FISCALIA NACIONAL ECONOMICA

ORD. N°: 1708 /

ANT.: Investigación de oficio sobre licitaciones de seguros hipotecarios, Rol N° 2416-17 FNE.

MAT.: Recomendación de modificación normativa.

Santiago, 16 AGO. 2019

A : SR. FELIPE LARRAÍN BASCUÑÁN
MINISTRO
MINISTERIO DE HACIENDA
TEATINOS 120
SANTIAGO
REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO

DE : FISCAL NACIONAL ECONÓMICO (S)

En el contexto de la "Investigación de oficio sobre licitaciones de seguros hipotecarios", Rol N° 2416-17 FNE, esta Fiscalía analizó el funcionamiento de las licitaciones que, desde la dictación de la Ley N° 20.552, de 17 de noviembre de 2011, que Moderniza y Fomenta la Competencia en el Mercado Financiero -y modificó el DFL N° 251 de 1931, sobre Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio ("**DFL N° 251**")-[1], llevan a cabo las entidades crediticias para determinar quién proveerá los seguros asociados a los créditos hipotecarios de sus deudores.

En ella fue posible concluir que, en lo tocante a los servicios de corretaje de seguros, existe un escenario de falta de competencia, en el cual juega un rol preponderante la regulación existente sobre la materia[2] por lo que, en ejercicio de las facultades asignadas a esta Fiscalía en la letra q) del artículo 39 del Decreto Ley N° 211, se propone a S.E. el

[1] Estas licitaciones están también reglamentadas por la Norma de Carácter General N° 330, Superintendencia de Valores y Seguros, Circular Bancos N° 3.530, Circular Cooperativas N° 147 y Circular Filiales N° 62, dictada conjuntamente por la Superintendencia de Valores y Seguros y la SBIF con fecha 21 de marzo de 2012 ("**NCG N° 330**").

[2] Cabe señalar que las conductas particulares que pudieran configurar infracciones han sido desagregadas y tratadas separadamente (i.e., Rol N° 2495-18 FNE).

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

Presidente de la República, a través de vuestro Ministerio, la modificación de los preceptos legales e infra legales que se indican y que regulan esta actividad.

De conformidad a los resultados de la investigación, las entidades crediticias que están verticalmente integradas con un corredor de seguros exigen la presencia de dicho agente en las licitaciones que convocan, sin recibir presión competitiva relevante de otros corredores de seguros no relacionados. Así, para el periodo investigado, en el 94,8% de las licitaciones realizadas todas las ofertas de las aseguradoras incluyeron sólo al corredor relacionado con la entidad crediticia (ver párrafos 129 a 149 del Informe que se adjunta).

Dicha situación se explica, de forma importante, por la regulación vigente en la materia, que permite a la entidad licitante sustituir al corredor incluido en la oferta adjudicada por otro a su elección, con lo cual corredores no relacionados se verían desincentivados de participar de estas licitaciones al existir una posibilidad cierta de ser sustituidos o excluidos por alguna otra vía, como ha ocurrido en prácticamente todas las oportunidades en que alguna aseguradora ha presentado ofertas junto a un corredor no relacionado al licitante. El detalle sobre los antecedentes recabados en este punto se encuentra en el Capítulo X del Informe.

Asimismo, las entidades crediticias suelen requerir del corredor servicios que son de un incierto cumplimiento en caso de no ser el relacionado, como llevar a cabo la recaudación de las primas o contar con un número específico de sucursales a disposición. Dichos servicios, en el caso de distintas entidades, son realizadas en definitiva por los propios licitantes mediante acuerdos o contratos suscritos posteriormente con su corredor relacionado. Al respecto, encontrará información específica en el Capítulo XI del Informe.

Según se expone en el Informe de la División Antimonopolios y la Resolución de Archivo de la Investigación, ambos adjuntos al presente oficio, también se detectó: (i) que respecto de las carteras de entidades crediticias pequeñas no existe suficiente competencia entre aseguradoras; (ii) que en algunas entidades existe una mayor proporción de contratación individual de seguros, pese a su elevado valor en comparación al seguro colectivo; y, finalmente, (iii) que la información entregada a las aseguradoras podría ser insuficiente para la adecuada evaluación del riesgo que deben cubrir, lo que incidiría en las primas que ofrecen en las licitaciones. Estos temas son tratados en los Capítulos XIII y XIV del Informe.

Por lo expuesto, esta Fiscalía ha considerado necesario recomendar a S.E. el Presidente de la República, a través del Ministerio que Ud. dirige, la modificación de lo

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

dispuesto en el artículo 40 del DFL N° 251, y la dictación o modificación de preceptos legales y reglamentarios, según se expone a continuación:

(i) La modificación del artículo 40 del DFL N° 251, eliminando el derecho de reemplazo o sustitución del corredor incluido en las ofertas adjudicadas de seguros colectivos asociados a créditos hipotecarios.

(ii) La modificación del artículo 40 del DFL N° 251, y de las normas infra legales sectoriales correspondientes, ampliando la prohibición establecida en dicha norma a cualquier comisión o pago a favor de las Entidades Crediticias -directa o indirectamente- con ocasión, motivo o durante la contratación, gestión y provisión de los seguros asociados a créditos hipotecarios, salvo el derecho del acreedor de pagarse de su crédito con la indemnización en caso de siniestro.

(iii) La modificación, tanto en el DFL N° 251 como en las normas infra legales sectoriales correspondientes, de la regulación relativa a Entidades Crediticias de menor tamaño, a fin de que se establezcan mecanismos de agrupación de carteras, u otros análogos, que incentiven la competencia por los seguros asociados a ellas.

(iv) La dictación o modificación de las normas infra legales sectoriales que regulan los seguros relacionados a créditos hipotecarios, en las siguientes materias regladas en la NCG N° 330:

a. Supresión de la facultad de las Entidades Crediticias para exigir la presencia de corredor de seguros en las ofertas para licitaciones de seguros asociados a créditos hipotecarios. Lo anterior, a fin de que sean las aseguradoras quienes decidan si incluir o no la presencia de un corredor de seguros, en función de los servicios que deberán cumplir.

b. La definición de los servicios y actividades específicas que podrán prestar los corredores de seguros en la contratación, gestión y provisión de seguros asociados a créditos hipotecarios.

c. Establecer detalladamente la información que deberán entregar las Entidades Crediticias a las compañías de seguros que participen en las licitaciones, de manera que sea suficiente para determinar de forma más precisa el riesgo que asumen.

d. Regular la contratación de seguros individuales asociados a créditos hipotecarios, de modo que estos, al igual que los seguros colectivos, sólo tengan coberturas dirigidas al aseguramiento del pago del crédito, y que

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

la contratación de coberturas adicionales deberá siempre efectuarse de forma independiente y estrictamente voluntaria.

Finalmente, y según se especifica en el Capítulo XIV del Informe, cabe indicar a Ud. que las estimaciones realizadas por este Servicio muestran que la adopción de estas modificaciones permitirá a los deudores hipotecarios alcanzar un ahorro anual de entre US$28,2 y US$37,8 millones, mientras que un deudor individualmente considerado podría ahorrar mensualmente entre $1.300 y $2.200.

Saluda atentamente a usted,

REPUBLICA DE CHILE
FISCAL NACIONAL
FISCALIA NACIONAL ECONOMICA

FELIPE CERDA BECKER
FISCAL NACIONAL ECONÓMICO (S)

FNE
Camilo Vergara
Fono: 22 753 56 02

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

ANT.: Investigación de oficio sobre licitaciones de seguros hipotecarios, Rol N° 2416-17 FNE.

MAT.: Informe.

Santiago, 08 AGO 2019

A : FISCAL NACIONAL ECONÓMICO (S)

DE : JEFE DIVISIÓN ANTIMONOPOLIOS

Por la presente vía informo al Sr. Fiscal (S) acerca de la investigación del antecedente, en la cual, según esta División, resulta necesario efectuar recomendaciones de cambios normativos a la regulación de licitaciones de seguros asociados a créditos hipotecarios, de conformidad a las razones que a continuación se exponen:

I. RESUMEN EJECUTIVO

1. Este informe contiene las conclusiones de la investigación de la FNE referida a las licitaciones de seguros colectivos asociados a créditos hipotecarios realizadas por entidades crediticias bancarias y no bancarias, en virtud de lo dispuesto por la Ley N° 20.552, que Moderniza y Fomenta la Competencia en el Mercado Financiero. Dicha ley modificó el Decreto con Fuerza de Ley N° 251, sobre Compañías de Seguro, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio (**"DFL N° 251"**).

2. Al contratar un crédito hipotecario, las entidades crediticias generalmente exigen a los deudores contar con un seguro de desgravamen y uno de incendio, de los cuales ella es beneficiaria.

3. La gran mayoría de los clientes opta por el seguro colectivo licitado, siendo muy baja la tasa de cambios a un seguro individual una vez que se ha contratado el mutuo hipotecario, sin que existan sustitutos relevantes. En efecto, los seguros individuales son de escaso uso, mientras que, respecto de la posibilidad de cambiar de crédito, existen costos de cambio relevantes en comparación a los eventuales beneficios de dicha decisión en lo relativo al valor de los seguros.

Huérfanos N°670,
Piso 8,
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

4. Las licitaciones están reguladas en distintos aspectos tanto por el artículo 40 del DFL N° 251 como por la norma dictada conjuntamente por la SVS y la SBIF (Norma de Carácter General N° 330, Superintendencia de Valores y Seguros, Circular Bancos N° 3.530, Circular Cooperativas N° 147 y Circular Filiales N° 62, dictada conjuntamente por la Superintendencia de Valores y Seguros y la SBIF con fecha 21 de marzo de 2012), siendo de especial trascendencia el que las entidades crediticias pueden exigir a las compañías de seguros que incluyan la participación de un corredor de seguros. La duración de los contratos de seguro licitados va entre uno y dos años.

5. En estas licitaciones, las funciones del corredor de seguros difieren de las tradicionales, ya que la intermediación -que es su principal función- es realizada por el propio proceso licitatorio. Asimismo, se ha apreciado que otras funciones exigidas al corredor por las entidades crediticias en las licitaciones son asumidas, en definitiva, por ellas mismas.

6. Si bien se observa la existencia de integración vertical de entidades crediticias tanto con compañías de seguros como con corredores, el ámbito en que se ha apreciado falta de competencia de terceros no relacionados al licitante, es el del corretaje.

7. Dicha falta de competencia se manifiesta, por ejemplo, en que: (i) si se considera el total de licitaciones realizadas por entidades crediticias que tienen un corredor relacionado, solamente existen ofertas que incluyen la presencia de un corredor desafiante se ha dado sólo en un 5,2% de los casos; y, (ii) en el 99,6% de las licitaciones en que existe corredor relacionado, el servicio de corretaje ha sido realizado por él.

8. Asimismo, existen considerables diferencias entre las comisiones cobradas por corredores relacionados y no relacionados en el contexto de las licitaciones analizadas, siendo estas últimas inferiores en un 70% promedio.

9. Dentro de los factores que explican esta situación resulta relevante el Derecho de Reemplazo establecido por la Ley Nº 20.522 en favor de la entidad crediticia, que disuade fuertemente la participación de corredores no relacionados.

10. Además del Derecho de Reemplazo, se ha constatado que las exigencias establecidas en las bases por las entidades crediticias también han inhibido la participación de corredores independientes. Dentro de dichas exigencias, son especialmente

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile

importantes la necesidad de llevar a cabo la recaudación o de contar con una red de puntos de atención o sucursales con características específicas.

11. Adicionalmente, buena parte de las labores que se exigen al corredor son posteriormente provistas por la entidad crediticia, mediante contratos cuyos términos y condiciones son inciertos para corredores no relacionados y que se ha traducido, en algunos casos, en la existencia de pagos desde el corredor a la entidad licitante que no son transparentes.

12. En razón de los planteamientos que se realizarán, se sugiere al Sr. Fiscal (S) la formulación de recomendaciones normativas al Sr. Presidente de la República, a través del Sr. Ministro de Hacienda, dirigidas primordialmente a mejorar la situación competitiva en los servicios de corretaje asociados a este tipo de seguros, siendo las principales la eliminación del Derecho de Reemplazo, la imposibilidad de que las entidades crediticias exijan la presencia de corredor de seguros en estas licitaciones, la regulación de los servicios esperados de un corredor de seguros y la prohibición de cobros realizados con ocasión de la provisión de los seguros colectivos asociados a créditos hipotecarios.

13. La adopción de dichas medidas puede acarrear, según estimaciones de la Fiscalía Nacional Económica, beneficios a los deudores hipotecarios de entre US$28,2 y US$37,8 millones anuales.

II. ESTRUCTURA DEL INFORME

14. Este informe, una vez expuestos los antecedentes básicos de la investigación (Capítulo III), caracterizará el funcionamiento de la industria de créditos hipotecarios en Chile (Capítulo IV) y, particularmente, de los seguros asociados a ellos (Capítulo V).

15. Una vez realizada dicha caracterización, se expondrán los aspectos primordiales de la regulación implantada por la Ley N° 20.552 (Capítulo VI) y sus impactos favorables (Capítulo VII).

16. Luego, se ahondará en el rol del Corredor en los seguros licitados (Capítulo VIII) y se mostrará que actualmente no existe suficiente competencia respecto de la provisión de dicho servicio (Capítulo IX).

Huérfanos N° 670,
Piso 8.
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

17. Algunos elementos que explicarían la ausencia de competencia en el corretaje son el Derecho de Reemplazo contemplado en la normativa (Capítulo X) y las exigencias fijadas en las bases por las entidades crediticias (Capítulo XI).

18. Hecho lo anterior, se analizarán desde el prisma de la integración vertical, los incentivos existentes para favorecer a entidades relacionadas en la situación actual de esta industria, los que se dan primordialmente en lo relativo al corretaje (Capítulo XII).

19. A continuación, se expondrán aspectos adicionales analizados durante esta investigación: la contratación individual, que usualmente se realiza con compañías de seguros y corredores relacionados a la entidad crediticia (Capítulo XIII), y la información disponible para las aseguradoras al momento de participar en los procesos de licitación (Capítulo XIV).

20. Finalmente, y atendido el diagnóstico de falta de competencia en la provisión del servicio de corretaje, se propondrá la adopción de distintas modificaciones normativas a la Ley N° 20.552 y la dictación de los preceptos legales y reglamentarios que sean necesarios para regular esta actividad (Capítulo XV), además de mostrarse los beneficios esperados de su adopción (Capítulo XVI).

21. En último término, se expondrán las conclusiones de este informe (Capítulo XVII).

Glosario

22. Para efectos de simplificación en la exposición de las conclusiones de esta investigación, se utilizarán las siguientes abreviaturas:

Abreviatura	**Significado**
Aseguradora	Compañía de seguros.
Bases	Bases de licitación de procesos regidos por el artículo 40 del DFL N° 251, incorporado por la Ley N° 20.552, y la NCG N° 330.
CAE	Carga Anual Equivalente, indicador que, expresado en forma de porcentaje, revela el costo de un crédito en un período anual, cualquiera sea el plazo pactado para el pago de la obligación.

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile

CMF	Comisión para el Mercado Financiero. Conforme a la Ley N° 21.000, de 2017, reemplazó a Superintendencia de Valores y Seguros, por lo que esta última institución será tratada como CMF atendiendo la regulación actual, salvo mención expresa en contrario.
Corredor	Corredor de seguros.
Derecho de Reemplazo	Facultad de las entidades crediticias de reemplazar al corredor "[...] *incluido en la oferta adjudicada, manteniendo la misma comisión de intermediación considerada en la oferta, siempre y cuando ello esté previsto en las bases*"[1].
DFL N° 251	Ley N° 20.552, de 17 de diciembre de 2011, que moderniza y fomenta la competencia en el mercado financiero que modificó el DFL N° 251.
EC	Entidad crediticia, esto es, que confieren créditos hipotecarios, tanto bancaria como no bancaria.
FNE; Fiscalía	Fiscalía Nacional Económica.
Ley N° 20.552; Ley	Ley N° 20.552, de 17 de diciembre de 2011, que moderniza y fomenta la competencia en el mercado financiero, modificando el DFL N° 251.
NCG N° 330; Norma Conjunta	Norma de Carácter General N° 330, Superintendencia de Valores y Seguros, Circular Bancos N° 3.530, Circular Cooperativas N° 147 y Circular Filiales N° 62, dictada conjuntamente por la Superintendencia de Valores y Seguros y la SBIF con fecha 21 de marzo de 2012.
NCG N° 331	Norma de Carácter General N° 331 de la Superintendencia de Valores y Seguros, de fecha 21 de marzo de 2012.
Reforma	Cambios normativos incorporados por la Ley N° 20.552 y las normas sectoriales (NCG N° 330 y NCG N° 331).
SBIF	Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Actualmente, forma parte de la CMF.

[1] Artículo 40, n° 3, inc. 2°, DFL N° 251.

Huérfanos N 670.
Piso 8.
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

SD	Seguro de Desgravamen.
SD+ITP	Seguro de Desgravamen con Invalidez Total y Permanente 2/3.
SI	Seguro de Incendio.
SI+S	Seguro de Incendio y Sismo.

III. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

23. Con fecha 13 de enero de 2017, la FNE inició una investigación de oficio con la finalidad de determinar si existen o no restricciones a la competencia que constituyan prácticas exclusorias o de abuso de posición dominante en el contexto de las licitaciones de seguros asociadas a créditos hipotecarios.

24. La decisión de iniciar investigación se basó en que *"las ofertas presentadas en las distintas licitaciones de seguros observadas y sus resultados podrían dar cuenta de restricciones a la competencia en dichos procesos, respecto del número de aseguradoras y corredoras participantes, del nivel de tasas y comisiones ofertadas, y de otras variables competitivas eventualmente afectadas"*[2].

25. En la investigación, se analizaron distintos aspectos del funcionamiento del mecanismo de licitación de estos seguros colectivos y su evolución desde la dictación de la Ley N° 20.552, con un foco tanto en la regulación como en su aplicación práctica, evaluando tanto sus efectos positivos como negativos.

26. Las diligencias realizadas tuvieron como objetivo analizar de manera detallada todas las licitaciones realizadas durante la vigencia de la nueva regulación, considerando los distintos antecedentes relevantes de las mismas, como sus Bases y las ofertas

[2] Resolución de inicio, 13 de enero de 2017, Considerando 1°. Además, durante la investigación, se incorporaron los siguientes antecedentes al expediente:

(i) Denuncia de un particular en contra del Banco Santander y la Aseguradora Zurich Santander Seguros de Vida S.A. respecto a la negativa de la aseguradora, que tiene adjudicado el seguro licitado y relacionada a la EC, para recibirlo dentro de la póliza colectiva, momento en el cual se le ofreció una póliza individual con una prima mayor;

(ii) Diversas presentaciones de agentes de la industria relativas a problemas en distintas licitaciones de este tipo de seguros; y,

(iii) El Of. Ord. N° 17609, de 10 de julio de 2018, de la Comisión para el Mercado Financiero, en que expone que ofició a diversos corredores con la finalidad de analizar la exigencia de Banco Santander de contar con 95 sucursales, además de verificar si las del banco los tendría, derivándose los antecedentes a esta Fiscalía considerando que *"la materia de fondo (...) dice relación con la competitividad de la licitación"*.

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile

presentadas para, de esta forma, detectar si existían o no conductas contrarias a la competencia.

27. En razón de lo anterior, entre otras, se llevaron a cabo las siguientes labores de indagación:

(i) Se construyó una base de datos de las respectivas licitaciones, basada primordialmente en antecedentes remitidos por la autoridad sectorial;

(ii) Se requirieron a las EC cifras de contratación de los seguros licitados e individuales, además de copia de los contratos celebrados con ocasión de las licitaciones;

(iii) Fueron consultados distintos aspectos respecto del actual funcionamiento de la industria a los agentes involucrados en ella, incluyendo Corredores relacionados y no relacionados;

(iv) Se solicitó información a Aseguradoras respecto de otros seguros colectivos licitados; y,

(v) Se requirió antecedentes a EC que no exigen corredor, con la finalidad de conocer cómo funciona la tramitación de los seguros en dichos casos[3].

28. Es de suma trascendencia hacer presente que este informe adopta un enfoque de carácter prospectivo o de *advocacy*, buscando la promoción de la competencia en la industria en análisis[4]. Lo anterior, en contraposición a un enfoque de persecución, que busca la corrección y sanción de infracciones a la competencia. Las posibles conductas anticompetitivas detectadas durante esta investigación han sido desacumuladas y analizadas separadamente[5]. Por ello, en este caso cabe advertir expresamente que lo expuesto en este informe -y, particularmente, la realización de recomendaciones normativas que se propone- no excluye la adopción de otro tipo de medidas por parte de la FNE en caso de existir conductas específicas contrarias a la competencia en estas licitaciones.

---

[3] Además de lo anterior, se llevaron a cabo diversas tomas de declaración con la finalidad de complementar los antecedentes recién señalados.

[4] "*'Advocacy' se refiere a las actividades no persecutorias de las agencias de competencia que buscan prevenir o redirigir las distorsiones a la competencia creadas por la intervención estatal*". Traducción libre. ROEBLING, Georg y otros. The International Competition Network (ICN) two years on: concrete results of a virtual network. En: Competition Policy Newsletter, Number 3 – Autumn 2003, p. 40. Disponible en: http://ec.europa.eu/competition/publications/cpn/2003_3_37.pdf [fecha última consulta: 23 de julio de 2019].

[5] Véase "Investigación de oficio respecto a las licitaciones de seguros asociados a créditos hipotecarios del Banco BCI", Rol 2495-18 FNE.

Huérfanos N 670,
Piso 8,
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

IV. LOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS EN CHILE

29. La adquisición de una propiedad es una decisión financieramente significativa para la gran mayoría de las personas en Chile[6], para cuyo financiamiento un importante segmento de la población utiliza un crédito hipotecario[7]. Según datos del Banco Central, la deuda de los hogares corresponde a un 73,3% del ingreso disponible, estando ésta constituida en mayor medida por créditos bancarios para la vivienda, correspondientes al 38,3% de la misma[8].

30. Un crédito hipotecario es cualquier operación mediante la cual una de las partes entrega o se obliga a entregar una cantidad de dinero y la otra a pagarla en un momento distinto de aquel en que se celebra el contrato[9], garantizándose el pago de dicha cantidad de dinero a través de una hipoteca que, usualmente, recae en el inmueble que se está financiando[10].

31. Los créditos hipotecarios pueden ser contratados por los clientes con distintos fines, siendo el más frecuente la adquisición de una vivienda (créditos hipotecarios vivienda). Además, pueden existir créditos hipotecarios destinados a fines que el consumidor decida (créditos hipotecarios generales) o para la construcción de una vivienda propia (créditos hipotecarios autoconstrucción)[11].

32. Para efectos de este informe, son relevantes aquellos créditos hipotecarios otorgados a personas naturales y jurídicas, cuando el uso del inmueble dado en garantía sea habitacional o esté destinado a la prestación de servicios profesionales, toda vez que ellos son los contemplados en el ámbito de aplicación de la Ley N° 20.552[12].

---

[6] Por ejemplo, según la encuesta Chile Dice, desarrollada en 2017, dentro de los sueños y anhelos de los chilenos el *tener una vivienda propia y cómoda* alcanza un 37,4% de las preferencias. FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES – DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA UAH. Resultados encuesta Chile Dice. Disponible en: http://chiledice.uahurtado.cl/pdf/capitulo_2.pdf [fecha última consulta: 23 de julio de 2019].

[7] Según la CMF, es posible incorporar en esta expresión las siguientes figuras: (i) mutuo hipotecario endosable, (ii) préstamos hipotecarios, sin posibilidad de endoso; y (iii) letras hipotecarias. Para efectos del presente informe, dichas distinciones no son especialmente relevantes, por lo que no serán tratadas mayormente. Ver: CMF, Sitio web - Sección *"Productos"*. Disponible en: https://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/InfoFinanciera?indice=4.1&idCategoria=564&tipocont=703 [fecha última consulta: 23 de julio de 2019].

[8] Banco Central. Cuentas nacionales por sector institucional. Evolución del ahorro, la inversión y el financiamiento sectorial en el año 2018, p. 7. Disponible en: https://www.bcentral.cl/cuentas-nacionales-por-sector-institucional [fecha última consulta: 25 de julio de 19].

[9] Artículo 1°, Ley N° 18.010.

[10] La hipoteca, en términos de derecho civil, es tanto un contrato como un derecho real. Respecto a su función, se ha considerado *"la más importante de las cauciones, tanto por la magnitud de los créditos que garantiza como por el valor de los bienes raíces que grava"*. MEZA Barros, Ramón. *Capítulo II. Contratos accesorios o de garantía*. En: Manual de Derecho Civil. De las fuentes de las obligaciones. Tomo II (2010), p. 155.

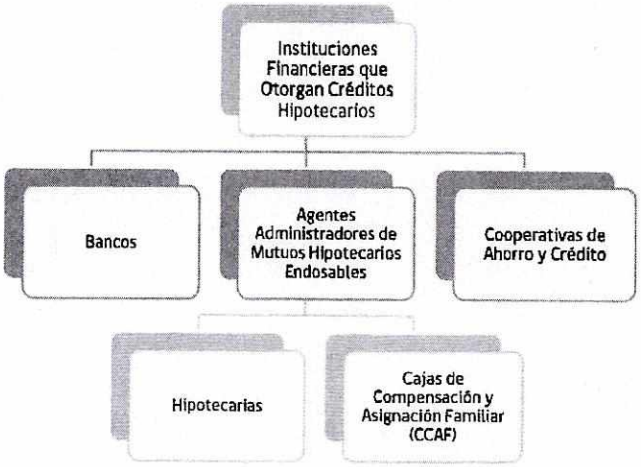
[11] SERNAC. Guía Explicativa Crédito Hipotecario, p. 9. Disponible en: https://www.sernac.cl/portal/619/articles-5601_archivo_01.pdf [fecha última consulta: 23 de julio de 2019]

[12] Artículo I.3, Norma Conjunta.

Huérfanos N 670,
Piso 8,
Santiago de Chile

33. Para caracterizar la industria, se indicarán en primer término cuáles son los tipos de entidades que dentro de sus actividades cuentan con la oferta de créditos hipotecarios (ver Imagen N° 1).

Imagen N° 1. Tipos de EC



Fuente: SERNAC. Guía Explicativa Crédito Hipotecario[13].

