



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

TERREMOTO 2010



Análisis e Impacto del 27-F en el Mercado Asegurador



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

TERREMOTO 2010



Análisis e Impacto del 27-F en el Mercado Asegurador

DIRECTOR Y REPRESENTANTE LEGAL
FERNANDO COLOMA CORREA
SUPERINTENDENTE

SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS DE CHILE
AVDA. LIBERTADOR BDO. O'HIGGINS 1449 - PISO 12
SANTIAGO - CHILE

WWW.SVS.CL

ISBN 978-956-7518-14-2

Permitida la reproducción total o parcial por cualquier medio del contenido de este libro (a excepción de las imágenes con derecho de autor), siempre y cuando se mencione la fuente.

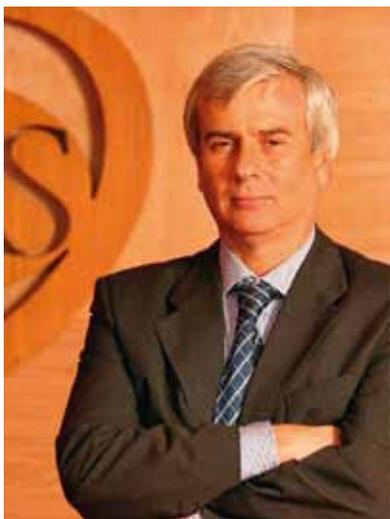
CONTENIDO



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

1. Introducción	5
2. Análisis del evento	9
2.1. El terremoto y tsunami	9
2.2. Los daños económicos	14
3. Impacto en la industria aseguradora	21
3.1. La industria y los riesgos catastróficos	21
3.2. Marco regulatorio	22
3.3. Siniestros y liquidación	23
3.4. Comportamiento de la industria posterremoto	30
3.5. Reaseguro	32
3.6. Solvencia del mercado	38
4. La SVS y la catástrofe del 27-F	43
4.1. Problemas y factores de éxito del proceso de liquidación y gestión de siniestros	43
4.2. Medidas frente a la catástrofe	45
5. Lecciones y temas de futuro	51
5.1. Seguros asociados a créditos hipotecarios: problemas y respuestas regulatorias	51
5.2. Modificación al reglamento de los auxiliares del comercio de seguros	61
5.3. Desarrollo de un modelo de análisis y evaluación de riesgos de terremoto y tsunami	62
5.4. Opciones de financiamiento de eventos catastróficos	63
5.5. Mejoras en la información al asegurado e inversionista	65
Anexo 1. Principales terremotos desde 1900	67
Anexo 2. Información adicional sobre el proceso de liquidación y pago de seguros	69
Anexo 3. Comisiones asociadas a créditos hipotecarios	73
Anexo 4. Normas complementarias a la Ley N° 20.552	79
Anexo 5. El financiamiento y la reconstrucción posterremoto	83
Anexo 6. Iniciativas posterremoto a nivel de agencias estatales	89

1. INTRODUCCIÓN



Tengo el agrado de presentar a ustedes el libro *Terremoto 2010: Análisis e impacto del 27-F en el mercado asegurador*, en el que la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) analiza el impacto de dicha catástrofe en la industria aseguradora, así como las lecciones que se han desprendido del proceso de liquidación y pago de siniestros que tuvo lugar con posterioridad a ella. En términos generales, dichas lecciones apuntan a la implementación de una serie de medidas que permitan una respuesta más eficiente del mercado asegurador ante este tipo de eventos, y una mejora en las condiciones de acceso de las personas a los distintos seguros asociados.

El terremoto y posterior tsunami ocurridos el 27 de febrero de 2010 (27-F) constituyen, sin dudas, el principal desafío que ha debido enfrentar el mercado de seguros generales en su historia. Su magnitud fue tal, que afectó al 75% de los habitantes de nuestro país, en su mayor parte ubicados entre las regiones de Valparaíso y La Araucanía.

Inmediatamente después de ocurrido el terremoto, la SVS implementó una serie de acciones orientadas, por una parte, a verificar las condiciones y el cumplimiento de los procedimientos para hacer efectivos la liquidación y el pago de los siniestros denunciados y, por otra, a brindar orientación y protección a los asegurados, especialmente a aquellos que vieron afectadas sus viviendas.

En relación a lo primero, una de las medidas clave para garantizar la liquidación expedita de los siniestros de vivienda fue la implementación de un proceso abreviado, alternativo al proceso habitual, y coordinado con los diversos actores del mercado. Al mismo tiempo, se instó a los liquidadores de seguros y compañías aseguradoras a diseñar planes especiales de liquidación, con el fin de enfrentar la catástrofe y la gran cantidad de siniestros reportados, y excepcionalmente se aprobaron prórrogas a los plazos de liquidación, sujetas a la coherencia del plan y a las realidades puntuales de cada uno de los liquidadores.

En forma paralela, la SVS tomó medidas respecto al monitoreo de la solvencia de las aseguradoras locales, así como también del comportamiento de los reaseguradores internacionales que fueron, en definitiva, los que afrontaron los grandes desembolsos producto de los daños ocasionados por el terremoto y tsunami en nuestro país. En efecto, luego de ocurridos éstos, las pérdidas aseguradas se estimaban en unos US\$ 8.000 millones, y dado que las aseguradoras locales presentaban una exposición neta de reaseguro de US\$ 11 millones, se anticipaba que el impacto para ellas, respecto de su patrimonio, sería acotado. Así, el mayor impacto del terremoto en las aseguradoras provino de los costos derivados de la reinstalación de los contratos de reaseguro, que sumó un total de US\$ 50 millones.

En cuanto a la orientación a los asegurados y la protección de sus intereses, se exigió a las compañías de seguros tomar medidas especiales, tanto para agilizar los procesos de atención a sus clientes como para recibir y canalizar las inquietudes del público. Además, la SVS reforzó sus mecanismos de atención y orientación a los asegurados, a fin de satisfacer las 9.000 consultas y reclamos que se recibieron con posterioridad a la catástrofe. Para ello, se creó en el sitio web institucional de la Superintendencia un espacio denominado

“Terremoto 2010”, se habilitó una línea de atención telefónica y se impulsó una campaña comunicacional con el fin de entregar la mayor información posible respecto del funcionamiento de los seguros de terremoto y salida de mar, especialmente en las zonas más afectadas.

Todo lo anterior permitió que a sólo seis meses del terremoto, casi el 100% de los siniestros de vivienda denunciados con ocasión del mismo se encontraran inspeccionados por un liquidador, y que el 84% de ellos estuviese liquidado a esa fecha. Adicionalmente, al 31 de diciembre de 2010 ya se había pagado el equivalente al 99% del total de siniestros de vivienda denunciados (US\$ 1.256 millones correspondientes a 189.451 siniestros) y otros US\$ 2.778 millones en otro tipo de siniestros ocasionados por el terremoto. Es decir, a menos de un año de ocurrido el terremoto, ya se había pagado más de la mitad de las pérdidas aseguradas estimadas inicialmente.

Sin perjuicio de lo mencionado anteriormente, el terremoto también evidenció ciertos problemas, como por ejemplo en la cobertura de los seguros asociados a créditos hipotecarios, donde las pólizas respectivas no siempre incorporaban las coberturas de terremoto y salida de mar a la póliza principal de incendio, y en los casos en que se incluían, a veces se encontraban sujetas a restricciones o limitaciones que los deudores asegurados desconocían. Adicionalmente, fue motivo de especial preocupación por parte de la SVS la existencia de altas comisiones cobradas por las instituciones crediticias al recaudar la prima de este tipo de seguros y la dificultad que enfrentaban los deudores para contratarlo en forma independiente, debido a las altas exigencias impuestas por las entidades otorgantes del crédito.

Lo anterior derivó en la presentación de un Proyecto de Ley cuyo fin fue establecer un sistema de licitaciones para los seguros asociados a créditos hipotecarios, el cual fue aprobado como Ley N° 20.552 el 17 de diciembre de 2011. Los tres principales objetivos de esta ley son que la entidad crediticia sólo cobre al asegurado deudor el costo efectivo del seguro; que se garantice el traspaso a los deudores asegurados de los beneficios que obtienen los otorgadores del crédito al contratar los seguros de manera colectiva y que se fortalezca la competencia y transparencia en la contratación de estos seguros.

Adicionalmente, esta ley se complementó con la publicación de nueva normativa, tanto por parte de la SVS como en conjunto con la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), con el fin de regular las coberturas de los seguros asociados a los créditos hipotecarios, los criterios de segmentación de la cartera a licitar, y establecer las condiciones y coberturas mínimas de estos seguros, fortaleciendo así la protección a los asegurados. Asimismo, la Superintendencia impulsó modificar el Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros (Decreto Supremo N° 863, de 1989) con el objeto de actualizar sus disposiciones respecto a la contratación masiva de seguros que existe hoy en día en nuestro país; permitir y facilitar la comunicación electrónica; permitir el uso de sistemas tecnológicos como un medio alternativo al respaldo físico de la documentación y comunicación; e incorporar las lecciones aprendidas de este terremoto estableciendo nuevos plazos de liquidación y una regulación especial aplicable a eventos catastróficos. La propuesta del nuevo reglamento se encuentra, a la fecha de publicación de este libro, en tramitación en el Ministerio de Hacienda.

Finalmente, la catástrofe del 27-F también evidenció la ausencia de modelos propios por parte de la industria aseguradora chilena para estimar el monto de los daños asegurados que resultarían de un fenómeno de esta magnitud, por lo que las compañías de seguros locales y la SVS debieron confiar en las estimaciones de modeladores y reaseguradores internacionales. Por este motivo, la SVS ha colaborado con la Asociación de Aseguradores de Chile A.G. (AACH) para desarrollar un modelo que, una vez implementado, permitirá estimar las pérdidas máximas probables de cada aseguradora y de la industria en su conjunto, resultantes de eventos de esta naturaleza. Este trabajo, además, permitirá a la SVS revisar el marco normativo sobre la

constitución de la reserva catastrófica y los requerimientos de capital asociados a estos riesgos, con el fin de mejorar el funcionamiento del mercado asegurador.

El análisis de esta publicación se estructura en cuatro secciones que abordan, desde distintos puntos de vista, la catástrofe del 27 de febrero de 2010. En la sección 2. *Análisis del evento*, se describen los aspectos técnicos del terremoto y tsunami del 27-F y los daños provocados; en la sección 3. *Impacto en la industria aseguradora*, se describe el mercado asegurador, sus principales participantes, el marco normativo atinente y el impacto del terremoto en términos de siniestros, concentración de la industria, importancia del reaseguro, y solvencia de las compañías; en la sección 4. *La SVS y la catástrofe del 27-F*, se explica el rol que jugó la SVS respecto a la liquidación y pago de siniestros, los principales problemas observados, las soluciones implementadas y el proceso de atención de consultas y reclamos del público producto de este evento; y finalmente, en la sección 5. *Lecciones y temas de futuro*, se plantean una serie de tópicos relacionados con el mercado asegurador, como problemas que se observaron con los seguros asociados a los créditos hipotecarios y la posterior respuesta regulatoria y legislativa para solucionarlos, la modificación propuesta al Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros, la iniciativa conjunta con la AACH para desarrollar un modelo que permita estimar las pérdidas aseguradas de futuros terremotos y tsunamis, la importancia de fortalecer una adecuada evaluación de la calidad de los reaseguradores por parte de las aseguradoras locales, las posibles opciones de financiamiento para enfrentar futuros eventos catastróficos y algunas mejoras que planteó la SVS para entregar mejor información al asegurado e inversionista.

Esperamos que el análisis y las lecciones que se dependen de esta publicación constituyan un aporte al mercado asegurador y al público en general.



FERNANDO COLOMA CORREA
Superintendente de Valores y Seguros

2. ANÁLISIS DEL EVENTO

2.1 El terremoto y tsunami

El 27 de febrero de 2010 (27-F), los habitantes del centro-sur de Chile despertaron a las 3:34 de la madrugada remecidos por uno de los terremotos más intensos registrados en la historia de este país y del mundo. La magnitud del sismo fue de 8,8 grados (Mw) y tuvo una duración aproximada de 2 minutos y 50 segundos.¹ Su epicentro se situó en el mar (lat. 35.909°S; long. 72.733°O), cerca de Cobquecura, Región del Maule, 105 km al noreste de Concepción y 335 km al sur de Santiago. Sin embargo, también fue percibido con menor intensidad en parte de Argentina, Bolivia, Brasil, Paraguay, Perú y Uruguay.

La causa del terremoto estuvo en el movimiento de subducción de la placa oceánica de Nazca por debajo de la placa continental sudamericana, como se observa en la Figura 2.2. En términos generales, las distintas placas tectónicas que conforman la corteza terrestre están en constante movimiento, a razón de 5 a 10 cm por año y van acumulando energía que es liberada con cierta frecuencia, provocando un terremoto de gran magnitud en alguna parte del mundo.

En general, se considera que los terremotos profundos, es decir, los que ocurren a más de 110 km, producen poco movimiento en la superficie, ya que las capas de roca absorben la energía liberada. En cambio, en los terremotos de menor profundidad, el terreno cercano a la zona de subducción se mueve de manera

FIGURA 2.1. Intensidad estimada del terremoto



El color naranja indica intensidad severa, el amarillo fuerte, y el verde moderado.

Fuente: www.usgs.gov

¹ La medición de la magnitud del terremoto se hace según la escala sismológica de magnitud de momento (Mw), sucesora de la escala de Richter. Otra escala utilizada es la de Mercalli que mide la intensidad del terremoto considerando la percepción de las personas y los daños ocasionados.

FIGURA 2.2. Movimientos de las placas tectónicas



Fuente: Presentación Mapfre "Terremoto Chile 27-F".

importante, por lo que éstos son mucho más destructivos. El sismo del 27-F ocurrió a unos 35 km de profundidad, lo que generó que los daños ocasionados fueran muy significativos.

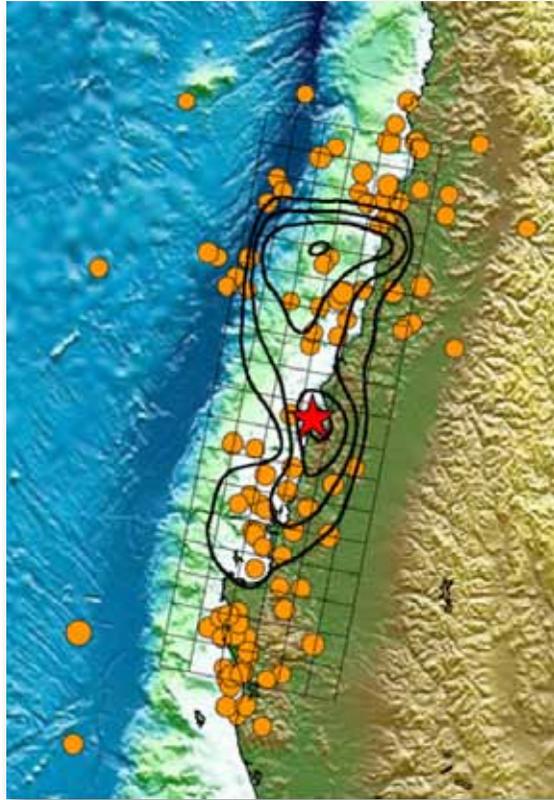
Además, una de las características más particulares de este sismo es que produjo una ruptura bilateral principalmente hacia el norte del epicentro de unos 500 km de largo, tal como muestra la Figura 2.3., liberando una gran cantidad de energía a través de dos puntos, uno ubicado cerca de Concepción y el otro cerca de Pichilemu.²

La ruptura, que excedió los 100 km de ancho, se extendió de manera paralela a la costa de nuestro país, y a medida que se extendía generaba grandes movimientos en el fondo oceánico, que posteriormente provocaron un tsunami a lo largo del área costera. Como consecuencia, el terremoto y el tsunami afectaron al 75% de la población del país, ubicada en las seis regiones centrales de éste, de acuerdo a lo que se muestra en la Figura 2.4. La octava región del Biobío fue donde este evento alcanzó su mayor nivel de intensidad (Mercalli), lo cual se muestra de manera ilustrativa en las Figuras 2.5. y 2.6. El número de personas fallecidas fue de 524, de las cuales al menos 100 murieron en el posterior tsunami, a causa de asfixia por inmersión, según informó la Policía de Investigaciones de Chile (PDI).

Con posterioridad al gran sismo, numerosas réplicas continuaron sacudiendo al territorio chileno, las cuales se ilustran en la Figura 2.7. A un año del sismo, las réplicas habían superado las 3.000, de las cuales 25 tuvieron una magnitud entre 6 y 7,1 grados, y 227 alcanzaron entre 5,0 y 5,9 grados. Las réplicas más significativas se produjeron el 11 de marzo de 2010 (magnitud 6,9), y el 2 de enero de 2011 (magnitud 7,1).

² Los científicos ya habían anticipado que existía una laguna sísmica entre las superficies de la fractura del terremoto de Valparaíso (1985) y la de Valdivia (1960), por lo que el terremoto del 27 de febrero era, en cierta manera, esperado por los expertos.

FIGURA 2.3. Epicentro y los dos principales puntos de liberación de energía

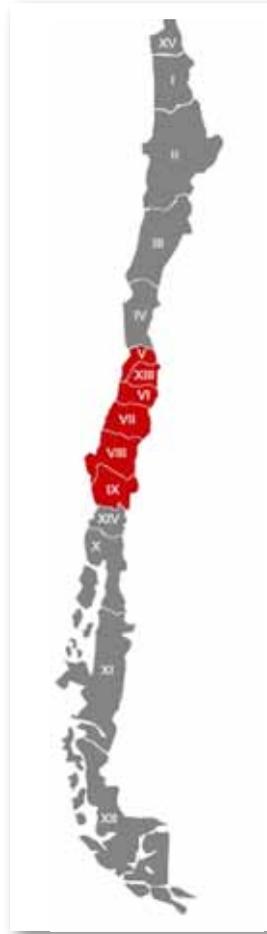


Fuente: *Lessons of the Mw=8.8 Chile 2010 Earthquake*, G.R. Saragóni, U. de Chile.

Si bien en términos de energía liberada, el terremoto del 27-F fue 500 veces más fuerte que el ocurrido en Haití el mismo año, las pérdidas humanas en Chile fueron mucho menores. Esto se debió en gran medida a la cultura sísmica que existe en la población chilena, debido a su larga historia sísmica,³ y a las estrictas normas de construcción vigentes, revisadas y perfeccionadas con posterioridad al terremoto de 1985. Más de 300 especialistas de todo el mundo visitaron las regiones afectadas, con el fin de estudiar cómo se comportaron dichas normas de construcción frente a este terremoto, y poder realizar estudios científicos, de ingeniería y geología que permitieran un mayor entendimiento de este fenómeno. Al respecto, el Servicio Geológico de Estados Unidos (USGS, por su sigla en inglés) considera que las dos variables más relevantes para predecir los daños ocasionados por los terremotos son la intensidad del movimiento y la calidad de la ingeniería de las estructuras. En general, a mayor intensidad y proximidad a la superficie, y a menor calidad de las estructuras, mayor es el daño producido por el movimiento telúrico (y por consiguiente mayores son las pérdidas de vidas humanas), sin considerar daños adicionales producto de un posible tsunami.

³ El Anexo 1 detalla los principales terremotos a nivel mundial desde 1900, incluyendo varios ocurridos en territorio chileno.

FIGURA 2.4. Regiones afectadas



La zona resaltada en color rojo representa a un 75% de la población chilena y considera a las regiones V, RM, VI, VII, VIII y IX.

TABLA 2.1. Regiones afectadas e intensidad en escala de Mercalli

REGIÓN	CAPITAL REGIONAL	INTENSIDAD MERCALLI
VIII Biobío	Concepción	IX (ruinoso)
VII Maule	Talca	VIII (destructivo)
VI O'Higgins	Rancagua	VIII (destructivo)
R. Metropolitana	Santiago	VIII (destructivo)
V Valparaíso	Valparaíso	VI (fuerte)
IX La Araucanía	Temuco	VI (fuerte)

FIGURA 2.5. Imágenes aéreas de las zonas afectadas



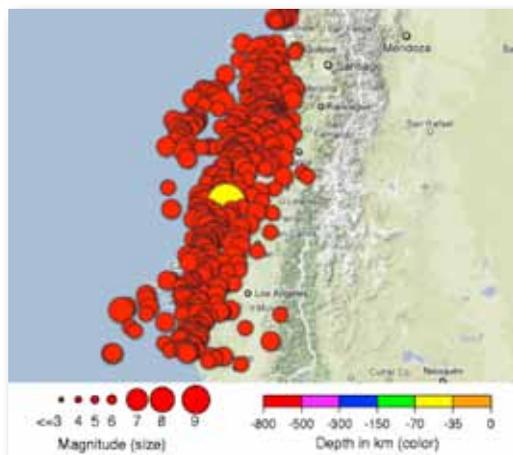
Fuente: Celulosa Arauco y Constitución S.A.

FIGURA 2.6. Imágenes de propiedades afectadas en Concepción



Fuente: Munich Re.

FIGURA 2.7. Réplicas, según magnitud e intensidad



El tamaño de los círculos muestra la magnitud de las réplicas y el color la profundidad en km (el rojo corresponde a sismos profundos). El círculo amarillo representa el terremoto del 27-F que fue de poca profundidad.

Fuente: www.usgs.gov

La Figura 2.8. muestra la relación entre la intensidad de distintos terremotos y las pérdidas humanas ocurridas. La multiplicidad de factores descrita en el párrafo anterior explica en parte la ausencia de un patrón claramente definido en dicha figura.

En términos de costos, como muestra la Figura 2.9., el sismo del 27-F fue el quinto más importante en la historia, representando el 18% del Producto Interno Bruto de Chile. Los terremotos de 1960 y 1985 afectaron a un porcentaje inferior de la población de nuestro país (38% y 50% respectivamente), siendo también inferior la cantidad de viviendas destruidas (45.000 y 142.000 comparadas con las 220.000 del terremoto del 27-F), como muestra la Tabla 2.2.⁴

2.2. Los daños económicos

El Gobierno estimó las pérdidas económicas del terremoto y tsunami de 2010 en US\$ 30.000 millones, siendo los sectores más afectados la industria, pesca y turismo, vivienda y educación. De estas pérdidas, un 71% corresponde a infraestructura destruida, y el monto restante a la pérdida prevista en el PIB en los próximos cuatro años (US\$ 7.606 millones), así como a gastos de emergencia (US\$ 1.117 millones). El detalle de las pérdidas económicas se encuentra en la Figura 2.10.⁵

De acuerdo con un reciente informe de la OCDE (2012), Chile presenta el nivel más alto de daños en catástrofes como porcentaje del PIB de los últimos 32 años, en países del G-20 y otros seleccionados, tal como se muestra en la Figura 2.12.

FIGURA 2.8. Número de muertes e intensidad del terremoto (Mw)

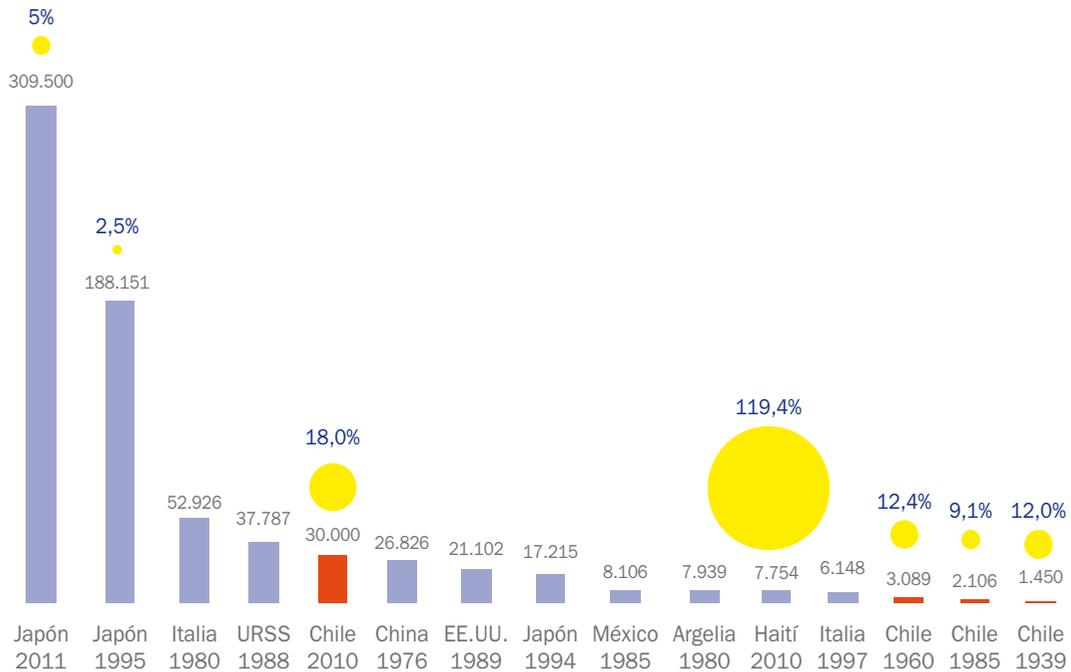


Fuente: SVS con datos del USGS.

⁴ En el Anexo 1 se muestran las olas del tsunami del terremoto de 1960 comparadas con las del 2010.

⁵ En el Anexo 5 se detallan las fuentes de financiamiento y el plan de reconstrucción. Además, se muestra un balance de los daños en educación, salud, infraestructura, vivienda y empleo después del terremoto y el grado de avance de la reconstrucción a los dos años de ocurrido.

FIGURA 2.9. Costo del terremoto (US\$ MM) y % del PIB



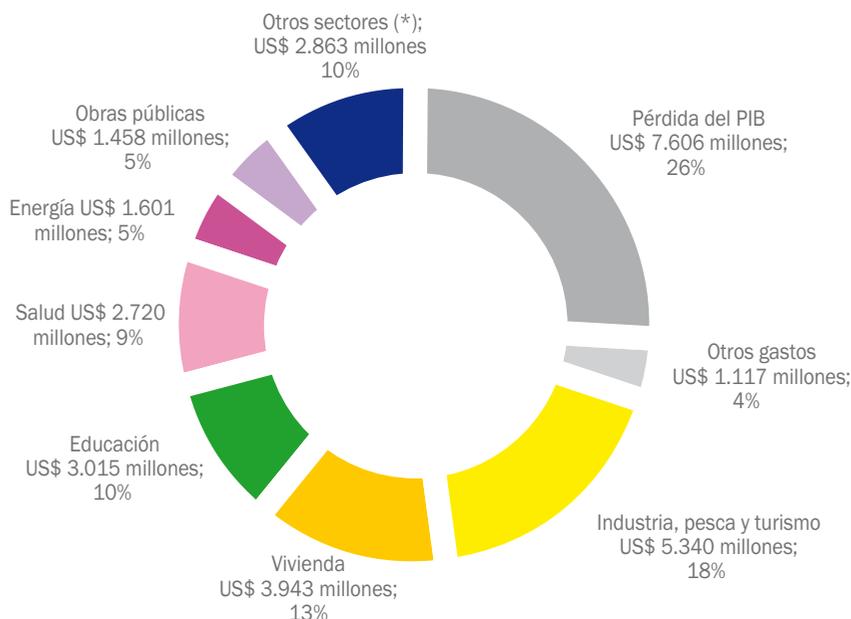
Fuente: SVS con datos de El Mercurio 20/02/2011 (27-F Un año después) y Bloomberg para datos del terremoto de Japón de 2011.

TABLA 2.2. Comparación de daños de los últimos grandes terremotos de Chile

EVENTO	TERREMOTO DE 1960	TERREMOTO DE 1985	TERREMOTO DE 2010
Magnitud (Mw)	9,6	7,7	8,8
Epicentro	Valdivia y Concepción	San Antonio	Cobquecura
Principales áreas afectadas	VII a X	V, VI y RM	V a IX
Víctimas fatales	6.000	177	524
Viviendas destruidas	45.000	142.000	220.000
Superficie nacional afectada	8,3%	2,4%	6,5%
Habitantes zona afectada (del total)	2.780.213 (38%)	6.114.846 (50%)	12.800.000 (75%)
Población total de Chile	7.374.115	12.102.174	17.094.275
Daño total (en US\$ millones de 2010)	3.089	2.106	30.000

Fuente: SVS con datos de la Secretaría General de la Presidencia de Chile – “Balance de Reconstrucción a un Año del 27-F”.

