



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

INFORME TÉCNICO
VERSIÓN FINAL

**ESTANDARIZACIÓN DE LA HOJA DE RESUMEN DE
COTIZACIÓN DE SEGURO AUTOMOTRIZ: EVIDENCIA
EXPERIMENTAL SOBRE SU IMPACTO EN LAS DECISIONES
DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Subdirección de Consumo Financiero
Coordinación de Economía del Comportamiento
SERNAC

Santiago, noviembre de 2021



Servicio Nacional del Consumidor

Equipo Subdirección de Consumo Financiero

Andrés Pavón Mediano, Subdirector de Consumo Financiero

Francisca Rabanales Riera, Coordinadora de Economía del Comportamiento

Carol Luengo Miranda, Analista Financiero Economista

Gabriela Millaquén Uribe, Jefa Departamento Análisis de Regulación Financiera

Paulina Urzúa Villagrán, Abogada Subdirección Consumo Financiero

Miguel Pavéz Hernández, Jefe del Departamento de Protección al Consumidor



Servicio Nacional del Consumidor

Sumario

Las mejores prácticas comparadas recomiendan a los reguladores diseñar el formato de las cotizaciones de productos financieros que expliquen, fácil y comprensiblemente, sus características y permitan comparar entre distintas alternativas. En particular, se sugiere que su diseño sea guiado por las ciencias del comportamiento y el levantamiento de evidencia causal sobre su impacto, a partir del uso de experimentos aleatorios. Actualmente, la normativa nacional regula en detalle el contenido y formato de la denominada "hoja resumen" (HR) de la cotización de los principales productos de crédito. Sin embargo, no existe una regulación detallada sobre el diseño de la HR de cotización del seguro automotriz, a pesar de la masividad de este producto.

Continuando una serie de estudios sobre el rediseño de las cartillas de información al consumidor de productos de crédito, el presente informe técnico evalúa opciones para estandarizar el diseño de la HR de cotización del seguro automotriz, a través de un experimento aleatorio online con 3.008 consumidores. Para esto se diseñaron y testearon tres prototipos de formato en contraste con una cotización representativa de la información que actualmente entregan las Compañías y Corredoras de Seguros. Estos prototipos consideraron la simplificación de lenguaje y estandarización de la información, elementos visuales que ayuden al consumidor a comprender fácilmente el contenido y proveer datos comparativos del mercado. Al efecto, se evaluó el impacto de estos diseños en distintos indicadores sobre los niveles de comprensión, confianza e intención a cotizar de los consumidores.

Los resultados del experimento indican que los prototipos diseñados por SERNAC logran aumentar de manera significativa los niveles de comprensión de la cobertura del seguro en 36 puntos porcentuales promedio. Además, el diseño elaborado por SERNAC obtuvo mejores niveles de comprensión de la prima (76,65% vs 85,64%) y el deducible (71,93% vs 77,65%), la percepción de utilidad de la información (55,47% vs 75,40%) y facilidad para entenderla (36,03% vs 58,01%). Junto a ello, se logró aumentar en 15 puntos porcentuales los niveles de confianza en la información entregada. Finalmente, los resultados dan cuenta de un aumento en 4,13 puntos porcentuales de la intención de cotizar otras alternativas de seguro automotriz. Conforme a estos resultados, el Informe desarrolla propuestas de perfeccionamiento en materia de cotización de seguros.

Agradecimientos

El estudio contó con la valiosa asesoría del *Behavioural Insights Team* durante el diseño de las intervenciones.



Servicio Nacional del Consumidor

TABLA DE CONTENIDOS

I. INTRODUCCIÓN	5
II. REGULACIÓN DE LA ESTANDARIZACIÓN DE INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL	8
III. ESTUDIOS PREVIOS SOBRE DISEÑO DE INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL EN SEGUROS.....	17
IV. DISEÑO DEL CONTROL Y PROTOTIPO	22
V. MÉTODO EXPERIMENTAL	32
VI. RESULTADOS	38
VII. CONSULTA PÚBLICA.....	56
VIII. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE PERFECCIONAMIENTO NORMATIVO	58
IX. REFERENCIAS.....	65
X. ANEXOS.....	68



Servicio Nacional del Consumidor

I. INTRODUCCIÓN

Tradicionalmente la política pública en materia de comportamiento de los consumidores financieros ha tenido por eje reducir las asimetrías de información y mejorar su educación financiera. En ese contexto, la Ley Nro. 20.555, de 2012 estableció como obligación de los proveedores financieros entregar a los consumidores en toda cotización de productos financieros, una hoja resumen estandarizada con sus principales características, a fin de facilitar a los consumidores comparar entre alternativas. A nivel reglamentario, la normativa nacional regula en detalle el contenido y formato estandarizado de la denominada hoja resumen de la cotización de los principales productos de crédito (hipotecarios, consumo y tarjetas de créditos). Sin embargo, no existe una regulación que estandarice una cartilla de información especialmente diseñada para la contratación del seguro automotriz, a pesar de la masividad de este producto. En consecuencia, la heterogeneidad de formas en que se entrega información al consumidor de seguros automotrices durante la cotización del producto dificulta que éste comprenda cabalmente la cobertura y costos del mismo, así como comparar entre distintas ofertas. El presente informe técnico formula una propuesta en dicho sentido, en base a la evidencia levantada con ocasión de un experimento online destinado a medir el impacto de distintos prototipos de cotización en la percepción de los consumidores.

En los últimos años se ha experimentado un aumento sostenido en el número de vehículos en circulación a nivel nacional. El año 2020 se registraron un total de 5.479.286 permisos de circulación para vehículos motorizados (INE, 2021), mientras que al segundo semestre de 2020 se contabilizaban un total de 1.843.350 vehículos asegurados (CMF, 2021c). El seguro automotriz tiene como objeto cubrir los daños del vehículo asegurado, ya sea de manera total o parcial. Además, su póliza contempla coberturas adicionales que pueden contratarse conjuntamente o en forma separada, tales como responsabilidad civil por daño a terceros, robo, hurto, daños causados por riesgos de la naturaleza, entre otros. Actualmente, es común en el mercado la oferta de dos tipos de seguros automotrices. Por un lado, aquél que cubre los daños del vehículo asegurado (total o parcialmente) por el pago de una prima fija, pudiendo o no incluir el pago de un deducible, así como coberturas adicionales. Por otro lado, se ofrecen seguros por kilómetros, donde la prima está compuesta por un costo fijo dependiente del tipo de vehículo y un costo variable sujeto a la cantidad de kilómetros recorridos. Atendidas sus distintas características, los seguros, en general, y el seguro automotriz, en particular, son productos financieros complejos. Por lo tanto, al tiempo de su cotización, los consumidores enfrentan múltiples problemas para comprender cabalmente elementos esenciales del mismo, como su cobertura y exclusiones, lo que dificulta su comparabilidad.

A nivel general, la literatura destaca que, al momento de la contratación de productos financieros como los seguros, los consumidores no cotizan lo suficiente y se ven influenciados por el contexto de compra (Ischenko et al., 2014; Lunn et al., 2018). En Chile, una encuesta sobre capacidades financieras en el país mostró



Servicio Nacional del Consumidor

que el 38% de los consumidores no compara con ningún otro producto financiero al elegir un producto y que sólo un 13% compara con productos dentro de la misma institución financiera (SBIF, 2016). En particular, en materia de seguros automotrices suscritos coetáneamente a la compra de automóviles, estudios comparados dan cuenta de que los consumidores no poseen información acerca de este tipo de productos financieros previo a su suscripción, sufren fatiga por el exceso de información provista durante la suscripción y pueden ser objeto de presiones para la contratación (ASIC, 2016). Adicionalmente, la información actualmente provista al tiempo de la cotización de un seguro es comúnmente presentada utilizando términos técnicos y legales, los cuales no son fácilmente comprensibles para consumidores sin conocimientos técnicos previos –por ejemplo, la cobertura sobre el “lucro cesante” o el costo del “deducible”. Junto a ello, al tiempo de evaluar la contratación los consumidores carecen de indicadores que les permitan comparar fácilmente entre compañías de seguro en aspectos relevantes de su funcionamiento, como lo es el tiempo promedio de reparación de un vehículo cuando se activa el seguro, a pesar de que esta información es publicada por el regulador sectorial. En efecto, actualmente la Comisión para el Mercado Financiero, conforme a su Circular Nro 2.236 de 2018 y actualizada por la Circular Nro 2.251 en abril del 2020, mantiene en su sitio electrónico información actualizada del número promedio de días que demoró la reparación de un vehículo en cada región del país –por compañía de seguros, por marca y por modelo del vehículo–, dependiendo de la magnitud del daño que se reparó y del deducible contemplado en la póliza que cubrió al vehículo reparado. En consecuencia, facilitar el acceso de dicha información a los consumidores, a fin de alimentar su proceso de toma de decisiones al tiempo de la contratación, representa un valor público relevante.

La ausencia de información estandarizada clara para comparar y evaluar las características y conveniencia de la contratación de un seguro, acrecientan el riesgo de que los consumidores no concurren informadamente a la celebración de sus contratos. Atendidas dichas brechas, estudios recientes de la OECD y el Banco Mundial sugieren a los países aplicar los insumos de la psicología y economía del comportamiento al tiempo de diseñar productos de información al consumidor financiero, y levantar evidencia experimental sobre su impacto real en el comportamiento del consumidor (OECD, 2017, 2019, World Bank, 2017). Adoptando dicha metodología, desde 2020 el SERNAC, en colaboración con distintos equipos académicos, ha elaborado una serie de estudios evaluando el impacto del rediseño de las hojas de cotización y estado de cuenta de los principales productos de crédito (SERNAC 2020b, SERNAC 2021a, SERNAC 2021b). El presente Informe avanza en ese sentido evaluando opciones para estandarizar el diseño de la hoja resumen de cotización (en adelante, HR de cotización) del seguro automotriz, a través de un experimento aleatorio online con 3.008 consumidores.

Para esto se diseñaron y testearon tres prototipos de cotización en contraste con una cotización representativa de la información que actualmente entregan las Compañías y Corredoras de Seguros. Estos prototipos consideraron la simplificación de lenguaje y estandarización de la información, elementos visuales



Servicio Nacional del Consumidor

que ayuden al consumidor a comprender fácilmente el contenido y proveen datos comparativos del mercado en materia de tiempos de reparación. Al efecto, se evaluó el impacto de estos diseños en distintos indicadores sobre los niveles de comprensión, confianza e intención a cotizar de los consumidores.

Los resultados del experimento indican que los prototipos diseñados por SERNAC logran aumentar de manera significativa los niveles de comprensión de la cobertura del seguro en 36 puntos porcentuales promedio. Además, el diseño elaborado por SERNAC obtuvo mejores niveles de comprensión de la prima (76,65% vs 85,64%) y el deducible (71,93% vs 77,65%), la percepción de utilidad de la información (55,47% vs 75,40%) y facilidad para entenderla (36,03% vs 58,01%). Junto a ello, se logró aumentar en 15 puntos porcentuales los niveles de confianza en la información entregada. Finalmente, los resultados dan cuenta de un aumento de 4,13 puntos porcentuales en la intención de cotizar otras alternativas de seguro automotriz. Conforme a estos resultados, el Informe desarrolla una propuesta de estandarización del formato de la HR de cotización de los seguros automotrices (que deberá corresponder a la primera página de la cotización), para evaluación del Director Nacional del SERNAC. Estos resultados pueden ser extensible a la HR de cotización de seguros generales con adaptaciones específicas considerando las características de cada tipo de seguro.

El presente informe, elaborado por el equipo de la Subdirección de Consumo Financiero del SERNAC¹ y con la asesoría del *Behavioural Insights Team*, se estructura en las siguientes siete secciones. La sección siguiente (II) presenta brevemente el régimen regulatorio de la estandarización de información precontractual, particularmente de la denominada hoja resumen de cotización y contrato, y presenta regulación comparada en la temática. Posteriormente (III), se revisa la literatura en materia de comportamiento del consumidor de seguros automotrices, sus sesgos cognitivos y experiencias comparadas en la estandarización de información para la cotización y contratación de seguros. La cuarta sección (IV) expone la aproximación metodológica para generar distintos prototipos de cotización de seguros para definir un modelo a ser testeado en la etapa experimental. La quinta sección (V) expone el mecanismo de evaluación, detallando el método experimental utilizado. Luego, se presenta los principales resultados estadísticos del experimento (VI). Finalmente, las conclusiones del

¹ Andrés Pavón Mediano, Subdirector de Consumo Financiero, MSc in Regulation, LSE, MSc in Public Policy, UCL; Francisca Rabanales Riera, Coordinadora de Economía del Comportamiento, MPA in Economic and Social Policy, LSE; Carol Luengo Miranda, Analista Subdirección Consumo Financiero, Magíster en Economía de Recursos Naturales, UDEC; Miguel Pavéz Hernández, Jefe del Departamento de Protección al Consumidor Financiero, Magister en Economía Financiera, USACH; Gabriela Millaquén Uribe, Jefa Departamento Análisis de Regulación Financiera y Paulina Urzúa Villagrán, Abogada Subdirección de Consumo Financiero. Agradecemos el trabajo realizado por Rocío Palacios y Jorge Tobar, quienes durante su pasantía aportaron al análisis del presente estudio.



Servicio Nacional del Consumidor

estudio (VII) formulan una propuesta de diseño de cotización de seguros automotrices, conforme a la evidencia recopilada.

II. REGULACIÓN DE LA ESTANDARIZACIÓN DE INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

Como otros productos financieros, el seguro automotriz es un producto financiero complejo. Junto a la estructura de costos del seguro (prima y deducible), el contrato regula su cobertura y exclusiones. La cabal comprensión de cada uno de estos elementos, al tiempo de la cotización y contratación, es esencial para permitir la comparación y posterior contratación informada del seguro. En el caso de productos financieros complejos, las buenas prácticas comparadas recomiendan avanzar hacia la estandarización de la información que se pone a disposición del consumidor en la fase precontractual. La presente sección expone la normativa nacional sobre estandarización de información precontractual y su aplicación respecto del seguro automotriz, junto con revisar buenas prácticas comparadas.

Regulación de la Hoja Resumen de Productos Financieros. Desde el punto de vista del Derecho del Consumo, la regulación de la estandarización de información precontractual, de aplicación transversal en materia financiera, se encuentra en la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPDC) y sus reglamentos, teniendo por eje la denominada "hoja resumen" del contenido del contrato o cotización. Por su parte, desde el punto de vista sectorial, el Código de Comercio, el DFL N° 251, sobre compañías de seguros, y normas y circulares de la Comisión para el Mercado Financiero establecen obligaciones sobre la información que se debe entregar al asegurado durante el proceso de contratación de seguros. Sin embargo, una revisión de la normativa indica que ésta no contempla la regulación de formatos de información estandarizada durante la cotización de un seguro automotriz.

En materia de derecho del consumo, en 2012 se modificó la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPDC), introduciendo la obligación de todo proveedor financiero de entregar un conjunto de información precontractual sobre las principales condiciones del producto, a través de una "Hoja Resumen" (HR) de Cotización y HR de Contrato, que estandariza la información a ser entregada. Al respecto la norma indica que "los contratos de adhesión de productos y servicios financieros deberán contener al inicio una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y los proveedores deberán incluir esta hoja en sus cotizaciones, para facilitar su comparación por los consumidores". La LPDC agrega que "los reglamentos que se dicten de conformidad con esta ley deberán establecer el formato, el contenido y las demás características que esta hoja resumen deberá contener, los que podrán diferir entre las distintas categorías de productos y servicios financieros" (art. 17 C LPDC).



Servicio Nacional del Consumidor

La entrega de una HR en la etapa precontractual tiene por objeto que el consumidor conozca las principales condiciones del contrato, a través de un formato estandarizado que le facilite comparar entre alternativas en el mercado, a través de un lenguaje e indicadores claros. La razón es que solo la estandarización de la información permite reducir las asimetrías de información y costos de oportunidad que significaría al consumidor procesar múltiples alternativas presentas heterogéneamente, en un lenguaje técnico jurídico.

Actualmente, la normativa reglamentaria nacional regula en detalle el contenido y formato de la HR estandarizada aplicable a los principales productos de crédito –i.e. crédito hipotecario, de consumo y tarjeta de crédito (D.S. N° 42, 43 y 44, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo) y el SERNAC ha formulado propuestas para su perfeccionamiento (SERNAC 2020b, SERNAC 2021a, SERNAC 2021b). Respecto de los demás productos financieros, cualquiera sea su naturaleza, el Título VI del Reglamento aprobado por el D.S. N° 41, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, regula el diseño de la HR estandarizada que, por defecto, se aplicará respecto de cualquier otro producto financiero cuya HR o información estandarizada de similares características no esté desarrollada en normativa especial (arts. 76 y 80)². Se trata de un formato de HR que solo regula elementos mínimos y cuyo contenido se debe ajustar según las características del producto financiero respectivo (art. 78). La Figura 1 reproduce el citado formato de HR.

Habiendo sido diseñada en 2012 como una HR de aplicación por defecto, ésta no contiene indicadores estandarizados para las características de productos particulares, sino aspectos básicos y generales en materia de costos. En efecto, la norma dispone que la HR deberá incorporar los contenidos dispuestos en el reglamento específico que la regule (si aplica) e indicará el número de la cláusula o artículo del contrato en que se encuentra desarrollado el contenido respectivo y, en caso de que no exista un reglamento específico, contendrá todos los precios y costos propios del producto o servicio en la sección Producto Principal.

El citado reglamento aclara que, tratándose de proveedores de productos o servicios financieros que, en virtud de leyes especiales o normas dictadas conforme a ellas, deban entregar a los consumidores información de similares características, formato y contenidos a los establecidos para la HR estandarizada, se entenderá cumplida la obligación de contar con la Hoja Resumen prevista en el artículo 17 C LPDC, mediante la entrega de dicha información (art. 80). Por el contrario, en caso de que no esté determinado el formato de la Hoja Resumen o no concurra la precitada obligación de entrega de información precontractual sobre el producto, los proveedores deberán aplicar la precitada HR determinada por el D.S. N° 41/2012 MINECON (Figura 1), ajustando sus secciones y contenidos.

² Si bien el D.S. Nro. 41/2012 MINECON aprueba el Reglamento del Sello SERNAC, el precitado título VI contiene obligaciones autónomas en materia de hoja resumen, independientes de la regulación del precitado Sello.



Servicio Nacional del Consumidor

Figura 1: Formato de la Hoja de Resumen del Contrato o Cotización del producto o servicio establecido por Reglamento

Hoja Resumen del Contrato o Cotización del Producto o Servicio	
SELLO SERNAC (si corresponde)	
Nombre Titular	X Y Z
Fecha	05/03/2012
Plazo de vigencia cotización	7 días
Producto o Servicio Principal:	
Precio	
Costo Total	
Producto Servicio Adicional:	
Precio	
Costo Total	
Sólo si aplica:	
Seguros	
Impuestos	
Garantías Asociadas	
Otro Concepto (indicado expresamente cuál es)	
Costo Total:	

Normativa de seguros. En materia de seguros existe normativa sectorial relativa a la información que debe entregarse al asegurado durante el proceso de contratación de seguros, la que se encuentra regulada en el Código de Comercio y Reglamentos, normas y circulares complementarias dictadas por la Comisión para el Mercado Financiero. Sin embargo, de su revisión no se verifica la existencia de una regulación específica que fije formatos de información estandarizada durante la cotización de un seguro automotriz.

El Código de Comercio define la cotización como "la oferta escrita del asegurador para celebrar un contrato de seguro" (art. 513, letra g). Por otra parte, el Código define a las propuestas como "la oferta escrita de contratar el seguro, formulada al asegurador por el contratante, el asegurado o por un tercero a su nombre" (art. 513 letra q). En cuanto a la regulación de la segunda, se establece que "la proposición de celebrar un contrato de seguro deberá expresar la cobertura, los antecedentes y circunstancias necesarios para apreciar la extensión de los riesgos.



Servicio Nacional del Consumidor

Para estos efectos, el asegurador deberá entregar al tomador, por escrito, toda la información relativa al contenido del contrato que se celebrará. Ésta deberá contener, al menos, el tipo de seguro de que se trata, los riesgos cubiertos y las exclusiones; la cantidad asegurada, forma de determinarla y los deducibles; la prima o método para su cálculo; el período de duración del contrato, así como la explicitación de la fecha de inicio y término de la cobertura”.

El deber de los proveedores de entregar información apropiada durante el proceso de contratación de un seguro también se enmarca en su deber general de asesoría al cliente. En efecto, conforme a la ley, corresponde al asegurador “prestar asesoría al asegurado, ofrecerle las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses, ilustrarlo sobre las condiciones del contrato y asistirlo durante toda la vigencia, modificación y renovación del contrato y al momento del siniestro” (art. 529, literal a, Código de Comercio). En ese sentido, la normativa sobre principios de conducta de mercado de las aseguradoras y corredores de seguros, de la Comisión para el Mercado Financiero, establece como principio básico el trato justo a los clientes. Ello implica que los proveedores deben considerar los intereses de los clientes en la realización de sus negocios, velando siempre que estos reciban un producto o servicio apropiado a sus necesidades, y se les proporcione en todas las etapas de su relación, una correcta y transparente atención y/o asesoría³. En particular, en materia de información precontractual, la norma ordena (i) proporcionar a los clientes información adecuada, es decir, clara, oportuna y veraz para una correcta comprensión de los productos y servicios ofrecidos antes, durante y después de la venta; (ii) ofrecer productos que resulten adecuados o cubran las necesidades de los clientes; y (iii) adoptar medidas para garantizar que toda asesoría brindada sea de calidad y permita a los clientes adoptar decisiones informadas.

Experiencias comparadas. Reguladores comparados han avanzado en generar obligaciones y directrices sobre la entrega de información estandarizada a los consumidores de seguros, en fases precontractual. Dos casos relevantes son la regulación europea y australiana. En el caso de la Unión Europea, la Directiva (EU) 2016/97, sobre la Distribución de Seguros, ordena la información que debe ser entregada a todo consumidor de seguros generales previamente a su contratación, a partir de un formato estandarizado. La norma dispone que el distribuidor de seguros deberá facilitar al cliente información pertinente sobre el producto de seguro de forma comprensible, de modo que el cliente pueda tomar una decisión fundada, y atendiendo a la complejidad del producto de seguro y al tipo de cliente.

Al efecto, en seguros distintos al seguro de vida, la directiva establece que esta información se facilitará mediante el “Documento Normalizado de Información

³ Norma de Carácter General Nro. 420/2017, de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), que establece principios de conducta de mercado en entidades aseguradoras y corredores de seguros. En materia precontractual, la CMF también ha formulado directrices sobre la promoción, publicidad y oferta de seguros. Véase la Circular n° 2123, de 22 de octubre de 2013, que regula la promoción, publicidad y oferta de seguros.



Servicio Nacional del Consumidor

sobre Productos de Seguro" (*Insurance Product Information Document*). El documento contiene información sobre la cobertura del seguro, riesgos, sumas, exclusiones, pagos de primas, obligaciones del consumidor, vigencia y reglas de término de contrato. El formato estándar y contenido del citado documento fue fijado detalladamente por una norma técnica de ejecución de la Directiva, aprobada en 2017⁴, y se presenta en la Figura 2. Como se indicará en la siguiente sección sobre revisión de la literatura, el formato tiene por base estudios previos conducidos por la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (AESPJ), en conjunto con equipos académicos.

⁴ Reglamento de Ejecución (UE) 2017/1469 de la Comisión, de 11 de agosto de 2017, por el que se establece un formato de presentación normalizado para el documento de información sobre productos de seguro



Servicio Nacional del Consumidor

Figura 2: Documento Normalizado de Información sobre Productos de Seguro.
Reglamento de Ejecución (UE) 2017/1469

Seguro XXXXX

Documento de información sobre el producto de seguro

Empresa: Entidad aseguradora <Nombre> Producto: Póliza <Nombre>

[Declaración de que la información precontractual y contractual completa relativa al producto se facilita en otros documentos]

¿En qué consiste este tipo de seguro?

[Descripción del seguro]

¿Qué se asegura?

- ✓ Xxxxx
- ✓ Xxxxx
- ✓ Xxxxx
- ✓ Xxxxx
- ✓ Xxxxx
- ✓ Xxxxx
- ✓ Xxxxx
- ✓ Xxxxx
- ✓ Xxxxx
- ✓ Xxxxx
- ✓ Xxxxx
- ✓ Xxxxx

¿Qué no está asegurado?

- ✗ Xxxxx
- ✗ Xxxxx
- ✗ Xxxxx
- ✗ Xxxxx
- ✗ Xxxxx

¿Existen restricciones en lo que respecta a la cobertura?

- ! Xxxxx
- ! Xxxxx
- ! Xxxxx
- ! Xxxxx
- ! Xxxxx

¿Dónde estoy cubierto?

- ✓ Xxxxxx

¿Cuáles son mis obligaciones?

- Xxxxxx
- Xxxxxx
- Xxxxxx
- Xxxxxx

¿Cuándo y cómo tengo que efectuar los pagos?

Xxxxxx

¿Cuándo comienza y finaliza la cobertura?

Xxxxxx

¿Cómo puedo rescindir el contrato?

Xxxxxx

La normativa australiana también ha avanzado en la generación de formatos estandarizados de información precontractual a los asegurados, particularmente respecto de los seguros de vivienda. La *Insurance Contract Amendment Bill 2011 que enmienda a la Insurance Contract Act 1984*, ordena a los proveedores de seguros la entrega de una cartilla de información (Key Facts Sheet -KFS), que contiene, en no más de dos planas, información central sobre las características de las pólizas de seguros de vivienda, para facilitar su comparación. Actualmente, este documento se encuentra bajo revisión, con énfasis en su eficacia, para evaluar su expansión a otros tipos de seguros. Por su parte, la *Insurance Contracts Regulations 2017* incorporó el prototipo de la cartilla de información que debe ser utilizado por los proveedores y que se encuentra actualmente vigente. Además, incorpora en detalle el tamaño, tipo de fuente y color de la letra que debe ser



Servicio Nacional del Consumidor

usado en las distintas secciones del documento (The Australian Government the Treasury, 2019).

En suma, la normativa nacional sobre información precontractual en materia de seguros no ha desarrollado detalladamente un formato y contenido de información estandarizada a ser entregada a los consumidores. Ello dificulta la comprensión de las características del producto y la comparación de ofertas en el mercado información precontractual. Por el contrario, experiencias regulatorias comparadas han avanzado en generar cartillas de información estandarizada para evitar dicho riesgo.

Figura 3: Cartilla de información (Key Facts Sheet) para seguros de vivienda de Australia utilizado por una empresa⁵.

⁵ En el anexo 5 del Insurance Contracts Regulations 2017 (2021), se puede encontrar la versión que utilizan los proveedores para rellenar la información de cada seguro. Ver más detalles en: <https://www.legislation.gov.au/Details/F2021C00206>

KEY FACTS ABOUT THIS HOME CONTENTS POLICY

NAB Home Insurance Essentials

Prepared on: 17 May 2020

THIS IS NOT AN INSURANCE CONTRACT



Step 1 Understanding the Facts Sheet

This Key Facts Sheet sets out some of the risks covered and not covered by this policy and other information you should consider. This sheet does not provide a complete statement of the cover offered, exclusions, conditions and limits that apply under the policy. You should carefully read the **Product Disclosure Statement (PDS)** and all policy documentation for more details.

Step 2 Check the maximum level of cover and the events covered

Under this policy you set the maximum level of cover and your payout is limited to that amount.

Event/Cover	Yes/No Optional	Some examples of specific conditions, exclusions or limits that apply to events/covers (see PDS and other policy documentation for details of others)*
Fire and Explosion	Yes	Not covered for damage to any property as a result of its undergoing a process necessarily involving the application of heat.
Flood	Optional	Option availability subject to eligibility criteria. Not covered for loss or damage caused by action of the sea, high water or tidal wave whether flood cover applicable or not.
Storm	Yes	Not covered if the loss or damage is caused by water entering your buildings through an opening made for the purpose of alterations, extensions, renovations or repairs.
Accidental breakage	Yes	Not covered for accidental breakage of specified items if the breakage is not through the entire thickness of the damaged item.
Earthquake	Yes	An excess of \$250 in addition to the basic excess, applies to loss or damage caused by an earthquake or a series of earthquakes during any period of 48 consecutive hours.
Lightning	Yes	Not covered for the cost of data recovery.
Theft and Burglary	Yes	Not covered if any security device installed or declared to be installed is not maintained in an efficient working order and in operation whenever your risk address is left unattended.
Actions of the sea	No	
Malicious Damage	Yes	You must inform the police immediately of any malicious damage, theft, attempted theft, burglary or loss of insured property.
Impacts	Yes	Not covered if the loss or damage is caused by the lopping or felling of trees at your risk address and you have given express or implied consent for the lopping or felling.
Escape of liquid	Yes	Not covered for loss or damage caused by rust, corrosion, algae, mould or mildew.
Cover for valuables, collections and items away from the insured address		
High value items and collections	Yes	We will not pay more than \$2,000 for any one item, pair, set or collection of jewellery, watches or items containing gold and/or silver unless they are separately listed in your schedule as specified contents items.
Items away from insured address	Yes	Not covered for contents which are kept in furniture storage facilities.

* This Key Facts Sheet is a guide only. The examples provided are only some of the conditions, exclusions and limits in this policy. You must read the PDS and policy documentation for all information about this policy.

Step 3 Other things to consider

Limits

This policy has restrictions that limit your cover for certain events and items, for example under flood cover (where applicable), we will only pay for loss or damage caused by soil movement including erosion, landslide, mudslide or subsidence, if it is directly caused by and occurs within 72 hours of the flood. To find out these limits you need to read the PDS and other relevant policy documentation.

Excesses

If you make a claim, the excess is the amount you may have to pay for each incident. A number of different excesses may apply in respect to this policy, for example a basic excess and an earthquake excess. You may be able to increase these excesses to lower your premium. For more detail, please read the PDS and other policy documentation.

Legal liability

This policy covers your legal liability when you are found to be legally responsible for damage or personal injury to a third party or their property. It is limited to \$20,000,000. You should read the PDS carefully to determine the extent of this cover.

Cooling off period

If you decide you don't want this policy at any time after it is issued and you haven't made a claim, you can cancel it and receive a refund (subject to deductions permitted by law).

Maximum level of cover offered by insurers

Insurers offer different maximum levels of cover in the event of the loss or destruction your contents including where:

- you set the maximum level of cover and your payout is limited to that amount* (Sum insured).
- you set the maximum level of cover and the insurer may provide you with some agreed extra cover above that amount (Sum insured plus safety net).

* the insurer may provide some cover above this amount.

When working out how much cover you need for your contents, ensure that you value your possessions correctly. To do this you could start by listing all your contents and working out how much it would cost to replace them.

A failure to adequately insure your contents for their replacement value may result in underinsurance.

Warning: this Key Facts Sheet sets out some of the conditions, exclusions and limits in respect to this policy. You should read the PDS and all policy documentation for all the conditions, exclusions and limitations of this policy that limit or exclude cover.

Step 4 Seek more information

If you want more information on this policy contact us on 13 29 28.

For more information on choosing insurance and to better understand insurance visit the Australian Government website: www.moneysmart.gov.au

The policy this KFS relates to is:

- Distributed by National Australia Bank Limited (ABN 12 004 044 937 AFSL 230686)
- Underwritten by Allianz Australia Insurance Limited (ABN 15 000 122 850 AFSL 234708).



III. ESTUDIOS PREVIOS SOBRE DISEÑO DE INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL EN SEGUROS

En estudios recientes, la OECD y el Banco Mundial sugieren a los países aplicar los insumos de la economía del comportamiento al tiempo de diseñar productos de información al consumidor financiero (OECD, 2017, World Bank, 2019). La razón es que tradicionalmente la política pública en materia de comportamiento de los consumidores ha tenido por eje reducir asimetrías de información y mejorar la educación financiera, sin darle especial importancia al contexto en que los consumidores toman sus decisiones. En ese sentido, estudios en el ámbito de la psicología y economía del comportamiento muestran la efectividad de políticas públicas que consideran el contexto en que los consumidores toman decisiones y dan un estímulo –o empujón (nudge)– a las personas para evitar decisiones sub-óptimas; o potencian las capacidades del consumidor para adoptar una decisión financiera. La efectividad de estas políticas públicas radica en que innumerables investigaciones científicas han demostrado que las decisiones del consumidor se ven influidas sistemáticamente por simplificaciones, sesgos y heurísticos que pueden llevarlo a una decisión sub-óptima. Por lo tanto, regulaciones que consideran la forma en que los consumidores realmente toman decisiones serán más efectivas

En materia financiera, la literatura ha venido destacando que los consumidores enfrentan sesgos cognitivos al tomar decisiones sobre productos financieros complejos, como los seguros (Lunn, 2018). Los sesgos cognitivos son conceptualizados como errores sistemáticos en el proceso de toma de decisiones de las personas, que desvía su comportamiento de la lógica y racionalidad de un comportamiento deseable. Los sesgos ocurren principalmente debido al uso de heurísticos, que son atajos cognitivos o reglas mentales que usa el cerebro para facilitar la toma de decisiones (Tversky, Amos & Kahneman, Daniel, 1974). Muchos de los sesgos dependen de cómo se estructura la información entregada. Por ejemplo, al momento de comparar y elegir un producto financiero, los consumidores se ven influenciados por la importancia relativa otorgada al pago de la cuota mensual, ignorando otra información relevante como el costo total del producto o servicio financiero, por ejemplo, el deducible del seguro.

El proceso de decisión del consumidor para la contratación de un seguro automotriz se puede dividir etapas en que pueden concurrir sesgos cognitivos que aumenten la vulnerabilidad del consumidor y afectan su toma de decisión (Suter et al., 2017). La Tabla 1 resume los sesgos más destacados por la literatura.

Tabla 1: Potenciales sesgos durante la contratación de un seguro



Servicio Nacional del Consumidor

Etapa	Sesgos
I. Búsqueda de información	Atención Limitada (Limited attention): La capacidad de atención de los consumidores no es ilimitada. Por lo tanto, es usual que los consumidores tiendan a enfocarse en productos y características que captan más su atención (Mullainathan & Shleifer, 2005).
	Saliencia (Salience): Las personas tienden a concentrarse mayormente en una característica del producto que esté destacada y, a su vez, pueden sobrevalorar su importancia. Por ejemplo, los consumidores tienden a enfocarse solo en los productos destacados de un sitio web de comparación de seguros (Suter et al., 2017).
II. Evaluación de la información	Cálculo de probabilidad (Probability weighting): Los consumidores presentan dificultades al calcular probabilidades de ocurrencia de un hecho en particular. Esto puede conllevar a que los consumidores sub o sobrestimen la ocurrencia de un tipo de siniestro, sesgando el proceso de búsqueda de un buen seguro automotriz (Sun et al., 2018).
	Precio por goteo (Drip pricing): Al consumidor se le ofrece un producto con un precio inicial bajo y durante el proceso de compra se le agregan elementos adicionales. Por ejemplo, un seguro base de baja cobertura al que se le agregan beneficios adicionales con precios generalmente sobre mercado (Suter et al., 2017).
	Preferencia por lo familiar: Los consumidores tienden a simplificar decisiones complejas al enfocarse en aspectos o productos que les son familiares. Por ejemplo, los consumidores al no estar familiarizados con los seguros ofrecidos por proveedores desconocidos, tienden a asociarles una mayor complejidad e incertidumbre (Suter et al., 2017).
III. Toma de decisión sobre la información recopilada	Sesgo de diversificación (Choice overload). Los consumidores pueden sentirse abrumados al enfrentarse a múltiples opciones, llevándolos a tomar decisiones no óptimas. Un experimento detectó que la posibilidad de seleccionar el producto óptimo usando una tabla comparativa, disminuye cuando la cantidad de productos se incrementa de 5 a 10 (Giné et al., 2014).
	Sobre confianza (Overconfidence): Los consumidores que poseen exceso de confianza tienen una evaluación sesgada (sobrestimada) de sus capacidades y habilidades. Por ejemplo, los consumidores pueden creer que son mejores conductores de lo que realmente son y, por lo tanto, evalúan de manera incorrecta la cobertura que necesitan (Suter et al., 2017).



Servicio Nacional del Consumidor

	<p>Sesgo por el presente: Los consumidores tienden a enfocarse excesivamente en el presente y fallan en considerar eventos que ocurrirán en el futuro. Por ejemplo, al momento de la compra puede que se concentren demasiado en el costo del seguro que debe pagar inmediatamente, en desmedro de los posibles ahorros que ocurrirán en el largo plazo (Suter et al., 2017).</p> <p>Paz mental (Peace of mind): Los consumidores adquieren productos sin analizar lo suficiente su decisión por motivos relacionados con su "tranquilidad". Por ejemplo, los consumidores que tienen una aversión alta a las pérdidas, pueden estar dispuestos a pagar una prima alta para asegurarse. Usualmente, este sesgo explica el sobre aseguramiento y pago de primas altas (Suter et al., 2017).</p> <p>Persuasión e influencia social: El consumidor puede reemplazar el profesionalismo y confiabilidad del asesor por simpatía (Suter et al., 2017). Por ejemplo, al momento de la compra de un automóvil, el vendedor puede inducir a comprar seguros add-on, basándose en la simpatía más que en un consejo de buena calidad.</p>
IV. Comportamiento durante la vigencia del contrato del seguro	<p>Sesgo de inercia: El consumidor prefiere que todo se mantenga igual o mantener una decisión tomada con anterioridad. Por ejemplo, los seguros automotrices con renovación automática envían notificaciones al momento de la renovación que no son suficientes para fomentar la búsqueda de mejores ofertas por parte del consumidor (Suter et al., 2017).</p> <p>Sesgo de retrospectiva (Hindsight bias): Los consumidores lamentan no haber contratado algún seguro específico frente a la ocurrencia de un evento, y los puede llevar a contratar servicios similares al momento de la próxima compra. Por ejemplo, después de un fenómeno de la naturaleza, los consumidores pueden tender a contratar el servicio extra, condicionados por su experiencia (Suter et al., 2017).</p>

Como se indicó previamente, los seguros son productos financieros complejos, donde los consumidores pueden ver afectada su toma de decisiones por simplificaciones, sesgos y heurísticos que impactan negativamente en la decisión de contratar y/o renovar un seguro (Greenberg, 2010). En ese contexto, se han desarrollado estudios que miden el impacto de distintos diseños de cartillas de información para consumidores de seguros, los cuales entregan lecciones importantes sobre su diseño. Particularmente relevante son los trabajos desarrollados por la Unión Europea y el Gobierno de Australia (FCA) para estandarizar y simplificar la información provista, formular advertencias o alertas, particularmente sobre la voluntariedad de los seguros contratados, e incorporar estímulos a la comparación de las ofertas.

Estandarización y simplificación: "Insurance Product Information Document", Unión Europea. Los paradigmas tradicionales de la economía asumen que el consumidor elige la alternativa con la utilidad esperada más alta. Es decir, al momento de contratar un seguro automotriz, los consumidores deberían evaluar la probabilidad de ocurrencia de los siniestros y compararlo con el costo del seguro, para luego elegir la opción que le entregue un mejor resultado financiero basado en las probabilidades. Sin embargo, la evidencia demuestra que



Servicio Nacional del Consumidor

en algunos mercados existen asimetrías de información que dificultan el cálculo de utilidad que los consumidores deben realizar ante la decisión de contratar un seguro (Akerlof, 1970). En efecto, los contratos de seguros automotrices son complejos y muchas veces dificultan las decisiones de las personas (Greenberg, 2010). La evidencia comparada muestra que, para reducir estas asimetrías de información, una de las principales herramientas iniciales de intervención es la entrega de información precontractual de manera simple y estandarizada, para facilitar la comprensión y comparación de distintos productos. En ese sentido es ilustrativa la experiencia de creación de la *Insurance Product Information Document* (IDP) a través de la Directiva Europea de Distribución de Seguros.

La Directiva encomendó a la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación el trabajo de investigación para desarrollar la norma técnica que definió el formato del "Insurance Product Information Document" (IPID), presentado en la Figura 2. Al efecto, Duke et. al (2016) condujeron un estudio para definir el formato del IPID, el cual consistió en (i) la evaluación cualitativa de distintos prototipos de diseño y (ii) su posterior evaluación cuantitativa. Durante la evaluación cualitativa se realizaron ocho focus groups respecto de cinco prototipos (ver Anexo 1). Los principales hallazgos de dicha etapa sugieren seguir los siguientes criterios al diseñar este tipo de cartillas de información:

1. Utilizar un diseño simple y claro con espacios en blanco entre las grandes piezas del texto.
2. Utilizar el color para atraer la atención. Sin embargo, exceso de color puede asimilar el documento a una publicidad, que no se leería con atención.
3. El texto debiese estar en tamaños similares, pues secciones con letras muy pequeñas generan desconfianza.
4. Los íconos y símbolos son útiles para entregar una introducción al tema que se quiere explicar.
5. Las columnas de texto son bien evaluadas si proveen estructura y permiten una lectura más rápida.
6. Subtítulos y secciones permiten una mejor lectura del documento.

A partir de estos hallazgos, los investigadores generaron tres prototipos para testear en la etapa cuantitativa a través de un experimento aleatorio online con 3.200 personas. Al efecto, se midió el impacto de los tres prototipos en indicadores objetivos (nivel de comprensión y habilidad de comparar diferentes seguros) y subjetivos (impresiones y preferencias de los formatos).

El estudio concluyó que el formato expuesto en la **Figura 2** es el que tiene un mayor efecto en la comprensión por parte de los participantes y aumenta la habilidad de comparar diferentes seguros, a través de diferentes grupos demográficos. El resultado de esta investigación dio pie para que, en 2017, la Comisión Europea implementara la Regulación (2017/1469) que estipula la



Servicio Nacional del Consumidor

presentación estandarizada de información para seguros generales en la Unión Europea⁶.

Advertencias y alertas sobre costos y voluntariedad de los seguros. La literatura advierte que los seguros que se venden junto a un producto principal (o seguros “add-on”) pueden ser particularmente difíciles de evaluar por los consumidores (Baker, 2013). Por ejemplo, el seguro automotriz contratado coetáneamente con la compra de un vehículo. En efecto, en estos casos adquirir el vehículo suele ser el centro de atención del consumidor en el momento de la compra, mientras que evaluar las características del seguro pierde atención (ASIC, 2016). En base a dicho diagnóstico, distintas autoridades sectoriales han avanzado en la regulación de estos productos. Por ejemplo, la *Financial Conduct Authority* (FCA) de Reino Unido ha introducido propuestas destinadas a fortalecer la transparencia y comparabilidad del valor de estos productos, por una parte, prohibiendo que estos seguros estén seleccionados por defecto, de manera que los consumidores deben activamente seleccionar su contratación (opt-in); y, por otra, requiriendo que se proporcione información adecuada y oportuna al consumidor para tomar decisión informada (FCA, 2015). En similar sentido, recientemente una reforma al Código de Comercio Chileno encomendó a la Comisión para el Mercado Financiero regular el proceso de ratificación de los seguros contratados por clientes financieros con ocasión del otorgamiento, renegociación o repactación de productos o servicios financieros⁷.

Un caso particularmente destacable sobre el diseño de cartillas de información para el consumidor de seguros es un reciente estudio de la Unidad de Economía del Comportamiento del Gobierno de Australia (BETA, por sus siglas en inglés). Este realizó un estudio para evaluar el impacto de exigir a los proveedores la entrega de una cartilla de información precontractual, que alerte sobre la voluntariedad del seguro complementario, sus costos y otros indicadores relevantes (Watkins, et al., 2021). Para ello se realizó un experimento de campo con 6.243 personas. La intervención buscaba resaltar el hecho de que el seguro adicional no es obligatorio, incitar a los consumidores a considerar el valor del seguro y sus circunstancias particulares, y alentarlos a comparar precios. Además, se evaluaron elementos de diseño, tales como color o íconos (Figura 4). Los resultados mostraron que recibir cualquier hoja de información disminuyó significativamente la contratación de seguros complementarios. De las personas que recibieron una declaración de información, el 29% compró un seguro adicional en comparación con el 38% de las personas a las que no se les dio una declaración de información. La hoja de información diseñada por BETA incorporó el ratio de siniestros (claims ratio en inglés) que se entiende como el porcentaje de los costos de los siniestros incurridos en relación con las primas ganadas. El estudio

⁶ Los formatos editables para cada país miembro pueden encontrarse en la siguiente página web: <https://www.eiopa.europa.eu/editable-template-insurance-product-information-document-apid>

⁷ Norma de Carácter General Nro. 460/2021 de la Comisión para el Mercado Financiero.

