

**Respuestas a los Comentarios de la Versión
Preliminar del Estudio sobre la
Estandarización de la Hoja Resumen de
Cotización de Seguro Automotriz: evidencia
experimental sobre su impacto en las
decisiones del consumidor**

**Subdirección de Consumo Financiero
Coordinación de Economía del Comportamiento
SERNAC**

Santiago, Noviembre de 2021

TABLA DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	SOBRE EL OBJETIVO DE LA HOJA RESUMEN DE COTIZACIÓN DE SEGUROS AUTOMOTRICES	3
III.	SOBRE EL DISEÑO DE LA HOJA RESUMEN DE COTIZACIÓN DE SEGUROS AUTOMOTRICES	4
IV.	SOBRE EL COMPARADOR CON EL PROMEDIO DE DÍAS DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS	9
V.	SOBRE LA INCORPORACIÓN DE ELEMENTOS AL DISEÑO DE LA HOJA RESUMEN DE COTIZACIÓN DE SEGUROS AUTOMOTRICES.....	12
VI.	SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DEL FORMATO	13
VI.	OTROS TEMAS.....	14

I. INTRODUCCIÓN

Este documento expone y da respuesta a las observaciones recibidas sobre el informe preliminar del “Estudio sobre la Estandarización de la Hoja Resumen de Cotización de Seguro Automotriz: evidencia experimental sobre su impacto en las decisiones del consumidor”, las que han sido consideradas para elaborar el informe final del referido estudio. Las observaciones y comentarios recibidos han sido sistematizados y unificados para su procesamiento y respuesta. El documento se divide entre observaciones y propuestas relativas al objetivo del prototipo de la hoja resumen de cotización de seguros automotrices (II), el formato de la hoja resumen de cotización de seguros automotrices (III), el comparador de días promedio de reparación (IV), la incorporación de elementos al diseño (V), el proceso de implementación de un cambio regulatorio en el sentido propuesto (VI) y otros temas varios (VII).

II. SOBRE EL OBJETIVO DE LA HOJA RESUMEN DE COTIZACIÓN DE SEGUROS AUTOMOTRICES

Este apartado incluye las preguntas y comentarios recibidos en la consulta pública con relación al objetivo de la hoja resumen (HR, de ahora en adelante) de cotización.

Observación Actor	Respuesta SERNAC
El prototipo que se propone representa una alternativa “para definir el diseño de un formato estandarizado de cotización de seguros automotrices”, para lo cual, a nivel de legislación comparada, cita legislación de la UE y de Australia. Sin embargo, la legislación comunitaria de la UE no contiene un formato estandarizado de “cotización” sino que se refiere a un formato de presentación normalizado para el “documento de información sobre productos de seguro” lo que sería distinto a lo primero.	Clarificación. Las buenas prácticas comparadas recomiendan avanzar hacia la estandarización de la información que se pone a disposición del consumidor en la fase precontractual. En este contexto, el Reglamento de ejecución (UE) 2017/1469 de la Comisión Europea del 11 de agosto de 2017 establece un formato de presentación normalizado para el documento de información sobre productos de seguros generales (IPID) simple y estandarizado, cuyo objetivo es proporcionar información más clara sobre los productos de seguros distintos de los de vida antes de la contratación, es decir, en sede precontractual.
Se objeta que el documento en consulta pretendería imponer “una cotización” única, lo que es muy distinto a “una información” estándar. Resulta claro que una cosa es “informar” en forma didáctica sobre aspectos básicos de las condiciones generales de un seguro y otra distinta es limitar el campo propio de una empresa de seguros a una cotización única que, por esencia, limitará las distintas ofertas que puede formular a un asegurable,	Por su parte, el presente estudio tiene como objetivo proponer un diseño estandarizado de la hoja resumen que anteceda a las cotizaciones y contratos de adhesión de seguros, presentando un resumen estandarizado de sus principales cláusulas, relacionadas a coberturas, exclusiones, prima, deducible, entre otras, cuyo formato, contenido

