



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

REF.: MODIFICA NORMA DE CARÁCTER
GENERAL N° 136, DE 4 DE ABRIL DE
2002.

NORMA DE CARÁCTER GENERAL N° 281

A todas las entidades aseguradoras y reaseguradoras y agentes administradores de mutuos hipotecarios endosables.

SANTIAGO, 04 FEB 2010

Esta Superintendencia, en uso de sus facultades legales, ha resuelto introducir a la Norma de Carácter General N° 136, de 4 de abril de 2002, las siguientes modificaciones:

1.- Agrégase en la letra b) del N° 1 del Título I, el siguiente párrafo final:

"No obstante lo anterior, una vez inscrita la hipoteca en el Conservador de Bienes Raíces, el Agente Administrador deberá hacer entrega de la copia de la escritura al deudor, en un plazo no superior a 15 días hábiles desde la inscripción.."

2.- Agrégase en el número 6 del Título I, el siguiente párrafo final:

"En los casos de prepago total o parcial del deudor, será obligación del agente administrador gestionar dicha operación en un plazo razonable, sin afectar el derecho al prepago. Le corresponderá la preparación de instrucciones notariales en el caso que éstas procedieran, informando de ello al deudor."

3.- Reemplázase la letra b) del N° 3 del Título II, por la siguiente:

"b) Informar a las partes por escrito, vía fax, carta o correo electrónico, sobre la aprobación o rechazo del crédito. Cualquier carta, fax o comunicación dirigida al solicitante del crédito hipotecario o a terceros involucrados en la operación, en que se de información respecto de la aprobación o rechazo del referido crédito, deberá redactarse en términos que no induzcan a error a las partes, en especial respecto de las obligaciones que asume el agente administrador de mutuo hipotecario endosable, antes del otorgamiento del mutuo.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

Así, si se comunica que una operación se encuentra aprobada, esta circunstancia será oponible a quien realice dicha declaración.

En caso de tratarse de una aprobación preliminar, sujeta a una posterior revisión de los antecedentes del solicitante o de la propiedad, antes de la escrituración definitiva, se deberá expresar esto claramente en la citada comunicación."

4.- Reemplázase la letra i) del N° 3 del Título II, por la siguiente:

" i) Informar por escrito al acreedor en forma veraz, suficiente y oportuna, de todo hecho que afecte sus intereses, debiendo proporcionarle los antecedentes relativos a sus operaciones cuando así se lo solicite.

Además, deberá Informar por escrito al deudor en forma clara y precisa cualquier hecho que afecte sus intereses, entre otros, el incremento de primas de seguros. "

5.- Suprímese los numerales 4 y 5 de la letra m) del N° 3 del Título II, pasando el actual N°6 a ser N°4 y reemplázase dicha letra m) por la siguiente, pasando las actuales letras m) y n) a ser n) y ñ) respectivamente:

" m) Informar sobre hechos relevantes, dentro de los dos días hábiles a partir desde que se tenga conocimiento del hecho, conforme a las siguientes instrucciones:

Por hecho relevante se entenderá cualquier evento, circunstancia o antecedente de ocurrencia no frecuente o periódica que haya tenido, tenga o pueda tener, influencia o efectos materiales en el desarrollo de los negocios de la administradora, o su situación financiera o legal, y que un hombre juicioso consideraría importante para sus decisiones sobre inversión.

La calificación de la información es entregada al criterio de la propia administración o dirección de la sociedad administradora, correspondiendo a ella determinar si un hecho, circunstancia o antecedente reúne las características para ser considerado relevante.

La información que se remita a la Superintendencia, podrá ser divulgada por este Servicio por las vías que estime conveniente, sin perjuicio de obligar a la propia entidad a que revele dicha información al público en general.

No obstante, las administradoras deberán informar siempre como hecho relevante, los siguientes:

- a) Si el capital o patrimonio de la sociedad se redujere por cualquier motivo bajo UF10.000 establecido en la letra b) del artículo 88 de la Ley de Seguros.

A.v. Libertador Bernardo
O'Higgins 1400
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56 2) 473 4101
Casilla 2151 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

- b) Si la entidad sobrepasara los límites máximos de endeudamiento indicados en esta norma de carácter general, de acuerdo al artículo 89 de la Ley de Seguros.
- c) Si hubiere contingencias que puedan afectar en forma significativa, sea positiva o negativamente, los activos o pasivos de la entidad, tales como juicios, conflictos laborales, otorgamiento de garantías en favor de terceros o de éstos en favor de la empresa y otros similares;
- d) La renuncia o revocación del directorio y la renuncia o remoción del gerente general. Cambios de importancia de la propiedad de la empresa;
- e) Cualquier otro hecho que produzca o pueda producir influencia significativa ya sea positiva o negativa en la marcha de la empresa.

