



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

## PRESENTACIÓN DE NUEVOS PORTALES:

**SVS educa**

**SVS + cerca**

**FERNANDO COLOMA CORREA**

**SUPERINTENDENTE DE VALORES Y SEGUROS**

## **INTRODUCCIÓN**

**Misión y Compromiso de la SVS con la educación financiera y protección a inversionistas y asegurados**

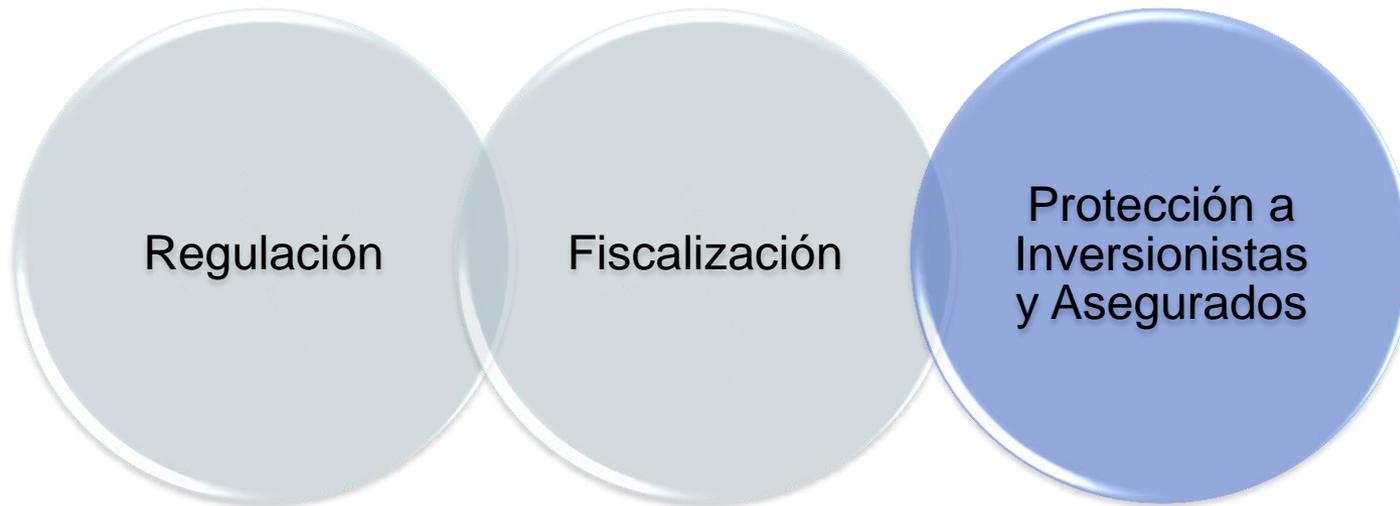
**Portal de Educación Financiera: SVS EDUCA**

**Portal de Atención al ciudadano: SVS + CERCA**



## NUESTRA MISIÓN

Contribuir **al desarrollo** de los mercados de valores y seguros **mediante una regulación y una fiscalización eficientes**, que **faciliten la participación** de los agentes de mercado y que **promuevan el cuidado de la fe pública** y el **resguardo de los derechos de inversionistas y asegurados**.



## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- **Mejorar el conocimiento que inversionistas y asegurados tienen de sus derechos, mediante un perfeccionamiento de los contenidos y medios de difusión, así como de fortalecimiento en la atención de consultas y reclamos.**
- **Reducir la asimetría de información para que los inversionistas, asegurados y público en general puedan tomar decisiones informadas.**



## HASTA AHORA:

### Atención y Protección

- ▶ SVS Plataforma Atención al Cliente: **Atenciones 2011: 30.300 (aumento de 17,8%)**
  - Atención presencial
  - **Atención web**
  - Atención telefónica
  - Buzón presencial
  - Centro de documentación
  - Oficina de partes

### Información y Educación

- ▶ Campañas informativas sobre el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales, SOAP
- ▶ Plazas Ciudadanas, Asistencia a Ferias Educativas, Plazas y Charlas sobre temas de la SVS
- ▶ Coordinación con las Superintendencias Financieras para la realización de campañas de educación financiera.
- ▶ **Sitio web institucional: Total de visitas en 2011: 1.935.248 (aumento de 10,2%)**