FIGURA 2.10. Daños económicos del 27-F



(*) Otros sectores: Bienes nacionales y otros US\$ 1.376 millones, agricultura US\$ 601 millones, transporte y telecomunicaciones US\$ 523 millones, otros infraestructura US\$ 267 millones, municipalidades US\$ 96 millones. Otros gastos incluye: remoción de escombros, alimentación, etc.

Fuente: SVS con datos del Ministerio de Hacienda - Chile: Emergencia y Reconstrucción.

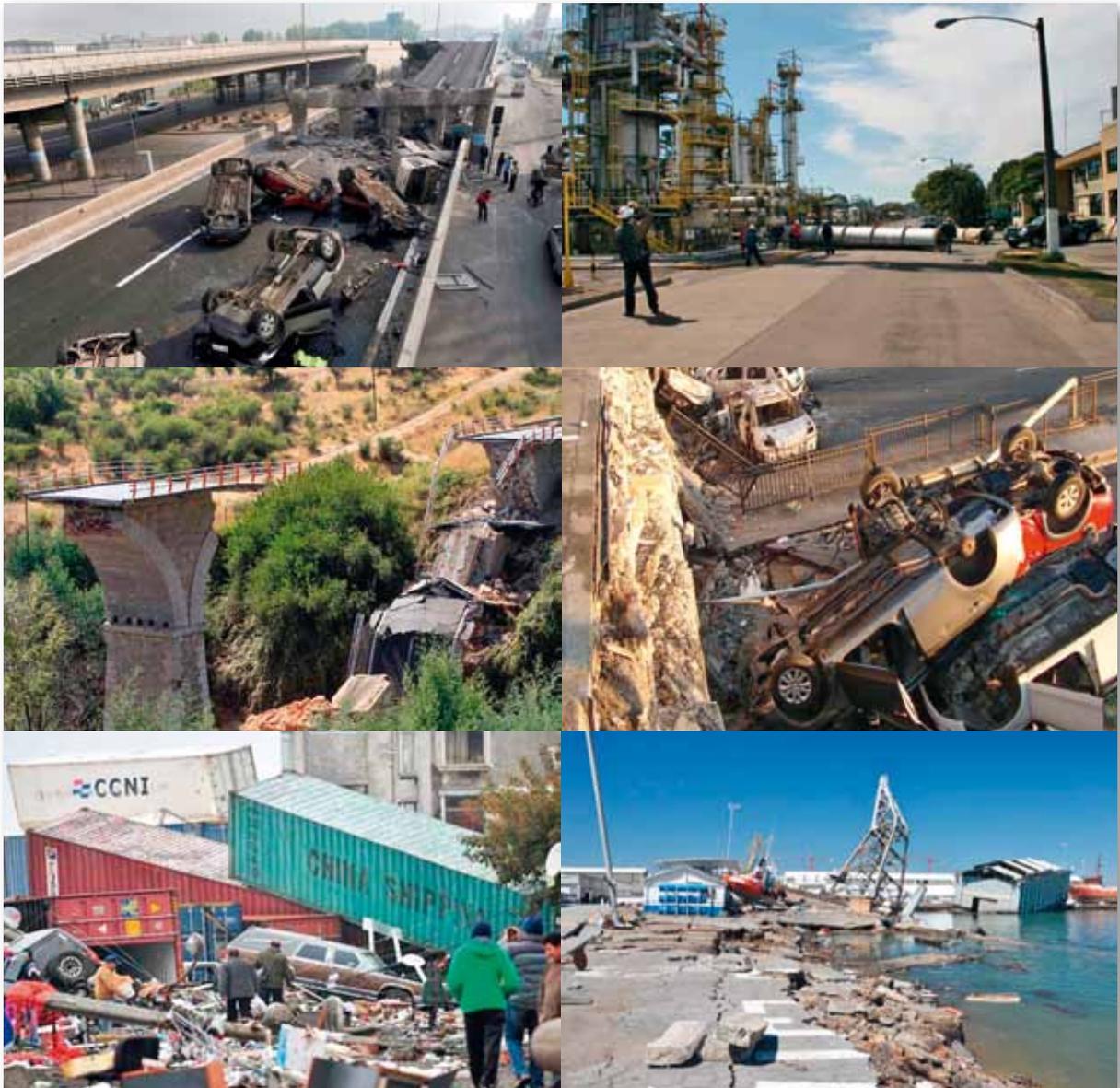
En la industria de seguros, los principales daños se refieren a daños en construcciones. Estos pueden clasificarse en tres tipos: irregularidad vertical, variaciones por discontinuidad y vecindad, como se ilustra en la Figura 2.13.

Con unas pocas excepciones, los edificios altos de Chile tuvieron un buen comportamiento en cuanto a prevenir pérdidas humanas. Aun aquellos edificios que experimentaron daños graves no colapsaron, como lo dispone la norma 433 de 1996 "NCh 433" (Diseño sísmico de edificios), modificada en 2009 y posterremoto.

La Tabla 2.3. muestra el comportamiento de 9.974 edificios residenciales de tres pisos o más de altura, cuyos permisos de construcción fueron otorgados entre 1985 y 2009.

Una de las causas por las que se produjeron daños en algunos edificios de altura en Santiago, Viña del Mar y Concepción fue que, desde que comenzaron a construirse en 1985, el ancho de las paredes ha ido disminuyendo, por razones estético-arquitectónicas o por la necesidad de contar con más estacionamientos, perjudicando la integridad estructural del edificio. Las fallas provocadas por lo anterior se caracterizan por una franja horizontal en las paredes verticales de concreto y por quebraduras en las estructuras de acero.

FIGURA 2.11. Daños en infraestructura producto del 27-F

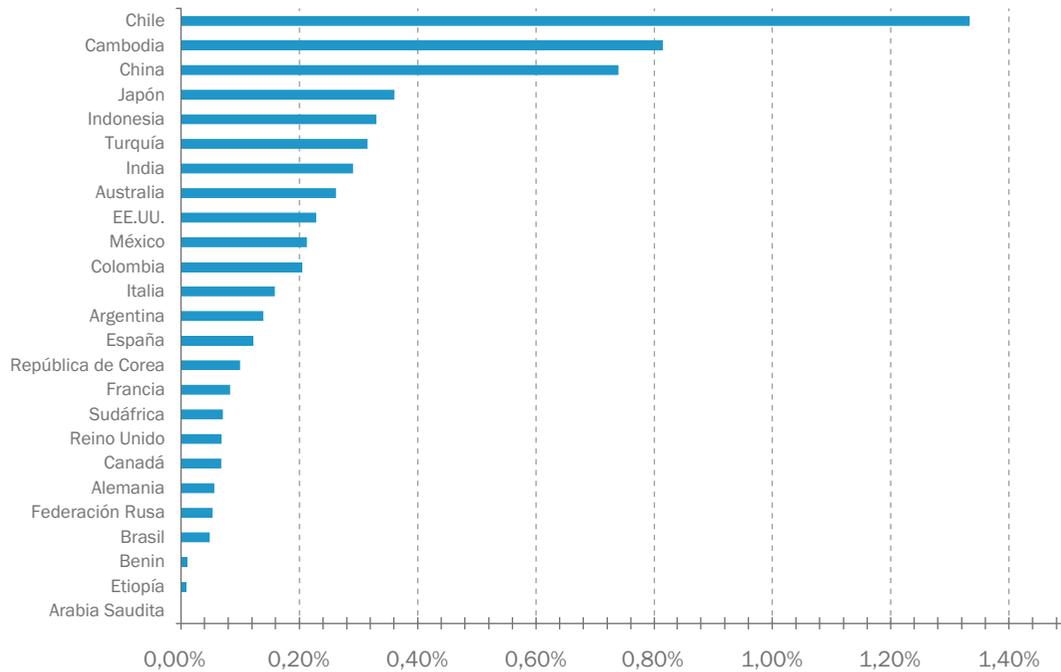


Fuente: Swiss Re.

Otra de las razones que explica el daño de los edificios altos fue la clasificación del suelo. Por este motivo, en el año 2011 se modificaron las normas de construcción,⁶ y se espera que los cambios introducidos ayuden a mejorar la resistencia de las estructuras y a que los diseños sean más dúctiles.

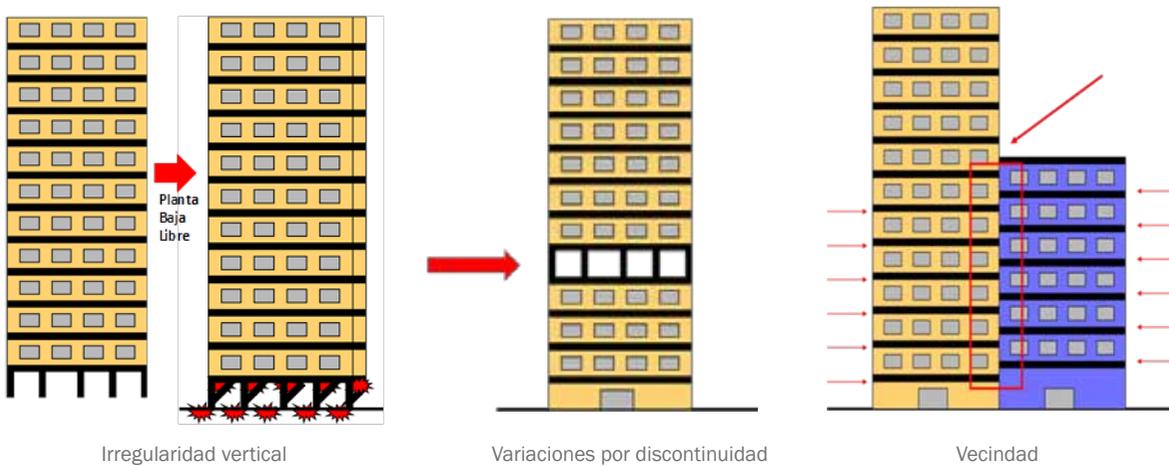
⁶ Este tema se explica más en detalle en el Anexo 6.

FIGURA 2.12. Pérdidas en desastres en países G20 más países seleccionados como % del PIB, 1980-2011



Fuente: OCDE.

FIGURA 2.13. Tipos de fallas en edificios



Fuente: Presentación Mapfre Terremoto Chile 27-F, según material entregado por reaseguradores.

FIGURA 2.14. Variaciones por discontinuidad



Fuente: Swiss Re.

TABLA 2.3. Comportamiento de edificios residenciales frente al terremoto

Edificios que colapsaron	4 (aprox.)
Edificios para ser demolidos	50 (aprox.)
Nº de edificios de 3 pisos o más	9.974
Nº de edificios de 9 pisos o más	1.939
Fallas en edificios de 3 pisos o más	0,5%
Fallas en edificios de 9 pisos o más	2,8%

Fuente: Lessons of the Mw=8.8 Chile 2010 Earthquake, G.R. Saragoni, U. de Chile.

FIGURA 2.15. Colapso de edificios luego del 27-F



Fuente: Swiss Re.

3. IMPACTO EN LA INDUSTRIA ASEGURADORA

3.1. La industria y los riesgos catastróficos

Las compañías de seguros se dividen en dos grandes grupos: las que ofrecen seguros generales y las que ofrecen seguros de vida. A la fecha del terremoto existían en nuestro país 26 compañías de seguros generales y 32 de seguros de vida, muchas de ellas relacionadas a grupos de aseguradores extranjeros.

En términos generales, las compañías de seguros cobran primas a sus asegurados contra la promesa de pagar una indemnización en caso de producirse el evento asegurado. Para comercializar los seguros, las compañías trabajan generalmente con corredores de seguros, que asesoran a las personas que desean asegurarse y las asisten durante la vigencia de su contrato y al momento de producirse un siniestro. En caso de ocurrir un siniestro, los liquidadores de siniestros investigan la ocurrencia de los siniestros denunciados y sus circunstancias, determinan si éstos están cubiertos por la póliza contratada por el asegurado y proponen el monto a indemnizar en caso que corresponda.

Los reguladores, por su lado, supervisan que los participantes del mercado de seguros cumplan con los requerimientos legales y regulatorios que les incumben. Dentro de su función de protección a los asegurados, los reguladores requieren a las compañías establecer provisiones –llamadas reservas técnicas–, invertir sus activos conforme a la normativa establecida y contar con niveles de capital suficientes para que las promesas de pago en caso de siniestros se cumplan.

En el mercado asegurador existe una amplia libertad de contratación de seguros y de fijación de primas. Esto significa que las personas naturales o jurídicas pueden contratar libremente, en Chile o en el extranjero, toda clase de seguros y las compañías pueden cobrar libremente lo que ellas determinen, de acuerdo a las condiciones del mercado. Además, las entidades aseguradoras y reaseguradoras nacionales pueden suscribir riesgos provenientes del extranjero, en forma adicional a la suscripción de riesgos nacionales. Existen algunos seguros de carácter obligatorio y éstos deben ser contratados con compañías chilenas, como lo es el caso del Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP) y el Seguro de Incendio en copropiedades. También existen seguros de carácter voluntario, pero que en la práctica pueden ser obligatorios, como es el caso de los Seguros Asociados a Créditos Hipotecarios, donde las entidades crediticias pueden exigir la contratación de estos seguros para la aprobación del crédito.

En el caso particular de las coberturas de terremoto y salida de mar, ambos eventos ocurridos el 27-F, éstas no son obligatorias y se contratan como una cobertura adicional al seguro de incendio. Al respecto, es importante destacar que este último puede ser adquirido por el deudor hipotecario en forma independiente, pero lo más usual es que sea la entidad crediticia la que realice la contratación. Según el levantamiento de información que realizó la SVS después del terremoto, se encontró que de las viviendas que tenían seguros de incendio con adicional de terremoto (24% del total de viviendas estudiadas), un 90% se encontraban asociadas a créditos hipotecarios. Esto refleja la importancia de la banca como canal de intermediación de seguros de vivienda.⁷

⁷ Más información sobre la contratación de seguros de incendio y sismo se encuentra en la sección 5.1. Seguros asociados a créditos hipotecarios: problemas y respuestas regulatorios.

Actores particularmente importantes en relación a los riesgos catastróficos, son los reaseguradores. Los reaseguradores, además de otorgar protección a las aseguradoras frente a los daños ocasionados por eventos de este tipo, permiten estabilizar las pérdidas por siniestros, asistir en el proceso de suscripción y aumentar la capacidad de las aseguradoras.

Estas funciones se explican en mayor detalle a continuación:

- **Estabilizar las pérdidas.** Las pérdidas aseguradas a veces fluctúan abruptamente por causas demográficas, económicas, sociales, fuerzas de la naturaleza o simplemente por casualidad. Suavizar los altos y bajos de las curvas de pérdidas de las compañías de seguros es una de las funciones principales del reaseguro.
- **Asistir en la suscripción.** Los reaseguradores juegan un rol fundamental en asistir a las aseguradoras en temas de suscripción, precios y manejo de coberturas, especialmente en los casos de nuevas líneas de productos.
- **Aumentar la capacidad de suscripción.** El reaseguro permite a las aseguradoras aceptar un límite elevado de cobertura, en una sola exposición al riesgo, que de otra manera no podrían suscribir. En estos casos, los reaseguradores participan de la exposición al riesgo del asegurador primario y, a su vez, también “retoceden” (vuelven a ceder) parte de los riesgos retenidos por ellos a otros reaseguradores.
- **Otorgar protección catastrófica.** En Chile, las compañías de seguros generales están expuestas a grandes pérdidas catastróficas, especialmente por terremotos y tsunamis. Por este motivo, las que ofrecen estas coberturas están obligadas a constituir una Reserva Catastrófica de Terremoto (RCT), y en su determinación, el reaseguro juega un rol importante. En la siguiente sección se profundiza más sobre la RCT.

Luego de esta contextualización, y antes de pasar al análisis del proceso de liquidación y pago de siniestros, veremos los aspectos principales del marco normativo de nuestro país, particularmente en relación al manejo de los riesgos catastróficos.

3.2. Marco regulatorio

La Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) es una institución autónoma, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio de Hacienda. Tiene por objeto supervisar y regular las actividades y entidades que participan de los mercados de valores y seguros en Chile, así como resguardar los derechos de los inversionistas y asegurados. En consecuencia, a la SVS le correspondió supervisar la forma en que el mercado asegurador respondió ante el terremoto del 27-F y posterior tsunami, tanto en lo referente a la oportuna liquidación de los siniestros, como al monitoreo de la situación de solvencia de la industria. Adicionalmente, le correspondió revisar la regulación vigente en ese momento y proponer cambios regulatorios y legislativos que ayudaran a resolver los problemas que se detectaron en ese entonces.⁸

El mercado asegurador se rige principalmente de acuerdo a lo establecido en el Código de Comercio de 1865, la Ley de Seguros (Decreto con Fuerza de Ley N° 251, de 1931), y el Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros (Decreto Supremo N° 863, de 1989). El Código de Comercio contiene las reglas aplicables al contrato de seguros, precisando sus características y las obligaciones de las partes que en él intervienen.⁹ Por su parte, la Ley de Seguros contiene el marco legislativo donde se describe el funcio-

⁸ Este tema se discute con mayor profundidad en la sección 4. La SVS y la catástrofe del 27-F.

⁹ En julio de 2007 se ingresó un proyecto de ley para modificar el Código de Comercio y así actualizarlo según las tendencias modernas en la materia. Actualmente el proyecto se encuentra en su segundo trámite constitucional en la Comisión de Hacienda del Senado.

namiento del mercado de seguros y de sus participantes, esto es, compañías de seguros, corredores de seguros y liquidadores, entre otros.¹⁰ El Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros establece las normas que regulan la actividad de liquidadores y corredores, agentes importantes en este mercado.¹¹

En el caso de siniestros masivos, o de carácter catastrófico, los reaseguradores juegan un importante rol. Efectivamente, como se verá en la sección 3.5. *Reaseguro*, en la catástrofe del 27-F los reaseguradores internacionales fueron los que absorbieron en gran parte los pagos de los siniestros producto del terremoto y posterior tsunami. Según la Ley de Seguros, las aseguradoras locales pueden reasegurarse con sociedades anónimas nacionales cuyo objeto exclusivo es el reaseguro; con compañías de seguros nacionales, las cuales sólo pueden reasegurar los riesgos del mismo grupo en el cual están autorizadas a operar; o con entidades extranjeras de reaseguro, las que deben contar con al menos dos clasificaciones de riesgo internacional iguales o superiores a BBB (de acuerdo a NCG 139). El reaseguro se puede contratar con las entidades señaladas precedentemente o a través de corredores de reaseguro que se encuentren inscritos en un registro que lleva la SVS para tal efecto.

Por motivos de solvencia y liquidez, se requiere a las aseguradoras que ofrecen la cobertura adicional de terremoto que establezcan una Reserva Catastrófica de Terremoto (RCT), que en términos simples corresponde a la prioridad o deducible de cargo del asegurador más un porcentaje (conocido como PML) de los montos asegurados de la zona de mayor exposición de responsabilidad de la compañía por exceder la capacidad máxima de los contratos de exceso de pérdida catastróficos. A la fecha del terremoto, la Circular N° 1.126 de 1993 de la SVS establecía cómo las aseguradoras generales que ofrecían cobertura para terremotos debían constituir dicha RCT.¹²

Respecto de los corredores y liquidadores de seguros, la SVS mantiene el Registro de los Auxiliares de Comercio de Seguros, donde estos agentes deben inscribirse.

De acuerdo al Decreto Supremo N° 863, el plazo en que las compañías deben liquidar sus siniestros no puede exceder los 90 días corridos contados desde la fecha del denuncia, salvo para los siniestros de vehículos motorizados y marítimos en que rigen plazos diferentes. Con el terremoto se debió establecer una regulación especial, que permitiera prórrogas de dicho plazo debido a la gran cantidad de siniestros.¹³

3.3. Siniestros y liquidación

En términos generales, los siniestros originados a partir del 27-F se clasifican en los segmentos *Vivienda* y *No Vivienda*. El segmento *Vivienda* incluye los daños físicos a la vivienda, la remoción de escombros y la inhabilitabilidad. Por su parte, el segmento *No vivienda* incluye: daños a edificios (oficinas, locales comerciales, plantas y establecimientos industriales, entre otros); contenido (bienes que se encuentran dentro de los interiores de las edificaciones); perjuicio por paralización (lucro cesante); y vehículos y otros (embarcaciones, aviones,

¹⁰ Para más detalles sobre el mercado asegurador, invitamos al lector a ingresar al Portal Educativo de la SVS, descrito en la sección 5.5. Mejoras en la información al asegurado e inversionista. <http://www.svs.cl/educa>.

¹¹ El Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros se ha mantenido inalterado desde que se dictó, lo que motivó un proyecto de Ley para actualizar sus disposiciones a la realidad actual del mercado asegurador, tema que se trata en profundidad en la sección 5.2. Modificación al reglamento de los auxiliares del comercio de seguros.

¹² En la actualidad, dicha reserva técnica se encuentra regulada en la NCG N° 306 de la SVS, y es uno de los cambios que se impulsaron después del terremoto que se detallan en la sección 4.2. Medidas frente a la catástrofe.

¹³ Este cambio regulatorio se encuentra descrito en la sección 4.2. Medidas frente a la catástrofe.

equipamiento, infraestructura, etc.). Este último segmento se subdividió para efectos de análisis según el monto del siniestro denunciado, considerándose siniestros de monto mayor y menor a UF 1.250.000.

Para estudiar el proceso de liquidación y pago de siniestros luego del terremoto, la SVS requirió mediante oficio información a las compañías de seguros locales en distintas oportunidades. Es a partir de dicha información que se construyen mayoritariamente las tablas y figuras que dan pie al análisis de la presente sección, donde tomaremos como fechas de referencia el 31 de diciembre de 2010, el 30 de noviembre de 2011 y el 31 de diciembre de 2011 (es decir, 10, 21 y 22 meses después del evento, respectivamente).

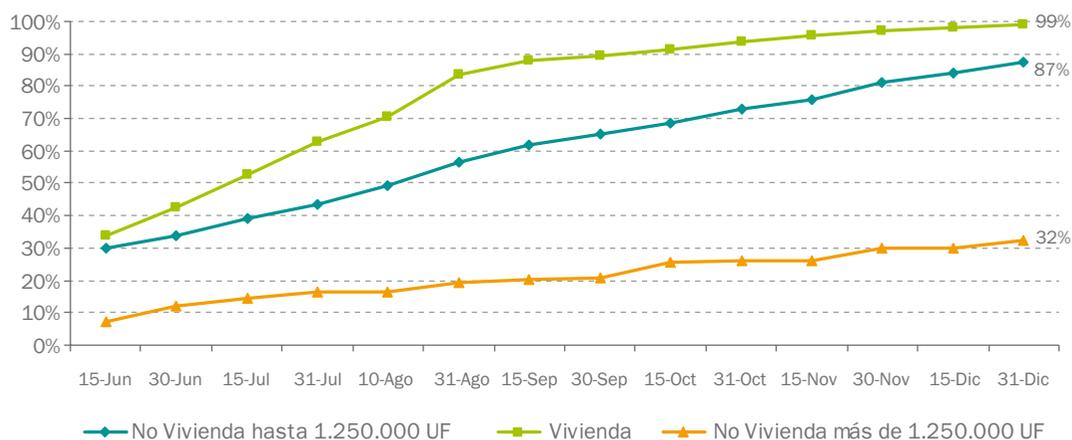
Un resumen de la información por segmento puede observarse en las siguientes figuras. En la Figura 3.1. se muestra, en porcentaje respecto del monto total, la evolución de los siniestros liquidados entre junio y diciembre de 2010. En tanto, la Figura 3.2. muestra la evolución de los siniestros pagados para las mismas fechas.

Observamos que ha habido un aumento constante en los montos pagados en ambos segmentos, los cuales, hacia fines de 2010, correspondían a casi la totalidad de los siniestros declarados de Vivienda, y a un porcentaje importante (87%) de los siniestros de No vivienda hasta 1.250.000 UF. El segmento de No Vivienda de montos mayores a esa cifra, por su parte, sólo había alcanzado un 32%. A esa fecha, las compañías de seguros ya habían pagado US\$ 1.256 millones por siniestros asociados a Vivienda, US\$ 1.355 millones por siniestros de montos asegurados hasta 1.250.000 UF, incluyendo vehículos, y US\$ 1.423 millones por concepto de montos asegurados sobre 1.250.000 UF.

Sumando todos los segmentos, las compañías habían pagado hacia fines de 2010 un total de US\$ 4.035 millones a causa del terremoto del 27-F, es decir, la mitad de los costos asegurados estimados inicialmente, correspondientes a US\$ 8.000.

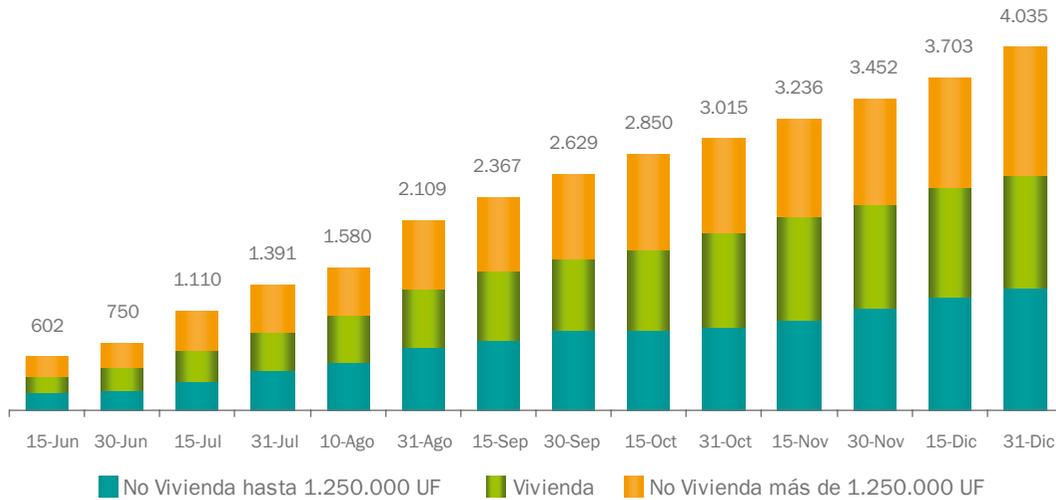
Desagregando el análisis a nivel regional, las Tablas 3.1. y 3.2. muestran la distribución de viviendas aseguradas y no aseguradas, y el número de siniestros reportados en este segmento en los meses posteriores al terremoto, respectivamente.

FIGURA 3.1. Evolución de siniestros liquidados, en porcentaje



Fuente: SVS con datos de las Compañías de Seguros Generales al 31/12/2011.

FIGURA 3.2. Evolución de siniestros pagados (US\$ MM)



Fuente: SVS con datos de las Compañías de Seguros Generales al 31/12/2010.

FIGURA 3.3. Daños en las viviendas



Fuente: Celulosa Arauco y Constitución S.A.

Si bien a nivel nacional los 189.451 siniestros de Vivienda denunciados al 31 de diciembre de 2010 equivalen a cerca del 20% de las viviendas aseguradas, observamos cierta variabilidad en dicha cifra a nivel de regiones. En particular, observamos los mayores porcentajes en las regiones VII y VIII, donde el 30% y el 51% de las viviendas aseguradas, respectivamente, reportó algún tipo de daño, tal como se observa en la Tabla 3.2. Lo anterior resulta natural, puesto que dichas regiones fueron las más cercanas al epicentro del terremoto.

Para continuar el análisis, nos situamos ahora al 31 de diciembre de 2011. La Tabla 3.3. muestra, por región, el estado de los siniestros del segmento No Vivienda sobre 1.250.000 UF denunciados producto del 27-F. Considerando que la Figura 3.1. mostró que ese segmento era el más rezagado a diciembre de 2010 en el proceso de liquidación y pago de siniestros, nos interesa ver cómo había cambiado dicha situación a fines de 2011.

TABLA 3.1. Número de viviendas aseguradas y no aseguradas, por región

REGIÓN	TOTAL VIVIENDAS	NO ASEGURADAS	ASEGURADAS	% ASEGURADAS
V	583.999	457.310	126.689	21,7%
RM	1.889.651	1.293.550	596.101	31,5%
VI	259.180	214.134	45.046	17,4%
VII	319.261	266.998	52.263	16,4%
VIII	607.785	513.204	94.581	15,6%
IX	294.801	258.838	35.963	12,2%
XIV	101.323	87.904	13.419	13,2%
Total	4.056.000	3.091.938	964.062	23,8%

Fuente: SVS con datos de las Compañías de Seguros Generales al 31/12/2010, datos del censo de 2002 y permisos de edificación para estimar el total de viviendas.