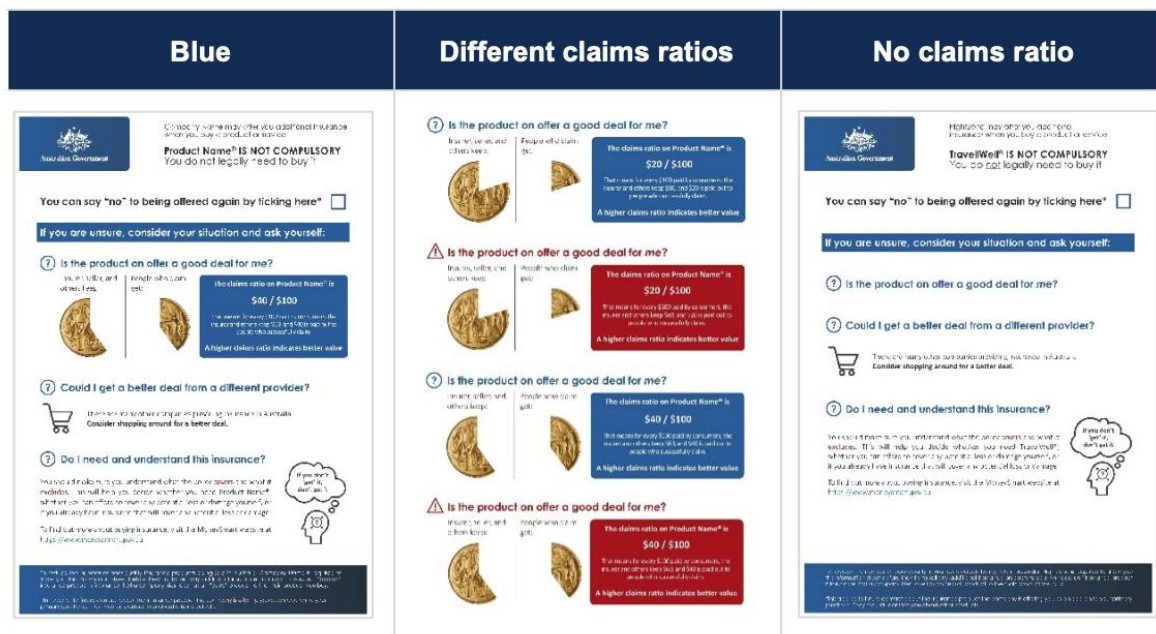


Servicio Nacional del Consumidor

demostró que incorporar este índice no ayudó a las personas a tomar decisiones de compra, debido a dificultades en su comprensión por los consumidores.

Estos hallazgos respaldan el uso de recomendaciones o advertencias oportunas, claras, específicas y visualmente atractivas para informar mejor a los consumidores y ayudar a ralentizar el proceso de toma de decisiones. Los resultados también sugieren que la hoja de información les dio a las personas "permiso" para rechazar la oferta, al recordarles que no estaban legalmente obligados a comprar un seguro adicional (Watkins, et al., 2021).

Figura 4: Formatos de la hoja de información diseñado por BETA (Watkins, et al., 2021, p12)



IV. DISEÑO DEL CONTROL Y PROTOTIPO

A fin de evaluar el impacto de alternativas de diseño a la cotización de un seguro automotriz en la toma de decisión de los consumidores, SERNAC condujo un experimento online para medir el impacto de tres prototipos de diseño, en contraposición a una hoja representativa de la información que actualmente entrega la industria. La presente sección expone la metodología seguida para diseñar una hoja representativa de la información que actualmente entrega la industria (IV.1); elaborar el prototipo base de cotización que posteriormente sería evaluado cuantitativamente (IV.2). La metodología y evaluación experimental se presenta en las secciones siguientes (V y VI).



Servicio Nacional del Consumidor

IV.1 Diseño del control

Considerando la heterogeneidad de información provista por la industria en materia de cotización de seguros automotrices, el primer paso fue generar un prototipo de cotización representativo de la operación actual de la industria. Con este objetivo, se formularon solicitudes de cotizaciones de seguros automotrices a través de las plataformas web de seis compañías de seguros, cuatro corredoras de seguros y un comparador web que reúne diferentes compañías y corredoras de seguros. De este ejercicio, sólo tres proveedores enviaron al correo electrónico un documento llamado "simulación de seguro automotriz" (ver Anexo 2), mientras que el resto de los proveedores sólo entregaban información en la misma página web donde los consumidores cotizan y contratan estos productos financieros (ver Anexo 3).

Considerando los documentos en comento, además de la información disponible en los sitios web de las compañías y corredoras, se generó una hoja de cotización que representa la situación actual del mercado (ver **Figura 5**). Cabe señalar que este formato en muchas ocasiones sobreestima la cantidad de información que se le entrega al consumidor, ya que, en el ejercicio de cotización realizado, muchas veces la información se reducía a aspectos básicos de los costos y cobertura.

Figura 5: Formato hoja de cotización representativa al mercado (grupo control)



HOJA RESUMEN COTIZACIÓN DE SEGURO AUTOMOTRIZ

ANTECEDENTES CONTRATANTE (PAGADOR DEL SEGURO)			
RUT	XX.XXX.XXX-8	Nombre	
Email			
ANTECEDENTES DEL ASEGURADO (DUEÑO DEL VEHÍCULO)			
RUT	XX.XXX.XXX-8	F. Nacimiento	Sexo
ANTECEDENTES DEL VEHÍCULO (Materia Asegurada)			
Uso	Particular	Año	2020
Marca	Chevrolet	Modelo	Sail
PLAN COTIZADO			
Cobertura	Light	Plan	Golden Plus
Deducible	10 UF	Vigencia	Anual
Compañía	ABF Seguros	Prima (mensual)	1,29 UF

COBERTURAS COTIZADAS		
COBERTURAS	POL/CAD	COBERTURA
Daños Materiales Vehículos Motorizados	POL 1 2020 0045	Sí
Pérdida Total (Daños>=70% Valor Comercial del Vehículo)	POL 1 2020 0045	Sí
Robo, Hurto o Uso no Autorizado	POL 1 2020 0045	Sí
Daños Materiales a Consecuencia de Riesgos de la Naturaleza	CAD 1 2020 0055	Sí
Daños Materiales a Consecuencia de Actos Maliciosos	CAD 1 2020 0056	Sí
Huelga y Terrorismo	CAD 1 2020 0057	Sí
Daños Materiales por la Propia Carga	-	No
Daños a Terceros por la Propia Carga	-	No
Robo de Accesorios	-	No
Responsabilidad Civil Daño Emergente	POL 1 2020 0045	UF 300
Responsabilidad Civil Daño Moral	POL 1 2020 0045	UF 300
Responsabilidad Civil Lucro Cesante	POL 1 2020 0045	UF 300
Daños durante viajes al extranjero	-	No
Defensa penal y constitución de fianzas	-	No
Protección contra accidentes personales	-	No
Taller de marca		Sí
Deducible inteligente		Sí
Auto de Reemplazo	-	No

EXCLUSIONES DE LA PÓLIZA

El presente seguro no cubre:

a. Exclusiones aplicables a todas las coberturas.

- 1) Los siniestros ocasionados por el/la cónyuge o parientes por consanguinidad o afinidad hasta el 2º grado o trabajadores dependientes del asegurado, como consecuencia del uso no autorizado del vehículo.
- 2) Los siniestros ocurridos mientras el vehículo asegurado esté siendo destinado a un fin diferente al declarado.
- 3) Los siniestros que experimente o provoque el vehículo asegurado cuando participe en apuestas, carreras o concursos de cualquier naturaleza o cuando el vehículo sea modificado en su cilindrada o potencia.
- 4) Los daños que experimente el vehículo asegurado o que sean causados por éste cuando sea conducido por una persona bajo la influencia de cualquier droga desinhibidora, alucinógena o somnífera.
- 5) Los daños que experimente el vehículo o que sean causados por éste, cuando, siendo el conductor sometido al momento del accidente, a un examen de medición del alcohol, previsto en las normas legales o reglamentarias, éste arroje un resultado igual o superior a la cantidad de alcohol por mil gramos de sangre que la ley tipifique como "estado de ebriedad". Para estos efectos, se establece que la cantidad de alcohol en la sangre en una persona desciende 0.11 gramos por mil cada hora, o en la fracción que corresponda a los minutos efectivamente transcurridos, si el lapso es inferior a una hora. La compañía quedará eximida de la obligación de indemnizar, conforme a esta póliza, cuando el conductor, requerido al efecto por la autoridad competente, injustificadamente se hubiere negado a la práctica de un examen que sirva para determinar la cantidad de alcohol/drogas en su organismo.
- 6) El monto de la indemnización los perjuicios que le signifiquen que la documentación del vehículo no se encuentre vigente al momento del siniestro, esto es, Permiso de Circulación, Certificado de Revisión Técnica, etc.
- 7) Los daños ocasionados por accidentes ocurridos fuera del territorio de la República de Chile

b. Exclusiones aplicables a la cobertura de daños al vehículo asegurado.

- 1) El deterioro, desgaste, uso normal del vehículo o sus piezas o partes, así como los daños cuya causa sea la carga en exceso, o desperfectos mecánicos. Si alguna de las situaciones o circunstancias anteriores provocare un accidente cubierto por la presente póliza, sólo se indemnizarán los daños causados por dicho accidente.
- 2) Los daños producidos por personas, animales u objetos transportados o remolcados en el vehículo y los producidos durante la carga o descarga de los mismos.
- 3) El robo o hurto de accesorios y los daños causados a éstos durante la perpetración del hecho, aun cuando éstos hayan sido robados o hurtados conjuntamente con el vehículo asegurado.
- 4) Las pérdidas de beneficios, el lucro cesante y otros perjuicios indirectos de cualquier tipo.
- 5) Los daños que se produzcan o que ocurran como consecuencia de sismo y la salida de mar de origen sísmico; así como los daños que ocurran a causa de la situación anormal provocada por el mismo.
- 6) Los daños que sufra el vehículo asegurado, que tuvieren por origen o fueren una consecuencia de guerra, actos cometidos por enemigos extranjeros, operaciones bélicas, sea que haya habido o no declaración de guerra, guerra, insurrección, rebelión, motín o hechos que las leyes castigan como delitos contra la seguridad interior del Estado.
- 8) Los daños sufridos por el vehículo mientras atraviesa o está detenido en cualquier curso de agua, río, playa o terreno no destinado para el tránsito de vehículos a motor, salvo que éstos sean trayecto obligado en camino público.
- 9) Los daños que tengan su origen o fueren consecuencia de huelga, cierre patronal (lock-out), desórdenes públicos o de delitos contra el orden público o de terrorismo; así como las pérdidas o daños que ocurran a causa de la situación anormal provocada por cualquiera de los hechos o situaciones antes mencionados.
- 10) Los daños que maliciosamente se causen al vehículo asegurado, entendiéndose por tales aquéllos que se originen en forma consciente, deliberada y con el ánimo o intención de causar dicho deterioro.
- 11) Los causados por combustibles y elementos inflamables, explosivos, o tóxicos transportados en el vehículo.

c. Exclusiones aplicables a la cobertura de responsabilidad civil.

- 1) Daños o lesiones, incluyendo muerte, causados a o por las personas, animales o cosas transportadas o remolcadas.
- 2) La responsabilidad contractual.
- 3) Los daños a puentes, básculas, viaductos, carreteras y a todo lo que pueda existir bajo los mismos, debidos al peso del vehículo, de sus acoplados o de la carga transportada.
- 4) Los daños a los bienes de las personas que dependen del asegurado, de su cónyuge, de sus ascendientes, sus descendientes, o parientes por consanguinidad o afinidad hasta el 2º grado..
- 5) Los daños a cosas confiadas al asegurado para que las controle, custodie, vigile, transporte, arrastre o remolque.



Servicio Nacional del Consumidor

IV.2 Diseño del prototipo de cotización de seguro

Para generar los diseños a testear en la etapa experimental, el equipo de la Subdirección de Consumo Financiero del SERNAC realizó un análisis utilizando la metodología COM-B para identificar las barreras que los consumidores pueden tener al momento de cotizar seguros automotrices. Esta metodología fue desarrollada por Michie et al. (2011) para comprender el comportamiento de las personas y ha sido utilizada en diversos estudios de economía del comportamiento. Asimismo, para la generación de los prototipos se consideró la revisión de la literatura y evidencia comparada expuesta en la sección anterior.

De esa manera, se creó un prototipo para ser utilizado en entrevistas con consumidores compuesto por seis secciones donde se entrega la principal información del seguro, se utilizan iconos y lenguaje amigable para los consumidores, y se incorpora información sobre los tiempos de reparación de la compañía en comparación con el mercado (ver Anexo 4). Cabe señalar que, si bien el estudio busca proponer un diseño de hoja de resumen para la cotización de seguros, se utilizó como título sólo la referencia a la cotización del seguro, ya que en el contexto hipotético no se entendería la presentación como una hoja de resumen.

Metodología de las entrevistas a consumidores. La ronda de entrevistas por videollamada se desarrolló entre el 24 y 26 de noviembre del 2020, con nueve participantes, entre 29 a 50 años, con distintos niveles de educación máxima alcanzados (ed. media, educación técnico-profesional, profesionales y con postgrado) y todos poseedores de un seguro automotriz voluntario. El protocolo de las entrevistas incluyó las siguientes secciones:

- a) Los participantes explicaron su experiencia de la cotización y contratación de seguros automotrices, donde señalaron cómo habían seleccionado su actual seguro.
- b) Posteriormente, se les solicitó a los participantes revisar el prototipo de Cotización de un seguro automotriz, al que se anonimizó el titular del seguro. Se realizaron una serie de preguntas sobre comprensión del contenido y formato del documento. Asimismo, se consultó a los participantes sobre su impresión general sobre la función y uso.

Los datos financieros utilizados para este ejercicio corresponden a simulaciones reales de seguros automotrices.

Experiencia previa con la cotización de seguros. La mayoría de los consumidores declara que la principal razón para contratar un seguro automotriz es para cubrirse ante eventuales accidentes, seguido de posibles robos que también puedan sufrir al auto. Asimismo, las principales fuentes de información para comparar seguros son las opciones otorgadas por sus corredores en el caso de realizar la contratación por esta vía o a través de comparaciones en páginas web. Mencionan que la principal información a considerar al momento de contratar



Servicio Nacional del Consumidor

es el costo de la prima, teniendo en segundo y tercer lugar el deducible y la cobertura respectivamente.

Principales hallazgos de las entrevistas. A continuación, se exponen los principales resultados con ocasión de las entrevistas realizadas que fueron considerados para definir el prototipo de la etapa experimental.

- 1) **Comparación con el mercado.** La información que comparaba el servicio de la empresa con el promedio de mercado fue la más comentada por los participantes. En primer lugar, los consumidores destacaron la utilidad del indicador presentado sobre los días de demora de reparación, ya que muestra información que habitualmente es desconocida por ellos. Asimismo, algunas personas mencionan que los colores de la figura entregan información rápida del servicio que ofrece la compañía. Sin embargo, los participantes desconocen con exactitud qué se entiende por un siniestro grave y mencionan que queda a la interpretación de cada persona.
- 2) **Información para comparar la cobertura del seguro cotizado.** La sección sobre la cobertura fue la más valorada por los participantes porque (i) es fácil de comprender, (ii) simplifica la comparación con otros seguros gracias a la utilización de viñetas, (iii) genera confianza, ya que “no hay letra chica” sobre lo que cubre y no cubre el seguro, y (iv) los símbolos y colores utilizados promueven su lectura. A pesar de esto, los participantes señalaron que habitualmente existen topes máximos de cobertura para ciertos riesgos, lo cual no se informa en este modelo.
- 3) **Paso a paso para buscar y comparar otros seguros.** La guía que explica cómo cotizar opciones de seguros también fue altamente valorada por los participantes, ya que mencionan que es muy clara y refleja de buena manera los pasos que realizarían si cotizaran un nuevo seguro. En particular, algunas personas destacan dos mensajes como primordiales y que generalmente no se resaltan: “Recuerde que las primas más bajas no siempre ofrecen la mejor cobertura a sus necesidades” y “solicita al menos 3 cotizaciones”.
- 4) **Información de los costos.** Los consumidores muestran un cierto manejo de los conceptos de prima y deducible, pero no de la relación que existe entre ellos.
- 5) **Glosario.** En general se menciona que el glosario ayuda a comprender de mejor manera la tabla de cobertura y que es una gran ayuda para resolver dudas de términos técnicos que no necesariamente conocen a cabalidad.