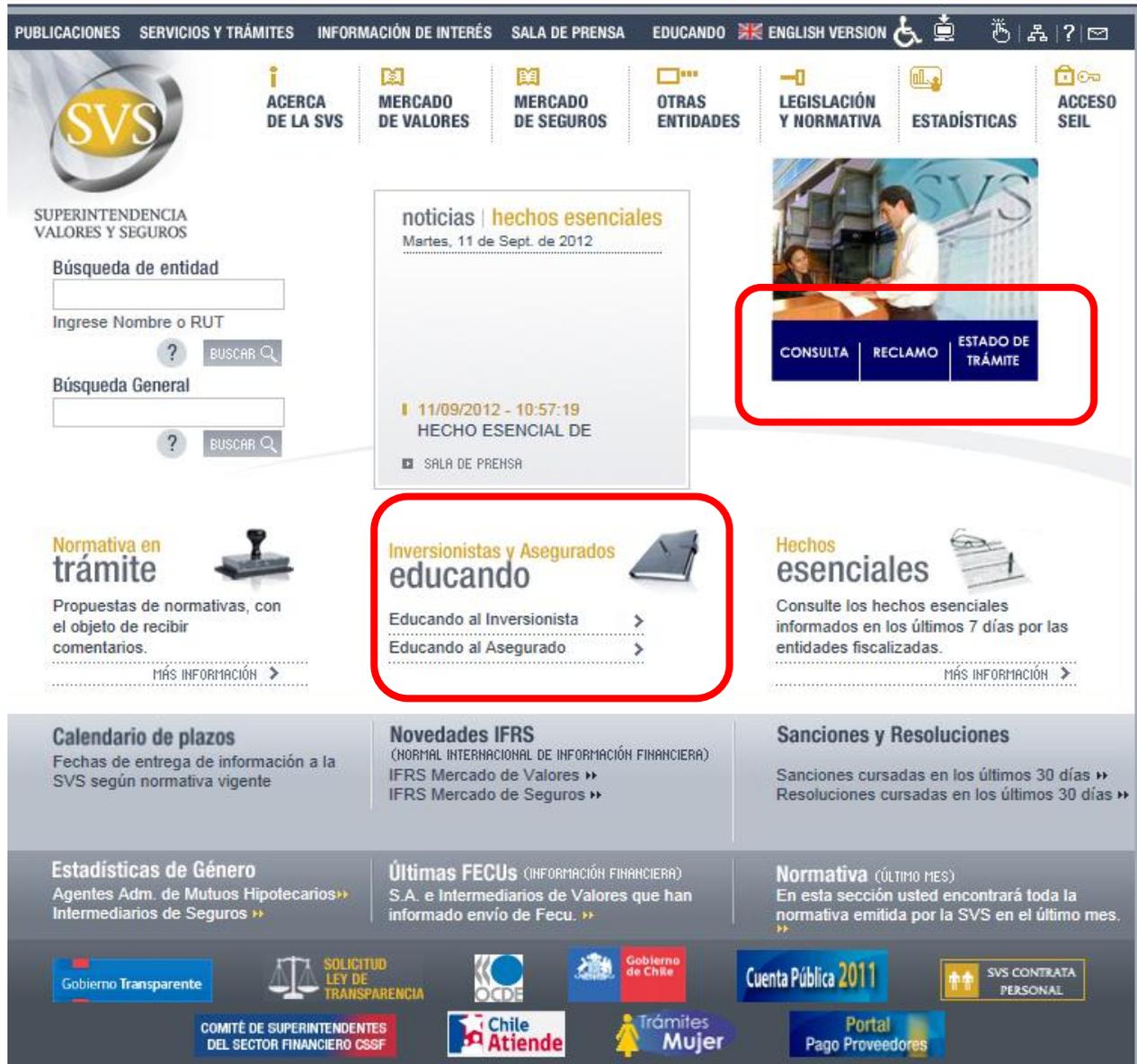
Público al que está dirigido:

Entidades Fiscalizadas

Inversionistas

Asegurados

Público General



The screenshot shows the SVS website interface. At the top, there is a navigation bar with links: PUBLICACIONES, SERVICIOS Y TRÁMITES, INFORMACIÓN DE INTERÉS, SALA DE PRENSA, EDUCANDO, ENGLISH VERSION, and accessibility icons. Below the navigation bar is a header with the SVS logo and several menu items: ACERCA DE LA SVS, MERCADO DE VALORES, MERCADO DE SEGUROS, OTRAS ENTIDADES, LEGISLACIÓN Y NORMATIVA, ESTADÍSTICAS, and ACCESO SEIL. The main content area features a search section with 'Búsqueda de entidad' and 'Búsqueda General' fields, a news section titled 'noticias | hechos esenciales' with a date 'Martes, 11 de Sept. de 2012', and a highlighted section 'Inversionistas y Asegurados educando' with sub-links 'Educando al Inversionista' and 'Educando al Asegurado'. Other sections include 'Normativa en trámite', 'Hechos esenciales', 'Calendario de plazos', 'Novedades IFRS', 'Sanciones y Resoluciones', 'Estadísticas de Género', and 'Últimas FECUs'. The footer contains various logos and links: Gobierno Transparente, SOLICITUD LEY DE TRANSPARENCIA, OCDE, Gobierno de Chile, Cuenta Pública 2011, SVS CONTRATA PERSONAL, COMITÉ DE SUPERINTENDENTES DEL SECTOR FINANCIERO CSSF, Chile Atiende, Trámites Mujer, and Portal Pago Proveedores.

# A CONTAR DE HOY SE PUEDE ACCEDER A DOS NUEVOS PORTALES DE LA SVS



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

PUBLICACIONES SERVICIOS Y TRÁMITES INFORMACIÓN DE INTERÉS SALA DE PRENSA SVS EDUCA ENGLISH VERSION

ACERCA DE LA SVS MERCADO DE VALORES MERCADO DE SEGUROS OTRAS ENTIDADES LEGISLACIÓN Y NORMATIVA ESTADÍSTICAS ACCESO SEIL

**SVS**  
SUPERINTENDENCIA VALORES Y SEGUROS

Búsqueda de entidad  
Ingrese Nombre o RUT  
? BUSCAR

Búsqueda General  
? BUSCAR

**noticias | hechos esenciales**  
Martes, 25 de Sept. de 2012

- 25/09/2012 - 13:35:16  
HECHO ESENCIAL DE EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METRO S.A.
- 25/09/2012 - 12:31:07  
HECHO ESENCIAL DE DEUTSCHE SECURITIES

SALA DE PRENSA

**Conozca nuestros nuevos portales**

- educa**  
Portal de Educación Financiera
- cerca**  
Portal al servicio del ciudadano

CONSULTA RECLAMO ESTADO DE TRÁMITE

**Normativa en trámite**  
Propuestas de normativas, con el objeto de recibir comentarios.  
MÁS INFORMACIÓN

**Hechos esenciales**  
Consulte los hechos esenciales informados en los últimos 7 días por las entidades fiscalizadas.  
MÁS INFORMACIÓN

**EMC ANNUAL MEETING 2012**  
**IOSCO**  
NOVEMBER 19th - 21st, SANTIAGO-CHILE

**Calendario de plazos**  
Fechas de entrega de información a la SVS según normativa vigente

**Novedades IFRS**  
(NORMAL INTERNACIONAL DE INFORMACIÓN FINANCIERA)  
IFRS Mercado de Valores  
IFRS Mercado de Seguros

**Sanciones y Resoluciones**  
Sanciones cursadas en los últimos 30 días  
Resoluciones cursadas en los últimos 30 días

**Estadísticas de Género**  
Agentes Adm. de Mutuos Hipotecarios  
Intermediarios de Seguros

**Últimas FECUs** (INFORMACIÓN FINANCIERA)  
Entidades del Mercado de Valores que han informado envío de Fecu.

**Normativa** (ÚLTIMO MES)  
En esta sección usted encontrará toda la normativa emitida por la SVS en el último mes.

## NUEVOS PORTALES PARA ACERCAR LA SVS A LA CIUDADANÍA con objetivos y públicos específicos



Portal de educación financiera para inversionistas, asegurados y público en general que permita a las personas comprender la labor de la SVS y de los mercados que fiscaliza.

Inversionistas

Asegurados

Estudiantes



Crear un portal para los ciudadanos que consultan, reclaman y realizan trámites, a fin de que puedan conocer y acceder a los trámites que le interesan.

