



INFORME FINAL 2010 LECCIONES DE TERREMOTO 27 FEBRERO Y LÍNEAS DE ACCIÓN SVS

**Conferencia de Prensa
Superintendente de Valores y Seguros,
Fernando Coloma**

Santiago, 12 de enero de 2011



AGENDA

- INFORME DE LIQUIDACIÓN DE SINIESTROS A DICIEMBRE 2010
- LECCIONES DE TERREMOTO 27 FEBRERO PARA MERCADO DE SEGUROS
- CAMBIOS A MARCO REGULATORIO DE SEGUROS Y LÍNEAS DE ACCIÓN SVS



GESTIÓN DE PROCESO DE LIQUIDACIÓN DE SINIESTROS DEL TERREMOTO 27 F

Informe de solvencia y reaseguros

Instrucción preparación de *planes de liquidación*

Monitoreo de *planes de liquidación*

Informes quincenales *Avance de Liquidación y Pago de Siniestros*

Permanente Monitoreo de Solvencia del Mercado, Supervisión de avance de Proceso de Liquidación y Pago y Orientación y Atención a Asegurados

Feb 27

Marzo

Abril

Mayo

Junio

Julio

Agosto

Sept.

Oct.

Nov.

Dic.

Procedimiento de *Liquidación Abreviado*

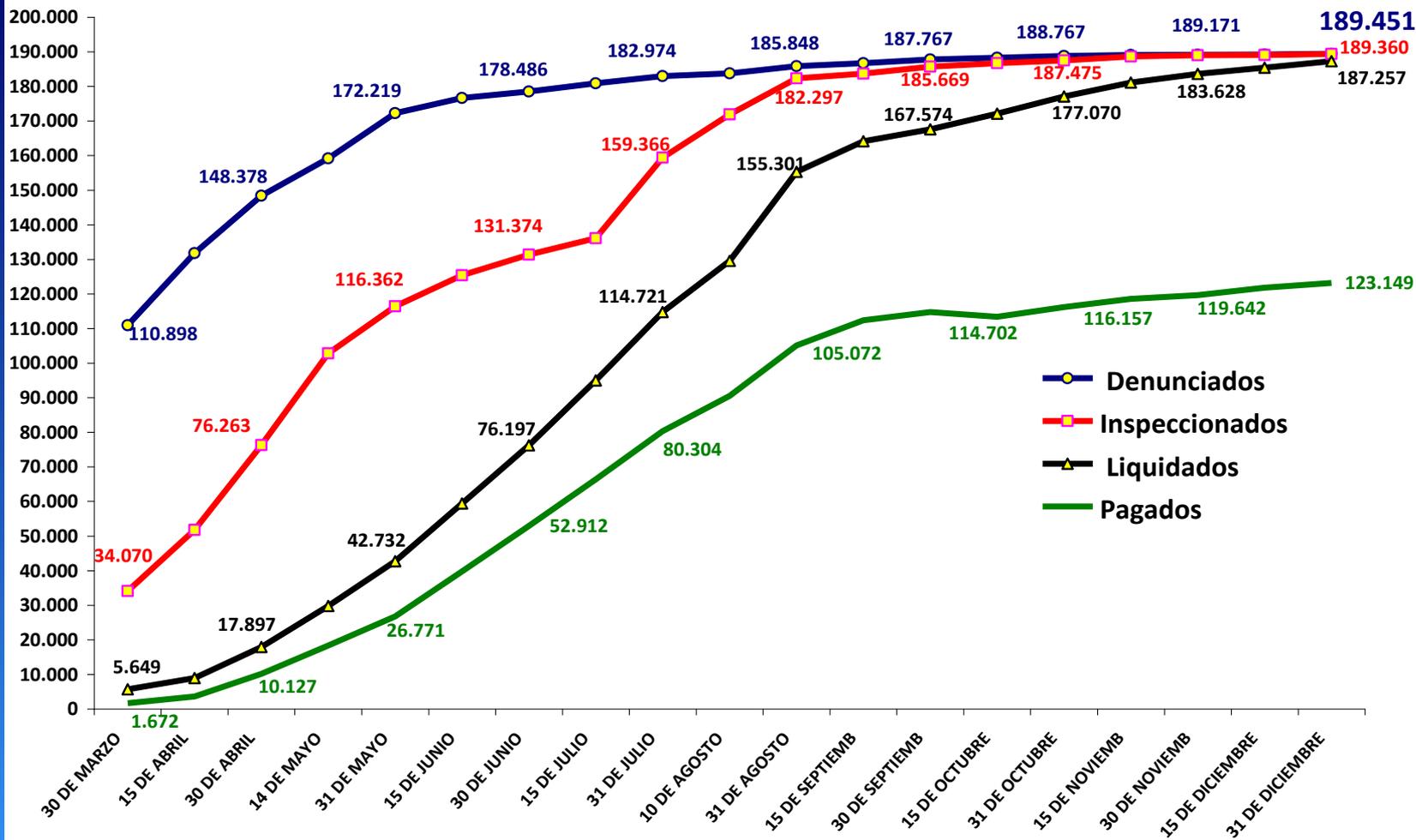
Instrucciones sobre *atención expedita a asegurados*