TABLA 3.2. Número de siniestros de vivienda denunciados y viviendas aseguradas, por región

REGIÓN	SINIESTROS DENUNCIADOS	% SOBRE VIVIENDAS ASEGURADAS
V	14.852	11,7%
RM	97.165	16,3%
VI	7.990	17,7%
VII	15.736	30,1%
VIII	48.527	51,3%
IX	4.663	13,0%
XIV	518	3,9%
Total	189.451	19,7%

Fuente: SVS con datos de las Compañías de Seguros Generales al 31/12/2010.

Observamos en la Tabla 3.3. que el porcentaje de siniestros liquidados para el segmento superior de No Vivienda había aumentado al 76%, desde el 32% en que se encontraba a fines de 2010, evidenciando un notorio avance en el proceso y acercándose a los otros segmentos (Vivienda y No Vivienda inferior a 1.250.000 UF), que a fines de 2010 ya tenían, como muestra la Figura 3.1., gran parte del proceso realizado. En particular, el segmento Vivienda tenía, a fines de 2011, un porcentaje de siniestros liquidados superior a 99%, de siniestros pagados de 69%, y de siniestros donde no correspondía el pago de 31%.¹⁴

En cuanto a la distribución de los siniestros por región que se aprecia en la misma tabla, observamos que 1.999 de los denunciados al 31 de diciembre de 2011, equivalentes al 73% del total, correspondían a la Región Metropolitana; 248, equivalentes a un 9%, correspondían a la Región del Biobío; y sólo 45% equivalentes 2%, correspondían a la Región del Maule. Lo anterior contrasta con las cifras para el segmento Vivienda, que corresponden, respectivamente, a 52%, 26% y 8%.

¹⁴ El Anexo 2 entrega los detalles para este segmento en la fecha mencionada.

TABLA 3.3. Número de siniestros denunciados e inspeccionados, liquidados, pagados y pendientes, por región. Segmento No Vivienda para más de 1.250.000 UF

REGIÓN	SINIESTROS DENUNCIADOS E INSPECCIONADOS	SINIESTROS LIQUIDADOS	SINIESTROS PAGADOS	SINIESTROS PAGO PENDIENTE	SINIESTROS NO CORRESPONDE PAGO
V	145	137	78	13	46
RM	1.999	1.450	874	36	540
VI	73	68	53	3	12
VII	45	43	28	4	11
VIII	248	236	168	20	48
IX	182	110	92	6	12
XIV	14	14	3	2	9
Total	2.751	2.092	1.312	86	694
		76,0%	47,7%	3,1%	25,2%

Fuente: SVS con datos de las Compañías de Seguros Generales al 31/12/2011.

Finalmente, las últimas tres columnas de la tabla nos muestran que las aseguradoras pagaron un 48% de los siniestros liquidados en el segmento en cuestión, determinaron que no correspondía pago para el 25% de ellos, y un 3% se encontraba pendiente de pago.

Pasando ahora a un análisis a nivel de compañías, y volviendo momentáneamente al 31 de diciembre de 2010, observamos en la Figura 3.4. la exposición, por segmento, de las nueve aseguradoras que concentraron el 95% de los montos totales pagados a esa fecha. A nivel país, cada segmento de cobertura representó aproximadamente un tercio del total; sin embargo, a nivel de aseguradora, el porcentaje de cada segmento es distinto según los ramos en que concentraron su venta, como se puede apreciar en la Figura 3.4.

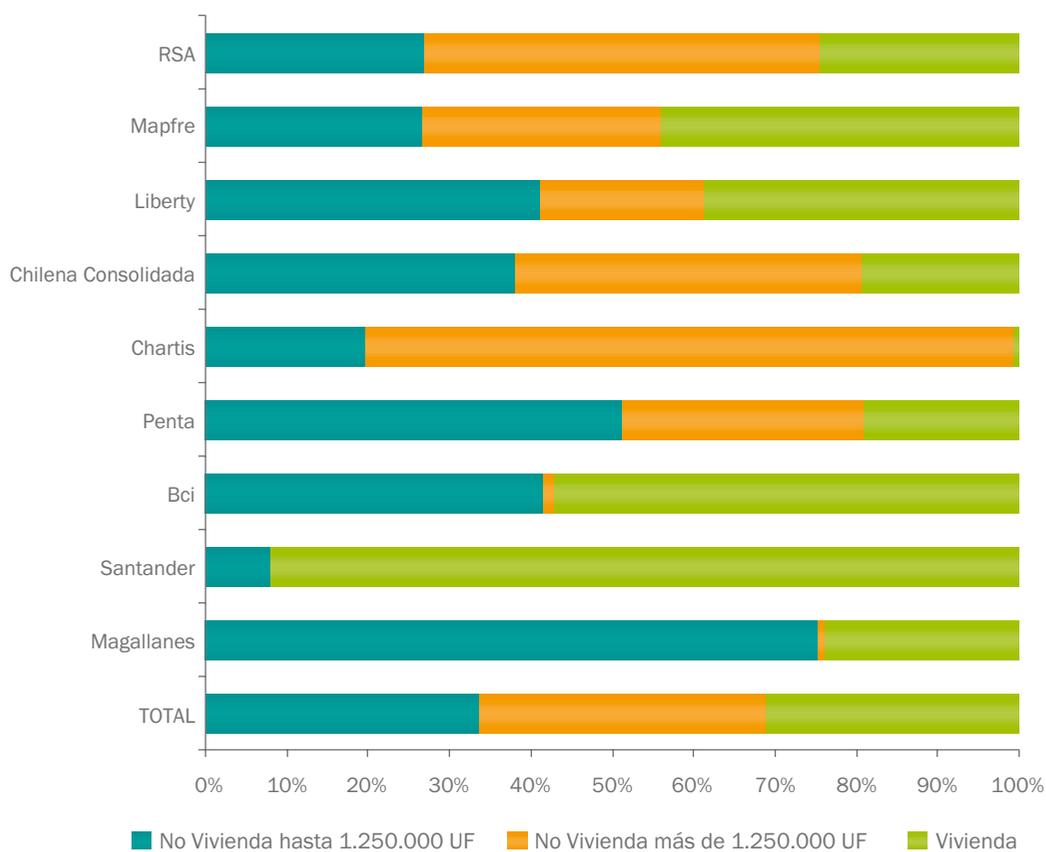
Si bien Chartis tuvo una gran concentración en siniestros de No Vivienda, con montos asegurados de más de 1.250.000 UF, RSA fue la aseguradora que tuvo que efectuar los mayores pagos, debido al gran volumen de sus primas y al mayor nivel de retención de sus riesgos.

La Tabla 3.4., cuya información corresponde al 30 de noviembre de 2011, muestra la composición del pago del 69% de los siniestros de Vivienda en los que, como se mencionó anteriormente, se determinó que correspondía el pago de las aseguradoras. Las tres compañías que más pagaron en este segmento fueron, en orden descendente, Mapfre con el 24% del total (US\$ 315 millones), RSA con el 19,6% (US\$ 255 millones) y Liberty con el 17,1% (US\$ 222 millones).

Por su parte, la Tabla 3.5. muestra el número de siniestros denunciados y el total abonado al 31 de diciembre de 2011 para todo el segmento No Vivienda, segregando lo que corresponde a los anticipos recibidos de los reaseguradores.¹⁵ Las tres compañías que más dinero pagaron en este segmento fueron, nuevamente

¹⁵ En el Anexo 2 se encuentra información sobre el pago de los siniestros de No Vivienda, a agosto de 2012.

FIGURA 3.4. Exposición por segmento, a nivel de compañías



Fuente: SVS con datos de las Compañías de Seguros Generales al 31/12/2010.

TABLA 3.4. Número de siniestros denunciados e inspeccionados y montos pagados por compañía. Segmento Vivienda

COMPAÑÍA	Nº SINIESTROS DENUNCIADOS E INSPECCIONADOS	MONTOS PAGADOS US\$ MM	% DEL TOTAL PAGADO
Ace	512	12	1,0%
BCI	13.050	103	7,9%
Cardif	69	0.2	0,0%
Chartis	298	2	0,1%
Ch. Cons.	24.045	73	5,6%
Chubb	3	0.0	0,0%
Consortio	2.785	23	1,8%

(Continúa en página siguiente)

(Continúa Tabla 3.4.)

COMPAÑÍA	Nº SINIESTROS DENUNCIADOS E INSPECCIONADOS	MONTOS PAGADOS US\$ MM	% DEL TOTAL PAGADO
HDI	1.178	21	1,6%
Liberty	24.032	222	17,1%
Magallanes	5.374	26	2,0%
Mapfre	77.329	315	24,2%
Mut. Carab.	112 (*)	1	0,1%
Orion	0	0	0,0%
Penta	5.136	54	4,2%
Renta Nac.	626	5	0,4%
RSA	17.742	255	19,6%
Santander	18.008	186	14,3%
Zenit	0	0	0,0%
Total	190.299	1.300	100%

(*) Mutual de Carabineros: 112 siniestros denunciados y 111 inspeccionados (VIII Región).

Fuente: SVS con datos de las Compañías de Seguros Generales al 30/11/2011.

TABLA 3.5. Número de siniestros denunciados y total abonado por compañía. Segmento No Vivienda

COMPAÑÍA	Nº SINIESTROS DENUNCIADOS E INSPECCIONADOS	MONTOS PAGADOS US\$ MM	TOTAL PAGADO US\$ MM	% TOTAL PAGADO
Ace	205	128	147	3%
BCI	3.024	82	82	2%
Cardif	0	0	0	0%
Chartis	1.027	386	498	11%
Chi. Cons.	3.083	465	547	12%
Chubb	85	62	69	2%
Consortio	455	17	21	0%
HDI	399	12	12	0%
Liberty	5.141	420	615	14%
Magallanes	2.870	118	122	3%

(Continúa en página siguiente)

(Continúa Tabla 3.5.)

COMPAÑÍA	Nº SINIESTROS DENUNCIADOS E INSPECCIONADOS	MONTOS PAGADOS US\$ MM	TOTAL PAGADO US\$ MM	% TOTAL PAGADO
Mapfre	4.710	521	569	13%
Mutual de Carabineros	1	0	0	0%
Orion	2	0	0	0%
Penta	3.341	304	304	7%
Renta Nac.	697	16	16	0%
RSA	6.650	1.322	1.404	32%
Santander	412	11	11	0%
Zenit	15	0	0	0%
Total	32.117	3.862	4.417	100%

Fuente: SVS con datos de las Compañías de Seguros Generales al 31/12/2011.

en orden descendente, RSA con el 32% (US\$ 1.404 millones), cifra que incluye los pagos del siniestro más costoso de la historia del mercado asegurador chileno, efectuado a celulosa Arauco (US\$ 532 millones por el terremoto y tsunami según informe de liquidación de Crawford-Graham Miller Ltda); Liberty con el 14% (US\$ 615 millones); y Mapfre con el 13% (US\$ 569 millones).

3.4. Comportamiento de la industria posterremoto

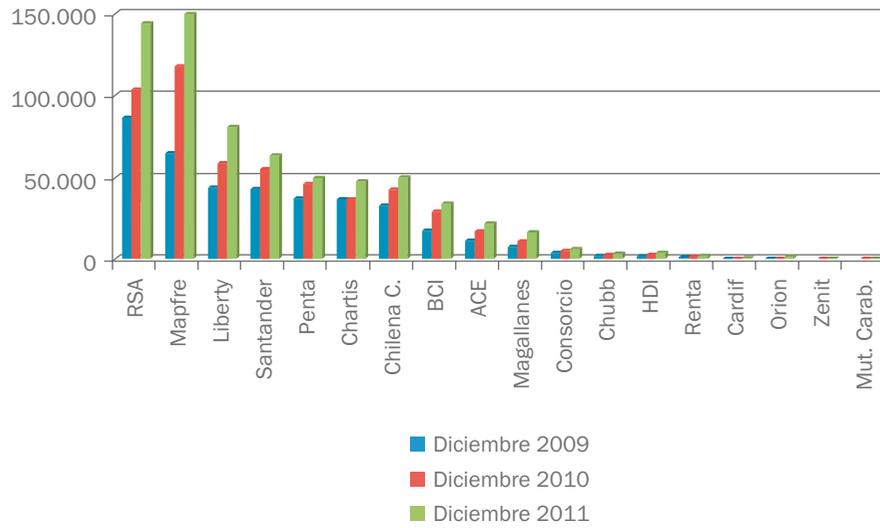
Con posterioridad al terremoto, y debido a que las compañías aseguradoras debieron incurrir en costos de renovación de los contratos de reaseguro con los reaseguradores internacionales, se observó un incremento en la prima directa para prácticamente todas las compañías con presencia en este tipo de seguro.

Lo anterior se ilustra en la Figura 3.5. que muestra la evolución de las primas directas de terremoto al 31 de diciembre de 2009, 2010 y 2011, y en la Figura 3.6. que muestra las participaciones de mercado que se deducen de dichas primas directas, para los mismos años.

Para profundizar en el análisis de las participaciones de mercado ilustradas en la Figura 3.6. estudiamos la evolución de los niveles de concentración de mercado respecto de la cobertura de sismo. Para ello, calculamos el Índice de Herfindahl-Hirschmann (H), que corresponde a:

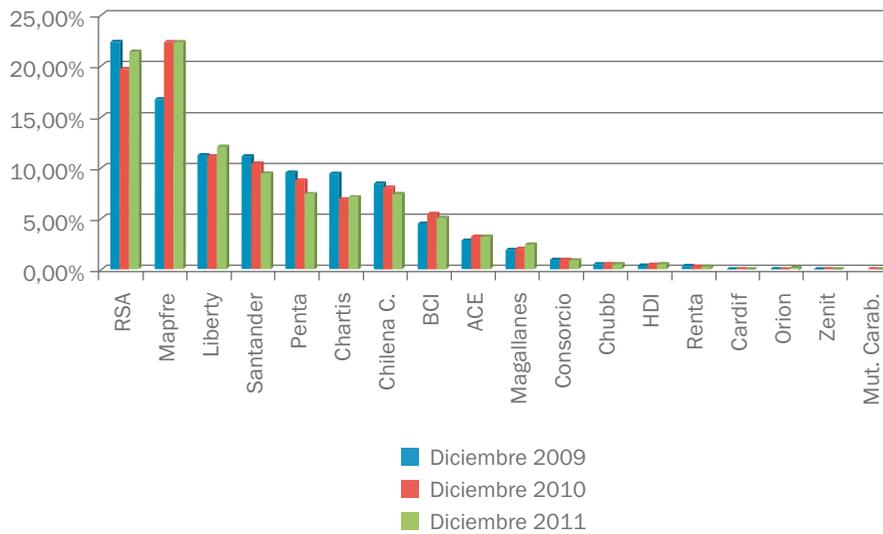
$$H = \sum_{i=1}^N S_i^2$$

FIGURA 3.5. Prima directa de terremoto (US\$ M)



Fuente: SVS con datos de las Compañías de Seguros Generales al 31/12/2009, 31/12/2010 y 31/12/2011 (US\$ al 31/12/2011 = 519,20).

FIGURA 3.6. Participación de mercado de cada aseguradora



Fuente: SVS con datos de las Compañías de Seguros Generales al 31/12/2009, 31/12/2010 y 31/12/2011 (US\$ al 31/12/2011 = 519,20).

donde S_i es la participación (*share*) de cada aseguradora en el mercado, para la cobertura bajo análisis. Los resultados se ilustran en la Tabla 3.6.

TABLA 3.6. Índices de Herfindahl para la cobertura de sismo

DICIEMBRE 2009	DICIEMBRE 2010	DICIEMBRE 2011
1.306	1.346	1.386

Fuente: SVS.

De acuerdo a los valores observados del índice, podemos decir en términos generales que la concentración de mercado en este segmento es moderada y que ha aumentado levemente, con el mismo número de participantes, en los años 2010 y 2011, respecto de 2009, posiblemente por el efecto del terremoto del 27-F.¹⁶

3.5. Reaseguro

Como se puede observar en la Tabla 3.7., a agosto de 2012 las aseguradoras locales habían pagado US\$ 6.567 millones en siniestros de Vivienda y No Vivienda, y determinado que no correspondía pago en US\$ 4.637 millones.

TABLA 3.7. Montos asociados a siniestros de Vivienda y No Vivienda (US\$ MM)

SINIESTROS	VIVIENDA	% DE LIQUIDADOS	NO VIVIENDA	% DE LIQUIDADOS
Pagados	1.300	68,9%	4.938	52,9%
Pagados por Anticipo	0	0,0%	328	3,5%
Total Siniestros Pagados	1.300	68,9%	5.267	56,4%
No Corresponde Pago	584	31,0%	4.053	43,4%
Pendiente de Pago	2	0,1%	16	0,18%
Total Siniestros Liquidados	1.886		9.336	

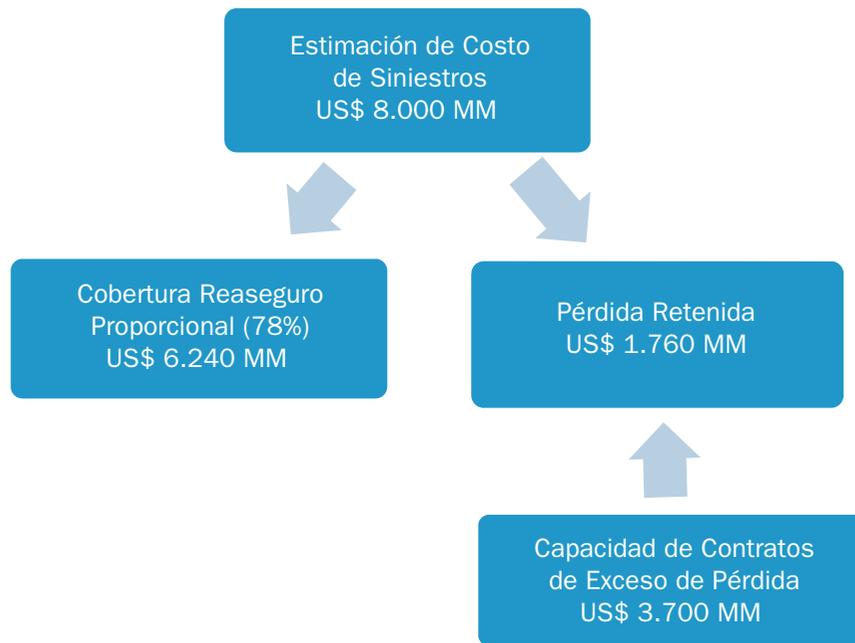
Fuente: SVS con datos de las Compañías de Seguros Generales (Vivienda al 30 de noviembre de 2011 y No Vivienda al 31 de agosto de 2012).

Como ya se indicó, un elemento importante del proceso de liquidación y pago de siniestros es que a la fecha del terremoto existían contratos de reaseguro, los cuales se activaron con la ocurrencia del mismo. Dichos contratos correspondían por un lado a contratos proporcionales, donde la cobertura equivale exactamente

¹⁶ Según la clasificación del Departamento de Justicia de Estados Unidos para fusiones horizontales, si este índice arroja un valor menor a 1.000, la industria se considera poco concentrada; si es igual a 1.000 y menor a 1.800, la industria es moderadamente concentrada; y si el índice es igual o mayor que 1.800, la industria es altamente concentrada.

al porcentaje de la prima cedida, y por otro a contratos de exceso de pérdida, los que cubren la parte de los costos asociados a un siniestro que sobrepasan cierto límite estipulado. La siguiente figura muestra la distribución de los montos cubiertos para el caso del terremoto del 27-F, para cada tipo de contrato, de acuerdo a las estimaciones iniciales de los modeladores internacionales:

FIGURA 3.7. Cobertura de reaseguro para el 27-F



Fuente: SVS con datos de las Compañías de Seguros Generales.

Considerando la cobertura del reaseguro proporcional de 78%, y que la capacidad de los contratos de reaseguro de exceso de pérdida era de casi el doble de las pérdidas retenidas netas del reaseguro proporcional (US\$ 3.700 MM vs US\$ 1.760 MM), era evidente que la exposición neta del mercado asegurador sería más bien acotada (estimada en US\$ 11 MM, correspondiente a la Reserva Catastrófica).

Lo anterior evidencia el rol clave de los reaseguradores extranjeros, que son los que absorben gran parte de los riesgos asociados a las coberturas de tipo catastrófico ofrecidas por las compañías de seguros nacionales. Al respecto, las Tablas 3.8. y 3.9. muestran la situación general en que se encontraban los contratos proporcionales y de exceso de pérdida catastrófico, respectivamente, de la industria aseguradora al 31 de diciembre de 2009 y que se activaron con motivo del terremoto.

Además, en relación con las características de los reaseguradores, los 20 con mayor participación en cada tipo de contrato, que representan cerca del 95% de los montos reasegurados, contaban con una clasificación de riesgo de A- o superior, como muestran las Tablas 3.10. y 3.11. para contratos proporcionales y de exceso de pérdidas, respectivamente.

TABLA 3.8. Contratos proporcionales (US\$ MM)

MONTO TOTAL ASEGURADO (*)	CESIÓN DIRECTA REASEGURO PROPORCIONAL	% DE CESIÓN	MONTO ASEGURADO RETENIDO
200.112	156.762	78%	43.350

(*) Esta tabla muestra un monto asegurado de US\$ 200.112 millones al 31/12/2009 que no coincide exactamente con la Tabla 3.10 (US\$ 217.230 millones), ya que esta última es al 27/02/2010.

Fuente: SVS con datos de las Compañías de Seguros Generales al 31/12/2009.

TABLA 3.9. Contratos exceso de pérdida catastrófico

PRIORIDAD	MONTO PML EDIFICIO Y CONTENIDO	MONTO PML INGENIERÍA Y PÉRDIDA POR PARALIZACIÓN	CAPACIDAD CONTRATO CATASTRÓFICO (*)	RESERVA CATASTRÓFICA (**)
10	3.250	360	3.700	11

(*) Esta tabla muestra una capacidad en contratos XL de US\$ 3.700 millones al 31/12/2009 que no coincide exactamente con la Tabla 3.11. (US\$ 3.707 millones), ya que esta última es al 27/02/2010.

(**) $RCT = \{10 + \text{MAX}((3.250 * 0,1 + 360 * 0,15 - 3.700), 0)\} * 1,10 = 11$ (según Circular N° 1.126). En la sección 3.2. Marco regulatorio se explica en más detalle el cálculo de esta reserva.

Fuente: SVS con datos de las Compañías de Seguros Generales al 31/12/2009.

Para contextualizar el análisis sobre el reaseguro, y tal como se mencionó en el capítulo anterior, el evento del 27-F fue el quinto terremoto más costoso desde que se tiene registro (Figura 2.9.), y además el cuarto más costoso para la industria aseguradora, luego del terremoto de Japón (2011) con US\$ 25 billones, California (1994) con US\$ 22 billones y Nueva Zelanda (2011) con US\$ 12 billones.

Asimismo, las catástrofes de 2010 costaron a las aseguradoras de todo el mundo US\$ 43 billones, comparados con US\$ 27 billones que costaron las de 2009. El terremoto de Chile en febrero y el de Nueva Zelanda en septiembre fueron los dos sucesos más costosos de ese año, con US\$ 8 billones y US\$ 4,4 billones, respectivamente.

Por lo anterior, muchos de los reaseguradores internacionales, a los que se había cedido gran parte de las pérdidas económicas aseguradas del terremoto del 27-F, ya habían utilizado más de la mitad de su capacidad hacia mediados del año, generándose así presiones para cubrirse por lo que quedaba de éste.

TABLA 3.10. Clasificación de riesgo de los principales reaseguradores de contratos proporcionales

REASEGURADOR	TOTAL US\$ MM	% PARTICIPACIÓN	CLASIFICACIÓN DE RIESGO
Royal & Sunalliance (RSA)	38.068	18%	A
SwissRe	25.453	12%	A
Munich Re	22.519	10%	AA-
Zurich	22.166	10%	A
Mapfre Re	17.537	8%	AA
Lloyd's	14.140	7%	A+
Everest	12.191	6%	A+
Stein Insurance company	9.079	4%	A
Allianz	6.825	3%	AA-
XL Re	6.670	3%	A
New Hampshire	5.547	3%	A+
Partner Re	4.402	2%	A
Scor	3.397	2%	A-
Hannover	2.979	1%	A
R + V Versicherung AG	2.908	1%	A
Liberty Mutual Insurance	2.713	1%	A+
Odyssey Re	2.524	1%	A
Paris Re	2.179	1%	A+
Federal Insurance	1.983	1%	AA
Transatlantic Re	1.908	1%	A+
Otros Reaseguradores (66 compañías)	12.042	5,5%	
Total	217.230	100%	

Fuente: SVS con datos de las Compañías de Seguros Generales al 27/02/2010.

Como consecuencia, los reaseguradores aumentaron en forma importante el costo de sus primas en julio de 2010, fecha en que se renovaban algunas coberturas específicas, alza que se estima se moderó en las renovaciones posteriores.

En la Tabla 3.12. se presenta una estimación de lo que cada reasegurador asumió de los costos iniciales del terremoto del 27-F después de retrocesiones.¹⁷ En la misma, es posible observar que los tres primeros

¹⁷ El reasegurador puede a su vez ceder a otra compañía de reaseguros sus riesgos (retrocesión), y estos reaseguradores son quienes en definitiva asumen los costos de los siniestros.

TABLA 3.11. Clasificación de riesgo de los principales reaseguradores de coberturas catastróficas o contratos de exceso de pérdida

REASEGURADOR	TOTAL US\$ MM	% PARTICIPACIÓN	CLASIFICACIÓN DE RIESGO
Munich Re	1.165	31,40%	AA-
Swiss Re	401	10,80%	A
Ace Tempest Re	331	8,90%	A+
Mapfre Re	321	8,70%	AA
Lloyd's	312	8,40%	A+
Hannover	201	5,40%	A
QBE	116	3,10%	A
Everest Re	102	2,70%	A+
Liberty Mutual Insurance Co.	96	2,60%	A+
Validus	94	2,50%	A
Sirius	91	2,40%	A
Partner Re	74	2,00%	A+
White Mountain	49	1,30%	A-
Allianz	41	1,10%	AA-
Aspen Re	37	1,00%	A+
New Hampshire	35	0,90%	A+
Axis Reinsurance Company	34	0,90%	A+
Federal Insurance	31	0,80%	AA
Houston Casualty Insurance Company UK	20	0,50%	AA
Allied World Assurance Company UK	16	0,40%	A-
Otras Reaseguradoras (27 compañías)	139	3,80%	A- o Superior
Total	3.707	100%	

Fuente: SVS con datos de las Compañías de Seguros Generales al 27/02/2010.

TABLA 3.12. Costos estimados por reasegurador

REASEGURADORES	PÉRDIDAS (US\$ MM)	PORCENTAJE
Lloyds	1.400	19%
Munich Re	1.000	13%
Swiss Re	630	8%
American Int.Group	310	4%
Everest Re	306	4%
Validus Holding	293	4%
PartnerRe	283	4%
Hannover	222	3%
Berkshire	222	3%
Zurich	200	3%
Amplin	165	2%
XL Group	164	2%
Hiscox	151	2%
Catlin	135	2%
Fairfax	134	2%
White Mountains	130	2%
RenaissanceRe	125	2%
Transatlantic Holding	125	2%
AXIS	124	2%
Mapfre	118	2%
Top 20	6.237	82%

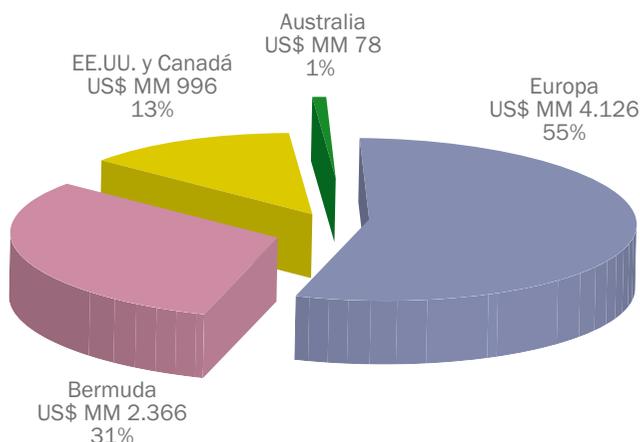
Fuente: SVS con datos de S&P Reinsurers Foot The Bill for Chilean Earthquake Losses (September 8, 2010).

