

# DINERO Y DERECHOS

**SEGURO DE AUTOMÓVILES**

## Proteja su vehículo y su bolsillo

Ahorre más de \$ 500 mil al año  
con nuestra elección acertada

► **HORA DE DECIR SÍ** Pág. 12

Conozca todos los caminos legales para oficializar su casamiento – incluso en caso de Acuerdo de Vida en Pareja

► **PLANES DE SALUD** Pág. 18

Con nuestras recomendaciones usted puede pagar hasta un 70% menos por una mejor cobertura médica para usted y su familia

► **PRESUPUESTO FAMILIAR** Pág. 20



**PORTADA**

**SEGUROS DE  
AUTOMÓVILES**

Contratar la cobertura ideal puede ser un desafío. Las empresas ponen grandes dificultades para obtener la información básica.

# Piense bien an



¿Es su seguro el adecuado para usted y su bolsillo? Una elección informada puede ayudarle a ahorrar más de \$ 500 mil al año. Aquí, ODECU le entrega las claves para ello.

# tes de elegir

## CÓMO HICIMOS EL ESTUDIO

### Evaluamos los seguros de nueve compañías

■ En agosto de este año, enviamos un cuestionario a grandes compañías de seguros del país. Pero no recibimos respuesta de ninguna de ellas.

■ Entonces, buscamos la información en las páginas web de esas empresas y en la de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS). En alianza con Proteste –asociación brasileña de defensa del consumidor–, analizamos las condiciones por las pólizas de 12 compañías de seguros. Para determinar la elección acertada, creamos dos escenarios distintos.

**P**ara algunas personas, el automóvil representa la libertad de ir y venir. Para otras, es un instrumento de trabajo. Hay también quienes sueñan con tener un auto específico. Y como nadie está libre de ver ese bien dañado o de ser víctima de hurto o de robo, la contratación de un seguro surge como una necesidad. Sin embargo, no siempre es fácil encontrar la alternativa adecuada a su perfil. Por eso fuimos a investigar para ayudarle en esa tarea, y descubrimos que, al optar por una de nuestras **elecciones acertadas**, es posible economizar más de \$ 500 mil pesos al año.

Tanto el estado civil como el modelo del automóvil tienen influencia sobre el precio del seguro. La región donde usted vive y su edad también son responsables del aumento o la disminución de ese valor. Una joven de 29 años, por tener, supuestamente, menos experiencia al volante, llega a pagar, al mes, 56% más que una mujer de 63 años (*vea más comparaciones en el cuadro de al lado*).

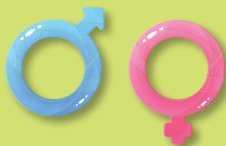
Tomando en cuenta esas diferencias, trazamos dos perfiles de consumidores. Así vimos que, si una conductora de 32 años elige

## La edad influye en el precio

El género, el estado civil, la región donde vive, el modelo del auto son factores que hacen que el valor del seguro varíe de una persona a otra.

Verifique a continuación algunas de esas diferencias.

### Sexo



La diferencia entre el seguro ofrecido a un hombre de 63 años y a una mujer de la misma edad puede llegar a \$ 11.580 mensuales. Esto significa que, por el mismo servicio, él debe desembolsar un 40% más que ella.

### Región



La diferencia a pagar por un conductor que vive en la Región Metropolitana (La Florida) y otro que reside en la V Región (El Quisco) es de \$ 2.258 al mes.

### Modelo del auto

El dueño de un Fiat Idea, modelo de 2013, gasta un 51% más en cada pago para garantizar la seguridad de su auto que el dueño de un Fiat Palio, también de 2013.



### Estado civil



Una mujer casada de 63 años paga \$ 2.588 menos, por mes, que una conductora soltera de la misma edad. Lo que significa una economía de 12%.

### Edad

Generalmente, mientras mayor es el conductor, menor es el valor que debe pagar, en consideración a la experiencia adquirida con los años. Una conductora de 29 años paga un 56% más en cada ítem del seguro que una de 63 años.



## BONOS BENEFICIO NO CONCEDIDO

➤ El bono es un beneficio que recibe el asegurado al renovar su seguro, siempre que no haya hecho uso del seguro durante la vigencia de la póliza (excepto en los casos de asistencia al vehículo). O sea, el conductor más precavido es beneficiado con la reducción del precio de la cobertura.

➤ Hay que destacar que el sistema de bonos es común en Europa y también se practica por todas las aseguradoras que operan en Brasil.

