

Cuestionario canales alternativos de ventas

El Grupo de trabajo de Protección del Consumidor está trabajando el tema de canales alternativos de ventas. Es por ello que se han formulado a los miembros países de FIDES las siguientes preguntas, a fin de contar con información relevante

Consulta	País	Respuesta
<p>1. El ordenamiento jurídico de su país cuenta con disposiciones normativas que permitan el uso de canales alternativos, en especial aquellos relacionados con la tecnología, para la distribución, comercialización y uso de seguros?</p>	<p>ARGENTINA</p>	<p>El ordenamiento jurídico argentino no prohíbe el uso de canales para la distribución y comercialización de seguros relacionados con la tecnología.</p>
	<p>BRASIL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Circular SUSEP nº 277, de 30 de noviembre de 2004 – permite la utilización de firma digital en documentos electrónicos. • Circular SUSEP nº 440, de 27 de junio de 2012 – establece parámetros obligatorios para planes de microsseguro y sus formas de contratación y regulación de siniestro, incluso con la utilización de medios remotos. • Resolución CNSP nº 294, de 6 de septiembre de 2013 – dispone sobre la utilización de medios remotos en las operaciones relacionadas con los planes de seguro y de previsión complementaria abierta. • Resolución Normativa ANS nº 413, de 11 de noviembre de 2016 – dispone sobre la contratación electrónica de planes privados de asistencia a la salud.
	<p>CHILE</p>	<p>La legislación de Chile sobre el contrato de seguro reconoce, desde su reforma del año 2013 introducida por la Ley 20.667, el seguro celebrado a distancia, definiéndolo como aquel que se ha convenido entre las partes mediante cualquier sistema de transmisión y registro digital o electrónico de la palabra escrita o verbal (artículo 513, letra v) Código de Comercio).</p> <p>Su reconocimiento viene dado, también, al establecerse la consensualidad del contrato de seguro, al señalar que su existencia y estipulaciones se podrán acreditar por todos los medios de prueba, siempre que exista un principio de prueba por escrito que emane de cualquier documento que conste en telex, fax, mensajes de correo electrónico y, en general, cualquier sistema de transmisión y registro digital o electrónico de la palabra escrita u oral (artículo 515 Código de Comercio).</p> <p>Asimismo, el artículo 538 del Código regula el retracto de un contrato de seguro celebrado a distancia.</p>

	GUATEMALA	<p>Guatemala NO cuenta con disposiciones normativas que permitan la entrega de la póliza de seguros. Se está trabajando en una normativa que permitirá la entrega de pólizas de seguros en medios de comunicación electrónicos, que incluye lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar el consentimiento a los asegurados o contratantes, por cualquier medio, siempre y cuando permita su verificación; • Contar con procesos de confirmación de entrega de las pólizas; • Adoptar las medidas de seguridad de la información, destinadas a garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad, así como evitar su transferencia o divulgación; y, • Conservar la información conforme el plazo establecido en ley. <p>Se cuenta con una Ley, desde el año 2008, que es la Ley para el Reconocimiento de Comunicaciones y Firmas Electrónicas, pero esta NO contempla la normativa para entrega de pólizas electrónicas.</p>
	MEXICO	<p>En México se cuenta con un marco regulatorio que estipula los aspectos que deben considerar las Compañías de Seguros en el uso de canales alternos para la distribución, la comercialización, capacitación y certificación de las personas que vendan a través de estos canales; lo cual es regulado por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF).</p> <p>Adicionalmente, con el cambio regulatorio presentado en 2013 se incluyeron dos capítulos, en la regulación secundaria, que hablan sobre de la contratación del uso de medios electrónicos en las operaciones de seguros y de la comercialización de productos de seguros de adhesión a través de medios electrónicos; en donde se estipulan los procesos que se deben seguir para los servicios post-venta, medidas de seguridad de la información y de datos personales, así como la autenticación del usuario para el uso de los diferentes medios electrónicos¹.</p> <p>Por otro lado, para la protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios de servicios financieros se cuenta con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros (CONDUSEF), la cual en 2015 publicó las Disposiciones de Carácter General en Materia de Sanas Prácticas, Transparencia y Publicidad Aplicables a las Instituciones de Seguros, en donde se habla estipulan las medidas a seguir para la venta por teléfono.</p>
	PARAGUAY	<p>El ordenamiento Jurídico de nuestro País, ni las Normativas de la SIS, prohíbe el uso de canales alternativos para la distribución y comercialización de los Seguros relacionados a la tecnología.</p>
De ser el caso: 1.- Cuales son estos canales?	ARGENTINA	<p>Los asegurados pueden contratar sus pólizas a través de las páginas web de las aseguradoras o de otros canales de venta alternativos, tales como: venta telefónica, grandes tiendas de venta y concesionarios de automotores. Pueden recibir sus pólizas a través de internet de manera</p>