TABLA 3.13. Costos estimados por zona geográfica y para los 20 mayores reaseguradores

REASEGURADORES	PÉRDIDAS (US\$ MM)	PORCENTAJE
Top 20	6.237	82%
Australia	78	1%
Otros Bermuda	655	9%
Otros Europa	391	5%
Otros EE.UU. y Canadá	205	3%
Total	7.566	100%

Fuente: SVS con datos de S&P Reinsurers Foot The Bill for Chilean Earthquake Losses (September 8, 2010).

FIGURA 3.8. Pérdidas aseguradas estimadas del 27-F



Fuente: SVS con datos de S&P Reinsurers Foot The Bill for Chilean Earthquake Losses (September 8, 2010).

(Lloyds, Munich Re y Swiss Re) pagaron aproximadamente el 40% de las pérdidas aseguradas. En la Tabla 3.13. y Figura 3.8. se presenta la misma información agrupada por región de origen del reasegurador.

Costos de reinstalación

Una vez ocurridos el terremoto y tsunami del 27-F, las aseguradoras locales tuvieron que pagar primas adicionales a los reaseguradores para reinstalar la capacidad de sus contratos. Al respecto, la Tabla 3.14. muestra que los costos de reinstalación al 31 de enero de 2011 totalizaron US\$ 46.8 millones, de los cuales tres compañías en conjunto, Liberty, Mapfre y RSA, pagaron el 75%.

En relación a lo anterior, la normativa asociada al cálculo de la Reserva Catastrófica de Terremoto se actualizó en abril de 2011 para incorporar el 50% de los costos de reinstalación, siempre que éstos no hayan sido pagados previamente como parte de la prima de reaseguro.

3.6. Solvencia del mercado

Por las razones explicadas anteriormente, en relación al rol fundamental que tuvieron los reaseguradores internacionales al cubrir gran parte de los riesgos de terremoto y el nivel adecuado de reservas que mantuvieron las aseguradoras locales a la fecha del 27-F, este evento catastrófico no generó problemas serios de solvencia a ninguna de ellas.

Asimismo, si bien los indicadores financieros y de solvencia se vieron afectados por la catástrofe, éstos se mantuvieron en niveles adecuados sin alcanzar los registrados en otros momentos de estrés, como por ejemplo, durante la crisis sub-prime de 2008. Por otra parte, respecto de la composición de las inversiones, se puede observar que las aseguradoras aumentaron su liquidez a fin de contar con los recursos necesarios para pagar los siniestros a sus asegurados. Este aumento en la liquidez se explica además por los anticipos que los reaseguradores internacionales otorgaron a las aseguradoras locales. Lo anterior se comenta con mayor detalle a continuación.

TABLA 3.14. Costos de reinstalación, al 31 de enero de 2011

COMPAÑÍA	COSTO DE REINSTALACIÓN	CAPACIDAD UTILIZADA (%)
Liberty	14,50	36,00%
Mapfre	10,43	35,86%
RSA	10,34	24,01%
Santander	3,48	99,18%
BCI	2,50	22,99%
Penta	1,91	36,89%
Magallanes	1,18	31,88%
HDI	1,00	49,00%
Consortio	0,72	24,00%
Chubb	0,44	8,80%
Renta Nacional	0,30	42,00%
Chilena Consolidada	0	28,70%
Mutual de Carabineros	0	0,00%
Zenit	0	0,00%
Cardif	0	0,00%
Orion	0	0,00%
Ace	No pagó reinstalación	49,28%
Chartis	No pagó reinstalación	20,27%

Fuente: SVS con datos de las Compañías de Seguros Generales al 31/01/2011.

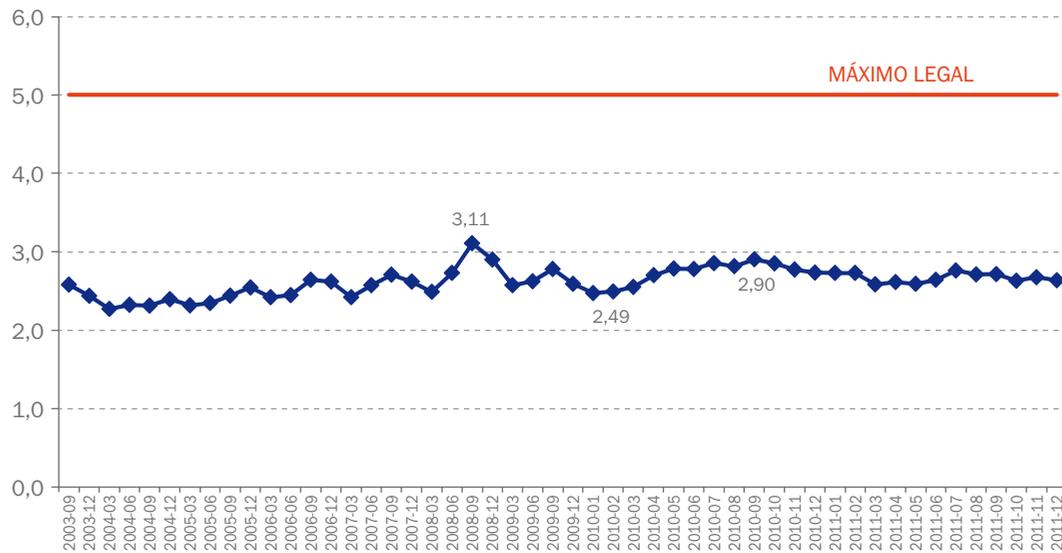
1. Impacto del terremoto en los indicadores financieros y de solvencia

Respecto a la situación financiera y de solvencia en la industria aseguradora de seguros generales tenemos que el máximo impacto en el endeudamiento total y en el ratio de patrimonio disponible a patrimonio requerido se produjo en septiembre de 2010, llegando dichos ratios a 2,9 y 1,41 veces, respectivamente.

En la Figura 3.9. se observa la evolución del endeudamiento, en un contexto donde el endeudamiento total máximo admitido es de cinco veces. Dicho indicador alcanzaba un valor de 2,49 en febrero de 2010, pero con posterioridad al terremoto, comenzó a aumentar en forma moderada, llegando a su máximo, como ya se señaló, en septiembre del mismo año con un valor de 2,9.

Similar comportamiento se observa en la evolución de la fortaleza patrimonial, representada por el ratio de patrimonio disponible a patrimonio de riesgo requerido. Mientras más bajo sea el ratio, menor holgura patrimonial tiene la compañía para hacer frente a los pagos asociados a los posibles siniestros de sus asegurados. Por lo tanto, la tendencia a la recuperación de la holgura patrimonial concuerda con una disminución del endeudamiento total. Como exigencia regulatoria, la fortaleza patrimonial debe ser igual o superior a 1.

FIGURA 3.9. Endeudamiento Total de Compañías de Seguros Generales

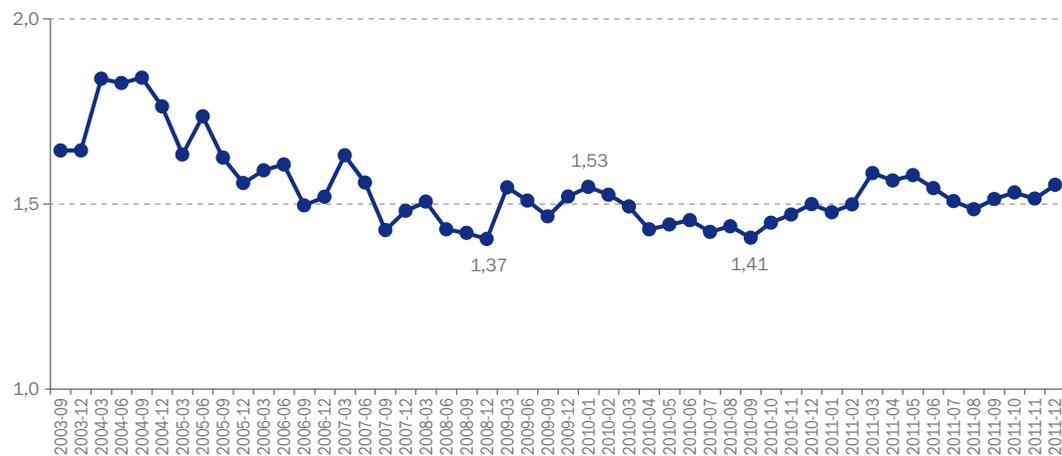


Fuente: SVS con datos de las Compañías de Seguros Generales - Circular N° 479 al 31/12/2011.

El valor máximo se ubica en septiembre de 2008 (3,11), mientras el máximo posterremoto está en septiembre de 2010 (2,9).

En febrero de 2010 dicho indicador alcanzaba un valor de 1,53 veces, bajando hasta 1,41 veces en septiembre del mismo año, y comenzando a subir con posterioridad. La Figura 3.10. ilustra lo anterior.

FIGURA 3.10. Patrimonio Disponible sobre Patrimonio Requerido, Compañías de Seguros Generales



Fuente: SVS con datos de las Compañías de Seguros Generales - Circular N° 479 al 31/12/2011.

El valor mínimo se ubica en noviembre de 2008 (1,37), mientras el mínimo posterremoto está en septiembre de 2010 (1,41).

2. Impacto del terremoto en la composición de la cartera de inversiones

Si comparamos el nivel de liquidez previo al terremoto, el 32% de la cartera de inversión se encontraba invertida en activos de alta liquidez, comparado con el 38% a diciembre de 2011 (Tabla 3.15).¹⁸

TABLA 3.15. Inversiones de compañías de Seguros Generales

DETALLE DE CARTERA DE INVERSIONES		US\$ MM FEB-10	% DEL TOTAL	US\$ MM DIC-11	% DEL TOTAL
Renta Fija	Instrumentos del Estado	249	20,35%	211	13,34%
	Bonos Bancarios	172	14,09%	297	18,73%
	Dep. Bcarios. y Créd. Sind.	192	15,68%	240	15,15%
	Bonos Corporativos (no Sec.)	260	21,26%	334	21,11%
	Bonos Securitizados	19	1,52%	8	0,51%
	Letras hipotecarias	56	4,60%	41	2,59%
	Mutuos hipotecarios Adm.	6	0,47%	5	0,33%
Renta Variable	Acciones de S.A.	21	1,75%	15	0,95%
	Fondos mutuos	93	7,59%	170	10,75%
	Fondos de inversión	4	0,29%	8	0,52%
Inversión en el exterior	Renta Fija	0	0,01%	3	0,19%
	Acciones o ADR	2	0,17%	0	0,00%
	Fondos Inversión extranjeros	1	0,09%	1	0,07%
	Fondos Mutuos extranjeros	3	0,21%	3	0,20%
	ETF	8	0,62%	6	0,39%
Inversiones inmobiliarias	Bienes Raices y en Leasing	52	4,22%	61	3,87%
Otros (*)		86	7,05%	179	11,30%
Total		1.222	100%	1.583	100%

Fuente: SVS con datos de la Circular N° 1.835 (Seguros Generales).

Dólar 31 de diciembre 2011 = 519,2.

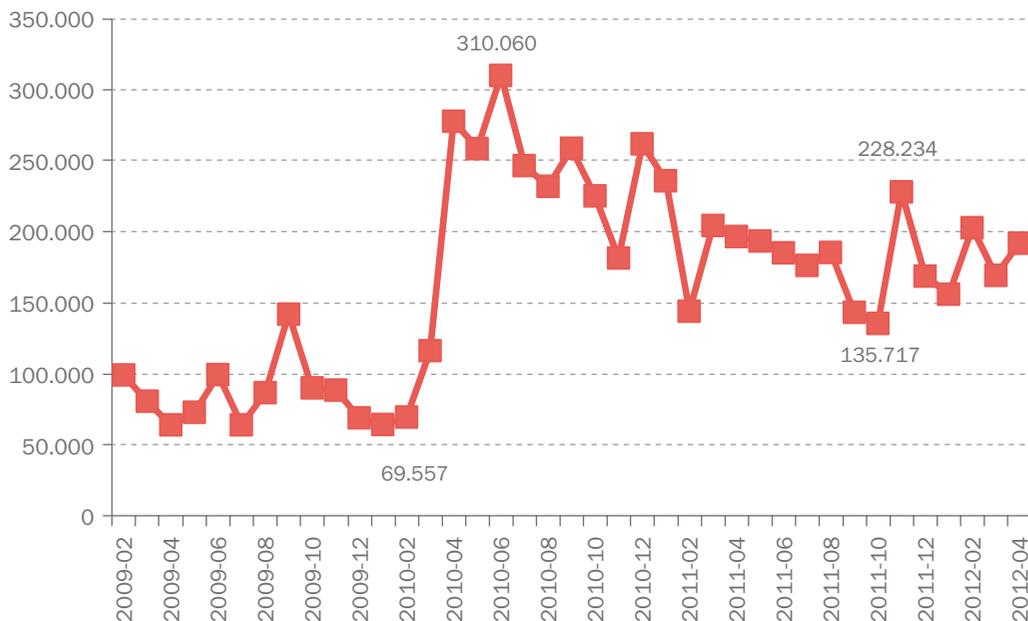
(*) Otros incluyen Cuentas Corrientes, Inversiones mobiliarias, Inversiones Depositadas bajo la NCG N° 152 y otras inversiones.

Total Dep. Bcarios y Créd. Sind, Acciones, Fondos mutuos y Otros a febrero 2010 es igual a 32% y a diciembre 2011 es igual a 38%.

¹⁸ Se consideran instrumentos de alta liquidez a los depósitos a plazo, acciones, fondos mutuos de renta fija de corto plazo y cuentas corrientes.

Especial mención merecen las cuentas corrientes, que reflejan en su gran mayoría la recepción de anticipos efectuados por los reaseguradores extranjeros a las aseguradoras locales. La estrategia de gestión de carteras que las compañías de seguros han seguido ha tendido a generar más liquidez para enfrentar el pago de los siniestros asociados al terremoto. Como se puede observar en la Figura 3.11., el saldo en cuentas corrientes de las compañías de seguros generales, previo al terremoto del 27-F, se encontraba entre los US\$ 70 y US\$ 100 millones de dólares, cifra que superó los US\$ 300 millones en junio de 2010 para luego descender progresivamente, aunque todavía se encuentra en niveles superiores a los registrados antes de la catástrofe. Un 40% del aumento entre los meses de octubre y noviembre de 2011 se explica por los mayores saldos en cuenta corriente de la aseguradora Mapfre. Lo anterior, por supuesto, también se complementó debido al entorno de mayor incertidumbre financiera a nivel mundial.

FIGURA 3.11. Saldos en cuentas corrientes bancarias (US\$ M)



Fuente: SVS con datos de la Circular N° 1.835 (Seguros Generales) al 30/04/2012.

4. LA SVS Y LA CATÁSTROFE DEL 27-F

En la sección anterior se describió el impacto que tuvo la catástrofe del 27-F en la industria aseguradora, en término de la magnitud de los siniestros ocurridos, reportados y liquidados, el impacto en las primas de los seguros y la concentración de la industria, la importancia del reaseguro y costos de reinstalación, y los niveles de solvencia del mercado. Como se presentó anteriormente, la SVS jugó un rol clave en la recuperación posterremoto, por la magnitud de los seguros involucrados y el carácter masivo de los siniestros.

La reacción de la SVS fue trabajar arduamente, para, en primera instancia, mantener el nivel operacional de la institución, tanto de personal como en infraestructura y sistemas informáticos. Además se evaluó el impacto que la catástrofe tendría en el mercado asegurador, si las compañías serían capaces de mantener continuidad en sus operaciones y si podrían cumplir con sus obligaciones de pago de siniestros. Adicionalmente, se realizaron reuniones de coordinación e informativas con todos los actores relevantes involucrados, vale decir, aseguradoras, reaseguradoras, liquidadores de siniestros, bancos, representantes del Ministerio de Hacienda y de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), a fin de efectuar un análisis completo de la situación y las posibles medidas a seguir.

Durante los meses que siguieron al terremoto se revisó la regulación y normativa vigente, y se estudiaron cambios normativos y legislativos para resolver problemas que salieron a la luz con el terremoto. Adicionalmente, se monitorearon los procesos y procedimientos que se llevaron a cabo por parte de los diversos participantes del mercado (aseguradoras, liquidadores, reaseguradores, corredores, mutuarías, entre otros) y de la SVS en la atención de reclamos y consultas al asegurado. En todo lo anterior, siempre se mantuvo como norte la protección de los derechos de los asegurados y la estabilidad del sistema de seguros privados en Chile.

A continuación se presentan los principales problemas y factores de éxito identificados en el proceso de liquidación y gestión de los siniestros. Seguidamente, se presentan las medidas que tomó la SVS en relación a los problemas observados, la solicitud de información que se hizo a diversos agentes del mercado asegurador, cambios regulatorios en materia de solvencia de las compañías aseguradoras, y mejoras de los mecanismos de atención de reclamos y consultas de los asegurados.

4.1. Problemas y factores de éxito del proceso de liquidación y gestión de siniestros

En el marco de la supervisión de los procesos de liquidación y gestión de los siniestros, la Superintendencia entrevistó a diversas empresas de liquidadores de seguros para poder realizar un balance sobre aquellos aspectos positivos y detectar falencias del proceso.

De las entrevistas que realizó la SVS con los liquidadores, y de la interacción con ejecutivos de las compañías de seguros, se pudieron detectar los siguientes problemas en el proceso de liquidación de siniestros:

- **Dificultad para contactar al denunciante.** Debido a los daños sufridos en sus viviendas, muchas personas debieron abandonar el inmueble, por lo que los liquidadores tuvieron problemas para contactarlos telefónicamente o en terreno. Esto dificultó y retrasó la programación de las visitas para cuantificar los daños.
- **Los liquidadores y aseguradores no se encontraban preparados para recibir el volumen de denuncias que se originó con el 27-F.** Además, se constató que algunos actores del mercado no contaban con

planes de contingencia para asegurar la continuidad de sus operaciones o que estos planes eran deficientes, lo que en ciertos casos derivó en:

- a) Demora en la emisión y entrega del informe de liquidación a la aseguradora;
 - b) Demora en el proceso de confección del presupuesto;
 - c) Informe de liquidación deficiente (mala calidad);
 - d) Demora en el proceso de pago a las personas aseguradas;
 - e) Base de datos no confiables (duplicidades, errores);
 - f) Liquidación para pólizas de seguros con errores o sin coberturas;
 - g) Aceptación de un número de siniestros superior a la capacidad del liquidador;
 - h) Deficiencia en el flujo de información (compañía-liquidador-SVS);
 - i) Deficiente y poco oportuna entrega de información al asegurado;
 - j) Falta documentación de respaldo en carpetas de liquidación.
- **Duplicidad de las denuncias.** Frecuentemente se constató que más de una persona había reportado el mismo siniestro.
 - **Confusión de los asegurados sobre si tenían cobertura para el siniestro y a quién debían reportarlo.** Muchos desconocían cuál era la aseguradora con la que mantenían la póliza y si es que tenían cobertura.

Adicionalmente, se identificó un conjunto de situaciones que afectaron al normal desenvolvimiento de las actividades del mercado de seguros, además de las previamente mencionadas. Éstas se resumen en:

- **Aumento en el volumen de siniestros por coberturas de incendio y sismo.** Antes del terremoto se reportaban entre 6.000 y 7.000 siniestros por año relacionados con la cobertura de incendio y sismo, número que aumentó a más de 200.000 el año 2010.
- **Insuficiencia del número de liquidadores inscritos en el registro de la SVS.** El número de liquidadores inscritos en el registro de la SVS ascendía a la fecha del terremoto a 187, lo que implica una atención promedio de 1.070 casos por liquidador el año del terremoto.
- **Falta de información confiable y oportuna respecto a las coberturas y los bienes asegurados.**

Por su parte, los elementos comunes que se clasificaron como factores de éxito en el proceso de liquidación fueron los siguientes:

- **Reconocer la excepcionalidad de la situación por parte de todos los actores.** Se debe considerar que los procesos habituales no se adecuan a una situación de catástrofe, por lo tanto debe existir una planificación y desarrollo de una nueva forma de trabajo que reconozca la excepcionalidad de ésta, poniendo énfasis en:
 - a) **Coordinación.** Es fundamental mantener desde el comienzo una coordinación central del proceso al más alto nivel entre aseguradora, liquidador, corredor y contratante.
 - b) **Flexibilidad.** Las empresas involucradas en el ciclo de liquidación deben tener flexibilidad en sus estructuras y procesos.
 - c) **Reclutamiento.** Se debe contar con capacidad para contratar personal capacitado para evaluar los daños y valorizarlos en terreno. En general se detectó que:
 - Se recurrió a profesionales del área de la construcción: arquitectos, constructores civiles, ingenieros, etc.
 - Se contrataron profesionales extranjeros con experiencia en liquidación de terremotos y de otro tipo de catástrofes.

- Las compañías generaron un documento único y estándar para la valorización de los daños de los inmuebles.
 - Se implementó una “imagen corporativa” única de los inspectores en terreno que permitió generar confianza en el asegurado.
- **Recurrir a experiencias internacionales.** Aquellos actores que se informaron sobre “nuevas formas” de trabajar en períodos de catástrofes fueron capaces de responder de mejor manera a sus asegurados. Se recurrió a liquidadores con experiencia internacional en catástrofes (por ejemplo, huracán Katrina).
 - **Adecuación de los períodos de pago e incentivos a los equipos de liquidación.** Un factor relevante en la rapidez del proceso de liquidación fue que las compensaciones de los inspectores estuvieron directamente relacionadas con los avances y resultados obtenidos. Se generaron estructuras de bonos variables por inspección o tarea y la parcelación de los pagos.
 - **Uso adecuado y eficiente de la tecnología disponible.** Otro elemento que facilitó el proceso de liquidación fue que los inspectores en terreno contaran con computadoras, lo que permitió una rápida valorización de los daños y que se pudiera presentar al asegurado una propuesta de indemnización de manera inmediata. Además se constató que algunas empresas contaban con un software de liquidación de siniestros, que les permitía comparar de forma rápida la estimación de los daños con las coberturas particulares de cada póliza.
 - **Establecer sistema de información diaria para que los liquidadores conocieran la posición de sus equipos de inspectores en terreno.** Esto permitió que la asignación de casos fuera rápida y eficiente: el equipo más próximo recibía los nuevos casos, existiendo una asignación de casos y una planificación diaria de las visitas en terreno, coordinados por una unidad central.
 - **Comunicación con el asegurado.** Un servicio de call center y/o página web permitió al asegurado contactarse directamente con el liquidador para conocer la situación de su siniestro.

La mayoría de estos elementos están relacionados con los corredores y liquidadores de seguros. Es por esto, y con el fin de enfrentar de mejor manera futuros eventos catastróficos, que la SVS propuso al Ministerio de Hacienda modificar el Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros, tema que se trata en profundidad más adelante en la sección 5.2. de este documento.

4.2. Medidas frente a la catástrofe

En los meses que siguieron al 27-F se implementaron una serie de medidas orientadas, por una parte, a verificar las condiciones y el cumplimiento de los procedimientos para hacer efectivos la liquidación y pago de los siniestros denunciados, y por otra, a brindar orientación a los asegurados, especialmente a aquellos que vieron afectadas sus viviendas.

La primera medida fue el Oficio Ordinario N° 3.230 del 1 de marzo de 2010, donde se establecieron instrucciones especiales para agilizar el proceso de atención a clientes en lo que se refiere a denuncia de siniestros, procedimiento de liquidación y coordinación con liquidadores designados; se establecieron medios de contacto en la página web de la SVS para la recepción y canalización de las inquietudes del público; y se tomaron medidas para manejar las situaciones, contingencias y dificultades relacionadas con la atención a asegurados, especialmente aquellos ubicados en las zonas más afectadas por el 27-F.

Adicionalmente mediante Oficio Ordinario N° 3.234, se les requirió a los corredores de seguros masivos que informaran sobre las medidas implementadas para agilizar los procedimientos de atención a clientes y la coordinación con las aseguradoras y liquidadores; los medios de contacto dispuestos para la recepción y canalización de las consultas; y las situaciones, contingencias o dificultades relacionadas con la atención a los asegurados.

A continuación, se presenta un detalle de las principales medidas adoptadas en relación a los procesos de liquidación y gestión de los siniestros, revelamiento de información por parte del mercado, normativa y legislación vigente y mecanismos de atención de reclamos y consultas por parte de los asegurados en la SVS.

A. Proceso de liquidación y gestión de los siniestros

Durante el proceso de liquidación y pago de los siniestros ocasionados por el terremoto y tsunami del 27-F, las medidas implementadas por la SVS se enfocaron en que los asegurados fueran atendidos de forma rápida, eficiente y oportuna por los actores del mercado de seguros.

El 30 de marzo de 2010, mediante Oficio Circular N° 591, la SVS autorizó un procedimiento simplificado y abreviado de liquidación para los siniestros de vivienda. De esta forma, se acortó el trámite de liquidación permitiendo que el liquidador entregara de manera inmediata una propuesta de liquidación que, de ser aceptada por el asegurado, se enviaba a la compañía aseguradora para que ésta cursara el pago, habiendo también aceptado la liquidación. Cabe señalar que el asegurado mantenía en todo tiempo su derecho a impugnar el pago. Si el asegurado no aprobaba la liquidación bajo el proceso abreviado, el proceso de liquidación continuaba con su trámite normal.

Tal como se señaló en la sección 3.2. *Marco regulatorio*, el plazo legal para liquidar los siniestros de viviendas, tras la denuncia, es de 90 días según se establece en el Decreto Supremo N° 863 de 1989. Debido a la gran cantidad de denuncias de siniestros, el 26 de mayo de 2010, mediante el Oficio Circular N° 609, la SVS emitió un instructivo que permitió a aseguradoras y liquidadores acceder a prórrogas de los plazos para emitir los informes de liquidación de los siniestros denunciados. Para acceder a dichas prórrogas, las compañías debían proponer programas de liquidación extendidos, donde debían explicarse las razones para pedir la prórroga y detallar las actividades, medios, recursos y plazos necesarios para finalizar los procesos de liquidación.

Entre el 2 y 23 de junio de ese año, la SVS revisó los planes presentados, procediendo a su aprobación, modificación o rechazo. El resultado de este proceso originó la aprobación de 27 planes de liquidación, cuyos cumplimientos fueron monitoreados de manera permanente. Si bien se prorrogaron los plazos de entrega para la liquidación de los siniestros, esta medida permitió que las aseguradoras y liquidadores, al 10 de agosto de 2010, menos de seis meses de ocurrido el terremoto, hubieran liquidado un total de 136.347 siniestros, lo que correspondía a un 93% del total de siniestros comprometidos en los planes.

B. Solicitud de información al mercado

Después de ocurrido el terremoto, fue clave conocer en detalle la situación de las compañías y satisfacer la demanda de información del mercado.

El 4 de marzo de 2010, mediante Oficio Circular N° 577, se solicitó un contacto directo de la compañía de seguros, debiendo las aseguradoras nombrar una persona de contacto que sirvió de contraparte para las comunicaciones con la SVS. Adicionalmente, las compañías debieron informar acerca del estado de continuidad de sus operaciones, indicando si existían actividades que estaban total o parcialmente paralizadas, el impacto del terremoto en la compañía y, en su caso, los plazos estimados para su restablecimiento. Se debió señalar el deterioro producido en las oficinas y sucursales de la compañía, identificando aquellas dependencias que no estaban funcionando, los seguros comprometidos y la cobertura de los mismos. A su vez, se debió comunicar cualquier información adicional relevante respecto del sismo y sus efectos en la compañía, al momento en que se tomó conocimiento de ella. Se debió indicar, por ejemplo, si las aseguradoras de vida estaban en condiciones de efectuar el proceso de pago de pensiones de rentas vitalicias, y demás obligaciones con sus asegurados.

