Ley 21.822: el nuevo mapa de riesgos y oportunidades para la industria aseguradora

Boletín N°: 7

Ago 26, 2026 CHILE

La nueva Ley Integral de las Personas Mayores no modifica la regulación del contrato de seguro, pero sí redefine el entorno en que las aseguradoras deberán diseñar productos, atender a sus clientes y justificar sus políticas de suscripción. Con un Chile que envejece aceleradamente, la norma anticipa desafíos regulatorios y abre nuevas oportunidades de negocio para el sector.

El 1 de junio de 2026 se publicó la Ley N° 21.822, Ley Integral de las Personas Mayores y de Promoción del Envejecimiento Digno, Activo y Saludable, una de las reformas sociales más relevantes de los últimos años. La norma entrará en vigencia en junio de 2027, otorgando un período de doce meses para que el Estado y los distintos actores privados adapten sus procesos al nuevo marco legal.

A primera vista, parece una ley ajena al mercado asegurador. No modifica el Código de Comercio, no introduce cambios en el DFL N° 251 ni altera la normativa de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). Tampoco cambia las reglas sobre suscripción, cálculo de primas, reservas técnicas o liquidación de siniestros.

Sin embargo, una lectura más profunda permite advertir que la ley redefine el contexto en que opera una industria cuya evolución está estrechamente ligada al envejecimiento de la población.

Hoy, cerca del 20% de los habitantes del país tiene 60 años o más, de acuerdo con el Censo 2024, y las proyecciones indican que hacia 2028 las personas mayores superarán en número a los niños y adolescentes. Es precisamente este segmento el que concentra una parte significativa de las carteras de seguros de vida, salud, rentas vitalicias y, crecientemente, seguros de decesos.

En consecuencia, la Ley 21.822 deja de ser únicamente una norma de protección social para transformarse también en una señal estratégica para el mercado asegurador.

La atención preferente se convierte en un nuevo estándar de servicio

Uno de los efectos más inmediatos proviene del derecho de las personas mayores a recibir un trato digno y atención preferente.

El artículo 6 de la Ley 21.822 extiende expresamente este derecho a los proveedores definidos en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. En esa calidad, las compañías de seguros, los corredores y quienes comercializan seguros

a consumidores quedan comprendidos dentro del ámbito de esta obligación, sin perjuicio de que su actividad continúe regulándose principalmente por el Código de Comercio, el DFL N° 251 y la normativa de la CMF.

Más que una modificación de la regulación aseguradora, la ley introduce un nuevo estándar en la forma en que las compañías deberán relacionarse con un segmento de clientes cada vez más relevante.

En la práctica, ello supone revisar la experiencia completa del asegurado.

Las plataformas digitales deberán ofrecer interfaces más intuitivas, con lenguaje claro y navegación accesible. Los procesos de contratación y denuncia de siniestros deberán considerar distintos niveles de alfabetización digital, mientras que los canales presenciales y telefónicos seguirán siendo indispensables para una parte importante de esta población, incluso en un escenario de creciente digitalización.

En definitiva, la ventaja competitiva ya no dependerá únicamente de ofrecer una buena cobertura o un precio atractivo, sino también de entregar una experiencia de servicio adaptada a las necesidades de una población que envejece.

La edad seguirá siendo un factor actuarial, pero deberá justificarse

Otro de los aspectos más relevantes de la ley es el fortalecimiento del principio de igualdad y no discriminación por edad.

La norma no elimina la posibilidad de utilizar la edad como variable técnica para la evaluación del riesgo. Tampoco modifica las facultades de las aseguradoras para fijar primas o establecer condiciones de asegurabilidad conforme a criterios actuariales.

Lo que sí cambia es el contexto jurídico en el que dichas decisiones deberán adoptarse.

A partir de la entrada en vigencia de la ley, cualquier diferencia de trato basada en la edad estará expuesta a un mayor escrutinio por parte de los consumidores, de los organismos fiscalizadores y, eventualmente, de los tribunales.

Por ello, será fundamental que las compañías puedan demostrar que un recargo de prima, una exclusión de cobertura, una limitación de ingreso o determinadas condiciones de renovación responden a fundamentos técnicos objetivos y no a una discriminación arbitraria.

La recomendación para las áreas de suscripción es clara: revisar y documentar adecuadamente el respaldo actuarial de aquellas decisiones donde la edad constituye un elemento relevante en la evaluación del riesgo.