Inversionistas

Asegurados

Público General



## CARACTERÍSTICAS:

- Cuenta con una identidad propia, distinta a la del sitio institucional.
- Permite a las personas de manera intuitiva encontrar los contenidos que le interesan.
- Cuenta con recursos gráficos, elementos interactivos y uso de un lenguaje simple.
- Hace más atractivos y comprensibles los contenidos para los ciudadanos.
- Ofrece herramientas interactivas que facilitan la participación ciudadana.
- Entrega una gran cantidad de contenidos organizados por temas y fichas.



# Identidad visual propia con un diseño amigable y atractivo



Portal de Educación Financiera

[Preguntas frecuentes](#) | [Contáctenos](#) | [Glosario](#) | [SVS + Cerca](#) | [Portal SVS](#)

[Inversionistas](#)  [Asegurados](#)  [Estudiantes](#) 

[Inicio](#) | [La SVS](#) | [El Mercado de Valores](#) | [El Mercado de Seguros](#)  

## Sobre la SVS

Conozca a la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) y sepa cuáles son las entidades que fiscaliza: las que operan en el mercado de valores, las del mercado de seguros y las otras entidades supervisadas.

[Ver más](#)



SVS

|| Pausar 1 2 3 4

### Inversionistas

Le gustaría invertir... pero no sabe cómo hacerlo. La SVS ha preparado una serie de artículos para guiarlo.

[Ir →](#)

 Portal institucional de la SVS

### Asegurados

La SVS le explica algunos aspectos a considerar al momento de evaluar la contratación de un seguro.

[Ir →](#)

 Solicitudes Ley de Transparencia por SVS

### Estudiantes

En este espacio encontrarás información para realizar tus tareas sobre los seguros y las inversiones.

[Ir →](#)