34. Es posible apreciar que en la industria en análisis participan tanto bancos como otro tipo de entidades, dentro de las que se encuentran agentes administradores de mutuos hipotecarios endosables y cooperativas de ahorro y crédito.

35. Conforme a los antecedentes de la investigación, la distinción más relevante de estas entidades para efectos de las licitaciones es entre los bancos, por un lado, y el resto de las entidades, por otro.

36. Las EC bancarias son los agentes de mayor prevalencia en esta industria, alcanzando de forma agrupada un 91,9% de los deudores y un 92,5% del monto asegurado, aproximadamente[14].

---

[13] SERNAC, op. cit., p. 8 [fecha última consulta: 5 de julio de 2019]

[14] Elaboración propia, en base a la información de las distintas licitaciones aportada por la CMF en 2017, en respuesta a Oficio Ord. Nº 153, de 18 de enero de 2017 y en 2018, en respuesta a Oficio Ord. N° 1068, de 16 de mayo de 2018, además de la información publicada en la página web de dicha institución. Ver: CMF. Resultados de licitaciones Artículo 40 del D.F.L. N° 251. Disponible en: http://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/606/w3-propertyvalue-24467.html [fecha última consulta: 23 de julio de 2019].
Cabe mencionar que, para efectos de este informe, se consideró la versión que incluía los datos completos hasta el año 2017, a lo que se añadieron los datos del año 2018 informados por la CMF en los antecedentes aportados en la respuesta al Oficio Ord. N° 1068 ya indicado.

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

37. A enero de 2019, se registraban 1.542.212 operaciones vigentes asociadas a créditos hipotecarios bancarios, con un monto de 45.305 mil millones de pesos corrientes[15].

38. En esta investigación se analizaron las licitaciones de todos los bancos que las han realizado desde la Reforma, a saber: Banco Estado, Banco de Chile, Banco Santander, Banco BCI, Banco Scotiabank, Banco BBVA (recientemente fusionado con Scotiabank), Banco Itaú, Banco BICE, Banco Corpbanca (actualmente, Itaú), Banco Security, Banco Consorcio, Banco Falabella, Banco Desarrollo (actualmente, Scotiabank), Banco Ripley, Banco Internacional y Banco Paris (actualmente fuera del mercado).

39. Conforme se expone en la siguiente tabla, los bancos suelen estar integrados verticalmente con Aseguradoras y Corredores, los que, según se verá, son los dos tipos de agentes que se involucran en las licitaciones.

Tabla N° 1 Integración vertical entre Bancos, Corredores y Aseguradoras

Banco	Corredor relacionado	Aseguradora relacionada
Banco Estado	Sí	No
Banco de Chile	Sí	Sí
Banco Santander	Sí	Sí
Banco BCI	Sí	Sí
Banco Scotiabank	Sí	Sí (desde 2018)[16]
Scotiabank Azul (ex BBVA)	Sí	Sí
Banco Itaú	Sí	Sí
Banco BICE	Sí	Sí
Banco Security	Sí	Sí
Banco Consorcio	No	Sí
Banco Falabella	Sí	No
Banco Ripley	Sí	No
Banco Internacional	Sí	No

Fuente: Elaboración propia en base a antecedentes recabados de EC y recopilación de información pública.

[15] Las operaciones asociadas a créditos hipotecarios bancarios y monto de los mismos obtenido desde web de la CMF. En línea: CMF, Stock de créditos hipotecarios para la vivienda, versión enero 2019. Disponible en: https://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/InfoFinanciera?indice=4.1&idCategoria=564&tipocont=0 [fecha última consulta: 23 de julio de 2019].

[16] Luego del proceso de integración entre Scotiabank y BBVA, BBVA Seguros de Vida S.A. pasó a llamarse Scotia Seguros de Vida S.A. Según información pública reciente, Scotiabank habría decidido vender esta compañía a BNP Paribas Cardif, lo que aún no se habría materializado.

40. Las EC no bancarias, por su parte, son un segmento que en nuestro país alcanza participaciones de mercado bajas, llegando a un 8,1% de los deudores y un 7,5% del monto asegurado, aproximadamente.

41. En este segmento, cabe notar que el monto de financiamiento promedio por deudor es inferior al de las EC bancarias, siendo de 1.290 UF, en contraste con las 1.402 UF promedio en los deudores hipotecarios del segmento bancario[17].

42. En la investigación se analizaron 29 EC no bancarias, dentro de las cuales las que tienen mayor relevancia son Security Principal, Metlife, BICE Hipotecaria, Coopeuch e Hipotecaria La Construcción.

43. Cabe indicar que, en el otro extremo, existen EC no bancarias con carteras de tamaño muy pequeño. Por ejemplo, Inmobiliaria Mapsa, Contempora, Caja de Compensación La Araucana, Casa Nuestra y Caja de Compensación Los Héroes han licitado seguros hipotecarios para carteras de un tamaño inferior a los 200 deudores, por lo que no resultan atractivas para diversas Aseguradoras y apreciándose, por ende, resultados menos competitivos que en el resto de las licitaciones.

44. Incluso, existe un caso extremo en que el tamaño de la cartera es tan pequeño que la EC decidió asumir directamente el costo del seguro para no tener la obligación de realizar el proceso de licitación, por los costos que éste implica[18].

45. En este segmento, también existen casos de integración vertical con Aseguradoras y Corredores, pero con menor intensidad que en el segmento bancario, según da cuenta la siguiente tabla.

[17] Promedio ponderado según el número de deudores reportado por cada EC en las respectivas Bases.
[18] Inmobiliaria Mapsa informó a la FNE que fue autorizada por la Superintendencia de Valores y Seguros para contratar por su cuenta y cargo, y sin necesidad de licitación, los seguros asociados a créditos hipotecarios. En: Respuesta Inmobiliaria Mapsa a FNE, 20 de diciembre de 2017.

Huérfanos N 670.
Piso 8.
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

Tabla N° 2 Integración vertical entre EC no bancarias, Corredores y Aseguradoras

EC No Bancaria	Corredor relacionado	Aseguradora relacionada
Security Principal	Sí	Sí
Metlife	No	Sí
BICE Hipotecaria	Sí	Sí
Penta Hipotecario	No	Sí
Securitizadora Security	Sí	Sí
Banco Desarrollo Leasing	Sí	No
Renta Nacional	No	Sí
BBVA Leasing	Sí	Sí

Fuente: Elaboración propia en base a antecedentes recabados de EC y recopilación de información pública.

46. En la mayoría de los casos, la integración se da entre EC no bancarias filiales de bancos, y las Aseguradoras y Corredores relacionados a los mismos bancos.

47. Como se ha indicado, existen múltiples agentes que proveen créditos hipotecarios, pero con importantes divergencias respecto a su tamaño. Para dimensionar lo anterior, las siguientes tablas muestran la participación de cada uno de los agentes bancarios y no bancarios que han llevado a cabo licitaciones, medida tanto en monto asegurado como en número de deudores, distinguiendo por tipo de seguro.

Tabla N° 3.1 Participación en las licitaciones SD y SD+ITP de las EC[19]

Licitante	Monto Asegurado UF	Número de Deudores
Banco Estado	16,3%	33,6%
Banco de Chile	15,7%	11,0%
Banco Santander	13,9%	12,9%
Banco BCI	9,9%	6,0%
Banco Scotiabank	9,2%	10,4%
Banco Itaú	8,5%	4,9%
Banco BBVA	7,8%	4,4%
Banco Corpbanca	4,6%	3,2%
Banco BICE	2,2%	0,6%
Banco Security	1,7%	0,7%
Security Principal	1,6%	0,9%
Banco Consorcio	1,6%	0,8%
Metlife	1,4%	0,9%
BICE Hipotecaria	1,1%	1,2%
Banco Falabella	1,0%	1,1%
Coopeuch	0,8%	1,1%
Otros	2,6%	6,2%

Fuente: Elaboración propia en base a información CMF.

Tabla N° 3.2 Participación en las licitaciones SI y SI+S de las EC

Licitante	Monto Asegurado UF	Número de Deudores
Banco de Chile	20,2%	12,1%
Banco Estado	19,8%	38,3%
Banco Santander	16,8%	11,5%
Banco BCI	10,1%	5,5%
Banco Scotiabank	8,9%	9,0%
Banco BBVA	7,2%	4,3%
Banco BICE	2,4%	0,7%
Banco Security	2,3%	0,8%
Security Principal	1,8%	1,0%
Banco Consorcio	1,5%	0,9%
BICE Hipotecaria	1,4%	1,2%
Metlife	1,4%	0,8%
Banco Falabella	1,1%	1,1%
Banco Itaú	1,0%	6,6%
Coopeuch	0,7%	0,9%
Otros	3,2%	5,3%

Fuente: Elaboración propia en base a información CMF

[19] Este listado considera la última licitación de cada EC desde enero de 2015 hasta diciembre de 2017. Si bien algunas EC se han fusionado (como Banco Scotiabank con Banco BBVA y Banco Itaú con Banco Corpbanca), para efectos de considerar el peso de los distintos licitantes se incluye la información desagregada (esto es, sin considerar dichas operaciones de concentración).

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

V. LOS SEGUROS ASOCIADOS A CRÉDITOS HIPOTECARIOS

48. El contrato de seguro es una relación entre el asegurado -el deudor hipotecario, en esta industria- y el asegurador, cuyo objeto es la transferencia de riesgos que el primero hace al segundo por el pago de una prima[20].

49. En el caso de los créditos hipotecarios, las EC exigen al deudor contar con una póliza de SD y una de SI[21], cuya contratación, atendida la regulación vigente, suele darse de forma colectiva en virtud de las licitaciones convocadas por las distintas EC[22].

50. Los riesgos cubiertos por estos seguros consisten, primordialmente, en la posibilidad de que el deudor, que es fuente de pago del crédito, fallezca; o bien, que el inmueble cuyo financiamiento se obtuvo a través de una EC, pierda considerablemente su valor por un incendio[23].

51. Cada EC es beneficiaria del seguro[24], ya que las indemnizaciones en caso de siniestro servirán para pagar el saldo de crédito del asegurado o el valor del inmueble, según sea el caso.

52. Estos seguros deben mantenerse vigentes durante toda la duración del crédito, por lo que el valor de sus primas y las comisiones o pagos asociados a ellos, inciden directamente en el valor a pagar por los consumidores mensualmente en cada dividendo.

---

[20] SANDOVAL López, Ricardo. Derecho Comercial. Tomo III. Volumen 1 (2010), p. 187. Se omite voluntariamente de la definición la palabra "individual", ya que en este caso dicho carácter no aplica en este caso particular.
Según el Código de Comercio, en tanto, el contrato de seguro *"es un contrato bilateral, condicional y aleatorio por el cual una persona natural o jurídica toma sobre sí por un periodo determinado todos o alguno de los riesgos de pérdida o deterioro que corren ciertos objetos pertenecientes a otra persona, obligándose, mediante una retribución convenida, a indemnizarle la pérdida o cualquier otro daño estimable que sufran los objetos asegurados"* (artículo 512).
[21] Si bien su contratación sería voluntaria, en la práctica ella es exigida por la EC.
[22] Conforme a las clasificaciones de los contratos, es posible indicar que el del caso no sería propiamente un contrato colectivo, porque solamente vincula a los deudores que no cuenten con un seguro individual. Sin perjuicio de ello, lo relevante es destacar que no es un contrato individual negociado por cada deudor, sino que sus cláusulas vienen predeterminadas por lo que resulte del proceso licitatorio. Ver: Figueroa Yáñez, Gonzalo. Curso de Derecho Civil. Tomo III, Ed. Jurídica (2016), p. 147.
[23] Cabe tener en consideración desde ya que existen coberturas complementarias que dan lugar al SD+ITP y SI+S, según se explicará.
[24] A lo menos debe serlo parcialmente, conforme al Artículo III.2.b), Norma Conjunta.

Huérfanos N° 670.
Piso 8.
Santiago de Chile

a) Seguro de desgravamen (SD)

53. El SD es un seguro en que el riesgo cubierto es la muerte del asegurado, cuya cobertura es el valor del saldo insoluto de la obligación. Por lo anterior, el monto asegurado disminuye a medida que el crédito se va pagando y, como consecuencia, la prima del seguro se reduce de forma directamente proporcional en relación a la reducción del saldo insoluto.

54. En el SD existe una cobertura adicional, referida a la invalidez total y permanente 2/3 del deudor, que origina el denominado SD+ITP[25]. En la práctica, algunas EC exigen esta cobertura complementaria a todo o parte de sus clientes[26], por lo cual es posible encontrar licitaciones que incluyen esta cobertura.

b) Seguro de incendio (SI)

55. Para poder obtener un crédito hipotecario se debe contar también con un SI, que cubre los daños materiales que se sufran por la acción directa de un incendio y los que sean una consecuencia inmediata del mismo, como los causados por el calor, el humo, el vapor o por los medios empleados para extinguirlo o contenerlo; y las demoliciones que sean necesarias u ordenadas por la autoridad competente[27]. El valor que cubre el seguro corresponde a la tasación del inmueble.

56. Respecto de este seguro pueden existir coberturas adicionales, siendo la de mayor trascendencia la de sismo, dando lugar al SI+S, exigido por algunas EC. Estas coberturas adicionales se refieren a los daños materiales que sufra la vivienda asegurada como consecuencia de la acción directa e inmediata del sismo[28].

---

[25] CMF. Seguro de Desgravamen por muerte e invalidez asociado a créditos hipotecarios. En: CMF Educa - Portal de Educación Financiera. Disponible en: http://www.svs.cl/educa/600/w3-propertyvalue-570.html [fecha última consulta: 23 de julio de 2019]

[26] Existen también diversas EC que no exigen esta cobertura.

[27] Además, contempla dentro de su cobertura inhabitabilidad, traslado de muebles, retiro de escombros, daños a consecuencia de explosión de artefactos domésticos y daños causados por rayos.
Ver. CMF. Seguro de Incendio asociado a créditos hipotecarios y sus adicionales. En: CMF Educa - Portal de Educación Financiera. Disponible en: http://www.svs.cl/educa/600/w3-propertyvalue-568.html [fecha última consulta: 23 de julio de 2019].

[28] Dichas coberturas pueden ser:
- De sismo.
- Salida de mar.
- Riesgos de la naturaleza.
- Daños materiales causados por roturas de cañerías o por desbordamiento de estanques matrices.
- Otros: daños materiales causados por aeronaves, colapso de edificio, daño eléctrico, daños materiales causados por vehículos motorizados, daños materiales causados por explosión, daños materiales por incendio y explosión a consecuencia directa de huelga, desorden popular o actos terroristas, daños materiales a causa

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

57. Como se puede apreciar, el foco de las coberturas en el SI y el SI+S está en resguardar el valor de la propiedad, el que se erige como el interés asegurable principal de estos contratos de seguro.

c) Otros seguros voluntarios

58. Además del SI y el SD, con sus respectivas coberturas adicionales (SI+S y SD+ITP), pueden existir seguros adicionales que son voluntarios para los deudores[29]. Dentro de ellos, se encuentran seguros de cesantía, de hogar, de vida, entre otros.

VI. REGULACIÓN DE LAS LICITACIONES DE SEGUROS ASOCIADOS A CRÉDITOS HIPOTECARIOS: LA LEY N° 20.552

59. Hasta el año 2012, no existía regulación específica respecto a cómo se debía realizar la contratación de los seguros asociados a créditos hipotecarios que las EC requerían a sus clientes.

60. En la práctica, según da cuenta la Historia de la Ley N° 20.552, las EC -mandatadas por sus clientes- contrataban colectivamente los seguros asociados a los créditos hipotecarios, obteniendo en razón de ello tarifas más bajas que las individuales. No obstante, dichas tarifas eran recargadas con comisiones de entre un 30% y un 50% a favor de la propia EC o de un Corredor, que usualmente correspondía a una persona relacionada[30].

61. Para graficar el impacto que las comisiones tenían en relación al costo del seguro antes de la Reforma, se presenta la siguiente tabla.

---

directa de huelga o desorden popular, saqueo y daños materiales por saqueo durante huelga o desorden popular, daños materiales causados por choque o colisión con objetos fijos o flotantes, incluyendo naves. Ver. CMF. ¿En qué consiste la cobertura adicional de sismo? En: CMF Educa - Portal de Educación Financiera. Disponible en: http://www.svs.cl/educa/602/w3-article-16723.html [fecha última consulta: 23 de julio de 2019].

[29] En este sentido: Artículo II.5, Norma Conjunta.

[30] Cabe señalar que en casos de EC verticalmente integradas, muchas veces se llegaba a una situación en que Aseguradora, Corredor y EC pertenecían al mismo grupo, cuestión que dificultaba la obtención información precisa relativa a la descomposición del precio que se cargaba a los clientes por concepto de seguros asociados a créditos hipotecarios.

Huérfanos N° 670,
Piso 8,
Santiago de Chile

Tabla N°4 Primas y comisiones crediticias antes de la Reforma[31]

Panel A: Segmento Bancario - 2009			
		Millones de US$	Composición
SD	**Primas pagadas por los deudores**	**233,36**	**100%**
	Comisiones	**63,35**	**27%**
	Contratante	30,96	13%
	Corredor	32,4	14%
	Costo del seguro	**170,01**	**73%**
		Millones de US$	Composición
SI+S y otros	**Primas pagadas por los deudores**	**218,65**	**100%**
	Comisiones	**80,57**	**37%**
	Contratante	42,44	19%
	Corredor	38,14	17%
	Costo del seguro	**138,07**	**63%**
Panel B: Segmento Mutuarias - Enero-Septiembre 2010			
		Millones de US$	Composición
SD	**Primas pagadas por los deudores**	**3,5**	**100%**
	Comisiones	**1,5**	**43%**
	Contratante	1,4	40%
	Corredor	0,1	3%
	Costo del seguro	**2**	**57%**
		Millones de US$	Composición
SI+S y otros	**Primas pagadas por los deudores**	**6,5**	**100%**
	Comisiones	**2,4**	**37%**
	Contratante	2	31%
	Corredor	0,4	6%
	Costo del seguro	**4,2**	**65%**

Fuente: Elaboración propia a partir de Historia de la Ley N° 20.552.

[31] En esta tabla se consideró el valor de dólar a 30 de septiembre de 2010: $485,23. Asimismo, la expresión "Otros" se refiere a otros seguros generales, tales como cesantía y riesgos de la naturaleza.

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

62. Pese al contexto anterior, con importantes recargos en el precio de los seguros -como se estableció en una investigación previa de la FNE- en el periodo entre 2007 y 2010, más del 95% de los seguros fueron contratados directamente con el respectivo banco y no con otras alternativas[32], lo cual es indicativo del escaso nivel de presión competitiva que ejercían los seguros individuales.

63. A lo anterior, cabe añadir la poca transparencia en la forma de designar las Aseguradoras que proveían el seguro, lo que también pudo haber ayudado al incremento de los precios de las pólizas.

64. De este modo, y en concordancia con los temas que estaban siendo analizados por la FNE[33], el legislador decidió implementar un cambio regulatorio cuyo objetivo fue *"[g]arantizar el traspaso de los beneficios de la contratación colectiva del seguro a los asegurados deudores, que son quienes asumen el pago de la prima"* y *"fortalecer la competencia y transparencia en el proceso de contratación de estos seguros"*[34].

65. El cambio se materializó en la dictación de la Ley N° 20.552, la que, en lo tocante a la presente investigación, incorporó la exigencia de que las EC, sean o no bancarias, en la medida que contraten seguros con el objeto de proteger los bienes dados en garantía o el pago de la deuda frente a determinados eventos que afecten al deudor[35], deban realizar licitaciones públicas para su adjudicación[36].

66. Los resultados de estos procesos de licitación se aplican a toda la cartera de deudores de cada EC, incluyendo tanto clientes vigentes (*stock*) como nuevos (flujo)[37]. Lo anterior tiene como consecuencia que el valor del seguro colectivo que paga un deudor, se actualiza periódicamente en función de los resultados de las nuevas licitaciones que se realicen.

---

[32] FNE. Informe de archivo, Investigación reservada del mercado bancario, Rol 1763-10, párrafos 10 y ss. Disponible en: http://www.fne.cl/transparencia/libro/archivos/archivo/informe_1763-10.pdf [fecha última consulta: 23 de julio de 2019].
[33] Investigación reservada del mercado bancario, Rol 1763-10.
[34] BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL. Historia de la Ley N° 20.552, pp. 5 y 6. Disponible en: https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/4531/ [fecha última consulta: 23 de julio de 2019].
[35] Artículo 40, inc. 1°, DFL N° 251 .
[36] El hecho de ser "licitaciones públicas" se refiere al hecho de que son abiertas a la participación de todas las Aseguradoras que cumplan con la clasificación de riesgos. Lo anterior, en contraposición de las licitaciones privadas en que el licitante puede definir a su arbitrio a qué empresas convoca o no o los criterios por los que se regirá la participación.
Por lo anterior, cabe aclarar que a las licitaciones no se aplican las disposiciones de la Ley N° 19.886 pese a que en ella se aluda a la voz "licitaciones públicas" (ver, por ejemplo, artículo 4° de dicha ley).
[37] Esto es, incluyendo tanto el *stock* como el flujo de deudores.

Huérfanos N 670,
Piso 8
Santiago de Chile

67. Un aspecto a destacar de la Ley, es que la adjudicación de la cartera deberá realizarse al oferente que presente el menor precio, incluyendo la comisión del Corredor, si correspondiere[38]. Así, otros factores no podrán ser evaluados al determinar quién proveerá el seguro a la respectiva cartera.

68. Para poder participar de los procesos licitatorios, las Aseguradoras deben contar con una clasificación de riesgo igual o superior a BBB, con lo que actualmente se encuentran habilitadas un total de 61 empresas: 28 de seguros generales y 33 de seguros de vida[39].

69. Las Aseguradoras que se han adjudicado las licitaciones son diversas, como se puede apreciar en las tablas a continuación, que dan cuenta de la participación de ellas al término de cada bienio, hasta diciembre de 2017.

---

[38] Articulo 40, n° 3, DFL N° 251. Esta regla de asignación tiene solamente la siguiente excepción: *"que, después de iniciado el proceso de licitación y antes de su adjudicación, se hubiese deteriorado notoriamente la solvencia de ese oferente por un hecho sobreviniente. En tal caso, el directorio o máximo órgano directivo de la entidad crediticia, pública y fundadamente, previa calificación de ese hecho por una clasificadora de riesgo señalada previamente en las bases, podrá adjudicar la licitación al segundo menor precio".*

[39] CMF. Clasificación de riesgo de Compañías de Seguros Generales y de Vida. http://www.svs.cl/institucional/estadisticas/merc_seguros/rgcri/seg_rgcri_inf1.php?mes=3&anio=2019&via=W [fecha última consulta: 23 de julio de 2019]. Cifras actualizadas a marzo de 2019.
Debe notarse que:

- No fueron consideradas las Aseguradoras con al menos una calificación menor o igual a BBB-
- Conforme a la NCG N° 330, las Aseguradoras podrán participar de las licitaciones en forma individual o bajo la forma de coaseguro. Articulo III.2.2, Norma Conjunta.

Huérfanos N°670,
Piso 8,
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

Tabla Nº 5.1 Participación Histórica Aseguradoras en licitaciones SD y SD + ITP

Monto asegurado adjudicado por Aseguradora. SD y SD+ITP. Bianual			
Aseguradora	**2012 - 2013**	**2014 - 2015**	**2016 - 2017**
Banco de Chile	24,48%	20,16%	28,60%
Rigel	1,14%	5,84%	27,61%
Banco BICE	15,70%	13,72%	22,87%
Zurich y Zurich Santander	9,76%	0,01%	10,03%
Suramericana	.	.	7,14%
Banco BCI	9,58%	0,34%	1,09%
Banco Consorcio	0,00%	9,46%	1,02%
Cámara	6,58%	16,46%	0,50%
Penta	.	.	0,38%
Mapfre	0,44%	0,24%	0,33%
Banco Itaú	0,42%	.	0,18%
Metlife	8,99%	0,15%	0,15%
Banco BBVA	14,72%	33,53%	0,10%
ACE	0,21%	0,07%	0,01%
Chilena Consolidada	0,41%	0,01%	0,00%
BNP Paribas Cardif	7,06%	0,01%	.
Banco Security	0,01%	0,01%	.
Magallanes	0,22%	0,01%	.
RSA	.	0,00%	.
Sura	0,30%	.	.

Fuente: Elaboración propia en base a información CMF.

Tabla Nº 5.2 Participación Histórica Aseguradoras en licitaciones SI y SI+S

Monto asegurado adjudicado por Aseguradora. Incendio e Incendio y Sismo. Bianual			
Aseguradora	**2012 - 2013**	**2014 - 2015**	**2016 - 2017**
Liberty	11,42%	11,42%	22,56%
Banco Penta	.	0,27%	16,39%
AIG	0,89%	3,29%	14,50%
Mapfre	23,52%	18,54%	13,64%
Suramericana	.	.	11,81%
Banco BCI	6,01%	12,16%	10,70%
RSA	7,68%	9,75%	4,83%
Banco Consorcio	3,10%	1,98%	2,09%
Assurant	.	.	1,76%
Penta	0,50%	.	1,15%
HDI	.	.	0,33%
HDI Magallanes	.	.	0,13%
Zurich y Zurich Santander	6,52%	3,88%	0,10%
ACE	.	0,02%	.
BNP Paribas Cardif	23,28%	21,44%	.
Banco Santander	7,66%	.	.
Banco Security	7,36%	16,35%	.
Magallanes	2,08%	0,78%	.

Fuente: Elaboración propia en base a información CMF.

70. Del análisis de los datos es posible concluir que, a nivel de Aseguradoras, existe participación tanto de compañías vinculadas a las EC como de entidades independientes. De esta forma, es posible indicar que, a diciembre de 2017, sólo un 14,1% del monto total asegurado de las licitaciones colectivas corresponde a casos en que la EC y la Aseguradora adjudicada son empresas relacionadas, siendo que las EC que cuentan con una Aseguradora relacionada alcanzan un 65,5% del monto total licitado[40].

71. Debe también considerarse que la Reforma consagra expresamente el derecho de los deudores de poder contratar individual y directamente los seguros con una Aseguradora de su elección, caso en el cual no se podrán exigir por la EC coberturas distintas a las de los seguros licitados[41]. Cabe indicar desde ya que esta alternativa no es usada de forma masiva por los deudores.

