escoger adecuados canales de distribución que les permitan a los clientes obtener información sobre los productos que más se ajusten a sus necesidades, perfil de riesgos, objetivos financieros, etc.
4. Los textos de los contratos que se comercialicen (incluyendo sus condiciones generales y particulares cuando se trate de seguros) deben cumplir las disposiciones legales y normativas vigentes, y no ser inductivos a error a los clientes. Las entidades deben adoptar todas las medidas necesarias para evitar contratos que no cumplan con la exigencia indicada en el párrafo anterior, tanto en la forma como en el fondo; esto es, se debe respetar el espíritu de las disposiciones regulatorias y evitar buscar mecanismos indirectos que en definitiva puedan ser una forma de vulnerar dicha disposición.

(iii.) Brindar asesoría de calidad antes, durante y después de la contratación. La asesoría que brinden las entidades, antes, durante y después de la venta del producto o servicio, debe ser de calidad, ofreciendo al cliente los productos más convenientes a sus necesidades e intereses, ilustrándolo sobre las condiciones del contrato y asistiéndolo durante toda la vigencia, modificación, renovación del contrato y al momento del siniestro (en el caso de los productos de seguros).

Las entidades serán responsables de promover una asistencia de calidad. Para lo anterior, deberían establecer programas de capacitación continua y posibilitar que la persona que brinde asesoría cumpla con lo siguiente:

1. Esté en conocimiento de las características, innovaciones y modificaciones efectuadas en relación con los productos y servicios que comercializa.
2. Mantenga al día los registros de los clientes y les faciliten acceso rápido a sus registros.
3. Mantenga un adecuado nivel de conocimiento sobre su segmento comercial, incluso sobre las características y riesgos inherentes a los productos y servicios.
4. Conozca los requisitos legales y regulatorios aplicables.
5. Esté familiarizado con la documentación relacionada con los productos y servicios, y responda preguntas que puedan ser razonablemente previsibles.

#### **Adecuada gestión de conflictos de interés.**

Los conflictos de interés se producen cuando existe algún incentivo por parte de una entidad, o de las personas que los representan, para que se tome un curso de acción determinado que puede afectar negativamente el cumplimiento de las obligaciones que éstos tienen con sus clientes en general, y del principio de trato justo señalado en el punto anterior.

Los proveedores de servicios financieros deben establecer mecanismos efectivos para manejar los conflictos de interés con sus clientes y entre sus clientes; considerando, en todo momento, dar prioridad a los intereses de sus clientes sobre los propios y los de sus relacionados. En los casos que corresponda, deben informar acerca de los potenciales conflictos de interés a los clientes.

En general, el pago o la aceptación de un incentivo o de cualquier beneficio no monetario, efectuado por un tercero o recibido de él, puede crear un conflicto de interés. No se considera que esto constituya un problema si se cumple simultáneamente con las siguientes condiciones:

- El pago o la aceptación tienen como finalidad aumentar la calidad del servicio al cliente;
- El pago o la aceptación del incentivo asociado al producto ofrecido se revelan al cliente antes de brindarle el servicio; y
- El pago o la aceptación no interfieren en la obligación de la entidad de actuar en el mejor beneficio del cliente, en los casos en que exista dicha obligación (ejemplo, compañías de seguros en la venta directa).

Se deberán mitigar los conflictos de interés, pero cuando esto no sea posible, se deberán gestionar adecuadamente. Una forma de gestionarlos es informar y transparentar al potencial cliente la existencia del conflicto, al momento de brindarle asesoría o venderle un producto.

El cumplimiento de este segundo principio de CdM en PCF implica que las entidades deberían contar con una política interna aprobada por el directorio o el gerente general, cuando no se cuente con dicha estructura organizacional, con el objeto de prevenir y gestionar adecuadamente dichos conflictos de interés, en caso de presentarse.

