
Seguros en Vivienda

Horacio Peña Novoa

Gerente General

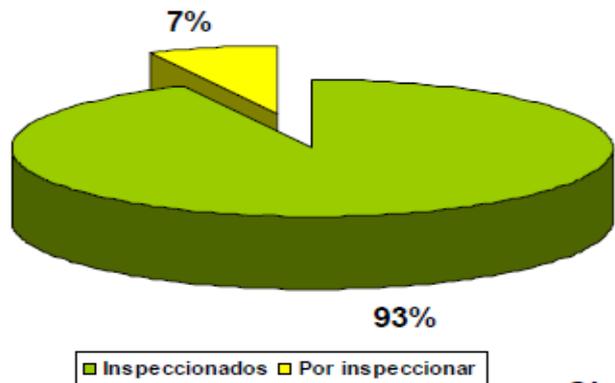
Las Américas Administradora General de Fondos.

Santiago, 02 de Septiembre 2010

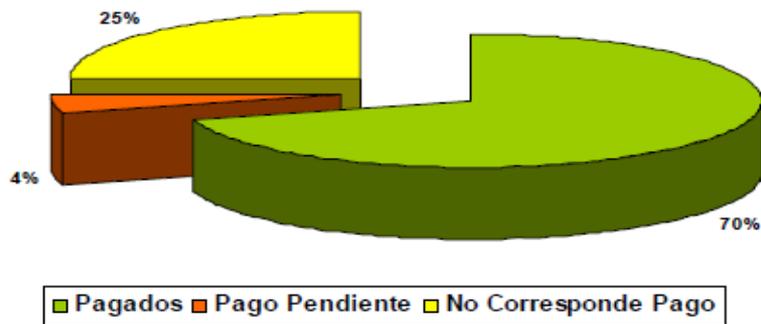
Los fríos números.....

LIQUIDACIÓN DE SINIESTROS DE VIVIENDAS AFECTADAS POR EL TERREMOTO

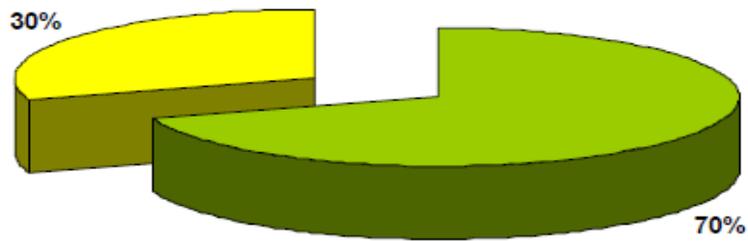
Avance de inspecciones sobre denuncias



Situación de pago de siniestros de vivienda liquidados al 10 de agosto



Siniestros liquidados sobre denuncias



Denuncias	186.766	100%
Inspeccionados	176.262	94%
Liquidados	130.615	70%
Recibido Pagos	91.810	49%
No corresponde pago	33.014	18%

Antes del Terremoto

- **Todos felices pensando que las pólizas contratadas otorgan la cobertura pensada:**
 - Las comunidades
 - Los clientes
 - Las inmobiliarias

- **Letra chica de los contratos y otros:**
 - Cobertura hasta cierto grado de sismo,
 - Pérdida de cobertura en caso de cambio de dominio de la propiedad,
 - Inhabitabilidad requiere pronunciamiento de autoridad competente lo cual no esta en las pólizas,
 - La realidad de los deducibles
 - Etc.



Después del Terremoto qué?.....desconcierto!

- **Mercado asegurador (Corredores de seguros, liquidadores y compañías de seguros) muestra desconocimiento y desconcierto frente a lo sucedido:**
 - Distintas versiones sobre coberturas de una misma póliza,
 - Lentitud en tomar posiciones frente a un siniestro,
 - Imposibilidad de lograr acuerdos entre compañías para enfrentar los siniestros.
 - Interpretaciones divergentes de las pólizas.

- **Lo anterior provoca decisiones comerciales de inmobiliarias y comunicaciones erráticas a los clientes :**
 - Se les repara o no se les repara?,
 - Se le cubre deducible o no?
 - Qué deducible? El de la póliza de la comunidad u otro?



Liquidadores colapsados.....sin experiencia previa!