72. Un factor muy relevante en el análisis llevado a cabo por la FNE corresponde al Derecho de Reemplazo, que consiste en la facultad que la Ley confiere a la EC de "***sustituir al corredor*** *incluido en la oferta adjudicada, manteniendo la misma comisión de intermediación considerada en la oferta, siempre y cuando ello esté previsto en las bases*"[42].

73. Así, el Derecho de Reemplazo permite que la EC, sin necesidad de justificar su decisión, y cumpliendo con el mínimo requisito de haberlo previsto en las Bases, sustituya al Corredor que haya sido incluido en la oferta adjudicada y, así, excluirlo de la provisión de servicios en el marco de la licitación.

74. Al no exigirse mayor fundamentación para su utilización, es posible indicar que el Derecho de Reemplazo corresponde a una facultad de carácter discrecional, que puede emplearse conforme al criterio e intereses de la EC[43] los que, en este caso, están vinculados a la existencia de integración vertical respecto de los servicios de corretaje (Infra, Capítulo XII).

---

[40] Así, del total de licitaciones en que existe una Aseguradora relacionada al licitante, ellas solamente se han adjudicado en torno al 20% del monto total asegurado. Bancos de tamaño relevante, como Banco Estado y Scotiabank (antes de la operación de concentración con BBVA), no han contado con una Aseguradora relacionada.
[41] Artículo 40, inc. 3°, DFL N° 251.
[42] Artículo 40, n° 3, inc. 2°, DFL N° 251.
[43] Esta norma, como se verá, es especialmente relevante en los casos en que existen Corredores relacionados a la EC, ya que existe el incentivo a que sean ellas quienes presten estos servicios.

Huérfanos N°670,
Piso 8,
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

75. Finalmente, se dispone que no podrán estipularse comisiones o pagos a favor de la EC asociados a la contratación o gestión de estos seguros, a la cobranza de las primas, o por cualquier otro concepto[44]. Lo anterior se inspira en el afán de dotar de transparencia al mercado. Sin perjuicio de ello, cabe indicar que, conforme a los hallazgos de esta investigación, aún existen espacios en que dentro de esta industria se producen cobros que no son resultado directo de la licitación, como se describe más adelante (Infra, párrafo 231 y ss.).

76. Cabe indicar que, luego de la promulgación de la Ley, la Superintendencia de Valores y Seguros y la SBIF (instituciones que hoy conforman la CMF) dictaron conjuntamente la NCG N° 330. Esta norma, además de reiterar algunas de las disposiciones establecidas en la Ley, especifica otros aspectos, siendo importantes para esta investigación los siguientes:

(i) La EC debe establecer en las Bases si las ofertas deberán incluir obligatoriamente un Corredor[45].

(ii) La EC debe definir en las Bases si la recaudación la realizará directamente o si dicha labor será encargada a la Aseguradora. Asimismo, podrá exigirse al Corredor prestar el servicio de recaudación cuando la Aseguradora se lo encomiende[46].

(iii) Se podrá exigir al corredor asistencia a la EC y al deudor o sus beneficiarios, sobre eventuales modificaciones a las materias aseguradas, canalización de denuncias y proceso de tramitación del siniestro[47].

(iv) Los contratos de seguros tendrán una duración de entre doce y veinticuatro meses, de acuerdo a lo que establezcan las Bases[48].

(v) Se establece la información mínima que se deberá entregar a las Aseguradoras.

77. En esta norma, adicionalmente, se establecen los plazos y etapas relativos a las licitaciones, que a continuación se exponen:

---

[44] Artículo 40, n° 5, DFL N° 251. En este mismo sentido, la NCG N° 330, según se dispone en los puntos III.1.6 y III.1.7
[45] Artículo III.5.3, Norma Conjunta.
[46] Artículos III.5.4 y III.2.b, Norma Conjunta.
[47] Artículo III.2.4, Norma Conjunta.
[48] Artículo III.4.3, Norma Conjunta.

Huérfanos N°670
Piso 8.
Santiago de Chile

Tabla N° 6 Plazos y etapas del proceso licitatorio

ETAPA	PLAZO
INICIO DE LA LICITACIÓN	
Llamado a licitación: - Comunicación escrita a todas las Aseguradoras, - Publicación en diario de circulación nacional y en página web de la EC	Al menos 90 días antes de que expiren los contratos celebrados con las Aseguradoras adjudicatarias de la anterior licitación
Publicación de las Bases	Al momento de iniciarse la licitación deben estar a disposición de las Aseguradoras
Formulación de preguntas por los potenciales oferentes	10 días contados desde la publicación de las Bases
Respuestas de la EC a las preguntas formuladas por los potenciales oferentes	10 días contados desde la finalización del plazo para la presentación de preguntas
Publicación de las preguntas y respuestas a las Aseguradoras que retiraron Bases	Al vencimiento del plazo de entrega de respuestas
Envío de preguntas y respuestas a las Superintendencias [hoy CMF]	Al vencimiento del plazo de entrega de respuestas
Presentación de las ofertas	20 días contados desde el vencimiento del plazo para responder preguntas
APERTURA DE LAS OFERTAS Y ADJUDICACIÓN	
Apertura de las ofertas ante Notario	Debe establecerse en las Bases
Comunicación de los resultados de la licitación	10 días contados desde la apertura de las ofertas
CONTRATACIÓN DEL SEGURO	
Celebración de los contratos entre la EC y las Aseguradoras adjudicatarias	Dentro de 20 días contados desde la fecha de adjudicación de la licitación

Fuente: Elaboración propia en base a la NCG N° 330.

78. Además de la NCG N° 330, se dictó la NCG N° 331, que establece las normas relativas a las condiciones y coberturas mínimas que deberán contemplar los seguros asociados a créditos hipotecarios licitados[49].

VII. IMPACTOS FAVORABLES DE LA LEY N° 20.552

79. Tanto en el corto como en el mediano plazo es posible observar efectos favorables producidos por la Reforma, lo que da cuenta de que la incorporación de un mecanismo

[49] Superintendencia de Valores y Seguros. NCG N° 331. Disponible en: http://www.svs.cl/institucional/legislacion_normativa/normativa2.php?tiponorma=NCG&numero=331&dd=&mm=&aa=&dd2=&mm2=&aa2=&buscar=&entidad_web=ALL&materia=ALL&enviado=1&hidden_mercado=S [fecha última consulta: 23 de julio de 2019].

Huerfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

de licitación obligatoria de seguros ha sido, en términos generales y sostenidos, exitosa.

80. Con la primera ronda de licitaciones, llevada a cabo en 2013, se logró una caída promedio de un 62,1% en la prima de los SD y de un 34,4% en los SI+S, conforme a datos de la CMF[50].

81. Dichas cifras, en general, se mantuvieron en el tiempo. Por ejemplo, a 2017, la prima de las pólizas de las carteras de bancos disminuyó en comparación al escenario previo a la Reforma en un 65,74% en SD y en un 47,52% en SI+S[51].

82. En las siguientes tablas, se muestra el *stock* de deudores y el flujo de contratación de los distintos seguros, tanto individuales como colectivos, además de los cambios desde la póliza colectiva a la individual. Dentro de los seguros individuales, se distingue entre la contratación o intermediación de empresas relacionadas y no relacionadas a la EC.

[50] Superintendencia de Valores y Seguros. Comunicado de Prensa: SVS entrega resultados finales de primera ronda de licitaciones de seguros asociados a créditos hipotecarios, 22 de noviembre de 2013. Disponible en: http://www.svs.cl/portal/principal/605/w3-article-14409.html [fecha última consulta: 23 de julio de 2019].
De los datos expuestos por la autoridad sectorial, es destacable que se beneficiaron más de un millón de deudores y que en el caso de Banco Estado, con una cartera de 481.181 deudores, hubo una baja en el precio de SD de 59,03% y en el precio de SD+ITP de 71,64%.
A dicho beneficio, cabe sumar el que, al fijarse condiciones y coberturas mínimas en la NCG N° 331, segmentos de clientes se vieron favorecidos en cuanto a la calidad del producto adquirido.
[51] Superintendencia de Valores y Seguros. Presentación "Resultados de las licitaciones de Seguros Asociados a Créditos Hipotecarios". División de Riesgo de Seguros – SVS. Diciembre 2017.

Huérfanos N°670,
Piso 8,
Santiago de Chile

Tabla N° 7.1 SD y SD+ITP

Panel A: Clientes por Tipo de Seguro		
	Número clientes	**Participación**
Seguro Licitado	1.519.885	89,1%
Seguro Individual con Relacionada	185.705	10,9%
Seguro Individual con No Relacionada	335	0,0%
Panel B: Nuevos Clientes 2016 - 2017		
	Nuevos clientes	**Participación**
Contratación Licitado	304.275	90,8%
Contratación con Relacionada	30.935	9,2%
Contratación con No Relacionada	81	0,0%
Panel C: Cambio desde cartera licitada a seguro individual 2016 - 2017		
	Número clientes	**% del total de clientes**
Licitado a Relacionada 2016-2017	4.581	0,3%
Licitado a No Relacionada 2016-2017	12	0,0%

Fuente: Elaboración propia en base a información proporcionada por las EC.

Tabla N° 7.2 SI y SI+S

Panel A: Clientes por Tipo de Seguro		
	Número clientes	**Participación**
Seguro Licitado	1.258.162	91,2%
Seguro Individual con Relacionada	89.825	6,5%
Seguro Individual con No Relacionada	30.652	2,2%
Panel B: Nuevos Clientes 2016 - 2017		
	Nuevos clientes	**Participación**
Contratación Licitado	263.296	81,8%
Contratación con Relacionada	43.994	13,7%
Contratación con No Relacionada	14.423	4,5%
Panel C: Cambio desde cartera licitada a seguro individual 2016 - 2017		
	Número clientes	**% del total de clientes**
Licitado a Relacionada 2016-2017	8.981	0,7%
Licitado a No Relacionada 2016-2017	4.660	0,3%

Fuente: Elaboración propia en base a información proporcionada por las EC.

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

83. Conforme a la información presentada, el cambio desde seguros colectivos a seguros individuales, luego de haber contratado un crédito, es muy bajo.

84. Adicionalmente, si se analizan los casos de cambios de cliente, éstos se producen principalmente hacia empresas relacionadas al licitante, lo que podría obedecer a campañas de captación específicas realizadas por algunas EC. La posibilidad de que se realicen campañas de captación de seguros individuales ha sido una inquietud recurrente de distintos agentes que han participado en licitaciones, ya que podría dar lugar a situaciones de descreme que alteren de forma relevante la cartera asegurada.

85. Si se distingue por tipo de seguro, puede también destacarse que en SD existe un *stock* de seguros individuales en torno al 10%, con un flujo actual de contratación inferior a dicha cifra, por lo que, de mantenerse la tendencia, dicho porcentaje debiera disminuir.

86. En SI, en tanto, se observa que la contratación de seguros individuales es algo mayor en el último tiempo teniendo, en comparación con el SD, una mayor relevancia los seguros contratados con Aseguradoras no relacionadas.

VIII. ROL DEL CORREDOR EN LAS LICITACIONES DE LA LEY N° 20.552

a) La noción de Corredor en la regulación chilena

87. Conforme al DFL N° 251, *"[l]os corredores de seguros son auxiliares del comercio de seguros, que deben asesorar a la persona que desea asegurarse por su intermedio, ofreciéndole las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses e ilustrándola sobre las condiciones del contrato, debiendo asistirla durante toda su vigencia, especialmente en las modificaciones que eventualmente correspondan y al momento de producirse un siniestro. Deben también asesorar a la compañía aseguradora verificando la identidad de los contratantes, la existencia de los bienes asegurables y entregándole toda la información que posean del riesgo propuesto"*[52].

88. En la normativa, se exige que los Corredores estén inscritos en el Registro de los Auxiliares del Comercio de Seguros, el cual en la actualidad es manejado por la CMF[53].

[52] Artículo 57, inc. 5°, DFL N° 251.
[53] Artículos 1° y 2°, Decreto N° 1055 (2012), del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimiento de Liquidación de Siniestros.

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile

89. En dicho registro, a diciembre de 2018, estaban inscritos 2.614 Corredores, de los cuales 1.941 son personas naturales y 673 personas jurídicas. De las 673 personas jurídicas, solamente 11 corresponden a filiales bancarias[54].

b) La labor primordial del Corredor: la intermediación

90. Las funciones de un Corredor, no sólo en esta industria, sino que en otras en que existe esta figura (por ejemplo, corredores de propiedades o de bolsa), se vinculan fuertemente a la noción de la intermediación, esto es, de permitir la interacción o encuentro entre la oferta y la demanda.

91. En este sentido, la regulación chilena indica como primera obligación del Corredor *"[a]sesorar a las personas que deseen asegurarse por su intermedio, ofreciéndoles las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses"*[55].

92. En esta misma línea, la Comisión Europea ha indicado que el rol de los Corredores o *brokers* consiste en escanear el mercado, identificar a los aseguradores que pueden asumir el riesgo que se quiere asegurar y ayudar al cliente a elegir la oferta más apropiada[56].

93. La Autoridad de Conducta Financiera del Reino Unido, por su parte, entiende como labor del Corredor el asesoramiento a sus clientes en cuanto a su perfil de riesgo, conectando a estos con Aseguradoras que tengan la capacidad, tendencia al riesgo y fortaleza financiera que sus clientes necesitan[57].

94. La función de intermediación ha sido destacada también a nivel académico. Por ejemplo, los profesores John Cummins y Neil Doherty han entendido al Corredor como un intermediario entre clientes y aseguradores, catalogando su función como la de un

---

[54] CMF – DEPARTAMENTO CONTROL INTERMEDIARIOS DE SEGUROS. Informe Corredoras de Seguros Filiales Bancarias. Información trimestral remitida a la CMF por las entidades fiscalizadas. Diciembre 2018. Disponible en: http://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/606/articles-26001_recurso_1.pdf [fecha última consulta: 23 de julio de 2019].
Cabe también indicar que existen 8 Corredores relacionados a grandes tiendas del *retail*.

[55] Artículo 10, n° 1, Decreto N° 1055 (2012), del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimiento de Liquidación de Siniestros.

[56] EUROPEAN COMMISSION. Different forms of cooperation between insurance companies and their respective impact on competition. Studies on issues pertaining to the insurance production process with regard to the application of the Insurance Block Exemption Regulation (IBER) (2016), p. 34. Disponible en: http://ec.europa.eu/competition/sectors/financial_services/KD0216918ENN.pdf [fecha última consulta: 23 de julio de 2019].

[57] FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY. Wholesale Insurance Broker Market Study. Terms of Reference. Market Study MS17/2.1, p. 16. Disponible en: https://www.fca.org.uk/publication/market-studies/ms17-2-1.pdf (2017) [fecha última consulta: 23 de julio de 2019].

Huérfanos N°670
Piso 8.
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

"creador de mercado", que ayuda a sus clientes a determinar su cobertura y perfil de riesgo, y a emparejarlos con una Aseguradora apropiada a dicho perfil[58].

95. Establecido lo anterior, corresponde indicar que, en el contexto de las licitaciones de seguros asociados a créditos hipotecarios, las labores del Corredor difieren de las tradicionales, ya que en ellas la intermediación viene dada por la propia licitación.

96. En efecto, conforme a la regulación vigente, cada EC debe determinar en sus Bases qué póliza requiere, mientras que las Aseguradoras, invitadas a participar por el propio licitante, ofrecen distintos precios a su respecto, debiendo ser adjudicada la cartera a aquella que presente la oferta de menor precio. No es necesaria, así, la "creación de mercado" ya referida, ni ninguna otra asesoría de índole precontractual de cara a los deudores asegurados.

97. Ello fue ratificado ante esta Fiscalía en la presente investigación. Por ejemplo, un ejecutivo de una importante EC señaló que *"esa función específica queda restringida cuando tengo una obligatoriedad de licitar"*[59], ya que el Corredor se enfrenta a una necesidad ya existente.

c) Las demás labores del Corredor en estos seguros

98. Conforme a la normativa general de estos auxiliares del comercio de seguros[60], al Corredor le corresponden, además de la labor de intermediación, las siguientes tareas:
    - Informar a los clientes sobre las condiciones del contrato y, en especial, sobre la extensión del seguro pactado y sus adicionales, sobre sus riesgos y situaciones excluidas de la cobertura y otras condiciones relevantes para ilustrar mejor su decisión.
    - Asistir al asegurado durante toda la vigencia del contrato, especialmente en las modificaciones que eventualmente correspondan y al momento de producirse un siniestro.
    - Remitir al asegurado la póliza contratada dentro de los cinco días siguientes a su recepción de parte de la Aseguradora.

[58] CUMMINS, J.D. & DOHERTY, N. A. The Economics of Insurance Intermediaries. En: Journal of Risk Insurance, 73(3) (2006), p. 360. Disponible en: https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1539-6975.2006.00180.x [fecha última consulta: 23 de julio de 2019].
[59] Toma de declaración de Banco [⊱], de fecha [⊱]. Véase Nota Confidencial N° [1].
[60] Artículo 10, Decreto N° 1055 (2012), del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimiento de Liquidación de Siniestros.

Huérfanos N 670,
Piso 8,
Santiago de Chile

- Asesorar a la Aseguradora con que intermedie, verificando la identidad de los contratantes y la existencia y ubicación de los bienes asegurables.
- Remitir a la Aseguradora las primas y documentos que reciban por las pólizas.
- Firmar toda propuesta o cotización que tramiten y verificar que éstas cumplan con las exigencias legales y reglamentarias que les sean aplicables.

99. Adicionalmente, la NCG N° 330 permite expresamente que se exija a los Corredores la realización de las siguientes funciones[61]:
    - Asistir a la entidad crediticia y al deudor asegurado o a sus beneficiarios, cuando corresponda, en la información a Aseguradora sobre eventuales modificaciones a las materias aseguradas, la canalización de denuncias de siniestros hacia las Aseguradoras y el proceso de tramitación del siniestro desde su denuncia hasta la materialización del pago de la indemnización, cuando corresponda.
    - Prestar el servicio de recaudación de la prima cuando la Aseguradora se lo encomiende.

100. Durante la investigación, ha sido posible verificar que las labores que se exigen a los Corredores en este tipo de seguros son prestadas de forma muy frecuente por el propio licitante.

101. En efecto, los aspectos precontractuales, como la información al cliente del alcance del seguro, la suscripción de declaraciones de salud y de la solicitud de incorporación al seguro se dan, en la práctica, conjuntamente con la suscripción de los documentos propios del crédito hipotecario, siendo quien lleva a cabo dichas gestiones un ejecutivo de la EC[62].

102. En cuanto a la canalización de denuncias, se ha apreciado que dicha tarea se realiza ante la propia EC (con sus puntos de atención y/o sus ejecutivos), y no por el Corredor[63].

---

[61] Artículo III.2.5, Norma Conjunta.
[62] Párrafo V. "Obligación de Informar al Deudor Asegurado", Norma Conjunta.
La NCG N° 330 dispone como deber de la EC el entregar al deudor un cuadro resumen de la cobertura de cada seguro contratado, sin perjuicio de que, conforme a las Bases dicha labor pueda ser encomendada a otro agente.
Otras labores que pueden ser realizadas por el Corredor, como la verificación de identidad de los contratantes y de la existencia y ubicación de los bienes asegurables, se producen también ante la propia EC con motivo de la contratación del mutuo hipotecario.
[63] Esto es sin perjuicio de que, en algunos casos, la EC recibe el denuncio, lo deriva al Corredor y éste, a su turno, lo envía a la Aseguradora.

Huérfanos N°670
Piso 8.
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

103. Otra labor que suele ser requerida en las Bases a agentes distintos de la EC es la recaudación. Dicha exigencia se establece respecto de un tercero (Aseguradora y/o Corredor), pese a que en la práctica dicha tarea es realizada por la EC junto al cobro de los dividendos. Esta figura, según se verá, puede producir una distorsión en el funcionamiento de la industria.

104. Conforme a lo expuesto, es posible indicar que buena parte de las labores del Corredor en el marco de estas licitaciones, pueden ser y son prestadas, en términos sustanciales, por la misma EC.

105. De esta forma, es posible apreciar que en estos seguros la labor del Corredor es eventual y de carácter accesorio a la contratación del seguro[64].

106. A modo de ejemplo, consultado sobre las labores que le corresponden en la práctica (más allá de las enunciaciones de las Bases), un Corredor de gran tamaño sostuvo ante la FNE que sus principales tareas son: (i) coordinar la toma de exámenes médicos de los clientes que deban cumplir dicho requisito para incorporarse al seguro licitado; (ii) emitir certificados de cobertura; (iii) asistir al deudor ante un siniestro y eventuales consultas[65].

107. Otros actores han indicado que existen casos en que *"la verdadera 'labor' del corredor queda limitada a la tramitación y seguimiento de los siniestros que ocurran'*[66], lo que implicaría un esfuerzo bastante menor, especialmente en seguros de desgravamen[67], aspecto que se analizará más adelante.

108. En el caso de un banco de gran tamaño que exige la presencia de Corredor, se indicó que las denuncias y consultas son canalizadas directamente por sus ejecutivos (y no

---

[64] En este sentido, una importante EC indicó en toma de declaración que las labores del Corredor mientras no hay siniestros consiste *"principalmente [en] el traspaso de información recurrente entre la compañía y el contratante de la póliza, que somos el banco que tiene que ver con la entrada y salida de asegurados y cosas de ese tipo"*. Toma de declaración de Banco [ℵ], de fecha [ℵ]. Véase Nota Confidencial N° **[2]**.

[65] Toma de declaración de Banco [ℵ], a la que acudió también un representante del Corredor [ℵ], de fecha [ℵ]. Véase Nota Confidencial N° **[3]**.

[66] Respuesta de [ℵ], de fecha [ℵ]. Véase Nota Confidencial N° **[4]**.

[67] En el SD, buena parte de la información necesaria para proceder al pago de un siniestro se encuentra contenido en el certificado de defunción expedido por el Servicio de Registro Civil e Identificación. En efecto, existe un tipo especial de certificado de defunción denominado "con causa de muerte", el cual es el exigido por las Aseguradoras. En este sentido: SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN (sitio web) Cómo obtener certificado de defunción. Disponible en: https://www.registrocivil.cl/principal/canal-tramites/como-obtener-certificado-de-defuncion [fecha última consulta: 23 de julio de 2019]
Incluso, se ha verificado que algunas Aseguradoras no exigen ni siquiera el certificado de defunción, ya que lo obtienen directamente. En este sentido: Toma de declaración de la Aseguradora [ℵ], de fecha [ℵ]. Véase Nota Confidencial N° **[5]**.

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile

por trabajadores del Corredor), en su propia red de sucursales y que las labores del Corredor consisten en tener tres o cuatro ejecutivos dedicados a ayudar en la gestión de consultas y siniestros[68], mientras que un Corredor no relacionado indicó que *"la frecuencia de siniestros para una cartera de desgravamen es muy baja (...) por lo que carteras de tamaño medio debieran poder administrarse con no más de dos empleados administrativos"*[69].

109. Por su parte, un representante de una EC que no exige Corredor en sus licitaciones indicó a esta Fiscalía lo siguiente:

> *"El corredor no aporta valor. ¿Por qué? Porque una vez que está licitada, nosotros hacemos la recaudación, básicamente le traspasamos las primas a la compañía de seguros. Y todo el proceso de [...]* on boarding *del cliente es a través de nosotros, por lo tanto, cuando llega un cliente a tomar un crédito hipotecario, a nosotros nos llega la declaración personal de salud, al ejecutivo que lo atiende en el banco, no lo llena a través de la corredora. La corredora, en términos muy simples, se lleva la comisión por prestar el nombre para llevar la oferta no más* (...)
>
> *En el fondo, yo soy un, por decirlo de alguna manera bien simple, un pasador de papeles. Yo no le veo ningún beneficio a tener un corredor de seguros"*[70] (énfasis propio).

110. Un indicador adicional importante de los escasos servicios que corresponden al Corredor en esta industria se da por el hecho de que, según lo señalado en toma de declaración por distintas Aseguradoras, exista o no corredor, la tarifa que su representada cobra no se ve modificada[71]. Lo anterior denota que las labores de un corredor no son imprescindibles para el funcionamiento del seguro y que, adicionalmente, no contar con dicho agente no implica necesariamente un recargo en los costos de las Aseguradoras y en las respectivas primas.

---

[68] En el caso referido, solamente una persona estaría a cargo de ver la operativa con la Aseguradora y las eventuales consultas de los ejecutivos o clientes. Toma de declaración Banco [⋊] de fecha [⋊]. Véase Nota Confidencial N° **[6]**.
[69] Respuesta del Corredor [⋊], de fecha [⋊]. Véase Nota Confidencial N° **[7]**.
[70] Toma de declaración de [⋊], de fecha [⋊]. Véase Nota Confidencial N° **[8]**.
[71] En este mismo sentido, las siguientes diligencias:
- Toma de declaración de la Aseguradora [⋊], de fecha [⋊]. Véase Nota Confidencial N° **[9]**.
- Toma de declaración de la Aseguradora [⋊], de fecha [⋊]. Véase Nota Confidencial N° **[10]**.

Huérfanos N 670
Piso 8,
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

111. En suma, y como se ha indicado, las labores del Corredor en esta industria parecen bastante acotadas.

d) Existencia de EC que no exigen la presencia de Corredor

112. El hecho de que las labores del Corredor no son imprescindibles en esta industria, se ve ratificado por el hecho que existen diversas EC que no exigen la presencia de Corredor en sus licitaciones. Las siguientes tablas muestran los casos en que no se ha exigido la presencia de Corredor los que, como se aprecia, alcanzan más de una decena de EC.