Auditorías en Terreno de *Aseguradoras y Liquidadores*

Seguimiento de *siniestros pendientes de liquidación y pago*



Evolución proceso de liquidación de siniestros de viviendas afectadas por el terremoto 31 de dic





INFORMACIÓN DE SINIESTROS DE VIVIENDA AL 31 DE DICIEMBRE

Región	Denunciados	Inspeccionados	Liquidados	Pagados	Pago Pendiente	No Corresponde Pago
V	14.852	14.828	14.628	9.013	236	5.379
Metropolitana	97.165	97.127	96.153	61.381	872	33.900
VI	7.990	7.987	7.687	4.632	62	2.993
VII	15.736	15.732	15.557	9.756	87	5.714
VIII	48.527	48.510	48.136	35.757	342	12.037
IX	4.663	4.658	4.586	2.370	35	2.181
XIV	518	518	510	240	2	268
Total general	189.451	189.360	187.257	123.149	1.636	62.472
Porcentajes		99,95%	98,84%	65,76%	0,87%	33,36%

N° Liquidados	187.257
N° Siniestros Pagados	123.149
N° Siniestros Pago Pendiente	1.636
% Pagados/Liquidados	65,8%
% Pago Pendiente/Liquidados	0,9%

ESTIMACION COSTO SINIESTROS PAGADOS (USD Miles)

1.255.944



INFORMACIÓN DE SINIESTROS DISTINTOS DE VIVIENDA AL 31 DE DICIEMBRE

N° Denunciados	31.794		%
N° Inspeccionados	31.631		99,5%
N° Liquidados	26.206		82,4%
			% Sobre liquidados
N° Siniestros Pagados	13.996		53,4%
N° Siniestros Pago Pendiente	763		2,9%
No Corresponde Pago según la Compañía	11.448		43,7%