Ejemplos de conflictos de interés que pueden presentarse entre las entidades y los clientes:

1. En la oferta y comercialización de seguros, puede existir el interés de ejecutivos, supervisores y agentes de ventas de la aseguradora, por lograr metas comerciales sin cumplir los principios de adecuada información y asesoría a los clientes. El conflicto de interés surge porque la adecuada información y asesoría puede llevar, en algunos casos, a una menor venta de seguros, producto de la no contratación en casos en que el seguro no cumpla las expectativas de los clientes, y del mayor tiempo de dedicación que una adecuada asesoría requiere.

Las aseguradoras, en estos casos, deberán tener políticas de comercialización y compensaciones claras, que permitan eliminar o mitigar este conflicto de interés, de modo que no se afecte el interés del cliente y se cumplan los principios señalados.

2. En la solicitud de un cliente financiero que manifieste su decisión de cerrar una tarjeta de crédito a contar de una fecha determinada y el ejecutivo a cargo del proceso postergue la materialización de dicho cierre, considerando para ello los objetivos comerciales e incentivos económicos que estén incorporados en su relación con la entidad financiera, prevaleciendo éstos por sobre el interés del cliente.
3. Puede presentarse también un conflicto de interés en el caso de corredores de seguros con personas que actúan por su cuenta o en corredores que actúan con canales de distribución, tales como la banca y el retail. Por ende, los corredores deberían adoptar políticas internas para evitar o mitigar efectivamente dicho conflicto.

Particularmente relevante en este contexto, resultan las políticas de remuneración, comisiones, bonos y otros incentivos monetarios o no monetarios, tanto a ejecutivos del área comercial, como a la fuerza de venta. Políticas de compensación con solo énfasis en la venta, y que no ponderen

adecuadamente el factor de calidad de la asesoría y satisfacción del cliente, se estiman contrarias a estos principios.

### **Protección de la información de los clientes.**

En los servicios financieros, la seguridad de la información es importante dado que, dependiendo del tipo de producto o servicio, la recopilación, almacenamiento y procesamiento de ésta involucra una cantidad significativa de antecedentes, dependiendo del tipo de producto o servicio, de carácter financiero, médico y personal. La salvaguardia de datos financieros y personales (privacidad) es una de las principales responsabilidades de la industria de servicios financieros.

Uno de los elementos centrales a resguardar es contar con datos obtenidos de forma lícita (consentimiento, ley o fuente pública) y que dichos datos sean usados con una finalidad explícita y sean proporcionales. Al mismo tiempo, se deben respetar el derecho de los clientes a ser informados sobre la comunicación o cesión de datos, a acceder a los mismos o portarlos, a obtener la pronta corrección de ellos, a caducar el consentimiento y/o a eliminar datos inexactos o recopilados ilegalmente.

Las entidades deberían adoptar todas las medidas necesarias para proteger la información de sus clientes, resguardando su confidencialidad. Para ello, deberán desarrollar adecuadas políticas y procedimientos de resguardo de la información, capacitar al personal, implementar controles internos para verificar su cumplimiento, contar con tecnología adecuada y plataformas transaccionales, identificar y manejar los riesgos y amenazas a la seguridad e integridad de la información, y contar con planes de contingencia que permitan mitigar los riesgos y el impacto de cualquier destrucción, alteración, filtración o uso indebido de la información. A su vez, deberían transparentar e informar a los clientes sobre la política de tratamiento de datos de la entidad.

En el caso de registros de deuda, las entidades financieras deberán brindar a los clientes acceso fácil y gratuito a sus reportes y detallar los procedimientos a seguir para corregir errores, respetando en todo momento la periodicidad que fija la ley para la actualización de la información del cliente.

Las entidades deberán tener en cuenta el riesgo que presenta la tercerización de actividades y, en estos casos, deberán verificar que las instituciones contratadas cuenten con adecuados mecanismos para resguardar la confidencialidad y seguridad de la información, así como reportar a la entidad contratante las vulneraciones a las medidas de seguridad. Adicionalmente, las entidades deberán tener presente el cumplimiento de la legislación vigente respecto al manejo de información de clientes entre partes relacionadas.