Posteriormente, el 25 de marzo de 2010, mediante Oficio Ordinario N° 4.363, se impartieron instrucciones para complementar la información requerida por el Oficio Ordinario N° 3.230 del 1 de marzo. Se solicitó una descripción general de la información proporcionada a los asegurados de viviendas particulares que presentaron denuncias o efectuaron consultas relativas a los siniestros del 27-F, tanto respecto de la cobertura de su póliza como de la liquidación de los siniestros, y de los mecanismos o medios para la entrega de la información proporcionada, incluyendo la frecuencia de las comunicaciones efectuadas.

C. Mejoras normativas

- **Actualización de la fórmula de Reserva Catastrófica de Terremoto (RCT).** Si bien a la fecha del 27-F las aseguradoras locales tenían constituida una RCT de US\$ 11 millones, éstas debieron pagar casi US\$ 50 millones para reinstalar la capacidad de sus contratos de reaseguro. Por este motivo, la SVS actualizó la normativa publicando en abril de 2011 la Norma de Carácter General N° 306, a fin de incorporar en el cálculo de la reserva la mitad de los costos de reinstalación, siempre que éstos no hubieran sido previamente pagados como parte de la prima de reaseguro. Además, se establece que la RCT debe ser mantenida en todo momento, mientras exista cobertura vigente por riesgo de terremoto, aun cuando haya ocurrido el evento catastrófico.
- **Evaluación de la solvencia de los reaseguradores.** Como se explicó en la sección 3.5. *Reaseguro*, la exposición de las compañías de seguros locales a los daños del terremoto y tsunami del 27-F fue bastante acotada, siendo los reaseguradores internacionales los que en definitiva asumieron las mayores pérdidas.

Considerando que las aseguradoras utilizan intensivamente el reaseguro internacional, la SVS ha enfatizado la importancia de analizar otros medios para evaluar la solvencia de los reaseguradores, además de los informes que preparan los corredores de reaseguro, las clasificadoras de riesgos y la prensa especializada.

En esta dirección, y siguiendo las mejores prácticas internacionales en esta materia, el 29 de diciembre de 2011 se publicó la NCG N° 325, que imparte instrucciones sobre el sistema de gestión de riesgos de las aseguradoras. Respecto de la evaluación del riesgo de crédito proveniente de los contratos de reaseguro, algunos aspectos que se debieran considerar son los siguientes:

- a) Estructura legal y regulatoria:
 - Existencia legal de la reaseguradora
 - Principales aspectos de la regulación y supervisión en su país de origen
 - Régimen de solución de controversias en los contratos de reaseguro
- b) Estructura de propiedad del reasegurador, apertura a bolsas de valores (sociedades abiertas o cerradas), pertenencia a grupos o conglomerados financieros.
- c) Información financiera, proveniente de distintas fuentes, en materias tales como:
 - Primaje bruto y neto
 - Siniestralidad bruta y neta
 - Resultados
 - Reservas técnicas y solvencia
 - Inversiones

La naturaleza y extensión de esta evaluación puede variar dependiendo del tipo e importancia de la relación con el reasegurador, y si la cobertura es obtenida a través de un intermediario se debiera evaluar el riesgo de crédito y operacional involucrado en este tipo de transacciones.

D. Proceso de atención de consultas y reclamos por la SVS

A fin de satisfacer el importante flujo de consultas y reclamos recibido, la SVS, a través del Área de Protección al Inversionista y Asegurado, debió diseñar nuevos procedimientos de gestión que consisten en destinar recursos especiales e implementar diferentes modalidades y canales de atención, tales como la atención directa o presencial en las dependencias de la Superintendencia, o por correspondencia, medios telefónicos o electrónicos. Se aumentó el personal y los medios tecnológicos dispuestos para estas labores, incrementándose significativamente la capacidad de atención de consultas y reclamos de los asegurados.

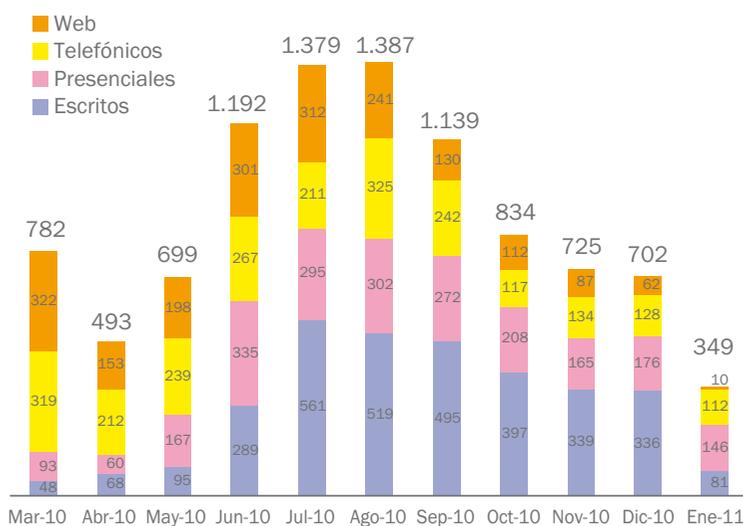
Como se puede observar en el gráfico siguiente, el número de reclamos y consultas atendidos en la SVS luego del 27-F estuvo cercano a duplicarse entre los meses de marzo y agosto de 2010, alcanzando casi los 1.400 casos mensuales, para luego disminuir progresivamente. En total se recibieron 9.332 reclamos y consultas relacionados con el 27-F durante el periodo marzo-diciembre de 2010.

En la Figura 4.2. se presentan los reclamos y consultas recibidos en la SVS, por canal de presentación. De los 3.228 reclamos y consultas recibidos por escrito entre el período marzo 2010 y enero 2011, 2.024 casos, equivalentes al 62% corresponden a información sobre siniestros o su liquidación (Figura 4.3.).

En forma paralela, se impulsó una campaña comunicacional a fin de entregar la mayor información posible respecto del funcionamiento de los seguros de terremoto, la cual se canalizó a través del sitio web y de diversos medios de comunicación masiva:

- En la página web se habilitó un banner de fácil acceso, denominado *Terremoto 2010*, el cual permitió acceder a información sobre el funcionamiento y la ejecución de los seguros, así como también

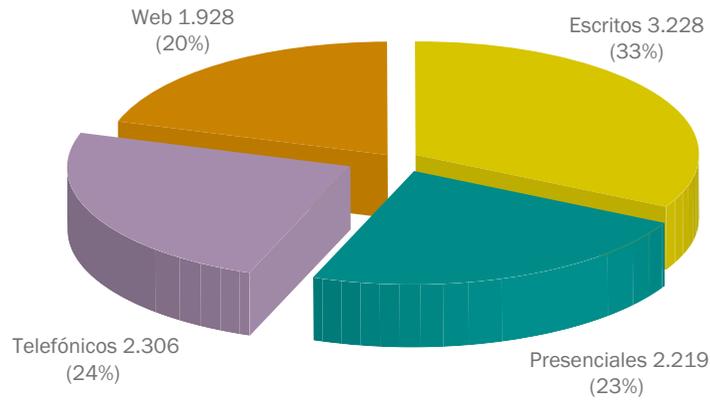
FIGURA 4.1. Número de reclamos y consultas por el terremoto del 27-F



Total por terremoto: 9.681 reclamos y consultas (marzo 2010 a enero 2011).

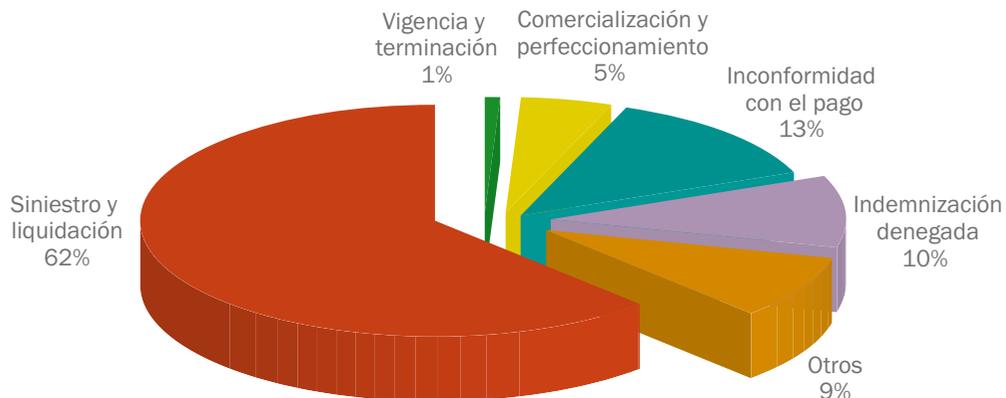
Fuente: SVS Reclamos y Consultas del Mercado.

FIGURA 4.2. Número de reclamos y consultas por el terremoto del 27-F, por tipo de consulta



Fuente: SVS Reclamos y Consultas del Mercado.

FIGURA 4.3. Materias de reclamos por escrito del terremoto del 27-F



Fuente: SVS Reclamos y Consultas del Mercado.

a un listado de preguntas frecuentes e instrucciones para realizar consultas y solicitar información específica.

- Se habilitó una línea de atención telefónica y se elaboraron folletos y afiches informativos que fueron distribuidos al público en las zonas más afectadas.
- La campaña comunicacional fue potenciada con comunicados de prensa periódicos, con la difusión del procedimiento de liquidación abreviada, la publicación de cifras estadísticas respecto de la situación financiera y de solvencia del mercado asegurador, y el estado de avance del proceso de liquidación y pago de los seguros relacionados a esta catástrofe.¹⁹

¹⁹ La información sobre la liquidación y pago de los siniestros de Vivienda y No Vivienda se encuentra disponible en la página web de la SVS, en la sección “Comunicados de prensa”, subsección “Seguros”.

Cabe destacar además la función de orientación, difusión y educación llevada a cabo por la SVS, mediante visitas en terreno a las zonas más afectadas. Ello fue muy importante debido a los problemas que se observaron producto del desconocimiento e información insuficiente con que contaban los asegurados, sobre todo respecto de la existencia de cobertura para este evento y las condiciones de las pólizas de incendio y sus coberturas adicionales en viviendas con créditos hipotecarios.

Estas actividades en terreno se realizaron en diversas comunas de la Región Metropolitana, tales como Maipú, La Cisterna, Santiago y en algunas de las ciudades más afectadas por el terremoto, como San Antonio, Talca, Constitución y Concepción.

La SVS enfatizó su quehacer respecto de la atención y orientación al asegurado, para lo cual trabajó en conjunto con otras agencias del Estado como el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), municipalidades e intendencias, poniendo especial prioridad en las zonas más afectadas por el terremoto.

5. LECCIONES Y TEMAS DE FUTURO

Este capítulo, el último de este documento, se ocupa de las lecciones que se han sacado del proceso asociado al terremoto del 27-F, y que han motivado estudios y acciones normativas o legislativas por parte de la SVS. A continuación, se detallan los principales temas abordados.

5.1. Seguros asociados a créditos hipotecarios: problemas y respuestas regulatorias

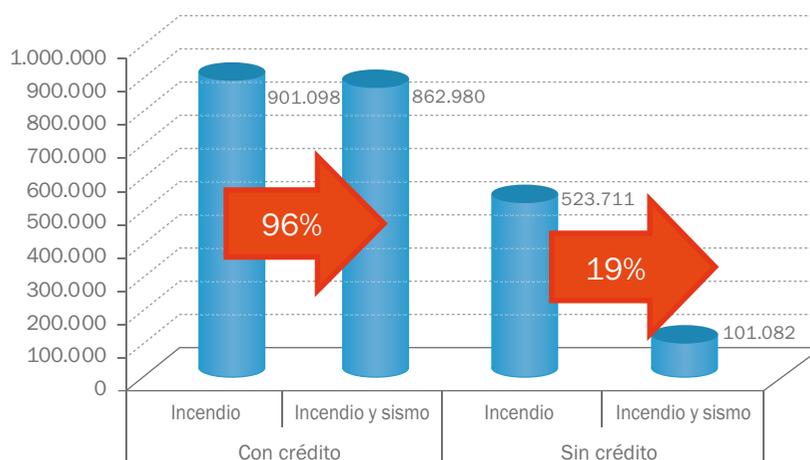
1. Relación de la cobertura de sismo y créditos hipotecarios

Tal como se mencionó en la sección 3.1. *La industria y los riesgos catastróficos*, a pesar de que la cobertura de sismo no es obligatoria en créditos hipotecarios, ésta ha sido habitualmente contratada por las entidades crediticias como un adicional a la póliza de incendio. Es importante recalcar que esta cobertura puede ser adquirida por el deudor en forma independiente, pero lo más usual es que sea la entidad crediticia la que realice la contratación.

En el levantamiento de información que realizó la SVS se estimó que, a nivel nacional, un 24% de las viviendas ubicadas en las zonas afectadas por el sismo presentaba cobertura de terremoto (16% en la región del Biobío, lugar del epicentro). Es decir, de las 4.056.000 viviendas estudiadas, 964.062 tenía seguro de sismo. A su vez, de las viviendas que tenían contratado este tipo de seguro, un 90% lo tenía por estar asociado a un crédito hipotecario.

La Figura 5.1. muestra la cobertura de sismo en viviendas con y sin crédito hipotecario. En ella, vemos que de aquellas viviendas que mantenían una deuda hipotecaria vigente con cobertura de incendio a diciembre de 2009, un 96% también había contratado la cobertura adicional de sismo, mientras que en viviendas sin crédito hipotecario este porcentaje cae a 19%.

FIGURA 5.1. Cobertura de sismo en viviendas con y sin crédito hipotecario a diciembre de 2009



Fuente: SVS con datos de las Compañías de Seguros Generales al 31/12/2009. Eje vertical muestra el número de viviendas.

Una vez ocurrido el terremoto del 27 de febrero, se evidenciaron problemas en la cobertura de los seguros asociados a los créditos hipotecarios, al observarse una cobertura no homogénea y a veces limitada en las pólizas; esto es, no siempre se incorporaba terremoto y salida de mar a la póliza principal de incendio, y cuando se incorporaba, ésta contenía restricciones o limitaciones que los asegurados deudores desconocían, evidenciando esto último el bajo nivel de conocimiento de las coberturas contratadas.

Sumado a lo anterior, la opción de contratar el seguro en forma independiente a la institución crediticia era bastante difícil de ejercer, debido a las altas exigencias impuestas por éstas en temas tales como el plazo de presentación, las condiciones del seguro y la forma de cobro.

Por último, este terremoto dejó en evidencia las altas comisiones cobradas por las instituciones crediticias por recaudar la prima del seguro, las que son cargadas al monto de la prima como un porcentaje de ésta.

Todo lo anterior derivó en la presentación de un proyecto de ley que fue aprobado como Ley N° 20.552 en diciembre de 2011. Dicha ley busca que la entidad crediticia sólo traspase al asegurado deudor el costo efectivo del seguro, ya que el objeto de estos seguros 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; y fortalecer la competencia y transparencia en la contratación de estos seguros.

A continuación se presenta un análisis del proceso de contratación de los seguros asociados a créditos hipotecarios, correspondientes a los mencionados seguros de incendio y sismo, así como al seguro de desgravamen, y más importante, de las primas y comisiones que las entidades crediticias cobraban a los asegurados deudores. Posteriormente, se plantean las soluciones implementadas, es decir, la descripción de la Ley N° 20.552, y finalmente el impacto de la aplicación de esta ley en las tarifas cobradas a los deudores de créditos hipotecarios.

2. Análisis de seguros asociados a créditos hipotecarios

a) Descripción del mercado en cuestión

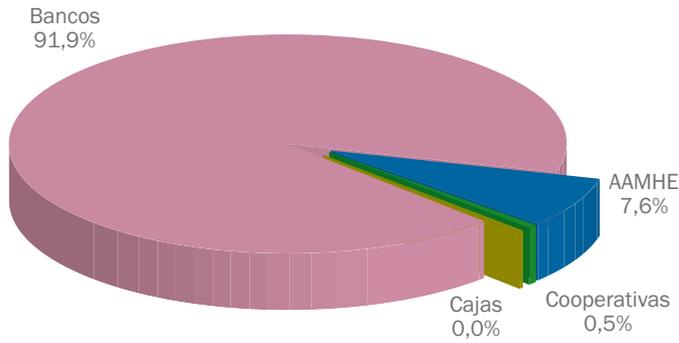
Según un estudio que realizó la SVS en junio de 2010, los bancos poseían un 91,9% del stock de deuda total, equivalente a US\$ 35.692 millones (Figura 5.2.). Dentro de los bancos con mayor participación, se encontraban el Banco de Chile (26%), Santander (22%), BancoEstado (19%), BCI (9%), BBVA (7%), Scotiabank (6%) y Corpbanca (4%).

Por otra parte, del stock de deuda otorgada por los Agentes Administradores de Mutuos Hipotecarios Endosables (AAMHE), equivalente a unos US\$ 2.791 millones (o un 7,6% del total), las mayores participaciones las tenían Bice (19%), Corpseguros (18%), Principal (15%), Cruz del Sur (12%), Metlife (10%), La Construcción (9%), Cimenta (8%) y Penta (8%).

El resto del stock, 0,5%, se repartía entre las Cooperativas con US\$ 176 millones y las Cajas de Compensación con US\$ 1 millón. Estas últimas fueron autorizadas en abril de 2009 para operar en el mercado de mutuos hipotecarios endosables, por lo que es esperable que su participación sea relativamente baja.

Igualmente, al analizar la distribución del número de contratos a junio de 2010, se encontró que los bancos poseían un 95,9% con 1.195.369 créditos, los AAMHE tenían un 4% con 50.597 créditos, y las Cajas de Compensación y Cooperativas, de manera agregada, no llegaban al 0,1%.

FIGURA 5.2. Stock de deuda asociada a créditos hipotecarios, según emisor, a junio de 2010



Fuente: SVS con datos de la SBIF (www.sbif.cl).

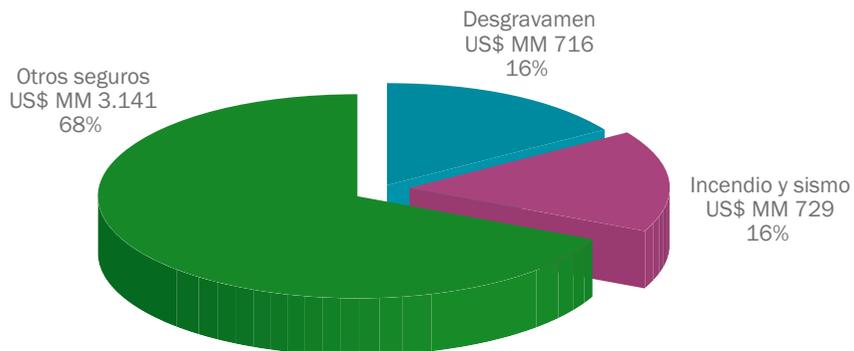
Por otro lado, si analizamos el total de la prima directa de las compañías de seguros generales y de vida a diciembre de 2009, excluyendo los seguros previsionales (Rentas Vitalicias y el Seguro de Invalidez y Sobrevivencia), vemos que tanto el seguro de desgravamen como el de incendio y sismo representaban, respectivamente, un 16% del total (Figura 5.3).

b) *Proceso de contratación*

Analizando el canal de distribución de los seguros, del total de primas recaudadas el año 2009 en los segmentos recién descritos, US\$ 3.128 MM fueron intermediadas, ya sea mediante filiales bancarias (43%), grandes tiendas (13%) u otros intermediarios (45%), según se muestra en la Figura 5.4.

Adicionalmente, según se puede observar en las Figuras 5.5. y 5.6., el porcentaje de intermediación en los seguros asociados a créditos hipotecarios (desgravamen e incendio y sismo) es mayor que el porcentaje

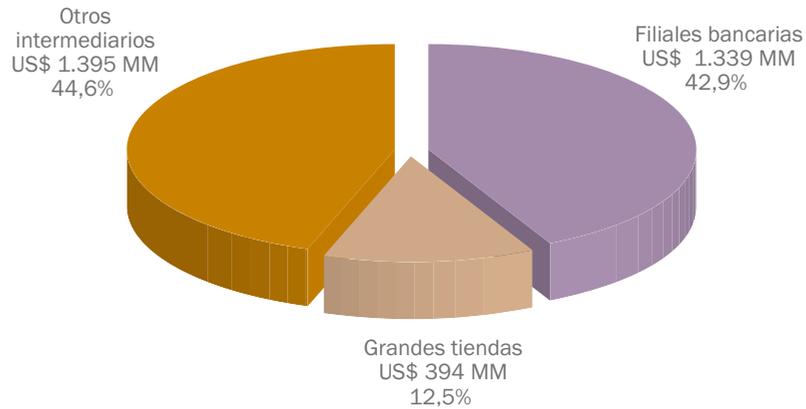
FIGURA 5.3. Prima directa por tipo de seguro, a diciembre de 2009 (US\$ 4.586 MM)



En seguros de vida se excluyeron los seguros previsionales y en seguros generales se consideraron los ramos de incendio, terremoto, pérdida de beneficios por incendio y terremoto, y riesgos de la naturaleza.

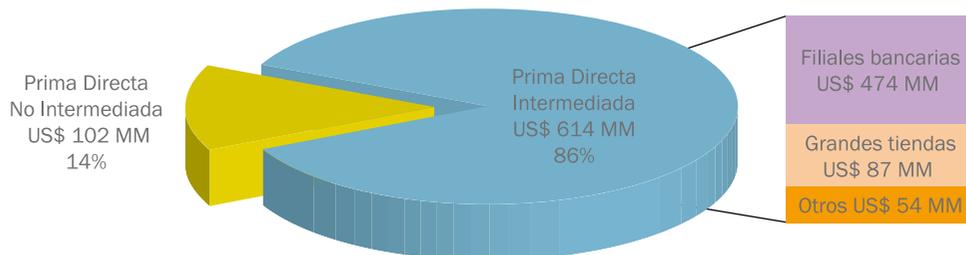
Fuente: FECU a Diciembre de 2009.

FIGURA 5.4. Descomposición de la prima directa intermediada según tipo de intermediario, a diciembre de 2009 (US\$ 3.128 MM)



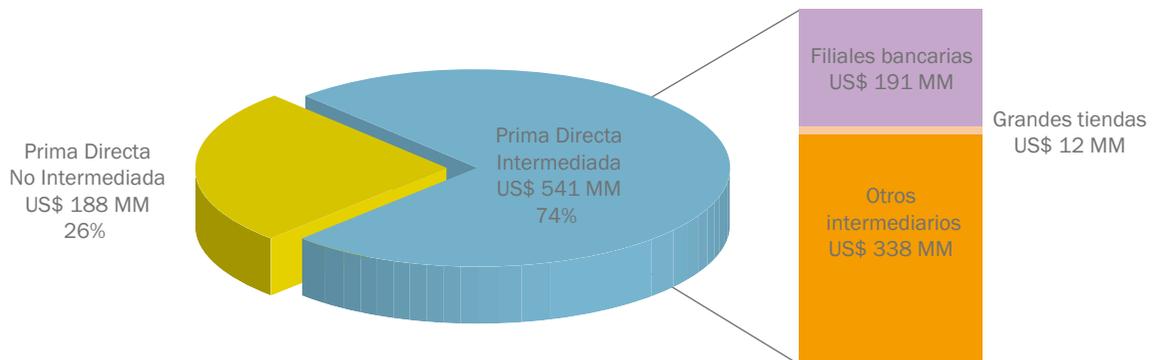
Fuente: SVS - Control Intermediarios de Seguros.

FIGURA 5.5. Descomposición de la prima directa del seguro de desgravamen a diciembre de 2009 (US\$ 716 MM), entre intermediada y no intermediada



Fuente: FECU a diciembre de 2009 y SVS.

FIGURA 5.6. Descomposición de la prima directa del Seguro de Incendio y Sismo a diciembre de 2009 (US\$ 729 MM), entre intermediada y no intermediada



Fuente: FECU a diciembre de 2009 y SVS.

de intermediación promedio de todos los seguros (86% y 74% respectivamente, versus un 68% que resulta de dividir US\$ 3.128 en US\$ 4.586). Esto se debe principalmente a la naturaleza masiva de estos seguros, donde las filiales bancarias juegan un rol importante en la intermediación de éstos.

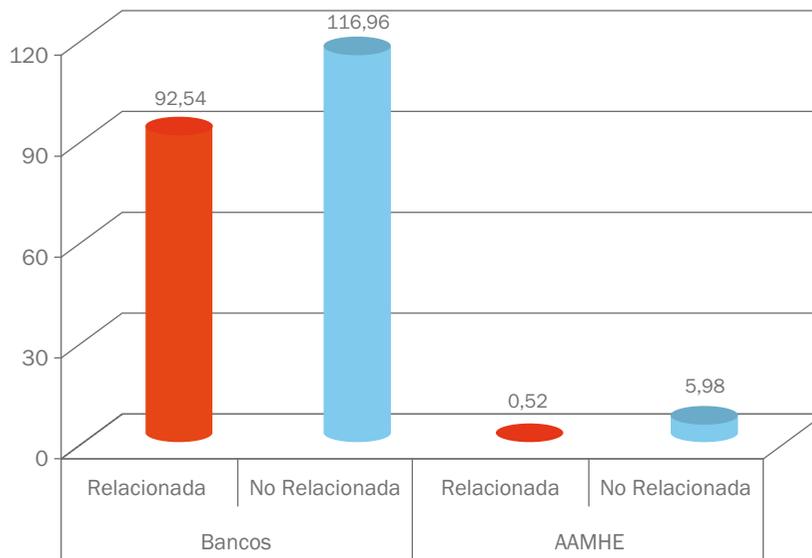
c) *Primas y comisiones de seguros asociados a créditos hipotecarios*

Las Figuras 5.7. y 5.8. muestran las primas pagadas por los asegurados deudores de los bancos y de los AAMHE, en seguros de incendio y sismo y desgravamen, respectivamente, segregando de acuerdo a si el intermediario o aseguradora está relacionado o no a la entidad que otorgó el crédito.

Observamos en la Figura 5.7. que la prima pagada por los seguros de incendio y sismo, cuando la compañía que los entrega es una entidad relacionada al banco que otorga el crédito hipotecario, corresponde al 44% de la prima total, es decir, US\$ 92 MM. Por su parte, como muestra la Figura 5.8., la prima pagada en la misma situación anterior, pero para el caso del seguro de desgravamen, es bastante mayor, correspondiendo a un 92% o US\$ 205,15 millones. Los bancos relacionados que tienen una mayor participación en este segmento son Santander (38%), BancoEstado (20%), Banco de Chile (20%), BCI (9%) y BBVA (7%), tal como se muestra en la Figura 5.9.

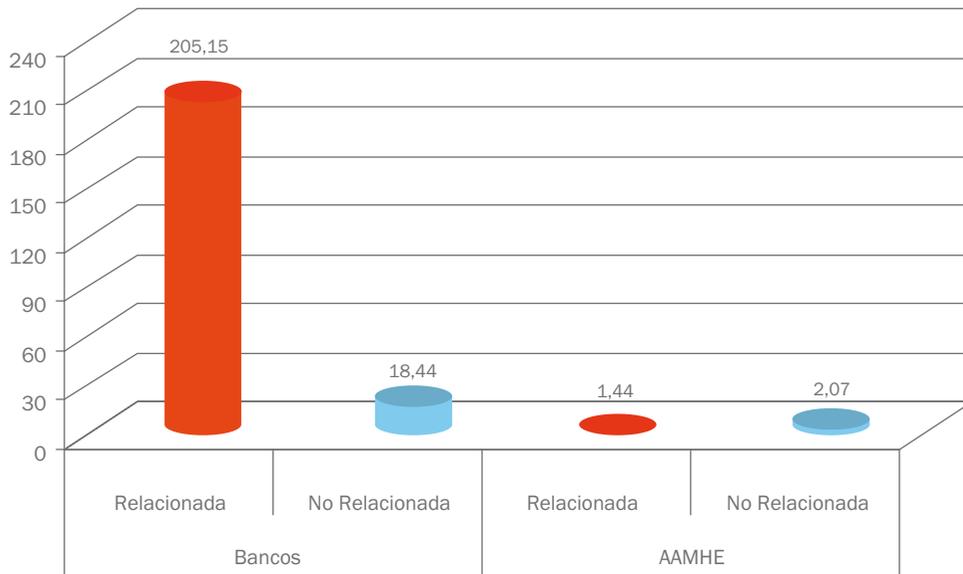
Como se mencionó al inicio de esta sección, los seguros de desgravamen y sismo están frecuentemente asociados a créditos hipotecarios, y si bien el deudor puede adquirir estas coberturas en forma independiente, lo más usual es que la entidad crediticia realice estas contrataciones en forma masiva para sus clientes. Para ello, por ejemplo, éstas llamaban a licitación privada y así incorporaban una comisión para ellas y otra para el corredor, las que estaban vinculadas al monto de la prima de los seguros.

