Sernac recibió más de 9 mil reclamos relacionados con seguros generales durante 2023- Ley del consumidor

Boletín N°:

Apr 04, 2024 CHILE

Las quejas son principalmente por negativas de parte de las compañías aseguradoras a dar cumplimiento a las pólizas contratadas por las personas consumidoras.

Las empresas aseguradoras tienen que entregar a los consumidores toda la información sobre las condiciones relevantes del contrato para que no existan posteriormente dobles lecturas, debiendo respetar lo acordado.

La herramienta “Me Quiero Salir” permite a las personas consumidoras terminar contratos de seguros generales, tales como el seguro de vehículos motorizados, seguro de hogar, seguro de robo de especies, por mencionar algunos.

Conoce Me Quiero Salir

Durante el año 2023, SERNAC recibió 9.215 reclamos en contra de las compañías de seguros generales, lo que equivale a un 7,6% de los casos del mercado financiero.

Los problemas más reclamados corresponden a negativas a cubrir siniestros; aspectos contractuales, por ejemplo, exclusiones; y cobros de productos.

Durante este periodo, el tipo de seguro más reclamado fue el seguro de automóviles con 6.952 casos ingresados, lo que representa un 75% del total de reclamos de las Compañías de Seguros Generales.

El Director Nacional del SERNAC, Andrés Herrera, explicó que “tras analizar los reclamos, debemos señalar que, no es justo ni razonable para las personas que las compañías de seguros no realicen las coberturas contratadas, con plazos que no se cumplen y prestaciones que no se brindan”.

“Aquí hay una responsabilidad evidente de las empresas que tienen que ofrecer las coberturas comprometidas y que deben responder a los consumidores, en tiempo y forma”, agregó la autoridad.

Ley del Consumidor

Las empresas aseguradoras tienen que ser profesionales y deben entregar a los consumidores toda la información sobre las condiciones relevantes del contrato para

que no existan posteriormente dobles lecturas, debiendo respetar lo acordado.

“Para contratar válidamente un servicio las personas consumidoras deben previamente tener un acceso claro, completo, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del servicio”, recalcó Herrera. Además, deben enviar la póliza a fin que el consumidor se informe adecuadamente.

Por su parte, es muy importante que los consumidores exijan su póliza, la lean y se informen de las condiciones particulares y generales, en especial de las coberturas, primas, deducibles y exclusiones, éstas últimas son aquellos aspectos que no va a cubrir el seguro.

“Antes de aceptar debe considerar que son contratos complejos, que tienen coberturas y exclusiones específicas. Por ejemplo, si va contratar un seguro para cubrir los efectos de una enfermedad catastrófica como el cáncer, y la cobertura sólo ofrece asistencia telefónica, quizás no es lo que necesita”, explicó Herrera.

Seguros y derechos del consumidor

Contratar y elegir el seguro con la cobertura más conveniente, de acuerdo a tus necesidades y al riesgo del cual te quieres proteger.

Elegir libre y voluntariamente la compañía de seguros o aseguradora con la cual firmarás el contrato y que asumirá la cobertura de riesgos. Si contratas a través de una corredora de seguros, también tienes derecho a elegir el tipo de seguro que te convenga y a conocer la información de la aseguradora que cubrirá los riesgos.

Acceder a información veraz, oportuna, clara y completa sobre las condiciones del seguro que vas a contratar (condiciones de pago de la prima, la cobertura y exclusiones del seguro, las formas de denunciar un siniestro y los plazos asociados al proceso de liquidación para obtener el pago del seguro o su rechazo).

La información que te entrega la compañía o empresa antes de firmar el contrato debe presentar todos los antecedentes necesarios para conocer y evaluar las características básicas del seguro, especialmente, debe detallar los riesgos cubiertos, exclusiones de cobertura, deducibles y prima a pagar.

Recibir la póliza o el certificado de cobertura, en un plazo de 5 días hábiles, contados desde que contrataste el seguro (incluso si lo contrastaste a distancia, por ejemplo, por teléfono).

Realizar solicitudes, consultas o reclamos directamente ante la compañía de seguros o corredora con la que firmaste el contrato, de forma presencial o a distancia (vía web, centro telefónico, correo electrónico, etc.). La empresa estará obligada a tramitar y contestar por escrito en un plazo máximo de 20 días hábiles.

Me Quiero Salir Seguros

Por otro lado, la “Ley Pro Consumidor” estableció otro derecho importante, y que permite a los consumidores terminar los contratos fácilmente. Así las empresas no podrán poner condiciones o barreras para mantenerlos amarrados a los servicios.

Para terminar el contrato, las empresas deberán disponer de los mismos mecanismos que se permitieron para la contratación.

Para ayudar en esta gestión, SERNAC dispuso de la plataforma “Me Quiero Salir Seguro”,

que permite a los consumidores terminar con mayor facilidad, sus contratos de seguros generales, tales como:

- Seguro de vehículos motorizados
- De cesantía
- Seguro de hogar no obligatorio
- Seguro de robo de especies.

Quedan excluidos los seguros que tienen carácter de obligatorios, como, por ejemplo, los seguros de incendio y el de desgravamen para los créditos hipotecarios.

Esto quiere decir que una vez que los consumidores ingresen una solicitud respecto a estas empresas, deberán dar término al contrato el mismo día y hora que reciban la solicitud.

Source

Source: Sernac

Link: https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-79125.html