La dependencia abre un nuevo espacio para la innovación

Uno de los aspectos menos comentados de la Ley 21.822 es la incorporación del concepto de abandono social respecto de personas mayores con dependencia.

La norma reconoce esta situación como una vulneración grave de derechos, crea mecanismos especiales de protección y fortalece el rol del Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) para intervenir en estos casos.

Aunque la ley no establece seguros obligatorios ni crea nuevas coberturas, sí incorpora la dependencia dentro del marco de protección social del Estado.

Ese cambio puede convertirse en un importante impulsor para el desarrollo de un mercado prácticamente inexistente en Chile: los seguros de dependencia o de cuidados de largo plazo.

En países como España, Alemania o Japón, este tipo de productos financia servicios de asistencia domiciliaria, cuidadores especializados, teleasistencia, adaptación de viviendas y residencias para adultos mayores.

Chile aún se encuentra lejos de ese nivel de desarrollo, pero el envejecimiento de la población y el nuevo reconocimiento legal de la dependencia crean condiciones mucho más favorables para que las aseguradoras comiencen a explorar este segmento.

Más que una obligación regulatoria, la ley representa una oportunidad de innovación.

El seguro de decesos encuentra un respaldo demográfico

La Ley 21.822 tampoco hace referencia a los seguros funerarios o de decesos.

Sin embargo, toda la fundamentación de la norma descansa sobre un fenómeno que constituye precisamente el principal motor de crecimiento de este ramo: el envejecimiento acelerado de la población.

A medida que aumenta la proporción de personas mayores, también crece la necesidad de soluciones que permitan a las familias enfrentar el fallecimiento de un ser querido con apoyo financiero y asistencia especializada.

En mercados como España, los seguros de decesos forman parte de los productos con mayor penetración dentro de la industria aseguradora.

En Chile, en cambio, su desarrollo aún es incipiente, lo que abre un amplio espacio para nuevos modelos de distribución, alianzas comerciales y productos adaptados a las necesidades de una población cada vez más longeva.

Además, el enfoque de derechos que incorpora la ley permite comunicar este tipo de seguros desde una perspectiva distinta, asociándolos a la planificación familiar, la protección patrimonial y la dignidad de las personas, más que únicamente al financiamiento de gastos funerarios.

Un año para prepararse

La entrada en vigencia de la Ley 21.822 entrega a la industria un período de doce meses para anticiparse a los cambios.

Durante este tiempo, las compañías pueden revisar la accesibilidad de sus canales digitales y presenciales, fortalecer la capacitación de sus equipos de atención, documentar con mayor rigurosidad los fundamentos técnicos de sus políticas de suscripción, evaluar el desarrollo de seguros vinculados a la dependencia y adaptar sus estrategias comerciales al nuevo paradigma del envejecimiento activo.

Más allá del cumplimiento normativo, estas acciones permitirán responder a una transformación estructural del mercado asegurador.

Un cambio que trasciende la regulación

La Ley 21.822 no modifica directamente el negocio del seguro.

Lo que modifica es el entorno en que ese negocio se desarrollará durante las próximas

décadas.

Las personas mayores representarán una proporción creciente de los asegurados, demandarán soluciones cada vez más especializadas y contarán con un marco legal que fortalece el reconocimiento y la protección de sus derechos.

Las compañías que interpreten esta ley únicamente como una obligación de cumplimiento probablemente limitarán su respuesta a los ajustes mínimos exigidos por la normativa.

En cambio, aquellas que comprendan que el envejecimiento constituye una de las principales transformaciones demográficas, sociales y económicas que enfrentará Chile tendrán la oportunidad de anticiparse al mercado, desarrollar nuevos productos y construir relaciones de largo plazo con un segmento que continuará creciendo durante las próximas décadas.

En definitiva, el verdadero impacto de la Ley 21.822 no estará en las disposiciones que incorpora, sino en la capacidad de la industria aseguradora para transformar un nuevo marco de derechos en una oportunidad para innovar, diferenciarse y consolidar un mercado más inclusivo, preparado para la realidad demográfica del Chile del futuro.

Fuente

Fuente: Seguro Vision

Enlace:
https://www.segurovision.com/post/ley-21-822-el-nuevo-mapa-de-riesgos-y-oportunidades-para-la-industria-aseguradora