FIGURA 5.7. Prima pagada por los deudores en seguro de incendio y terremoto (US\$ MM), de acuerdo a si la aseguradora o intermediario está o no relacionada a la entidad que otorgó el crédito



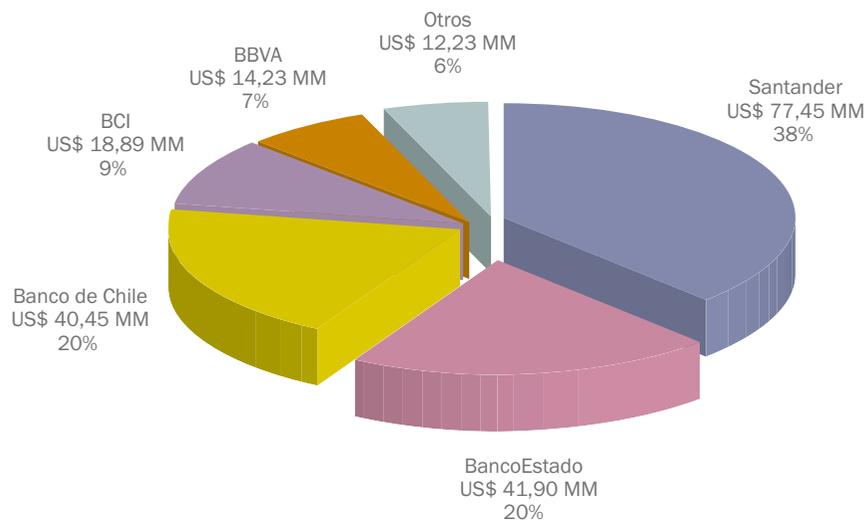
Fuente: Datos de Bancos a diciembre de 2009 (Oficio N° 26.687). Datos de AAMHE de enero a septiembre 2010 (Oficio N° 25.110). Incluye otros seguros generales como cesantía y riesgos de la naturaleza.

FIGURA 5.8. Prima pagada por los deudores en seguro de desgravamen, de acuerdo a si la aseguradora o intermediario está o no relacionada a la entidad que otorgó el crédito



Fuente: Datos de Bancos a diciembre de 2009 (Oficio N° 26.687). Datos de AAMHE de enero a septiembre 2010 (Oficio N° 25.110).

FIGURA 5.9. Prima pagada por los deudores en seguro de desgravamen con bancos relacionados



Fuente: Datos de Bancos a diciembre de 2009 (Oficio N° 26.687).

La Tabla 5.1. muestra la composición de la prima total, dependiendo de si la aseguradora está relacionada o no con el banco que otorga el crédito, observada durante 2009. De la información presentada, se puede concluir que, en todos los casos, las comisiones cobradas, en promedio, representan una parte importante de lo que pagan los deudores asegurados por los seguros, sobrepasando en los casos más extremos el 50% de la prima del seguro.²⁰

Lo anterior ocurre a pesar de que las aseguradoras obtenían beneficios al contratar los seguros de manera colectiva, beneficios que no eran traspasados a los deudores asegurados.

También se observa que, en general, las compañías que están relacionadas con la entidad crediticia presentaban menores comisiones como porcentaje de la prima total que las no relacionadas. Sin embargo, y más importante, esto no implica que la prima total o precio (prima neta más comisiones) del seguro sea menor. De hecho, al analizar el precio cobrado por el seguro de incendio y terremoto, se puede apreciar que el de los seguros ofrecidos por los bancos que tienen asociada una compañía de seguros generales, son en promedio más altos que los que se observan cuando no hay relación de propiedad entre la entidad crediticia y la compañía o corredora de seguros, a pesar de tener menores comisiones (no se realiza el mismo análisis para el seguro de desgravamen, ya que todos los bancos de la muestra tienen una compañía de seguros de vida relacionada). Esto lleva a pensar que en el caso de las entidades relacionadas, el precio del seguro era repartido estratégicamente entre la prima neta y las comisiones.

En la Figura 5.10. se puede observar lo anterior. Si bien el costo de las comisiones es menor en los bancos relacionados con compañías de seguros generales (1,9% comparado con 3,7% para bancos no relacionados),

TABLA 5.1. Composición de la prima total para los seguros de desgravamen e incendio y sismo para compañías relacionadas y no relacionadas a la entidad bancaria que ofrece el crédito. Año 2009

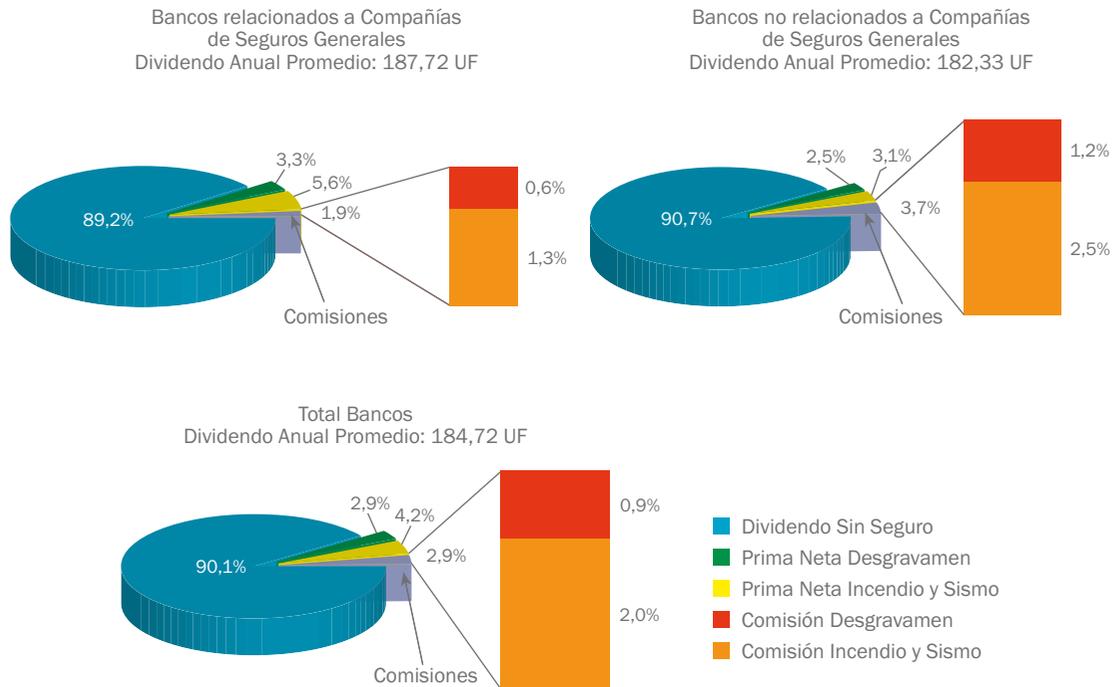
	RELACIONADA	NO RELACIONADA
Seguro Desgravamen		
Prima total	100%	100%
Comisiones	22%	40%
Contratante	11%	19%
Corredor	11%	21%
Costo del Seguro	78%	60%
Seguro Incendio y Sismo		
Prima total	100%	100%
Comisiones	18%	52%
Contratante	5%	31%
Corredor	13%	21%
Costo del Seguro	82%	48%

Fuente: SVS con datos de compañías de seguros.

²⁰ En el Anexo 3 se presenta la descomposición por tipo de entidad bancaria de la información sobre comisiones presentada en la Tabla 5.1.

el costo de la prima neta es mayor (8,9% comparado con 5,6% para bancos no relacionados). Es decir, efectivamente se da la distribución estratégica que mencionábamos.

FIGURA 5.10. Costos de comisiones de seguros asociados a créditos hipotecarios



Fuente: Simulación realizada por la SVS con datos del sistema bancario.

3. Respuesta regulatoria

Como ya se señaló, y en respuesta al problema recién descrito, la SVS promovió la dictación de una ley que entre otros aspectos reguló el proceso de contratación de los seguros asociados a los créditos hipotecarios. Dicho texto legal fue promulgado en diciembre del año 2011 y se encuentra actualmente en aplicación. A continuación se resumen los principales aspectos de la Ley N° 20.552.

- **Ley N° 20.552 del 17 de diciembre de 2011**

Esta ley modifica la Ley de Seguros, DFL 251 de 1931, introduciendo un nuevo artículo para regular la contratación de los seguros asociados a los créditos hipotecarios, otorgados a personas naturales, por Bancos, AAMHE, Cajas de Compensación de Asignación Familiar, Cooperativas y cualquier otra entidad que tenga dentro de su giro otorgar créditos hipotecarios, y que en virtud de operaciones hipotecarias contraten seguros de desgravamen por muerte o invalidez e incendio, y coberturas complementarias, tales como sismo y salida de mar, por cuenta y cargo de sus clientes. Estas disposiciones también aplican a los seguros asociados a los contratos de arrendamiento de vivienda con promesa de compra-venta, celebrados por las sociedades inmobiliarias.

Asimismo, serán aplicables a los seguros asociados a créditos hipotecarios otorgados a personas jurídicas, que presenten características similares a las operaciones de personas naturales. De este modo, se busca beneficiar también a las sociedades de profesionales y empresas de menor tamaño que contraten créditos hipotecarios.

La Ley N° 20.552, en resumen, establece que:

- Las entidades crediticias deberán contratar, en forma colectiva, los seguros asociados a los créditos hipotecarios por medio de una licitación pública (que incluirá la comisión del corredor de seguros de ser aplicable), que se asignará al oferente que presente el menor precio. Excepcionalmente, por razones de deterioro de la solvencia de la compañía de seguros que hubiere presentado la mejor oferta, por un hecho sobreviniente al llamado a licitación y antes de su adjudicación, el directorio o máximo órgano directivo de la entidad crediticia, pública y fundadamente, podrá optar por la segunda mejor oferta.
- No podrán estipularse comisiones o pagos a favor de la entidad crediticia asociados a la contratación o gestión de estos seguros, a la cobranza de las primas o por cualquier otro concepto. Además cualquier devolución de primas por mejor siniestralidad, volumen de primas, número de asegurados u otro concepto deberá ser reembolsada al deudor asegurado del crédito.
- Las compañías de seguros cuya menor clasificación de riesgo sea igual o menor a BBB no podrán participar de la licitación.
- El proceso de licitación será regulado por una norma conjunta emitida por la Superintendencia de Valores y Seguros y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF). Esta norma, NCG N° 330, fue publicada el 21 de marzo de 2012.
- Se mantiene el derecho de los deudores a contratar individualmente su seguro con una aseguradora de su elección.
- Estas disposiciones se aplicarán a los nuevos contratos de seguros que se suscriban, y a los contratos que se renueven a partir del primer día del séptimo mes siguiente al de la publicación de la ley.

- **Normativa asociada a la Ley N° 20.552**

Como complemento a la promulgación de la ley la SVS y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, emitieron una serie de normas para poner en aplicación y facilitar la implementación de los cambios introducidos por la Ley N° 20.552. En el *Anexo 4. Normas Complementarias a la Ley N° 20.552* se describen las normas dictadas.

El proceso de licitación comenzó a aplicarse para todos aquellos seguros colectivos contratados por entidades crediticias que entreguen cobertura desde el 1 de julio de 2012, obteniéndose resultados positivos desde las primeras licitaciones efectuadas.

En efecto, el 1 de octubre de 2012 la SVS informó al mercado el resultado de las 25 primeras licitaciones públicas tras la Ley N° 20.552, el que se presenta en la Tabla 5.2. Los precios promedio de los seguros de desgravamen e incendio y sismo asociados a créditos hipotecarios experimentaron una baja promedio de 62,7% y 33,3%, respectivamente.

A partir de los datos obtenidos de estas primeras licitaciones, es posible realizar una aproximación al beneficio monetario para las personas que adquieren créditos hipotecarios, en relación a la disminución en el costo de los seguros asociados. Asumiendo un crédito de 2.000 UF a 20 años plazo, tanto simulaciones previas a la licitación como los resultados posteriores muestran un ahorro anual en torno a las 5.5 UF para este tipo de crédito, lo que en valor presente, dadas las tasas de colocación vigentes, corresponde a un ahorro total de aproximadamente 70 UF o \$1.584.905 en pesos de octubre de 2012. Todo lo anterior se muestra en la Tabla 5.3.

TABLA 5.2. Resultados de licitaciones de seguros asociados a créditos hipotecarios al 1/10/2012

RESULTADOS DE LICITACIONES SEGUROS DE INCENDIO Y SISMO							
ENTIDAD	COBERTURA	MONTO ASEGURADO (UF)	N° DEUDORES	ADJUDICATORIA	TASA ADJUDICADA	TASA ANTERIOR	DISMINUCIÓN %
BCI	Incendio y Sismo	94.890.872	42.000	BCI	0,02152%	0,03050%	29,44%
Ripley	Incendio y Sismo	2.909.306	4.088	Magallanes	0,01563%	0,03747	58,29%
M & V	Incendio y Sismo	799.820	1.124	Mapfre	0,01725%	0,01799	4,11%
Principal (Cruz del Sur)	Incendio y Sismo	14.081.056	5.733	Penta	0,01990%	0,02153%	7,57%
CCAF La Araucanía	Incendio y Sismo	46.733	68	RSA	0,02144%	0,02790%	23,15%
BICE	Incendio y Sismo	7.473.775	1.794	RSA	0,01556%	0,02500%	37,76%
Banco Internacional	Incendio y Sismo	1.045.163	339	Consortio Grales.	0,01620%	0,03333%	51,40%
PENTA AMH	Incendio y Sismo	2.824.352	1.744	RSA	0,01769%	0,02900%	39,00%
Banco Falabella	Incendio y Sismo	7.497.781	5.575	RSA	0,01030%	0,01290%	20,16%
Mapsa	Incendio y Sismo	27.469	47	Magallanes	0,02100%	0,01950%	-7,69%
Securizadora Security	Incendio y Sismo	3.282.234	5.473	Mapfre	0,01330%	0,01952%	31,86%
Bandesarrollo	Incendio, Sismo y Cesantía	4.564.584	7.520	Mapfre	0,04727%	0,06355%	25,62%
BICE	Incendio	15.194.127	3.056	Penta Security	0,00293%	0,01291%	77,30%
Penta AMH	Incendio	4.376.833	1.360	RSA	0,00177%	0,00330%	46,36%
Banco Falabella	Incendio	6.232.658	5.762	RSA	0,00220%	0,00347%	36,60%
Resultados de licitaciones seguros de Desgravamen							
Banco Consorcio	Desgravamen	16.748.179	8.000	Metlife	0,00600%	0,01472%	59,24%
Scotiabank	Desgravamen	2.377.492	4.715	BBVA	0,01830%	0,03800%	51,84%
Ripley	Desgravamen	2.938.541	4.557	Itaú	0,01500%	0,04000%	62,50%
CCAF La Araucanía	Desgravamen con ITP 2/3*	32.524	68	BCI	0,01010%	0,02656%	61,97%
M & V	Desgravamen con ITP 2/3*	460.983	1.453	Mapfre	0,00700%	0,00910%	23,08%
San Sebastián Inmob. S.A.	Desgravamen con ITP 2/3*	985.314	2.095	BICE	0,00780%	0,01980%	60,61%
Banco BICE	Desgravamen	18.030.648	5.220	BICE	0,00650%	0,02800%	76,79%
Banco Paris	Desgravamen	967.789	1.508	BBVA	0,00750%	0,02000%	62,50%
Mapsa	Desgravamen	24.668	47	Magallanes	0,01290%	0,01650%	21,82%
Securizadora Security	Desgravamen	3.438.779	7.469	Magallanes	0,01330%	0,01650%	19,39%

* ITP: Invalidez total permanente, mayor o igual a dos tercios.

TABLA 5.3. Resultados reales y simulaciones previas para el ahorro producto de la licitación de seguros asociados a créditos hipotecarios

	AHORRO ANUAL DESGRAVAMEN (UF)	AHORRO ANUAL INCENDIO Y SISMO (UF)	AHORRO TOTAL ANUAL (UF)	AHORRO TOTAL ANUAL (PESOS)	VALOR PRESENTE AHORRO TOTAL (PESOS)
Resultados reales promedio de los bancos que han licitado					
Promedio	3,61	1,95	5,56	\$ 126.101	\$ 1.584.905
Simulaciones previas en base a datos de cada banco					
Promedio	1,63	3,92	5,54	\$ 125.647	\$ 1.579.204
Mínimo	1,89	1,11	3	\$ 68.040	\$ 855.165
Máximo	2,12	3,85	5,97	\$ 135.400	\$ 1.701.778

Nota: Se asume un crédito de 2.000 UF no endosable y a 20 años. Para los resultados reales, se presenta el promedio ponderado por monto asegurado; para las simulaciones previas, se supone una reducción de las comisiones a un 10% del costo del seguro, asumiendo para este último un nivel de prima total equivalente al ofrecido a esa fecha por entidades no relacionadas a los bancos que entregaban al crédito. Flujos descontados a la tasa promedio para créditos hipotecarios en octubre de 2012. Valor UF: \$ 22.680.

Fuente: Datos de Bancos a diciembre de 2009 (Oficio N° 26.687), SBIF y SVS.

5.2. Modificación al reglamento de los auxiliares del comercio de seguros

Con el objeto de incorporar las lecciones aprendidas de este terremoto y actualizar la regulación vigente, la SVS impulsó modificar el Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros (Decreto Supremo N° 863, de 1989).

La propuesta del nuevo reglamento que se encuentra en tramitación en el Ministerio de Hacienda contempla, entre otros:

- Actualizar sus disposiciones a la contratación masiva de seguros que existe hoy en día en nuestro país.
- Permitir el uso de sistemas tecnológicos, como un medio alternativo al respaldo físico de la documentación, así como la comunicación electrónica.
- Reforzar la necesidad de mantener un adecuado respaldo de la documentación relacionada a la denuncia y liquidación de los siniestros.
- Establecer diferentes plazos para la liquidación de siniestros, según una clasificación más amplia del tipo de seguro o cobertura.
- Definir principios que deben observarse durante el procedimiento de liquidación de siniestros.
- Incorporar Normas Especiales en Caso de Catástrofe.
- Establecer la obligación, por parte de los liquidadores de siniestros y compañías de seguro, de mantener adecuados manuales de evaluación y liquidación de siniestros, así como planes de contingencia.

A continuación, ahondamos en el análisis de los dos últimos puntos mencionados:

Normas especiales en caso de catástrofe

La propuesta contempla la posibilidad de aplicar normas especiales para la liquidación de siniestros que resulten de la ocurrencia de eventos catastróficos, o que afecten a un número significativo de personas y bienes asegurados, previa calificación de la SVS, estableciendo que:

- a) El informe de liquidación deberá ser emitido a la mayor brevedad posible y dentro de los plazos indicados en el nuevo reglamento.
- b) No se podrá exigir al asegurado la presentación de presupuestos de reparación para cuantificar la pérdida de los siniestros de viviendas habitacionales.
- c) Fundado en criterios objetivos de priorización y categorización de siniestros y con el objeto de facilitar el proceso de liquidación, la Superintendencia podrá establecer plazos especiales de liquidación por tipo de siniestro, cartera siniestrada, zona geográfica u otra modalidad que ésta defina, e instruir acerca de medios de comunicación e información que deban estar disponibles, para que compañías de seguros, corredores, liquidadores y asegurados puedan contactarse fluidamente;
- d) Si existiera más de un denunciante de siniestro para una misma copropiedad inmobiliaria sujeta a la Ley N° 19.537, cada aseguradora deberá designar a un único liquidador para efectuar la liquidación de sus siniestros. Existiendo varias entidades aseguradoras involucradas en relación a la misma copropiedad inmobiliaria, éstas deberán coordinarse para una adecuada liquidación de estos siniestros, pudiendo designar para estos efectos a un único liquidador.

Manuales de evaluación y liquidación de siniestros y planes de contingencia

Para efectos de una adecuada administración de los siniestros, el nuevo reglamento propone que los liquidadores y compañías de seguros mantengan permanentemente manuales de evaluación y liquidación de siniestros, y apropiados planes de contingencia.

Un plan de contingencia es una herramienta que toda compañía de seguros y liquidador de siniestros debiera tener para mantener la continuidad de sus operaciones, minimizando las pérdidas y evitando que los riesgos se materialicen, en caso de ser afectados por un evento. La inexistencia o deficiencia de los planes de contingencia de algunos actores luego del terremoto del 27-F provocó que los procesos administrativos normales se vieran afectados, causando ineficiencias en la liquidación y pago de los siniestros.

Por este motivo, el nuevo reglamento establece que el plan de contingencia considere medidas tales como:

- Políticas de respaldo que permitan la continuidad de los sistemas informáticos, en caso de destrucción o pérdida de hardware o datos.
- Mantenimiento de sistemas de energía de emergencia.
- Políticas de respaldo y resguardo de documentación relevante.
- Mantenimiento de un listado actualizado de liquidadores que permita su ubicación inmediata.
- Homogeneización de la información de siniestros para evitar duplicidades.
- Establecimiento de adecuados canales de comunicación, tales como correos u oficios electrónicos.
- Procedimientos especiales aplicables a eventos catastróficos.

5.3. Desarrollo de un modelo de análisis y evaluación de riesgos de terremoto y tsunami

Durante el año 2011 y el presente, la SVS ha colaborado con la Asociación de Aseguradores de Chile (AACH) en un proyecto que pretende desarrollar un modelo que permita estimar las pérdidas máximas probables (PML por su sigla en inglés) de las compañías aseguradoras que ofrezcan coberturas por riesgos de terremoto o tsunami.

Lo anterior es de suma relevancia para Chile, pues permitiría actualizar los requerimientos técnicos respecto a estas coberturas, así como contar con un modelo propio para estimar las pérdidas aseguradas, una vez ocurrido un evento catastrófico. Asimismo, permitiría que las compañías puedan realizar una mejor evaluación y administración de los riesgos a los que están expuestas sus carteras y contar con herramientas

más adecuadas para determinar la cobertura de reaseguro que adquirirán, teniendo en cuenta su apetito al riesgo, sus políticas de suscripción, los riesgos de sus carteras, entre otros factores. Por otra parte, este modelo podría servir de apoyo a las municipalidades para la confección o revisión de planos reguladores, a las Intendencias, Ministerio de Vivienda y a otros organismos sociales y públicos.

En concreto, el proyecto contemplaría los siguientes módulos o unidades:

- a) **Software para la estimación de la PML y su gestión:** consiste en el desarrollo de un software o en el suministro de un software preexistente, que permita manejar los datos de una cartera de propiedades aseguradas y evaluar las pérdidas económicas de ella, asociadas a los efectos de terremotos y tsunamis ocurridos en Chile.
- b) **Estudio de peligro sísmico:** el objetivo es obtener un informe que calcule tasas de excedencia, entre otros parámetros sísmicos predefinidos, y la generación de mapas que estimen el peligro sísmico para todo el país, y con un nivel mayor de detalle para algunas ciudades importantes preseleccionadas.
- c) **Estudio de peligro de inundación por tsunami:** contempla el desarrollo de un estudio de peligro de inundación por tsunami para las principales ciudades costeras del país, que defina la amenaza de inundación por sismos ocurridos en Chile.
- d) **Generación de curvas de fragilidad para infraestructura básica:** se persigue construir curvas de fragilidad apropiadas para la infraestructura básica asegurada por las compañías, que permitan relacionar los daños en edificaciones, en contenidos, las pérdidas económicas totales y las pérdidas por perjuicios por paralización, con las intensidades de terremotos y tsunamis.
- e) **Integración y desarrollo de un modelo de cálculo de la PML. Asesoría en el desarrollo y evaluación de la cartera y sus pérdidas.** Se define una serie de actividades que permitirá integrar los resultados obtenidos en los puntos anteriores, y generar y mantener un modelo base para el cálculo de las pérdidas aseguradas en el mediano-largo plazo.

Al respecto, cabe señalar que una vez implementado este modelo, es intención de la SVS modificar la fórmula de cálculo de la Reserva Catastrófica de Terremoto (RCT), que hoy se calcula como un porcentaje fijo, según se explicó en la sección 3.2. *Marco Regulatorio*, a fin de capturar de mejor manera la exposición de cada aseguradora a los riesgos de terremoto y tsunami. Si bien esta fórmula es conservadora y ha funcionado bien en el pasado, se reconoce la necesidad de actualizarla, lo que es consistente también con el nuevo enfoque de supervisión de las aseguradoras basado en los riesgos efectivos que éstas enfrentan.

5.4. Opciones de financiamiento de eventos catastróficos

El terremoto del 27-F dejó en evidencia una serie de debilidades en diferentes ámbitos de la gestión de riesgos catastróficos en nuestro país, considerando aspectos como prevención, monitoreo y sistemas de alerta, gestión de la situación de emergencia, financiamiento y reconstrucción.

Por esta razón, a continuación se desarrollan algunas alternativas para expandir el nivel de cobertura de terremoto (como una herramienta de protección) y financiar estos eventos catastróficos, analizando las ventajas y desventajas de cada una. Estas alternativas son: la creación de un seguro obligatorio de terremoto, la contratación de un seguro colectivo de terremoto, la creación de un fondo catastrófico y la emisión de un bono catastrófico.

- **Creación de un seguro obligatorio de terremoto**

Algunos sectores han propuesto la creación de un seguro obligatorio de terremoto, aplicable a todos los propietarios de bienes raíces habitacionales.

Uno de los grandes problemas para concretar una iniciativa como esta es la dificultad para controlar y sancionar el incumplimiento de esta obligación, especialmente considerando sectores de bajos recursos. Además, pueden existir sectores en los cuales aun queriendo contratar el seguro, no se pueda acceder a éste por problemas de oferta, por ejemplo en las zonas de mayor riesgo, o por los materiales de construcción como el adobe.

- **Contratación de un seguro colectivo de terremoto**

Otra opción es la posibilidad de que el Estado contrate con las aseguradoras un seguro colectivo, para cubrir los riesgos que enfrenta una parte importante de la población de menores ingresos. Esto podría realizarse subsidiando un gran porcentaje del costo de la prima, haciéndolo accesible para este grupo, o directamente cubriendo el 100% del costo del seguro.

Aspectos clave para que esta iniciativa opere serían la contratación centralizada del seguro por parte de una agencia estatal (a través de una licitación pública) para una gran masa de asegurados, y la utilización de una cobertura simple y fácil de suscribir y de liquidar por parte de las aseguradoras. Además, se consideraría un monto relativamente bajo de indemnización.

Un problema que se podría generar con esta propuesta es que parte de la población que se beneficie del subsidio de la prima puede por un lado no sufrir daños, o por otro sufrírselos y la indemnización no ser suficiente. Como ventaja se puede mencionar la ampliación del acceso al seguro por parte de este segmento de la población.

- **Creación de un fondo catastrófico**

Otra opción para extender el nivel de protección en la población es la creación de un fondo catastrófico, tal como existe en muchos países expuestos a este tipo de riesgos. Esta opción podría tener múltiples variantes en términos de cobertura, financiamiento, participación de las aseguradoras privadas, reaseguro, etc.

Este es un tema aún poco explorado en Chile pero que a *priori* se ve complejo, ya que a diferencia de la opción señalada en el punto anterior, requeriría del desarrollo de un marco legal e institucional *ad hoc*. Por otra parte, se requeriría tiempo para acumular fondos que sean suficientes para asumir los costos de un evento catastrófico.