La información que se envíe a la Superintendencia deberá ser suscrita por la mayoría absoluta de los directores existentes o por la mayoría establecida en los estatutos para la adopción de sus acuerdos cuando se trate de sociedades anónimas. En el caso de otro tipo de entidad deberá ser suscrita por la totalidad de los administradores y el gerente general o representante legal.

Sin perjuicio de la obligación del directorio o administradores, según corresponda, señalada en el párrafo precedente, éstos podrán facultar al presidente del directorio, al gerente general o al representante de la sociedad para suscribir dicha información. El otorgamiento de dicha facultad deberá constar en acta de sesión de directorio o del órgano de administración que corresponda, en caso de entidades que no sean sociedad anónima. En el caso de hechos relevantes a los cuales el directorio decida darles el carácter de reservados, no existirá la posibilidad de delegación antes señalada.

El contenido de la comunicación deberá ser el siguiente:

1. Identificación de la entidad que está informando.
2. Indicación de que la comunicación se hace en virtud de lo establecido en la presente norma y que se trata de un hecho relevante respecto de la entidad o de sus negocios.
3. Información del hecho relevante. Deberá incluirse una clara descripción del hecho o información esencial indicando al mismo tiempo el efecto o influencia respectiva, en la entidad o sus negocios. ”

6. Agrégase en el número 3 del Título II, la siguiente letra o):

- “ o) De las presentaciones o reclamos

Av. Ecuador Bernardo
O’Riaghs 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Castilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

El Agente Administrador de Mutuos Hipotecarios Endosables deberá responder todas las consultas o reclamos que le sean presentados por escrito por los clientes. La respuesta deberá hacerse por escrito, a través de carta certificada, correo privado u otro medio fehaciente de notificación dirigido al domicilio señalado por el solicitante, dentro de un plazo de 20 días hábiles desde la fecha de su presentación, debiendo contemplar al menos lo siguiente;

- a) La individualización del reclamante con el nombre completo, su rut y domicilio.
- b) Un pronunciamiento preciso acerca de cada uno de los asuntos consultados o reclamados con las correspondientes explicaciones o aclaraciones;
- c) La información que se entregue debe estar debidamente verificada y/o ser verificable. Asimismo, las soluciones que se propongan deben estar ajustadas a las normativas vigentes, señalando la forma en que se dará cumplimiento a lo solicitado;
- d) La documentación que se acompañe como respaldo a la respuesta que se entregue, debe ser claramente legible, concordante con lo solicitado y con las explicaciones que se den, ya sea que se trate de una resolución favorable o adversa a las pretensiones del reclamante.
- e) La administradora deberá informar al interesado los derechos que a éste le asisten en caso de disconformidad con la respuesta a lo resuelto."

7.- Reemplázase el N° 6 del Título II, por el siguiente:

"6. COBRO DE GASTOS E INFORMACIÓN DE LOS MISMOS

El agente sólo tendrá derecho a cobrar al deudor los gastos referidos en el N° 7, del Título I, de esta norma, sin perjuicio de los gastos de cobranza en caso de mora.

Los agentes deberán informar a los solicitantes de préstamos hipotecarios endosables en forma anticipada la forma en que se hará entrega de los fondos y el monto aproximado de los gastos de la operación. Una vez cursada la operación, deberá entregarle una liquidación detallada de ellos, en un plazo máximo de 30 días hábiles de inscrita la hipoteca correspondiente en el Conservador de Bienes Raíces. En caso de rechazo de la operación de crédito, la liquidación y la devolución del dinero que corresponda, deberán entregarse conjuntamente con el aviso de rechazo. De no ser posible, deberán entregarse en un plazo máximo de 30 días de entregado el aviso de rechazo.

Los gastos de cobranza deberán ser informados al solicitante del crédito, entregándole el agente administrador un detalle de ellos, para lo cual el deudor deberá firmar un documento en que conste la entrega de esta información."

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1443
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

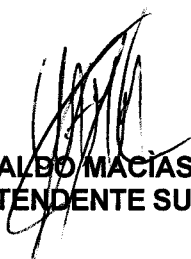
8.- Reemplázase el párrafo segundo del Título III, por el siguiente:

“El o los contratos de administración deberán contener la obligación del agente de recaudar por cuenta del acreedor los dividendos y primas, cuando correspondan, a que se haya obligado el deudor y de enterarlos oportunamente al acreedor y en las compañías de seguros correspondientes, en la forma y plazo convenidos en los contratos respectivos. Se deberá indicar además la remuneración que el acreedor deba pagar al agente por el desempeño de su cometido.”

9- Reemplázase en el párrafo quinto del Título III la expresión “quien deberá informarlo por escrito a los deudores respectivos”, por la siguiente: “quien deberá informarlo por carta certificada al domicilio que tengan registrados los deudores respectivos”

Vigencia.-

Las presentes instrucciones rigen a contar del 1° de marzo de 2010.


OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
SUPERINTENDENTE SUBROGANTE



Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1445
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl