



family[®]
CARD

*EDUCACIÓN FINANCIERA SOBRE EL MERCADO
DE SEGUROS EN CHILE*



“Todos los contenidos y derechos de Propiedad Industrial e Intelectual de esta presentación e informes son propiedad exclusiva de Inversiones Tarjeta FamilyCard S.p.A.; ninguna parte de esta presentación, incluido el diseño, puede ser reproducido, almacenado o transmitido en manera alguna ni por ningún medio, ya sea eléctrico, químico, mecánico, óptico, de grabación o fotocopia, sin permiso previo de Tarjeta FamilyCard S.p.A.”

¿QUÉ ES EL MERCADO FINANCIERO?



ES UN ESPACIO FÍSICO O VIRTUAL, DONDE SE INTERCAMBIAN ACTIVOS FINANCIEROS ENTRE AGENTES ECONÓMICOS Y EN EL QUE SE DEFINEN LOS PRECIOS DE DICHOS ACTIVOS...

RECUERDA QUE UN MERCADO FINANCIERO, ESTÁ REGIDO POR LA LEY DE LA OFERTA Y LA DEMANDA.

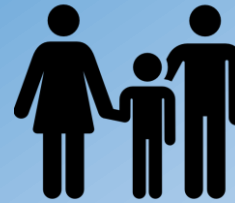
EN EL MERCADO DE SEGUROS...

Las personas o empresas pueden encontrar una gran diversidad de seguros para protegerse de futuras pérdidas como bienes muebles o inmuebles, la vida de uno mismo o algún familiar, trabajo, entre otros.

Los seguros son fundamentales para las personas y la economía, ya que con ellos, cubren monetariamente sus riesgos.



¿QUIÉNES PARTICIPAN EN EL MERCADO DE SEGUROS?



ASEGURADOS Y
CONTRATANTES, CUYAS
PERSONAS O EMPRESAS
ADQUIEREN EL SEGURO



A CAMBIO DE UNA PRIMA, LAS
COMPAÑÍAS DE SEGUROS OFRECEN
SUS SEGUROS



LOS SEGUROS PUEDEN SER CONTRATADOS POR
INTERMEDIO DE CORREDORES DE SEGUROS
, OFICINAS DE BANCOS , EN RETAIL COMO
FAMILY SHOP, ENTRE OTROS.



LA LIQUIDACIÓN DE SINIESTROS PUEDE
SER REALIZADA POR LAS ASEGURADORAS
O LIQUIDADORES EXTERNOS A ÉSTAS.



**LA SUPERVISIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL MERCADO
DE SEGUROS EN CHILE , ESTÁ A CARGO DE LA CMF**

¿CÓMO CONTRATO SEGUROS?



ACERCÁNDOSE A CUALQUIER TIENDA
FAMILYSHOP OPERATIVA





¿QUÉ ES UN LIQUIDADOR DE SINIESTROS?

SON AQUELLAS PERSONAS QUE INVESTIGAN LA OCURRENCIA DE LOS SINIESTROS DENUNCIADOS Y SUS CIRCUNSTANCIAS, DETERMINANDO SI ESTOS ESTÁN CUBIERTOS POR LA PÓLIZA QUE EL ASEGURADO CONTRATÓ Y PROPONEN EL MONTO A INDEMNIZAR, SI CORRESPONDE.

¿CÓMO SE COBRA UN SEGURO?

SE TIENE QUE DENUNCIAR EL SINIESTRO ANTE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS, O BIEN DENUNCIAR EN FAMILYSHOP. EL LIQUIDADOR DE LA ASEGURADORA EVALÚA EL SINIESTRO DENUNCIADO Y HARÁ UN INFORME DE LIQUIDACIÓN, EN EL CUAL SE DETERMINARÁ SI EL SINIESTRO CORRESPONDE A LA COBERTURA CONTRATADA EN LA PÓLIZA

¿QUÉ ES UN CORREDOR DE SEGUROS?