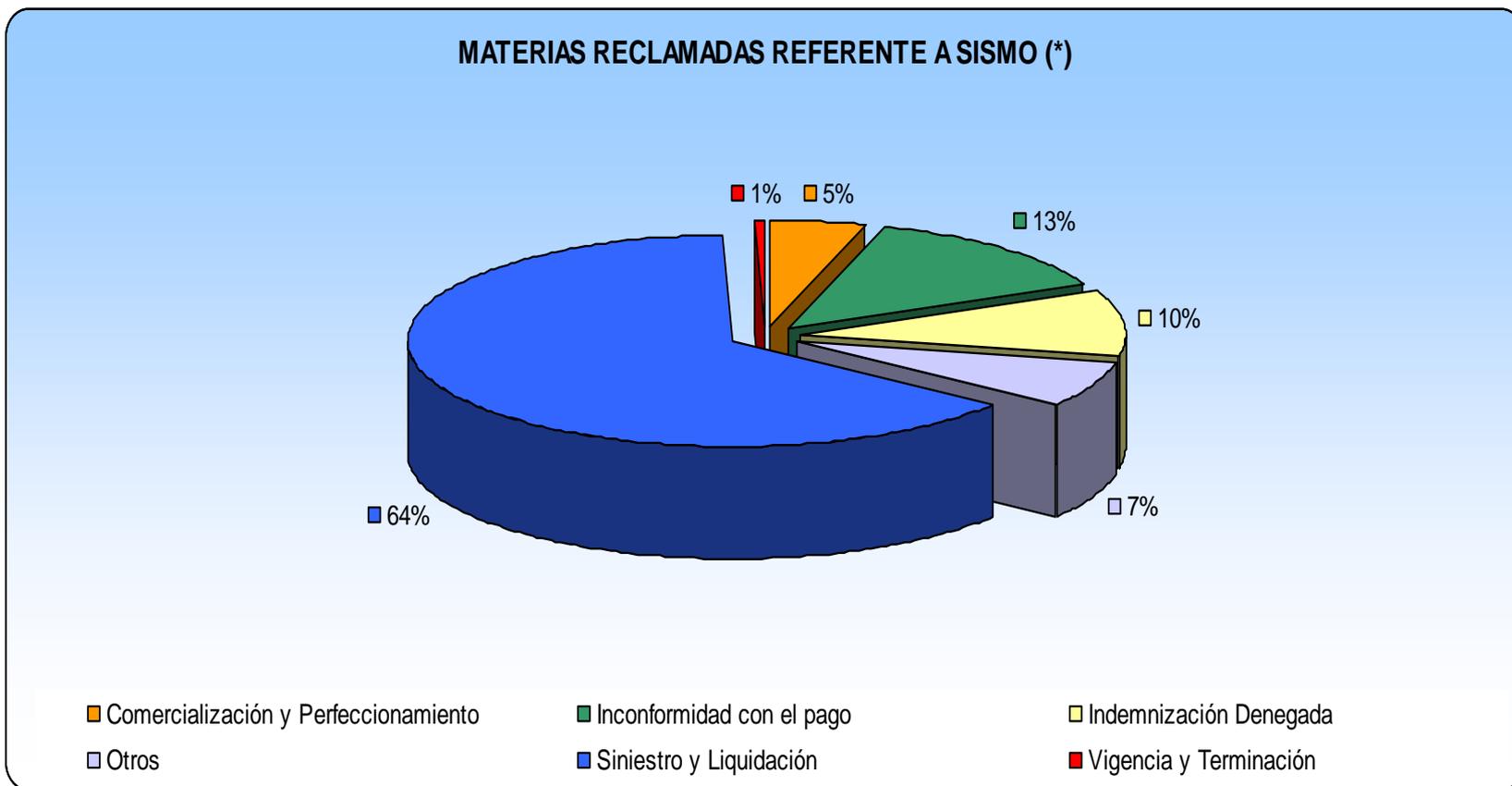
TOTAL PAGADO (USD Miles)