Tabla N° 8 Licitaciones de EC que no exigen Corredor

EC / AÑO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Administradora Andes						SD+ITP | SI+S	
Banco Consorcio	SD	SD | SD+ITP	SD | SD+ITP	SD | SD+ITP	SD | SD+ITP	SD	SD
Banco Paris	SD			SD	SI | SI+S		
Caja C. Los Andes	SD | SD+ITP | SI+S		SD | SI+S				
Caja C. Los Héroes	SD | SD+ITP | SI+S		SD | SD+ITP | SI+S		SD | SD+ITP | SI+S		
Casa Nuestra					SD+ITP | SI+S	SD+ITP | SI+S	
Coopeuch		SD+ITP | SI+S	SD+ITP | SI	SD+ITP | SI+S		SD+ITP | SI+S	
Hogar y Mutuo			SD+ITP | SI+S		SD+ITP | SI+S		
Mapsa	SD | SI						
Renta Nacional		SD | SI+S	SD | SD+ITP | SI+S		SI+S	SD | SI+S	SD | SD+ITP
Securitizadora Security	SD | SI+S	SD* | SD+ITP | SI+S*	SD |SD+ ITP | SI+S*	SD+ITP* | SI+S*	SD | SD+ITP | SI+S*		
Servihabit		SD | SD+ITP					

Fuente: Elaboración propia en base a información CMF.

*Casos en que existen dos licitaciones por tipo de seguro en el año indicado para el licitante indicado.

113. Un caso a destacar es el de Banco Consorcio, entidad que no exige Corredor en sus licitaciones de SD, asumiendo dicha entidad directamente algunas funciones que se suelen encomendar a un Corredor, mientras que la canalización de denuncias puede realizarse directamente ante las Aseguradoras[72].

114. Un agente de mercado que ha participado de licitaciones sin Corredor indicó que, en esos casos, el servicio que podría prestar un Corredor lo lleva a cabo directamente la Aseguradora y que el mecanismo *"funciona perfectamente"*, además de que los costos sólo se incrementan de forma marginal, por lo que la prima técnica (prima neta de la comisión del Corredor) no se ve afectada[73]. En términos simples, el que se exija o no Corredor no afectaría la determinación de la prima que cobrará la Aseguradora.

115. Cabe también señalar que la FNE no cuenta con antecedentes de que estas EC entreguen niveles de calidad de servicio inferior. Por ejemplo, se recabaron las tasas de reclamos de la CMF, los que no dan cuenta de problemas especiales para este tipo de EC por no contar con un Corredor para los seguros licitados[74].

IX. AUSENCIA DE COMPETENCIA EFECTIVA EN EL CORRETAJE DE LOS SEGUROS LICITADOS

a) Cuestión previa: ausencia de sustitutos del seguro licitado

116. Un aspecto relevante desde el prisma de libre competencia consiste en señalar que no existen alternativas relevantes para los consumidores que les permitan subsanar los posibles efectos adversos de la falta de competencia.

117. En efecto, conforme a la normativa, los deudores no pueden optar entre los seguros licitados de una entidad u otra (por ejemplo, optar por el seguro licitado por la entidad "X", pese a que el crédito lo haga otorgado "Y").

118. Asimismo, los antecedentes recabados dan cuenta de que los seguros individuales, en el funcionamiento actual de la industria, son escasamente utilizados y de un rango de precios considerablemente más alto.

---

[72] Respuesta de Banco Consorcio, de fecha 11 de septiembre de 2018.
[73] Toma de declaración de [⋊], de fecha [⋊]. Véase Nota Confidencial N° **[11]**.
[74] Durante la presente investigación, se tuvieron a la vista los reclamos interpuestos ante la CMF con motivo de los seguros licitados, sin que exista una correlación positiva entre no exigencia de Corredor y número de reclamos. Fuente: Respuesta de CMF, de fecha 13 de julio de 2017.

Huérfanos N° 670.
Piso 8.
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

119. Los casos de contratación individual, además, se concentran en el momento del ingreso a la cartera, esto es, al contratar el crédito hipotecario. Los cambios de seguro colectivo a individual son muy escasos.

120. Por lo anterior, el resultado de una licitación no es un aspecto que sea considerado para cambiarse desde el seguro licitado a uno individual.

121. Finalmente, tampoco resulta suficiente la presión competitiva que pueda darse por la existencia de otras EC crediticias, ya que existen costos de cambio importantes para poder cambiarse de crédito en caso de que el valor del seguro fuese muy elevado, además de que, por la duración de los seguros colectivos licitados, su precio cambiará en un periodo breve.

122. Adicionalmente, el que una comisión de corretaje sea o no elevada, no será especialmente fácil de percibir, ya que, según estimaciones de este servicio, el impacto del corretaje respecto de la CAE sería de entre 1,37% y 2,36%, en términos relativos.

123. De esta forma, es posible indicar que los clientes de cada cartera licitada están cautivos en relación a la provisión de los seguros asociados a un crédito hipotecario, y al corretaje de los mismos[75].

b) Regulación de los Corredores en las licitaciones

124. Conforme a las disposiciones legales aplicables a estas licitaciones, en particular, el artículo 40 del DFL N° 251, la presencia de un Corredor en las licitaciones no es imprescindible, siendo la NCG N° 330 la que permite a las EC exigir la presencia de dicho agente.

125. Al conferir el derecho a exigir la presencia de un Corredor a las EC, la NCG N° 330 buscó que su determinación fuese competitiva. Así, se estableció como requisito

[75] La idea de clientes cautivos ha sido reconocida por el H. TDLC para definir un mercado relevante. Por ejemplo, en la Sentencia N° 21 (2005), señaló en relación a los uniformes escolares de un establecimiento educacional que *"es evidente que los destinatarios de esos uniformes y quienes deben finalmente pagar por ellos constituyen una demanda cautiva, y podrían eventualmente ser objeto de prácticas abusivas contrarias al derecho de la competencia, en razón de que existen evidentes barreras a la movilidad de los demandantes de servicios educacionales"*. TDLC, Sentencia N° 21 (2005), recaída en Requerimiento del Sr. Fiscal Nacional Económico en contra de Sociedad Desarrollos Educacionales S.A., Considerando N° 8. Disponible en: https://www.tdlc.cl/nuevo_tdlc/wp-content/uploads/sentencias/Sentencia_21_2005.pdf. [fecha última consulta: 23 de julio de 2019].

Huérfanos N° 670,
Piso 8,
Santiago de Chile

mínimo de entrada a estos agentes el haber intermediado en los últimos dos ejercicios anuales un monto de prima promedio anual de, al menos, la mitad del monto de la prima anual de los seguros que se están licitando[76].

126. Según estimaciones de la autoridad sectorial realizadas en 2012, "*para bancos de mayor tamaño, los requisitos establecidos permiten que, al menos, entre 8 y 20 corredores de seguros no bancarios puedan participar de la licitación*"[77].

127. En la actualidad, según análisis de la FNE basadas en las carteras más grandes de la industria[78], dan cumplimiento a este requisito de entrada entre 37 y 39 Corredores, de los cuales más de 20 no están relacionados a bancos o a grandes cadenas de *retail*[79].

128. Además de dicho requisito de entrada y de la necesidad de dar cumplimiento a las funciones propias del Corredor, la NCG Nº 330 permite a las EC exigir servicios adicionales, los que "*a objeto de facilitar la competencia no podrán ser tales que sólo las cumplan las compañías y corredores que sean relacionadas con la entidad crediticia*"[80]. Señala también la normativa que estos servicios deben tener por objeto exclusivo el dar una atención adecuada a los deudores asegurados en la cartera licitada[81].

c) Preeminencia de la participación de Corredores relacionados

129. Pese a la regulación descrita, la realidad muestra que la competencia en la provisión del servicio de corretaje ha sido sistemáticamente escasa y poco intensa[82].

130. En efecto, se ha podido concluir en esta investigación que, cuando la EC licitante tiene un Corredor relacionado, la presencia de este agente es obligatoria. Adicionalmente,

---

[76] Artículo III.2.12, Norma Conjunta

[77] Superintendencia de Valores y Seguros – SBIF. Presentación Seguros Asociados a Créditos Hipotecarios. Implementación del cambio legal. 21 de marzo de 2012. Disponible en: https://www.sbif.cl/sbifweb3/internet/archivos/DISCURSOS_9988.pdf [fecha última consulta: 23 de julio de 2019].

[78] Estas licitaciones son: (i) cartera de SI+S, Banco de Chile, año 2016; (ii) cartera de SI+S, Banco Santander, año 2016; y, (iii) cartera de SI+S, Banco Estado, año 2016.

[79] Se consideró como prima intermediada el promedio intermediado los dos últimos años antes de la publicación de las respectivas Bases, considerando seguros generales y de vida. Datos de prima intermediada obtenidos del sitio web de la CMF. Ver: CMF – Intermediación de Seguros – Producción y Comisión de Corredores de Seguros. Disponible en: http://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/606/w3-propertyvalue-25483.html [fecha última consulta: 23 de julio de 2019]

[80] Artículo III.3, Norma Conjunta.

[81] Artículo III.3, Norma Conjunta. Por lo anterior, debieran quedar fuera del ámbito de la licitación, al menos en teoría, los servicios que un Corredor presta al licitante.

[82] Una EC de gran tamaño calificó en términos más coloquiales como "raro" el hecho que participe un Corredor no relacionado. Toma de declaración de Banco [⋊], de fecha [⋊]. Véase Nota Confidencial N° **[12]**.

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

en estos casos existe una fuerte concentración en la inclusión de los Corredores relacionados a la EC licitante en las ofertas de las Aseguradoras y, asimismo, en las adjudicaciones de las respectivas carteras.

131. Concretamente, desde enero de 2012 hasta diciembre de 2017, se contabilizaron 268 licitaciones en que la EC poseía un Corredor relacionado y las Bases exigían la incorporación de un Corredor en la oferta[83]. De dichas licitaciones, en 236 oportunidades el Corredor relacionado fue el único que acompañó a las Aseguradoras, vale decir, en un 88% de los casos.

132. Por su parte, sólo en 32 de estas licitaciones se presentó alguna oferta que incluía la presencia de un Corredor no relacionado, lo que representa el 12% de tales procesos licitatorios. De este universo, se contabilizan 19 licitaciones en que no se incluyó la participación del Corredor relacionado y 13 licitaciones en que sí fue incluido.

133. Respecto de las primeras, éstas corresponden en su totalidad a licitaciones de Metlife Chile Administradora de Mutuos Hipotecarios S.A., la que no recibió ofertas que incluyeran la participación de BancoEstado Corredores de Seguros S.A., a pesar de estar relacionadas a través de la participación minoritaria de Metlife Chile Inversiones Limitada en el Corredor antes mencionado.

134. La situación anterior se explica debido a que BancoEstado Corredores de Seguros sólo ha acompañado ofertas en licitaciones de su matriz Banco Estado, por políticas propias de este Corredor[84].

135. Por tanto, no se considerarán las 19 licitaciones de Metlife dentro del universo de licitaciones de EC con Corredor relacionado. Con esto, el porcentaje de estas licitaciones en que sólo se presentaron ofertas incluyendo la presencia de un Corredor relacionado asciende al 94,8%, mientras que se incluyó la presencia de un Corredor no relacionado sólo en el 5,2% de las ocasiones.

136. A continuación, se muestran todos los casos en que se presentaron ofertas incluyendo la presencia de un Corredor no relacionado en licitaciones en que también se incluyó a uno relacionado. En la siguiente tabla, además de los casos correspondientes al periodo 2012-2017, se incluyen los casos ocurridos en el año 2018.

---

[83] Adicionalmente, se consideraron sólo aquellas licitaciones en que, dados los antecedentes recabados por esta Fiscalía, se pudo determinar al ganador, así como al Corredor que prestó el servicio.
[84] Respuesta de [⋊], de fecha [⋊]. Véase Nota Confidencial N° **[13]**.

Huérfanos N°670
Piso 8.
Santiago de Chile

Tabla N° 9.1 Licitaciones en que una Aseguradora no ganadora incluyó un Corredor no relacionado [2012-2018]

Licitante	Año	Tipo Seguro	Oferente sin Corredor relacionado	Corredor no relacionado	Comisión Corredor no relacionado	Comisión Corredor relacionado	Oferente ganador
Banco Ripley	2012	SD+ITP	Rigel	Conosur	5%	10,0%	Itaú
Banco Scotiabank	2012	SD	Cámara	Finco Brokers	2,52%	12,6%	BBVA
Banco BBVA	2013	SD	Rigel	Conosur	5%	20,2%	Cámara
BBVA Leasing	2013	SD+ITP	Rigel	Conosur	5%	20,2%	Metlife
Banco Estado	2016	SD	Rigel	Conosur	4%	20,0%	Suramericana
Banco BBVA	2017	SD	Rigel	Conosur	6%	15,0%	Banco Chile
Banco Internacional	2017	SD	Rigel	Burgos	4%	15,0%	Penta Vida

Fuente: Elaboración propia en base a información CMF.

Tabla N° 9.2 Licitaciones en que una Aseguradora ganadora incluyó un Corredor no relacionado [2012-2018]

Licitante	Año	Tipo Seguro	Oferente sin Corredor relacionado	Corredor no relacionado	Comisión Corredor no relacionado	Comisión Corredor relacionado	Observación
Banco Estado	2016	SD+ITP	Rigel	Conosur	4,0%	20,0%	Corredor reemplazado
Banco Security	2016	SD	Rigel	Conosur	6,0%	20,0%	Corredor reemplazado
Banco BCI	2017	SD	Rigel	Burgos	4,0%	15,0%	Rigel declarado fuera de bases
Banco Itaú	2017	SD	Rigel	Ágora	4,0%	19,5%	Corredor reemplazado
Banco Scotiabank	2017	SD	Rigel	Burgos	4,2%	15,1%	Corredor reemplazado
Hipotecaria BICE	2017	SD	Rigel	Burgos	3,0%	13,0%	No reemplazo
Banco Estado	2018	SD y SD+ITP	Rigel	Conosur	4,0%	12,5%	No reemplazo
Banco BBVA	2018	SD	Rigel	Conosur	4,0%	12,5%	Corredor reemplazado

Fuente: Elaboración propia en base a información CMF.

137. El promedio de comisión cobrada por Corredores relacionados fue del 14,5%, en comparación con el 4,31% que solicitaron los no relacionados, lo que indica una

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

diferencia promedio del 70% entre ambas comisiones[85]. En algunos casos, el porcentaje de la comisión del Corredor relacionado puede llegar a ser cinco veces más alta que la del no relacionado.

138. Dichas diferencias se producen pese a que, conforme a lo indagado durante la investigación, en los casos en que se presenta un Corredor no relacionado, sus comisiones cubrirían los costos de la provisión del servicio e, incluso, se obtendrían ganancias[86].

139. De los casos indicados en la Tabla N° 9.2, la oferta en que se incluía la presencia de un Corredor no relacionado resultó ser la de menor precio en ocho casos, ejerciéndose el Derecho de Reemplazo en cinco de ellos. En todos los casos en que se ejerció dicha facultad, se dejó a cargo de la provisión del servicio de corretaje al Corredor relacionado a la EC[87].

140. De esta forma, entre 2012 y 2018, sólo en dos casos se adjudicó la licitación a una oferta que incluía un Corredor no relacionado -casos en que no se ejerció el Derecho de Reemplazo ni se dejó fuera de Bases la oferta ganadora- mientras que en más del 99% de los casos la oferta adjudicada incluía al Corredor relacionado a la EC.

141. En el primero de los casos en que operó un Corredor no relacionado, correspondiente a Hipotecaria BICE, la oferta ganadora fue presentada por la Aseguradora Rigel, incluyendo la presencia del Corredor Burgos, con una comisión de 3% más IVA de la prima. Las restantes siete Aseguradoras participantes, en tanto, incluyeron en su oferta la participación del Corredor relacionado al licitante, con una comisión de 13% más IVA.

142. Cabe indicar que, en esta licitación, Rigel no ofreció la prima técnica (esto es, sin considerar la comisión del Corredor) más baja, sino que logró ser adjudicada

---

[85] Información analizada desde base de datos elaborada por la FNE (ver párrafo N° 27). La cifra de Corredores relacionados se refiere a todas las licitaciones en que participó un Corredor relacionado, mientras que la de Corredores no relacionados se calculó en base a los casos indicados en la tabla precedente.

[86] En este sentido, las siguientes diligencias:

- Respuesta de [⊱], de fecha [⊱]. Véase Nota Confidencial N° **[14]**.
- Toma de declaración a [⊱], de fecha [⊱]. Véase Nota Confidencial N° **[15]**. En dicha instancia se indicó que, incluso con comisiones competitivas, *"este negocio perfectamente a cualquier corredora le deja el 70% de margen"*.

En el evento que las comisiones de estos Corredores no fuesen serias, como se ha esbozado por algunos incumbentes, las Bases son las llamadas a adoptar resguardos suficientes en casos de incumplimiento.

[87] Como se ha indicado, el Derecho de Reemplazo lo confiere expresamente la Ley, particularmente en el artículo 40 n° 3, inc. 2° del DFL N° 251.

Huérfanos N°670,
Piso 8,
Santiago de Chile

justamente gracias a haber incluido una comisión de corretaje menor que sus competidoras[88].

143. La presencia de un Corredor no relacionado, en ese caso, se tradujo en que los pagos por servicios de corretaje se redujeron en aproximadamente $52 MM al año, en comparación a los pagos que hubiera implicado adjudicar a una oferta que incluía la comisión del Corredor relacionado. Considerando conjuntamente la prima del seguro con los servicios de corretaje, los clientes de dicha cartera se vieron favorecidos con ahorros que alcanzaron $25 MM anuales aproximadamente.

144. Además de este caso, es importante destacar que las licitaciones de SD y SD+ITP de Banco Estado del año 2018 también fueron adjudicadas a la Aseguradora Rigel, con la presencia del Corredor Burgos, sin que dicho banco ejerciera el Derecho de Reemplazo.

145. A propósito de esas licitaciones, la FNE tuvo a la vista distintas comunicaciones que dan cuenta, por una parte, de la incertidumbre para poder dar cumplimiento a ciertos requisitos de las Bases y, por otra, del ofrecimiento de la entidad licitante de proveer dichos servicios -exigidos por ella misma en las Bases- a cambio de una tarifa, que le fue informada a la Aseguradora ganadora sólo después que la licitación ya había sido adjudicada. Todo lo anterior, bajo el riesgo de que *"[c]ualquier incumplimiento (...) implicaría proceder según lo dispuesto en el punto III.3.6 de la NCG N°330 y en las Bases Administrativas puntos 2.6 y 2.8"*[89], esto es, informando a la CMF y la SBIF de este hecho y adjudicando la licitación a la Aseguradora que hubiere ofrecido el siguiente menor precio.

146. Asimismo, en este caso se vuelve a observar que la oferta de Rigel fue adjudicada debido a que incluyó una comisión de corretaje más baja que sus competidores.

147. Por otro lado, en el caso de la licitación de SD del Banco BCI del año 2017 se utilizó otra figura para inhibir la competencia de un Corredor no relacionado, consistente en que se declaró fuera de Bases la oferta presentada por la Aseguradora Rigel, que incluía la presencia del Corredor Burgos, debido a que -según las propias apreciaciones de BCI- habría existido un incumplimiento formal de las respectivas

[88] La prima neta de comisión de corretaje de Rigel fue del 0,0061%, mientras que la de BICE Vida fue del 0,0057%.
[89] Carta de Banco Estado a Rigel, 28 de noviembre de 2018.

Huérfanos N°670,
Piso 8,
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

Bases. Los hechos de esta licitación dieron lugar a la Investigación Rol N° 2495-18 FNE.

148. En suma, desde 2013, solamente la Aseguradora Rigel ha actuado de una forma distinta al resto de la industria, incluyendo en sus ofertas la participación de un Corredor alternativo, mecanismo gracias al cual esta Aseguradora logra, sin sacrificar prima, ofertar un valor total inferior y mejorar sus posibilidades de ganar las licitaciones.

149. Pese a tener el incentivo a actuar en igual sentido, las demás Aseguradoras no han buscado participar con Corredores no relacionados.

d) Indicadores adicionales de la falta de competencia en los servicios de corretaje

150. Otros factores que muestran la falta de suficiente competencia en materia de comisiones cobradas por el Corredor se analizarán a continuación.

151. Respecto a los criterios de determinación de las comisiones expuestos por los Corredores relacionados a una EC ante la consulta de la FNE[90], fueron bastante imprecisos y carentes de un sustento numérico o económico acucioso.

152. Los Corredores relacionados se limitaron a indicar, como principales factores que inciden en sus tarifas, los costos asociados a la provisión del servicio de corretaje[91] - pero sin dar cuenta de cómo ellos se relacionan con la comisión cobrada- y el precio justo de mercado o *benchmark* de la industria.

153. En relación a este último factor, cabe señalar que, en esta industria, la tarifa que ha cobrado cada Corredor relacionado no ha estado sometida a una presión competitiva relevante, al ser la realidad imperante en el mercado que no se presenten ofertas de Aseguradoras que incluyan a un Corredor distinto del relacionado[92]. Además, entre Corredores relacionados tampoco existe competencia intensa, ya que su vocación

---

[90] La pregunta formulada fue la siguiente: *"Respecto de las licitaciones de seguros hipotecarios realizados por el banco relacionado a su representada, explique: a. ¿Qué factores determinan el porcentaje de comisión cobrado? Refiérase detalladamente a la forma en que fue determinada la comisión cobrada en la última licitación en que participó"*. Oficios Ord. 1962, 1963, 1964, 1965, 1966, 1967, 1968, 1969 y 1970, todos de 11 de septiembre de 2018.

[91] Otros factores fueron mencionados aisladamente por algunos licitantes: volumen de ventas esperado, gastos de administración, siniestralidad y margen esperado.

[92] En efecto, entre los Corredores relacionados no existe presión competitiva entre unos y otros, ya que su foco es atender a los clientes de su matriz.

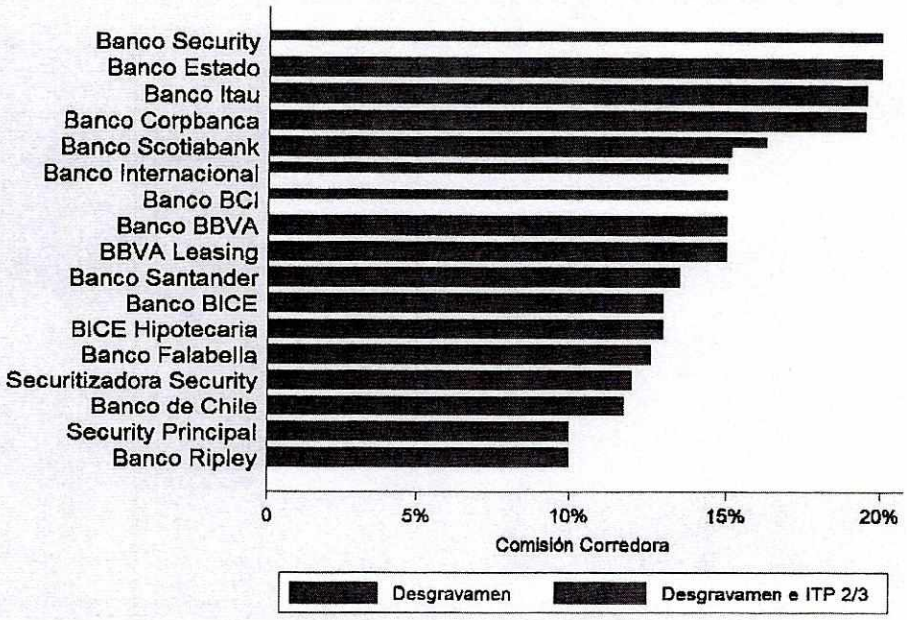
Huérfanos N° 670
Piso 8.
Santiago de Chile

sería la atención de los clientes de la EC a la que están vinculados, y no participan en licitaciones de otras EC.

154. Por otro lado, las comisiones cobradas por Corredores relacionados serían elevadas. Por ejemplo, agentes no relacionados las calificaron como *no competitivas*[93], *excesivas*[94] y *sumamente altas*[95], especialmente en atención al volumen de asegurados[96].

155. Los Gráficos 1.1 y 1.2, a continuación, muestran las comisiones cobradas por Corredores relacionados entre 2015 y 2017, expresadas como un porcentaje de la prima total.

Gráfico N°1.1: Comisión cobrada por Corredores relacionados a EC. 2015-2017. SD y SD+ITP. IVA no incluido



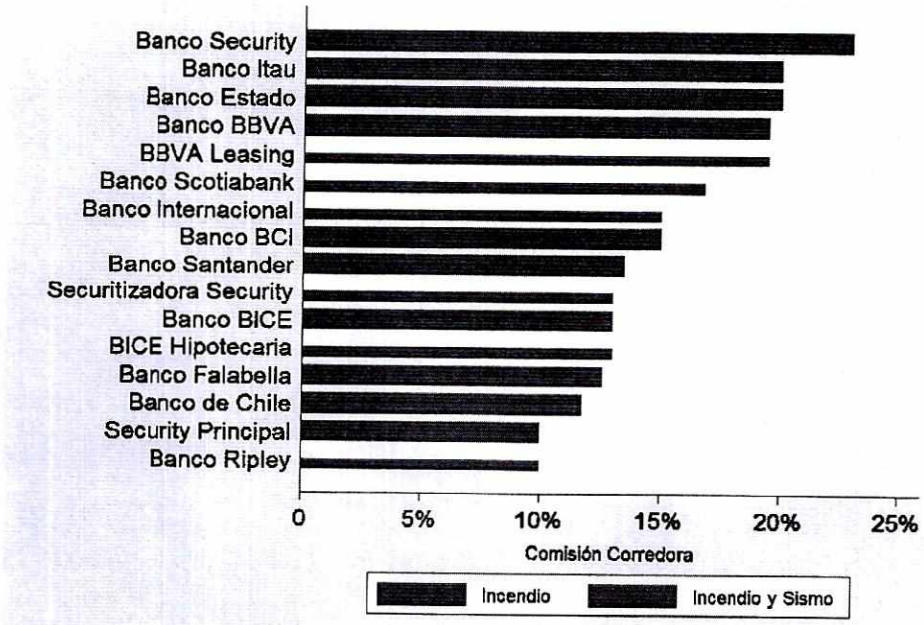
Fuente: Elaboración propia en base a antecedentes CMF.

[93] En este sentido, las siguientes diligencias:
- Respuesta del Corredor [⊱], de fecha [⊱]. Véase Nota Confidencial N° **[16]**.
- Respuesta de [⊱], de fecha [⊱]. Véase Nota Confidencial N° **[17]**.

[94] Respuesta del Corredor [⊱], de fecha [⊱]. Véase Nota Confidencial N° **[18]**.
En esta respuesta se indica que *"este nivel de comisiones no se observa en seguros de desgravamen ni en seguros de incendio que no están asociados a créditos hipotecarios, y claramente están fuera del nivel de comisiones de intermediación promedio observado en estas líneas de negocio en el mercado"*.
[95] Respuesta del Corredor [⊱], de fecha [⊱]. Véase Nota Confidencial N° **[19]**.
[96] Respuesta del Corredor [⊱], de fecha [⊱]. Véase Nota Confidencial N° **[20]**.
En similar sentido, otro Corredor indicó que una comisión del orden del 20% *podría ser razonable en aquellos casos en que por ejemplo el tamaño de la cartera sea pequeño y no se puedan generar economías de escala (...)*. Respuesta del Corredor [⊱], de fecha [⊱]. Véase Nota Confidencial N° **[21]**.

Huérfanos N°670,
Piso 8,
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

Gráfico N°1.2: Comisión cobrada por Corredores relacionados a EC. 2015-2017. SI y SI+S. IVA no incluido



Fuente: Elaboración propia en base a antecedentes CMF.

156. En los gráficos anteriores, se puede apreciar que las comisiones de corretaje oscilan entre el 10% y 20% de la prima para carteras de SD y SD+ITP, y entre el 10% y el 23,5% para las carteras de SI y SI+S. Por su parte, como ya se ha expuesto en este informe, las comisiones cobradas por Corredores no relacionados oscilan entre el 2,52% y el 6%.

157. Asimismo, la diferencia entre comisiones de distintas entidades es sumamente alta y no responde a segmentaciones por tamaño de mercado u otros factores, lo que da cuenta de que no existe, entonces, un rango de precios que pueda calificarse como "de mercado".

158. Por ejemplo, en el caso de Banco Estado, con gran participación en el mercado hipotecario, las comisiones de corretaje alcanzaron un 20% en 2016, siendo estas las

más altas en licitaciones de SD y SD+ITP, y las segundas más altas en SI y SI+S[97], tras las comisiones cobradas por el Corredor del Banco Security, que alcanza el 23,5%.

159. En este tipo de negocios, resultaría esperable que, ante un mayor tamaño de cartera, los costos medios decrecieran, por lo que se debieran apreciar comisiones de corretaje menores, cuestión que no se observa necesariamente.

160. Finalmente, se indagó respecto de las comisiones que se pagan al Corredor en otras industrias en que se licitan seguros.

161. Así, en las licitaciones privadas tenidas a la vista (por ejemplo, de seguros para los trabajadores de una gran empresa o para tarjetahabientes de una tarjeta de crédito), según los datos recabados por la FNE, la comisión de corretaje es en promedio bastante menor a la que cobran Corredores relacionados en los seguros licitados conforme a la Ley N° 20.552.

Tabla N° 10 Promedio de comisiones Corredor para 10 carteras no hipotecarias más grandes de algunas Aseguradoras[98]

Aseguradora	Cartera total de clientes	Comisión corredor promedio	Comisión ponderada por cartera	Tipo seguro	Cobertura	Adjudicación vía
[Aseguradora N° 1]	[2.000.000-3.000.000]	[5%-10%]	[5%-10%]	Colectivo	Vida	Licitación
[Aseguradora N° 2]	[200.000-300.000]	[5%-10%]	[5%-10%]	Colectivo	Vida	Licitación
[Aseguradora N° 3]	[100.000-200.000]	[5%-10%]	[5%-10%]	S/I	Vida	Licitación

Fuente: Elaboración propia en base a respuesta de Aseguradoras.
Véase Tabla confidencial N° **[1]**

162. En casos de las licitaciones analizadas a modo de comparador, debe destacarse que el rol del Corredor es *a priori* mayor, ya que le corresponde realizar una labor de intermediación dirigida a obtener una prima que se acople a las necesidades del cliente en las condiciones más ventajosas posibles.

[97] En la licitación de 2018, la comisión cobrada por el Corredor de Banco Estado fue de un 12%, decisión que se habría basado en eficiencias logradas luego de haber ejercido el Derecho de Reemplazo en este caso. Toma de declaración de Banco Estado, de fecha 22 de noviembre de 2018.
Lo anterior, muestra que la presión competitiva había sido escasa en esta industria y que, sólo ante la posibilidad de perder la cartera, se realizan esfuerzos para reducir los precios.

[98] Adicionalmente, existen dos casos en que EC bancarias de gran tamaño no utilizan Corredor para contratación de seguros propios. En uno de estos casos se indicó a la FNE que la gestión se haría "directamente" por el banco. Dichos casos corresponden a los Bancos [✂] y [✂]. Véase Nota Confidencial N° **[22]**.

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

X. EL DERECHO DE REEMPLAZO NO FOMENTA LA COMPETENCIA

163. Dentro de los factores que explicarían la poca participación de Corredores no relacionados, destaca el hecho de que las modificaciones incorporadas por la Ley N° 20.552 permiten a la EC *"sustituir al corredor incluido en la oferta adjudicada, manteniendo la misma comisión de intermediación considerada en la oferta, siempre y cuando ello esté previsto en las bases"*[99].

164. Dicho derecho, según se ha visto, ha sido ejercido en la práctica en la mayoría de los casos en que ha habido una oferta que incluya la presencia de un Corredor no relacionado.

165. Esta disposición genera un desincentivo a que Corredores no relacionados estén dispuestos a ser incluidos en las ofertas de Aseguradoras, ya que, en definitiva, podrán ser reemplazados por la EC que tiene un Corredor relacionado a su mero arbitrio (véase, Capítulo XII).

166. Desde el prisma de las entidades verticalmente integradas, la existencia del Derecho de Reemplazo altera también sus incentivos. En efecto, cuando el Corredor relacionado decide a qué comisión acompañará a una Aseguradora en una licitación, tiene conocimiento de que su peor escenario será el tener que igualar la comisión competitiva cobrada por un Corredor no relacionado, mediante el ejercicio del Derecho de Reemplazo.

167. Siendo la inclusión de un Corredor no relacionado en la oferta de una Aseguradora un escenario eventual y, en general, de escasa ocurrencia, el Corredor relacionado tiene el incentivo a participar junto a las Aseguradoras con una comisión monopólica o no competitiva[100].

168. La FNE sondeó la opinión de distintos Corredores no relacionados respecto al funcionamiento de esta industria. En dicha instancia, el Derecho de Reemplazo fue indicado espontáneamente como una importante barrera a la entrada por varios Corredores, en los términos que muestra la siguiente tabla.

---

[99] Artículo 40, n° 3, inc. 2°, DFL 251.

[100] Esta misma lógica de incentivos puede extrapolarse al diseño de Bases que realiza la EC, ya que la probabilidad de que una Aseguradora se presente con la presencia de un Corredor no relacionado en la licitación depende de la posibilidad de cumplir las exigencias que se le imponen.

Huérfanos N° 670.
Piso 8.
Santiago de Chile
Tel. /56 2) 27 595 600

Tabla N° 11 Rol del Derecho de Reemplazo según Corredores no relacionados [mención espontánea]

Corredor	Rol facultad de reemplazo
[✂]	**La mayor barrera es que**, después de trabajar arduamente en una licitación, **el licitante cambia la corredora** ganadora por su relacionada.
[✂]	La otra alternativa [para entidades con Corredor relacionado] es que una compañía aseguradora nos incorpore como corredor en su propuesta, pero en este escenario **hay una alta probabilidad que el licitante determine nombrar corredor al de su confianza o grupo económico. Esto último desincentiva absolutamente nuestra participación** en licitaciones de seguros hipotecarios de carteras bancarias o de grupos económicos.
[✂]	Nos gustaría tener una participación más activa en este tipo de licitaciones (...) En general las dificultades se generan al momento de la adjudicación, **ya que el licitante tiene la facultad de imponer a su corredor relacionado**. Esto genera un desincentivo, **lo que se traduce en una menor competencia**.
[✂]	[H]acemos presente que la facultad de la empresa licitante de reemplazar al corredor de la compañía adjudicada, **desincentiva que participen otras corredoras de seguros en procesos licitatorios de bancos e instituciones financieras que cuentan con una corredora relacionada dentro del grupo empresarial**
[✂]	Sí existen barreras (...): **el licitante puede cambiar al intermediario** una vez adjudicada la licitación.
[✂]	La principal barrera es que, al existir una corredora relacionada con el Banco u otra institución, estos últimos **pueden ejercer la facultad de cambiar el corredor al momento de la adjudicación de la licitación**, esto de acuerdo con lo estipulado en el número 7 del capítulo III.3 de la NCG-330.
[✂]	(...) La posibilidad del licitante de escoger al corredor que ellos determinen, aún sin haber participado del proceso de licitación o de obtención de la mejor oferta, provoca que **todo el esfuerzo (que) requiere una licitación sea malgastado al entregar el beneficio a un corredor "amigo" o relacionado**. Como está pasando habitualmente con los bancos, que poseen su propia área de "corretaje de seguros".
[✂]	**No vemos un mayor incentivo** a trabajar estas cuentas pues éstas en general son adjudicadas y manejadas por corredoras relacionadas a los bancos. Es más, de acuerdo al marco normativo actual (específicamente, el N° 5 del acápite III.3 de la Norma de Carácter General N° 330 de la Comisión para el Mercado Financiero), **el mandante del proceso de licitación, que es el banco o la entidad crediticia, puede designar a otro corredor a su solo arbitrio para que administre la cuenta**, manteniendo las condiciones presentadas de la oferta ganadora, lo cual desincentiva nuestra participación. Por lo mismo, nuestra participación en futuras licitaciones de este tipo es poco probable.

Fuente: Elaboración propia en base a respuestas recibidas en la presente investigación.
Los énfasis son propios. Véase, Tabla confidencial N° **[2]**

169. En similar sentido, una empresa vinculada a la industria indicó ante esta Fiscalía que, una vez que el contrato es adjudicado, "*el Banco reemplaza a tu corredor por su propio corredor, con lo cual el corredor tiene un desincentivo adicional para no participar,*

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

porque se crean un montón de problemas y no se va a quedar nunca con el negocio"[101] (énfasis propio).

170. En la misma línea, el representante de una EC bancaria indicó que, *"si llega a pasar que la Compañía (que ha sucedido en algunos casos) llega con otro Corredor como normativamente está autorizado el reemplazo, el Banco opta siempre por reemplazar*"[102] (énfasis propio).

171. Incluso, representantes de una EC indicaron ante la FNE que la escasa participación de Corredores no relacionados *"obedece, principalmente, a la facultad normativa que tienen los bancos de poder cambiar el corredor que se presenta a la licitación"*[103].

172. Otro factor que fue mencionado por Corredores no relacionados ante la consulta de la FNE como explicativo de la ausencia de competencia en esta industria son las relaciones de propiedad existentes entre EC y Corredores relacionados.

[101] Toma de declaración a [⋊], de fecha [⋊]. Véase Nota Confidencial N° **[23]**.
[102] Toma de declaración a [⋊], de fecha [⋊]. Véase Nota Confidencial N° **[24]**.
[103] Toma de declaración a Banco [⋊], de fecha [⋊]. Véase Nota Confidencial N° **[25]**. Otro agente de la industria se manifestó que *"el interés del Banco va a ser siempre que (...) el servicio de corretaje sea siempre prestado por la corredora de seguros relacionada al Banco"*. Toma de declaración a Banco [⋊], de fecha [⋊]. Véase Nota Confidencial N° **[26]**.

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile

Tabla N° 12 Preferencia de la EC licitante por Corredor relacionado

Corredor	Preferencia de la entidad por su corredor relacionado
[✂]	**[Las licitaciones] no son competitivas**, y la razón es que **los bancos van con sus relacionadas** y erigen una barrera contenciosa para evitar que intervengan terceros.
[✂]	Para una corredora no relacionada a la empresa licitante ni a alguna compañía de seguros **es bastante difícil entrar en este mercado en las grandes carteras (...) [E]s muy difícil que el banco o institución no nombre a la corredora relacionada**...
[✂]	Las compañías en general no participan con corredoras no relacionados con Banco o Instituciones que cuentes [sic] con un corredor del grupo empresarial, ya que resulta de toda lógica que al estas [sic] últimas ejerzan la facultad de cambiar al corredor al momento de la adjudicación.
[✂]	[El Corredor] no ha participado en este tipo de licitaciones, porque **el mercado de los créditos hipotecarios se encuentra fuertemente concentrado en las instituciones bancarias**, y las condiciones regulatorias actuales claramente favorecen a las corredoras de seguros relacionadas a los propios bancos.
[✂]	[L]a banca **habitualmente utiliza sus propias corredoras de seguros**.
[✂]	**Se trata de un mercado cerrado**, donde el licitante a través de su propia corredora cuenta con **ventajas o información que no son replicables** para quienes no están relacionados al licitante.
[✂]	Los Bancos **tienen sus propias corredoras para no compartir la utilidad** que genera suscribir pólizas de crédito hipotecario y seguros asociados.

Fuente: Elaboración propia en base a respuestas recibidas en la presente investigación.
Los énfasis son propios. Véase, Tabla confidencial N° **[3]**

173. La relación entre las EC y sus Corredores relacionados es permanente, al punto que varias de ellas manifestaron que su foco de atención era, precisamente, la cartera de clientes del banco relacionado[104], y no de otras EC.

174. En este sentido, un banco de tamaño importante indicó a esta Fiscalía en toma de declaración que se sienten *"**mucho más cómodos**, por un tema de calidad de servicio,* [con que los servicios de corretaje] *sean atendidos por una empresa filial del banco que maneja las mismas políticas, tiene la misma visión respecto de los clientes"*[105], de modo tal que, ***"el interés del banco va a ser siempre que (...) el servicio de***

[104] En este sentido, los principales Corredores relacionados han indicado que son sociedades filiales de los bancos cuyo foco es la atención de los clientes de dichas entidades. Respuesta a los Oficios Ord. 1962, 1963, 1964, 1965, 1966, 1967, 1968, 1969 y 1970, todos de 11 de septiembre de 2018.
[105] Toma de declaración a Banco [✂], de fecha [✂]. Véase Nota Confidencial N° **[27]**.

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

corretaje sea siempre prestado por la corredora de seguros relacionada al banco"[106].

175. Asimismo, en toma de declaración llevada a cabo ante la FNE, el Gerente General de la Corredores Banca Seguros A.G., conformada por distintos Corredores relacionados[107], indicó:

> *"Hay un tema claro de ética porque* ***no sería muy bien visto que dentro del banco BCI apareciera un globo de la corredora del banco Santander o viceversa*** *y así se va. Yo te diría que, en gran medida, podría generarse un tema de imagen dentro de la situación. Eso conlleva que … yo te diría que,* ***de un punto de vista ético, no estemos las corredoras entre sí participando en licitaciones de sus propias entidades****. O sea, ejemplo no sería bonito ver, de repente, dentro de Almacenes París un logo de Falabella. Hay un tema yo te diría ético más que … desde ese punto de vista"*[108].

176. Dicho escenario se da, incluso, en los casos en que una Aseguradora relacionada al mismo grupo empresarial participe en una licitación de otra EC (esto es, que la Aseguradora del Banco "X" sí participa de la licitación del Banco "Y", pero, pese a que existe el Corredor "X", opta por incluir en su oferta la participación del Corredor "Y").

177. En un caso extremo, la FNE tomó conocimiento de que una entidad licitante de gran tamaño mantiene vigente un contrato con su Corredor relacionado, conforme al cual se obliga a que éste sea su Corredor exclusivo. Al respecto, dicha entidad indicó que la exclusividad se debe a razones de buen servicio y atención a sus clientes y que, en razón de ello, en caso que se presente un Corredor no relacionado, se ejerce el Derecho de Reemplazo[109].

---

[106] Toma de declaración a Banco [✂], de fecha [✂]. Véase Nota Confidencial N° **[28]**.
[107] Según su sitio web, están asociados los corredores de Banco Falabella, Banco Estado, Banco Ripley, BBVA (hoy, Scotiabank), BCI, BICE, Corpbanca (hoy, Itaú), Itaú, Santander, Scotiabank y Security. Ver: CBS. CORREDORES BANCA SEGUROS A.G., Asociados. Disponible en: http://www.cbmag.cl/index.php/asociados [fecha última consulta: 23 de julio de 2019].
[108] Toma de declaración a Corredores Banca Seguros A.G., de fecha 27 de noviembre de 2018. El declarante no solicitó confidencialidad de su declaración.
[109] Respuesta de Banco [✂], de fecha [✂]. Con todo, luego de dicha respuesta a esta FNE, el banco referido decidió [✂]. Véase Nota Confidencial N° **[29]**.

Huérfanos N°670,
Piso 8.
Santiago de Chile

178. A ello se sumaría que, según un agente relevante del mercado, las EC sugerirían o, incluso, presionarían a las Aseguradoras a presentarse con su Corredor relacionado, lo que incrementaría aún más los incentivos a participar con éste[110].

XI. EXIGENCIAS DE ENTIDADES CREDITICIAS QUE PUEDEN INHIBIR LA PARTICIPACIÓN DE CORREDORES NO RELACIONADOS

179. La regulación permite que las EC exijan al Corredor servicios adicionales a los que les corresponden conforme al D.S. N° 863, de 1989, que establece el Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros[111].

180. En la presente investigación se han detectado distintas exigencias de las Bases que, siendo de sencillo cumplimiento para el Corredor relacionado, no pueden ser satisfechas por entidades no relacionadas, o pueden serlo de manera dificultosa y con importantes niveles de incertidumbre y costos.

181. Los principales hallazgos en materia de exigencias establecidas al Corredor se exponen en lo sucesivo, bajo los siguientes acápites: (i) recaudación; (ii) número de sucursales o puntos de atención; (iii) personal en sucursales del licitante; (iv) boletas de garantía; y, (v) *call center* de atención.

182. Luego de ello, (vi) se analizará el rol de los contratos de prestación de servicios entre EC y Corredor; para, finalmente, (vii) mostrar algunas conclusiones de esta sección.

183. En todo lo que a continuación se expondrá, debe considerarse que los tiempos entre la adjudicación y la entrada en vigencia del seguro hacen que sea muy difícil lograr las interconexiones necesarias, tanto tecnológicas como comerciales, de cara a un

---

[110] Toma de declaración a [ɜ<], de fecha [ɜ<]. Véase Nota Confidencial N° **[30]**. En ella, se indicó *"[n]unca he ido con un corredor distinto del sugerido por la institución financiera porque yo entiendo que la institución financiera conoce perfectamente los procesos... de... y las sucursales que tiene (...)". "Llega una carta del corredor... 'yo soy... voy a dar el corretaje de esta entidad, y, bueno, yo asumo que se puso de acuerdo con la entidad, tiene la información, tiene los contratos de confidencialidad...".*
Respecto a las eventuales presiones, existen dos tomas de declaración en igual sentido en esta investigación:
- Toma de declaración a [ɜ<], de fecha [ɜ<]. Véase Nota Confidencial N° **[31]**.
- Toma de declaración a [ɜ<], de fecha [ɜ<]. Véase Nota Confidencial N° **[32]**.

En una de ellas, se expuso que por una empresa que representantes de un Corredor relacionado habrían insultado telefónicamente a uno no relacionado: *"mira huevón, (....) este negocio es nuestro, huevón; y ustedes nunca van a entrar al negocio bancario, huevón; solamente van a tener costos, huevón, etcétera. ¿Te querís echar a toda la banca encima?".*

[111] Como ya se ha indicado, estos servicios adicionales no pueden ser tales que sólo los puedan cumplir Aseguradoras o Corredores relacionados a EC. Artículo III.2.5, Norma Conjunta.
Lo anterior es coherente con lo dispuesto en el DL N° 211, ya que busca que no se establezcan requisitos de servicios que impidan, restrinjan o entorpezcan la libre competencia o que tiendan a producir dichos efectos.

Huérfanos N° 670
Piso 8
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

eventual cambio de Corredor (hacia uno no relacionado), cuestión que también dificulta la inclusión de Corredores no relacionados en las ofertas[112].

a) La exigencia de recaudación de la prima

184. En la práctica, la recaudación es siempre realizada por la EC, aprovechando las sinergias propias del proceso de recaudación del dividendo. Ello es de total sentido, ya que ambos cobros pueden realizarse conjuntamente de forma eficiente y con bajos costos directos asociados[113].

185. Aún más, si se considera la finalidad de los seguros en análisis, el tener a su cargo la recaudación permite a la EC mantener el control de que el seguro esté siendo pagado y que, por ende, su cobertura esté vigente.

186. Pese a dichos factores, y conforme a la autorización de la normativa, en las Bases se suele exigir que la Aseguradora sea la encargada de llevar a cabo la recaudación, quien podrá delegarlo en el Corredor.

187. El efecto de que la recaudación de las primas de cada cliente sea exigida a un agente distinto del licitante es que terceros no relacionados tengan incertidumbre respecto de cómo podrán dar cumplimiento a esta exigencia, o bien enfrenten costos que el

[112] Este factor ha sido destacado por varias EC. Una de ellas, indicó que el plazo para implementar el seguro es breve, toda vez que *"hay muchas... elementos que requieren... sistémicos, contables, de procesos, de capacitación de... que... no son triviales para poder ser absorbidos de una empresa a otra"*, pero que *"ese plazo es normativo"*. Toma de declaración a [✂], de fecha [✂]. Véase Nota Confidencial N° **[33]**.

[113] En este sentido, en la tramitación de la Ley N° 20.552 se indicó por el Sr. Pablo Correa, Coordinador de Mercados de Capitales de la Subsecretaría de Hacienda que *"[s]i bien sería eficiente que la entidad crediticia recaude la prima en forma directa, se estima que el costo de dicha actividad es muy menor, pues la entidad crediticia indefectiblemente debe incurrir en el costo de recaudar el dividendo. En todo caso, este costo sólo existe para el stock de créditos hipotecarios, porque los futuros créditos podrían incorporar este costo en sus tasas de interés"*. BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL. Historia de la Ley N° 20.552, p. 148. Disponible en: https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/4531/ [fecha última consulta: 23 de julio de 2019].
Se ha tenido a la vista que el alcance del encargo de llevar a cabo la recaudación ha sido entendido de forma disímil entre licitaciones: en algunas, corresponde a cobrar mensualmente a la EC los montos globales por conceptos de la prima del seguro y la comisión de corretaje (cuestión que parece razonable); mientras que en otras correspondería a recaudar de todos los clientes la prima mensual. Esta última forma de exigencia parece poco justificada, si se considera lo recién expuesto: la EC es la que siempre lleva a cabo la recaudación.
Respecto al sentido práctico de que se recauden conjuntamente los seguros con el dividendo, un importante Banco indicó: *"Calcula... imagínate para un cliente mío que vive en Coyhaique que tenga que pagar su dividendo en la caja del Banco* [✂], *su seguro de incendio en una corredora determinada o en la compañía de seguros en otro lado. ¿Lo hago viajar tres veces para pagar un dividendo?"*. Toma de declaración de Banco [✂], de fecha [✂]. Véase Nota Confidencial N° **[34]**

Huérfanos N° 670,
Piso 8,
Santiago de Chile

Corredor relacionado no enfrenta o los enfrenta en una menor proporción, inhibiéndose por esta vía la participación de desafiantes[114].

188. En el contexto de la investigación, un Corredor no relacionado indicó que esta labor debe ser asumida por la EC ya que *"no hay otra forma comercialmente viable"* de efectuarla[115], mientras que otro agente indicó que esta exigencia sería *"imposible de cumplir"* por un Corredor no relacionado[116].

189. Otro agente indicó a la FNE que, si no se hiciera la recaudación junto al dividendo, tendrían muy altos niveles de morosidad y que, en carteras de gran tamaño, no tendría la capacidad de cobrar por la cantidad de clientes y su dispersión[117].

190. Por su parte, un importante banco que exige que la recaudación sea realizada por la Aseguradora, señaló que ve como *"muy poco probable"* que alguien distinto de la EC decida recaudar directamente, mientras que el que dicha labor sea asumida por el licitante *"facilita mucho"*[118].

191. En otro orden de ideas, durante la investigación se detectó que la posibilidad de exigir que la recaudación la realice la Aseguradora y/o el Corredor ha dado lugar a que, luego de la licitación y, particularmente, al momento de delegarse la función de recaudación en la propia EC, se pacte un pago en favor de esta última por la realización de esta labor.

192. Un representante de una EC de gran tamaño explicó la modalidad empleada a la FNE:

> *"La normativa establece dos modalidades para la recaudación. Te dice, tú puedes establecerlo en las bases de licitación diciendo que el banco va a hacer esa recaudación y para lo cual no podrá cobrar ¿ya? y lo pones en las Bases.*

---

[114] Respuestas de los Corredores [⊱] y [⊱], de fecha [⊱] y [⊱], respectivamente. Véase Nota Confidencial N° **[35]**.
En la licitación del año 2012, Banco Penta y Penta Hipotecaria exigieron que la recaudación la realizara la Aseguradora mensualmente. Se señalaba que la Aseguradora debía lograr una efectividad mensual de al menos el 97% en la recaudación y, en el evento de no alcanzar dicha cifra, debía pagar a la entidad crediticia la suma de UF 35 y la cantidad igual a la diferencia entre el monto de la prima correspondiente al 97% y el monto efectivamente recaudado, recargado con un interés del 5%. Con todo, desde 2013 la recaudación corresponde a la entidad crediticia.
Además, en el caso de Scotiabank, en un proceso de licitación se le consultaron los costos actuales de la recaudación e indicó que *esa información será revisada con la(s) Compañía(s) que, en definitiva, resulte(n) adjudicataria(s).*
[115] Respuesta del Corredor [⊱], de fecha [⊱]. Véase Nota Confidencial N° **[36]**.
[116] Toma de declaración a [⊱], de fecha [⊱]. Véase Nota Confidencial N° **[37]**.
Asimismo, un importante agente de la industria señala que nunca ha llevado a cabo la recaudación, más allá de lo que indiquen las bases. Toma de declaración a [⊱], de fecha [⊱]. Véase Nota Confidencial N° **[38]**.
[117] Toma de declaración a [⊱], de fecha [⊱]. Véase Nota Confidencial N° **[39]**.
[118] Toma de declaración a Banco [⊱], de fecha [⊱]. Véase Nota Confidencial N° **[40]**.

Huérfanos N°670,
Piso 8,
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

O, en las Bases, se lo encargas a la compañía de seguros la cual, a su vez, podrá delegarlo en el corredor. Eso es lo que establece la norma y, por lo tanto, nosotros hemos optado por la segunda alternativa dado que esto tiene un costo, para el banco tiene un costo la recaudación.

No es llegar y recaudar porque hay hartas funciones que se hacen detrás de eso (...) pero hay harta gestión, hay hartos procesos, hay un montón de actividades o labores que se desarrollan detrás de eso y, por lo tanto, tiene un costo. Y que se ha decidido traspasárselo a la compañía tal como lo permite la norma ¿ya? A su vez, nosotros hemos visto que, como en las Bases decimos que lo haga la compañía y la compañía lo delega en los corredores, en la práctica así se ha hecho siempre.

La compañía delega en el corredor y el corredor va, y como tampoco tiene la capacidad y las instalaciones y qué se yo, vuelve a contratar con el banco y ahí se paga ese costo y ese costo está dentro de la comisión del corredor"[119].

193. Como se aprecia, ni siquiera un Corredor relacionado se encuentra en posición de poder cumplir directamente con la recaudación por sí mismo. Los Corredores no relacionados, en tanto, enfrentan la necesidad de conseguir que la EC les provea el servicio de recaudación y, además, se ven en el escenario de enfrentar costos inciertos (ya que la normativa impide celebrar contratos en la licitación), que impactarán directamente en el resultado del negocio.

194. Otro impacto de esta figura tiene que ver con la transparencia en el funcionamiento de la industria, ya que se trata de costos que no quedan regidos por el proceso de licitación y que no son conocidos por los clientes.

195. Esta figura ha sido empleada por importantes EC de mayor tamaño en que, a través de contratos posteriores a la licitación, se delega al propio licitante el servicio de recaudación, junto a algunos otros servicios, conforme a lo que se muestra en la siguiente tabla.

[119] Toma de declaración a Banco [><], de fecha [><]. Véase Nota Confidencial N° **[41]**. Luego, se añadió que la parte del cobro directo al cliente es una parte muy marginal, y que lo relevante serian los procesos contables posteriores.

Huérfanos N°670,
Piso 8,
Santiago de Chile

Tabla N° 13 Casos de delegación a la EC de la recaudación y otros servicios

Entidad Licitante	Pago del Corredor a la EC
Banco [✂]	Hasta 2014 establecía en sus Bases que el Corredor realizaría la recaudación de las primas con la facultad de delegar en un tercero. Desde 2015, dicha labor recae en el Banco. En la práctica, siempre la recaudación la ha realizado el Banco, labor por la cual ha celebrado contratos en que se estipula un pago por gestión de cobranza y recaudación, que ha alcanzado, incluso, un [40-60]% de la comisión.
Banco [✂]	Desde 2013, se establece que la recaudación de las primas será realizada por la Aseguradora, sin perjuicio de que podrá encargar dicho servicio al Corredor. En la práctica, siempre la recaudación la realiza el Banco. En virtud de contratos de prestación de servicios entre el Banco y su Corredor relacionado se ha establecido un pago por recaudación y otros servicios de aproximadamente $[250-450].

Fuente: Elaboración propia en base a respuestas recibidas en la presente investigación. Los énfasis son propios. Véase, Tabla confidencial N° **[4]**

196. En un caso extremo, que grafica los efectos que puede llegar a tener esta figura, se observó que, en las licitaciones de una EC no bancaria, la comisión de esta última, por incluir la tarifa de recaudación que le cobró el licitante, alcanzó cifras de hasta un [40-70]%. Esto quiere decir que, de cada $100 que paga un deudor asegurado perteneciente a dicha entidad por concepto de seguro, hasta $[40-70] han sido por concepto de comisión[120].

197. Si bien el espíritu de la Reforma se dirigía a suprimir cobros adicionales en favor de la EC, el criterio adoptado por la autoridad sectorial ha sido considerar que los cobros realizados por un Corredor a la EC en virtud de contratos posteriores a la licitación, no transgreden la normativa actualmente vigente[121]. En razón de esto, una entidad que establece este tipo de cobros indicó a la FNE que *"esta figura (...) ya tiene un pronunciamiento de la Superintendencia del año 2013 y, por lo tanto, estamos súper tranquilos en que esa es la fórmula que estamos trabajando"*[122].

---

[120] Respecto a la información de este párrafo, véase Nota Confidencial N° **[42]**.
Conforme informó el Corredor involucrado en estas licitaciones a la FNE, cuando se le encarga la tarea de recaudar, lo que hacen es subcontratar el servicio.

[121] Ante una consulta de Hipotecaria La Construcción S.A. e Hipotecaria La Construcción Leasing S.A., la entonces Superintendencia de Valores y Seguros indicó que *"la restricción a estipular pagos a favor de la entidad crediticia por la cobranza de las primas, se encuentra circunscrita al proceso de licitación"* y que *"[e]sto implica que los convenios o contratos de recaudación de prima que pueda celebrar una entidad crediticia en forma independiente y ajena al proceso de licitación de estos seguros con un corredor de seguros,* ***no se encontraría prohibida****"* (énfasis propio). SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS. OFORD. N° 27003, de 3 de diciembre de 2013.

[122] Toma de declaración a Banco [✂], de fecha [✂]. Véase Nota Confidencial N° **[43]**.

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

198. Por lo expuesto, se sugerirá más adelante la adopción de ajustes normativos en esta materia.

b) Exigencia de sucursales o puntos de atención

199. Diversas EC exigen que se ponga a disposición de los clientes un canal de atención presencial, con un determinado número de sucursales o puntos de atención que pueden ser propios del Corredor o a los cuales éste pueda acceder a través de convenios con terceros.

200. Tal como se señaló precedentemente, se ha indicado a esta Fiscalía que la labor del Corredor en este tipo de licitaciones quedaría limitada a la tramitación y seguimiento de los siniestros que ocurran.

201. Por ello, se buscó estimar el nivel de intensidad de trabajo que implica el cumplimiento de esta labor, para lo cual se tomó como referencia el SD y sus tasas de siniestralidad.

202. Un primer elemento a considerar es que la siniestralidad de las principales EC, en promedio, es de 1 siniestro cada 650 asegurados[123]. Luego, asumiendo que todos los clientes acudan a dichos puntos de atención[124], conforme muestra la siguiente tabla, no se observa una justificación razonable y objetiva para las altas exigencias puestas en este ítem a los Corredores por estas EC.

[123] Datos obtenidos de bases de licitación de Banco Estado, Banco de Chile, Banco Santander, Banco BCI, Banco Scotiabank, Banco BBVA y Banco Itaú. Información analizada desde base de datos elaborada por la FNE (ver párrafo N° 27).
[124] Este es un supuesto conservador, ya que debieran existir casos en que los beneficiarios del seguro no acuden a un punto de atención en caso de siniestros.

Huérfanos N 670.
Piso 8.
Santiago de Chile

Tabla N° 14 Siniestralidad y condiciones de participación para Corredores en carteras de SD. Principales licitantes[125]

Licitante	Estado	Chile	Santander	Scotiabank	Scotiabank Azul (ex BBVA)	Itaú
Panel A: Siniestros en Cartera de clientes Desgravamen						
Número siniestros 5 años (aprobados + rechazados)	2915	1310	1067	227	361	411
Promedio siniestros 5 años	583	262	213,4	45,4	72,2	82,2
Número siniestros año antes licitación	528	225	202	41	84	75
Siniestros tramitados cada 1000 asegurados	2,60	1,40	1,52	0,59	1,32	1,03
Cartera de clientes al momento de licitación	203.135	160.471	133.072	69.843	63.742	72.805
Panel B: Condiciones de participación Corredor						
Obligación Corredor	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Representante en dependencias	No	No	No	Sí	Sí, 3 en total	No
Atención remota 24x7	Sí	Sí	Solo horarios no cubiertos	Sí	Sí, Online	Sí
Puntos de atención mínimos	Al menos un centro en cada capital regional	Al menos un centro en cada capital regional	95	30	56	46
Estimación siniestros tramitados por sucursal en un año	35,2	15	2,126315789	1,36666667	1,5	1,63043

Fuente: Bases de licitación de las EC mencionadas.

203. En efecto, cada uno de los bancos mencionados ha tramitado menos dos siniestros de SD al día, llegándose a varios casos donde el número estimado de siniestros que atendería una sucursal en un año es de entre uno y dos casos.

204. Asimismo, cabe indicar que se han apreciado alzas relevantes en el número de puntos de atención exigidos, sin que exista un correlato con la siniestralidad presentada. Por

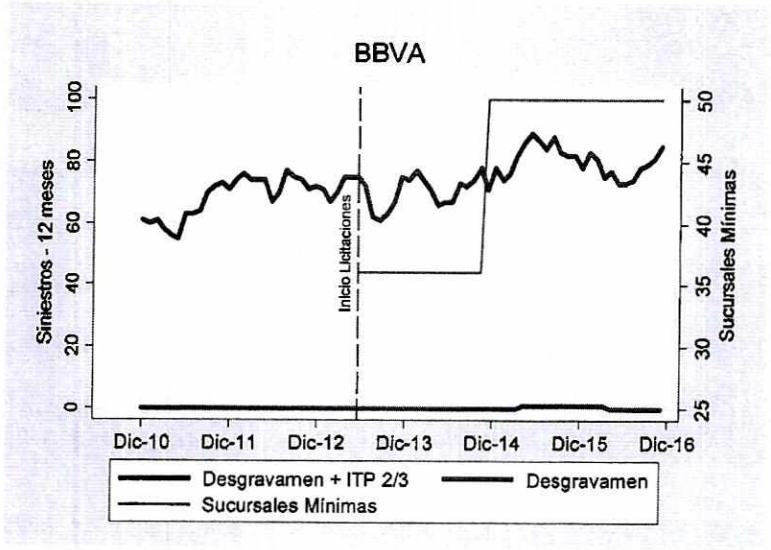
[125] Para Banco Estado y Banco de Chile se consideró la licitación de SD de 2016. Para el resto de los bancos, se consideró la licitación de SD de 2017.

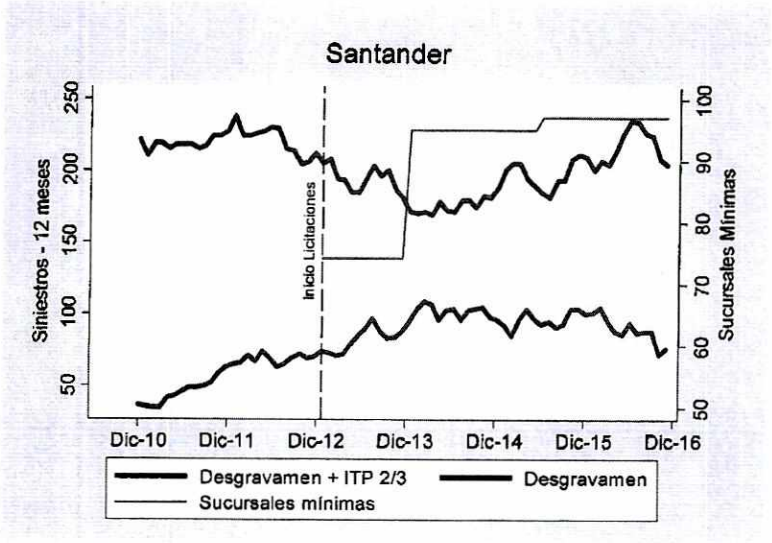
Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

ejemplo, los Bancos BBVA y Santander aumentaron sus exigencias pese a que las tasas de siniestralidad de sus carteras no han subido.

205. Tampoco existe correlación entre los tipos de seguros analizados: tanto para SD como para SD+ITP, se exige la misma cantidad de puntos de atención, pese a las claras diferencias de siniestralidades entre ambas carteras[126], según da cuenta el siguiente gráfico.

Gráfico N° 2. Siniestralidad y exigencias de sucursales a Corredor en el tiempo





Fuente: Elaboración propia en base a antecedentes CMF.

[126] El Banco BBVA reportó sólo un siniestro en 7 años para su cartera de SD+ITP.

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile

206. Además, existen otros factores que denotan que los puntos de atención son una exigencia excesiva: (i) como se ha indicado, la atención muchas veces es realizada en sucursales del propio banco licitante; y, (ii) existen EC de gran tamaño que no exigen puntos de atención en sus Bases, por lo que no sería un estándar de la industria[127].

207. Se ha apreciado además que, en lo tocante a denuncias de siniestros, en distintas entidades *"los clientes se pueden acercar a cualquier sucursal del banco para entregar (sic) un siniestro (...) el cual es enviado a la corredora"*[128] quien, luego, lo deriva a la Aseguradora.

208. A su vez, es relevante tener en cuenta que, según se podido detectar en las diligencias de investigación, los canales presenciales son cada vez menos relevantes[129].

209. En este sentido, Corredores no relacionados han indicado que las exigencias de sucursales o puntos de atención serían injustificadas, ya que todas las atenciones podrían ser resueltas por medios remotos o a través de los ejecutivos de las EC[130].

210. Lo anterior no es consistente con que, al ser consultadas respecto a cómo se puede cumplir esta exigencia por empresas no relacionadas a la EC, se ha indicado que bastaría *"contratar puntos de venta (...) a Salcobrand, a Sencillito"*[131], entidades que no tienen experticia alguna en este tipo de funciones.

211. Por otro lado, en distintas licitaciones, las Aseguradoras interesadas en participar han solicitado información sobre el flujo esperado de atenciones por sucursal o la justificación de estas exigencias, ante lo cual las respuestas dadas por las EC han sido, por ejemplo, que *"la norma no obliga a dar esta información"*[132] o que *"estimamos que esta exigencia no es anti competencia y solo pretende dar una buena atención a los clientes"*[133]. Respecto a la determinación del número de puntos de atención requeridos, se ha indicado que son los que *"prudencialmente se estiman necesarios"*[134].

---

[127] Por ejemplo, se encuentra en esta situación el Banco [⊱]. Véase Nota Confidencial N° **[44]**.
[128] Toma de declaración a Banco [⊱], de fecha [⊱]. Véase Nota Confidencial N° **[45]**.
[129] Toma de declaración a Banco [⊱], de fecha [⊱]. Véase Nota Confidencial N° **[46]**.
[130] En este sentido: Respuestas de los Corredores [⊱] y [⊱], de fecha [⊱] y [⊱]. En el caso de otro Corredor, esta exigencia es catalogada como una barrera. Respuesta del Corredor [⊱], de fecha [⊱]. Véase Nota Confidencial N° **[47]**.
[131] Toma de declaración a Banco [⊱], de fecha [⊱]. Véase Nota Confidencial N° **[48]**.
[132] Preguntas y Respuestas, proceso licitación SD 2017, Banco Itaú.
[133] Preguntas y Respuestas, proceso licitación SD 2017, Banco Itaú.
[134] Preguntas y Respuestas, proceso licitación SD 2017, Banco Itaú.

Huérfanos N°670,
Piso 6.
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

212. Otro caso que muestra el impacto de esta exigencia se dio un banco de gran tamaño, que, consultado por las Aseguradoras respecto a la posibilidad de que pudieran utilizarse sus sucursales como puntos de atención, indicó que dicha atención no podía ser realizada directamente por el Banco, al no ser parte de su giro[135]. Con todo, el Banco y el Corredor relacionado mantienen vigentes contratos para la prestación de servicios que incluyen el uso de puntos de atención[136].

213. Cabe mencionar también que se ha impuesto otra limitación en algunas licitaciones, consistente en que sólo se pueden subcontratar los puntos de atención con otras entidades (distintas del Banco licitante), previa autorización del mismo, sin que existan criterios definidos para la obtención de dicha aprobación[137].

214. A todo lo anterior, se suma que diversos Corredores relacionados y no relacionados, han indicado tanto a la FNE como a las autoridades sectoriales que no cuentan con sucursales o puntos de atención propios, o que los tienen en un número reducido, sin que ello merme su posibilidad de participar en la industria general del corretaje[138].

c) Personal en sucursales del licitante

215. También se han tenido a la vista antecedentes referidos a la existencia de EC que requieren que el corredor cuente con personal dentro de sus sucursales.

216. Así, tal como se observa en el Panel B de la Tabla N° 14 precedente, BBVA requirió la presencia de tres personas del Corredor en dependencias del banco, mientras que Scotiabank solicitó presencia de trabajadores del Corredor con *despliegue territorial para acompañar al personal en dependencias.*

217. Este tipo de exigencias, tal como las que ya se han analizado, son de un cumplimiento muy incierto para entidades no relacionadas, ya que al momento de participar no saben si podrán o no celebrar un contrato con la entidad licitante que les permita cumplir esta

---

[135] Preguntas y Respuestas, proceso licitación SD 2017, Banco Santander: *"los seguros no son un producto bancario por lo que mal pueden ser atendidos en sus oficinas"*
[136] Respuesta de Banco [><], de fecha [><]. Véase Nota Confidencial N° **[49]**.
[137] Preguntas y Respuestas, proceso licitación 2017, Banco Scotiabank.
[138] Ver, por ejemplo, antecedentes remitidos por CMF a la FNE. En dicha instancia, con ocasión de la presentación de un particular, la CMF requirió antecedentes a los 30 Corredores con mayor producción informada en 2016 para efectos de analizar si pueden o no dar cumplimiento a la exigencia de 95 puntos de atención de las bases de la licitación del Banco Santander. En: CMF. OFORD. N° 17609, 10 de julio de 2018.

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile

exigencia, así como sus eventuales costos (por ejemplo, por arriendo de espacios) y otros aspectos relevantes.

218. En este sentido, una EC que ha establecido esta exigencia indicó que en caso que se presentara una oferta que incluyera la presencia de un Corredor no relacionado, se requeriría lograr un acuerdo entre la Aseguradora y la EC[139].

d) Boletas de garantía

219. En las Bases se suelen exigir boletas de garantía que, si bien pueden ser un mecanismo idóneo para asegurar el cumplimiento de las obligaciones de un contrato o la seriedad de una oferta, no siempre se basarían en criterios pro competitivos para su establecimiento.

220. Un punto a destacar de los distintos casos observados es que no existe suficiente claridad respecto a cuándo y cómo se podrían ejecutar estas boletas por las EC, con lo que nuevamente se disuade la participación de Corredores no relacionados.

221. Por ejemplo, en una reciente licitación de gran tamaño una entidad licitante señaló que el cobro de multas procede "*[p]or incumplimiento de las bases o de las póliza (sic) que se emitan*" y que "*no se puede dar más detalle*"[140].

222. En el mismo sentido, una empresa señaló a esta Fiscalía que "*se exigen boletas de garantía de elevado monto para garantizar una calidad de servicio, calidad que evaluará el propio Banco y que es subjetiva, lo que coloca en riesgo innecesario a la corredora*"[141].

223. En otro caso reciente, ante la posibilidad de que pudiera presentarse un Corredor distinto del relacionado, una entidad incorporó una exigencia de boleta de garantía que nunca antes había requerido. Consultada al respecto, indicó que dicha exigencia se añadió a fin de "*prever la situación de que se presenten compañías con corredores independientes*"[142].

---

[139] Toma de declaración a Banco [⋊], de fecha [⋊]. Véase Nota Confidencial N° **[50]**.
[140] Preguntas y Respuestas, proceso licitación SD 2017, Banco Santander.
[141] Respuesta del Corredor [⋊], de fecha [⋊]. Véase Nota Confidencial N° **[51]**.
[142] Toma de declaración a Banco [⋊], de fecha [⋊]. Véase Nota Confidencial N° **[52]**. Otro aspecto que se muestra en este caso es que antes de la licitación en que se incrementaron las boletas de garantía exigidas, se tenía la certeza de que no participaría un Corredor no relacionado.

Huérfanos N°670
Piso 8.
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

224. Si bien en este caso la exigencia no tuvo efectos exclusorios, pues una Aseguradora participó con un Corredor independiente y se adjudicó la licitación (aunque luego la EC ejerció el Derecho de Reemplazo), la situación indicada en el párrafo anterior podría ser utilizada para evitar efectivamente la entrada de competidores y, de esta forma, permitir al Corredor relacionado mantener su posición respecto de la cartera de clientes.

e) *Call center*

225. Diversas EC exigen mantener disponible un centro de llamados para atender a los clientes.

226. En el caso de Scotiabank y Banco de Chile, se ha exigido contar con un *call center* que atienda las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Con todo, no se visualiza como imprescindible en este tipo de seguros que dicho canal de atención tenga tal nivel de disponibilidad.

227. Además, como ya se indicó, varias veces el *call center* que se utiliza es el del propio licitante, por lo que no debiese formar parte de los servicios requeridos al Corredor.

228. La regulación establece canales de atención que parecen suficientes desde un prisma competitivo, consistentes en la posibilidad de realizar el denuncio en forma remota y sin limitación de horario[143] (por ejemplo, un formulario web), instrumento con que diversas Aseguradoras cuentan en la actualidad.

f) Exigencias tecnológicas para implementar los servicios de corretaje

229. Otro ámbito que lleva a que la competencia en el corretaje no sea intensa, guarda relación con las exigencias tecnológicas efectuadas, las que pueden ser de muy difícil cumplimiento para un corredor no relacionado, especialmente si se considera el breve tiempo que la normativa contempla entre la adjudicación de una licitación y su entrada en vigencia[144].

---

[143] Artículo II.2.11, Norma Conjunta.
[144] En este sentido, un agente de la industria indicó que *"[l]a principal dificultad estaba dada por las exigencias de las Bases de licitación, especialmente por la tecnología que exigían"*. Respuesta del Corredor [><], de fecha [><]. Véase Nota Confidencial N° **[53]**.

Huérfanos N°670,
Piso 8,
Santiago de Chile

230. De esta forma, al igual que en los ejemplos anteriores, la EC tiene incentivos a incorporar requisitos que su Corredor relacionado puede cumplir con facilidad, a diferencia de uno no relacionado.

g) Rol de los contratos entre el Corredor y la EC

231. Respecto de las exigencias que se han expuesto, es también importante destacar que, luego de la licitación, las EC asumen directamente distintas funciones que conforme a sus Bases le corresponden al Corredor y/o a la Aseguradora.

232. La existencia de estos contratos se ha detectado en distintos agentes de la industria, incluidos varios con carteras de clientes grandes, por lo que el impacto de esta práctica es de importancia. A continuación, se muestran algunos ejemplos.

233. Conforme a un contrato de prestación de servicios entre un banco de gran tamaño y su Corredor relacionado, éste último realiza la atención y promoción de sus seguros, la canalización de documentos y la atención de post venta de sus asegurados por medio de los canales y centros de atención de dicho banco[145]. Ello coloca a dicho Corredor, de cara a las licitaciones en análisis, en una posición favorable y muy difícil de replicar por un Corredor no relacionado.

234. En el caso del otro banco de gran tamaño, dicha EC comparte con su Corredor medios tecnológicos, físicos y de personal en lo relativo a la recepción, recaudación y canalización de consultas respecto de los seguros licitados, incluyendo la recepción de avisos de siniestros, todos los cuales son derivados al Corredor para su coordinación y posterior evaluación por parte de la Aseguradora[146].

235. En el caso de un tercer banco de gran tamaño, éste asume, en razón de contratos con su Corredor relacionado labores de recaudación, de envío de información de los seguros intermediados y del monto de las primas recaudadas, de recepción por ejecutivos de los antecedentes acompañados para la tramitación de siniestros, así como información a los clientes de los pasos a seguir, un informe mensual de los asegurados que no hayan pagado la prima, entre otros[147].

---

[145] El Banco indicado es [⋊]. Véase Nota Confidencial N° **[54]**.
[146] Respuesta del Corredor [⋊], de fecha [⋊]. El Banco indicado es [⋊]. Véase Nota Confidencial N° **[55]**.
[147] El Banco indicado es [⋊]. Véase Nota Confidencial N° **[56]**.

Huérfanos N°670,
Piso 8,
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

236. En el caso de otro de los grandes bancos, a través de sus ejecutivos promociona los seguros que ofrece el Corredor, le da acceso al Corredor a su *call center*, lleva a cabo la recaudación de los seguros y el despliegue territorial, y permite que cualquier requerimiento presentado por los asegurados se reciba en cualquiera de sus sucursales[148].

237. En el caso de otra entidad de tamaño importante, los ejecutivos del Banco canalizan documentos, el *call center* del banco es empleado por el Corredor y el despliegue territorial se lleva a cabo en todas las sucursales del banco. En una licitación, a esta EC se le consultó cómo podrían ser cumplidas estas exigencias por un Corredor no relacionado, siendo su respuesta que ello se definiría con posterioridad con quien resultase ganador de la licitación[149].

h) Aspectos finales de la sección

238. Si bien se ha alegado que las exigencias expuestas en esta sección estarían orientadas a brindar una mejor calidad de servicio, ello aparece como poco plausible en consideración del nivel de siniestros existentes y al hecho que buena parte de dichas labores luego son asumidas por las propias EC.

239. Además, la normativa vigente establece importantes exigencias de cara al resguardo de la calidad del servicio a los clientes, dentro de las que destaca la existencia de plazos máximos de tramitación de siniestros. En efecto, en el caso del SD, el informe de liquidación en caso de fallecimiento deberá emitirse en un plazo no inferior a 5 días hábiles ni superior a 10 días hábiles contados desde la recepción en la Aseguradora; mientras que en siniestros de SI dicho plazo no podrá ser inferior a 20 días hábiles ni superior a 30[150].

240. Asimismo, se ha sostenido que la información a la que se accede por el Corredor es muy sensible y podría ser perjudicial el manejo de la misma, por lo que este Derecho de Reemplazo cautelaría ese buen uso de los datos. Con todo, se ha verificado que las Aseguradoras no relacionadas que participan en las licitaciones varias veces

[148] El Banco indicado es [⋊]. Véase Nota Confidencial N° **[57]**.
[149] El Banco indicado es [⋊]. Véase Nota Confidencial N° **[58]**.
[150] Artículo III.2.7, Norma Conjunta.
Del mismo modo, se imponen plazos máximos en materia de seguros de incendio y coberturas complementarias. Artículo III.2.8, Norma Conjunta.

Huérfanos N°670,
Piso 8,
Santiago de Chile

acceden al mismo nivel de información, sin que ello haya implicado complicaciones particulares[151].

241. Además, visto desde el prisma de eventuales competidores, los requisitos que establecen las EC son de difícil cumplimiento y con un alto nivel de incertidumbre, considerando además los reducidos plazos para la ejecución del contrato en caso que el licitante no ejerza la facultad legal de reemplazo[152].

242. Así, un Corredor relacionado a un banco señaló que *"(...) resultaría muy complejo para esta corredora integrarse operacional y tecnológicamente con otro banco que no sea su matriz para prestar los servicios que requiere la actividad que desarrolla"*[153], mientras que el representante de un banco indicó que el Corredor relacionado *"tiene una posición un poco más adecuada para cumplir los requerimientos que se exigen en la licitación respecto del corredor"*[154].

243. De este modo, se aprecia que distintas EC han incorporado exigencias que inhiben, en adición al Derecho de Reemplazo contemplado en la regulación, la participación de Corredores no relacionados.

XII. LA INTEGRACIÓN VERTICAL ENTRE ENTIDADES CREDITICIAS Y CORREDORES

244. La integración vertical se refiere a la situación en que agentes *"situados en diferentes niveles de una cadena de producción"*[155] pertenecen a un mismo agente económico o núcleo empresarial.

245. La integración vertical puede, en términos generales, producir tanto efectos beneficiosos como riesgosos, los que deben ser ponderados en cada caso concreto. En este sentido, resulta ilustrativo lo planteado por los profesores O'Donoghue y Padilla:

---

[151] Toma de declaración a Banco [⋊], de fecha [⋊]. Véase Nota Confidencial N° **[59]**.
[152] Respuestas de los Corredores [⋊] y [⋊], de fecha [⋊] y [⋊], respectivamente. Véase Nota Confidencial N° **[60]**.
[153] Respuesta del Corredor [⋊], de fecha [⋊]. Véase Nota Confidencial N° **[61]**
[154] Toma de declaración a Banco [⋊], de fecha [⋊]. Véase Nota Confidencial N° **[62]**.
[155] FNE. Guía para el análisis de restricciones verticales (2014), p. 4. Disponible en: http://www.fne.gob.cl/wp-content/uploads/2017/10/Gu%C3%ADa-Restricciones-Verticales.pdf [fecha última consulta: 23 de julio de 2019].

Huérfanos N° 670,
Piso 8,
Santiago de Chile
Tel: (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

"La integración vertical puede dar a una firma ventajas significativas sobre firmas no integradas. Los beneficios de la integración vertical incluyen menores costos de transacción (...), asegurar la provisión de insumos, corregir fallas de mercado (por ejemplo, asegurar una calidad uniforme) y evitar regulación gubernamental (varias regulaciones gubernamentales, por ejemplo, no se aplican a una entidad individual, sino sólo a relaciones bilaterales o multilaterales entre firmas independientes). Pero no es un axioma que la integración vertical sea ventajosa, mucho menos si constituye una barrera a la entrada. La integración vertical puede aumentar los costos cuando el mercado es más eficiente que las operaciones propias de la firma verticalmente integrada (...)

Debido a los posibles efectos mixtos de la integración vertical, la práctica decisional y los casos judiciales se han basado en la integración vertical sólo cuando era claro el hecho de que la integración vertical confirió una ventaja material a una firma sobre rivales no integrados"[156] (énfasis propio).

246. La FNE ha tenido una aproximación similar en un tema estrechamente vinculado a la integración vertical, como lo son las restricciones verticales. En la Guía sobre la materia, se indica expresamente que *"la conformidad de una restricción vertical con la normativa sobre defensa de la libre competencia dependerá de la ponderación de las eficiencias, riesgos y efectos anticompetitivos inherentes a la misma"*[157].

247. En la industria en análisis, se aprecia que existe integración vertical entre las EC y dos tipos de agentes: Aseguradoras y Corredores.

248. Según da cuenta el presente informe, en este caso particular los principales riesgos de dicha integración se dan en el segmento del corretaje, cuestión que se denota, por ejemplo, en que tienen un nivel de participación cuasi monopólico en la provisión de los servicios en los casos de licitaciones realizadas por EC que cuentan con su propio Corredor.

[156] Traducción libre. O'DONOGHUE, Robert y PADILLA, Jorge. The Law and Economics of Article 102 TFUE. Ed. Hart Publishing (2013), p. 161.
[157] FNE. Guía para el análisis de restricciones verticales (2014), p. 4. Disponible en: http://www.fne.gob.cl/wp-content/uploads/2017/10/Gu%C3%ADa-Restricciones-Verticales.pdf [fecha última consulta: 23 de julio de 2019].

Huérfanos N° 670,
Piso 8.
Santiago de Chile

249. El que dicha situación se produzca se debe principalmente a la existencia de espacios que la normativa confiere a la EC para tomar algunas acciones para favorecer a su Corredor relacionado.

250. En concreto, se ha apreciado que un Corredor verticalmente integrado tiene un fuerte incentivo a ofrecer una comisión monopólica en las licitaciones de su EC relacionada. Esto debido a que, en caso de que un oferente presente una oferta competitiva que incluya un Corredor no relacionado, entonces se utilizará el Derecho de Reemplazo.

251. Dicho incentivo se ve reforzado debido a que la probabilidad de que se presente una oferta con la presencia de un Corredor no relacionado al licitante, se puede ver afectada por el diseño de Bases de licitación que realiza la propia EC (Supra, Capítulo XI): establecer altas exigencias al Corredor, devendría en una menor probabilidad de participación de Corredores no relacionados a la EC licitante.

252. Todo lo anterior, ha tenido como consecuencia que Corredores no relacionados no hayan podido participar activamente en esta industria y, adicionalmente, ha implicado que los consumidores vean recargado el valor a pagar por la comisión de corretaje a causa de la falta de competencia.

253. A su vez, este recargo en la comisión de corretaje no afectaría la posición competitiva de la EC en el mercado de los créditos hipotecarios, toda vez que, en comparación a una comisión competitiva, incrementa la CAE observada por los consumidores en términos poco significativos, según se verá (Infra, Capítulo XVI).

254. De esta forma, las EC tienen altos incentivos a favorecer, en razón de la integración vertical existente y del funcionamiento de la industria, a sus Corredores relacionados.

255. Por el contrario, conforme a los antecedentes disponibles, dichos efectos han sido más acotados en lo tocante a las Aseguradoras, por lo que las propuestas en dicho tópico se acotarán a temas puntuales.

XIII. CONTRATACIÓN INDIVIDUAL DE SEGUROS

256. La contratación individual de seguros, a nivel agregado, es escasa; no siendo un sustituto efectivo de las licitaciones. Pese a ello, es relevante analizar la dinámica actual de este segmento, ya que existen algunas situaciones que podrían ser objeto de regulación, a lo que se suma que la contratación individual podría tomar fuerza en

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

un eventual reordenamiento del funcionamiento de la industria, de realizarse un ajuste normativo en ella.

257. Las tablas 7.1 y 7.2 (Supra, Capítulo VII) muestran que, si bien la contratación del seguro licitado predomina por sobre el individual, existe alrededor de un 10% de deudores hipotecarios que, al momento de suscribir el crédito, contrata un seguro individual, ya sea porque fue rechazado de la cobertura colectiva por la aseguradora - por riesgos de salud, por ejemplo- o por otras razones.

258. Respecto a lo anterior, cabe señalar que son tres EC bancarias las que, a noviembre de 2017, concentraban el 92,7% y 98,6% del *stock* de seguros individuales en SD y SI, respectivamente. De este modo, existen entidades en que la contratación individual no existe, mientras que en otras alcanza porciones mayores.

259. En relación a esto, cabe indicar que existen diferencias considerables entre la prima de los seguros individuales y de los seguros licitados.

260. La siguiente tabla muestra, de manera agregada, los promedios de las primas de seguro individuales que son cubiertas y/o intermediadas por entidades relacionadas a las EC más intensivas en este tipo de seguros[158], comparándolas con el promedio de las primas del seguro licitado de las mismas entidades.

Tabla N° 15 Comparación de primas y corretaje de seguros individuales y licitados (EC intensivas)

Tipo de seguro	Prima del seguro		Razón individual a licitado
	Individual (promedio)	Licitado (promedio)	
SD	0,0276%	[0,0095-0,0100]%	[2,76-2,9]
SD+ITP	0,0256%	[0,0130-0,0135]%	[1,89-1,97]
SI+S	0,0287%	[0,0145-0,0150]%	[1,91-1,98]

Fuente: Elaboración propia a partir de información proporcionada por las entidades.
Véase Tabla confidencial N° **[5]**

261. Al comparar las primas de seguros individuales con las del seguro licitado, se aprecia que el valor de los seguros individuales es entre 2 y 3 veces mayor aproximadamente,

[158] Se utilizaron datos de la prima individual promedio de las tres EC que, en conjunto, concentraban la mayor parte de la contratación individual de seguros con entidades relacionadas (ver párrafo 258). Estas entidades no entregaron valores de prima individual para pólizas que sólo incluyesen SI.

dependiendo del tipo de seguro[159]. En términos de cobertura, en tanto, las prestaciones adicionales que incluye un seguro individual no siempre garantizan el pago del crédito, sino que van más allá. Un ejemplo claro es el relativo a las pólizas individuales del Banco Santander: en ellas, se aprecian coberturas adicionales de asistencia legal en el caso de SD y de asistencia hogar en el caso de SI+S[160].

262. Lo anterior es indiciario de que la contratación individual, cuando se produce, puede ir asociada a esfuerzos comerciales de la EC. Al respecto, es posible destacar que la contratación individual se concentra al momento de contratación inicial del crédito hipotecario, existiendo entidades que ofrecen, incluso desde la primera cotización de un crédito, la alternativa de contratar un seguro individual[161].

263. La realización de campañas intensivas de captación individual del seguro licitado puede generar riesgos de descreme de la cartera o un cambio en la rentabilidad o estructura del aseguramiento de la misma, creándose incertidumbre en las Aseguradoras respecto a la participación en una licitación, pudiendo inhibirse de participar o trasladar dicho riesgo a un recargo de la prima[162].

264. Este tema ha sido también observado por la autoridad sectorial. Por ejemplo, una EC recibió una observación de la autoridad consistente en que el expresar en las Bases que podrían desarrollarse campañas de contratación individual podría inhibir la competencia. La respuesta de la EC fue que *"[el] Banco no acoge el comentario, dado que la normativa vigente no contempla para la corredora de seguros filial del banco restricciones legales para hacer una oferta de productos a sus clientes y, por otro lado,*

---

[159] Cabe indicar que una comparación precisa resulta compleja, ya que la prima de los seguros naturalmente depende de las características de riesgo de la propiedad y el deudor, así como de eventuales coberturas adicionales. No obstante, para tener una idea de la diferencia de primas, se solicitó a los licitantes información respecto de la prima promedio de los seguros individuales, que es presentada en la tabla, separando por tipo de seguro.

[160] En este punto, es importante considerar que, más allá de la forma en que se otorguen las coberturas (esto es, si son parte de la póliza propiamente tal o un beneficio adicional), lo relevante es que los seguros exigidos por las EC deben asegurar el pago del crédito y, todo lo que exceda lo anterior, debiera quedar en la categoría de seguros totalmente voluntarios.

[161] Por ejemplo, un importante Banco envió a la FNE copia de las cotizaciones que remite a los clientes cuando buscan contratar un crédito hipotecario. Respuesta de Banco [∝], de fecha [∝]. Véase Nota Confidencial N° [63].

[162] Una muestra de que se trata de un punto importante es el del Banco Itaú. En la licitación de SD del año 2017, dos Aseguradoras manifestaron su inquietud respecto de este tópico, ante lo cual el licitante respondió que la Norma Conjunta no obliga a entregar esta información. En el año 2015, en tanto, este mismo Banco señaló a las Compañías que sí tenía la intención de realizar este tipo de campañas. Ver: Preguntas y Respuestas, proceso licitación SD 2015, Banco Itaú; Preguntas y Respuestas, proceso licitación SD 2017, Banco Itaú.

Huérfanos N°670
Piso 8.
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

ni el artículo 40 del DFL 251 ni la N.C.G. 330 contemplan obligación alguna del banco en el sentido indicado"[163].

265. Por cierto, es relevante destacar desde un prisma competitivo que este tipo de ofrecimientos a los deudores solamente puede ser hecha por la EC y sus empresas relacionadas, lo que constituye una ventaja irreplicable para otros actores.

266. Asimismo, se ha detectado la existencia de incentivos a ejecutivos de un importante banco que incluyen como un ítem para alcanzar bonos la venta de seguros individuales[164].

267. De esta forma, se da un escenario en que existen incentivos para que los ejecutivos bancarios, sin estar necesariamente alineados con los intereses de los clientes, ofrezcan un seguro individual, pese a la disponibilidad del seguro licitado a un menor precio y con suficientes resguardos respecto a la suficiencia de su cobertura y niveles de atención.

XIV. INFORMACIÓN DISPONIBLE PARA LAS ASEGURADORAS

268. En la dinámica competitiva de esta industria, es fundamental para una Aseguradora contar con información fidedigna, útil y suficiente que le permita determinar de la mejor forma el precio a cobrar por cubrir un determinado riesgo.

269. En este sentido, la Superintendencia de Valores y Seguros y la SBIF (hoy CMF) manifestaron que la obligación de entregar información pertinente a las Aseguradoras tenía como objetivo permitirles *"evaluar correctamente los riesgos y tarificar los seguros"*[165].

270. Por lo anterior, la NCG N° 330 regula qué información debe ser puesta a disposición de las Aseguradoras en estas licitaciones, tanto para SD como para SI[166].

---

[163] Carta de [⋊] a SBIF, de fecha 2 de junio de 2014. Véase Nota Confidencial N° **[64]**.
[164] El banco señaló que *"durante el periodo entre el año 2015 y el primer trimestre de 2018, se utilizó una estructura de incentivos que incluía el cruce de seguros individuales"*. Respuesta de Banco [⋊], de fecha [⋊]. Véase Nota Confidencial N° **[65]**.
[165] Superintendencia de Valores y Seguros – SBIF. Presentación Seguros Asociados a Créditos Hipotecarios. Implementación del cambio legal. 21 de marzo de 2012. Disponible en: https://www.sbif.cl/sbifweb3/internet/archivos/DISCURSOS_9988.pdf [fecha última consulta: 23 de julio de 2019].
[166] Párrafo VI, "Información que deberá entregar la Entidad Crediticia a la Aseguradora", Norma Conjunta,

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile

271. Las diligencias realizadas durante la investigación dan cuenta de que existen distintos antecedentes que las Aseguradoras requieren en el proceso de preguntas y respuestas de la licitación, que no siempre son acompañados.

272. El criterio esgrimido por las EC que no entregan dichos antecedentes es, en general, que se trata de "*información que la normativa no exige divulgar*". Por ejemplo, un banco de mayor tamaño recientemente señaló que *"sólo entrega la información exigida por la normativa y se hace responsable por la consistencia de ella"*[167].

273. Lo anterior, puede llevar a que las Aseguradoras relacionadas tengan acceso a información que sus competidores no[168], pudiendo conllevar efectos contrarios a la competencia.

274. Por ejemplo, se ha tenido a la vista que la normativa no exigiría informar el detalle de los capitales más grandes asegurados, cuestión que sería relevante de cara al reaseguramiento de segmentos de la cartera. Asimismo, no existiría obligación de informar respecto de siniestros anteriores aspectos como el tipo de siniestro, sexo y edad del causante o el estado en que se encuentra el siniestro al momento de la entrega de la información[169].

275. Asimismo, tampoco existirían consecuencias claras ante entrega de información poco precisa por parte del licitante ni deberes mínimos en orden a entregar la información en un formato en que los datos puedan procesarse con facilidad[170].

276. Los efectos de que la información no sea óptima pueden ser relevantes, al punto que una importante Aseguradora indicó que no participa de licitaciones en que falte información fidedigna[171].

XV. NECESIDAD DE MODIFICACIONES NORMATIVAS

277. Considerando el diagnóstico al que se ha arribado en la presente investigación, se estima necesario que la FNE recomiende la realización de modificaciones a la actual regulación de seguros asociados a créditos hipotecarios, orientadas a incrementar el

[167] Preguntas y Respuestas, proceso licitación SD, 2017, Banco Santander.
[168] Toma de declaración de [⋊], de fecha [⋊]. Véase Nota Confidencial N° **[66]**.
[169] Presentación de Rigel a CMF, de fecha 7 de marzo de 2018, acompañada en copia a la FNE.
[170] Respecto a esto último, en diversos procesos se solicita la información en formato Excel o similares en las rondas de preguntas y respuestas.
[171] Toma de declaración a [⋊], de fecha [⋊]. Véase Nota Confidencial N° **[67]**.

Huérfanos N°670,
Piso 8,
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

nivel de competencia en los procesos de licitación de estos seguros, especialmente en lo relativo a los servicios de corretaje.

278. El principio que subyace a la propuesta es la necesidad de regular la forma de participación del Corredor en el contexto de estas licitaciones, considerando las labores peculiares que le corresponden y la necesidad de que dicha provisión se guíe por un proceso competitivo e inspirado en que los deudores asegurados accedan a los menores precios disponibles.

279. Para la implementación de esta propuesta se requiere de algunos ajustes a nivel legal, en el DFL N° 251, mientras que otros pueden alcanzarse por vía reglamentaria o incluso a través de modificaciones a la Norma Conjunta. Por ello, se propone emitir una recomendación normativa, en ejercicio de la facultad establecida en la letra q) del artículo 39 del D.L. N° 211, y remitir también las conclusiones de esta investigación a la CMF.

280. A continuación, se plantearán las proposiciones que, a juicio de la FNE, ayudarían a fomentar la competencia en la industria.

a) Propuesta de eliminación del Derecho de Reemplazo

281. La Ley N° 20.552 incorporó el Derecho de Reemplazo en el artículo 40 del DFL N° 251, que permite a la entidad crediticia nombrar al Corredor de su preferencia, distinto del que participó con la Aseguradora ganadora, a su arbitrio y sin más limitación que igualar su comisión. Por lo anterior, aun cuando ofrezca el mejor precio, un Corredor no relacionado suele ser reemplazado, sin percibir la legítima ganancia esperada del negocio en que participa.

282. En opinión de la FNE, según lo desarrollado en el Capítulo X, dicha regla genera efectos contrarios a la libre competencia y debe ser suprimida, pues constituye un fuerte desincentivo a la participación de agentes no relacionados a la EC.

283. Si, al contrario de lo planteado por este Servicio, se decide persistir en la existencia de una regla como esta, será necesario establecer condiciones que refuercen el incentivo a la participación de Corredores no relacionados de forma competitiva[172].

[172] Por ejemplo, podría estipularse que en ese caso el pago de la comisión será de cargo de la EC(y no de los clientes), o el pago de una comisión proporcional al Corredor excluido, también de cargo de la EC.

Huérfanos N°670,
Piso 8,
Santiago de Chile

b) No exigibilidad de Corredor a la Aseguradora en las licitaciones y regulación de servicios del Corredor

284. La Norma Conjunta reconoce expresamente la posibilidad de que las EC exijan la presencia de un Corredor, cuestión que no está presente a nivel legal[173].

285. Una primera propuesta de la FNE consiste la dictación de los preceptos necesarios para pasar a un esquema en que no se confiera a las EC un derecho potestativo para exigir a las Aseguradoras participar junto a la presencia de un Corredor.

286. De esta forma, pasarían a ser las Aseguradoras quienes determinen si acudirán o no acompañados de un Corredor para dar cumplimiento a los requerimientos de la licitación.

287. El efecto esperado es que, siendo optativo para la Aseguradora acudir o no en compañía de un Corredor, algunas Aseguradoras se esfuercen en participar sin ellas, cuando puedan prestar directamente los servicios requeridos por la EC en las Bases, redundando ello en una disminución del valor total de sus ofertas.

288. Para que esta propuesta tenga el efecto esperado, es necesario también regular de manera clara los servicios exigidos a las Aseguradoras y los Corredores, debiendo ser sólo los imprescindibles para la correcta ejecución del contrato colectivo de seguro.

289. Asimismo, resulta deseable que los plazos del proceso licitatorio sean suficientes para que, en el evento de que resulte adjudicada una oferta que incluya un Corredor no relacionado, puedan implementar adecuadamente los requisitos que hayan sido exigidos.

---

[173] Artículo III.5.3, Norma Conjunta.
El que la ley no permite exigir la presencia de Corredor fue indicado durante la tramitación de la ley por la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras. El Sr. Alejandro Alarcón, entonces Gerente General de dicha Asociación, señaló que *"el proyecto no es claro en cuanto a la facultad de las entidades crediticias para exigir la existencia de una corredora de seguros al momento de licitar. Si ello no fuera posible, existiendo la posibilidad de reemplazo como lo indica el proyecto, probablemente los oferentes licitarán sin corredor (en especial si el grupo financiero que llama a licitación cuenta con una corredora de seguros), con el consiguiente impacto en el nivel y calidad del servicio. Al igual que en el caso señalado en el punto 1 precedente, es necesario que las entidades crediticias se encuentren facultadas para establecer en las bases de licitación determinados niveles de calidad de los servicios requeridos, que, en conjunto con el precio, deban ser ponderados al momento de adjudicar la licitación. Se sugiere, además, facultar a las entidades crediticias para requerir la existencia de una corredora de seguros al momento de licitar"* (énfasis propios). BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL. Historia de la Ley N° 20.552, p. 58. Disponible en: https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/4531/ [fecha última consulta: 23 de julio de 2019].

Huérfanos N°670,
Piso 8,
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

c) Restricción de cobros realizados *con ocasión* de la licitación – regulación de la recaudación

290. En el espíritu de las modificaciones introducidas por la Ley Nº 20.552 se encuentra el trasparentar el funcionamiento de esta industria, lo que se plasma, entre otros aspectos, en que no existan cobros adicionales a la prima del seguro y la comisión por los servicios del Corredor.

291. Con todo, conforme a la interpretación que ha sostenido la autoridad sectorial, esta prohibición se encontraría circunscrita al proceso de licitación, no alcanzando los actos y contratos celebrados en otros momentos.

292. En la presente investigación se ha detectado la existencia de vías indirectas, como contratos entre el Corredor y la EC, para percibir ingresos que recargan los costos del seguro sin estar sometidos a un proceso competitivo, como se indica en la (Sección g) del Capítulo XI). Esto, además, disuade la incorporación en las ofertas de las Aseguradoras de Corredores no relacionados a la EC, ya que no existe suficiente certeza de poder acceder a la contratación de estos servicios, siendo generalmente la única forma de poder cumplir con los requerimientos que la propia entidad crediticia impone en sus Bases.

293. En línea con lo anterior, resulta también necesario dejar claramente establecido en la normativa que la recaudación, tal y como sucede en la práctica, sea siempre realizada por el licitante. La labor de recaudación de las primas, por cierto, implica un costo marginal muy menor para las EC, ya que los trámites que ella requiere son realizados conjuntamente con el cobro del dividendo del mutuo hipotecario.

294. En razón de lo expuesto, se requiere que la recaudación sea realizada por el licitante, siendo ideal que dicho costo se entienda parte de los servicios de soporte propios del otorgamiento de un crédito hipotecario a los clientes. De forma subsidiaria, es necesario que dicho servicio sea provisto a una tarifa objetiva, transparente y no discriminatoria para, de esta forma, evitar ineficiencias y eliminar la incertidumbre que enfrentan Corredores no relacionados respecto de la posibilidad de cumplir las obligaciones establecidas en las Bases.

Huérfanos N°670,
Piso 8
Santiago de Chile

d) Otras propuestas: competencia en EC no bancarias, contratación individual e información a las Aseguradoras

295. Además de las propuestas vinculadas al rol del Corredor en las licitaciones, se han detectado otros elementos susceptibles de mejoras regulatorias que fomenten el proceso competitivo.

(i) Licitaciones de entidades de menor tamaño

296. Se ha podido apreciar que, en los casos de licitaciones de carteras pequeñas, la competencia entre Aseguradoras es de baja intensidad, lo que ha redundado en que las primas promedio de este tipo de EC sean considerablemente superiores, por ejemplo, a las que se observan en EC bancarias.

297. Estas carteras resultan menos atractivas para participar, al existir un importante componente de incertidumbre respecto a los resultados esperables del negocio.

298. Por lo anterior, se sugiere estudiar la implementación de mecanismos que permitan incrementar el nivel de competencia y acceder a mejores primas en estos segmentos, como por ejemplo agrupar las carteras de este tipo de entidades en una misma licitación, caso en el cual deben adoptarse resguardos para evitar que, a propósito de una instancia licitatoria conjunta, se produzcan acuerdos anticompetitivos.

(ii) Propuesta relativa a la contratación individual

299. Algunas entidades son más intensivas en el ofrecimiento de seguros individuales, usualmente intermediados por su Corredor relacionado y provistos por la Aseguradora también relacionada.

300. Esto puede generar un efecto de descreme de la cartera licitada, además de la contratación de coberturas de escasa relevancia de cara al aseguramiento del pago del crédito.

301. Por lo anterior, se recomienda adoptar medidas tendientes a evitar que se paqueticen coberturas que no están relacionadas con la garantía hipotecaria. Dicho tipo de coberturas debería tratarse con la lógica de seguros separados y estrictamente voluntarios, y no de seguros hipotecarios con coberturas adicionales.

Huérfanos N° 670,
Piso 8,
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

302. De este modo, resultaría deseable que las pólizas que puedan ofrecerse en reemplazo del seguro licitado deban tener coberturas que se dirijan al aseguramiento del pago del crédito. En el evento que, aún con claridad de que el seguro colectivo y el individual son equivalentes, existan clientes que desean contratar coberturas adicionales en un nuevo seguro, no habría inconveniente en que ello así fuese.

(iii) Propuesta de incremento en la entrega de información relevante a las Aseguradoras.

303. La determinación de la prima a cobrar es un ejercicio complejo, por lo que es importante contar con información de la cartera que permita evaluar adecuadamente los riesgos de ésta, y que los cálculos que realizan las Aseguradoras sean lo más precisos posibles. Por ello, se recomienda revisar la suficiencia de la información que, actualmente, las EC están normativamente obligadas a entregar.

XVI. ESTIMACIÓN DE LOS BENEFICIOS DE LAS MODIFICACIONES NORMATIVAS

a) Ahorro a nivel agregado

304. Conforme a estimaciones realizadas por este Servicio, los beneficios de los cambios que se proponen, una vez que se encuentren plenamente implementados, pueden alcanzar entre **28,2 y 37,8 millones de dólares anuales**[174], favoreciendo así a, por lo menos, 1.150.000 asegurados[175].