SON PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS, INDEPENDIENTES DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS, QUE TIENEN COMO OBJETIVO ASESORAR A LAS PERSONAS QUE DESEEN ASEGURARSE POR SU INTERMEDIO, OFRECIÉNDOLES DETERMINADAS COBERTURAS DE ACUERDO A LO REQUERIDO. TAMBIÉN DEBEN INFORMAR AL ASEGURADO SOBRE LAS CONDICIONES DEL CONTRATO Y SUS POSIBLES MODIFICACIONES, ASISTIRLO DURANTE SU VIGENCIA Y AL MOMENTO DE PRODUCIDO UN SINIESTRO Y REMITIR AL ASEGURADO LA PÓLIZA CORRESPONDIENTE.

LOS CORREDORES DE SEGURO DEBEN INSCRIBIRSE EN LOS REGISTROS QUE LLEVA LA CMF PARA ESTE EFECTO - CORREDORES PERSONAS JURÍDICAS O CORREDORES PERSONAS NATURALES- Y CUMPLIR CON LOS REQUISITOS EXIGIDOS POR LA NORMATIVA VIGENTE.

**LA CORREDORA DE EMPRESAS FAMILY ES
"A&H PRODUCTORA DE SEGUROS"**



¿QUÉ ENTIDADES APOYAN A LA CMF EN EL PROCESO DE SUPERVISIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS SEGUROS?

1. Clasificadoras de Riesgo.

La Ley exige a las compañías de seguros contratar a lo menos dos Clasificadoras de Riesgo, distintas e independientes entre sí, la evaluación continua e ininterrumpida de las obligaciones que tengan con sus asegurados.

2. Empresas de Auditoría Externa.

Examinan selectivamente los montos, respaldos y antecedentes que conforman la contabilidad y los estados financieros de una sociedad.

**ACTUALMENTE, EN
TIENDAS
FAMILYSHOP SE
COMERCIALIZAN
DOS TIPOS DE
SEGUROS**

**SEGURO DE DESGRAVAMEN,
TARJETA DE CRÉDITO FAMILY
CARD PÓLIZA N°1331**

ESTE PRODUCTO ENTRA EN LA CATEGORÍA “**SEGUROS DE VIDA**”. CUBRE LOS RIESGOS DE LOS CLIENTES FAMILY O BIEN GARANTIZAN, DENTRO O AL TÉRMINO DE UN PLAZO, UN CAPITAL AL ASEGURADO, O A SUS BENEFICIARIOS.



**SEGURO DE ACCIDENTES
PERSONALES + BENEFICIO
FARMACIA Y MUERTE
ACCIDENTAL PÓLIZA N°
33100019.**

ESTE PRODUCTO ENTRA EN LA CATEGORÍA “**SEGUROS GENERALES**”. CUBRE LA PÉRDIDA O DETERIORO EN LAS COSAS O EL PATRIMONIO. ADEMÁS PUEDEN CUBRIR LOS RIESGOS DE ACCIDENTES PERSONALES Y DE SALUD.





¿QUÉ ES LO QUE INFORMA SERNAC A LOS CONSUMIDORES CON RESPECTO A LOS SEGUROS?

- ✓ Un seguro es un contrato entre el usuario y la empresa que debe respetarse. En este sentido, el contrato es la póliza que debe contener las reglas del juego o las condiciones relevantes del servicio como: la prima, el deducible, la cobertura y especialmente las restricciones o lo que no cubre.
- ✓ Los únicos seguros obligatorios son los de incendio y desgravamen en los créditos hipotecarios.
- ✓ Es muy importante que los consumidores exijan su póliza, la lean y se informen de las condiciones, en especial de las exclusiones de aquellos aspectos que no va a cubrir el seguro y por su parte, que las empresas entreguen información oportuna y clara que no de origen a dobles lecturas y que respeten lo acordado.
- ✓ Si le cobran seguros no contratados, o la empresa no cumple con lo acordado, tiene derecho a reclamar. Si la empresa insiste en la contratación del seguro, deberá ser ella quien pruebe que existió aceptación expresa de su parte.
- ✓ En caso de que la aseguradora ponga algún inconveniente, hay que informarlo a la **Superintendencia de Valores y Seguros** que es el organismo fiscalizador de este mercado, o ante cualquier incumplimiento de las empresas puede acudir al SERNAC (www.sernac.cl o 800 700 100)."