¹ En la regulación se define como medios electrónicos los equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean públicos o privados. Además, se menciona que las operaciones electrónicas son el conjunto de operaciones y servicios que las Instituciones de Seguros realicen con sus clientes a través de Medios Electrónicos. Las operaciones electrónicas son: audio-respuesta, móviles (telefonía móvil), "host to host", por internet y telefónicas voz a voz.

		<p>encriptada y consentir su recepción por la misma vía. Las comunicaciones telefónicas grabadas en las cuales el asegurado informa sus datos y presta su conformidad con la contratación sirven como medio de prueba de su consentimiento.</p>
	BRASIL	<p>La Resolución CNSP n° 294/13 define medios remotos como "aquellos que permitan el intercambio de y/o el acceso a informaciones y/o todo tipo de transferencia de datos a través de redes de comunicación involucrando el uso de tecnologías tales como una red mundial de computadoras, telefonía, televisión por cable o digital, sistemas de comunicación por satélite, entre otras.</p>
	CHILE	<p>La Superintendencia de Valores y Seguros, ha normado específicamente la comercialización telefónica de seguros, en su circular 2148, de abril de 2014. Sin embargo, dada la consensualidad señalada más arriba, podrían utilizarse otros canales o sistema de transmisión.</p>
	MEXICO	<p>Los canales alternos que se encuentran en la regulación son: bancaseguros, telefonía móvil o fija, internet y socios comerciales (tiendas departamentales, de autoservicio y de conveniencia, entre otros). En la regulación se menciona que las Instituciones de Seguros no podrán permitir a sus usuarios la contratación de servicios de Operaciones Electrónicas a través de Terminales Punto de Venta.</p>
	PARAGUAY	<p>Los canales utilizados actualmente en el mercado de Seguros Privados del País, son las paginas Web de las Aseguradoras y las vías telefónicas</p>
2. Qué requisitos se exigen?	ARGENTINA	<p>El ordenamiento jurídico no ha acompañado debidamente la evolución de la venta por parte de estos canales, que tienen un desarrollo muy elevado. El requisito solicitado es que se pueda demostrar que el asegurado haya requerido el contrato de seguro y que el ofrecimiento haya sido claro y completo, tanto respecto al alcance de las coberturas como de las exclusiones.</p>
	BRASIL	<p>La Ley del Seguro en Brasil (Decreto-Ley n° 73/66) exige la asignatura del asegurado para la contratación del seguro. La actualización del concepto de signatura, de forma a abarcar formas de signaturas viables en medio digital, es el principal freno para atngir escala en la comercialización de seguros por esos medios en Brasil.</p> <p>La Resolución CNSP n° 294/13 determina que la emisión digital debe observar los procedimientos efectuados bajo la jerarquía de la Infraestructura de Llaves Públicas Brasileñas (ICP-Brasil) o otra Autoridad Certificadora Raíz cuya infraestructura sea equivalente a la PKI (<i>Public Key Infrastructure</i>), con Identificación de fecha y hora de envío. La norma también establece que la utilización de medios remotos debe garantizar al contratista la posibilidad de imprimir el documento.</p> <p>El mercado asegurador brasileño considera que el proceso de certificación digital utilizando el ICP-Brasil es muy oneroso económicamente. Además, los normativos aún no prevén validez legal para los documentos digitales a punto de permitir el descarte de sus</p>