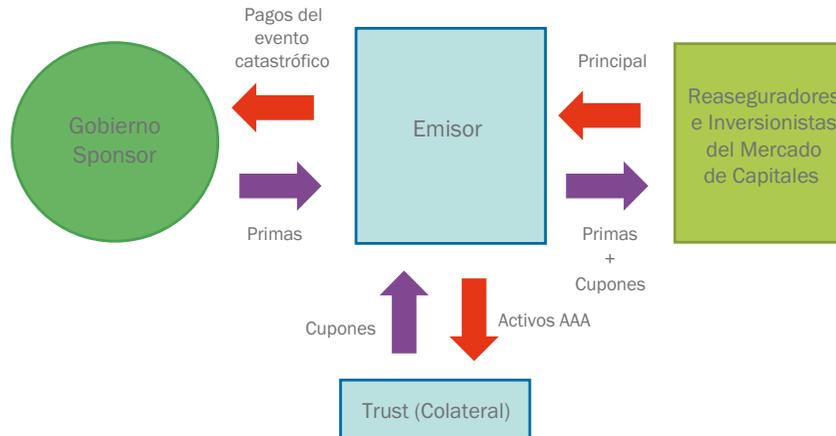
- **Emisión de un bono catastrófico (“CAT Bond”)**

Mediante un bono catastrófico, los riesgos de un desastre natural son transferidos al mercado de capitales, ofreciendo ciertas ventajas con respecto al reaseguro tradicional. Algunas de ellas son: alto retorno para los inversionistas y mayor diversificación en su cartera, ausencia de riesgo de crédito del reasegurador, que permite aumentar la capacidad (cubrir grandes riesgos a un precio razonable) y estabilizar la volatilidad del volumen de primas y garantizar la asignación de recursos post-evento de manera rápida y sin necesidad de liquidar siniestros. Entre las desventajas se puede mencionar que los montos cubiertos por el bono son usualmente limitados, elevados costos de emisión y la posible iliquidez del bono.

Ahondando en esta última alternativa, se puede mencionar que el Banco Mundial tiene un programa llamado “MultiCat Program” mediante el cual brinda asistencia a gobiernos para emitir bonos catastróficos.

México inauguró este programa el año 2009 emitiendo un CAT Bond paramétrico, con cuatro clases (A, B, C y D), para cubrir el riesgo de terremoto y huracán, lo que se refleja en la Figura 5.11. siguiente:

FIGURA 5.11. Estructura Básica de un CAT Bond



Fuente: World Bank - MultiCat Program Discussion Materials -Santiago de Chile, november 11, 2009.

El gobierno sponsor paga primas al emisor como si fuera un contrato de reaseguro tradicional. Luego, estos fondos son colocados en un Trust, el cual invierte en activos de alta clasificación de riesgo (AAA). El retorno del Trust (cupones) junto con las primas del gobierno sponsor son pagadas a los inversionistas, entre los que se encuentran reaseguradores, *hedge funds*, e inversionistas institucionales.

De ocurrir el evento catastrófico, dentro del plazo de duración del CAT Bond y cumpliéndose los parámetros indicados (por ejemplo, terremoto sobre magnitud 7,9), los fondos (principal) son transferidos al gobierno sponsor de manera inmediata y sin necesidad de realizar la liquidación de siniestros, cosa que no ocurre con el reaseguro tradicional. Si el evento catastrófico no ocurre, o si no se cumplen los parámetros indicados en el CAT Bond, los fondos son transferidos a los inversionistas al vencimiento del bono.

Si bien el Banco Mundial no asume riesgos en este programa, asiste en la emisión del bono, permitiendo de esta manera bajar los costos de su emisión.²¹

5.5. Mejoras en la información al asegurado e inversionista

Como se explicó en la sección 5.1. *Seguros asociados a créditos hipotecarios: problemas y respuestas regulatorias* de este documento, otro de los problemas que se observó con el terremoto del 27-F fue el desconocimiento por parte de los asegurados respecto de las coberturas que habían contratado, y si es que contaban con cobertura para este evento catastrófico.

²¹ Más detalle sobre el CAT Bond en el sitio web del Banco Mundial: http://treasury.worldbank.org/bdm/pdf/MultiCat_ProductNote.pdf.

Debido a esto, la SVS ha llevado a cabo una serie de medidas, algunas de ellas en proceso de desarrollo, tendientes a mejorar el acceso a la información y la educación en materia de seguros y valores, por ejemplo en base a los siguientes puntos.

- Implementación de un sistema electrónico que permita a la ciudadanía realizar consultas y recibir orientación relativa a los mercados de valores y seguros, a través del sitio web institucional.
- Obtención en línea, con pago electrónico, de certificados de vigencia en los registros oficiales que mantiene la SVS de las entidades supervisadas.
- Diseño de un Plan de Educación Financiera, en coordinación con la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) la Superintendencia de Pensiones, el Ministerio de Hacienda y otros organismos.
- Implementación de un Sistema de Consulta de Seguros, que consiste en un sitio web centralizado donde se encuentre la información de los seguros contratados por todas las personas, en todas las compañías aseguradoras de Chile. Este nuevo sistema fue establecido por la Ley N° 20.552, y entrará en vigencia en diciembre de 2012.
- Lanzamiento reciente del Nuevo Portal de Educación Financiera y SVS + Cerca.

FIGURA 5.12. Portada del portal de educación SVS Educa



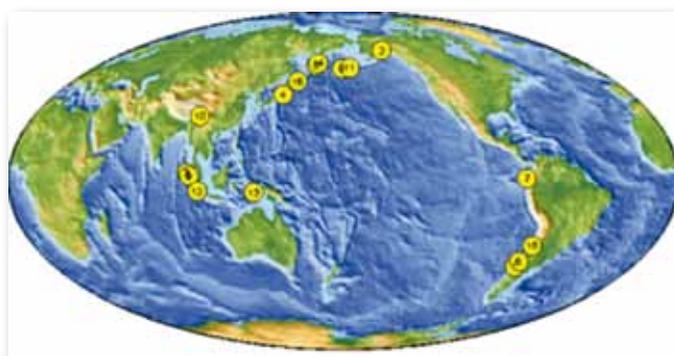
FIGURA 5.13. Portada del portal de servicios SVS+Cerca



ANEXO 1. Principales terremotos desde 1900

Chile cuenta con una larga historia sísmica y es además el país donde se produjo el terremoto de mayor magnitud registrado desde 1900. En la Figura A1.1. y la Tabla A1.1. se observan los terremotos más grandes del mundo registrados desde dicha fecha.

FIGURA A1.1. Terremotos más grandes del mundo, desde 1900



Fuente: www.usgs.gov (mapa actualizado al 15 de marzo de 2011).

TABLA A1.1. Lista de terremotos más grandes del mundo, a diciembre de 2011

RANKING	UBICACIÓN	FECHA	MAGNITUD
1	Valdivia, Chile	22 mayo 1960	9,5
2	Prince William Sound, Alaska	28 marzo 1964	9,2
3	Costa Oeste del Norte de Sumatra	26 diciembre 2004	9,1
4	Costa Este de Honshu, Japón	11 marzo 2011	9,0
5	Kamchatka	4 noviembre 1952	9,0
6	Maule, Chile	27 febrero 2010	8,8
7	Costa de Ecuador	31 enero 1906	8,8
8	Rat Islands, Alaska	4 de febrero 1965	8,7
9	Norte de Sumatra	28 marzo 2005	8,6
10	Assam - Tibet	15 agosto 1950	8,6
11	Andreanof Islands, Alaska	9 marzo 1957	8,6
12	Sur de Sumatra	12 septiembre 2007	8,5

(Continúa en página siguiente)

(Continúa Tabla A1.1.)

RANKING	UBICACIÓN	FECHA	MAGNITUD
13	Banda Sea, Indonesia	1 febrero 1938	8.5
14	Kamchatka	3 febrero 1923	8.5
15	Borde Argentina - Chile	11 noviembre 1922	8.5
16	Kuril Islands	13 octubre 1963	8.5

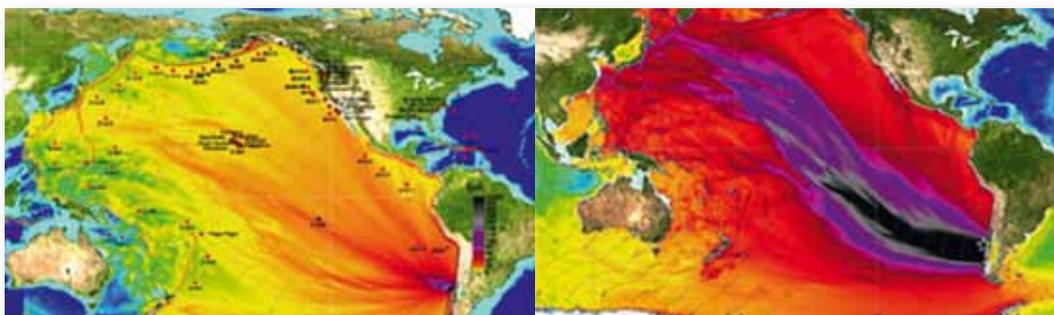
Fuente: www.usgs.gov (actualizado al 15 de marzo de 2011).

Si bien el terremoto de Japón del 11 de marzo de 2011 superó en términos de magnitud al terremoto chileno del 27-F, éste sigue ocupando el sexto lugar en el listado de los terremotos más fuertes registrados desde 1900, y fue el primero en testear cómo se comportan las estructuras de los edificios construidos con normas de construcción modernas en Chile.

En el año 2010 se registraron 22 terremotos a nivel mundial de una magnitud igual o superior a 7 grados, superando así el record anual de 1968. Fue un año de contrastes, ya que por una parte el terremoto de Haití del 12 de enero tuvo una magnitud 7, dejó más de 220.000 víctimas y desplazó a más de un millón de habitantes, mientras que por otra, siete meses más tarde, el terremoto de Darfield, Nueva Zelanda, de magnitud similar, no dejó víctimas pero fue el evento asegurador más costoso en la historia de ese país en cuanto a daños a viviendas aseguradas.

Por su parte, la Figura A1.2. presenta una comparación de las olas del tsunami generadas por el terremoto del 27-F con las del terremoto de Valdivia de 1960. Como se puede observar, la magnitud de las olas en otras regiones alejadas de nuestro país fue mucho mayor en el segundo caso, dejando 61 muertes en Hawái y otras 185 en Japón. En cambio, el tsunami de 2010 provocó daños menores en Japón, sin pérdidas de vidas asociadas.

FIGURA A1.2. Comparación de tsunamis después de los terremotos de 1960 y 2010



Olas del tsunami del terremoto del 27-F

Olas del tsunami del terremoto de 1960

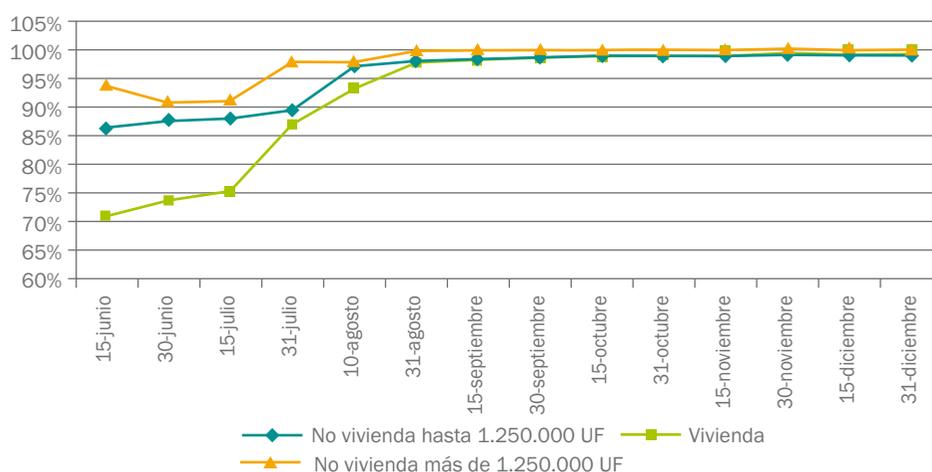
La escala de colores representa la altura de las olas, siendo el color negro las de mayor altura y el amarillo las de menor altura.

Fuente: Yale Environment 360: Model of Chilean Tsunamis.

ANEXO 2. Información adicional sobre el proceso de liquidación y pago de seguros

Una vez denunciados los siniestros, la siguiente etapa fue la evaluación de los daños. En la Figura A2.1. se muestra que, a seis meses del 27-F y para todos los segmentos, casi la totalidad de los siniestros se encontraban inspeccionados.

FIGURA A2.1. Evolución de los siniestros inspeccionados, en porcentaje



Fuente: SVS con datos de las Compañías de Seguros Generales al 31/12/2010.

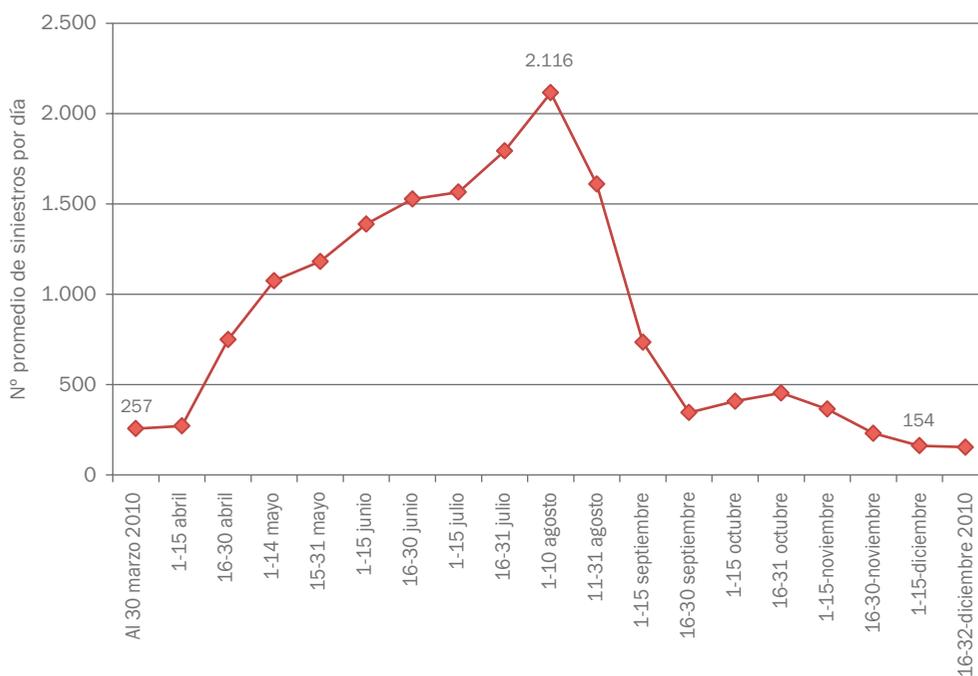
Luego, y centrándonos en el segmento de Vivienda, el proceso de liquidación de siniestros se caracterizó por los siguientes elementos: un gran número de siniestros denunciados en un corto período de tiempo (más de 110 mil siniestros en los primeros 30 días posteriores al sismo), la dispersión de los siniestros en una vasta área geográfica (seis regiones del país) y la dificultad de los liquidadores para acceder a los denunciados a fin de evaluar los daños.

En la Figura A2.2. se puede observar el comportamiento del promedio quincenal de siniestros liquidados por día hábil, desde el 30 de marzo de 2010 hasta el 31 de diciembre del mismo año. En un principio la liquidación fue lenta para la magnitud de los casos (menos de 300 casos diarios), pero se observó un proceso de aprendizaje bastante acelerado que alcanzó su punto más alto a principios de agosto de 2010 cuando se liquidaron, en promedio, 2.116 siniestros diarios.

Se estima que esta mayor velocidad de liquidación se explica, en parte, por:

- La adaptación de los liquidadores a las condiciones del siniestro, trabajando en horas y días inhábiles y optimizando la asignación geográfica de los casos;

FIGURA A2.2. Velocidad de liquidación de siniestros de Vivienda



Fuente: SVS con datos de las Compañías de Seguros Generales al 31/12/2010.

- La asignación de casos por parte de las aseguradoras a los liquidadores más eficientes; y
- El seguimiento que realizó esta Superintendencia de los planes de trabajo de los liquidadores.

Posteriormente, la velocidad de liquidación fue decayendo gradualmente debido a la mayor complejidad de los casos restantes.

Con la liquidación de los siniestros se cierran los denuncios por parte de la aseguradora, ya sea con pago, sin pago, o pago pendiente. En la Tabla A2.1. se muestra el total pagado por aseguradora y por segmento al 31 de diciembre de 2010.

TABLA A2.1. Total pagado por aseguradora y por segmento al 31 /12 / 2010

ASEGURADORA	NO VIVIENDA HASTA 1.250.000 UF	NO VIVIENDA MÁS DE 1.250.000 UF	VIVIENDA	TOTAL (*)	%
Ace	42.583	19.540	11.790	73.913	2%
BCI	70.123	2.205	96.742	169.070	4%
Cardif	0	0	157	157	0%

(Continúa en página siguiente)

(Continúa Tabla A2.1.)

ASEGURADORA	NO VIVIENDA HASTA 1.250.000 UF	NO VIVIENDA MÁS DE 1.250.000 UF	VIVIENDA	TOTAL (*)	%
Chartis	69.656	282.293	2.030	353.980	9%
Chilena Cons.	149.865	168.442	75.616	393.923	10%
Chubb	34.440	13.638	64	48.143	1%
Consortio	10.870	2.386	21.995	35.251	1%
HDI	9.654	0	17.358	27.012	1%
Liberty	244.518	119.042	229.662	593.222	15%
Magallanes	73.612	752	23.288	97.652	2%
Mapfre	194.572	213.929	320.295	728.796	18%
Mut. de Carab.	7	0	741	748	0%
Orion	434	0	0	434	0%
Penta	144.580	84.304	53.470	282.353	7%
Renta Nacional	12.009	0	5.120	17.129	0%
RSA	286.344	516.941	261.103	1.064.389	26%
Santander	12.133	0	136.510	148.643	4%
Zenit	42	0	0	42	0%
Total	1.355.441	1.423.472	1.255.944	4.034.857	100%

(*) Total se refiere al monto pagado bruto, sin considerar el recupero de reaseguradores.

Fuente: SVS con datos de las Compañías de Seguros Generales.

Las compañías con los mayores desembolsos por pago total de siniestros fueron, en orden descendente, RSA, Mapfre, Liberty, Chilena Consolidada y Chartis, las cuales representaron en conjunto un 78% de los montos totales pagados.

TABLA A2.2. Número de siniestros denunciados y total abonado, por compañía. Segmento No Vivienda

COMPAÑÍA	N° SINIESTROS	MONTOS ANTICIPOS	MONTOS PAGADOS US\$ MM	TOTAL PAGADO US\$ MM	% TOTAL PAGADO
	DENUNCIADOS E INSPECCIONADOS	US\$ MM			
Ace	205	3	164	167	3%
BCI	3.024	0	97	97	2%

(Continúa en página siguiente)

(Continúa Tabla A2.2.)

COMPAÑÍA	N° SINIESTROS	MONTOS ANTICIPOS	MONTOS PAGADOS US\$ MM	TOTAL PAGADO US\$ MM	% TOTAL PAGADO
	DENUNCIADOS E INSPECCIONADOS	US\$ MM			
Cardif	0		0	0	0%
Chartis	1.027	18	576	594	11%
Chi. Cons.	3.083	26	596	622	12%
Chubb	89	3	79	81	2%
Consortio	443	1	19	19	0,4%
HDI	399	0	13	13	0,3%
Liberty	5.141	211	602	814	15%
Magallanes	2.870	1	140	141	3%
Mapfre	4.711	61	617	678	13%
Mut. Carab.	1	0	0	0	0,0001%
Orion	2	0	0	0	0,01%
Penta	3.341	0	424	424	8%
Renta Nac.	697	0	18	18	0,3%
RSA	6.643	4	1.582	1.586	30%
Santander	412	0	12	12	0,2%
Zenit	15	0	0	0	0,001%
Total	32.103	328	4.938	5.267	100%

Fuente: SVS con datos de las Compañías de Seguros Generales al 31/08/2012.

Finalmente, a partir de la Tabla A2.2. con datos a agosto de 2012, podemos comparar el número de siniestros denunciados e inspeccionados en el segmento No Vivienda con los reportados en la Tabla 3.5., que es a diciembre de 2011. Llama la atención que dos aseguradoras muestran un número menor de siniestros, lo que se explica principalmente por ajustes operacionales. También, se puede mencionar que al cerrarse los siniestros, el monto de los anticipos se imputa al pago, motivo por el cual el monto de los anticipos cae (tercera columna), aumentando así el del pago (cuarta columna).

ANEXO 3. Comisiones asociadas a créditos hipotecarios

En la Tabla 5.1. del Capítulo 5 se presentaron las comisiones y los costos del seguro de desgravamen y de incendio y sismo asociados a créditos hipotecarios, y se explicó que si bien las comisiones tienden a ser menores en el caso de aseguradoras relacionadas a la entidad otorgante del crédito, esto no se tradujo en un menor costo total del seguro, situación que también se puede observar en la Figura 5.10. de ese capítulo.

En este anexo se muestran las comisiones por cada entidad otorgante del crédito (bancos o AAMHE), separando entre aseguradoras relacionadas y no relacionadas a la entidad crediticia.

Los cuadros que se presentan fueron preparados por la SVS con la información solicitada a los fiscalizados mediante oficio. Las comisiones del mercado corresponden a promedios ponderados.

TABLA A3.1. Comisiones de seguro de desgravamen en créditos hipotecarios otorgados por bancos. Aseguradora relacionada

BANCO CONTRATANTE	ASEGURADORA	CORREDOR	COMISIÓN CONTRATANTE	COMISIÓN CORREDOR	COMISIÓN TOTAL
SECURITY	VIDA SECURITY PREVISION	CORREDORA DE SEGUROS SECURITY	41%	7%	48%
BBVA	BBVA	BBVA CORREDORA TECNICA DE SEGUROS LTDA.	24%	18%	42%
CORPBANCA	CORPVIDA	CORPBANCA CORREDORES DE SEGUROS S.A.	5%	34%	38%
BANCO DE CHILE	BANCHILE	BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS	22%	13%	35%
BICE	BICE VIDA	BICE CORREDORES DE SEGUROS LTDA.	8%	16%	24%
BCI	BCI SEGUROS DE VIDA	BCI CORREDORES DE SEGUROS	3%	21%	24%
SANTANDER	SANTANDER SEGUROS DE VIDA	SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LTDA.	5%	6%	11%
ITAU	ITAU	ITAU CHILE CORREDORES DE SEGUROS LTDA.	2%	4%	7%
		TOTAL	11%	11%	22%

Fuente: Datos de Bancos a diciembre de 2009 (Oficio N° 26.687).

TABLA A3.2. Comisiones de seguro de desgravamen en créditos hipotecarios otorgados por bancos. Aseguradora no relacionada

BANCO CONTRATANTE	ASEGURADORA	CORREDOR	COMISIÓN CONTRATANTE	COMISIÓN CORREDOR	COMISIÓN TOTAL
RIPLEY	CARDIF VIDA	BANRIPLEY CORREDORA DE SEGUROS LTDA.	62%	5%	67%
FALABELLA	CARDIF VIDA	BANCO FALABELLA CORREDORES DE SEGUROS LTDA.	48%	2%	50%
BANCOESTADO	METLIFE	BANCO ESTADO CORREDORES DE SEGUROS S.A.	22%	26%	48%
CORPBANCA	CARDIF VIDA	CORPBANCA CORREDORES DE SEGUROS LTDA.	6%	39%	45%
BANCO DEL DESARROLLO	BICE VIDA	SCOTIA SUDAMERICANO CORR DE SEGURO, PRODUCTORA DE SEGUROS LAS CONDES LTDA.	24%	13%	37%
PARIS	CARDIF VIDA	PARIS CORREDORES DE SEGUROS LTDA.	15%	15%	30%
ITAU	CARDIF VIDA	ITAU CHILE CORREDORES DE SEGUROS LTDA.	0%	29%	29%
BANCO DE CHILE	PENTA VIDA	BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS	7%	11%	18%
SCOTIABANK	ING	SCOTIA CORREDORA DE SEGUROS CHILE LTDA.	7%	10%	17%
BANCO DEL DESARROLLO	CHILENA VIDA	SCOTIA CORREDORA DE SEGUROS CHILE LTDA.	7%	10%	16%
BANCO DEL DESARROLLO	ING	SCOTIA CORREDORA DE SEGUROS CHILE LTDA.	7%	10%	17%
BBVA	METLIFE	BBVA CORREDORA TECNICA DE SEGUROS LTDA.	0%	16%	16%
BICE	EUROAMERICA	BICE CORREDORES DE SEGUROS LTDA.	0%	10%	10%
THE ROYAL BANK OF SCOTLAND	EUROAMERICA	WILLIS INSURANCE SERVICES S.A.	0%	10%	10%
		TOTAL	19%	22%	40%

Fuente: Datos de Bancos a diciembre de 2009 (Oficio N° 26.687).

TABLA A3.3. Comisiones de seguros de incendio y terremoto en créditos hipotecarios otorgados por bancos. Aseguradora relacionada

BANCO CONTRATANTE	ASEGURADORA	CORREDOR	COMISIÓN CONTRATANTE	COMISIÓN CORREDOR	COMISIÓN TOTAL
SECURITY	PENTA SECURITY	CORREDORA DE SEGUROS SECURITY LTDA.	55%	7%	63%
BCI	BCI SEGUROS GENERALES	BCI CORREDORES DE SEGUROS S.A.	3%	15%	18%
SANTANDER	SANTANDER SEGUROS GENERALES	SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LTDA.	2%	12%	16%
		TOTAL	5%	13%	18%

Fuente: Datos de Bancos a diciembre de 2009 (Oficio N° 26.687). Se incluyen otros seguros generales como cesantía y riesgo de la naturaleza.

TABLA A3.4. Comisiones de seguros de incendio y sismo en créditos hipotecarios otorgados por bancos. Aseguradora no relacionada

BANCO CONTRATANTE	ASEGURADORA	CORREDOR	COMISIÓN CONTRATANTE	COMISIÓN CORREDOR	COMISIÓN TOTAL
BANCO DEL DESARROLLO	CARDIF GENERALES, CHILENA GENERALES	SCOTIA CORREDORA DE SEGUROS CHILE LTDA.	55%	12%	67%
PARIS	CARDIF GENERALES, CHARTIS	PARIS CORREDORES DE SEGUROS LTDA.	37%	27%	64%
BICE	RSA SEGUROS CHILE S.A.	BICE CORREDORES DE SEGUROS LTDA.	49%	12%	61%
BBVA	CARDIF GENERALES, MAPFRE GENERALES, PENTA SECURITY, RSA SEGUROS CHILE S.A.	BBVA CORREDORA TECNICA DE SEGUROS LTDA.	29%	25%	54%
INTERNACIONAL	RSA SEGUROS CHILE S.A.	BANINTER CORREDORES DE SEGURO LTDA.	30%	21%	52%
BANCOESTADO	ASEGURADORA MAGALLANES, CARDIF GENERALES, MAPFRE GENERALES, PENTA SECURITY, RSA SEGUROS CHILE S.A.	BANCO ESTADO CORREDORES DE SEGUROS	28%	22%	50%
ITAU	MAPFRE GENERALES, RSA SEGUROS CHILE S.A.	ITAU CORREDORA DE SEGUROS LTDA.	28%	23%	50%

(Continúa en página siguiente)

(Continúa Tabla A3.4.)

BANCO CONTRATANTE	ASEGURADORA	CORREDOR	COMISIÓN CONTRATANTE	COMISIÓN CORREDOR	COMISIÓN TOTAL
SCOTIABANK	CARDIF GENERALES, LIBERTY	SCOTIA CORREDORA DE SEGUROS CHILE LTDA.	23%	26%	49%
CORPBANCA	CARDIF GENERALES, RSA SEGUROS CHILE S.A., ZENIT	CORPBANCA CORREDORES DE SEGUROS	19%	25%	44%
RIPLEY	ASEGURADORA MAGALLANES, CARDIF GENERALES	BANRIPLEY CORREDORA DE SEGUROS LTDA.	32%	8%	40%
BANCO DE CHILE	CARDIF GENERALES, LIBERTY, PENTA SECURITY	BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS	7%	18%	25%
FALABELLA	CARDIF GERENALES	BANCO FALABELLA CORREDORES DE SEGUROS LTDA.	16%	0%	16%
FALABELLA	LIBERTY	SIN CORREDOR	15%	0%	15%
		TOTAL	31%	21%	52%

Fuente: Datos de Bancos a diciembre de 2009 (Oficio N° 26.687). Se incluyen otros seguros generales como cesantía y riesgos de la naturaleza.