Prototipo para la etapa experimental. A partir de lo anteriormente señalado, el equipo de la Subdirección de Consumo Financiero diseñó el prototipo para la etapa experimental que se puede observar en la **Figura 6**. El anverso del prototipo está compuesto por las siguientes secciones:

1. **Introducción:** En la primera sección, el subtítulo informa al consumidor que SERNAC recomienda cotizar en al menos tres instituciones lo cual es un directo llamado a la acción y está acompañado de un párrafo introductorio que tiene por objetivo disminuir la desconfianza del documento al informar que este está dando cumplimiento a una obligación legal. Asimismo, se informa sobre la



Servicio Nacional del Consumidor

fecha de emisión y la vigencia de las condiciones dispuestas en el documento. La información de la compañía/corredora y detalles del auto que se disponen en el encabezado de la hoja.

- 2. Compare esta compañía con otra del mercado:** Diversos estudios de ciencias del comportamiento han demostrado que, al momento de tomar decisiones, las personas se ven influenciadas por puntos de referencia (Tversky & Kahneman, 1974). Por esta razón, al igual que otras cartillas de información diseñadas por SERNAC para los consumidores de créditos hipotecarios (SERNAC 2020b, SERNAC 2021b) y tarjetas de crédito (SERNAC 2021a), la hoja de Cotización para seguros automotrices incorporó un *nudge* para incentivar la búsqueda de otras opciones mediante el uso de tres termómetros⁸ o tres gráficos de barra que comparan los tiempos promedio de reparación para vehículos motorizados de la compañía en comparación al mercado para las tres magnitudes de daño de un siniestro (leve, mediano y grave)⁹.

Estos datos son actualmente publicados por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) en su sitio electrónico¹⁰ conforme a la Circular Nro. 2.236 (actualizada por la Circular Nro. 2.251 en abril del 2020) y permiten a los consumidores conocer una información que afecta directamente la satisfacción del producto contratado una vez necesite usarlo (CMF, 2021f). En el sitio electrónico, se publica el número promedio de días que demoró la reparación de un vehículo en cada región del país -por compañía de seguros, por marca y por modelo del vehículo-, dependiendo de la magnitud del daño que se reparó y del deducible contemplado en la póliza que cubrió al vehículo reparado.

Cabe destacar que, si bien esta información es pública, los consumidores al tener un sesgo por el presente, por lo general tenderán a concentrarse en los costos y beneficios actuales que se le presentan, sin considerar posibles costos y beneficios del futuro, como lo sería el servicio que ofrece la compañía de seguros. Por esta razón, poner a disposición esta información al momento de cotizar aportaría a los consumidores a tomar una decisión más informada y a disminuir los costos de búsqueda a través de una página electrónica, ya que se les informaría antes de contratar el seguro. En consecuencia, facilitar el acceso de dicha información a los consumidores, a fin de alimentar su proceso

⁸ Para determinar los rangos de cada color del termómetro, se consideró la división de la distribución de cada nivel de magnitud (leve, mediano y grave) en tres grupos iguales.

⁹ La CMF publica los datos para los tiempos promedios transcurridos en tres situaciones: (i) desde la fecha del denuncia hasta la emisión de la OR, (ii) desde la fecha de ingreso al taller hasta la salida de este, y (iii) desde la fecha del denuncia hasta la fecha de salida del taller. Para este estudio se consideraron los datos relacionados al tercer indicador mencionado, el cual refleja todo el tiempo de espera que significa para el consumidor. Sin embargo, el Regulador también podría considerar desde la fecha de ingreso al taller hasta su salida, ya que esto refleja el tiempo que depende exclusivamente de la compañía.

¹⁰ https://www.cmfchile.cl/institucional/seil/estadistica_reparacion_vehiculos.php



Servicio Nacional del Consumidor

de toma de decisiones al tiempo de la contratación, representa un valor público relevante.

3. **Información para comparar la cobertura del seguro cotizado:** La tercera sección informa sobre los riesgos incluidos y excluidos, como también las restricciones de uso del seguro. Este diseño se basó en la evidencia presentada por Duke et al (2016) para el diseño del IPID con algunas modificaciones basadas en las entrevistas. Como se ve en la Figura 6, se crean subsecciones claramente identificables entre sí, utilizando íconos que permiten rápidamente al consumidor distinguir el contenido de esa información. Adicionalmente, se propone ordenar los riesgos cubiertos según su frecuencia de ocurrencia porque las personas tienden a leer la primera información otorgada. De esa manera, al estar ordenada por su frecuencia, su atención estaría principalmente en los riesgos que tienen más probabilidad que ocurran.
4. **Paso a paso para buscar y comparar otros seguros:** Al igual que la segunda sección, se decidió utilizar una herramienta ya probada en otros estudios realizados por SERNAC, donde se comprobó que la inclusión de una lista en formato de paso a paso sirve para fomentar la búsqueda de alternativas en el mercado. De esa manera, el paso a paso incorporado permite a los consumidores tener una guía de cómo realizar cotizaciones en el mercado de seguros automotrices.

El reverso de la hoja de cotización se divide en las siguientes secciones:

5. **Información del seguro cotizado:** Se incorporó la información sobre la prima, deducible y cantidad asegurada (entre otros) en la segunda hoja, ya que de acuerdo con los sesgos cognitivos y barreras que presentan los consumidores al momento de contratar un seguro automotriz, es muy posible que esta información acapare la atención de las personas restándole importancia a la cobertura que está contratando. En esta sección también se busca que se informe sobre algunas características del seguro como por ejemplo el taller de marca que muchas veces es considerado como una información importante por los consumidores.
6. **Glosario:** Finalmente se incluyó un glosario de los principales términos utilizando lenguaje simple para los consumidores.

Figura 6: Prototipo para etapa experimental



Rut: XX.XXX.XXX-8
 Tipo de vehículo: Sedán
 Marca/Modelo: Chevrolet Sail

HOJA RESUMEN COTIZACIÓN DE SEGURO AUTOMOTRIZ

Sernac recomienda cotizar en al menos 3 instituciones antes de contratar un seguro



Estimado(a) Sr(a).

Este documento contiene información sobre el seguro automotriz que está cotizando. **Revise** las condiciones ofrecidas y **compare** con otras opciones. El formato ha sido diseñado por Sernac y el Ministerio de Economía.

Fecha emisión: 11/1/2021
 Plazo de vigencia: 7 días hábiles

COMPARE ESTA COMPAÑÍA CON OTRAS DEL MERCADO

Si usted tuviera un accidente, ¿cuántos días se demoraría en promedio esta compañía en reparar su auto?*



* Datos correspondientes al primer semestre 2020

INFORMACIÓN PARA COMPARAR LA COBERTURA DEL SEGURO COTIZADO

Lea el siguiente resumen de las principales características del seguro. La información completa puede encontrarla en la página web de la CMF con el número de póliza: POL107024.

¿Qué SÍ me cubre este seguro?		¿Qué NO me cubre este seguro?	
<ul style="list-style-type: none"> Daños por colisión, choque, volcamiento, incendio o traslados. Daños por actos maliciosos. Daños por riesgos de la naturaleza. Daños por huelga y terrorismo. Robo, hurto o uso no autorizado. Daños a la propiedad, lesiones o muerte de las personas del otro vehículo (Daño emergente). Daños psicológicos que pueden sufrir las personas del otro vehículo (Daño moral). Daños que impidan la posibilidad de trabajar a las personas del otro vehículo (Lucro cesante). Considera pérdida total cuando el daño supera el 70% del valor comercial del vehículo. 	<ul style="list-style-type: none"> Monto máximo Valor comercial. Valor comercial. Valor comercial. Valor comercial. Valor comercial. Hasta \$8.727.012 (300 UF). Hasta \$8.727.012 (300 UF). Hasta \$8.727.012 (300 UF). Valor comercial. 	<ul style="list-style-type: none"> Robo o hurto de accesorios. Daños causados por la propia carga. Daños a terceros causados por la propia carga. Daños durante viajes al extranjero. Defensa penal y constitución de fianzas. Protección frente a lesiones, incapacidad o muerte que pueda sufrir a consecuencias de un accidente. 	<p>Para que este seguro me cubra, DEBO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tener licencia de conducir vigente. Tener revisión técnica al día. No estar bajo la influencia del alcohol.

* Se considera el valor comercial del vehículo al momento del siniestro

PASO A PASO PARA BUSCAR Y COMPARAR OTROS SEGUROS

- Paso 1** Lea y guarde esta hoja para poder comparar con otras ofertas. **Esta cotización tiene una vigencia de 7 días hábiles.**
- Paso 2** **Busque** otras opciones de seguros en comparadores web, compañías y/o corredores de seguros.
- Paso 3** **Revise** la información sobre la cobertura y exclusiones de cada opción. Recuerde que las primas más bajas no siempre ofrecen la mejor cobertura a sus necesidades.
- Paso 4** **Solicite** al menos 3 cotizaciones y compare la cobertura y deducible de cada seguro.
- Paso 5** **Acepte** la cotización con la mejor cobertura de acuerdo a sus necesidades.





Servicio Nacional del Consumidor

INFORMACIÓN DEL SEGURO COTIZADO

Nombre del seguro:	Golden plus
Deducible:	\$290.910 (10 UF)
Tipo de prima:	Fija
Prima (mensual):	\$37.527 (1,29 UF)
Costo por kilómetro:	No aplica
Cantidad asegurada:	Valor comercial al momento del siniestro
Mecanismo de pago:	La prima puede ser pagada en un pago anual o por cuotas mensuales y puede utilizar diferentes medios de pago.
Duración del contrato:	1 año con renovación automática



RECUERDE: El deducible es lo que pagará cada vez que use el seguro.

* Valor U.F. = \$29.090,98

¿Qué otros beneficios tiene este seguro?

Taller de la marca Auto de reemplazo Deducible inteligente

GLOSARIO

Auto de reemplazo	Beneficio que facilita un vehículo de reemplazo en caso que el vehículo asegurado sufra un siniestro y deba ingresar a reparación. Este beneficio puede tener un límite de días y un costo adicional para usted, los que se encuentran determinados en la póliza.												
Cantidad asegurada	Monto máximo hasta el cual la compañía de seguros pagará por las coberturas contratadas, el cual no necesariamente equivale a la valoración del vehículo asegurado.												
Cobertura	Tipos de riesgos para los cuales está protegido y que la compañía de seguros pagará en caso de siniestro.												
Deducible	Monto pactado en la póliza, que usted siempre deberá pagar al asegurador en caso de sufrir un siniestro.												
Deducible inteligente	Permite eximir el pago del deducible acordado en la póliza, en caso que un tercero involucrado admita la culpabilidad del siniestro en cuestión.												
Mecanismo de pago	Corresponde al tiempo, lugar y forma del pago de la prima pactadas en las condiciones particulares de la póliza.												
Nivel de daño de un siniestro	Puede ser leve, mediano o grave según el costo de las reparaciones y el precio del vehículo al tiempo del siniestro, según la siguiente tabla: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Nivel de daño</th> <th>Gama media/baja</th> <th>Gama alta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Leve</td> <td>De 0,00 a 20,00 UF</td> <td>De 0,00 a 40,00 UF</td> </tr> <tr> <td>Mediano</td> <td>De 20,01 a 40,00 UF</td> <td>De 40,01 a 80,00 UF</td> </tr> <tr> <td>Grave</td> <td>≥ a 40,01 UF</td> <td>≥ a 80,01 UF</td> </tr> </tbody> </table>	Nivel de daño	Gama media/baja	Gama alta	Leve	De 0,00 a 20,00 UF	De 0,00 a 40,00 UF	Mediano	De 20,01 a 40,00 UF	De 40,01 a 80,00 UF	Grave	≥ a 40,01 UF	≥ a 80,01 UF
Nivel de daño	Gama media/baja	Gama alta											
Leve	De 0,00 a 20,00 UF	De 0,00 a 40,00 UF											
Mediano	De 20,01 a 40,00 UF	De 40,01 a 80,00 UF											
Grave	≥ a 40,01 UF	≥ a 80,01 UF											
Pérdida total	Daño de a lo menos [el 70%] de su valor comercial a la fecha del siniestro o cuando el vehículo sea robado o hurtado y no sea recuperado.												
Póliza	Es el contrato del seguro, que contiene los derechos y obligaciones de cada una de las partes.												
Prima	El precio que se cobra por el seguro.												
Renovación del seguro	Corresponde a un contrato nuevo para mantener vigente una cobertura al terminar la vigencia de un contrato anterior. Esta renovación puede ser de manera automática, pero no implica que la póliza vaya a ser igual que la anterior. Cubrirá el mismo vehículo asegurado contra riesgos y condiciones similares.												
Siniestro	Es un hecho imprevisto y accidental que sufre el vehículo.												
Tipo de prima	La prima puede ser <i>fija</i> , si el monto a pagar es el mismo durante toda la vigencia de la póliza, o puede ser <i>variable</i> , si ese precio puede cambiar según las normas incluidas en la póliza.												



Servicio Nacional del Consumidor

V. MÉTODO EXPERIMENTAL

Esta sección describe el método experimental utilizado para evaluar las propuestas de diseño a la hoja de cotización. El estudio consideró la realización de un experimento en línea durante el mes de marzo 2021 que permitiera comparar el formato que simula la información que actualmente otorga la industria a los consumidores (control) con tres opciones de diseño de la hoja de cotización (tratamientos). Se utilizó el software Qualtrics para la presentación del experimento, recolección de datos y aleatorización. El diseño metodológico permite obtener evidencia causal del impacto de cada uno de los tratamientos en comparación al control.

V.1 Screening

Se utilizó un panel online compuesto por consumidores pertenecientes a la base de datos de reclamos del SERNAC para el análisis de los tratamientos. Las invitaciones a participar en el estudio se realizaron vía correo electrónico desde el día 23 de febrero del año 2021 al 3 de marzo del 2021. Una vez enviado el correo los individuos tenían un plazo de cinco días hábiles para participar en el experimento.

Para determinar a los participantes del experimento se tuvo en consideración la Ley 18.290, cuyo artículo 13 señala que para obtener una licencia de conducir no profesional clase B deben tener como mínimo 18 años y haber egresado de educación básica. Por lo tanto, se consideró a los participantes estableciendo ese mínimo de edad y el nivel educacional. Adicionalmente, se consideró un máximo de 75 años para participar en el estudio, debido a la baja participación de este grupo etario en la renovación de licencias de conducir -que representa menos del 5% (INE, 2019).