 cerca Portal al servicio del ciudadano

# Dirigido hacia tres públicos diferentes, de acuerdo a sus intereses



**INVERSIONISTAS**

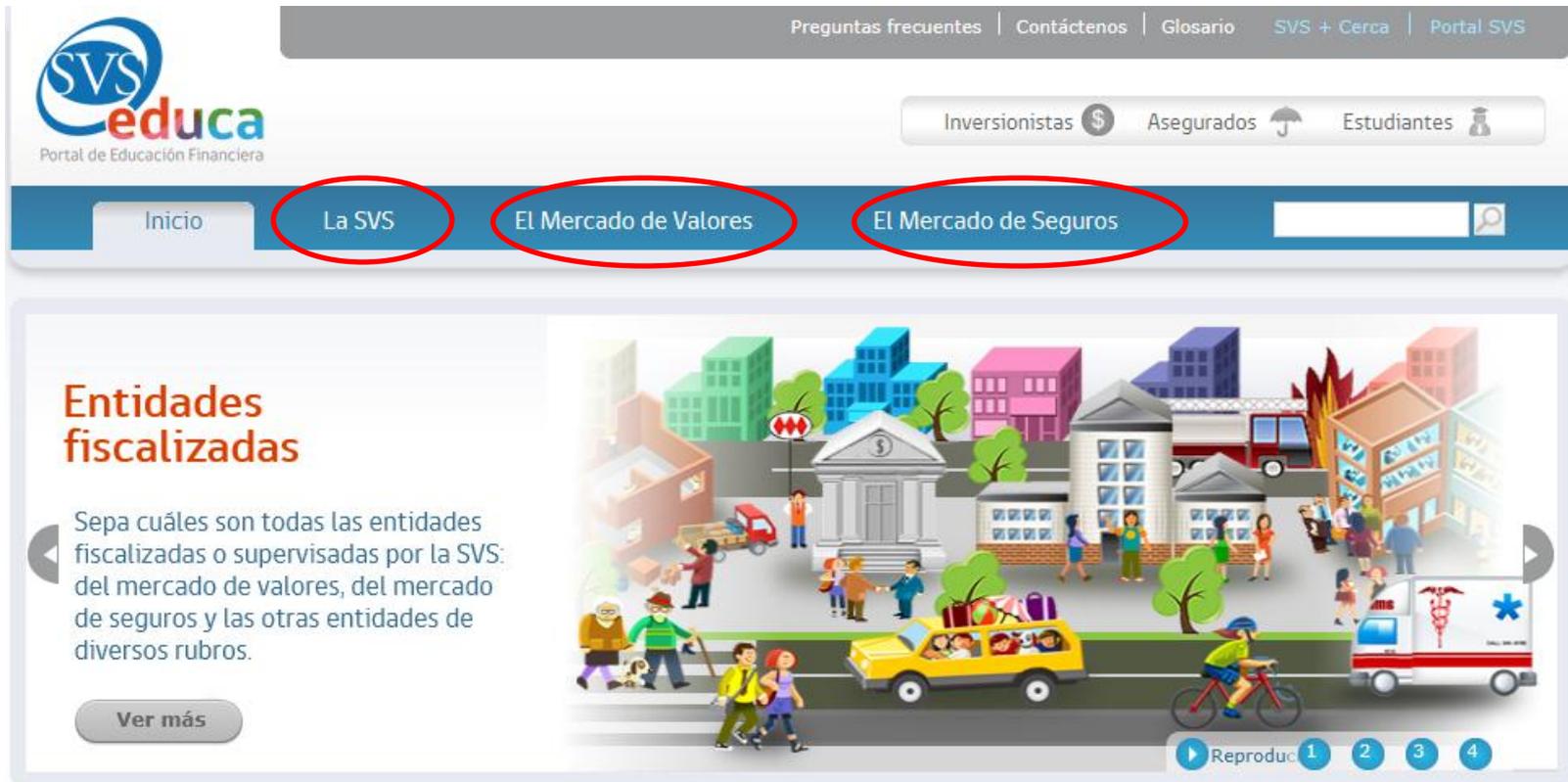


**ASEGURADOS**



**ESTUDIANTES Y PÚBLICO EN GENERAL**

# Permite encontrar los contenidos de manera intuitiva y rápida



The screenshot shows the top navigation bar of the SVS Educa website. The logo 'SVS educa' is on the left, with 'Portal de Educación Financiera' below it. The navigation menu includes 'Inicio', 'La SVS', 'El Mercado de Valores', and 'El Mercado de Seguros', all of which are circled in red. To the right of the menu is a search bar. Above the menu, there are links for 'Preguntas frecuentes', 'Contáctenos', 'Glosario', 'SVS + Cerca', and 'Portal SVS'. Below the navigation bar, there is a section titled 'Entidades fiscalizadas' with a description and a 'Ver más' button. To the right of this text is a large, colorful illustration of a city street scene with various people and vehicles. Below the illustration are four numbered circular icons labeled 'Reprodución 1', '2', '3', and '4'.

**Inversionistas**

Le gustaría invertir... pero no sabe cómo hacerlo. La SVS ha preparado una serie de artículos para guiarlo.

[Ir →](#)

**Asegurados**

La SVS le explica algunos aspectos a considerar al momento de evaluar la contratación de un seguro.

[Ir →](#)

**Estudiantes**

En este espacio encontrarás información para realizar tus tareas sobre los seguros y las inversiones.

[Ir →](#)

# Recursos gráficos que hacen atractiva la navegación



**SVS educa**  
Portal de Educación Financiera

Preguntas frecuentes | Contáctenos | Glosario | SVS +

Inversionistas \$ Asegurados ☂ Estudiantes 👤

Inicio La SVS El Mercado de Valores **El Mercado de Seguros**

Estructura del mercado de seguros Entidades del mercado de seguros Tipos de seguros Instrumentos de financiamiento

Inicio / El Mercado de Seguros

## El mercado de Seguros

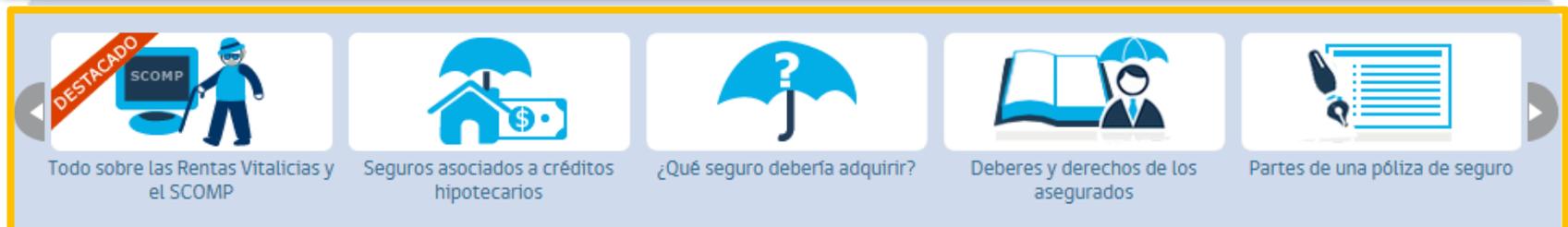
En este mercado, las personas o empresas pueden encontrar una gran diversidad de seguros -ofrecidos por las compañías de seguros-, para protegerse ante futuras pérdidas, ya sea de bienes muebles o inmuebles, así como la vida de las personas, entre muchos otros.

[ver más](#)

### ¿Quiénes Participan?

- Regulación y Fiscalización
- SVS
- SCOMP
- Reaseguro
- Entidades de apoyo a la información
- Oferta de Mutuos Hipotecarios Endosables
- Intermediación y asesoría de seguros
- Oferta de Seguros
- Liquidación de siniestros
- Asegurados y contratantes de seguros

## Destacados que facilitan el acceso a distintos temas y secciones



- DESTACADO** SCOMP: Todo sobre las Rentas Vitalicias y el SCOMP
- Seguros asociados a créditos hipotecarios
- ¿Qué seguro debería adquirir?
- Deberes y derechos de los asegurados
- Partes de una póliza de seguro

# Uso de lenguaje simple y ejemplos cotidianos sobre temas complejos

El Mercado de Valores opera como cualquier otro mercado



El Mercado de Valores opera como cualquier otro mercado en el que se transan bienes, sólo que en este caso se trata de instrumentos financieros. La demanda y la oferta se produce en un lugar de intercambio llamado mercado, en el que la compra y venta se puede realizar a través de intermediarios, ya sea en una Bolsa o fuera de ella, y en otros casos entre las partes interesadas.

# Información organizada por temas y fichas



Portal de Educación Financiera

Preguntas frecuentes | Contáctenos | Glosario | SVS + Cerca | Portal SVS

Inversionistas \$ Asegurados ☂ Estudiantes 👤

Inicio La SVS **El Mercado de Valores** El Mercado de Seguros

Estructura del mercado de valores Entidades del mercado de valores **Instrumentos de inversión**

Inicio / El Mercado de Valores / Instrumentos

## Instrumentos de inversión

Instrumentos de inversión a que se tiene



### Acciones de Sociedad Anónima

Representan una parte de un determinado patrimonio de la misma.



### Ahorro Previsional Voluntario (APV)

Mecanismo de ahorro voluntario que permite a las personas dependientes e independientes, ahorrar por sobre lo cotizado obligatoriamente en su AFP.



### Ahorro Previsional Voluntario Colectivo (APVC)

Contrato suscrito entre el empleador (en representación de sus trabajadores) y una AFP o Institución Autorizada que ofrezca planes de Ahorro Previsional Voluntario Colectivo (APVC), que contempla aportes por parte del empleador y el trabajador.



### American Depositary Receipts (ADR's)

Título que respalda el depósito en un banco estadounidense de acciones de compañías cuyas sociedades fueron constituidas fuera de aquel país, de manera de poder transar las acciones de la compañía como si fueran cualquiera otra de ese mercado. Las acciones subyacentes al ADR se llaman ADS, sigla en inglés de American Depositary Share.

- ▶ Acciones de Sociedades Anónimas Abiertas
- ▶ Ahorro Previsional Voluntario (APV)
- ▶ Ahorro Previsional Voluntario Colectivo (APVC)
- ▶ American Depositary Receipts (ADR's)
- ▶ Bonos corporativos
- ▶ Bonos securitizados
- ▶ Certificados de depósitos de valores
- ▶ Contratos derivados

### Instrumentos de inversión

- ▶ Contratos Forwards
- ▶ Cuotas de Fondos Mutuos
- ▶ Cuotas de Fondos para la vivienda
- ▶ Cuotas de fondos de inversión
- ▶ Dólar
- ▶ Efectos de comercio
- ▶ Futuros
- ▶ Instrumentos monetarios

- ▶ Opciones
- ▶ Oro y plata
- ▶ Pólizas de seguros
- ▶ Productos agropecuarios
- ▶ Swaps
- ▶ Valores extranjeros

# Formato estándar para los distintos contenidos

Inicio / El Mercado de Valores / Entidades

## Corredores de Bolsa

**Identificación del tema**

Son los intermediarios de valores que actúan como miembros de una bolsa de valores y pueden intermediar acciones y cualquier otro tipo de valores.