Observación Actor	Respuesta SERNAC
como, por ejemplo, los múltiples porcentajes de deducibles o franquicias.	y demás características, se establezcan en el formato propuesto.
En cuanto a la relación que el documento en comentario hace de la aplicación general del Título VI del Reglamento del Sello Sernac, es preciso tener presente que la "hoja resumen" a que se refiere dicho Título VI es completamente distinta a una estandarización de la cotización, como emana de la lectura del artículo 76 del mismo Reglamento antes citado.	De esta manera, la propuesta no limita que las compañías de seguros y/o corredoras de seguros puedan proveer documentación adicional al consumidor en sus cotizaciones, cuando hagan entrega de la hoja resumen. En ese sentido se continua con la regulación vigente sobre cotización de productos financieros conforme a los reglamentos de información al consumidor financiero aprobados por los D.S. Nros. 41, 42, 43 y 44/2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
El propósito que busca la regulación de estandarización de la cotización de los seguros automotrices no se observa como necesaria, dado que los corredores de seguros, en su calidad de auxiliares en la comercialización de seguros tienen precisamente como función, entre otras, el objetivo que la regulación propuesta busca conseguir.	Clarificación. Los seguros son productos financieros complejos, por lo cual los consumidores al momento de la contratación, presentan dificultades para comprender la información y comparar distintos seguros. En ese sentido, los resultados del experimento realizado mostraron que sólo el 13,36% de los participantes comprenden la información de un formato similar al que la industria entrega actualmente. De esa manera, la propuesta busca complementar la función de auxiliar al consumidor ante la comercialización de dichos productos financieros.
¿El formato propuesto está pensado para reemplazar de manera vinculante todos los formatos de cotización que utilizan las Compañías de Seguros que ofrecen seguros de vehículos en la actualidad, o más bien correspondería a una carátula de resumen anterior a la cotización que utiliza cada Compañía (similar a las carátulas normativas que se implementación por el Consejo de Autorregulación de la Aach hace un par de años)?	Clarificación. El formato presentado en la página 62 del informe final tiene como objetivo proponer un formato estandarizar de Hoja Resumen de cotización que utilizan las Compañías y Corredoras de seguros, para facilitar la comprensión y comparabilidad de estos productos en fase precontractual, sin perjuicio de que el proveedor pueda incluir información adicional al momento de la cotización.

III. SOBRE EL DISEÑO DE LA HOJA RESUMEN DE COTIZACIÓN DE SEGUROS AUTOMOTRICES

Este apartado incluye las preguntas y comentarios recibidos en la consulta pública en relación a sugerencias específicas para cambiar el prototipo de la HR de cotización de seguros automotrices presentado en el estudio. Los comentarios se presentan de acuerdo con las secciones existentes en ese documento.

Observación Actor	Respuesta SERNAC
I. Sección Introductoria	
En la primera hoja no sólo debe incluirse el logo de la Compañía de Seguros, sino que también el de la Corredora de Seguros si hubiese, en base al rol que ocupa esta última en la asesoría del asegurado.	Sugerencia acogida. El formato expuesto en el informe final en la página 62 permite la inclusión del logo de la compañía y/o corredora de seguros.
Entendemos que la incorporación del Sello Sernac, es sólo para aquellas compañías que cuentan con el mismo, no siendo necesario su alusión o inserción en el documento, si no es el caso que la empresa cuenten con el mismo.	Clarificación. El artículo 17B letra f) de la Ley 19.496 estipula que se debe especificar si el contrato cuenta o no con sello SERNAC vigente, conforme a lo establecido en el artículo 55 de esta ley, y los reglamentos sobre información a los consumidores financieros (D.S. Nros. 41, 42, 43 y 44/20212 MINECON), al regular el contenido de la hoja resumen, disponen que ésta deberá contener una referencia a si el proveedor posee o no el denominado Sello Sernac.
Se recomienda incluir en la cotización el año del vehículo.	Sugerencia acogida. El formato expuesto en el informe final en la página 62 añade el año del vehículo.
En cuanto al plazo de vigencia de 7 días de vigencia propuesto, se debería establecer que las características del seguro son inamovibles en ese período, pero no así el precio y promociones asociados, las cuales son dinámicas y pueden cambiar en un período determinado, por ejemplo, en eventos cyber day, donde la mayoría de las veces serán más favorables en términos de precio para el Cliente. Por lo anterior, se solicita incluir en el formato un recuadro que permita libremente al oferente del seguro, entregar toda o parte de la información antes comentada.	Clarificación. La observación se refiere a aspectos que exceden el diseño del formato de la Hoja Resumen propuesta. Con todo, cabe hacer presente que los reglamentos de productos financieros que emanan de la Ley 20.555, señalan que las cotizaciones que se otorguen en virtud de una promoción u oferta se mantendrán vigentes por todo el periodo que estas últimas se extiendan, pero si el Consumidor solicita una cotización en el marco de la promoción u oferta dentro de los días hábiles anteriores al vencimiento de la promoción u oferta, la vigencia de la cotización se reducirá al tiempo que reste para el término de la respectiva promoción u oferta.