¿QUÉ ES LO QUE INFORMA SERNAC A LOS CONSUMIDORES CON RESPECTO A LOS SEGUROS ASOCIADOS A TARJETAS COMERCIALES?

- ✓ ES UN DERECHO DE LOS CONSUMIDORES, LA LIBRE ELECCIÓN DEL BIEN O SERVICIO.
- ✓ LOS CONSUMIDORES QUE TENGAN TARJETAS DE CRÉDITO, TIENEN LA POSIBILIDAD DE ACEPTARLOS O RECHAZARLOS.
- ✓ EL CONSUMIDOR QUE ACEPTA ALGUNO DE ESTOS SERVICIOS, DEBE HACERLO EXPRESAMENTE Y SER INFORMADO DE LAS CONDICIONES DE CONTRATACIÓN Y OTRAS CARACTERÍSTICAS RELEVANTES.
- ✓ LA LEY DEL CONSUMIDOR, NO PERMITE LAS VENTAS ATADAS, ESTO ES, QUE UNA EMPRESA OBLIGUE AL CONSUMIDOR A CONTRATAR UN SEGUNDO PRODUCTO. NINGUNA EMPRESA PUEDE EXIGIR A LOS CONSUMIDORES ADQUIRIR UN SEGUNDO PRODUCTO SI NO EXISTE LA POSIBILIDAD DE CONTRATARLOS POR SEPARADO.
- ✓ LOS CONSUMIDORES DEBEN RECIBIR INFORMACIÓN CLARA Y OPORTUNA PARA SABER QUÉ ESTÁN CONTRATANDO, Y ESPECIALMENTE, TIENEN DERECHO A ELEGIR LIBREMENTE.”

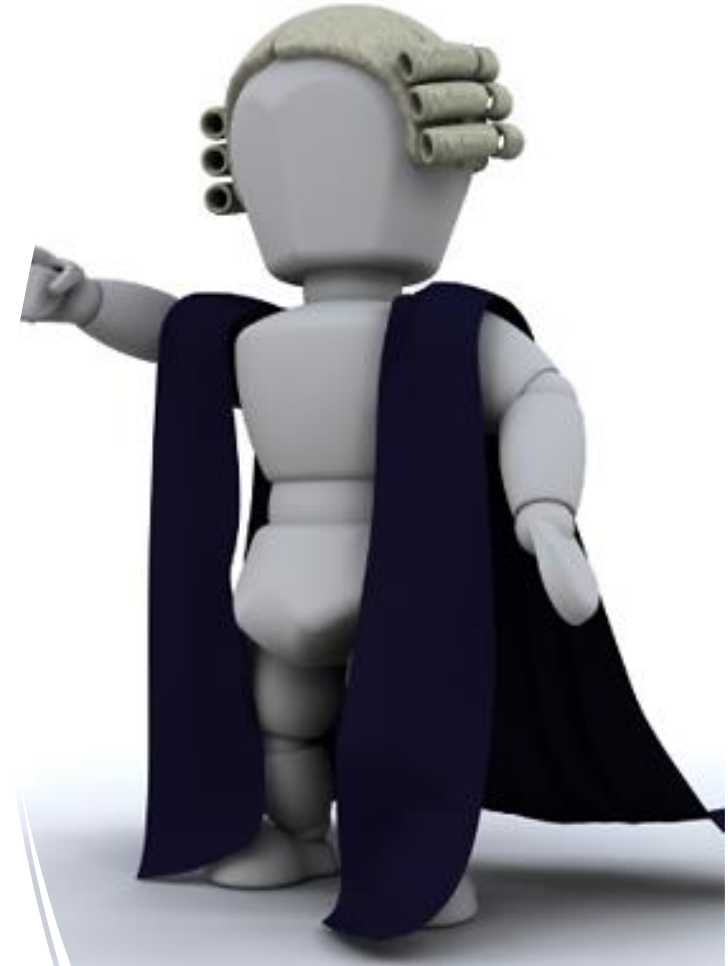
¿CUALES SON LOS DERECHOS DEL ASEGURADO?