Esta entidad se relaciona entre otros con los siguientes instrumentos de inversión: [Acciones de S. A. abiertas](#) - [Bonos corporativos](#) - [Bonos securitizados](#) - [Efectos de comercio](#)



TODO sobre las

Acciones

**Tema relacionado**

Consejos o datos

Para operar en el mercado bursátil, sobre todo en la compra y venta de acciones es necesario contactarse con un corredor de bolsa, pues ellos son los encargados de realizar todos los trámites

**Datos de interés**

**Descripción**

**Material de apoyo**

**Normativa y regulación**

**Preguntas frecuentes**

**Links de interés**

- » Rol en el mercado de valores
- » Características
- » Relación con la SVS

**Menú de fichas estándar**

pausar 1 2

## Rol en el mercado de valores

- Intermediarios de valores.

**Información específica**

## Características

Su rol es actuar como intermediarios entre un comprador y un vendedor.

Los intermediarios que actúan como miembros de una bolsa de valores, se denominan corredores de bolsa.

Ninguna persona puede actuar como corredor de bolsa sin estar previamente inscrito en el registro de Corredores y Agentes que lleva esta Superintendencia, que entre otros exige como requisitos, ser mayor de edad, haber aprobado el cuarto año medio o estudios equivalentes y acreditar los conocimientos suficientes de la

# Herramientas interactivas que facilitan la comprensión y puesta en práctica de los temas



**Test: Descubre cuál es tu perfil de inversionista**



**Calculadora: Presupuesto mensual**



**Test: Actitudes frente al gasto**



**Calculadora: Prepare su plan de ahorro**



**Calculadora: Determine su gasto hormiga**



**Calculadora: Planificando las vacaciones**



**¿Qué seguro debería adquirir?**



**Calculadora para estudiantes: Aprende a ahorrar y consigue tu objetivo**



**Video: la Historia del Dinero**



## CARACTERÍSTICAS:

- Cuenta con una identidad propia, distinta a la del sitio institucional o el portal de educación financiera.
- Permite al usuario conocer todos los trámites y servicios que se realizan en la Superintendencia de Valores y Seguros y la forma en que debe realizarlos.
- Ofrece sistema en línea para atender consultas, sugerencias y felicitaciones.
- Entrega información a través de un lenguaje cotidiano.
- Gráficamente atractivo, con formato estándar para los contenidos.



## Diseño simple para facilitar la búsqueda



Qué es la SVS | Preguntas frecuentes | Normativa | Glosario | SVS educa | Portal SVS

SVS + cerca al servicio del ciudadano

Servicios y trámites para **Inversionistas**

Servicios y trámites para **Asegurados**

Servicios y trámites para **Público general**

Canales de atención

### SVS + cerca

Bienvenido al Portal Ciudadano de la Superintendencia de Valores y Seguros. Aquí podrá efectuar consultas o reclamos y obtener información de servicios y trámites.



### Destacamos

### Destacados con temas de interés para los visitantes



-  Carta de derechos
-  Reclamos sobre temas de seguros ante la SVS
-  Reclamos sobre temas de valores ante la SVS
-  Consulta sobre seguros de vida de un familiar fallecido
-  Consulta sobre la existencia de acciones para el propietario

# NUEVO PORTAL DE ATENCIÓN CIUDADANA SVS + CERCA



## Diseño simple para facilitar la búsqueda y formato estándar

**Menú de servicios**

**Tipo de público**

**Destaca servicios en línea**

Qué es la SVS | Preguntas frecuentes | Normativa | Glosario | SVS educa | Portal SVS

Servicios y trámites para Inversionistas | Servicios y trámites para Asegurados | **Servicios y trámites para Público general**

Inicio > Público general

### Servicios y trámites

- › Certificados
- › Estado de Trámite
- › Registros públicos
- › Solicitudes de Bomberos
- › Sugerencias y felicitaciones
- › Consultas
- › Reclamos
- › Servicios de información
- › Solicitudes Ley de Transparencia

#### Certificados

- › Solicitud de certificados
- › Verificación de validez de los certificados en línea **En línea**

#### Consultas

- › Consulta sobre la existencia de seguros de vida u otros seguros de un familiar fallecido **En línea**
- › Consulta sobre la existencia de acciones para el propietario
- › Consulta sobre la existencia de acciones para el propietario solicitada por un tercero
- › Consulta sobre información de acciones de un familiar fallecido
- › Consulta sobre información para la