2.778.914



ESTADISTICAS DE RECLAMOS Y CONSULTAS DE ASEGURADOS

- TOTAL RECLAMOS Y CONSULTAS POR SEGURO DE SISMO ANTE SVS (1.03.2010 A 31.12.2010): 9.210**



*** Corresponden sólo a los 3.025 reclamos recibidos**



LECCIONES DE TERREMOTO 27 F - MERCADO DE SEGUROS

- **DESCONOCIMIENTO POR PARTE DE LOS ASEGURADOS DE CONDICIONES Y OPERACIÓN DEL SEGURO DE SISMO**
 - Necesidad de mejorar la información que se entrega a los asegurados al contratar el seguro y durante la vigencia de la póliza
 - Ej: deducibles, monto asegurado, coberturas incorporadas a la póliza, limitaciones a la cobertura, proceso de liquidación y pago de los siniestros, cláusula de depreciación
- **PROCESO DE CONTRATACIÓN DE LOS SEGUROS DE SISMO ASOCIADOS A CRÉDITOS HIPOTECARIOS**
 - Coberturas no homogéneas y a veces limitada en términos de protección al asegurado
 - Ej: saldo de deuda v/s valor de la vivienda, cláusulas de depreciación
 - Elevados montos de comisiones pagadas a corredores de seguros y entidades crediticias por la contratación del seguro
 - Dificultad para la contratación de póliza en forma independiente del seguro ofrecido por la entidad crediticia.



LECCIONES DEL TERREMOTO 27 F – MERCADO DE SEGUROS

- **DIFICULTADES EN EL PROCESO DE LIQUIDACIÓN DE SINIESTROS POST TERREMOTO**
 - Dificultad para aumentar disponibilidad de liquidadores en breve plazo
 - Capacidad limitada de gestión ante procesos de liquidación masiva
 - Falta de procedimientos de liquidación y planes de contingencia apropiados para eventos excepcionales
 - Ausencia de Plan Maestro de Coordinación a nivel del mercado asegurador
 - Seguros de condominios o edificios → Concurrencia del seguro del propietario y de la comunidad, ausencia de seguro de terremoto para espacios comunes.
 - Concurrencia de distintas compañías de seguros y distintos liquidadores en siniestros de edificios retrasa significativamente la velocidad del proceso de liquidación
 - Lentitud en pago a los asegurados una vez terminado el proceso de liquidación
- **FALTA DE INFORMACION Y DE UN MODELO PARA MEDIR EXPOSICIÓN DE RIESGO DE TERREMOTO Y MAREMOTO, EN DISTINTAS ZONAS DEL PAÍS, POR PARTE DE LAS COMPAÑÍAS ASEGURADORAS**
- **ROL PRIMORDIAL DEL REASEGURO EN LA COBERTURA DE SEGURO DE SISMO**



CAMBIOS A MARCO REGULATORIO DE SEGUROS

PROYECTO DE LEY: CONTRATACIÓN DE SEGUROS ASOCIADOS A CRÉDITOS HIPOTECARIOS

DIAGNÓSTICO

- Entidades crediticias contratan los seguros asociados a los créditos hipotecarios para proteger sus garantías (incendio y terremoto) o la fuente de pago de los préstamos (desgravamen), en forma colectiva.
- Los seguros son pagados por los deudores en forma conjunta con los dividendos del préstamo.
- Si bien la contratación colectiva permite sustanciales ahorros de costos del seguro, estos beneficios no son traspasados íntegramente a los deudores asegurados debido a las comisiones que se pagan al intermediario de seguros y a la entidad crediticia.
- La suma de ambas comisiones es del orden del 30% al 50% del costo del seguro.
- Usualmente la entidad que otorga el préstamo es relacionada con el corredor de seguros, y en ocasiones, también con la aseguradora. Esto dificulta obtener información precisa respecto a la descomposición del precio que están cargando estas entidades crediticias por los seguros asociados a créditos hipotecarios.



CAMBIOS A MARCO REGULATORIO DE SEGUROS

PROYECTO DE LEY: CONTRATACIÓN DE SEGUROS ASOCIADOS A CRÉDITOS HIPOTECARIOS

OBJETIVOS DEL PROYECTO

- Que la entidad crediticia traspase al asegurado sólo el costo efectivo del seguro, cuyo objeto es proteger la garantía o la fuente de pago del crédito.
- Garantizar el traspaso de los beneficios de la contratación colectiva del seguro a los asegurados deudores, que son quienes asumen el pago de la prima.
- Fortalecer la competencia y transparencia en el proceso de contratación de estos seguros.