Se registraron un total de 3.008 personas con encuestas válidas, es decir, que pasaron el screening y completaron la encuesta. La **Tabla 2** caracteriza la muestra, donde el 51,96% de los participantes corresponde a mujeres y un 47,71% a hombres, Como resultado del proceso de screening los participantes se encuentran entre los 18 y 75 años de edad, siendo el tramo de edad entre 30 a 44 años el más frecuente.

Del mismo modo, el nivel de escolaridad mínimo considerado para el estudio es escolaridad básica completa, representando en conjunto a escolaridad media completa un 13,1% de la muestra, siendo la categoría que presenta el menor porcentaje de participación, seguido por estudios de postgrado con un 14,93% y educación superior técnica completa con un 19,28%. Finalmente, la categoría con mayor representación en la muestra es educación superior universitaria completa con más del 50% de representación alcanzando un 52,69%.

El nivel rango de ingresos de los participantes se encuentra principalmente entre los \$780.000 y \$1.664.999 con un 36,84%, seguido por quienes poseen ingresos



Servicio Nacional del Consumidor

superiores a \$1.665.000 con un 27,73%. En tercer lugar, se encuentran quienes poseen ingresos entre \$400.000 y \$779.999 con un 21,68% y finalmente quienes poseen ingresos inferiores a \$400.000 con un 13,76% del total de la muestra (ver **Tabla 2**).

Además, la aleatorización por bloque permitió que la distribución de la muestra por edad y género fuese balanceada entre los tratamientos. A su vez, no se observaron diferencias significativas en la distribución de los participantes respecto a las variables de percepción de confianza en la industria de seguros y utilidad de contratar un seguro.

Tabla 2: Caracterización de la muestra

Variable	Categoría	N	Porcentaje
Género	Masculino	1.435	47,71%
	Femenino	1.563	51,96%
	Otro	10	0,33%
Edad	18 a 29 años	416	13,83%
	30 a 44 años	1.772	58,91%
	45 a 59 años	657	21,84%
	60 a 75 años	163	5,42%
Nivel educacional	Educación básica o media completa	394	13,10%
	Educación superior técnica completa	580	19,28%
	Educación superior universitaria completa	1.585	52,69%
	Estudios de postgrados	449	14,93%
Ingresos	Menor a \$400.000	414	13,76%
	Entre \$400.000 y 779.999	652	21,68%
	Entre 780.000 y \$1.664.999	1.108	36,84%
	Mayor a \$1.665.000	834	27,73%
Total		3.008	

V.2 Procedimiento experimental

El experimento online comenzó con la aceptación a participar en el estudio, seguido por una encuesta de caracterización de los sujetos y un screening. Luego



Servicio Nacional del Consumidor

de esto, los participantes fueron asignados aleatoriamente a ver la cartilla control o uno de los tres tratamientos utilizando un procedimiento de aleatorización por bloque dado el nivel educacional y rango de edad (16 bloques usando 4 niveles educacionales y 4 rangos etarios).

Tanto el nivel educacional como la edad han mostrado ser factores relevantes al momento de tomar decisiones financieras (p. ej. Emmons & Ricketts, 2016; Stavins, 2000). Es importante destacar que una asignación aleatoria por bloque ayuda a evitar un desbalance en variables importantes de pre-tratamiento y a disminuir la variabilidad no explicada en un modelo (Gerber & Green, 2012). Adicionalmente, la asignación aleatoria permite evitar los sesgos de selección y, por lo tanto, permite obtener una estimación causal del impacto de una intervención sobre una variable en particular (Gerber & Green, 2012; Rubin, 1974).

Además, previo a recibir la cartilla se realizó una pregunta asociada a la tenencia de un automóvil y dos preguntas de opinión, una de ellas respecto a la utilidad de contratar un seguro automotriz voluntario y la otra respecto al nivel de confianza en la industria. Posteriormente, a los participantes se les presenta un escenario donde han comprado un automóvil con ciertas características y a continuación se les presenta una cartilla, la que varía dependiendo del tratamiento al cual fue asignado.

Las condiciones experimentales fueron las siguientes:

- 1) Control: Formato creado simulando las condiciones del mercado (ver Anexo 5).
- 2) "Termómetro con precios": Hoja de cotización que utiliza los termómetros para la comparación con el mercado e incorpora la información de la prima y deducible en la primera hoja, mientras que la cobertura está en la segunda hoja antes del glosario (ver Anexo 6).
- 3) "Termómetro con cobertura": Hoja de cotización que utiliza los termómetros para la comparación con el mercado e incorpora la información de la cobertura en la primera página, mientras que los precios se informan en la segunda hoja antes del glosario (ver Anexo 7).
- 4) "Gráfico con cobertura": El mismo orden del tratamiento anterior, pero utilizando el formato de gráficos para informar la comparación con el mercado (ver Anexo 8).

Con todo, la **Figura 7** muestra la primera hoja del formato general para los tratamientos señalando los 2 factores (gráfico/termómetros y precios/cobertura) que van variando entre las condiciones experimentales. El reverso de la hoja incluye la información de precios o cobertura – la que no fue incluida en el anverso – y un glosario de términos.



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Figura 7: Formato estándar de los tratamientos



Rut: XX.XXX.XXX-8
Tipo de vehículo: Sedán
Marca/Modelo: Chevrolet Sail

HOJA RESUMEN COTIZACIÓN DE SEGURO AUTOMOTRIZ

Sernac recomienda cotizar en al menos 3 instituciones antes de contratar un seguro



Estimado(a) Sr(a).

Este documento contiene información sobre el seguro automotriz que está cotizando. **Revise** las condiciones ofrecidas y **compare** con otras opciones. El formato ha sido diseñado por Sernac y el Ministerio de Economía.

Fecha emisión: 11/1/2021
Plazo de vigencia: 7 días hábiles

COMPARE ESTA COMPAÑÍA CON OTRAS DEL MERCADO

Información de mercado en comparación al seguro (Termómetros vs Gráfico)

Información del seguro cotizado (Cobertura vs Precios)

PASO A PASO PARA BUSCAR Y COMPARAR OTROS SEGUROS

- Paso 1** **Lea** y guarde esta hoja para poder comparar con otras ofertas. **Esta cotización tiene una vigencia de 7 días hábiles.**
- Paso 2** **Busque** otras opciones de seguros en comparadores web, compañías y/o corredores de seguros.
- Paso 3** **Revise** la información sobre la cobertura y exclusiones de cada opción. Recuerde que las primas más bajas no siempre ofrecen la mejor cobertura a sus necesidades.
- Paso 4** **Solicite** al menos 3 cotizaciones y compare la cobertura y deducible de cada seguro.
- Paso 5** **Acepte** la cotización con la mejor cobertura de acuerdo a sus necesidades.

Cabe señalar que la información que se le presenta a los participantes respecto a costos de la prima y el deducible, así como la cobertura y tiempos de demora en cada uno de los tratamientos es idéntica y sólo difiere la forma en que es expuesta en cada una de las cartillas u hoja resumen cotización.



Servicio Nacional del Consumidor

Luego de visualizar la cartilla asignada a los participantes se les preguntó: "Considerando la información de esta hoja, usted... (1) Solicitaría una cotización por otro seguro en la misma compañía, (2) Solicitaría una cotización por un seguro similar en otra compañía, (3) Solicitaría una cotización por otro seguro y en otra compañía, (4) Contrataría este seguro o (5) No contrataría un seguro". El orden de estas alternativas fue aleatorizado. A continuación, se les presentó una serie de situaciones que podrían ocurrir y se les preguntó cuál de las situaciones estaban cubiertas por el seguro automotriz. Posteriormente, los participantes debían identificar los montos de la prima y del deducible¹¹.

Después se realizaron las preguntas correspondientes al tiempo de demora en la reparación del vehículo, comenzando por preguntas abiertas donde el individuo debió señalar el tiempo de reparación para los distintos tipos de daño y luego responder si la compañía se demoraba más o menos días que el promedio de la industria en reparar un auto para cada tipo de daño.

A continuación, se establecieron preguntas asociadas al nivel de confianza de la información contenida en la hoja de cotización, tras lo cual los participantes debieron responder que tan de acuerdo se encontraban con tres afirmaciones respecto a que la información proporcionada en las hojas de resumen de cotización era fácil de entender, de utilidad y que fue capaz de captar su atención. Luego, los participantes debieron ordenar 7 elementos respecto a su utilidad al decidir qué seguro contratar.

Finalmente, se hicieron preguntas para medir las preferencias por riesgo y el nivel de alfabetización financiera de los participantes. La medición de la alfabetización financiera consta de tres preguntas ampliamente usadas por la literatura (Lusardi & Mitchell 2014) (ver Anexo 9). Estas preguntas consideran el cálculo de interés compuesto e inflación, así como la comprensión del concepto de diversificación del riesgo.

Por otro lado, la medición por preferencias por riesgo se realiza mediante una adaptación a los montos utilizados por Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency. et al. (2017). La medición se realiza mediante la realización de 6 juegos donde los individuos deben escoger entre dos opciones, un monto de dinero con certeza o el lanzamiento de una moneda al aire. Los seis juegos difieren en el monto seguro ofrecido, el cual se va incrementando en \$5.000 desde los \$5.000 en el primer juego hasta los \$30.000 en el sexto juego (ver Anexo 10).

V.3 INDICADORES

Los indicadores considerados en el presente estudio se dividieron dependiendo del tipo de resultado que buscaba analizar. En primer lugar, se encuentran los

¹¹ El orden de las preguntas de la prima y deducible fueron aleatorizados para evitar que los participantes respondieran el monto por descarte.



Servicio Nacional del Consumidor

indicadores principales de comprensión e intención a cotizar, luego se encuentran los indicadores de resultados sobre percepción y confianza.

V.3.1 Indicadores principales

- i. **Comprensión de la cobertura.** Tras revisar la información contenida en la hoja de cotización, a los participantes se les presentaron cinco casos de posibles siniestros, debiendo identificar cuáles de ellos estaban cubiertos por el seguro. A partir de las respuestas obtenidas, se construye una variable binaria que considera la comprensión de la cobertura si un participante responde correctamente todos los casos o presenta errores.
- ii. **Comprensión del deducible.** Luego de revisar la información contenida en la hoja de cotización se le consulta al participante sobre el monto que deberá desembolsar de su bolsillo cada vez que quiera activar el seguro. Se construye una variable binaria que considera que un participante identifica el monto del deducible de manera correcta al ingresar el informado en el documento.
- iii. **Comprensión de la prima.** Luego de revisar la información contenida en la hoja de cotización se le consulta al participante sobre el monto que deberá pagar mensualmente por el seguro. Se construye una variable binaria que considera que un participante comprende el monto de la prima ingresa el monto correcto.
- iv. **Comprensión comparador 1.** Luego de revisar la información contenida en la hoja de cotización se le consulta al participante sobre el número de días que se demora la compañía en la reparación de un vehículo por un daño leve/mediano/grave. Se construye una variable binaria que considera que un participante comprende la demora si ingresa correctamente el tiempo del daño específico preguntado.
- v. **Comprensión comparador 2.** Luego de revisar la información contenida en la hoja de cotización se le consulta al participante sobre si la compañía tarda más o menos tiempo que el promedio de la industria en la reparación de un vehículo por un daño leve/mediano/grave. Se construye una variable binaria que considera que un participante comprende la demora si responde correctamente a la comparación entre la compañía y el mercado para un determinado daño.
- vi. **Intención de cotizar.** Tras revisar la información contenida en la hoja de cotización se le consulta al participante si tiene la intención de cotizar otro seguro o no. De las cinco respuestas disponibles, se consideran tres opciones como intención de cotizar otro seguro para la construcción de la variable binaria. Por un lado, "cotizar otro seguro en la misma compañía", "cotizar un seguro similar en otra compañía" y "cotizar otro seguro" se consideran intención de cotizar. Por otro lado, se considera que un participante no tiene intenciones de cotizar si selecciona las opciones "contrataría este seguro" y "no contrataría un seguro".



Servicio Nacional del Consumidor

V.3.2 Indicadores de percepción y confianza

Los indicadores de opinión utilizan una escala Likert donde 1 significa "muy en desacuerdo" y 5 "Muy de acuerdo". Posteriormente, para cada indicador se construye una variable que agrupa las respuestas en tres categorías. La primera de ellas se compone de las respuestas muy en desacuerdo y en desacuerdo, la segunda categoría considera la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente, se agrupan las opciones muy de acuerdo y de acuerdo en una tercera categoría:

- i. **Entendimiento general.** Este indicador se consulta tras revisar la información contenida en la hoja de cotización y se le pide al participante que indique que tan de acuerdo se encuentra con la afirmación "A nivel general, la hoja de cotización presenta información fácil de entender".
- ii. **Utilidad general.** Luego de revisar la información contenida en la hoja de cotización se le pide al participante que indique que tan de acuerdo se encuentra con la afirmación "A nivel general, la hoja de cotización presenta información que es útil".
- iii. **Captación de atención.** Este indicador se obtiene luego de que el participante revisa la información contenida en la hoja de cotización y se le solicita que indique que tan de acuerdo se encuentra con la afirmación "A nivel general, la hoja de cotización capta mi atención para leer el documento".

De manera similar, se realizaron preguntas para medir la confianza del participante utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 significa "Nada de Confianza" y 7 significa "Mucha Confianza". Posteriormente, para ambos indicadores se construye una variable compuesta por tres categorías, la categoría "confía" se conforma de agrupar las respuestas del 5 al 7, la categoría "indiferente" considera el valor 4 y finalmente, se agrupan los valores del 1 al 3 para crear la categoría "no confía":

- i. **Confianza en la industria.** Previo a revisar la información contenida en la hoja de cotización se le solicita al participante que indique el nivel de confianza que tiene en las compañías y corredores de seguro en general.
- ii. **Confianza en la información.** Tras revisar la información contenida en la hoja de cotización se le solicita al participante indique el nivel de confianza que le reporta la información entregada en el documento.

VI. RESULTADOS

En esta sección se presentan los principales resultados del experimento. En primer lugar, se muestran los resultados en cuanto a los niveles de comprensión de las secciones relevantes y la intención de cotizar para cada uno de los tratamientos testeados. A continuación, se presentan los resultados de percepción - tales como



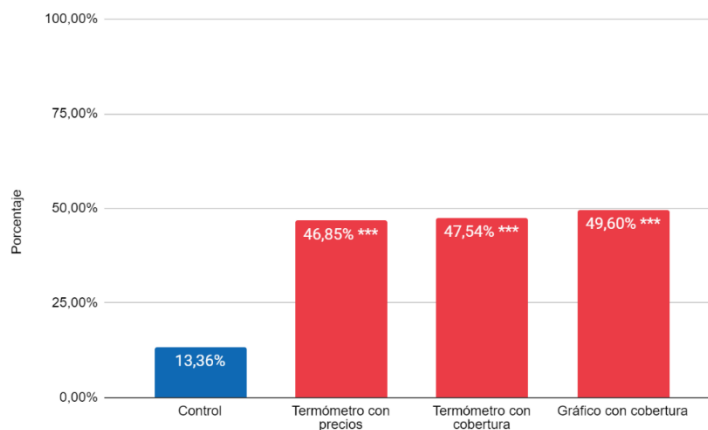
Servicio Nacional del Consumidor

el entendimiento general del documento, capacidad para captar la atención y la utilidad reportada – y niveles de confianza en la industria e información presentada. Finalmente, se muestran los resultados del análisis econométrico y un análisis de heterogeneidad según covariable de interés (género, nivel educacional, entre otras). Adicionalmente, el Anexo 13 presenta los resultados del análisis de robustez que comprueban la validez interna de los resultados.