Observación Actor	Respuesta SERNAC
II. Sección "Información para comparar la cobertura del seguro cotizado"	
<p>En la comparación de coberturas, ¿se tendrán como punto de comparación un set de coberturas estándares?</p>	<p>Clarificación. Para efectos del experimento presentado en el informe técnico, el resumen de las coberturas incorporadas consideró aquellas coberturas más comunes en la industria. Con todo, corresponderá al regulador, considerado la heterogeneidad de la industria, identificar el catálogo de coberturas mínimas a ser informadas.</p>
<p>Se sugiere incorporar todas las coberturas ofrecidas en el mercado, explicitando cuáles están incluidas en el seguro y cuáles no, con el objeto de facilitar la comparación entre distintos productos y compañías.</p>	
<p>Incluir un "resumen" de las exclusiones puede producir confusiones en el asegurado, máxime si la determinación de cuales incluir y cuales no depende de cada compañía, pudiendo haber criterios distintos en un mismo POL. En tal sentido, sugeriríamos la inclusión de una advertencia del siguiente tipo: "IMPORTANTE: la información aquí contenida corresponde a un resumen de las condiciones de la póliza, las cuales primarán por sobre este resumen para todos los efectos"</p>	<p>Sugerencia acogida. La propuesta de HR de cotización incluye en la sección "Información para comparar la cobertura del seguro cotizado" un mensaje que señala explícitamente que el contenido de la sección corresponde a un resumen de las principales características del seguro, además, hace referencia a que es posible encontrar la información completa sobre las coberturas en el depósito de pólizas de la CMF.</p> <p>Sin embargo, al formato presentado en la página 62 del informe final, se adicionó una advertencia indicando que en la póliza "podrá revisar otras exclusiones o situaciones de riesgo no cubiertas". Cabe señalar, que la propuesta en comento, no limita a que los proveedores puedan entregar información adicional al formato estandarizado al tiempo de la cotización.</p>
<p>Se sugiere clasificar la información en 4 secciones: (i) coberturas incluidas en el seguro, (ii) coberturas no incluidas en el seguro, (iii) exclusiones y (iv) advertencias respecto a los requisitos que deben cumplirse para que el seguro cubra al asegurado."</p>	
III. Sección "Paso a paso para buscar y comparar otros seguros"	
<p>Se sugiere agregar un "paso 6", que le informe al cliente lo relevante de que su seguro cuenta con un Corredor de Seguros, el cual le prestará asesoría durante toda la vigencia del seguro. A modo de sugerencia, se podría incluir en este paso 6, la siguiente frase: "<i>Recuerda que es preferible contratar un seguro que cuenta con la intermediación y asesoría de una Corredora de Seguros, quienes te prestarán asesoría durante toda la vigencia del seguro</i>".</p>	<p>Sugerencia parcialmente acogida. La sección Paso a Paso tiene como objetivo fomentar la búsqueda de alternativas en el mercado. Ella permite a los consumidores tener una guía de cómo realizar cotizaciones en el mercado de seguros automotrices.</p> <p>Se comparte la apreciación de que para los consumidores puede ser útil conocer si el seguro a contratar cuenta con un corredor de seguros y sus costos asociados. La Circular 2123 de la CMF en el punto II.2 señala que se deberá indicar expresamente en la póliza, en carácter informativo, el total de la comisión de intermediación pactada con el corredor de</p>