		<p>matrices fijas, volviendo el acúmulo de documentos fiscales en un problema. En 2017, se creó un Grupo de Trabajo conjunto entre el mercado asegurador y su regulador, para tratar de los cambios necesarios debido al desarrollo tecnológico.</p> <p>El artículo 9 de dicha resolución establece que la contratación por medios remotos sin la emisión de documentos contractuales físicos obliga al envío de mensajes informativos al contratista, contemplando algunos aspectos como: confirmación de la contratación del plan y el número del proceso Susep, toda la información básica sobre vigencia, premio y cobertura del plan, información sobre el portal de Susep y el número de teléfono gratuito de contacto de la Central de Atención al Cliente y <i>Ombudsman</i>.</p> <p>Además, el artículo 11 establece que "el contratista podrá desistir del contrato en el plazo de 7 (siete) días corridos a partir de la fecha de formalización de la oferta (...) o del pago del premio, en el caso de contratación por billete, mediante requerimiento físico entregado a la sociedad/EAPC, o por medios remotos". La Resolución Normativa n° 413/16 también prevé el mismo derecho, y exige un formulario de rescisión por arrepentimiento conteniendo una declaración de ciencia por parte del consumidor de que no podrá utilizar el plan de salud contratado anteriormente.</p> <p>La Circular SUSEP n° 440 sobre microsseguros, además de las obligaciones expuestas anteriormente, exige el envío de mensajes de educación financiera al asegurado, a lo largo de la vigencia de las coberturas y a época apropiada a cada situación, con la utilización de los mismos medios remotos utilizados en la contratación.</p> <p>La RN n° 413/16 establece sólo que las operadoras deben presentar las informaciones inherentes al contrato del plan de salud en el proceso de contratación por medios remotos, incluyendo tipo de contratación y sus peculiaridades, área de cobertura, formación del precio, entre otras. Todas las Guías y Manuales que son obligatorios en la contratación presencial deben estar disponibles para impresión o descarga y firma por el interesado.</p>
	CHILE	<p>Se establecen requisitos de información previa al contrato. Se señala que el oferente deberá informar y dejar registro de varios antecedentes, tales como la fecha, identificación del oferente, características del seguro, costo total, formas de pago, derecho de retracto, entre otros.</p> <p>Además, se establece que toda comercialización a distancia deberá ser registrada íntegramente mediante soporte duradero.</p>
	MEXICO	<p>En el caso de bancaseguros y socios comerciales, las Instituciones de Seguros deberán suscribir contratos de prestación de servicios cuyos textos deberán registrarse previamente ante la CNSF, quien podrá negar el registro, cuando a su juicio los contratos no se apeguen a las disposiciones jurídicas aplicables y podrá ordenar las modificaciones o correcciones necesarias, prohibiendo su utilización hasta en tanto no se lleven a cabo los cambios ordenados. Cabe señalar, que la bancaseguros y los socios comerciales estarán sujetas a la inspección y vigilancia de la CNSF, respecto de las operaciones previstas.</p> <p>Por otro lado, las Compañías de Seguros que celebren contratos de prestación de servicios con bancaseguros, en el caso de los seguros con componente de ahorro e inversión deberán registrar en la</p>