CONTENIDOS PRINCIPALES DEL PROYECTO DE LEY

- Entidades crediticias deberán contratar los seguros asociados a créditos hipotecarios por medio de licitación pública, que incluya la comisión del corredor de seguros, si corresponde.
- Las entidades crediticias que deben licitar sus seguros sobre crédito hipotecarios son: Bancos, Administradoras de Mutuos Hipotecarios Endosables, Cooperativas, Cajas de Compensación y cualquier otra que otorgue créditos hipotecarios.
- Las compañías de seguro cuya mejor clasificación de riesgo sea igual o inferior a BBB, no podrán participar en la licitación.
- Las entidades crediticias deberán asignar los seguros a las compañías que ofrezcan los menores precios, salvo que su directorio fundadamente decida elegir otra oferta en el mejor interés de los deudores.
- Proceso de licitación será regulado por una norma conjunta de la SVS y SBIF.
- No podrán estipularse comisiones o pagos a favor de la entidad crediticia asociados a estos seguros (excepto las indemnizaciones derivadas de su condición de acreedora).
- Se mantiene el derecho de los deudores a contratar individualmente su seguro con una aseguradora de su elección.
- Aplicable sólo a nuevos contratos de seguros o contratos existentes que se renueven con posterioridad a la vigencia de la ley.
- Estas disposiciones también serán aplicables a seguros asociados a créditos hipotecarios otorgados a personas jurídicas que presenten características similares a las operaciones de personas naturales en cuanto a objeto y fines de crédito.



CAMBIOS NORMATIVOS A SEGUROS ASOCIADOS A CRÉDITOS HIPOTECARIOS (en web SVS para comentarios hasta 31 de enero)

CONDICIONES DE PÓLIZA DE SEGURO DE INCENDIO, SISMO Y TSUNAMI:

→ **Objetivo:** Mejorar la regulación de las coberturas otorgadas → Velar porque las pólizas otorguen estándares adecuados de protección a los asegurados ante este tipo de catástrofes.

Esto es válido tanto para las pólizas contratadas al tenor del proyecto de ley antes mencionado, como para las que contrate individualmente el deudor asegurado.

→ **Normativa:** Establece las condiciones mínimas que deben cumplir las pólizas de incendio y sus adicionales, con el fin de proporcionar un nivel adecuado de protección al asegurado, junto con facilitar la contratación por cuenta del asegurado en una aseguradora distinta a la que ofrece la entidad proveedora de crédito.

- Deben corresponder a textos de condiciones generales depositados por las aseguradoras, especialmente para este efecto en la SVS.
- Cobertura básica o principal de la póliza: *Daños materiales a causa de incendio,*
- Adicionales a póliza principal: *Sismo (daños materiales e incendio) y salida de mar, otros adicionales*



CAMBIOS NORMATIVOS A SEGUROS ASOCIADOS A CRÉDITOS HIPOTECARIOS (en web SVS para comentarios hasta 31 de enero)

• **CONDICIONES DE PÓLIZA DE SEGURO DE INCENDIO, SISMO Y TSUNAMI:**

Cobertura de sismo y salida de mar:

- Sin restricción de intensidad y origen del fenómeno que los provoque
- Monto asegurado: Valor de tasación de inmueble asegurado, sin valor terreno
- “Primera pérdida” => no afecto al prorrateo del art. 532 del C. de Comercio
- Indemnización: valor de reparación o reconstrucción, según material de construcción
- No se admite reducción de indemnización por depreciación o antigüedad del bien raíz
- Sin exclusiones basadas en la naturaleza, características o localización del inmueble
- Deducible: se debe señalar en condiciones generales el máximo permitido.
- Deben incluir pago al asegurado por inhabitabilidad y retiro de escombros, sin deducible
- Inhabitabilidad: pago de monto único o renta mensual, acreditada imposibilidad de uso

“Cláusula de acreedor hipotecario” en incendio y adicionales:

- Entidad acreedora como beneficiario de la póliza, con detalle de derechos y obligaciones
- Individualización en la póliza de la deuda hipotecaria objeto del seguro
- Monto de indemnización se pagará directamente al asegurado en lo que exceda del saldo insoluto de deuda.
- Plazo máximo para pago de indemnización: 10 días hábiles desde terminado el proceso de liquidación.
- Obligación de entidad crediticia de informar a asegurados-deudores sobre criterios y plazos para efectos de traspaso al asegurado-deudor de la indemnización.



