

XI SEMINARIO INTERNACIONAL DE SEGUROS

**CONDUCTA DE MERCADO Y PROTECCIÓN
DEL ASEGURADO
SITUACIÓN ACTUAL**

**JOSÉ MANUEL MADERO ESCUDERO
ABOGADO
OCTUBRE 2024**



CONFIANZA EN LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS.

RESULTADOS ESTADÍSTICOS RECIENTES. AÑOS 2023 Y 2024



CONFIANZA EN LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS. RESULTADOS ESTADÍSTICOS RECIENTES. AÑOS 2023 Y 2024



Encuestas bimensuales

junio 2023 a julio 2024

Resultados

Sectores empresariales consultados: **33**

Posición aseguradoras: **30 /33**

Porcentaje de confianza: **33%**



CONFIANZA EN LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS. RESULTADOS ESTADÍSTICOS RECIENTES. AÑOS 2023 Y 2024



Metodología. Encuesta anual 2023 y 2024

Resultados 2023
Calificación: 3,1 / 7
Posición: 47 / 51

Resultados 2024
Calificación: 3,4 / 7
Posición: 39 / 44



ALGO NO CUADRA. OTRA MIRADA AL ROL DE LAS ASEGURADORAS

- Año 2023 las aseguradoras pagaron **26 millones** de **siniestros** por un monto de **USD \$13.055 millones**
- Chile cuenta con un adecuado sistema regulatorio y de fiscalización, tanto en lo **prudencial** (solvencia) y en **conducta de mercado** (protección al asegurado y público en general).
- Autorregulación sectorial: **Consejo de Autorregulación y Defensoría del Asegurado**
- Históricamente, el mercado asegurador ha demostrado su nivel de **compromiso** y **cumplimiento**.
 - Terremoto 2010
 - Seguro de salud COVID
 - Respuesta ante Catástrofes Naturales
 - Coadyuvante en la búsqueda de soluciones.



THINK
ABOUT
THINGS
DIFFERENTLY

QUÉ PUEDE ESTAR PASANDO.



Problemas o deficiencias en la intermediación de las pólizas que repercuten en la imagen de las aseguradoras



Aumento generalizado de la desconfianza de la ciudadanía en instituciones públicas y privadas.



Empoderamiento del asegurado como consumidor de seguros



Impacto en el mercado asegurador de factores exógenos: COVID19, delincuencia, crisis inmobiliaria, de las isapres, económica, etc.



Aumento participación SERNAC y Asoc. Consumidores en temas de seguros.



Interés medios de comunicación en cubrir reclamos contra aseguradoras



Efecto multiplicador del reclamo en redes sociales



QUÉ DICEN LOS ASEGURADOS. ANÁLISIS PRINCIPALES PROBLEMAS.

FUENTES DE INFORMACIÓN.

1. Encuestas periódicas a socios del Colegio Corredores desde el año **2023**
2. Estadísticas casos **Conteras & Cía.**
3. Análisis reclamos presentados en **CMF** y **SERNAC**
4. Revisión **demandas** y **sentencias** contra aseguradoras desde año 2020 a la fecha en página **Poder Judicial**
5. Análisis **reclamos** en medios de comunicación y RRSS