Observación Actor	Respuesta SERNAC
	seguros. Por lo tanto, el formato expuesto en el informe final en la página 62 incluye en la sección "Información del seguro cotizado" si cuenta con corredor de seguros, así como la comisión del corredor.
IV. Sección "Información del seguro cotizado"	
<p>Pese a la importancia que tiene las variables de prima y deducible, -y que por lo demás naturalmente son la que mayor incidencia tienen en la decisión de contratar entre dos seguros equivalentes, ya que determinan el costo que enfrenta el asegurado- esta información no está contenida en la primera página de la hoja de resumen, sino que en la segunda página, relegándola a un rol secundario que dicha información no tiene.</p>	<p>Clarificación. El experimento consideró tres prototipos diseñados por SERNAC, donde fue posible evaluar el impacto del reordenamiento de la información. De esa manera, el mayor nivel de comprensión de la prima (85,64%) se obtuvo con el formato denominado "gráfico con cobertura", el cual incorpora la información de los precios en la segunda página. Esto se expone en la página 41 del informe final. En consecuencia, se recomendó privilegiar en la primera página información tan relevante como la prima y deducible, pero a la que usualmente los consumidores prestan menos atención.</p>
<p>Se sugiere revisar la definición de "deducible", ya que efectivamente si el seguro cuenta con deducible, éste se activa con la ocurrencia del siniestro, pero existen diferentes "usos" del seguro, palabra que se utiliza en la definición de El Formato, que no conllevan la activación y pago del deducible.</p>	<p>Sugerencia acogida. El formato expuesto en el informe final en la página 62 incluye en la sección "Información del seguro cotizado" una advertencia con el siguiente mensaje "RECUERDE: El deducible es lo que pagará cada vez que denuncie un siniestro".</p>
<p>Las cotizaciones emitidas por las Compañías suelen incluir en un mismo formato distintos planes, coberturas distintas por ítem, deducibles diferenciados, ¿de qué forma plantea el Sernac a través de su propuesta el integrar y estandarizar en un solo formato de cotización las distintas variables técnicas y/o de negocio existentes en la actualidad?</p>	<p>Sugerencia acogida. El objetivo del informe es presentar una propuesta estandarizada para la HR de cotización de seguros automotrices. En este contexto, la HR de cotización está diseñada para ser entregada ante cada solicitud de cotización de seguro automotriz independiente del medio o canal utilizado para este fin. Sin embargo, se considera la apreciación de que para los consumidores puede ser beneficioso comparar distintas opciones en el mismo documento. De esa manera, el formato presentado en la página 62 del informe final incluye una opción de comparación de prima y deducible para seguros que tengan exactamente las mismas coberturas. Finalmente, cabe señalar que la propuesta no limita que las compañías de seguros y/o corredoras de seguros puedan</p>
<p>Es necesario que el formato permita una "multi-comparación", en la cual las Corredoras de Seguros puedan entregar al cliente, en base al formato propuesto, una comparación de más de una compañía de seguros en relación al producto cotizado por el cliente."</p>	

Observación Actor	Respuesta SERNAC
<p>Sería de mayor utilidad para el asegurado que en el inicio de la hoja de cotización se indique las distintas alternativas de prima y deducible que ofrece la compañía a los seguros automotrices para la misma cobertura cotizada. Esto último permitiría al contratante, no solamente comparar el seguro cotizado con los ofrecidos por otras compañías, sino que también poder comparar las diversas primas que ofrece la compañía de acuerdo con el valor del deducible.</p>	<p>proveer documentación adicional al consumidor.</p>
<p>El incluir los conceptos de Prima mensual y Costo por kilómetro puede ser confuso al comparar un seguro tradicional con un seguro por kilómetro (ya que este último tiene una prima base más baja que un seguro tradicional). Se sugiere considerar las siguientes alternativas:</p> <p>a) Cuando un producto corresponda a un seguro por kilómetro, agregar el concepto de Prima base y mantener el Costo por kilómetro. Calcular el valor de la Prima mensual a partir de un supuesto de kms. recorridos al mes ($\text{Prima mensual} = \text{Prima Base} + \text{Costo por Kilómetro} * \text{Kms. recorridos al mes}$), para reflejar una estimación de la prima que se pagaría al contratar este tipo de seguro.</p> <p>b) Siempre incluir la prima correspondiente a un seguro tradicional y, en el caso que la compañía o corredor ofrezca un seguro por kilómetro, la prima de este producto se incluya de manera adicional, identificando cada una de sus partes.</p>	<p>Sugerencia acogida. El formato expuesto en la página 62 del informe final en la sección "información del seguro cotizado" incorpora una tabla que permite incluir distintas combinaciones de primas y deducibles para seguros que tienen las mismas coberturas. Además, esta permite incluir la información sobre la fórmula de cálculo de la prima para seguros por kilómetros.</p>
<p>¿Qué ocurre con otros beneficios, asistencias que un seguro pueda ofrecer? Estos son muy determinantes para la decisión de un contratante, por ejemplo, el otorgamiento de un vehículo de reemplazo; la propuesta de operar con talleres oficiales de la marca que utilizan repuestos originales o multimarca; las asistencias en ruta en caso de emergencia; la existencia de un límite</p>	<p>Clarificación. El formato propuesto incluye en la sección "Información del seguro cotizado" una subsección que hace referencia a otros beneficios del seguro, que podrá llenar libremente el proveedor. En el formato propuesto se incluyen, a modo ejemplar, el auto de reemplazo, operar en taller de marca y deducible inteligente. La propuesta no busca limitar la información que los proveedores</p>