Como asegurado usted tiene derecho a:

- ❖ *Contratar y elegir la cobertura de seguro más conveniente a sus necesidades e intereses.*
- ❖ *Elegir libre y voluntariamente la compañía de seguros que asumirá la cobertura del seguro*
- ❖ *Acceder a información veraz, oportuna, clara y completa sobre las condiciones que rigen el seguro que está contratando.*
- ❖ *Solicitar copia de la póliza.*

En caso de siniestro, usted tiene derecho a:

- ❖ *La liquidación del siniestro.*
- ❖ *Al pago de la indemnización en caso de ocurrir un siniestro que se encuentre cubierto por la póliza.*
- ❖ *Efectuar y obtener respuesta a sus consultas y reclamos.*
- ❖ *Ejercer las acciones judiciales respectivas que contempla la póliza.*
- ❖ *En la mayoría de las pólizas se contempla la intervención de un árbitro, que puede ser designado de común acuerdo por las partes, o en su defecto por la justicia ordinaria.*



¿CUALES SON LOS DEBERES DEL ASEGURADO?

- ❖ *Informarse responsablemente y leer y entender los documentos que se le presenten para contratar un Seguro.*
- ❖ *Informar o declarar sinceramente los riesgos que desea asegurar, a fin de permitir a la Compañía de Seguros identificar el objeto asegurado y apreciar la extensión de los riesgos que va a asumir.*
- ❖ *Prestar el debido cuidado a los bienes asegurados y prevenir la ocurrencia del siniestro.*
- ❖ *No agravar o extender los riesgos asegurados.*
- ❖ *Pagar la prima del seguro, en la forma y plazo convenido con la Compañía de Seguros. El incumplimiento de esta obligación puede liberar a la aseguradora de su obligación de indemnizar el siniestro, conforme a las condiciones de la póliza respectiva.*
- ❖ *Informar o denunciar el siniestro, indicando sus causas, consecuencias y demás hechos que permitan a la Compañía de Seguros imponerse debidamente del suceso.*
- ❖ *Proporcionar a la compañía de seguros o al liquidador de siniestros todos los antecedentes requeridos.*



¿QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO?



EN ALGUNOS CASOS SE EXIGE EL CUMPLIMIENTO DE DETERMINADOS TRÁMITES LOS QUE DEPENDERÁN DEL TIPO DE SEGURO CONTRATADO. COMO POR EJEMPLO:

- ✓ PRESENTACIÓN DE PRESUPUESTOS O COTIZACIONES, ENTREGA DE COMPROBANTES, RECIBOS, BONOS, ETC. PARA SOLICITAR EL REMBOLSO DE GASTOS MÉDICOS.
- ✓ INFORME DEL MÉDICO TRATANTE EN SEGUROS DE SALUD O DE VIDA, ENTRE OTROS.
- ✓ PRODUCIDO EL SINIESTRO, SE SUGIERE REVISAR LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGURO
- ✓ EN CASO DE RECHAZO DE UN SEGURO, EL ASEGURADO PUEDE IMPUGNAR EL INFORME DE LIQUIDACIÓN
- ✓ OTROS.

¿QUÉ DICE LA LEY EN CHILE EN RELACIÓN A SEGUROS?

¿QUÉ ES UN CONTRATO?