PRECISIONES DE CONTEXTO

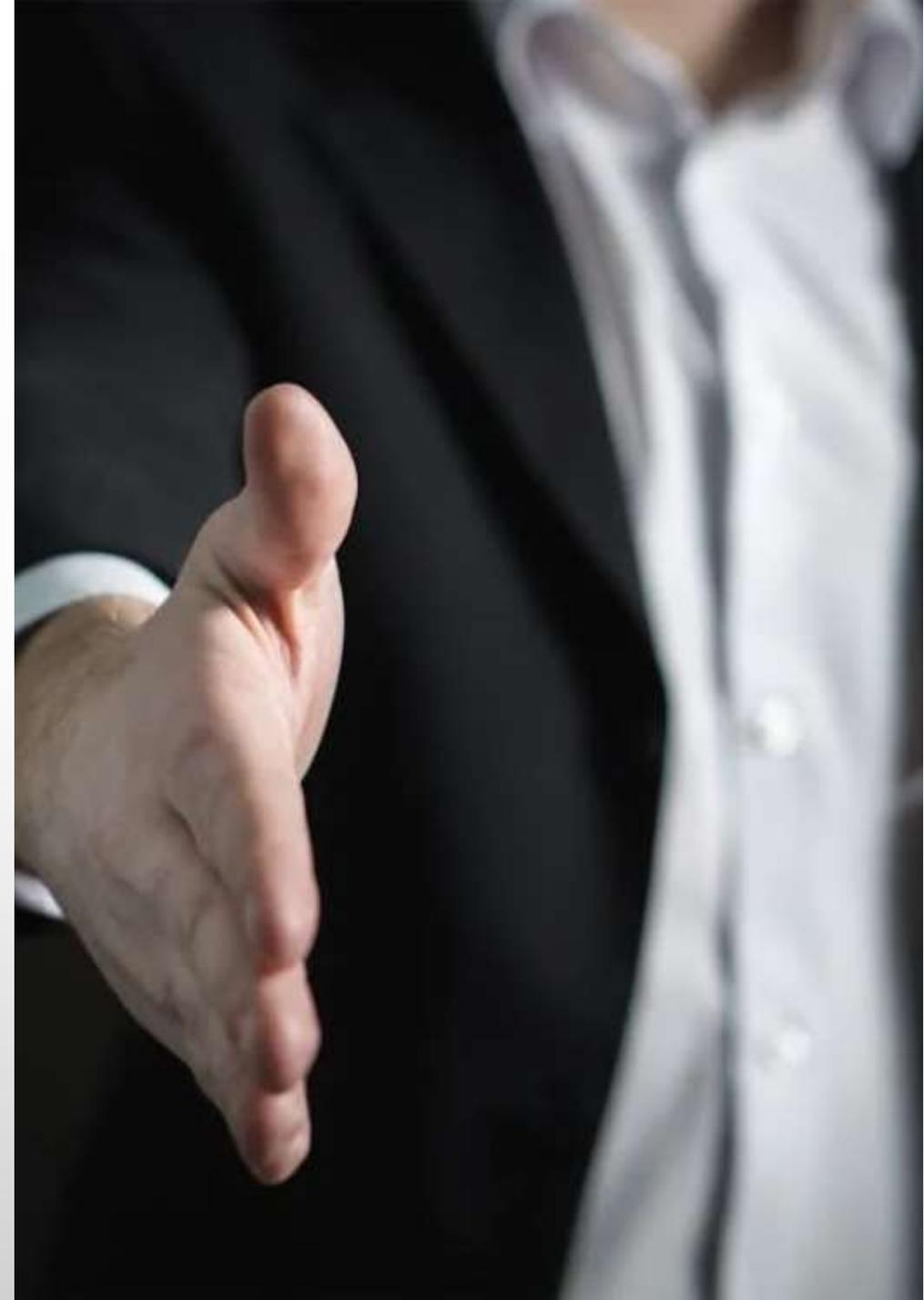
1. **NO** estamos frente a situaciones generalizadas
2. En su mayoría, los problemas están en:
 - **Coberturas específicas y determinadas**
 - **Conductas u omisiones focalizadas**
 - **Formas de intermediación definidas**



PRINCIPALES PROBLEMAS

PUBLICIDAD, OFERTA, COMERCIALIZACIÓN Y EMISIÓN.

- Información **atomizada** o **resumida** sobre la cobertura
- Falta de **lenguaje claro** en las pólizas
- En **algunas ocasiones**, no se entrega la póliza o el certificado de cobertura al asegurado
- **Algunas** condiciones generales y particulares son contrarias a la ley
- Imposibilidad material de cumplir condiciones de asegurabilidad por el asegurado
- Ausencia inspección riesgo y consecencial rechazo cobertura por reticencia al momento suscripción.
- Intermediación de pólizas por personas **sin la capacitación y conocimientos necesarios.**
- Contratación a distancia o no presencial: con frecuencia se reclama la falta de entrega de **toda** la información
- Utilización de **distractores** en la oferta y promoción de seguros a través de corredores: **“seguros con regalos”**



PRINCIPALES PROBLEMAS

AL MOMENTO DEL SINIESTRO Y LA LIQUIDACIÓN.

- **Corredores** que **no** asesoran al asegurado una vez producido el siniestro
- Aumento liquidación **directa**
- **Algunas** aseguradoras no informan al asegurado su derecho a **oponerse** a la liquidación directa
- No siempre se informan las **prórrogas del plazo liquidación** a la CMF y al asegurado.
- No siempre se respeta el **plazo de pago** de las indemnizaciones y se **condiciona** el pago de la suma no disputada a la firma de un finiquito y renuncia de acciones por el asegurado.
- Aumento quejas sobre la **dificultad** para **contactar** al **analista del siniestro** durante el proceso de liquidación.