CAMBIOS NORMATIVOS A SEGUROS ASOCIADOS A CRÉDITOS HIPOTECARIOS (en web SVS para comentarios hasta 31 de enero)

- **CONDICIONES DE PÓLIZA DE SEGURO DE INCENDIO, SISMO Y TSUNAMI:**

- **Contratación directa (individual por el asegurado deudor)**

Toda póliza de incendio que se contrate deberá sujetarse a la normativa y :

- Identificar al acreedor del crédito hipotecario como beneficiario del seguro.
- Vigencia de al menos 1 año.
- Póliza puede ser enviada a entidad crediticia por aseguradora o corredor.
- Aseguradora deberá informar al asegurado al menos 30 días antes que finalice la vigencia del seguro, si renovará o no la póliza y cambios en sus condiciones
- De existir renovación del seguro, con al menos 5 días hábiles de anticipación a término de vigencia, la aseguradora informará a la entidad crediticia de su renovación.

Vigencia: 1° de julio de 2011, aplicable a seguros asociados a créditos hipotecarios que cubran inmuebles habitacionales contratados o que se renueven a partir de esa fecha, independiente de la fecha de otorgamiento del crédito



CAMBIOS NORMATIVOS A SEGUROS ASOCIADOS A CRÉDITOS HIPOTECARIOS (en web SVS para comentarios hasta 31 de enero)

- **CUADRO RESUMEN DE COBERTURAS:**

➔ **Objetivo:** Aumentar la información disponible para asegurados en la contratación de pólizas de incendio y sismo asociadas a créditos hipotecarios.

➔ **Normativa:** Información sobre elementos principales del seguro, bajo un formato estándar y simplificado

- Información periódica respecto de condiciones de contratación y renovación de su seguro de incendio y desgravamen
- Envío anual de información, al menos 30 días hábiles antes de renovación de póliza.
- En caso de nuevos seguros, envío a más tardar 5 días hábiles, a contar del inicio de su vigencia.
- Vigencia: a contar del 1 de julio de 2011.

**CUADRO RESUMEN DE COBERTURA
SEGURO DE VIVIENDA ASOCIADO A CRÉDITO HIPOTECARIO**

RUT del deudor asegurado	:	Prima Total (*)	UF
Nombre del deudor asegurado	:	Comisión corredor	UF
Nombre entidad crediticia	:	Comisión entidad crediticia	UF
Compañía aseguradora	:	(*) Prima anual del seguro. Incluye la cobertura de incendio y sus adicionales, la comisión del corredor y de la entidad crediticia y el IVA.	
Corredor de seguros	:		
Vigencia del seguro, desde hasta	:		
N° de póliza	:		
Dirección de vivienda asegurada	:		

Riesgo Cubierto (1)	Código Póliza o Cláusula (2)	Monto asegurado UF (3)	Deducible (4)
Incendio			
Sismo			
Salida de mar			
Retiro de escombros			Sin deducible
Inhabitabilidad			Sin deducible

IMPORTANTE

Usted puede aceptar incorporarse al seguro que le ofrece (*informar la entidad crediticia*) o contratar directamente este seguro con otra aseguradora de su elección. Infórmese en (*informar la entidad crediticia*) o en cualquier aseguradora o corredora de seguros que ofrezca estas coberturas.

En caso de siniestro, contáctese a la brevedad posible con la aseguradora o corredor de seguros en (*informar sitio web y/o call center*).