Lo anterior, sin perjuicio del estricto cumplimiento de las normas legales y regulatorias<sup>27</sup> vigentes sobre la materia.

### **Transparencia en la comercialización y publicidad de productos financieros**

Los sistemas financieros son menos eficientes y accesibles cuando no existe transparencia en su política de precios, cuando la protección y el conocimiento del cliente acerca de éstos son

inadecuadas, y cuando los mecanismos de resolución de disputas son costosos, prolongados e ineficaces.

Las entidades financieras deberán incorporar en forma explícita a sus políticas internas de funcionamiento, la observancia de prácticas de negocio transparentes, de acuerdo a criterios éticos y valores institucionales definidos por la propia entidad en sus códigos de ética, de modo de evitar caer en prácticas que puedan ser eventualmente consideradas como engañosas, abusivas o éticamente reprobables por parte de sus clientes, y con ello mermar la confianza del público en la entidad y en la industria de en general.

Todo cliente financiero debe ser informado de manera clara, veraz, oportuna y transparente (no inductiva a error) sobre el servicio/producto o inversión que el proveedor financiero está ofreciendo, así como los costos y beneficios (rendimientos) asociados, tanto al momento en que se efectúan como durante la permanencia y la liquidación de éstos<sup>28</sup>.

A su vez, las políticas y procedimientos deberán estar formalmente establecidos en orden a resguardar la transparencia de la información referida a los atributos de los productos y sus tarifas, de modo que cumplan las condiciones necesarias para una toma de decisiones informadas por parte de los clientes.

De igual forma, es deseable que las entidades consideren como parte de su labor de asesoría o entrega de información a sus clientes, el contribuir a su educación financiera. Lo anterior, a través de otorgar una asesoría de calidad que contemple una detallada explicación de los productos ofrecidos y, en caso de tratarse de instrumentos con componente de ahorro, una explicación detallada de las alternativas de inversión, así como de los supuestos de rentabilidad asociadas a ese componente de ahorro.

En la promoción del producto y/o servicio financiero, el proveedor deberá promover la existencia de prácticas adecuadas de divulgación de información respecto de las características y riesgos de los servicios y/o productos financieros que se ofrezcan, tanto entre sus colaboradores como con sus agentes comercializadores, con objeto que los clientes tomen decisiones acordes a sus necesidades. Si, posteriormente, la entidad advierte que la información suministrada no es precisa y clara, o se presta a confusión, deberá contar con procedimientos para retirar la información y notificar la corrección a toda persona que utilice dicha información, sea personal de la fuerza de ventas, agentes, asesores, tan pronto como sea posible.

El adecuado resguardo de este principio de transparencia requiere que las entidades consideren los siguientes aspectos:

a) La publicidad y promoción de los productos financieros no deberá ser inductiva a error o generar falsas expectativas respecto al producto que se promociona.

2. El diseño de la información y los medios que se utilicen para proporcionarla, deberán ser acordes al nivel de complejidad del producto y tomar en cuenta las necesidades particulares de información del segmento de clientes al cual va dirigido. En otras palabras, se debería establecer una estrategia de información especialmente diseñada para el tipo de producto y cliente objetivo.

3. La información proporcionada al cliente deberá permitirle entender las características del producto que se le ofrece y cómo este producto satisface sus necesidades particulares. En especial, la información debe describir en forma fácil de entender, dentro del marco regulatorio establecido, los principales aspectos del producto, eventuales limitaciones y los derechos y obligaciones que le asisten al cliente.
4. No se deben ocultar ni minimizar afirmaciones o advertencias importantes y, si se detectara que la información no es precisa o clara, se debe corregir e informar al cliente oportunamente.
5. Al momento de la venta, la entidad deberá tomar medidas razonables a fin de velar por que se proporcione al cliente información apropiada durante un tiempo adecuado y en forma tal que resulte comprensiva, de modo que el cliente pueda tomar una decisión informada acerca de los productos propuestos.
6. El cliente financiero debe contar con un período de reflexión para estudiar, cuestionar y comprender la información que se le proporciona al momento de la compra, para que pueda tomar una decisión informada sobre el producto o servicio que están adquiriendo y las consecuencias de su compra.
7. Después de la compra del producto o servicio financiero, cuyo marco jurídico contemple explícitamente derecho de retracto, las entidades deben conceder un período suficiente de reflexión, lo que le permita al cliente rescindir el contrato sin sufrir complicaciones. La implementación de este período se adapta de acuerdo con la naturaleza de las legislaciones que aplican a los diferentes productos y la distribución, como la venta a distancia o presencial, y en la medida en que sea compatible con el tipo de transacción financiera.

La entidad deberá adoptar medidas para controlar que la información al cliente se esté proporcionando de acuerdo con las políticas definidas por ella, y testear la efectividad de la información, debiendo ésta ser probada y actualizada periódicamente (ejemplo: aplicación de encuestas de calidad, realización de focus group, etc).

### **Gestión diligente de reclamaciones y presentaciones**

Aunque esta materia ha sido abordada en algunas referencias de estándares dentro del principio de trato justo, la importancia que tiene la gestión de reclamos y presentaciones en Chile amerita elevarlo a un principio por separado.

La adecuada y oportuna atención de los clientes financieros constituye un aspecto sensible desde el punto de vista de la reputación de las entidades financieras y, por lo mismo, debiese ser una materia para la cual existan plataformas, procesos y controles adecuados para su realización. La importancia de este proceso conlleva la necesidad de un involucramiento activo de los directorios y alta gerencia, en la aprobación de dichas políticas y procedimientos.

Las entidades deben contar con mecanismos de gestión de reclamaciones, que se den a conocer al público a través de una variedad de canales (por ejemplo, anuncios en los proveedores de servicios financieros o agentes autorizados, las sucursales o sitios web, los contratos y documentos clave, materiales de marketing, etc.).

Las instituciones financieras deben establecer instancias para la adecuada atención o resolución de controversias. Estas instancias deben ser identificables, de acceso expedito, sean presenciales o virtuales, independientes de las áreas en donde se originen los conflictos y deben propender hacia la solución rápida y oportuna, con particular énfasis cuando se trate de reclamos.

Lo anterior supone la existencia y funcionamiento de unidades especializadas que cuenten con las herramientas y los recursos humanos y tecnológicos adecuados al tamaño de la entidad financiera para administrar eficientemente las consultas y los reclamos del público con estándares de calidad y tiempos de respuesta previamente establecidos. Además, este estándar debe considerar una adecuada y oportuna respuesta de las reclamaciones derivadas por la CMF.

En armonía con documentos internacionales sobre directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones, la CMF considera que esta actividad debe considerar elementos básicos para orientar y promover la adecuada resolución de reclamos que presentan los usuarios del sistema financiero<sup>31</sup>.

1. **Objetividad.** Se encuentra relacionada con el tratamiento que debe darse a las consultas y reclamos, los que deben tratarse de manera equitativa e imparcial, otorgando igual tratamiento a todas las personas.
2. **Completitud y calidad.** Se refiere a las actividades y mecanismos institucionales establecidos por cada entidad, con el fin de analizar, gestionar y resolver de manera íntegra y completa las consultas y reclamos presentadas por los usuarios del sistema financiero.
3. **Transparencia.** El proceso de tratamiento de las consultas y reclamos debe comunicarse a los usuarios y clientes a otras partes interesadas pertinentes. Se debe proporcionar a cada reclamante individual información adecuada sobre el tratamiento de su presentación.
4. **Confidencialidad.** Se refiere al debido resguardo de la información entregada por el reclamante en los reclamos, en cumplimiento del secreto y la reserva.
5. **Eficacia y Eficiencia.** Las entidades financieras deben tener dentro de sus objetivos organizacionales permanentes, cumplir con un estándar de eficacia y eficiencia en la gestión de las presentaciones que realicen sus clientes y usuarios del sistema financiero. Lo anterior conlleva a que las instituciones presenten mejoras progresivas en el tiempo, contando con los medios necesarios para llevar a cabo una resolución adecuada de los reclamos efectuados.

Asimismo, los proveedores de servicios financieros deben contar con procedimientos y mecanismos de control internos para la gestión y resolución de reclamos efectuados por sus clientes. Lo anterior involucra la administración integral de los reclamos y su tramitación, considerando una atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los usuarios, y la emisión de respuestas respecto de todos los aspectos del reclamo de forma comprensible y clara.

Un estándar apropiado en esta materia implica la existencia de informes de gestión que permitan identificar los tipos de reclamos, consultas y solicitudes, los productos involucrados en las presentaciones, los canales de recepción y el cumplimiento de estándares de respuesta, los que periódicamente deben ser dados a conocer al Directorio o a quien haga sus veces.

Lo anterior, por cuanto este tema no sólo es relevante por temas de reputación. Un adecuado análisis y gestión de las reclamaciones puede permitir detectar fallas en procesos internos e incluso ser una alerta de situaciones que pueden tener un impacto mayor.

## **9. ANEXO N°7: ESTÁNDARES Y PRINCIPIOS GENERALES EN MATERIA DE CONDUCTA DE MERCADO REFERIDOS A PROTECCIÓN AL CLIENTE FINANCIERO**

### **I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES.**

En línea con nuestro propósito de facilitar la vida de las personas y promover el desarrollo sostenible de la industria, la Asociación Gremial de la Industria del Retail Financiero A.G. (en adelante, "la Asociación") vela permanentemente por promover relaciones íntegras, transparentes y de respeto mutuo de sus asociados hacia sus clientes.

Un pilar fundamental para el buen desarrollo del sector financiero en el país es la necesidad de mantener y fortalecer la confianza de los clientes y el público en general en las instituciones financieras. Por ello, dada la importancia del tratamiento de las reclamaciones como un aspecto central de la relación con los consumidores, consideramos oportuno establecer un marco de autorregulación sobre el particular.

Desde siempre los miembros de nuestra Asociación han trabajado por mantener altos estándares de calidad y servicio, y desde sus orígenes nuestra industria se constituyó en un actor clave en el proceso de inclusión financiera de los chilenos, entregando servicios financieros esenciales a la ciudadanía, que se han traducido en mayor bienestar para millones de familias. Nuestros asociados se destacan por brindar servicios con altos estándares de calidad y eficiencia, logrando responder a más del 98% de los reclamos de nuestros clientes en tiempo y forma.

Sin embargo, no nos contentamos con dicho resultado. Reconocemos que, en toda operación masiva y compleja, como las del retail financiero, siempre hay margen para mejorar. Nuestros clientes están en el centro de todas nuestras iniciativas y preocupaciones. Son personas con aspiraciones, necesidades y expectativas que merecen ser escuchadas y atendidas.

Este compromiso con la excelencia nos lleva a reconocer y valorar el trabajo desarrollado por el SERNAC en la gestión de reclamaciones. Sin embargo, somos conscientes del gran volumen de trabajo que esto implica para dicho organismo, y es aquí donde vemos una oportunidad para colaborar y contribuir al bienestar común.

Por esta razón, hemos decidido, como miembros responsables y proactivos de la Asociación Gremial de la Industria del Retail Financiero A.G., adoptar este acuerdo de autorregulación, que establece pautas claras y transparentes para la gestión y respuesta de reclamaciones de clientes. Por un lado, queremos establecer plazos uniformes que

aseguren que cada reclamo reciba la atención y resolución que merece y, por otro, queremos contribuir al SERNAC asumiendo una carga de trabajo que podemos manejar eficazmente, permitiéndoles enfocar sus recursos en áreas que requieran su especial atención.