PRINCIPALES PROBLEMAS

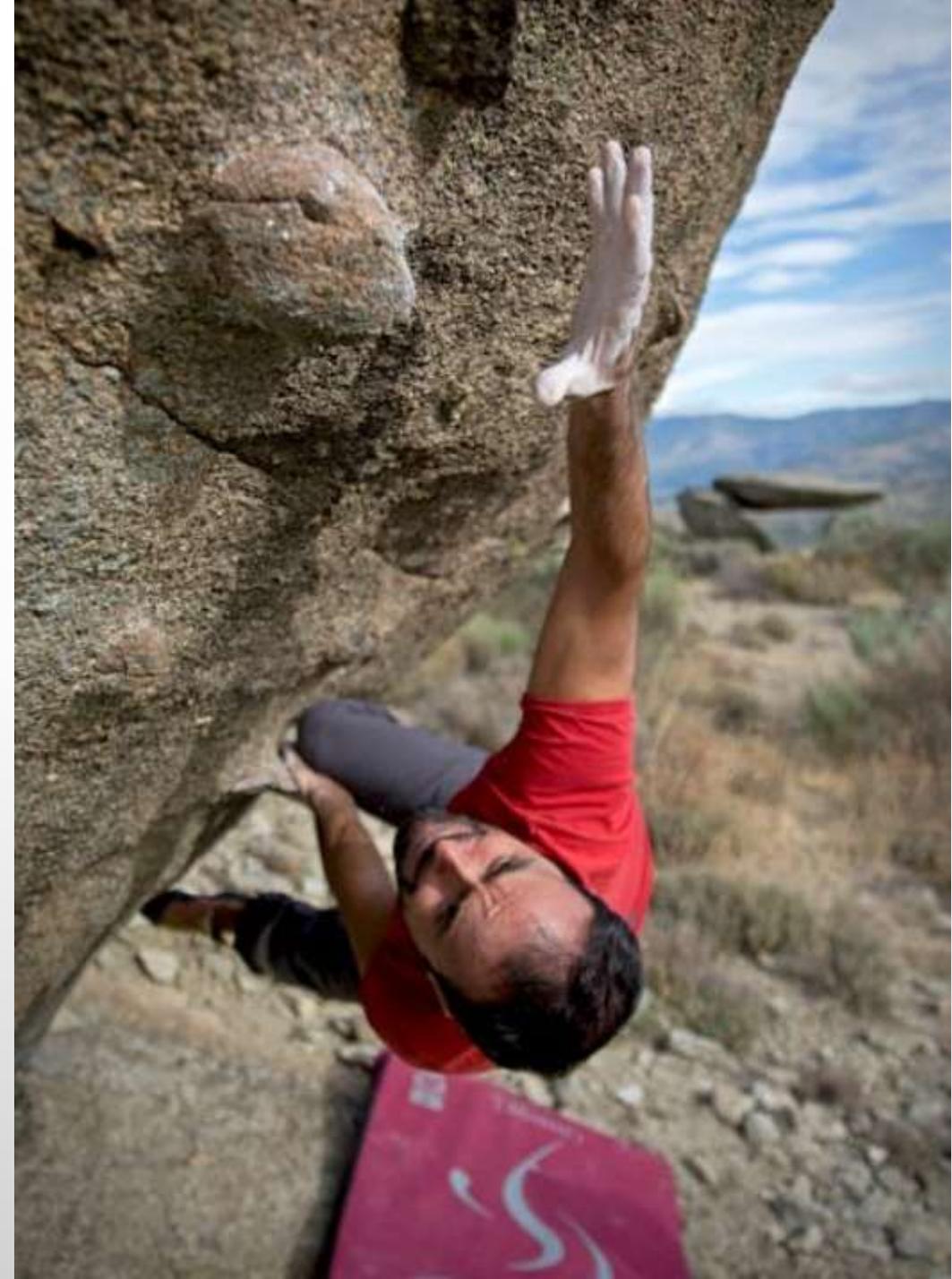
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

- Escaso **conocimiento** de los asegurados sobre los **mecanismos gratuitos** de solución de conflictos.
- **Algunas** compañías siguen informando que el único mecanismo de solución de conflictos es el **arbitraje**, independiente de la cuantía del siniestro.
- Percepción que existe una **barrera de acceso** al sistema de solución de conflictos en materia de seguros, sea extrajudicial o judicial.
- ¿y la **Ley del Consumidor**?



DESAFÍOS QUE SE VIENEN

- Necesidad que **corredores** y **aseguradores** se adapten respecto al adecuado resguardo de los derechos de los asegurados en relación a los **microseguros**, seguros **inclusivos**, seguros **embebidos** y seguros **masivos** establecidos en la Ley Fintech.
- **Regular y fiscalizar** la oferta y promoción de seguros, en especial, la obligación de proporcionar **toda** la información necesaria sobre las condiciones de la póliza, conforme lo exige la Legislación de Seguros y la Ley del Consumidor.
- **Reforzar** los mecanismos gratuitos y extrajudiciales de solución de conflictos, dándolos a conocer y resguardando su debida objetividad e imparcialidad.
- Establecer adecuados mecanismos de protección a los asegurados respecto de las **nuevas formas de comercialización y contratación de seguros**



XI SEMINARIO INTERNACIONAL DE SEGUROS

**CONDUCTA DE MERCADO Y PROTECCIÓN
DEL ASEGURADO
SITUACIÓN ACTUAL**

**JOSÉ MANUEL MADERO ESCUDERO
ABOGADO
OCTUBRE 2024**



**Thank
you!**