➤ Sin embargo, en Chile, ninguna de las empresas incluidas en este estudio ofrece ese descuento a sus asegurados. Por tal motivo, ellas fueron mal evaluadas en este ítem. Incluso empresas que actúan tanto en Brasil como en Chile, como Mapfre y HDI, sólo ofrecen ese sistema en el país vecino.

## SI PINCHA UN NEUMÁTICO, USTED CORRE EL RIESGO DE QUEDARSE A PIÉ, PUES NINGUNA EMPRESA SE RESPONSABILIZA POR ESTE TIPO DE DAÑO

▶ la mejor relación costo-beneficio encontrada (Zenit), en lugar de la aseguradora que presentó el precio más alto (Penta Security), ahorraría, en un año, \$ 519 mil (vea cuáles son las elecciones acertadas en la página 11).

### Falta información clara

Pero llegar a semejante conclusión no es simple. La mayoría de las compañías aseguradoras entrega información poco clara. En los contratos, los términos son extremadamente técnicos y de difícil comprensión.

A lo anterior se suma que el verdadero desafío que implica tener acceso a las condiciones generales de las pólizas. Como éstas no están disponibles en los sitios web de las empresas, el interesado debe recurrir a otras fuentes, como la página de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

## PONGA ATENCIÓN AL CONTRATAR UN SEGURO



### EXCLUSIONES

Lea bien el contrato, pues la mayoría de las empresas no cubre daños provenientes de actos de terrorismo o provocados por fenómenos de la naturaleza.



### ASISTENCIA

No cierre el contrato sin saber cuáles son los servicios incluidos en el paquete de asistencia. No siempre las compañías lo anuncian.



### DEDUCIBLE

El conocimiento del valor del deducible es esencial. Sin embargo, las aseguradoras no divulgan ese dato, lo que constituye una falta de respeto al consumidor.



### COBERTURA GEOGRÁFICA

Si viaja en auto fuera del país, fíjese si la aseguradora ofrece alguna cobertura extra para daños en el exterior.

Incluso con tantas dificultades, no se deje engañar y permanezca atento a estos puntos antes de cerrar el negocio. En primer lugar, evalúe sus necesidades. Mientras más son los servicios agregados, mayor será el precio. Como el seguro obligatorio (SOAP) sólo garantiza indemnización en caso de muerte o invalidez (a conductores, pasajeros o terceros que se encuentren involucrados en el accidente de automóvil), se hace necesario complementar la cobertura con otros seguros optativos disponibles en el mercado. Dos son las coberturas más comunes: la de daños al vehículo y la de responsabilidad civil. La primera está relacionada a perjuicios derivados de daños materiales, como volcamiento y choque, y también a hurto o robo. La segunda indemniza los daños materiales y los morales causados a terceros por el asegurado.

Verificar lo que el seguro cubre y lo que deja desprotegido, es la mejor manera de evitar sorpresas desagradables al momento de hacer uso de éste. Con excepción de las empresas Magallanes y Seguros Falabella, las empresas excluyen de la póliza los daños causados por actos de terrorismo o provocados por fenómenos de la naturaleza.

Fuera de eso, si pincha un neumático en la carretera, corre el riesgo de quedarse tirado. Algunas empresas no se responsabilizan por este tipo de avería. Y si el auto sufre una rayadura, es usted quien tiene que hacerse cargo de este perjuicio. Los daños en la pintura de los automóviles no están cubiertos por las aseguradoras.

En relación a los servicios incluidos en el paquete de asistencia al vehículo, gran parte de las empresas mostró un buen desempeño,

toda vez que ellas ofrecen varias alternativas, siendo el remolque sólo una de ellas.

Por otro lado, AIG, BCI Seguros y Penta Security tuvieron malos resultados. A pesar de que anuncian en sus sitios web que tienen paquetes de asistencia, no informan de manera transparente los tipos de servicios disponibles en ellos.

### No informan el valor del deducible

Tener presente el valor del deducible es esencial. Pero constatamos que no es fácil tener acceso a esa información. En todas las condiciones generales de las aseguradoras, existe la indicación de que tal valor se encuentra especificado en las condiciones particulares. O sea, usted sólo puede conocer tales condiciones después de contratar el seguro, mientras que lo correcto sería lo contrario.

Apenas como "aceptable" fue evaluado el tiempo de espera para recibir la indemnización, ya que las empresas sólo cumplen con el plazo máximo establecido por la ley – 60 días corridos después de la entrega de los documentos. La reducción de ese período sería ventajosa y apreciada por el asegurado.