Este acuerdo refleja nuestro compromiso continuo por ser más que un proveedor de servicios financieros; pues aspiramos a ser un aliado en la vida de nuestros clientes. Este no es un acto unilateral, sino un pacto de confianza que sellamos hoy con nuestros clientes, con la sociedad chilena y con las instituciones que velan por el bienestar del consumidor.

Por todas estas razones, firmamos este acuerdo de autorregulación, reafirmando que nuestros clientes no son sólo un número más, sino el corazón de nuestra industria y la razón de nuestra existencia como asociación y como sector.

## II. OBJETO Y ALCANCE.

A través de este acuerdo de autorregulación, la Asociación Gremial de la Industria del Retail Financiero A.G. promueve estas buenas prácticas con el objeto de establecer acciones para GESTIÓN Y RESPUESTA ANTE RECLAMACIONES que los CLIENTES han presentado a través del SERNAC. Esto, con la finalidad de dinamizar y mejorar la calidad de los servicios para:

- Mejorar estándares de atención, aplicando las mejores prácticas y protocolos para responder a las reclamaciones de los clientes con la finalidad de promover y garantizar que todos los miembros de la Asociación manejen sus reclamaciones con eficiencia y eficacia.
- Fortalecer la confianza del consumidor, adoptando prácticas claras y transparentes para la gestión de reclamaciones, así promovemos la confianza de nuestro clientes y consumidores, que es vital para el funcionamiento y crecimiento del sector.
- Facilitar la resolución de conflictos, para hacer más fácil a los clientes entender cómo se manejarán sus reclamaciones y qué pueden esperar como resultado de estas, lo cual permitirá mejores acciones resolutivas y menos contenciosas de los problemas que surjan entre nuestros asociados y sus clientes.

Las disposiciones de este acuerdo no podrán ser interpretadas en ningún sentido que disminuya el nivel de protección que el ordenamiento jurídico reconoce a las personas.

A la fecha de este instrumento, las empresas emisoras de crédito que integran la Asociación Gremial de la Industria del Retail Financiero y que adhieren a este acuerdo son:

- SERVICIOS FINANCIEROS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES S.A. (LIDER - BCI)
- PROMOTORA CMR FALABELLA S.A. (CMR FALABELLA)
- CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A. (CENCOSUD SCOTIABANK)
- CAR S.A. (RIPLEY)
- INVERSIONES Y TARJETAS S.A. (HITES)
- CREDITOS, ORGANIZACION Y FINANZAS S.A. (ABCDIN)
- MATIC KARD S.A. (SBPAY)
- SERVICIOS E INVERSIONES TCD LTDA. (DIMARSA)

A partir de la fecha de entrada en vigencia de este acuerdo, quedará disponible para que cualquier empresa pueda voluntariamente adherir al mismo, momento desde el cual su aplicación íntegra y cumplimiento pasará a ser obligatorio.

### III. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Sin perjuicio de las políticas y sistemas de gestión de las reclamaciones que cada asociado ha establecido, este acuerdo comprende aquellos casos en que el cliente optó por recurrir directamente al SERNAC para interponer el reclamo y posteriormente éstos han sido derivados, por dicho servicio, hacia nuestros asociados para una resolución oportuna.

### IV. COMPROMISO BÁSICO.

Cada una de las empresas emisoras de crédito integrantes de la Asociación Gremial de la Industria del Retail Financiero A.G., debidamente representadas, vienen en suscribir y aceptar el presente instrumento y declaran que se comprometen con el público y con los consumidores a cumplir las buenas prácticas aquí indicadas, de buena fe, y aplicar los mejores y más altos estándares de calidad del servicio para la gestión y manejo de reclamaciones recibidas desde el SERNAC, buscando los siguientes objetivos:

1. Respuesta a los Reclamos de los Clientes.

Cada empresa se compromete a responder el 100% de los reclamos que reciba de sus clientes o terceros interesados en un plazo que no exceda de 7 días hábiles, contados desde la fecha de recepción del reclamo.