		<p>Comisión como parte de la documentación contractual del producto de seguro, un programa de capacitación especializada que deberá aplicarse a los empleados y apoderados del intermediario financiero que participará en la comercialización del producto de seguro de que se trate tomando en consideración las características y naturaleza del mismo. En otros casos, la Institución deberá establecer en el propio contrato los programas de capacitación que, en su caso, se requieran en función de las características o complejidad de los productos de seguros de que se trate.</p> <p>Para los socios comerciales, se establecerán los casos en que los empleados o apoderados de la persona moral que celebren con el público operaciones de promoción o venta de productos de seguros, deban recibir capacitación por parte de las Instituciones de Seguros, o bien obtener la evaluación y certificación correspondiente ante la propia CNSF, considerando para ello la naturaleza de las actividades que conforme a su objeto social realice la persona moral y las características o complejidad de los productos de seguros de que se trate. Además, determinarán los requisitos y medidas que deberán cumplir para prevenir y evitar conflictos de interés, que puedan derivarse de la venta de productos de seguros de más de una Institución de Seguros por parte de una misma persona moral, o de varias personas morales cuando se encuentren bajo el control patrimonial o administrativo de una misma persona o Grupo de Personas.</p> <p>Los empleados o apoderados de los socios comerciales podrán dejar de cumplir con la evaluación y certificación de conocimientos, siempre y cuando cursen los programas de capacitación que al efecto imparta la Institución de Seguros, exclusivamente en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuando realice con el público operaciones de promoción o venta de productos de seguros exclusivamente mediante vía telefónica. ✓ Cuando se trate de operaciones de promoción o venta de productos de seguros registrados como Microseguros. <p>Es importante señalar que la regulación menciona los requisitos mínimos que deben contener los modelos de contratos de prestación de servicios.</p> <p>Por último, en un esfuerzo de autorregulación en el año 2012, se desarrollaron protocolos comerciales para la venta de seguros a través de telemarketing y red de sucursales bancarias con el objetivo de informar con una mayor claridad los beneficios de los productos y los usuarios tuvieran mejores servicios. Algunas Compañías lo incluyen dentro de los contratos que firman con los proveedores.</p>
	PARAGUAY	Ante el pedido de algunos Intermediarios, la SIS, por gestión del Departamento Jurídico, desarrolló un Protocolo, para la autorización de estos casos.
3. Dichos canales alternativos están limitados a algún tipo de producto?	ARGENTINA	En términos generales no están limitados. A través de estos canales se venden coberturas de personas fácilmente explicables y con una difusión generalizada, es decir ya conocidos por los potenciales interesados.
	BRASIL	La Circular SUSEP n° 440/12 , sobre regulación de planes de microsseguros, excluye expresamente la contratación de planes de pensión complementaria equiparados a los planes de microsseguros utilizando medios remotos: "Párrafo único. La contratación de planes de pensión equiparados a planes de microsseguro no podrá ser realizada por medios remotos, debiendo obedecer a lo dispuesto en la legislación específica".

		La Resolución CNSP n° 294/13 trata la venta por medios remotos en la contratación de plan de pensión complementaria abierta y de seguro de personas con cobertura por supervivencia de forma apartada, con obligaciones específicas explicitadas en el Capítulo II de la Resolución.
	CHILE	Ni la ley ni la norma distinguen.
	MEXICO	En la regulación se menciona que en los seguros que se formalicen a través de contratos de adhesión, excepto los que se refieran a seguros de pensiones derivados de las leyes de seguridad social y a seguros de caución, la contratación podrá realizarse a través de una persona mora (bancaseguros y socios comerciales), sin la intervención de un agente de seguros. Cabe señalar, que las Compañías de Seguros han enfocado estos canales a la venta de seguros masivos y microseguros.
	PARAGUAY	No existe limitación alguna, siempre que la solicitud contenga los requisitos del Protocolo de Autorización.
4. Qué mecanismos de seguridad impone la normativa para la validación de la información?	ARGENTINA	Es una forma de comercialización que tiene pocos años y se comenzando a generalizar. La autoridad de Control ante el aumento de su participación de mercado está por dictar normas respecto la forma de operación, para su regulación y control.
	BRASIL	Para la Resolución CNSP n° 294/13 y Circular Susep n° 440/12 , la emisión de pólizas y de certificados individuales con la utilización de medios remotos debe observar los procedimientos efectuados bajo la jerarquía de la Infraestructura de Llaves Públicas Brasileñas (ICP-Brasil) o Otra Autoridad Certificadora Raíz cuya infraestructura sea equivalente a la PKI (<i>Public Key Infrastructure</i>), con identificación de fecha y hora de envío. El artículo 5 de dicha norma, también determina que "en la contratación por póliza o por certificado individual, la propuesta de contratación de seguro o la propuesta de inscripción en el plan de pensión complementaria abierta podrá ser formalizada por medio de <i>login</i> y contraseña o certificado digital, necesariamente, pre-registrados por el proponente/representante legal en un ambiente seguro". Según la RN n° 413/16 de la ANS, los documentos pueden ser firmados de las siguientes formas: "I - certificación digital; II - <i>login</i> y contraseña tras registro; III - identificación biométrica; o IV - firma electrónica certificada. Se admiten otras formas de firma, siempre que aseguren su autenticidad y sean legalmente permitidas.
	CHILE	Soporte duradero y mecanismos que resguarden la confidencialidad, integridad, no repudio y autenticación de la información registrada.
	MEXICO	La celebración de las operaciones y la prestación de servicios de las Instituciones, se podrán pactar mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas

		<p>automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos, estableciendo en los contratos respectivos las bases para determinar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Las operaciones y servicios cuya prestación se pacte; II. Los medios de identificación del usuario, así como las responsabilidades correspondientes a su uso, tanto para las Instituciones como para los usuarios; III. Los medios por los que se hagan constar la creación, transmisión, modificaciones o extinción de derechos y obligaciones inherentes a las operaciones y servicios de que se trate, incluyendo los métodos de autenticación tales como contraseñas o claves de acceso, y IV. Los mecanismos de confirmación de la realización de las operaciones celebradas a través de cualquier medio electrónico. <p>El uso de los medios de identificación que se establezcan conforme a lo previsto en la Ley, en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.</p> <p>Adicionalmente, cuando los usuarios realicen servicios postventas a través de medios electrónicos (incluyendo la contratación de un seguro adicional al contratado por primera vez), la regulación requiere de acuerdo al producto y al tipo de servicio diferentes niveles de autenticación, como son: información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios al usuario (por parte de operadores telefónicos), contraseñas y números de identificación personal (NIP), contraseñas dinámicas de un solo uso o información del usuario derivada de sus propias características físicas, tales como huellas dactilares, geometría de la mano o patrones en iris o retina, entre otras. Además, se deben establecer los mecanismos y procedimientos de Identificación del usuario y autenticación, así como las responsabilidades del usuario y de la Institución respecto de la realización de Operaciones Electrónicas</p> <p>Por último, se debe cumplir con lo establecido en la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita, en donde se menciona que las entidades financieras deben establecer medidas y procedimientos para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones con recursos de procedencia ilícita, así como para identificar a sus clientes y usuarios de conformidad con la Ley en la materia, que en este caso es la de seguros.</p>
	PARAGUAY	Está en proceso de desarrollo una estructura Normativa, para reglar estos canales, basada en el Protocolo mencionado, que implica una secuencias de preguntas relacionadas a la operación a realizar y mecanismo de Seguridad del Sistema
5. Cómo se prueba el consentimiento del asegurado, tanto en la aceptación de la póliza como en la autorización de	ARGENTINA	El consentimiento es expresado en la solicitud de seguro.