- **Armaron equipos con personas no capacitadas y en muchas ocasiones improvisadas, de manera de poder liquidar a tiempo, lo que generó:**
 - Falta de claridad entre espacios comunes y departamentos individuales.
 - Sin instrucciones claras de las Compañías, aplican criterios tales como depreciaciones sin estudio o soporte técnico.
 - Sin instrucciones y claridad sobre las concurrencias.
 - Desconocimiento de cómo operan las coberturas, quienes son los asegurados, mala aplicación de deducibles, etc.
 - Contraparte técnica poco abierta a aceptar el alza de costos de la construcción.
- **Desconocimiento de la ley general de construcción y urbanismo.**



Notas sobre las compañías de seguros.....

- **Algunas complicaciones para las compañías de seguro sobre los seguros en edificios:**
 - **Distintos seguros y liquidadores para un mismo bien asegurado.**
 - **Los siniestros observados en este año corresponden a los acumulados de 10 o más años. La capacidad instalada colapsó.**
 - **Impaciencia de los clientes; no toman en cuenta la magnitud del terremoto, culpan a las compañías de todo.**
 - **Incertidumbre para la aplicación de los deducibles**



A río revuelto.....suben los costos de reparación

- Constructoras sobredemandadas por la cantidad de obras de reparación, les permitió a elevar sus utilidades cobradas a clientes.
- El costo de reparar hoy es distinto al existente en situación normal (sin terremoto), lo que no son capaces de entender los clientes, liquidadores y compañías de seguro.
- Reparar departamentos habitados es más costoso y no existen economías de escala.
- Esto genera que el proceso de liquidación sea más lento y engorroso por cuanto los informes de liquidadores habitualmente son impugnados.



La Concurren....qué???

- Cuando muchos pensaban que el tener 2 o más pólizas otorgaba más seguridad al contratante, surge el concepto de concurrencia.
- Las compañías de seguro involucradas aportan a prorrata sólo su parte del monto del siniestro reclamado.
- Esto hace más complejo y demoroso la recuperación de los dineros por parte de la compañía de seguros.



Otros condimentos.....

Las expectativas de clientes, autoridad, prensa, etc.

- Las expectativas de los clientes es que el primer vendedor debe responder por todos los daños generados por un terremoto si se produce durante el periodo de vigencia de la garantía.
- Tampoco tienen claro lo que establece el artículo 18 de la Ley General de Urbanismo y Construcción, la cual señala “El propietario primer vendedor de una construcción será responsable por todos los daños y perjuicios que provengan de fallas o defectos en ella, sea durante su ejecución o después de terminada.”
- Las autoridades no tenían el panorama tan claro y generaron más ruido mediático sobre el sector inmobiliario.
- La prensa actuó con mucho sensacionalismo, cargando la mano de manera importante en contra de las constructoras e inmobiliarias, siendo que los edificios soportaron de manera excelente un terremoto de grado 8.3 en la zona central.
- Las comunicaciones de los gremios afectados no fueron las más felices



Post Venta.....un problema no resuelto aún.

- Existe incertidumbre en cómo se enfrentará la Post Venta:
 - Qué ocurre con las garantías a las terminaciones establecidas en la LGUC, si éstas son reparadas por daños de terremoto por un tercero distinto de la empresa constructora y el primer vendedor.
 - Qué ocurre si una vivienda no tuvo daños como consecuencia del terremoto y a los pocos meses se presenta una falla que dentro del periodo de garantía habría sido atendido por la constructora en nombre del primer vendedor?.



Hacia adelante qué?

- A la fecha aún existe incertidumbre sobre algunos temas relevantes:
 - Alza de las primas de seguros generará un efecto importante en especial sobre comunidades pequeñas (tasas actuales del 3/1000 vs. 1.5/1000 antes del terremoto).
 - Cambiará la legislación actual que contempla en forma obligatoria para las Comunidades sólo el seguro de incendio?
 - Cambiará la norma de la LGCU a pesar que las estructuras de los edificios soportaron de manera excepcional el terremoto? de miles de edificios existentes, muy pocos colapsaron.
 - Modificación al código de Comercio de modo de solucionar el problema de las concurrencias entre otros (indicación al art.566 ingresada al Congreso hace pocos días).



Hacia adelante qué?

- **Pendiente definición de cias. de seguro sobre:**
 - Existencia de interés asegurable en algunos casos,
 - Forma de aplicación de deducibles y
 - Limitación a los gastos generales y utilidades de los pptos. de constructoras.
- **Por otro lado, y dada la experiencia ganada, la forma de tomar los seguros probablemente cambiará:**
 - Quién toma el seguro? Quién es el asegurado?
 - Endoso de la póliza?,
 - Por la totalidad del edificio como un todo?, sólo por espacios comunes? Espacios comunes fraccionados?, se incluyen departamentos vendidos?, sólo en stock?, etc.



Consultas