Notas explicativas:

1. El riesgo cubierto se refiere a la causa que produce el daño a la propiedad asegurada. En este cuadro sólo se resumen las coberturas básicas del seguro. **Una vez contratada la póliza, la compañía le enviará un Certificado de Cobertura donde usted podrá verificar todas las coberturas adicionales que incluye su seguro de vivienda.**
2. Las condiciones generales de estas coberturas se encuentran depositadas en la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el código que en cada caso se señala. Usted puede revisar los textos en www.svs.cl.
3. El monto asegurado es el monto máximo que pagará la compañía de seguro en caso de siniestro.
4. El deducible corresponde al monto de la pérdida que es de cargo del asegurado.



CAMBIOS NORMATIVOS A SEGUROS ASOCIADOS A CRÉDITOS HIPOTECARIOS (en web SVS para comentarios hasta 31 de enero)

■ INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD CREDITICIA AL ASEGURADO.

- **Objetivo**: Extender a los agentes administradores de mutuos hipotecarios y a las cajas de compensación de asignación familiar, la obligación que hoy tienen los bancos de informar respecto a los seguros colectivos que tienen contratados.

- **Normativa**: Deben proporcionar información al asegurado antes de la formalización del contrato de crédito hipotecario para vivienda, respecto a:
 - Información sobre la compañía aseguradora (nombre, clasificación, relación con la entidad crediticia)
 - Condiciones de la póliza (código, riesgos cubiertos, adicionales, exclusiones, prima, comisiones, monto asegurado, etc.)
 - Intermediario/ Corredor de seguro (nombre, relación con la entidad crediticia)

- Información mínima permanente que debe estar disponible en el sitio web sobre las pólizas de seguros que los agentes administradores de mutuos hipotecarios y cajas de compensación hayan contratado con una compañía aseguradora por cuenta de sus deudores.

- **Vigencia**: 1 de julio de 2011



OTRAS LÍNEAS DE ACCIÓN SVS - SEGURO DE SISMO

- **SEGUROS DE CONDOMINIOS Y EDIFICIOS**
 - Colaborar con proyecto de Ley que incorpora la cobertura de terremoto como obligatoria en seguros de condominios o edificios

 - Regulación de tratamiento de seguros concurrentes en estos casos (Proyecto de Ley de Reforma Código de Comercio).

- **REGULACIÓN DE LAS LIQUIDACIONES DE SINIESTROS**
 - Perfeccionamiento de regulación aplicable a liquidación de siniestros derivados de catástrofes
 - Procedimientos de liquidación más expeditos
 - Existencia de planes de contingencia y planes maestros de coordinación operativa entre compañías de seguros, corredores y liquidadores
 - Sistema de información y registro adecuado a eventos catastróficos.



OTRAS LÍNEAS DE ACCIÓN SVS - SEGURO DE SISMO

- **MAPA DE RIESGO DE TERREMOTO Y MAREMOTO PARA CHILE**

Disponer de información más precisa y detallada sobre riesgo de terremoto y maremoto para cada zona del territorio, y a partir de esta información desarrollar un modelo de evaluación de la exposición de las aseguradoras a estos riesgos en nuestro país (Estudio conjunto de SVS y AACH):

 - Permitiría una tarificación y suscripción de riesgo más eficiente por parte de las compañías de seguros, que también sería relevante para efectos de los reaseguros involucrados
 - Esta información serviría de insumo para revisar y perfeccionar la norma de reserva técnica catastrófica de terremoto, ajustándola de manera más precisa al riesgo de cada zona del territorio y al nivel de exposición asumido por cada compañía.
 - Esta información se haría pública de modo que sirva a otros organismos (M. de Vivienda, Municipalidades, Intendencias, etc.) para fines de prevención y planificación.
- **REVISION DE REQUERIMIENTOS DE SUPERVISION DE REASEGURO**
 - Involucramiento alta dirección de compañía de seguros en definición de plan de reaseguro
 - Entrega de mayor información de los programas de reaseguro a la SVS
 - Incorporación de reaseguro como elemento a evaluar en la matriz de riesgos aplicable a las compañías de seguros