los pagos?		
	BRASIL	<p>El artículo 6 de la Resolución CNSP n° 294/13 establece que "la contratación de seguros por medio de boleto podrá realizarse con la utilización de medios remotos o mediante solicitud verbal del licitador. La solicitud verbal del proponente se equipara a la manifestación efectuada con la utilización de medios remotos".</p> <p>Como complemento, el artículo 10 afirma que "la confirmación de la aprobación del primer pago enviada por la sociedad/EAPC con la utilización de medios remotos servirá también como prueba de la efectiva contratación o renovación del plan".</p> <p>Los artículos 19 y 20 de la Circular Susep n° 440/12 definen criterios para autorizar la emisión del boleto de microsseguro y de comprobación del contrato establecido:</p> <p>“Art. 19. La contratación de microsseguros por intermedio de boleto será hecha mediante solicitud verbal del interesado seguida de la emisión del boleto, observadas las informaciones obligatorias establecidas por la presente norma.</p> <p>§ 1o Se equipara a la solicitud verbal del interesado, la manifestación del proponente efectuada con la utilización de medios remotos.</p> <p>Art. 20. El contrato de microsseguro se prueba con la exhibición del boleto o de la póliza individual o del certificado individual, y, en su defecto, por documento comprobatorio del pago de la prima o la contribución o por confirmación de aprobación del premio/contribución de microsseguro enviada por la sociedad aseguradora/entidad abierta de pensión complementaria o su representante con la utilización de medios remotos”.</p>
	CHILE	<p>No se señala específicamente la forma, pero se señala que únicamente podrá considerarse como aceptación la expresión de voluntad manifestada inequívocamente con la intención de celebrar el contrato propuesto, no pudiendo presumirse el silencio en este sentido.</p> <p>Se adjunta la circular.</p>
	MEXICO	<p>Respecto a este tema, se tiene dos marcos regulatorios, el correspondiente al regulador del sector (CNSF) y el que está relacionado con la protección del usuario de seguros (CONDUSEF):</p> <p style="text-align: center;">✓ CNSF.</p> <p>En la regulación se menciona que las Instituciones de Seguros que comercialicen a través de Medios Electrónicos (internet y telefonía), o de un prestador de servicios (bancaseguros o socios comerciales), cuyo cobro de prima se realice con cargo a una cuenta bancaria o tarjeta de crédito, al acordar la contratación del seguro deberán proporcionar al contratante o asegurado:</p> <p style="text-align: center;">I. El número de póliza o folio de confirmación que corresponda a su solicitud de contratación,</p>

- II. El nombre comercial del producto de seguro o los datos de identificación del mismo;
- III. La dirección de la página electrónica que la Institución de Seguros deberá mantener en Internet, con la finalidad de que el Usuario pueda identificar y consultar el modelo del clausulado en donde consten los derechos y obligaciones adquiridos;
- IV. Los datos de contacto para la atención de siniestros o quejas de la Institución de Seguros con la que se contrató el producto;
- V. La información y datos de contacto para efectuar la cancelación de la póliza o para solicitar que no se renueve automáticamente, y
- VI. Los datos de la unidad especializada que la Institución de Seguros debe mantener en términos del artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

✓ **CONDUSEF.**

La regulación se ha enfocado en lo referente a la venta por teléfono, por lo que, en la colocación de productos de seguros masivos a través de la venta por teléfono, las Instituciones de seguros deberán especificar los términos, características y condiciones del producto a contratar, los requerimientos adicionales dependiendo de la operación del producto, los procedimientos para la cancelación y la responsabilidad de dichas instituciones.

Para que la venta de un seguro por teléfono se formalice, cuando sea la institución de seguros directamente o a través de terceros, la que realice el primer contacto con el interesado, se deberá observar lo siguiente:

- I. Obtener la respuesta positiva por parte del usuario e inmediatamente se generará un folio de cuatro dígitos para confirmar dicha respuesta, los cuales deberán ser tecleados por el usuario como confirmación de la venta;
- II. Una vez confirmada la venta, se le enviará al usuario un mensaje de texto (SMS) y/o correo electrónico que debe incluir una descripción completa del producto que está contratando, junto con sus principales cláusulas y exclusiones. Dentro del mensaje de texto (SMS) y/o correo electrónico se deberá informar que el usuario cuenta con 48 horas para cancelar el producto sin responsabilidad a su cargo y el medio por el cual puede hacer válida la cancelación;
- III. Dentro del contenido de dichos mensajes deberá existir un enlace electrónico (link) para que el usuario con su clave de confirmación pueda acceder a las características particulares del producto contratado, y
- IV. Una vez transcurridas las 48 horas se deberá informar al usuario que la póliza ha quedado activa, en términos de las disposiciones legales aplicables, y que la documentación a que se refiere la fracción VI del artículo 4 de estas Disposiciones, le será entregada en los términos convenidos, en un plazo no mayor a treinta días naturales.

		En el caso de que el usuario decida cancelar el seguro dentro del primer mes de vigencia, la institución de seguros deberá cancelarlo en el mismo momento en que el Usuario así lo solicite y reintegrar el costo de la prima dentro de los 5 días hábiles siguientes
	PARAGUAY	Uno de los requisitos del Protocolo es la grabación en caso de vías telefónicas y el resguardo de pistas en el caso de la Web