También como "aceptable" fue catalogada la cobertura geográfica. Ninguna de las evaluadas protege al vehículo contra los daños ocurridos fuera del país. Ese es un servicio adicional por el cual se paga por separado. En las empresas AIG, BCI, HDI, Magallanes y Seguros Falabella, esa cobertura es válida en caso de daños materiales al vehículo. En el caso de Mapfre, la indemnización es válida incluso en caso de responsabilidad civil, si ocurre un incidente fuera de territorio nacional. ■

## LEA CON ATENCIÓN LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA

LAS COBERTURAS BÁSICAS SÓLO SON VÁLIDAS EN EL TERRITORIO NACIONAL

Aseguradoras	Exclusiones	Cobertura territorial	Bonos	Deducible	Asistencia al vehículo	Elija el taller	Indemnización completa	Evaluación final
Seguros Falabella	[□]	[□]	[⊖]	[⊖]	[+]	[−]	[□]	53
Magallanes	[□]	[□]	[⊖]	[⊖]	[+]	[−]	[□]	53
HDI	[−]	[□]	[⊖]	[⊖]	[+]	[−]	[□]	52
ConSORCIO	[−]	[□]	[⊖]	[⊖]	[+]	[−]	[□]	51
Mapfre	[□]	[□]	[⊖]	[⊖]	[+]	[−]	[□]	51
Zenit	[−]	[□]	[⊖]	[⊖]	[+]	[−]	[□]	50
Penta Security	[−]	[□]	[⊖]	[⊖]	[⊖]	[−]	[□]	23
AIG	[−]	[□]	[⊖]	[⊖]	[⊖]	[−]	[□]	22
BCI Seguros	[−]	[□]	[⊖]	[⊖]	[⊖]	[−]	[□]	22

■ Muy bueno + Bueno □ Aceptable − Malo ⊖ Muy malo

### CÓMO LEER LA TABLA

■ **Exclusiones** - Lo que no cubre el seguro.

■ **Bonos** - Descuento para quien no hizo uso del seguro por siniestro.

■ **Deducible** - Lo que paga usted en caso de siniestro.

■ **Asistencia al vehículo** - Servicios como remolque y auto de reemplazo.

■ **Elija el taller** - Usted puede elegir un taller para arreglar el auto.

■ **Indemnización completa** - Plazo para recibir el valor.

#### La elección acertada - Seguro con cobertura completa y 3 UF



##### ESCENARIO 1

Hombre, 44 años  
Casado  
Rancagua / VI Región  
Fiat Fiorino City 2010

Mapfre  
\$ 29.909  
(valor mensual)



##### ESCENARIO 2

Mujer, 32 años  
Casada  
Valparaíso / V Región  
Hyundai Elantra 2014

Zenit  
\$ 32.411  
(valor mensual)

### ODECU REIVINDICA

## Datos insuficientes

■ El mercado de seguro de automóviles actúa siguiendo sus propias reglas y hace caso omiso de los derechos de los consumidores, como el de acceso previo a información esencial sobre las características y condiciones de la cobertura ofrecida. Eso hace muy difícil la decisión de compra e induce a error a las personas.

■ Por otro lado, se observa falta de opciones tanto en relación con la contratación del seguro como a las formas de pago, ya que la oferta se hace básicamente por bancos y casas comerciales, siendo las tarjetas y las líneas de crédito los medios de pago más utilizados.

■ Por tal razón, exigimos el respeto del derecho de acceso previo a la información de calidad, incluso por medio de la publicación de los contratos en la páginas web de las empresas. Es importante que estos se encuentren disponibles en un lenguaje claro y objetivo. También reivindicamos la creación (adopción) de otros medios de pago del seguro, como la boleta bancaria y el débito en cuenta corriente.

■ Por último, no podemos dejar de exigir la adopción de la política de bonos y la libre elección de taller por parte del consumidor.

### LA ELECCIÓN ACERTADA

■ De las nueve aseguradoras, las mejor evaluadas fueron Seguros Falabella y Magallanes. Sin embargo, Mapfre y Zenit presentaron la mejor relación costo-beneficio (calidad-precio). Para llegar a ese resultado, establecimos dos perfiles diferentes. Véalos al lado.



**Mapfre 51**  
600 700 4000  
www.mapfre.cl



**Zenit 50**  
600 2993 648  
www.zenitseguros.cl