Observación Actor	Respuesta SERNAC
<p>para cada una de las secciones de la cobertura de responsabilidad civil o bien sólo un límite único y combinado para tal cobertura; y el beneficio de reposición de auto nuevo en caso de pérdida total del vehículo siniestrado según su antigüedad.</p> <p>Se propone que los otros beneficios del seguro también sean estandarizados y se detallen los principales ofrecidos en el mercado, de manera tal que facilite la comparación. Esta sección también podría incluirse en la tabla resumen de la cobertura.</p>	<p>pueden incluir en esta subsección, sino que es meramente ejemplar. Cada proveedor podría incorporar en esa sección aquellos otros beneficios que lo diferencian.</p>
V. Comentarios aplicables al formato de todas las secciones	
<p>Al incorporar definiciones en lenguaje comprensible, se debe tener en cuenta que el Código de Comercio define algunos términos, los cuales deben mantenerse.</p>	<p>Clarificación. El formato propuesto considera la utilización de un lenguaje claro y simple que favorezca la comprensión de los consumidores en todo el documento, reemplazando terminología técnica por expresiones comprensibles para un consumidor promedio sin experiencia financiera previa, a fin de resumir y/o ejemplificar la cobertura del seguro. No obstante, es preciso cuidar que las definiciones se ajusten a la normativa sectorial. Cabe destacar que la hoja resumen no reemplaza la entrega de los documentos que detallan la información legal que corresponda.</p>
<p>Respecto el reemplazo de la terminología técnica por expresiones comprensibles, se debe considerar que las pólizas de seguros deben respetar los textos y contenidos de los condicionados generales depositados en la CMF. Por lo tanto, esta simplificación debe permitir vincular sin errores las nuevas descripciones simplificadas con las coberturas y condiciones que finalmente contendrán las pólizas de seguros.</p>	

VI. SOBRE EL COMPARADOR CON EL PROMEDIO DE DÍAS DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

Este apartado incluye las preguntas y comentarios recibidos en la consulta pública en la relación al comparador de días promedio de reparación de vehículos con el promedio del mercado incluido en la propuesta de HR de cotización de seguros automotrices.

Observación Actor	Respuesta SERNAC
I. Metodología del comparador	
<p>Se debería considerar la estadística relativa al periodo desde que el vehículo ingresa al taller hasta la salida de éste, ya que esto refleja de mejor forma el tiempo que puede ser gestionado por la compañía.</p>	<p>Sugerencia acogida. En la sección VIII del informe final se incluye esa precisión para ser considerada en la propuesta normativa.</p>