VI.1 Comprensión de la cobertura

Se observa un mayor nivel de comprensión de la cobertura en los consumidores que reciben una de las hojas de cotización diseñada por SERNAC en comparación a quienes recibieron la hoja de cotización representativa de la industria, alcanzando diferencias superiores a 33 puntos porcentuales entre el control y los tratamientos. En particular, las personas que recibieron la hoja de cotización "Gráfico con cobertura" presentan el mayor nivel de comprensión con un 49.6%, seguidas por un 47,54% y 46,85% de quienes recibieron la hoja de cotización de "Termómetro con cobertura" y "Termómetro con precios" respectivamente. Cabe señalar que las diferencias observadas entre el control y los tratamientos muestran significancia estadística al 1% (ver **Figura 8**).

Figura 8: Comprensión de la cobertura



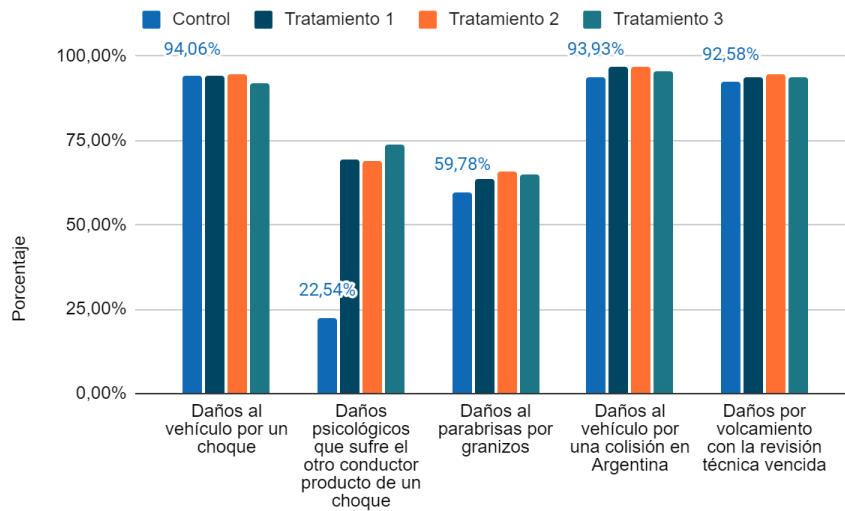
* $p < 0,10$; ** $p < 0,05$; *** $p < 0,01$ c/r a control

Interpretamos que la diferencia en la comprensión de las coberturas del seguro puede explicarse porque las coberturas no se encontraban especificadas de la misma manera entre el control y tratamiento, modificando el lenguaje técnico por uno común a un consumidor promedio. Por ejemplo, la pregunta sobre la cobertura de los daños psicológicos que sufre el otro conductor producto de un choque, es definido en los tratamientos como el daño psicológico que pueden sufrir las personas o daño moral, mientras que esta misma cobertura es definida como "responsabilidad civil daño moral" en la hoja de cotización del control.



Servicio Nacional del Consumidor

Figura 9: Comprensión de la cobertura por motivo



VI.2 Comprensión del deducible y la prima

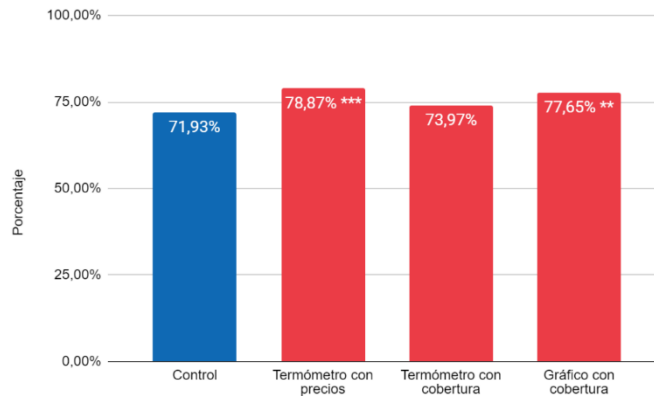
Se observa un mayor nivel de comprensión del deducible en los consumidores que reciben una de las hojas de cotización diseñada por SERNAC en comparación a quienes recibieron la hoja de cotización representativa de la industria, mostrando una diferencia de 5,72 puntos porcentuales entre el control y la hoja de cotización "Gráfico con cobertura". Específicamente, las personas que recibieron las hojas de cotización del "Termómetro con precios" y "Gráfico con cobertura" presentan un aumento estadísticamente significativo en comparación a la hoja resumen de cotización representativa del mercado¹².

¹² Se realizó un ajuste a 23 observaciones que fueron omitidas en la pregunta relativa a la comprensión del deducible. Estas observaciones omitidas fueron imputadas como erróneas, ya que contestaron todas las otras preguntas de la encuesta.



Servicio Nacional del Consumidor

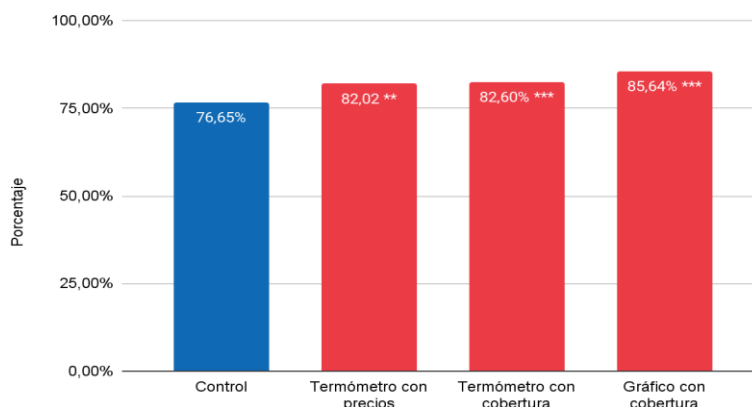
Figura 10: Comprensión del deducible



* $p < 0,10$; ** $p < 0,05$; *** $p < 0,01$ c/r a control

Además, los resultados muestran un mayor nivel de comprensión de la prima en los consumidores que reciben las hojas de cotización diseñadas por SERNAC en comparación a quienes recibieron la hoja de cotización representativa de la industria, alcanzando una diferencia cercana a 9 puntos porcentuales entre las hojas de cotización del control y "Gráfico con cobertura". Del mismo modo, las personas que recibieron la hoja de cotización del "Gráfico con cobertura" presentan el mayor nivel de comprensión con un 85,64%, seguidas por un 82,60% y 82,02% de quienes recibieron la hoja de cotización "Termómetro con cobertura" y "Termómetro con precios" respectivamente. Estas diferencias son estadísticamente significativas al 1%.

Figura 11: Comprensión de la prima



* $p < 0,10$; ** $p < 0,05$; *** $p < 0,01$ c/r a control

En resumen, las hojas diseñadas por SERNAC mejoran tanto los niveles de comprensión del deducible como de la prima. Además, es importante recalcar que la hoja de cotización "Gráfico con cobertura" posee mayores niveles de



Servicio Nacional del Consumidor

comprensión de la prima y el deducible que el tratamiento control, aun cuando incorpora la información de la prima y del deducible en la segunda hoja.

VI.3 Comprensión comparador

Las hojas de cotización diseñadas por el SERNAC incluyen dos métodos para informar los datos que actualmente publica la Comisión para el Mercado Financiero sobre el tiempo que tarda cada compañía en la reparación de un vehículo y el promedio de la industria por tipo de daño (grave/ mediano/ leve). Estos datos no fueron incluidos en el grupo de control. Específicamente, las hojas de cotización "Termómetro con precios" y "Termómetro con cobertura" incluyen 3 termómetros, mientras que la hoja de cotización "Gráfico con cobertura" incorpora 3 gráficos de barras para comparar el tiempo de demora.

Estos comparadores tienen como finalidad ayudar al consumidor a identificar el número de días que se demora la empresa en la reparación del vehículo por tipo de daño y comparar si la empresa se demora más o menos días que el promedio del mercado en efectuar la reparación. Los resultados muestran que, mediante el uso de gráficos de barras, los participantes en promedio identifican correctamente el número de días de reparación de la compañía por tipo de daño un 74,07% de las veces. En contraste, el uso de termómetros alcanza un 59,87% de respuestas correctas. La diferencia entre ambos resultados muestra ser estadísticamente significativa al 1% (ver **Figura 12**)

Específicamente, al analizar el tipo de error cometido por tipo de figura se observó la presencia de dos patrones de errores diferentes. En primer lugar, al utilizar los 3 termómetros un 30% de las personas tendieron a confundir el número de días de reparación de la empresa con los días del promedio del mercado para el tipo de daño preguntado. En segundo lugar, el error más frecuente al interpretar los tiempos de demora mediante gráficos de barras para los casos grave y mediano, fue señalar erróneamente como respuesta el tiempo de demora de la empresa para una lesión leve, siendo las tasas de error de un 9% para el caso grave y un 16% para el caso medio. Esto va en línea con la literatura que señala que las personas tienen a revisar la primera información que se dispone, lo que en este caso sería la información del daño leve. Sin embargo, para el tipo de daño leve la equivocación más repetida fue utilizar el promedio de mercado alcanzando un 12% de las respuestas.

Del mismo modo, los resultados muestran que al responder si la compañía se demora más o menos días que el promedio de la industria en reparar un auto por tipo de daño, los participantes responden en promedio de manera correcta un 85,37% de las veces utilizando gráficos de barras, en contraste al 74,92% obtenido por el uso de termómetros, esta diferencia muestra significancia estadística al 1% (ver **Figura 13**). Un análisis adicional realizado a quienes no respondieron correctamente mostró que con mayor frecuencia los participantes señalaron no conocer la respuesta a responder incorrectamente para ambos métodos de comparación.



Servicio Nacional del Consumidor

Figura 12: Comprensión del comparador por tipo de daño.

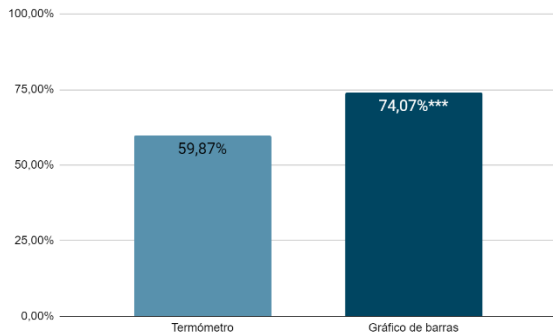
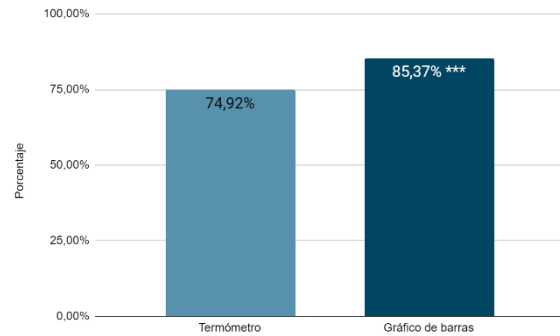


Figura 13: Comprensión del comparador con el mercado.



* $p < 0,10$; ** $p < 0,05$; *** $p < 0,01$ c/r a termómetro

Los resultados muestran que, al utilizar simultáneamente tres herramientas de comparación, los tres gráficos de barras proporcionan un mayor nivel de comprensión en comparación a los tres termómetros. Este efecto se podría explicar porque los gráficos de barras utilizan un color para la empresa y otro para el mercado, lo que podría ayudar a los consumidores a reconocer cada uno de ellos. Además, cabe señalar que hace varios años los consumidores de servicios básicos en Chile ven gráficos de barras en los estados de cuenta, por lo cual, se encuentran mayormente familiarizados con ellos. Por otro lado, cabe mencionar que los resultados obtenidos no necesariamente reflejan los mismos resultados de comparar el uso de un gráfico de barras y un termómetro, ya que al usar tres termómetros simultáneos se provee mayor cantidad de información, lo que podría implicar una sobrecarga de información. Esto implica que al existir demasiada información el individuo se ve influenciado a no evaluar y tomar una buena decisión (Díaz & del Valle, 2016).

VI.4 Intención de cotizar

En promedio, se observa una intención de cotizar mayor en los consumidores que reciben una de las hojas de cotización diseñada por SERNAC en comparación a quienes recibieron la hoja de cotización representativa de la industria. En particular, las personas que recibieron la hoja de cotización "Gráfico con cobertura" presentan la mayor intención de cotizar con un 85,51% con un 5% de significancia estadística, seguido por un 84,91% de quienes recibieron la hoja de cotización "Termómetro con precios" con un 10% de significancia estadística (ver **Figura 14**).

La hoja de cotización "Gráfico con cobertura" logra una diferencia de 4,13 puntos porcentuales en comparación con la hoja representativa del mercado. Cabe señalar, que esta diferencia es relevante. Además, es posible que la intención de cotizar en el tratamiento control pudiese sobreestimar la intención de cotizar

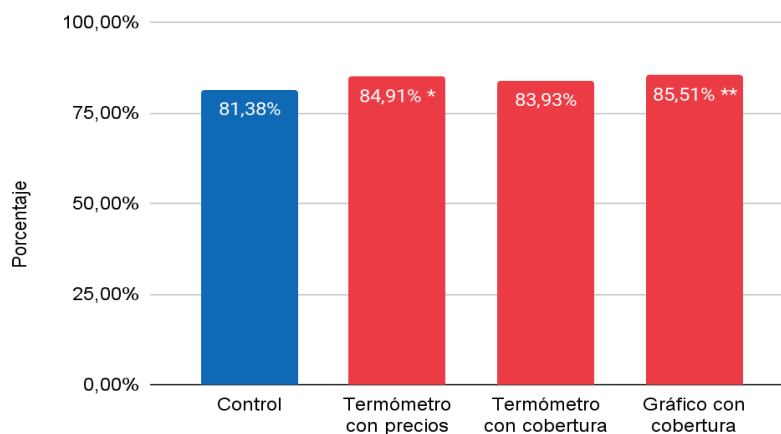


Servicio Nacional del Consumidor

actual, ya que al no existir una versión estándar en la actualidad se construyó el prototipo para el tratamiento de control, el cual representa una versión más amigable a lo que actualmente se encuentra en el mercado.

En términos prácticos, el aumento en 4,13 puntos porcentuales en la intención de cotizar se puede traducir en que de los 1.843.350 vehículos asegurados el 2020 (CMF, 2021c), un poco más de 76 mil consumidores habrían sido estimulados a cotizar en el caso que hubiesen recibido la hoja de cotización diseñada por SERNAC – asumiendo que los resultados se pueden extrapolar a la realidad.