305. El cálculo de las cifras precedentes se realizó computando, para cada EC, la diferencia entre las comisiones efectivamente cobradas por el Corredor relacionado y distintos *benchmarks* (puntos de referencia) de la comisión de corretaje, para las licitaciones llevadas a cabo entre 2016 y 2017[176].

---

[174] Para los cálculos se empleó el valor de la UF y del dólar observado al 25 de junio de 2019.

[175] El número de deudores beneficiados depende del *benchmark* que se use como contrafactual de comisión de corretaje, así como de los supuestos en la composición de aseguramiento de cada deudor. Con un *benchmark* de comisión de 4% sin IVA, se habrían beneficiado de 1.176.000 deudores en el ámbito del SI y SI+S, y 1.000.000 de deudores en el ámbito del SD y SD+ITP.
Suponiendo que cada deudor de SD y SD+ITP tiene contratado un SI o SI+S, pues son los seguros obligatorios al momento de contratar un crédito, luego existe un remanente de deudores que sólo poseen un SI o SI+S, los que ya habrían pagado su crédito y sólo mantendrían este último seguro.
Por tal razón, se utiliza el número de deudores de SI y SI+S como el número mínimo de asegurados beneficiados.

[176] El motivo para considerar las licitaciones de 2016 en adelante es que la base de datos usada en esta investigación se encuentra completa hasta el año 2017, lo que considerando que la duración de los seguros colectivos es de un máximo de 24 meses, implica que en esta ventana temporal es posible encontrar, a lo menos, una licitación de cada EC activa.

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile

306. Los *benchmarks* empleados se encuentran en el rango de valores donde, de acuerdo a los antecedentes disponibles y descritos en el presente informe, sería esperable que se ubicara una comisión de corretaje competitiva: 0%, 2% y 4%.

307. La metodología de cálculo empleada fue la siguiente:

(i) Se consideró, para cada tipo de seguros, la última licitación registrada en la base de datos que este servicio utilizó en la elaboración del presente informe, para cada licitante activo entre 2016 y 2017.

(ii) Se computó la diferencia entre la comisión efectivamente cobrada por el Corredor y el *benchmark* de comisión considerado.

(iii) Se multiplicó la diferencia computada en el punto anterior, por el valor de la prima adjudicada, neta de comisión de corretaje, y por 12 para anualizar el valor, ya que la prima ofertada es mensual.

(iv) Se agregaron los valores computados en (iii) para los distintos licitantes y tipos de seguro.

(v) Todas las cifras utilizadas fueron con IVA incluido.

b) Ahorro a nivel individual

308. Adicionalmente, se realizaron simulaciones de créditos bancarios con distintos parámetros para determinar el ahorro esperado del cambio normativo propuesto para un deudor promedio, conforme a las cuales el ahorro mensual alcanzaría entre $1.300 y $2.200 aproximadamente[177].

309. Los resultados en detalle se presentan en las Tablas N° 16.1 y N° 16.2, las que muestran el ahorro esperado para un cliente que estaba en una EC cuya licitación vigente fue adjudicada a una Aseguradora que participó acompañada por un Corredor con comisión del 15% y del 20%, respectivamente. La forma en que dichos cálculos fueron realizados se explica en el Anexo Metodológico del presente informe.

[177] Calculado para un deudor con tasa de interés del 4% y saldo insoluto de 1.400 UF.

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

Tabla N° 16.1 Ahorro esperado para créditos individuales por cambio en Comisión ofrecida (base: 15%)

Comisión	Comisión Alternativa		
15%	4%	2%	0%
Monto crédito UF	**Ahorro total UF**		
500	3,94	4,53	5,1
1000	7,87	9,06	10,2
2500	19,69	22,66	25,49
5000	39,37	45,32	50,98
10000	78,74	90,63	101,95
CAE Estimada	**CAE Alternativa**		
4,44%	4,38%	4,37%	4,36%
Cambio porcentual	-1,37%	-1,58%	-1,78%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 16.2 Ahorro esperado para créditos individuales por cambio en Comisión ofrecida (base: 20%)

Comisión Ofrecida	Comisión Alternativa		
20%	4%	2%	0%
Monto crédito UF	**Ahorro total UF**		
500	5,70	6,25	6,78
1000	11,40	12,51	13,56
2500	28,51	31,27	33,89
5000	57,02	62,54	67,79
10000	114,04	125,08	135,58
CAE Estimada	**CAE Alternativa**		
4,443%	4,35%	4,34%	4,33%
Cambio porcentual	-2,00%	-2,18%	-2,36%

Fuente: Elaboración propia.

310. De los resultados anteriores, se puede observar que, por ejemplo, al pasar de una comisión del 15% a una entre el 4% y el 0%, los ahorros esperados para un cliente con un crédito hipotecario de 2.500 UF irían desde los 16,46 UF hasta 21,46 UF durante los 20 años del crédito, representando un monto total entre $550 mil y $710

mil. Al realizar el mismo ejercicio, pero para una comisión del 20%, los ahorros oscilarían entre $795 mil y $945 mil pesos.

311. Luego, un deudor promedio con un saldo insoluto de 1.400 UF podría ahorrar un monto entre $310 mil y $530 mil durante la vida de un crédito hipotecario de 20 años.

312. Por su parte, las cifras de la CAE estimada contra las CAE alternativas muestran que una baja en la comisión de los corredores tendría un efecto sobre este indicador de entre el 1,37% y 2,36% en términos relativos, dependiendo de la base y *benchmark* utilizados para el cálculo.

XVII. CONCLUSIONES

313. A partir de las modificaciones introducidas por la Ley N° 20.552 al DFL N° 251, se exige que la asignación de los seguros asociados a créditos hipotecarios sea realizada colectivamente y mediante una licitación. Dicha reforma trajo importantes beneficios: por ejemplo, a 2017, la prima promedio de las pólizas había caído en un 65,74% en SD y un 47,52% en SI+S.

314. Sin embargo, se han identificado conductas particulares en las licitaciones de estos seguros que pudieran configurar ilícitos contra la libre competencia, las que han sido desagregadas de este expediente para ser analizadas separadamente (i.e., Rol N° 2495-18 FNE), por lo que las conclusiones de esta investigación se efectúan con un foco de promoción de la competencia en los mercados *(advocacy)*.

315. Por otra parte, esta Fiscalía recabó diversos antecedentes que han permitido concluir que es necesario realizar recomendaciones de cambios normativos que fomenten la competencia en materia de licitaciones de seguros asociados a créditos hipotecarios, especialmente en relación a los servicios de corretaje, al tratarse de una actividad en que no existen condiciones competitivas suficientes para su provisión.

316. Muestra de ello es que, de las licitaciones de EC bancarias con Corredor relacionado realizadas entre 2012 y 2017, en el 94,8% solamente se presentó el Corredor verticalmente integrado con la EC licitante.

317. Diversos antecedentes reafirman el hecho que la competencia en estos servicios no sería suficiente:

Huérfanos N°670,
Piso 8,
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

(i) El porcentaje de comisión cobrada por Corredores no relacionados en los casos en que acompañan a una Aseguradora en licitaciones de EC verticalmente integradas es, en promedio, un 70% inferior a la de Corredores relacionados.

(ii) Estas comisiones, además, superan las que se observan en seguros licitados privadamente (distintos de los asociados a créditos hipotecarios). Ello pese a que en dichas licitaciones privadas el corredor debe realizar labores de intermediación que, en el caso de las licitaciones de seguros asociados a créditos hipotecarios, son prácticamente irrelevantes.

(iii) Las EC mantendrían una preferencia por su Corredor relacionado, mientras que éstos tienen como principal vocación la atención de los clientes de la EC con la que se encuentran verticalmente integrados, y en general no prestan servicios a otras EC.

318. Dentro de las causas de esta falta de competencia, es posible destacar que la Ley N° 20.552 estableció, en favor de la EC, el Derecho de Reemplazo, facultad potestativa para reemplazar al Corredor que haya sido incluido en la oferta de la Aseguradora ganadora. Para ejercer ese derecho solamente se exige que el nuevo Corredor iguale la comisión cobrada inicialmente, cuestión que, según diversos antecedentes recabados durante la investigación, desincentiva fuertemente la posibilidad de que las Aseguradoras incluyan la presencia de Corredores no relacionados en las licitaciones donde hay uno relacionado.

319. A ello se suma que, en las Bases, se suelen incorporar exigencias que pueden inhibir la competencia de Corredores no relacionados al licitante, pues son sencillas de cumplir por el Corredor relacionado, mientras que uno no relacionado solo podría satisfacerlas bajo condiciones inciertas, cuyos costos y condiciones muchas veces no están definidas al momento de la licitación, como la necesidad de contar con sucursales de características específicas, la realización de la recaudación, entre otros; erigiéndose desde un punto de vista competitivo en barreras que dificultan su desenvolvimiento en esta industria.

320. En razón de los factores expuestos se observa que, en el caso del corretaje, la integración vertical existente en varias EC ha producido incentivos a que la comisión cobrada por estos Corredores sea monopólica o no competitiva, ya que existe una importante probabilidad de que sea la única que sea incluida en las ofertas de las Aseguradoras y, si ello no es así, podrá emplearse el Derecho de Reemplazo.

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile

321. En conclusión, se hace necesario modificar la regulación sectorial aplicable a estas licitaciones, siendo los principales ajustes los siguientes:

(i) La modificación del artículo 40 del DFL N° 251, eliminando el Derecho de Reemplazo o sustitución del Corredor incluido en las ofertas adjudicadas de seguros colectivos asociados a créditos hipotecarios. Con esto, se elimina uno de los principales disuasivos a la participación de agentes no relacionados a la EC y, por tanto, se fomenta la competencia.

(ii) La modificación del artículo 40 del DFL N° 251, y de las normas infra legales sectoriales correspondientes, ampliando la prohibición establecida en dicha norma a cualquier comisión o pago a favor de las EC -directa o indirectamente- con ocasión, motivo o durante la contratación, gestión y provisión de los seguros asociados a créditos hipotecarios, salvo el derecho del acreedor de pagarse de su crédito con la indemnización en caso de siniestro.

(iii) La modificación, tanto en el DFL N° 251 como en las normas infra legales sectoriales correspondientes, de la regulación relativa a EC de menor tamaño, a fin de que se establezcan mecanismos de agrupación de carteras, u otros análogos, que incentiven la competencia por los seguros asociados a ellas.

(iv) La dictación o modificación de las normas infra legales sectoriales que regulan los seguros relacionados a créditos hipotecarios, en las siguientes materias regladas en la NCG N° 330:

a. Supresión de la facultad de las EC para exigir la presencia de Corredor de seguros en las ofertas para licitaciones de seguros asociados a créditos hipotecarios. Lo anterior, a fin de que sean las Aseguradoras quienes decidan si incluir o no la presencia de un Corredor, en función de los servicios que deberán cumplir.

b. La definición de los servicios y actividades específicas que podrán prestar los Corredores en la contratación, gestión y provisión de seguros asociados a créditos hipotecarios.

c. Establecer detalladamente la información que deberán entregar las EC a las Aseguradoras que participen en las licitaciones, de manera que sea suficiente para determinar de forma más precisa el riesgo que asumen.

d. Regular la contratación de seguros individuales asociados a créditos hipotecarios, de modo que estos, al igual que los seguros colectivos, sólo tengan coberturas dirigidas al aseguramiento del pago del crédito, y que

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

la contratación de coberturas adicionales deberá siempre efectuarse de forma independiente y estrictamente voluntaria.

322. Por tanto, esta División sugiere a usted, en razón de lo dispuesto en la letra q) del artículo 39 del Decreto Ley N° 211, proponer al Sr. Presidente de la República, a través del Ministerio de Hacienda, la adopción de las medidas necesarias para llevar a cabo las modificaciones de los preceptos legales o reglamentarios necesarios para preservar el buen funcionamiento de las licitaciones de seguros asociados a créditos hipotecarios.

Saluda atentamente a usted,

GASTON PALMUCCI
JEFE DIVISIÓN ANTIMONOPOLIOS

CVS

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile

Anexo Metodológico

Para realizar la simulación del Capítulo XVI, sección b), la metodología fue la siguiente:

(i) Se calculó el dividendo neto de primas de seguro, de acuerdo a la siguiente fórmula[178]:

$$D = C * \frac{(1+r)^n * r}{[(1+r)^n - 1]}$$

(ii) Se calcularon los pagos por primas de SI (monto fijo respecto a tasación de inmueble) y SD (monto proporcional al saldo insoluto del crédito)[179]:

$$R_{inc} = \frac{C}{1 - Pie} * P_{inc}$$

$$R_{desg_t} = S_t * P_{desg}$$

(iii) Se calculó el monto del dividendo correspondiente a intereses, para luego calcular el saldo insoluto en cada mes[180]:

$$I_t = S_t * r$$

$$S_t = S_{t-1} - (D - I_t)$$

(iv) Paralelamente, se estimaron contrafactuales de las primas, considerando las comisiones alternativas, de acuerdo a la siguiente fórmula[181]:

$$P_{alt} = P * \frac{(1 - comn_{ofr})}{(1 - comn_{alt})}$$

(v) Con la última fórmula, se calcularon los pagos contrafactuales por prima de seguro respectivo:

$$R_{alt|inc} = \frac{C}{1 - Pie} * P_{alt|inc}$$

$$R_{alt|desg_t} = S_t * P_{alt|desg}$$

---

[178] D: dividendo neto, C: monto del crédito, r: tasa de interés mensual para tasa de 4% anual, n: número de periodos (240 meses correspondientes a 20 años)

[179] R_{inc}: pago SI, P_{inc}: prima SI, Pie: porcentaje de pie calcelado por deudor (10%), R_{desg}: pago SD, S_t: saldo insoluto del crédito en el mes t.

Las primas utilizadas corresponden al promedio de la mejor oferta ofrecida, ponderado por el monto asegurado de cada cartera. Para el cálculo de las primas fueron consideradas las licitaciones entre 2016 y 2017 de cada tipo de seguro para cada ente licitante, siempre y cuando no hubiera más de una licitación por tipo de seguro en algún licitante, caso en que se considera la mejor oferta de la licitación más reciente. Las primas calculadas son de 0,01067% en seguros de desgravamen y 0,01578% para seguros de incendio.

[180] I_t: pago de intereses mes t. El primer mes el pago de intereses se realiza sobre el total del crédito. La actualización del saldo insoluto permite recalcular el pago por concepto de SD en cada mes.

[181] P_{alt}: prima del seguro contrafactual, $comn_{ofr}$: comisión ofrecida IVA incluido, $comn_{alt}$: comisión alternativa IVA incluido

Huérfanos N° 670,
Piso 8,
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

(vi) Luego, se calculó el ahorro como la suma de la diferencia entre los pagos de prima y prima contrafactual durante los 240 meses de duración del crédito utilizado:

$$Ahorro = \sum_{t=1}^{240} [(R_{inc} + R_{desg_t}) - (R_{alt|inc} + R_{alt|desg_t})]$$

(vii) Finalmente, se calculó la CAE como la tasa interna de retorno que iguala el monto del crédito con los pagos futuros, que incluyen amortización del capital, pago de intereses y pago de seguros. La fórmula utilizada para calcularlo fue la siguiente[182]:

$$C = [D + R_{inc} + \overline{R_{desg}}] * \frac{[1 - (1 + CAE)^{-n}]}{CAE}$$

[182] $\overline{R_{desg}}$: prima promedio por SD. $[D + R_{inc} + \overline{R_{desg}}]$: cuota mensual promedio durante vida del crédito.
El valor de la CAE se obtiene al iterar su valor hasta que la diferencia entre ambos lados de la ecuación sea menor a 0,0000001 unidades en valor absoluto.

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile

Santiago, 13 AGO 2019

VISTOS:

1) Los antecedentes recopilados en la investigación Rol N° 2416-17, caratulada "Investigación de oficio sobre licitaciones de seguros hipotecarios".

2) El Informe de la División Antimonopolios, de fecha 8 de agosto de 2019 ("**Informe**").

3) Ley N° 20.552, de 17 de noviembre de 2011, que Moderniza y Fomenta la Competencia en el Mercado Financiero (**"Ley N° 20.552"**), que modificó el DFL N° 251 de 1931, sobre Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio ("**DFL N° 251**").

4) La Norma de Carácter General N° 330, Superintendencia de Valores y Seguros, Circular Bancos N° 3.530, Circular Cooperativas N° 147 y Circular Filiales N° 62, dictada conjuntamente por la Superintendencia de Valores y Seguros y la SBIF con fecha 21 de marzo de 2012 (**"NCG N° 330"**).

5) Lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 3° y 39 del Decreto con Fuerza de Ley N° 1 de 2005, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 211 de 1973 ("**DL 211**").

CONSIDERANDO:

1) Que la presente investigación se inició de oficio, con la finalidad de determinar si existen o no restricciones a la competencia que constituyan prácticas exclusorias o de abuso de posición dominante en el contexto de las licitaciones de seguros asociadas a créditos hipotecarios.

2) Que, para efectos de lo anterior, fueron analizados diversos antecedentes de las licitaciones realizadas por las entidades crediticias ("**EC**") entre los años 2012 y 2018, según lo dispuesto en el texto vigente del DFL N° 251 y la NCG N° 330, para adjudicar los seguros que exigen a los deudores para acceder a un mutuo hipotecario.

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

3) Que la contratación de estos seguros es gestionada por cada EC para su cartera de clientes, excluidos aquellos que cuenten con un seguro individual contratado.

4) Que, desde la dictación de la Ley N° 20.552 y la NCG N° 330, la contratación recién mencionada se debe efectuar a través de licitaciones públicas con bases preestablecidas, debiendo asignarse al oferente que presente el menor precio, incluyendo la comisión del corredor de seguros, si correspondiere.

5) Que las conductas particulares identificadas a la fecha en las licitaciones de estos seguros que pudieran configurar ilícitos contra la libre competencia han sido desagregadas de este expediente, para ser analizadas separadamente (i.e., Rol N° 2495-18 FNE), por lo que las conclusiones de esta investigación se efectúan con un foco de promoción de la competencia en los mercados *(advocacy)*.

6) Que, en relación al foco adoptado en la presente investigación, cabe destacar de la regulación vigente los siguientes aspectos:
   (i) Cada entidad crediticia puede establecer en las bases si las ofertas deberán incluir obligatoriamente los servicios de un corredor de seguros (artículo III.5.3 de la NCG N° 330).
   (ii) La entidad crediticia podrá sustituir al corredor incluido en la oferta adjudicada, manteniendo la misma comisión de intermediación considerada en dicha oferta (artículo 40 n°3, inciso 2°, del DFL N° 251).

7) Que, conforme a la investigación, diversas EC -especialmente las que se encuentran verticalmente integradas con corredores de seguros- exigen la presencia de un corredor de seguros en las bases de licitación que elaboran, existiendo una baja intensidad competitiva en la provisión de este servicio. Así, de las licitaciones realizadas por EC verticalmente integradas con un corredor, en un 94,8% de ellas no se formularon ofertas de las aseguradoras que incluyeran un corredor distinto al relacionado. Por su parte, al analizar las comisiones cobradas por corredores relacionados y no relacionados, se aprecia que la de estos últimos es un 70% inferior.

8) Que las diligencias realizadas dan cuenta que las normas indicadas en el considerando sexto precedente son factores importantes en el actual escenario de falta de competencia en los servicios de corretaje de seguros para licitaciones colectivas de seguros para créditos hipotecarios.

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile

9) Que, adicionalmente, las EC suelen incorporar en sus bases de licitación exigencias sencillas de cumplir por el corredor relacionado, pero que un corredor no relacionado solo podría hacerlo bajo condiciones inciertas que muchas veces no están definidas al momento de la licitación, como por ejemplo, tareas de recaudación, ubicación de sucursales o puntos de atención, entre otros, erigiéndose desde un punto de vista competitivo en barreras que dificultan su participación en las licitaciones de estos seguros.

10) Que, aún en el evento de que algún corredor no relacionado participase junto a la compañía de seguros ganadora, las EC verticalmente integradas ejercen el derecho de reemplazo conferido por la ley en la mayoría de los casos, nominando a su corredora relacionada, lo que genera un importante desincentivo a participar.

11) Que otros aspectos expuestos en el Informe muestran que las labores del corredor de seguros, en estas licitaciones, difiere de la usual, ya que la intermediación entre oferta (compañías de seguros) y demanda (deudores hipotecarios) se produce en razón de la obligación legal de licitar públicamente y previa invitación a todas las compañías de seguros que cumplen los requisitos exigidos normativamente. Asimismo, las labores de recaudación de los seguros son realizadas por las EC conjuntamente con la recaudación de los dividendos hipotecarios.

12) Que, en algunos casos, incluso se detectó la existencia de contratos celebrados entre las EC y su corredor relacionado una vez adjudicada la licitación, en razón de los cuales las EC asumen la realización de labores que conforme a las bases le correspondían al corredor de seguros como, por ejemplo, la recepción de denuncios la recaudación o el contar con puntos de atención, incluyendo un cobro por esos servicios en favor de las EC.

13) Que, además, durante la investigación se detectaron otros aspectos vinculados a las licitaciones colectivas de seguros para créditos hipotecarios que realizan las EC que requieren ajustes normativos y respecto de los cuales se sugerirán modificaciones:

a) En lo relativo a las EC de menor tamaño, se apreció que existen carteras de un tamaño muy reducido, en que la competencia entre compañías de seguros es de una baja intensidad y con primas superiores a las EC de tamaño superior, por lo que se sugiere evaluar la adopción de medidas de agrupación de carteras u otros mecanismos análogos.

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

b) Respecto de la contratación de seguros individuales, se apreció que existen algunas EC que son más intensivas en su contratación, pese a que son de un valor considerablemente superior a las pólizas colectivas, lo que podría obedecer a campañas de captación por algunas EC, y no necesariamente a mejores coberturas; en razón de lo cual se considera necesario exigir que las pólizas individuales se dirijan al aseguramiento del pago del crédito y no a otros riesgos, los que, de contratarse, deben serlo como seguros estrictamente voluntarios.

c) En lo tocante a la información de las carteras que reciben las compañías de seguros, se detectó que ella no siempre es suficiente para una adecuada determinación del riesgo que deben cubrir, lo que inhibiría en algunos casos su participación en las licitaciones, por lo que se hace necesario incrementar dichos antecedentes.

14) Que, en consecuencia, en opinión de la FNE es necesario que se realicen ajustes a la regulación aplicable a estas licitaciones para fomentar la competencia en la actividad de corretaje de seguros relacionados a créditos hipotecarios, por lo se ejercerá la facultad establecida en la letra q) del artículo 39 del DL 211, recomendando a S.E. el Presidente de la República, a través del Sr. Ministro de Hacienda, la modificación de lo dispuesto en el artículo 40 del DFL N° 251, y la dictación de los preceptos legales y reglamentarios que sean necesarios para regular esta actividad.

15) Que, según las estimaciones realizadas, estas modificaciones permitirán a los deudores hipotecarios un ahorro anual de entre 28,2 y 37,8 millones de dólares, mientras que un deudor individualmente considerado podría ahorrar mensualmente entre $1.300 y $2.200.

RESUELVO:

1° RECOMIÉNDESE a S.E. el Presidente de la República, a través del Ministro de Hacienda, en conformidad a lo establecido con la letra q) del artículo 39 del Decreto Ley N° 211 de 1973:

(i) La modificación del artículo 40 del DFL N° 251, eliminando el derecho de reemplazo o sustitución del corredor incluido en las ofertas adjudicadas de seguros colectivos asociados a créditos hipotecarios.

Huérfanos N°670.
Piso 6.
Santiago de Chile

(ii) La modificación del artículo 40 del DFL N° 251, y de las normas infra legales sectoriales correspondientes, ampliando la prohibición establecida en dicha norma a cualquier comisión o pago a favor de las EC -directa o indirectamente- con ocasión, motivo o durante la contratación, gestión y provisión de los seguros asociados a créditos hipotecarios, salvo el derecho del acreedor de pagarse de su crédito con la indemnización en caso de siniestro.

(iii) La modificación, tanto en el DFL N° 251 como en las normas infra legales sectoriales correspondientes, de la regulación relativa a EC de menor tamaño, a fin de que se establezcan mecanismos de agrupación de carteras, u otros análogos, que incentiven la competencia por los seguros asociados a ellas.

(iv) La dictación o modificación de las normas infra legales sectoriales que regulan los seguros relacionados a créditos hipotecarios, en las siguientes materias regladas en la NCG N° 330:

a. Supresión de la facultad de las EC para exigir la presencia de corredor de seguros en las ofertas para licitaciones de seguros asociados a créditos hipotecarios. Lo anterior, a fin de que sean las aseguradoras quienes decidan si incluir o no la presencia de un corredor de seguros, en función de los servicios que deberán cumplir.

b. La definición de los servicios y actividades específicas que podrán prestar los corredores de seguros en la contratación, gestión y provisión de seguros asociados a créditos hipotecarios.

c. Establecer detalladamente la información que deberán entregar las EC a las compañías de seguros que participen en las licitaciones, de manera que sea suficiente para determinar de forma más precisa el riesgo que asumen.

d. Regular la contratación de seguros individuales asociados a créditos hipotecarios, de modo que estos, al igual que los seguros colectivos, sólo tengan coberturas dirigidas al aseguramiento del pago del crédito, y que la contratación de coberturas adicionales deberá siempre efectuarse de forma independiente y estrictamente voluntaria.

Un mayor detalle de la motivación de estas recomendaciones se encuentra en el Informe individualizado en los vistos de esta resolución y que se considera parte integrante de la misma.

Huérfanos N° 670.
Piso 8.
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 27 535 600
www.fne.gob.cl

2° ARCHÍVESE LOS ANTECEDENTES de la investigación Rol N° 2416-17 FNE, sin perjuicio de las facultades de la Fiscalía Nacional Económica de velar permanentemente por la libre competencia en los mercados y de iniciar nuevas investigaciones si existieran antecedentes que así lo justificaren.

3° REMÍTASE copia de la presente resolución y del Informe de la División Antimonopolios a la Comisión para el Mercado Financiero, toda vez que se refieren a materias vinculadas al ejercicio de sus atribuciones.

4° ANÓTESE Y COMUNÍQUESE.

Rol 2416-17 FNE

FELIPE CERDA BECKER
FISCAL NACIONAL ECONÓMICO (S)

CVS

Huérfanos N°670.
Piso 8.
Santiago de Chile