Observación Actor	Respuesta SERNAC
<p>Parece inconveniente que la entrega de información de corte estadístico pueda servir para que, de su lectura, el público en general deduzca que las compañías de seguros son las responsables únicas de los programas de trabajo de los talleres, dado que, entre otros aspectos, no existe relación jerárquica entre las compañías y los talleres, la disponibilidad de repuestos por los distribuidores es un hecho completamente ajeno a las compañías y la dependencia del cliente de una marca a un taller ligado a esa marca no es una cuestión inducida por la compañía sino impuesta al cliente o preferida por el cliente. La falta de precisiones sobre la ajenidad del proceso operativo y de consumo de las reparaciones respecto de las compañías puede hacer recaer sobre éstas, daños reputacionales que no les corresponden.</p>	<p>Clarificación. El formato presentado en el informe técnico propone utilizar un indicador ya publicado por la Comisión para el Mercado Financiero, generado conforme a la información que las compañías de seguro deben informar sobre los tiempos de reparación de vehículos motorizados en cumplimiento con la Circular de la CMF N° 2.236, del 6 de marzo de 2018 y actualizada por la Circular 2.251 en abril del 2020. De esa manera, siguiendo la iniciativa ya implementada por la CMF, poner a disposición de los consumidores esta información al momento de cotizar aportaría a los consumidores a tomar una decisión más informada y a disminuir los costos de búsqueda al momento de la cotización.</p>
<p>El comparador no debiera estar mientras se comparen tiempos que no dependen exclusivamente de la compañía, sino de un tercero como lo es el taller.</p>	<p>De todas formas, se reconoce que el comparador utilizado en el experimento se puede ajustar para entregar información más personalizada al servicio que reciben los consumidores de seguros automotrices. Por esta razón la sección VIII del informe final sugiere que el regulador puede considerar si se deben tener en cuenta otros factores que hagan mercados comparables relevantes, por ejemplo, consideraciones geográfica.</p>
<p>Un tiempo que si es de responsabilidad exclusiva de la compañía es el tiempo de liquidación del siniestro, lo cual si se pudiera comparar entre compañías.</p>	<p>Finalmente, cabe destacar que en la sección "información sobre el seguro cotizado", los proveedores de seguros pueden incluir los beneficios asociados al seguro, donde uno de ellos puede ser la información sobre el tipo de taller.</p>
<p>Se sugiere incorporar información relativa al tiempo promedio de liquidación de un siniestro de la compañía y la comparación con el mercado. Para implementar esto se requeriría una integración tecnológica desde los sistemas de cada compañía y corredor de seguros con la CMF, para garantizar que todos los actores utilizarán la misma información.</p>	
<p>No todas las compañías pueden definir de la misma forma lo que es daño leve, mediano y grave.</p>	<p>Clarificación. La magnitud del daño considerada en la sección "Compare esta compañía con otras del mercado" y explicada en la sección "Glosario" es la establecida por la CMF en base a la gama del vehículo y el costo total de reparación asociado, conforme a su Circular 2.251 en abril del 2020.</p>

Observación Actor	Respuesta SERNAC
<p>La inclusión de información sobre tiempos de reparación propuesta por el SERNAC, es contraria a la normativa actualmente vigente de la Comisión para el Mercado Financiero en relación con la promoción, publicidad y oferta de seguros, la cual prohíbe incluir referencia a o de terceros distintos y ajenos a la actividad aseguradora.</p>	<p>Clarificación. La información sobre tiempos de reparación corresponde a información propia de la actividad aseguradora, toda vez que la información es reportada a la CMF por las propias compañías de seguro, en forma semestral, en cumplimiento de la Circular N° 2.236 y actualizada por la Circular N° 2.251; y que esta información es publicada por la CMF precisamente para transparentar la información al consumidor asegurado.</p>
II. Implementación del comparador	
<p>En la información de comparación de la compañía con otras del mercado, es importante entender si será el Sernac el que proporcionará la información o si serán las empresas las que incluirán esto, ya que es importante velar para que los lineamientos sean idénticos para todos los actores del mercado en iguales condiciones.</p>	<p>Clarificación. La sección “Compare esta compañía con otra del mercado” utiliza los tiempos promedio de reparación para vehículos motorizados de la compañía en comparación al mercado para las tres magnitudes de daño de un siniestro (leve, mediano y grave) que son actualmente publicados por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) en su sitio electrónico de conformidad con la Circular de la CMF N° 2.236, del 6 de marzo de 2018 y actualizada por la Circular N° 2.251 en abril del 2020. De esa manera, será el regulador quien deberá establecer el mecanismo de la entrega de esta información.</p>
III. Formato y ubicación del comparador	
<p>La mayor relevancia al comparativo de tiempos de reparación es equivocada porque (i) dicho elemento tiene una importancia secundaria en la elección de los consumidores. Su incidencia debe ser considerada aún menor, si se tiene en consideración que existen una serie de elementos no encuestados por el SERNAC, que de acuerdo a estudios realizados tienen una mayor relevancia en la decisión de contratación del asegurado; y (ii) no distingue un aspecto esencial que tiene una gran incidencia en estos tiempos, como es si la reparación se realiza por un taller de marca o por un taller multimarca. Lo anterior dado que los talleres oficiales de la marca presentan tiempos de reparación en promedio mayores que un taller multimarca.</p>	<p>No se comparte la observación. La evidencia indica que los consumidores, al tener un sesgo por el presente, por lo general tenderán a concentrarse en los costos y beneficios actuales que se le presentan, sin considerar posibles costos y beneficios del futuro, como lo sería el servicio en caso de reparación. De esa manera, esta propuesta pone a disposición dicha información al momento de la cotización. Esta información de mercado se encuentra disponible públicamente en la página electrónica de la CMF y, por lo tanto, lo que hace el formato diseñado por SERNAC es facilitar el acceso a esta, disminuyendo los costos de búsqueda.</p> <p>Además, los participantes del experimento ordenaron los elementos que más les reporta utilidad al momento de decidir qué seguro contratar. Este ordenamiento o “ranking” indica que los consumidores consideran más</p>

