



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Buenos días.

Quiero agradecer, en primer lugar, al Foro de Alta Mediación Aseguradora por la invitación que me hiciera para participar en este Foro de la industria aseguradora, que reúne a destacadas autoridades internacionales y nacionales, y en el que se abordarán las oportunidades y tendencias de este importante sector, tanto para la economía local como internacional.

A los corredores de seguros, les corresponde un importante rol en el mercado asegurador, el cual es asesorar a la persona que desea contratar un seguro, ofreciéndole las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses e ilustrándola sobre las condiciones del contrato, debiendo asistirle durante toda su vigencia, especialmente en las modificaciones que eventualmente correspondan y al momento de producirse un siniestro. Deben también asesorar a la compañía aseguradora verificando la identidad de los contratantes, la existencia de los bienes asegurables y entregándole toda la información que posean del riesgo propuesto.

Las complejidades propias del contrato de seguro, sumadas al hecho que la mayoría de los asegurados desconocen su funcionamiento, hace indispensable la participación de un intermediario, que permita que el ciudadano común se acerque al mundo del seguro y comprender su forma de operar, además de recibir una asesoría que le permita contar con soluciones acordes a sus necesidades e intereses.

Por ello estimo que los corredores cumplen una verdadera e importante función social, ya que sin ellos sería difícil satisfacer las necesidades de aseguramiento de la sociedad.

El rol relevante que tienen en el mercado, se encuentra corroborado también en las cifras, que permiten observar que la prima total intermediada por corredores



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

y asesores previsionales durante el año 2012 supera los seis mil millones de dólares, equivalente a cerca del 55% de la prima del mercado asegurador.

Los intermediarios de seguros desempeñan sin duda un rol relevante en la sociedad, uno de estrecha sintonía con las personas. Es por ello que el no cumplimiento adecuado de su función afecta muchas veces la confianza de los consumidores, y por ende la confianza en el mercado asegurador. Ello ocurre cuando se intermedian seguros no adecuados a necesidades del cliente (ej. Incendio con sismo para viviendas de adobe... cesantía para jubilados), cuando se entrega información incompleta al contratar; la no entrega de pólizas a los clientes, la asesoría inadecuada a las personas que se van a jubilar, y en general cuando se privilegia el beneficio propio y no el de los asegurados.

Frente a la posibilidad de ir avanzando cada vez más hacia un mercado más confiable y profundo la Superintendencia, se encuentra estudiando un nuevo enfoque de supervisión respecto de los fiscalizados en el mercado de seguros, uno que cautele mejor una adecuada conducta de mercado.

Una adecuada conducta de mercado es aquella que permite dar protección a los derechos de los asegurados y público en general, otorgándoles un trato justo y actuando con la debida transparencia en la comercialización de los seguros, de manera que, en el ámbito de la intermediación, se propicie una información de mejor calidad para la adopción de las decisiones sobre la contratación de seguros.

Este nuevo enfoque considerará, entre otros, aplicar inteligencia a los reclamos que los asegurados han efectuado en la Superintendencia, y a partir de esa información, detectar las conductas que están afectando al mercado, y adoptar las medidas que sean más convenientes para mejorar los estándares vigentes, corrigiendo los problemas que existan.



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

En la misma línea de contribuir al desarrollo del mercado y de mejorar la protección de los asegurados, la SVS ha dado pasos concretos. En efecto, en los últimos tiempos se ha participado y prestado colaboración en distintas iniciativas legales y reglamentarias relacionadas con esta materia.

Así:

- Se apoyó la tramitación legislativa de la modificación al Código de Comercio en materia de seguros (próximo a promulgarse como ley de la República), proyecto que significa una importante actualización de la legislación vigente -que data desde 1865-, y que entre otros aspectos relevantes, considera como regla general la imperatividad de sus disposiciones, estableciendo de esta forma una mayor protección a los asegurados;
- Se colaboró en la modificación del Reglamento de Auxiliares del Comercio de Seguros, (Decreto Supremo de Hacienda N° 1055, de diciembre de 2012), mediante la cual, entre otros aspectos, se reducen sustancialmente los plazos para la liquidación de siniestros, se incorporan los medios tecnológicos para las comunicaciones entre partes y se mejora la información y derechos de los asegurados;
- Se apoyó la tramitación legislativa de la Ley que estableció el sistema de información y consultas de seguros (Sics 251) y la licitación de seguros colectivos asociados a créditos hipotecarios, tema este último que ha dado una mucho mayor transparencia a la determinación de los precios de los seguros y que ha permitido que los asegurados hayan obtenido beneficios importantes de la determinación competitiva de estos precios.

En cuanto al sistema de consultas de seguros, se apoyó la tramitación del reglamento respectivo, se emitió la normativa complementaria y luego, se



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

implementó el sistema, que permite a los legítimos interesados conocer la existencia de seguros contratados; Respecto de las licitaciones de seguros asociados a créditos hipotecarios, se dictaron además las normas complementarias, se revisaron las pólizas de seguros aplicables y se han fiscalizado las licitaciones efectuadas a la fecha.

- Por otra parte, para contribuir a la educación e información de los asegurados, se crearon en el sitio web un nuevo Portal de Educación Financiera (SVS EDUCA) y el portal SVS + CERCA.

Entendemos que nuestra línea de acción debiera constituir, antes que una preocupación para los agentes del mercado, una invitación y una oportunidad para avanzar en la forma en que se comercializan los seguros. Una mayor información y una mejor asesoría a vuestros clientes, es lo que permitirá transitar en el camino virtuoso de fortalecer la confianza de las personas y del desarrollo robusto de nuestro mercado de seguros.

Para ello los invitamos a contribuir con su inestimable y necesario aporte en este nuevo desafío, que busca fortalecer el trato justo y la transparencia e información hacia los asegurados, y que importa además un esfuerzo especial de ustedes de capacitación y de mejoramiento de procedimientos.

Muchas gracias,

Fernando Coloma Correa.

Superintendente de Valores y Seguros.