## 2. Respuesta Favorable a los Reclamos de los Consumidores.

Si la respuesta a un reclamo es favorable para el reclamante, la empresa se compromete a cumplir con lo resuelto en su totalidad, y a materializar dicha respuesta en un plazo no mayor a 30 días hábiles desde la comunicación de la resolución al reclamante, o en el plazo propuesto, si la provisión del bien o servicio depende de un tercero.

## V. MECANISMO DE COMPROBACIÓN DE CUMPLIMIENTO.

Las empresas integrantes de la Asociación Gremial de la Industria del Retail Financiero A.G. comprometidas con estas Buenas Prácticas deberán auditar anualmente el cumplimiento de los compromisos contenidos en este documento.

A más tardar el 31 de diciembre de cada año, la correspondiente empresa integrante de la Asociación deberá remitir el informe de auditoría al gremio. Adicionalmente, en los casos que así lo ameriten, deberá adjuntar el plan correctivo con los plazos para su implementación, firmado por su representante legal.

El Retail Financiero A.G. deberá generar un Informe Industrial en que se dé cuenta del estado general y agregado de implementación; y cumplimiento del presente acuerdo.

## VI. IMPLEMENTACIÓN.

Cada asociado deberá adaptar sus procedimientos internos para cumplir con los términos de este acuerdo, asegurando así su efectiva implementación con el fin de garantizar que las empresas actúen con diligencia en procurar que se utilicen las mejores prácticas y se protejan los derechos del público consumidor y la confianza del público en general.

## VII. VIGENCIA.

Sin perjuicio de que diversos contenidos del presente instrumento ya se encuentran en plena aplicación, la totalidad de las buenas prácticas contenidas en este acuerdo,

comenzarán a ser exigibles a partir del 01 de enero de 2024, mediante la adhesión voluntaria e individual de cada una de las empresas socias.



**Víctor Wipe T.**  
Matic Kard S.A.  
SBPAY



**Maia Hojman Sch.**  
Promotora CMR FALABELLA S.A.  
CMR FALABEL LA



Christian Gonzales (10 oct. 2023 11:01 ADT)

**Christian Gonzales S.**  
CAR S.A.



Gonzalo Ceballos (12 oct. 2023 15:00 ADT)

**Gonzalo Ceballos G.**  
COFISA



Marcel Marchant (5 oct. 2023 12:15 EDT)

**Marcel Marchant L.**  
Servicios e Inversiones TCD Ltda.  
DIMARSA



Rafael Mardones (18 oct. 2023 18:31 ADT)

**Rafael Mardones de la C.**  
SSFF y Administración de Créditos  
Comerciales S.A.  
LÍDER - BCI



Walter Krefft (8 oct. 2023 08:33 ADT)

**Walter Krefft M.**  
Inversiones y Tarjetas S.A.  
HITES



Luis A. Aubele R. (10 oct. 2023 11:52 ADT)

**Luis A. Aubele R.**  
CAT Administradora de Tarjetas S.A.  
CENCOSUD SCOTIABANK



CLAUDIO ORTIZ TELLO (4 oct. 2023 17:43 ADT)

**Claudio Ortiz T.**  
Asociación Gremial de la Industria del Retail  
Financiero A.G.

## **ADENDA AL ACUERDO BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE GESTIÓN Y RESPUESTA ANTE RECLAMACIONES DE CLIENTES**

### **I. ANTECEDENTES**

Con fecha 04 de octubre de 2023 los miembros de la Asociación Gremial de la Industria del Retail Financiero A.G. celebraron un Acuerdo de Autorregulación, denominado ACUERDO BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE GESTIÓN Y RESPUESTA ANTE RECLAMACIONES DE CLIENTES, cuyo objeto es promover buenas prácticas para la gestión y respuesta ante reclamaciones que los clientes han presentado a través del SERNAC. Esto, con la finalidad de dinamizar y mejorar la calidad de los servicios para:

- Mejorar estándares, aplicando las mejores prácticas y protocolos para la atención, respondiendo a las reclamaciones de los clientes con la finalidad de promover y garantizar que todos los miembros de la Asociación manejen sus reclamaciones con eficiencia y eficacia.
- Fortalecer la confianza del consumidor, adoptando prácticas claras y transparentes para la gestión de reclamaciones. Así, promovemos la confianza de nuestros clientes y consumidores, lo cual es vital para el funcionamiento y crecimiento del sector.
- Facilitar la resolución de conflictos, haciendo más fácil a los clientes entender cómo se manejarán sus reclamaciones y qué pueden esperar como resultado de estas, lo cual permitirá mejores acciones resolutivas y menos contenciosas de los problemas que surjan entre nuestros asociados y sus clientes.

### **II. MODIFICACIONES**

Los suscriptores reconocen la necesidad de incorporar medidas que refuercen el cumplimiento y la transparencia dentro del acuerdo de autorregulación, en especial para cumplir con las obligaciones establecidas por la última modificación de la Ley No. 20.009 y los plazos que esta dispone. Asimismo, se acuerda modificar las fechas de la auditoría propuesta en el adendum, para alinearlas con los procesos de auditoría externa de las distintas entidades. Por lo tanto, se suscribe la presente Adenda, que forma parte integrante del Acuerdo de Autorregulación mencionado, como sigue:

#### 1. Primera Modificación:

Para incorporar en el numeral IV. COMPROMISO BASICO, un nuevo inciso final.

“En relación con las reclamaciones que nacen de la Ley No. 20009, que “ESTABLECE UN RÉGIMEN DE LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD PARA TITULARES O USUARIOS DE TARJETAS DE PAGO Y TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS EN CASO DE EXTRAVÍO, HURTO, ROBO O FRAUDE”. Para el caso de operaciones no reconocidas por los titulares, el plazo máximo para la respuesta inicial por parte de la entidad será el que dispone la ley. Este plazo podrá ser ajustado conforme a modificaciones futuras en la normativa aplicable, garantizando siempre el cumplimiento de los requisitos legales vigentes y los derechos de los consumidores.”

#### 2. Segunda Modificación:

Para reemplazar, en el V. MECANISMO DE COMPROBACIÓN DE CUMPLIMIENTO, el inciso segundo por el siguiente:

“A más tardar el 31 de marzo de cada año, la correspondiente empresa integrante de la Asociación deberá remitir a esta un informe de auditoría, que se refiera a las operaciones del año anterior, el que tendrá como fecha de corte el 31 de diciembre del año auditado. En los casos de reclamaciones que así lo ameriten, deberá adjuntar el plan correctivo con los plazos para su implementación, firmado por su representante legal.

### III. VIGENCIA

La presente Adenda entrará en vigor desde su firma por todas las partes y mantendrá su validez mientras se mantenga vigente el Acuerdo de Autorregulación original o hasta que se acuerden nuevas modificaciones que expresamente lo deroguen.

### IV. RATIFICACIÓN

Las disposiciones del Acuerdo de Autorregulación que no hayan sido modificadas o complementadas por la presente Adenda permanecerán plenamente vigentes y aplicables, manteniéndose en todos sus términos y condiciones originales.

En Santiago a 14 de noviembre de 2024.

---

**Rafael Mardones D. L. C**

Servicios Financieros y Administración  
de Créditos Comerciales S.A.  
(LIDER-BCI)

---

**Maia Hojman Sch.**

Promotora CMR Falabella S.A.  
(CMR Falabella)

---

**Eduardo Quiroga P.**

CAT Administradora de Tarjetas S.A.  
(Cencosud Scotiabank)

---

**Mauricio San Miguel V.**

CAR S.A.  
(Ripley)

---

**Walter Krefft M.**

Inversiones y Tarjetas S.A.  
(Hites)

---

**Brian Brenta C.**

Matic Kard S.A.  
(SBPAY)

---

**Marcel Marchant L.**

Servicios e Inversiones TCD Ltda.  
(Dimarsa)

---

**Claudio Ortiz T.**

Presidente Ejecutivo  
Asociación Retail Financiero