Observación Actor	Respuesta SERNAC
	útil la información sobre el tiempo de reparación del vehículo que los beneficios adicionales a la cobertura, al momento de decidir que seguro contratar (Ver página 46 del informe final).
¿cuál es el criterio para determinar si una determinada cantidad de días está en la franja verde/amarilla/o roja?	Clarificación. Para efectos del experimento, las franjas de colores utilizadas en los termómetros incluidos en dos de los formatos para informar la comparación con el mercado se definieron por la distribución de cada una de las magnitudes del daño. Una referencia explícita a esto se ha incorporado en la página 28 del informe final. Cabe precisar que los formatos que contenían las franjas de color sobre las que versa el presente comentario, no forman parte de la propuesta final formulada en el informe técnico.
Incorporar el semáforo de reparación requiere de una coordinación de sistemas entre los distintos actores del mercado, lo que lo hace extremadamente difícil de implementar. A mayor abundamiento, las compañías quedan sujetas a la factibilidad de los canales de distribución, no teniendo control sobre su implementación.	Clarificación. Los resultados del informe técnico indican que, al utilizar simultáneamente tres herramientas de comparación, los tres gráficos de barras proporcionan un mayor nivel de comprensión en comparación a los tres termómetros. Por lo tanto, la propuesta incluye la utilización de los gráficos de barras por tipo de daño (leve, mediano y grave), los cuales además deberían disminuir los desafíos de implementación mencionados en el comentario.

VII. SOBRE LA INCORPORACIÓN DE ELEMENTOS AL DISEÑO DE LA HOJA RESUMEN DE COTIZACIÓN DE SEGUROS AUTOMOTRICES

Este apartado incluye recomendaciones recibidas en la consulta pública en la relación a la inclusión de elementos al prototipo diseñado.

Observación Actor	Respuesta SERNAC
Se recomienda informar en el formato, si el seguro cuenta con derechos voluntarios de retracto del seguro, más allá de los que contemple la normativa, ya que este beneficio es de vital importancia en una cotización de un seguro, y que junto con reafirmar la voluntariedad del producto,	Sugerencia acogida. El formato presentado en la página 62 del informe final incluye un espacio para que los proveedores puedan incluir la información relativa al derecho de retracto conforme al artículo 538 del Código de Comercio que establece que "el contratante o asegurado tendrá la facultad de

<p>implica una gran garantía de satisfacción al cliente que, a diferencia de la renuncia voluntaria, contempla la devolución total de la prima pagada.”</p>	<p>retractarse de estos contratos dentro del plazo de diez días, contado desde que reciba la póliza, sin expresión de causa ni cargo alguno, teniendo derecho a la devolución de la prima que hubiera pagado”. El informe hace una mención explícita a este punto en la sección VIII.</p>
<p>Es relevante incluir información de servicio al cliente, donde este último pueda comunicarse en caso de dudas en la comunicación.</p>	<p>Sugerencia acogida. Se comparte la observación de que es útil para el consumidor conocer la información sobre servicio al cliente. El formato expuesto en la página 62 del informe final incluye en su sección “Información contacto” la información del contacto/ servicio al cliente donde el consumidor puede acudir en caso de dudas.</p>

VIII. SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DEL FORMATO

Este apartado incluye las preguntas y comentarios recibidos en la consulta pública en relación con sugerencias sobre la implementación de la HR de cotización de seguros automotrices del presente estudio.

