



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

COMUNICADO DE PRENSA

SVS presenta nuevo modelo de supervisión de Conducta de Mercado para la industria aseguradora

- Al actual enfoque basado en riesgos para fiscalizar la solvencia del sistema, se sumará un esquema de la misma naturaleza que promueva el trato justo entre las compañías de seguros, intermediarios de seguros, liquidadores de siniestros y sus clientes.
- Documento está disponible en el sitio web de la Superintendencia con el objeto de recoger comentarios del mercado y público en general hasta el 31 octubre de 2014.

25 de julio de 2014. La Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) presentó hoy un nuevo modelo de supervisión basado en riesgos de Conducta de Mercado (CdM) para la industria aseguradora con el objeto de contribuir al desarrollo de este mercado, promoviendo una relación de trato justo entre las compañías de seguros, los intermediarios de seguros, los liquidadores de siniestros y sus clientes.

El nuevo enfoque busca prevenir prácticas no deseadas por parte de las aseguradoras y aumentar los niveles de transparencia y calidad de la información que la industria aseguradora proporciona a los asegurados. Además, este modelo refuerza la necesidad de que los actores de este mercado establezcan gobiernos corporativos que integren como parte de su cultura organizacional la adecuada protección de sus clientes.

Entre los principios propuestos por el modelo de CdM destacan: dar un trato justo a los consumidores y asegurados; manejar adecuadamente los conflictos de interés; proteger y resguardar la información de sus clientes y promover la transparencia y educación financiera.

Tras participar en el seminario “Regulación y supervisión de conducta del mercado en la industria aseguradora”, que contó con la participación de la National Association of Insurance Commissioners (NAIC), la Asociación de Supervisores de Seguros de América Latina (ASSAL), la Asociación de Aseguradores de Chile (AACH) y la SVS, el Superintendente Carlos Pavez explicó que el nuevo modelo de regulación busca incorporar la conducta de mercado como un elemento de gran importancia dentro del análisis de riesgo que hace la Superintendencia respecto de sus fiscalizados.

“Este es un enfoque potente y moderno que permitirá un mayor nivel de protección del asegurado y un desarrollo sano de la industria aseguradora chilena en el largo plazo. La idea es que los clientes entiendan qué tipo de seguro están contratando, cuáles son sus costos, los beneficios y cómo se cobra el seguro en caso de siniestro; en definitiva, queremos consolidar un mercado con pólizas y procedimientos claros, que no sean inductivos a error”, dijo Pavez.

Considerando la dinámica y la complejidad de los mercados, así como también de los productos ofrecidos por las aseguradoras, el modelo de CdM contribuirá a potenciar el proceso de fiscalización que realiza la Superintendencia, haciendo un uso más eficiente de sus recursos, que se dirigirán a las entidades que presenten un mayor riesgo de conducta de mercado.

Trato justo

En el marco del nuevo modelo de regulación y supervisión basada en riesgos de Conducta de Mercado del mercado asegurador, la SVS entiende por trato justo las siguientes prácticas por parte de las compañías:

- Actuar con la debida idoneidad, cuidado y diligencia en el trato a los clientes.
- Desarrollar productos y servicios considerando los intereses y necesidades de los potenciales asegurados.
- Promocionar productos y servicios de manera clara, justa y no engañosa, utilizando un lenguaje que facilite su comprensión.
- Brindar asesoría de calidad a sus clientes: antes, durante y después de la contratación de un seguro.
- Cumplir con las obligaciones de la póliza en forma justa, transparente y oportuna.

El documento sobre el nuevo modelo de regulación y supervisión de CdM de la industria aseguradora está disponible a partir de hoy en el sitio web de la SVS, para la recepción de comentarios del mercado y público en general hasta el 31 de octubre del presente año al correo cdm@svs.cl.

Descarga [aquí](#) nuevo modelo de regulación y supervisión basada en riesgos de Conducta de Mercado (CdM) del mercado asegurador.