TABLA A3.5. Comisiones de seguro de desgravamen en créditos hipotecarios otorgados por AAMHE. Aseguradora relacionada

AAMHE CONTRATANTE	ASEGURADORA	CORREDOR	COMISIÓN CONTRATANTE	COMISIÓN CORREDOR	COMISIÓN TOTAL
CRUZ DEL SUR	CRUZ DEL SUR	SIN CORREDOR	40%	0%	40%
PENTA	PENTA VIDA	SIN CORREDOR	20%	0%	20%
BICE	BICE VIDA	SIN CORREDOR	18%	0%	18%
CG (CORP)	ING VIDA	SIN CORREDOR	0%	0%	0%
METLIFE	METLIFE	SIN CORREDOR	0%	0%	0%
RENTA	RENTA VIDA	SIN CORREDOR	0%	0%	0%
		TOTAL	17%	0%	17%

Fuente: Datos de AAMHE de enero a septiembre 2010 (Oficio N° 25.110).

TABLA A3.6. Comisiones de seguro de desgravamen en créditos hipotecarios otorgados por AAMHE. Aseguradora no relacionada

AAMHE CONTRATANTE	ASEGURADORA	CORREDOR	COMISIÓN CONTRATANTE	COMISIÓN CORREDOR	COMISIÓN TOTAL
CIMENTA	SANTANDER VIDA	MARSH	64%	6%	70%
LA CONSTRUCCIÓN	BICE VIDA	ORBITAL	67%	3%	70%
CONCRECES	CRUZ DEL SUR	ORBITAL	58%	7%	65%
PRINCIPAL	CRUZ DEL SUR	ORBITAL	41%	4%	45%
PENTA	BICE VIDA	MARSH	29%	5%	34%
CONTEMPORA	VIDA SECURITY	AON RISK SERVICE	21%	8%	29%
HOGAR Y MUTUO	CRUZ DEL SUR	SIN CORREDOR	15%	0%	15%
		TOTAL	57%	4%	61%

Fuente: Datos de AAMHE de enero a septiembre 2010 (Oficio N° 25.110).

TABLA A3.7. Comisiones de seguros de incendio y sismo en créditos hipotecarios otorgados por AAMHE. Aseguradora relacionada

AAMHE CONTRATANTE	ASEGURADORA	CORREDOR	COMISIÓN CONTRATANTE	COMISIÓN CORREDOR	COMISIÓN TOTAL
PENTA	PENTA SECURITY	CORREDORES DE SEGUROS SECURITY LTDA	27%	4%	31%
BICE	RSA, ZENIT	BICE CORREDORES	6%	20%	26%
RENTA	RENTA GENERALES	SIN CORREDOR	0%	0%	0%
		TOTAL	19%	5%	24%

Fuente: Datos de AAMHE de enero a septiembre 2010 (Oficio N° 25.110). Se incluyen otros seguros generales como cesantía y riesgos de la naturaleza.

TABLA A3.8. Comisiones de seguros de incendio y sismo en créditos hipotecarios otorgados por AAMHE. Aseguradora no relacionada

AAMHE CONTRATANTE	ASEGURADORA	CORREDOR	COMISIÓN CONTRATANTE	COMISIÓN CORREDOR	COMISIÓN TOTAL
LA CONSTRUCCIÓN	CARDIF GENERALES, LIBERTY	ORBITAL CORREDORES DE SEGUROS	55%	4%	59%
CONCRECES	CARDIF GENERALES, RSA	CORREDORES DE SEGUROS SANTA MARÍA DE LOS ÁNGELES LTDA	46%	11%	57%

(Continúa en página siguiente)

(Continúa Tabla A3.8.)

AAMHE CONTRATANTE	ASEGURADORA	CORREDOR	COMISIÓN CONTRATANTE	COMISIÓN CORREDOR	COMISIÓN TOTAL
CIMENTA	BCI GENERALES, PENTA SECURITY	MARSH SA	50%	4%	54%
CONTEMPORA	LIBERTY	AON RISK SERVICE	37%	6%	43%
PRINCIPAL	LIBERTY, PENTA SECURITY	ORBITAL CORREDORES DE SEGUROS	34%	6%	40%
CRUZ DEL SUR	BCI GENERALES, RSA	BCI CORREDORES DE SEGUROS, ORBITAL	15%	9%	24%
CG (CORP)	RSA	ORBITAL CORREDORES DE SEGUROS	12%	10%	22%
PENTA	RSA, LIBERTY	CORREDORES DE SEGUROS SECURITY LTD, MARSH SA	8%	9%	17%
HOGAR Y MUTUO	BCI GENERALES	SIN CORREDOR	14%	0%	14%
METLIFE	BCI GENERALES, PENTA SECURITY	BCI CORREDORES DE SEGUROS, ANDRES LAVIN/ WILLIS	0%	0%	0%
		TOTAL	40%	6%	46%

Fuente: Datos de AAMHE de enero a septiembre 2010 (Oficio N° 25.110). Se incluyen otros seguros generales como cesantía y riesgos de la naturaleza.

ANEXO 4. Normas complementarias a la Ley N° 20.552

1. Norma N° 330 del 21 de marzo de 2012 (en conjunto con la SBIF)

Esta norma contiene las coberturas de los seguros a licitar, la duración de los contratos y coberturas, las exigencias técnicas y patrimoniales de los corredores de seguros, la información estadística agregada sobre la cartera a licitar que la entidad crediticia deberá entregar a los aseguradores para la realización de la oferta, los criterios de segmentación de la cartera a licitar, los servicios que se exigirán a las aseguradoras oferentes y a las corredoras de seguros, las medidas que la entidad crediticia podrá establecer para el resguardo de su base de datos y la información mínima que la entidad crediticia deberá proporcionar a la aseguradora durante la vigencia del seguro.

Adicionalmente, la norma regula la información mínima que las entidades crediticias, corredores de seguros y aseguradoras deberán proporcionar a los deudores asegurados respecto de la cobertura del seguro contratado y su operación en caso de siniestro.

2. Norma N° 331 del 21 de marzo de 2012 (SVS)

Esta norma establece las condiciones y coberturas mínimas de los seguros asociados a créditos hipotecarios. Es decir, las condiciones mínimas que al menos las pólizas de incendio, sismo, salida de mar y desgravamen por muerte o invalidez deben contener, con el fin de que estos seguros proporcionen un nivel adecuado de protección al asegurado, y a su vez faciliten la contratación directa por parte del deudor en una aseguradora distinta a la que ofrece la entidad financiera que otorga el crédito hipotecario.

Estas disposiciones aplican tanto para los seguros contratados directamente por el deudor como para los contratados por la entidad crediticia por cuenta de éste. A modo de ejemplo, para las coberturas de sismo y salida de mar, se establecen las restricciones que pueden aplicarse respecto a la intensidad y origen del fenómeno que los provoque; las variables que se utilizan para determinar el monto asegurado; la forma de distribución del pago de la indemnización; la forma de determinar el monto de la indemnización (valor de reparación o reconstrucción); el tratamiento de exclusiones basadas en la naturaleza, las características o localización del inmueble dado en garantía; los deducibles, y las coberturas de beneficio por inhabilitación y retiro de escombros. Asimismo, la normativa indica el plazo máximo en que la aseguradora debe pagar la indemnización al acreedor beneficiario y al asegurado deudor, según corresponda.

A continuación se resumen los principales cambios introducidos por esta norma, así como lo estipulado respecto de las coberturas y condiciones mínimas de las pólizas de incendio y sus adicionales.

Eliminación de la práctica de ajustar la indemnización por antigüedad	Ahora la indemnización se determina conforme al valor de reposición de la parte dañada, sin deducción alguna por antigüedad, uso, desgaste o depreciación, todo ello limitado al respectivo monto asegurado.
Eliminación del prorrateo por infraseguro	Ahora el seguro de incendio y sus adicionales es a primer riesgo. Es decir, el asegurado no soportará parte alguna de la pérdida o deterioro, salvo en el caso que el monto del siniestro exceda la suma asegurada. Lo anterior opera luego de asumir el deducible que contemple la póliza.
Monto asegurado	Se establece como monto asegurado el valor de tasación del inmueble, descontado el valor del terreno. Por lo tanto, ya no se podrá asegurar sólo el saldo insoluto de la deuda como se constató que ocurrió en muchos casos con el terremoto del 27-F.
Comisiones en prima	La prima del seguro colectivo no podrá incluir comisión o pago a la entidad crediticia.
Plazo de pago de la indemnización	La nueva póliza establece que el plazo máximo en que la aseguradora pagará la indemnización al acreedor beneficiario y al deudor asegurado cuando corresponda, no podrá exceder de 6 días hábiles contados desde que se establezca la pérdida y procedencia de su pago, de acuerdo al informe final de liquidación. Las pólizas antiguas no señalaban un plazo específico.
Devolución de prima no devengada	La nueva póliza establece la devolución de la prima pagada no devengada, en caso de terminación del seguro por motivos distintos al pago del siniestro por pérdida total.
Cobertura de inhabilitación	En la nueva póliza la cobertura de inhabilitación contempla el pago de un monto mensual cuando la vivienda haya sido declarada inhabitable y se haya acreditado el gasto por parte del asegurado (comprobante de arriendo, cuenta de hotel). Además, en caso de eventos catastróficos, esta cobertura deberá contemplar el pago al deudor asegurado de un monto mensual, acreditada la imposibilidad del uso de la vivienda donde reside el asegurado o su familia y sin otra exigencia (antes siempre se exigía el comprobante de arriendo o pago de hotel).
Beneficiarios del seguro	Se establece como beneficiarios del seguro a la entidad crediticia por el saldo insoluto de la deuda y al deudor hipotecario por la diferencia entre el monto asegurado y el saldo insoluto. Es decir, se establece que el acreedor hipotecario no tendrá derecho alguno sobre la parte de la indemnización que exceda el saldo insoluto de la deuda especificada en la póliza. Antes en la mayoría de las pólizas se señalaba como beneficiario sólo a la entidad acreedora.
Liquidadores	La póliza establece que ante un evento de carácter catastrófico, que haya dañado al mismo tiempo a más de un bien asegurado por el mismo asegurador, éste podrá designar para su liquidación a liquidadores que no figuren expresamente nominados en la póliza, en caso de haberse pactado la inclusión de alguno. Esta cláusula permite afrontar con mayor eficiencia la liquidación de los siniestros.

Los cambios en las coberturas y condiciones mínimas de las pólizas de desgravamen y su adicional de invalidez se indican a continuación:

Prima	La prima se determina como un porcentaje del saldo insoluto de la deuda a la fecha de pago de ésta. Antes podía establecerse libremente.
Reticencia	Se establece que transcurridos dos años de cobertura continua, el asegurador no podrá invocar la reticencia o inexactitud de las declaraciones efectuadas por el deudor asegurado que influyan en la estimación del riesgo, excepto cuando hubieren sido efectuadas en forma dolosa por este último.
Comisiones en prima	La prima del seguro colectivo no podrá incluir comisión o pago a la entidad crediticia.
Plazo de pago de la indemnización	La nueva póliza establece que el plazo máximo en que la aseguradora pagará la indemnización al acreedor beneficiario no podrá exceder de 6 días hábiles contados desde que se establezca la pérdida y procedencia de su pago, de acuerdo al informe final de liquidación. Las pólizas antiguas no señalaban un plazo específico.
Devolución de prima no devengada	La nueva póliza establece la devolución de la prima pagada no devengada, en caso de terminación del seguro por motivos distintos al pago del siniestro.
Cobertura de invalidez	La nueva cláusula de invalidez 2/3 cubre la invalidez que se produce durante la vigencia de la póliza. Antiguamente sólo estaba cubierta la invalidez ocasionada por un accidente o enfermedad originada durante la vigencia de la póliza, siendo esto último casi imposible de determinar.

3. Norma N° 333 del 27 de marzo de 2012 que modifica a la NCG N° 136 de 2002 (SVS)

Esta norma extiende a los Agentes Administradores de Mutuos Hipotecarios Endosables (AMMHE) y a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, fiscalizados por la SVS respecto del otorgamiento de mutuos, la obligación que hoy tienen los bancos de informar respecto de los seguros colectivos asociados a créditos hipotecarios que tienen contratados, y en que los nuevos deudores pueden incorporarse. Así, se establece cierta información mínima que deberán proporcionar estas entidades al asegurado deudor, antes de la formalización del contrato de crédito hipotecario para la vivienda, para que éste pueda tomar una decisión con todos los antecedentes a su disposición. Además se establece la información que deben mantener permanentemente en sus sitios web.

La información mínima a proporcionar se refiere a:

- **La compañía aseguradora que cubre los riesgos** (nombre, clasificación de riesgo, relación entre la compañía aseguradora y la entidad crediticia contratante);
- **Las condiciones de la póliza** (riesgos cubiertos, requisitos de asegurabilidad, exclusiones, deducibles, antecedentes requeridos para la evaluación del riesgo, plazo de vigencia del seguro, monto asegurado, monto de la prima);
- **La información sobre el intermediario** (nombre, relación existente entre la corredora, la compañía aseguradora y la entidad crediticia contratante).

La norma también establece la obligación de la entidad crediticia de informar al cliente el derecho a contratar una póliza individual con la compañía aseguradora e intermediario de su elección.

ANEXO 5. El financiamiento y la reconstrucción posterremoto

1. El financiamiento

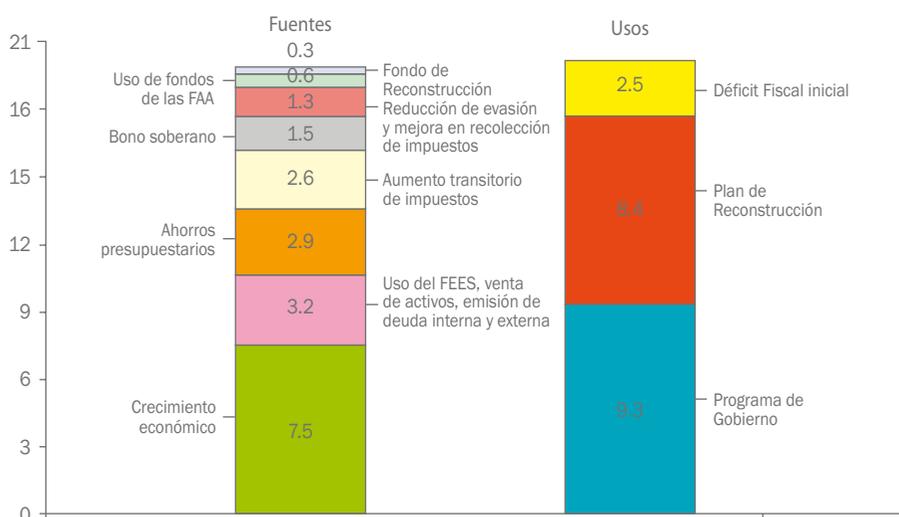
Los daños ocasionados por el terremoto y tsunami del 27-F fueron cuantiosos, y existía el riesgo de que aumentaran con el tiempo si no se tomaban medidas que permitieran reestablecer la infraestructura, los bienes de capital y otros bienes dañados.

Estos daños, que se explicaron en la sección 2.2. *Los Daños Económicos*, sumaron US\$ 30.000 millones e implicaron un replanteamiento del presupuesto por parte del Ministerio de Hacienda. Por su parte, el Plan de reconstrucción requería de unos US\$ 8.400 millones, los que se debían obtener evitando causar efectos macroeconómicos indeseados.

Para el financiamiento del Plan de reconstrucción se aprobaron diversas medidas, entre las que destacan las siguientes:

- **Ley de financiamiento de la reconstrucción** (Ley N° 20.455 de julio 2010).
- **Ley de impuesto específico a la minería** (Ley N° 20.469 de octubre 2010).
- **Ley de creación del Fondo Nacional de Reconstrucción** (Ley N° 20.444 de mayo 2010).
- **Aumento transitorio del impuesto de primera categoría** (de 17% en el 2010 a 20% en el 2011, a 18,5% en el 2012, para volver a 17% en el 2013).
- **Aumento permanente del impuesto al tabaco.**

FIGURA A5.1. Fuentes y usos de fondos del presupuesto



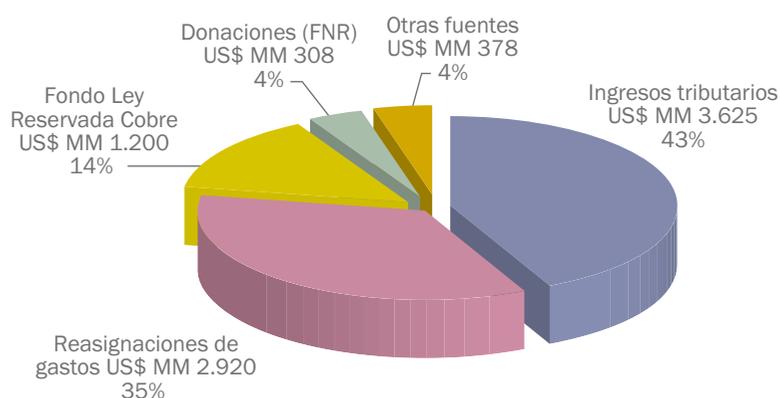
Fuente: Ministerio de Hacienda - Chile's Reconstruction Effort, Financing and Future Challenges.

- **Sobretasa transitoria de 0.275 al impuesto territorial** en los años 2011 y 2012 al 2% de los bienes raíces de mayor avalúo fiscal.
- **Traspaso de fondos Ley reservada del cobre** por US\$ 600 millones en 2010 y 2011.

El Fondo Nacional para la Reconstrucción (FNR) tuvo por objeto financiar la construcción, reconstrucción, reposición, remodelación, restauración o rehabilitación de infraestructura, instalaciones, patrimonio histórico arquitectónico de zonas patrimoniales y zonas típicas, obras y equipamiento, ubicados en la zona de la catástrofe. Este fondo fue conformado por aportes en dinero o especies recibidos vía herencias, legados o donaciones, aportes de cooperación internacional y las donaciones que efectuó el Ministerio del Interior. Los donantes podían gozar de beneficios tributarios producto de sus donaciones.

Como se puede observar en la siguiente figura, el 78% del financiamiento del Plan de Reconstrucción fue producto de ingresos tributarios y de reasignaciones presupuestarias de gastos.

FIGURA A5.2. Fuentes de financiamiento del plan de reconstrucción



Ingresos Tributarios incluye: 1° categoría, royalty, contribuciones, tabaco.

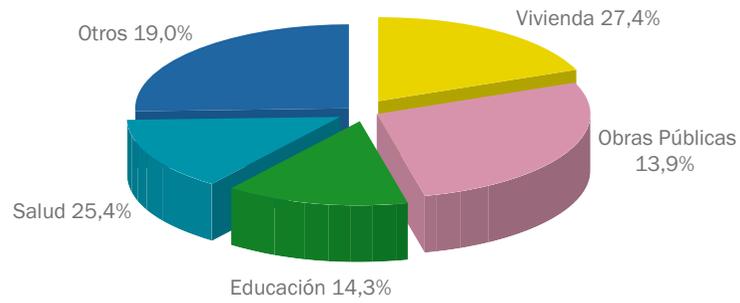
Fuente: Ministerio de Hacienda - Desafíos del Terremoto: Reconstrucción y su Financiamiento.

2. El plan de reconstrucción

El plan de reconstrucción se ejecutó en tres etapas:

- La emergencia inmediata**, que consistió en auxiliar a los heridos, buscar a personas desaparecidas, dar sepultura de aquellos fallecidos, restablecer el orden público, y entregar el abastecimiento de servicios básicos, tales como agua potable, electricidad, alimentos, sistemas de comunicación y conectividad terrestre.
- La emergencia de invierno**, etapa que comenzó en marzo de 2010 y duró hasta el inicio del invierno de ese año. Se tomaron medidas para reanudar las clases escolares, garantizar el acceso a la salud, remover escombros de las calles y reparar carreteras. Se otorgaron 80.000 viviendas de emergencia en cuatro meses y se crearon 60.000 empleos de reconstrucción.
- La reconstrucción**, la cual abarcará hasta el año 2014 y tiene por objeto recuperar en su totalidad los distintos sectores afectados por el terremoto del 27-F.

FIGURA A5.3. Usos de los fondos de la reconstrucción



Fuente: Ministerio de Hacienda - Desafíos del Terremoto: Reconstrucción y su Financiamiento.

FIGURA A5.4. Imágenes de la catástrofe



Llico antes y después del terremoto.

Fuente: Ministerio de Hacienda - Desafíos del Terremoto: Reconstrucción y su Financiamiento.



Destrucción de vivienda y alumbrado en Curanilahue.

Fuente: Celulosa Arauco y Constitución SA.

3. Balance de lo dañado, reconstruido y pendiente a un año del terremoto

AREA	ESTADO AL 11 DE MARZO DE 2010	AVANCES 1 AÑO DEL 27-F	TRABAJO PENDIENTE
Educación	<ul style="list-style-type: none"> • 4.538 escuelas dañadas (1 de cada 3). • 1.250.000 niños no podían asistir a clases. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se destinaron \$12 mil millones (US\$ 25.3 millones) para las reparaciones de emergencia de 654 establecimientos. Para estabilizar el sistema y posibilitar el acceso a clases se intervinieron 200 establecimientos críticos tras la emergencia, habilitando carpas, salas modulares, mediaguas con aislación, comisarías, casas o sedes sociales, etc. • 100% de los niños asistiendo a clases a 45 días del 27-F. 	<ul style="list-style-type: none"> • El proceso de reconstrucción educacional estará en un 100% terminado en el año 2013.
Salud	<ul style="list-style-type: none"> • 17 hospitales completamente inutilizables y 22 con daños de gran y mediana magnitud. • 171 pabellones quirúrgicos destruidos de un total de 442 existentes en la zona afectada. • 4.249 camas hospitalarias destruidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • 94% de los hospitales inutilizables y el 100% de los que sufrieron daños están operando. • 84% de los pabellones destruidos están funcionando. • Se instalaron 19 hospitales de campaña (14 ya fueron retirados a diciembre de 2010). 	<ul style="list-style-type: none"> • Concluir con la reparación y reconstrucción de hospitales, retirar hospitales de campaña pendientes.
Infraestructura Pública	<ul style="list-style-type: none"> • 1.554 Km de carreteras dañados. • 212 puentes con problemas. • 9 aeropuertos o aeródromos dañados. • 28 caletas pesqueras totalmente inutilizables. • 53 obras portuarias con daños. • Serios problemas de funcionamiento en los sistemas de agua potable urbana y rural. 	<ul style="list-style-type: none"> • 100% de los caminos con problemas están en uso (100% de conectividad). • 98,6% de los puentes afectados están en uso. • 100% de los aeropuertos o aeródromos estuvieron operativos a 4 meses del terremoto. • 100% de las caletas pesqueras están operando total o parcialmente. • 100% de las obras portuarias recuperadas a 2 meses del terremoto. • 100% de los sistemas de agua potable urbana y rural operando. 	<ul style="list-style-type: none"> • Terminar de ejecutar el plan de emergencia y los proyectos de reconstrucción.
Vivienda	<ul style="list-style-type: none"> • Más de 500.000 viviendas afectadas (*). • 220.000 viviendas con daños severos o destruidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se instalaron 80.000 viviendas de emergencia (temporales). • Se crearon 106 aldeas de emergencia para 4.291 familias afectadas. • 135.000 subsidios entregados para la reconstrucción o reparación de viviendas. • 74.000 obras de reconstrucción o reparación en ejecución o ya entregadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar durante el 2011, los 85.000 mil subsidios que faltan para llegar a los 220.000. • Terminar las obras de reconstrucción a diciembre de 2012. • Erradicación de la totalidad de aldeas.
Empleo	<ul style="list-style-type: none"> • Entre febrero y marzo de 2010 se perdieron 296.000 puestos de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se otorgaron 40.000 subsidios al empleo y se crearon 20.000 empleos de emergencia. 	

Fuente: Ministerio Secretaría General de la Presidencia - Balance de Reconstrucción - 21 febrero 2011.

(*) Reunión de la SVS con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo - 29 marzo 2011.

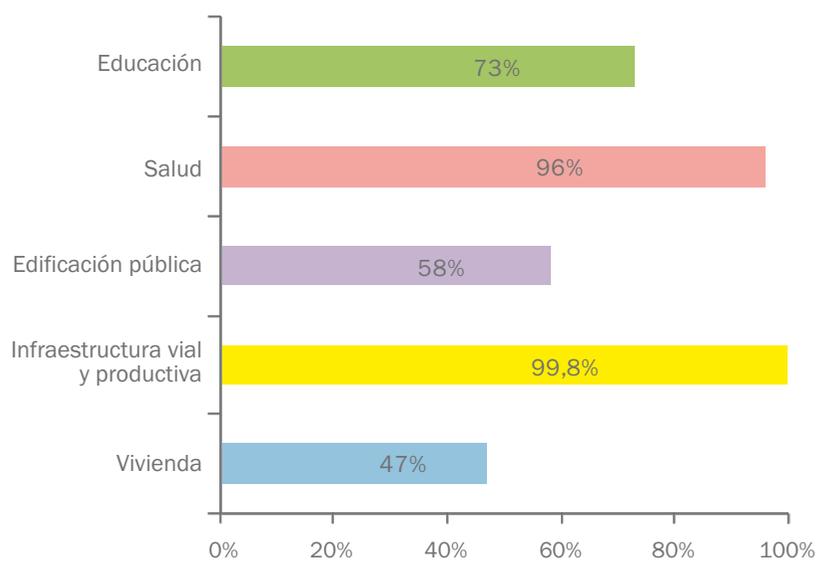
FIGURA A5.5. Imágenes de la reconstrucción



Fuente: Celulosa Arauco y Constitución S.A y Reporte del Cumplimiento de la Reconstrucción del Terremoto del 27 de febrero de 2010 (Gobierno de Chile).

4. Balance de la reconstrucción a casi dos años del terremoto

FIGURA A5.6. Avance físico de la reconstrucción a enero de 2012



Fuente: Reporte del Cumplimiento de la Reconstrucción del Terremoto del 27 de febrero de 2010 (Gobierno de Chile).

Anexo 6. Iniciativas posterremoto a nivel de agencias estatales

Reestructuración de la ONEMI (Oficina Nacional de Emergencias Ministerio del Interior). El 22 de marzo de 2011 ingresó al Congreso un Proyecto de Ley (Boletín 7550-06) que establece el Sistema Nacional de Emergencia y Protección Civil y crea la Agencia Nacional de Protección Civil. Esta Agencia, que será la sucesora y continuadora legal de la ONEMI, tendrá funciones de prevención, alerta temprana y ayuda a las víctimas frente a catástrofes naturales. Responsable: Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

Nueva red de telecomunicaciones de Emergencia. A enero 2012 se encuentra en etapa de implementación el Proyecto Sistema de Aviso de Emergencia (SAE), que emitirá información a través de telefonía celular a la zona geográfica afectada. Por otra parte, durante 2012 se realizará la integración de Carabineros al Sistema P25, que es una red interoperable de telecomunicación entre los organismos de emergencia de alcance regional. Responsable: ONEMI y Ministerios del Interior y Seguridad Pública y de Transporte y Telecomunicaciones.

Actualización de las normas o códigos de construcción. Como se explicó en la sección 2.2. *Los Daños Económicos*, las normas sísmicas referentes al uso de hormigón armado (NCh430) y a los diseños sísmicos de edificios (NCh33) fueron modificadas en el año 2011. El 25 de febrero de 2011 entró en vigencia el DS N° 117 que modificó a la NCh 433 y el DS N° 118 que reemplazó a la NCh 430. Transcurridos varios meses, se observó la necesidad de ajustar algunos de los cambios realizados, dado que a la época en que se formularon estos decretos se contaba con información parcial de las causas y consecuencias de los daños que la catástrofe de 2010 provocó en las edificaciones del país. Producto del análisis efectuado por un panel de expertos, se ajustaron los factores de seguridad y los estándares del diseño sísmico de edificios y del diseño y cálculo del hormigón armado, por lo que el 13 de diciembre de 2011 entró en vigencia el DS N° 60 y DS N° 61, éstos derogaron a los decretos antes mencionados. Responsable: Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

Mejoras técnicas en el Servicio Hidrográfico y Oceanográfico (SHOA). Se ha avanzado en el establecimiento de líneas satelitales de respaldo de comunicaciones, se mejoró el sistema de comunicaciones radiales internas entre el SHOA y ONEMI, entre otros. Responsable: Ministerio de Defensa.

Preparar a la población. En el marco del Programa Chile Preparado de la ONEMI se realizan ejercicios de evacuación simulados en áreas de riesgo, para emergencias como terremotos y tsunamis. Responsable: Ministerio del Interior.

