OF. ORD: 132384

Santiago, 15 de julio de 2025

Antecedentes: Oficio 485/25/2025 de la Comisión de Seguridad Ciudadana de la Cámara de Diputadas y Diputados.

Materia: Informa respecto de lo requerido.

De : Comisión para el Mercado Financiero

A : Abogado Secretario de la Comisión de Seguridad Ciudadana
MARIO REBOLLEDO CODDOU

Mediante el Oficio señalado en los antecedentes, la Comisión de Seguridad Ciudadana de la Cámara de Diputadas y Diputados solicitó a este Servicio informar respecto del cumplimiento por parte de las compañías aseguradoras, de lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley N°21.170, consistente en la obligación de entregar un dispositivo GPS para su instalación en los vehículos asegurados.

Sobre el particular, cumple esta Comisión con informar que este Servicio fiscaliza las operaciones de las compañías de seguros en el marco de las atribuciones que le han sido conferidas por ley. Debido a lo anterior, en relación con el ejercicio de las atribuciones de fiscalización, cabe hacer presente lo siguiente:

1.- El artículo 1 del D.L. N°3.538, que crea la Comisión para el Mercado Financiero, en lo pertinente, dispone:

"...Corresponderá a la Comisión, en el ejercicio de sus potestades, velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, facilitando la participación de los agentes de mercado y promoviendo el cuidado de la fe pública. Para ello deberá mantener una visión general y sistémica del mercado, considerando los intereses de los inversionistas, depositantes y asegurados, así como el resguardo del interés público.

Asimismo, le corresponderá velar porque las personas o entidades fiscalizadas cumplan con las leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que las rijan, desde que inicien su organización o su actividad, según corresponda, hasta el término de su liquidación; pudiendo ejercer la más amplia fiscalización sobre todas sus operaciones..."

Por su parte, el numeral 2, del artículo 5 del D.L. N°3.538 establece entre las atribuciones generales de la Comisión para el Mercado Financiero:

"2. Absolver las consultas y peticiones e investigar las denuncias o reclamos formulados por accionistas, inversionistas, asegurados, depositantes u otros legítimos interesados, en

Para validar ir a https://www.cmfchile.cl/validar_oficio/
Folio: 20251323842976637htoVyNDdWIcgJyrOoxKqolkaDGLFAn
SGD: 2025070498143

Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1449, Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56 2) 2617 4000
Casilla 2167 - Correo 21
www.cmfchile.cl

materias de su competencia, determinando los requisitos o condiciones previas que deban cumplir para conocer de ellas. Para estos efectos, la Comisión establecerá criterios y procedimientos para coordinar el trabajo entre sus diversas unidades, con el objeto de gestionar de manera eficiente las denuncias recibidas del público."

Por otra parte, el artículo 4° de la Ley N°21.170 dispone lo siguiente:*"En la contratación de pólizas de seguro para vehículos motorizados, las aseguradoras incluirán, sin cobro adicional, la entrega de dispositivos GPS, los que serán instalados y activados exclusivamente por el propietario del vehículo".*

2.- Observado lo anterior, en lo que respecta a lo prescrito en el artículo 4 de la Ley N°21.170, esta Comisión ha instruido en orden al adecuado cumplimiento de la obligación de entrega de dispositivos GPS a través del Oficio Ord. N°96.831 de 25 de noviembre de 2021, cuya copia se adjunta, que dio cuenta de la necesidad de informar al asegurado que, acuerdo a la legislación vigente, es obligación de las compañías la entrega del dispositivo, al tiempo que se indicó la necesidad de dar al asegurado -al momento de la entrega- una explicación de la forma en que deberá activar el mismo, según las especificaciones del aparato que se entregue, señalando las condiciones técnicas de compatibilidad de los dispositivos.

A su vez, a través del oficio señalado, se solicitó a las compañías informar respecto de los contratos de seguro vigentes y los dispositivos GPS entregados, así como el plan implementado para la entrega de estos.

En cuanto a ello, las compañías de seguro informaron lo pertinente y habiéndose examinado sus respuestas, la Comisión formuló diversas observaciones a los mecanismos de entrega implementados por las compañías.

3.- Sin perjuicio de lo señalado, este Servicio ha continuado fiscalizando el cumplimiento del artículo 4 de la Ley N°21.270 y particularmente con ocasión de los reclamos que, sobre el particular, se han recibido, sin advertirse hasta la fecha de este oficio situaciones que por frecuencia o gravedad justificasen sanciones u otras medidas.

En el contexto mencionado, considerando la misión de este organismo fiscalizador y sus atribuciones generales, amén de la adecuada focalización de los recursos disponibles, se determinó que la forma de fiscalizar el cumplimiento del artículo 4° de la Ley N°21.170 es justamente a partir del conocimiento de los reclamos que pudieran presentar los asegurados, conforme a lo previsto en el número 2 del artículo 5 recién citado, lo que se está efectuando a la fecha.

En este sentido, cabe hacer presente que el total de reclamos recibidos en esta Comisión, que estarían relacionados a problemas de los asegurados en relación al dispositivo señalado, alcanzó, durante el año 2024, solo a 24 reclamos; respecto a un total de reclamos recibidos en este Servicio, durante ese período, de 80.798 casos; y un total de 2.128.128 vehículos asegurados, al cierre del año 2024, de acuerdo a lo informado por las propias aseguradoras (ramo 10 daños de vehículos motorizados).

Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1449, Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56 2) 2617 4000
Casilla 2167 - Correo 21
www.cmfchile.cl

DSCMEF / DJSup WF-2974731

Saluda atentamente a Usted.

Para validar ir a https://www.cmfchile.cl/validar_oficio/
Folio: 20251323842976637htoVyNDdWIcgJyrOoxKqolkaDGLFAn
SGD: 2025070498143

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449, Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56 2) 2617 4000
Casilla 2167 - Correo 21
www.cmfchile.cl

Daniel GarcÍa Schilling
Director General de Supervisión de Conducta de Mercado
Por Orden del Consejo de la
Comisión para el Mercado Financiero

ARCHIVO(S) ANEXO(S)

- 2025070498144-0: 20211125 Oficio 96831.pdf (cef271df6fa07fa1c404039f6139125c)

Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1449, Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56 2) 2617 4000
Casilla 2167 - Correo 21
www.cmfchile.cl