

CONDUCTA DE MERCADO

Comisión del Mercado
Financiero

Norma de carácter general N°420

Se entenderá por Conducta de Mercado el riesgo de que las compañías de seguros y corredores no traten en forma justa a los clientes y asegurados en cualquier relación de producto o servicio que mantengan.

PRINCIPIOS DE SUPERVISIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO:



ESTE NUEVO ENFOQUE DE CDM, BASADO EN PRINCIPIOS, TIENE COMO OBJETIVO "PROTEGER A LOS ASEGURADOS Y GARANTIZAR QUE LOS PARTICIPANTES EN EL MERCADO ASEGURADOR LOS TRATEN DE MANERA JUSTA", ADEMÁS DE OPTIMIZAR LOS RECURSOS DEL REGULADOR

LA NCG N°420 DEFINE CDM COMO "EL RIESGO DE QUE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS Y CORREDORES NO TRATEN EN FORMA JUSTA A LOS CLIENTES Y ASEGURADOS EN CUALQUIER RELACIÓN DE PRODUCTO O SERVICIO QUE MANTENGAN."

5 PRINCIPIOS BÁSICOS

**DESARROLLAR Y COMERCIALIZAR PRODUCTOS EN FORMA TAL QUE
TOME EN CUENTA LOS INTERESES DE LOS CLIENTES** 1

ESTRATEGIA. CONTROLES INTERNOS. PERSONAL IDÓNEO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

PROPORCIONAR A LOS CLIENTES INFORMACIÓN ADECUADA 2

CLARA. OPORTUNA. VERAZ.

**OFRECER PRODUCTOS QUE RESULTEN ADECUADOS O CUBRAN LAS
NECESIDADES DE LOS CLIENTES** 3

"SUITABILITY".

**ADOPTAR MEDIDAS PARA GARANTIZAR QUE TODA ASESORÍA
BRINDADA SEA DE CALIDAD Y PERMITA A LOS CLIENTES ADOPTAR
DECISIONES INFORMADAS** 4

BRINDAR ASESORÍA DE CALIDAD ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DE LA CONTRATACIÓN.

**ABORDAR LOS RECLAMOS Y CONTROVERSIAS CON LOS CLIENTES
DE UN MODO TRANSPARENTE Y ADECUADO** 5

MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE DISCREPANCIAS O DIFERENCIAS. POLÍTICAS Y PROCESOS ADECUADOS PARA ATENDER Y RESPONDER LAS CONSULTAS Y RECLAMOS DE LOS ASEGURADOS. ESTADÍSTICAS SOBRE LOS RECLAMOS Y EL MONITOREO SU RESOLUCIÓN.



Los conflictos de interés se producen cuando existe algún incentivo por parte de una aseguradora o corredor, o de las personas que los representan, para que se tome algún curso de acción determinado que puede afectar negativamente el cumplimiento de las obligaciones que éstos tienen con sus asegurados o clientes.

QUE NO CONSTITUYE UN CONFLICTO DE INTERÉS

EL PAGO O LA ACEPTACIÓN NO INTERFIEREN EN LA OBLIGACIÓN DE LA ASEGURADORA O DEL CORREDOR DE ACTUAR EN EL MEJOR BENEFICIO DEL CLIENTE

EL PAGO O LA ACEPTACIÓN TIENEN COMO FINALIDAD AUMENTAR LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE

EL PAGO O LA ACEPTACIÓN DEL INCENTIVO ASOCIADO AL SEGURO OFRECIDO SE REVELAN AL CLIENTE ANTES DE BRINDARLE EL SERVICIO

EJEMPLO DE CONFLICTO DE INTERÉS

En la oferta y comercialización de seguros, puede existir en ejecutivos, supervisores y agentes de ventas de la aseguradora, por lograr metas comerciales sin cumplir los principios de adecuada información y asesoría a los clientes. El conflicto de interés surge porque la adecuada información y asesoría puede llevar a una menor venta de seguros.



EL PAGO O LA ACEPTACIÓN DE CUALQUIER BENEFICIO PUEDE CREAR UN CONFLICTO DE INTERÉS

REQUISITOS



DESARROLLAR POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE RESGUARDO
DE LA INFORMACIÓN



IDENTIFICAR Y MANEJAR LOS
RIESGOS Y AMENAZAS A LA
SEGURIDAD E INTEGRIDAD DE LA
INFORMACIÓN



CAPACITAR AL PERSONAL



CONTAR CON PLANES DE
CONTINGENCIA QUE PERMITAN
MITIGAR LOS RIESGOS Y EL IMPACTO
DE FILTRACIÓN O USO INDEBIDO DE
LA INFORMACIÓN



IMPLEMENTAR CONTROLES
INTERNOS PARA VERIFICAR SU
CUMPLIMIENTO



TENER EN LA CUENTA EL RIESGO QUE
PRESENTA LA TERCERIZACIÓN DE
ACTIVIDADES



CONTAR CON TECNOLOGÍA ADECUADA

**LAS ENTIDADES DEBEN PROTEGER LA INFORMACIÓN PERSONAL Y FINANCIERA DE SUS CLIENTES,
RESGUARDANDO SU CONFIDENCIALIDAD**



ENTIDADES DEBEN INCORPORAR EN FORMA EXPLÍCITA A SUS POLÍTICAS, LA OBSERVANCIA DE PRÁCTICAS DE NEGOCIO TRANSPARENTES



ES DESEABLE QUE LAS ENTIDADES CONTRIBUYAN A LA EDUCACIÓN FINANCIERA EN MATERIA DE SEGUROS DE SUS CLIENTES



ENTIDADES DEBEN EVITAR CAER EN PRÁCTICAS:

- ENGAÑOSAS
- ABUSIVAS
- ÉTICAMENTE REPROBABLES

POR EJEMPLO:

- ALTERNATIVAS DE INVERSIÓN
- DETALLADA EXPLICACIÓN DE LAS COBERTURAS OFRECIDAS



LAS DUDAS Y CONSULTAS DEBEN DIRIGIRSE A CORREO: CUMPLIMIENTO@RENTANACIONAL.CL