Observación Actor	Respuesta SERNAC
<p>¿Sobre quién recaería la obligación de implementar el formato de cotización estandarizada que se propone? ¿Corredor o canal de distribución? ¿Compañía de Seguros? ¿Ambos?</p>	<p>Clarificación. La obligación de proveer el documento al consumidor debe recaer indistintamente en la compañía de seguros y/o corredora ante la cual el consumidor realiza la cotización de seguro automotriz, independiente del canal o medio utilizado para este fin. En ese sentido es regulada la cotización y su hoja resumen por los reglamentos sobre información al consumidor financiero (D.S. Nrs. 41, 42, 43 y 44/2012 MINECON).</p>
<p>No se explica en el documento cómo será la parte operativa de esta plataforma que entregará las cotizaciones, cómo buscará la información por ejemplo, cómo se conecta con las compañías, etc.</p>	<p>Clarificación. Para efectos del experimento presentado en el informe técnico, se utilizó el indicador de tiempos de reparación publicado semestralmente por la CMF en su sitio electrónico conforme a la Circular N° 2.236 de la CMF y actualizada por la Circular N° 2.251. Por lo tanto, cabe hacer presente que la información necesaria para su implementación se encuentra disponible. Sin embargo, corresponderá al regulador definir el mejor mecanismo de implementación.</p>
<p>Más allá del beneficio que plantea la propuesta del Sernac a nivel de conducta de mercado y transparencia al cliente ¿se han analizado los impactos operativos y tecnológicos acarrearía la implementación del formato estándar en</p>	<p>Clarificación. Para efectos del experimento presentado en el informe técnico, se utilizó el indicador de tiempos de reparación publicado semestralmente por la CMF en su sitio electrónico conforme a la Circular N° 2.236 de la CMF y actualizada por la Circular N° 2.251. Por lo tanto, cabe hacer presente que la información necesaria para su implementación se encuentra disponible. Sin embargo, corresponderá al regulador definir el mejor mecanismo de implementación.</p>

<p>virtud de la cantidad de actores que intervienen en el proceso de cotización?</p>	
<p>¿Cuál será el alcance de la propuesta estandarizada de cotización? ¿Incluirá proceso de cotización referidos a canales individuales y masivos?</p>	<p>Clarificación. Conforme a los resultados del experimento, el informe técnico desarrolla una propuesta para la estandarización del formato de HR de cotización de los seguros automotrices, para evaluación del Director Nacional del SERNAC.</p> <p>La propuesta contempla que la HR de cotización debe ser entregada a los consumidores a través de los distintos canales o medios de cotización que disponen las compañías aseguradoras y corredoras de seguros para este fin, esto incluiría la entrega presencial o a través de medios electrónicos.</p>
<p>¿Qué fechas plantea o maneja el Sernac para la aprobación de esta propuesta y su posterior implementación? ¿Una vez modificada la ley o la normativa aplicable, cuál será el tiempo que se dará a las Compañías para adecuarse a la implementación del nuevo formato? Se solicita tener en consideración, un plazo razonable para la implementación de esta medida, por los desarrollos operacionales y tecnológicos que implica su implementación.</p>	<p>Aclaración. El prototipo propuesto en el informe técnico representa una alternativa, cuidadosamente evaluada, para definir el diseño de un formato estandarizado de HR de cotización de seguros automotrices. En consecuencia, el informe técnico formula una propuesta de perfeccionamiento normativo, a fin de que sea considerada por el Director Nacional del SERNAC para el ejercicio de su potestad de proponer fundamentadamente al Presidente de la República, a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, la modificación de preceptos normativos, en la medida que ello sea necesario para la adecuada protección de los derechos de los consumidores. En particular, de seguirse las recomendaciones planteadas en este informe, la HR de Cotización de seguros podría rediseñarse conforme al formato establecido en la página 62 del informe final. El informe sugiere considerar un tiempo prudente para la implementación del nuevo diseño. Con todo, careciendo SERNAC de potestades regulatorias, no le corresponde a éste pronunciarse sobre los tiempos que podría tomar esta iniciativa.</p>

IX. OTROS TEMAS

Este apartado incluye las preguntas y comentarios recibidos en la consulta pública en relación a sugerencias sobre otros temas que no fueron parte central del estudio preliminar expuesto.



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Observación Actor	Respuesta SERNAC
¿sería posible agregar a este nuevo formato, los inconvenientes que tenemos los usuarios para activar la cobertura del seguro al momento de informar un siniestro, sobre todo cuando se nos han juntado varios de estos?	Sugerencia no acogida. El presente estudio está asociado a la etapa precontractual de la contratación de seguros automotrices, por lo tanto, el problema planteado excede el ámbito del estudio.