#### Reclamos

- › Reclamos sobre temas de seguros ante la SVS
- › Reclamos sobre temas de Valores ante la SVS
- › Reclamos sobre otras entidades
- › Reclamos contra la SVS **En línea**
- › Solución de controversias: Arbitraje de Seguros

#### Registros públicos

- › Presidentes, Directores, Gerentes y Liquidadores de sociedades **En línea**
- › Registro de Agentes Administradores de Mutuos Hipotecarios Endosables **En línea**

#### Servicios de información

- › Advertencias al inversionista
- › Atención al asegurado
- › Atención al inversionista
- › Biblioteca
- › Centro de Documentación
- › Estadística del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) **En línea**
- › Información de carácter **En línea**
- › Legislación otras entidades
- › Legislación sobre el mercado de valores **En línea**

#### Solicitudes de Bomberos

- › Solicitud de gastos funerarios para bomberos fallecidos durante su servicio
- › Solicitud de prestaciones médicas para bomberos
- › Solicitud de renta vitalicia de sobrevivencia para bomberos
- › Solicitud de renta vitalicia por invalidez para bomberos
- › Solicitud de subsidio por incapacidad para bomberos
- › Solicitud de información pública de acuerdo con Ley de Transparencia **En línea**
- › Solicitud de información pública de acuerdo con Ley de Transparencia **En línea**

## Revisión consolidada por tipo de servicios y trámites

Inicio > Consultas

### Servicios y trámites

- > Certificados
- > Estado de Trámite
- > Registros públicos
- > Solicitudes de Bomberos
- > Sugerencias y felicitaciones
- > **Consultas**
- > Reclamos
- > Servicios de información
- > Solicitudes Ley de Transparencia



En esta sección usted podrá efectuar consultas acerca de la SVS y del estado de sus trámites, además de solicitar orientación sobre temas de valores y seguros, y de entidades sujetas a la fiscalización de esta Superintendencia.

### ▼ Consultas

En línea

#### Consulta sobre la existencia de seguros de vida u otros seguros de un familiar fallecido

Sepa si su familiar fallecido tenía un seguro de vida u otros seguros.

- > Más información...
- > Acceder al servicio...

#### Consulta sobre la existencia de acciones para el propietario

Puede preguntar por sus acciones.

- > Más información...

#### Consulta sobre la existencia de acciones para el propietario solicitada por un tercero

Consulta sobre información de acciones de un tercero.

- > Más información...

#### Consulta sobre información de acciones de un familiar fallecido

Pregunte por las acciones adquiridas por una persona antes de su fallecimiento.

- > Más información...

## Ficha estándar para cada servicio o trámite

### Servicios y trámites

- > Certificados
- > Estado de Trámite
- > Registros públicos
- > Solicitudes de Bomberos
- > Sugerencias y felicitaciones

- > Consultas
- > Reclamos
- > Servicios de información
- > Solicitudes Ley de Transparencia



### ▼ Consulta sobre información de acciones de un familiar fallecido

▼ Descargar formulario

#### Relacionados en SVS Educa

- > Acciones de S. A. abiertas
- > Bolsas de Valores
- > Corredores de Bolsa

Vínculos portal de educación

Pregunte por las acciones adquiridas por una persona antes de su fallecimiento.

Accesos y Descargas

#### Nombre del trámite

Consulta sobre información de acciones de un familiar fallecido

#### Descripción

Puede consultar por las acciones de un familiar fallecido a través del formulario [Consulta acciones](#).

#### A quién está dirigido

Público general.

#### Documentos requeridos

- Fotocopia de la cédula de identidad del solicitante
- Solicitud de Posesión efectiva del Servicio de Registro Civil e Identificación en trámite o testamento en su reemplazo.

Si no dispone de la Solicitud de Posesión efectiva del Servicio de Registro Civil e Identificación, deberá presentar:

- Certificado de defunción del fallecido
- Certificado de matrimonio (en caso de ser cónyuge el solicitante) o
- Certificado de nacimiento (en caso de ser hijo el solicitante)

#### Paso a paso: trámite en oficina

En la Oficina de Partes de la SVS, en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1449, primer piso, utilizando el Formulario de Consulta Acciones.

Documentos Requeridos

Público

Paso a paso



[www.svs.cl/educa/](http://www.svs.cl/educa/)  
[www.svs.cl/mascerca/](http://www.svs.cl/mascerca/)