POR EL CONTRATO DE SEGURO SE TRANSFIEREN AL ASEGURADOR UNO O MÁS RIESGOS A CAMBIO DEL PAGO DE UNA PRIMA, QUEDANDO ÉSTE OBLIGADO A INDEMNIZAR EL DAÑO QUE SUFRIERE EL ASEGURADO, O A SATISFACER UN CAPITAL, UNA RENTA U OTRAS PRESTACIONES PACTADAS

¿EL CONTRATO DE SEGURO ES CONSENSUAL?

SI. “LA EXISTENCIA Y ESTIPULACIONES DEL CONTRATO SE PODRÁN ACREDITAR POR TODOS LOS MEDIOS DE PRUEBA QUE CONTEMPLAN LAS LEYES, SIEMPRE QUE EXISTA UN PRINCIPIO DE PRUEBA POR ESCRITO QUE EMANE DE CUALQUIER DOCUMENTO QUE CONSTE EN TÉLEX, FAX, MENSAJES DE CORREO ELECTRÓNICO Y, EN GENERAL, CUALQUIER SISTEMA DE TRANSMISIÓN Y REGISTRO DIGITAL O ELECTRÓNICO DE LA PALABRA ESCRITA O VERBAL.”

¿QUÉ SON LOS SEGUROS COLECTIVOS?

SON AQUELLOS QUE MEDIANTE UNA SOLA PÓLIZA CUBREN CONTRA LOS MISMOS RIESGOS, A UN GRUPO DETERMINADO DE PERSONAS.

¿EXISTE LA CONTRATACIÓN COLECTIVA DE SEGUROS?.

- ✓ HAY CONTRATACIÓN COLECTIVA DE SEGUROS EN AQUELLOS CASOS EN QUE MEDIANTE UNA SOLA PÓLIZA SE CUBRA A UN GRUPO DETERMINADO DE PERSONAS VINCULADAS CON O POR EL TOMADOR (CONTRATANTE). A TRAVÉS DEL TOMADOR, EL ASEGURADOR DEBERÁ ENTREGAR A CADA UNO DE LOS ASEGURADOS QUE SE INCORPOREN AL CONTRATO DE SEGURO COLECTIVO UNA COPIA DE LA PÓLIZA.
- ✓ EL ASEGURADOR DEBERÁ, TAMBIÉN, NOTIFICAR A LOS ASEGURADOS A TRAVÉS DEL TOMADOR, TODAS LAS MODIFICACIONES DEL SEGURO, LAS QUE SÓLO PODRÁN EFECTUARSE Y REGIR, A PARTIR DE LA SIGUIENTE RENOVACIÓN DEL CONTRATO. LAS MODIFICACIONES NO INFORMADAS SERÁN INOPONIBLES AL ASEGURADO. EN TAL EVENTO, EL ASEGURADO PODRÁ RENUNCIAR AL CONTRATO MEDIANTE COMUNICACIÓN ESCRITA DIRIGIDA AL ASEGURADOR, DENTRO DE LOS DIEZ DÍAS SIGUIENTES DE RECIBIDA LA NOTIFICACIÓN, EN CUYO CASO DEBERÁ RESTITUIRSE LA PRIMA QUE SE HUBIERE ABONADO DESDE LA MODIFICACIÓN.
- ✓ SI LA COMUNICACIÓN DE RENUNCIA SE HUBIERE PRESENTADO ANTE EL TOMADOR O EL INTERMEDIARIO, SE PRESUMIRÁ SU CONOCIMIENTO POR EL ASEGURADOR A CONTAR DE LA FECHA DE SU PRESENTACIÓN.



family[®]
CARD

*EDUCACIÓN FINANCIERA SOBRE EL MERCADO
DE SEGUROS EN CHILE*



“Todos los contenidos y derechos de Propiedad Industrial e Intelectual de esta presentación e informes son propiedad exclusiva de Inversiones Tarjeta FamilyCard S.p.A.; ninguna parte de esta presentación, incluido el diseño, puede ser reproducido, almacenado o transmitido en manera alguna ni por ningún medio, ya sea eléctrico, químico, mecánico, óptico, de grabación o fotocopia, sin permiso previo de Tarjeta FamilyCard S.p.A.”