Figura 14: Intención de cotizar por tratamiento



* $p < 0,10$; ** $p < 0,05$; *** $p < 0,01$ c/r a control

VI.5 Resultados de percepción: comprensión, utilidad y atención

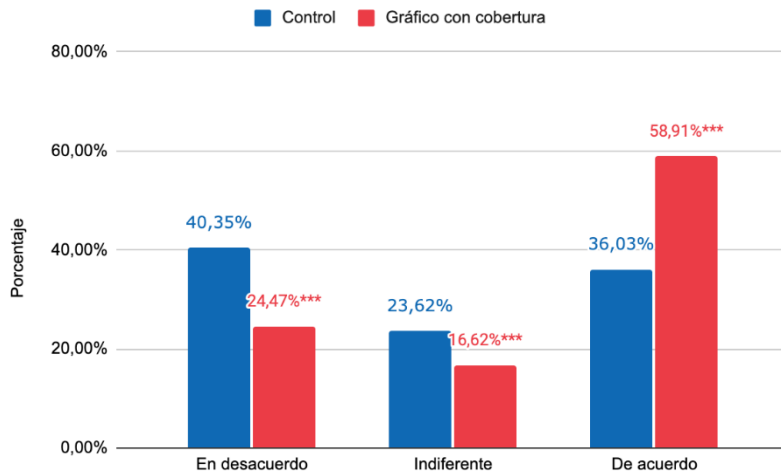
Debido a que el tratamiento “gráfico con cobertura” es aquel que presenta los mejores resultados en las secciones previas, la presentación de los siguientes resultados compara este tratamiento con el grupo de control.

Entendimiento general. Se observa que la información contenida en la hoja de cotización diseñada por SERNAC es más comprensible en comparación a la hoja de cotización representativa de la industria. La mayoría de los participantes que vieron la hoja de cotización “Gráfico con cobertura” declaran estar de acuerdo con que la información se presenta de una manera fácil de entender, esto muestra una diferencia significativa de 23 puntos porcentuales. Por otro lado, un 40,35% de las personas del grupo de control declaran no estar de acuerdo con que la hoja de cotización es fácil de entender. Este resultado es interesante, ya que, si consideramos que el formato utilizado como control sobrerrepresenta la información que actualmente la industria le entrega al consumidor, podríamos inferir que las cotizaciones actuales son aún más complejas para los consumidores.



Servicio Nacional del Consumidor

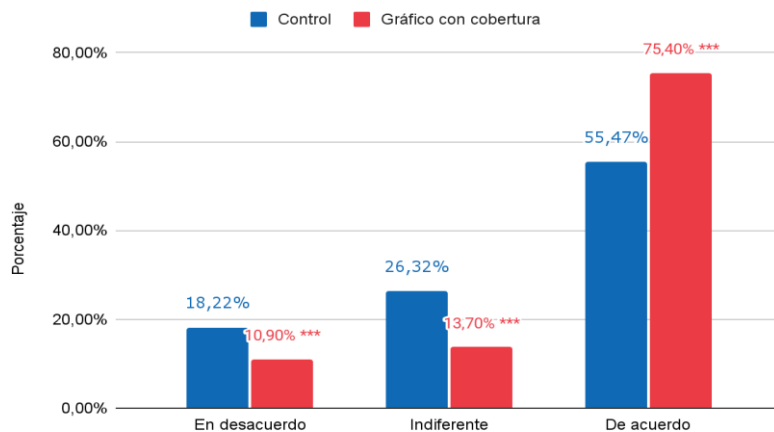
Figura 15: Entendimiento general



* $p < 0,10$; ** $p < 0,05$; *** $p < 0,01$ c/r a control

Utilidad general. El 75,40% de las personas expuestas a la hoja de cotización "Gráfico con cobertura" diseñada por SERNAC señalaron estar de acuerdo o muy de acuerdo con que la información del documento es útil, lo cual marca una diferencia de 20 puntos porcentuales con el grupo de control, mostrando una significancia estadística del 1% (ver **Figura 16**).

Figura 16: Utilidad general



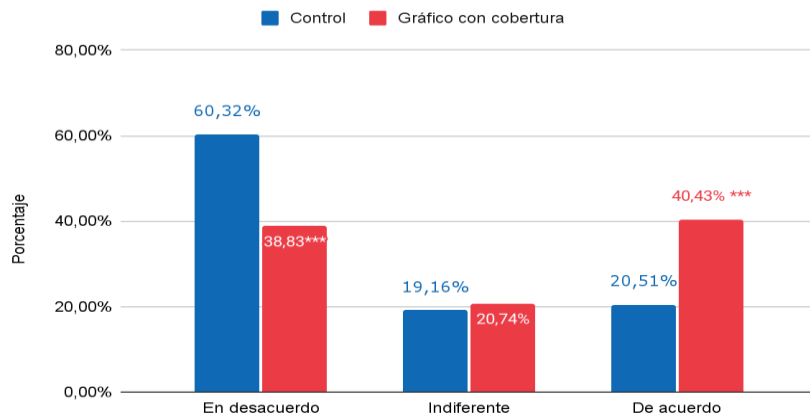
* $p < 0,10$; ** $p < 0,05$; *** $p < 0,01$ c/r a control

Captación de atención. La información contenida en la hoja de cotización diseñada por SERNAC capta mayormente la atención en comparación a la hoja de cotización representativa de la industria, la diferencia entre quienes responden estar de acuerdo con la afirmación es cercana a los 20 puntos porcentuales entre la hoja de cotización "Gráfico con cobertura" y el grupo de control, además de mostrar una significancia estadística al 1%. No obstante, el porcentaje de personas en desacuerdo se mantiene alto en ambos grupos (ver **Figura 17**).



Servicio Nacional del Consumidor

Figura 17: Captación de atención



* $p < 0,10$; ** $p < 0,05$; *** $p < 0,01$ c/r a control

Ranking de utilidad de secciones. Los participantes del experimento ordenaron siete elementos que proporcionan información en la hoja de cotización, según el grado de utilidad que les reporta al decidir qué seguro contratar (el valor 1 representa el elemento más útil y el 7 el menos). Los resultados muestran que la cobertura del seguro es la información considerada más útil al momento de decidir el seguro a contratar, seguida por el monto de la prima y del deducible para el total de la muestra considerada válida. Cabe destacar que la información sobre los tiempos que demoraría la compañía en reparar el vehículo son altamente valorados por los participantes, ya que ésta es la primera información que le sigue a las principales características del seguro – incluso antecediendo los beneficios adicionales a la cobertura.

Tabla 3: Ranking de utilidad de secciones¹³

Ranking	Elementos útiles para decidir
1	Lo que me cubre el seguro
2	El monto de la prima
3	El monto del deducible
4	Lo que no me cubre el seguro
5	El tiempo que demoraría la compañía en reparar el vehículo
6	Beneficios adicionales a la cobertura

¹³ El análisis incluye los resultados obtenidos de los tres tratamientos y el control. Los resultados no presentan cambios estadísticamente significativos al considerar el control o los tratamientos por sí solos.

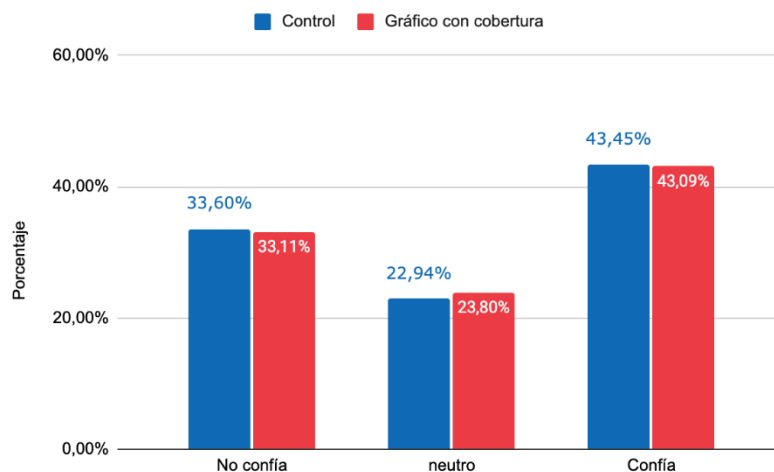


Servicio Nacional del Consumidor

7 Saber que la información se entrega por exigencia de SERNAC

Confianza. Al igual que los resultados anteriores, se presentan los niveles de confianza en la industria y la información proporcionada en la hoja de cotización comparando al grupo de control y el tratamiento "gráfico con cobertura". Antes de asignar a los participantes a una condición experimental, estos tuvieron que informar su nivel de confianza en la industria de seguros. Los resultados muestran que no existen diferencias significativas en el nivel de confianza en la industria entre el grupo de control y aquellos que recibieron la hoja de cotización "Gráfico con cobertura". Este resultado es relevante porque muestra que los grupos que participaron en cada tratamiento se encuentran balanceados y no muestran diferencias estadísticamente significativas en su confianza en la industria.

Figura 18: Confianza en la industria



* $p < 0,10$; ** $p < 0,05$; *** $p < 0,01$ c/r a control

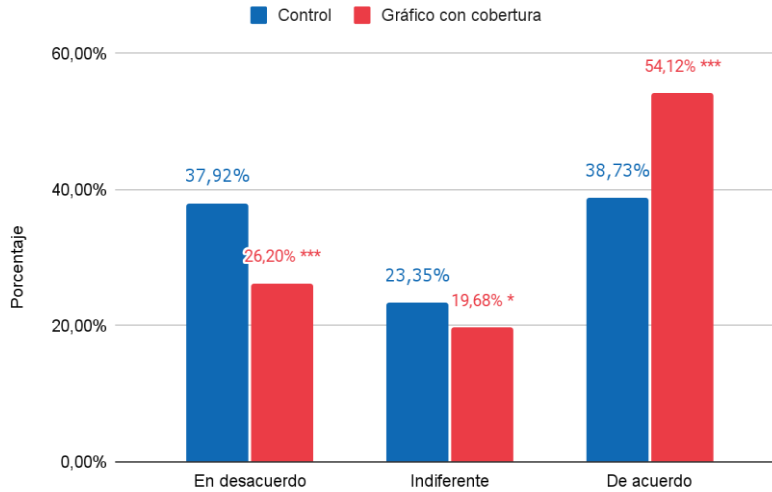
Por otro lado, luego de revisar las cartillas asignadas aleatoriamente, los participantes debieron responder sobre su nivel de confianza en la información entregada. En promedio, los resultados indican que la hoja de cotización diseñada por SERNAC logra un mayor nivel de confianza en la información en comparación a la hoja de cotización representativa de la industria. La diferencia entre quienes responden estar de acuerdo con la afirmación es superior a los 15 puntos porcentuales entre quienes revisaron la hoja de cotización "Gráfico con cobertura" y la hoja de cotización del control, además de mostrar una significancia estadística al 1% (ver Figura 19).

Si consideramos ambas variables de confianza, se observa que la proporción de personas que confían en la información contenida en la hoja de cotización "Gráfico con cobertura" es mayor al nivel de confianza de la industria. En este sentido, entregar información más clara, comprensible y transparente a los consumidores podría aumentar su confianza en la industria.



Servicio Nacional del Consumidor

Figura 19: Confianza en la información de la hoja de cotización



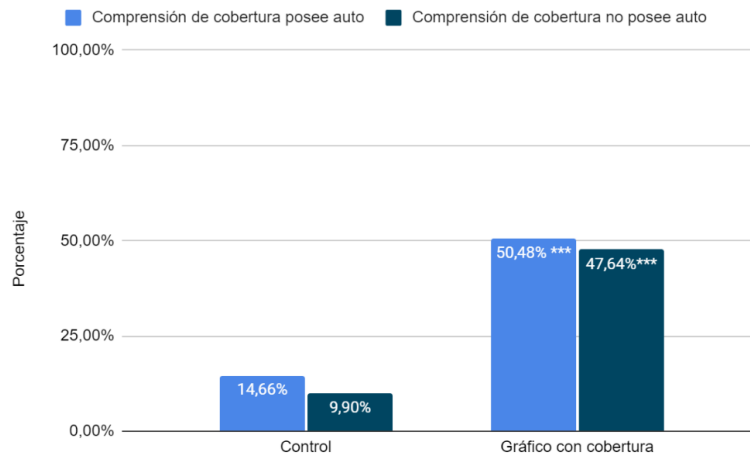
* $p < 0,10$; ** $p < 0,05$; *** $p < 0,01$ c/r a control

Comprensión y cotización entre participantes con y sin automóvil. Por otro lado, se realizó un análisis adicional para ver si existen diferencias entre los efectos del tratamiento entre aquellos participantes que poseen o no un automóvil para los principales resultados para los niveles de comprensión e intención a cotizar. En primer lugar, los resultados muestran que la hoja de cotización "Gráfico con cobertura" logra un aumento en la comprensión de la cobertura tanto en aquellos participantes que poseen un automóvil como en aquellos que no lo poseen. Específicamente, los participantes del control que poseen un automóvil alcanzaron un 14,66% de comprensión de la cobertura, mientras que los dueños de un automóvil que recibieron la hoja resumen de cotización "Gráfico con cobertura" lograron un 50,48%. Por otro lado, aquellos participantes del grupo control que no poseen un automóvil lograron un 9,90% de comprensión de la cobertura a diferencia del 47,64% de aquellos que revisaron la hoja resumen "Gráfico con cobertura" (ver Figura 20).



Servicio Nacional del Consumidor

Figura 20: Comprensión de la cobertura por ser propietario de un automóvil



* $p < 0,10$; ** $p < 0,05$; *** $p < 0,01$ c/r a control

Por otro lado, la hoja de cotización "Gráfico con cobertura" logra un aumento en la comprensión del deducible en ambos grupos, siendo significativo en el caso de los participantes que no poseen un automóvil (ver Figura 21). Además, los resultados muestran que la hoja de cotización "Gráfico con cobertura" logra un aumento significativo en la comprensión de la prima tanto en quienes poseen un automóvil, como en aquellos que no (ver Figura 22).

Figura 21: Comprensión del deducible por ser propietario de un automóvil

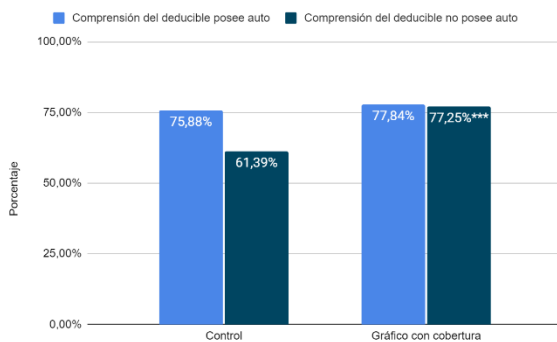
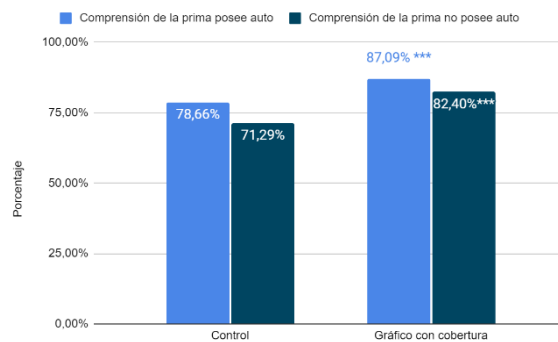


Figura 22: Comprensión de la prima por ser propietario de un automóvil



* $p < 0,10$; ** $p < 0,05$; *** $p < 0,01$ c/r a control

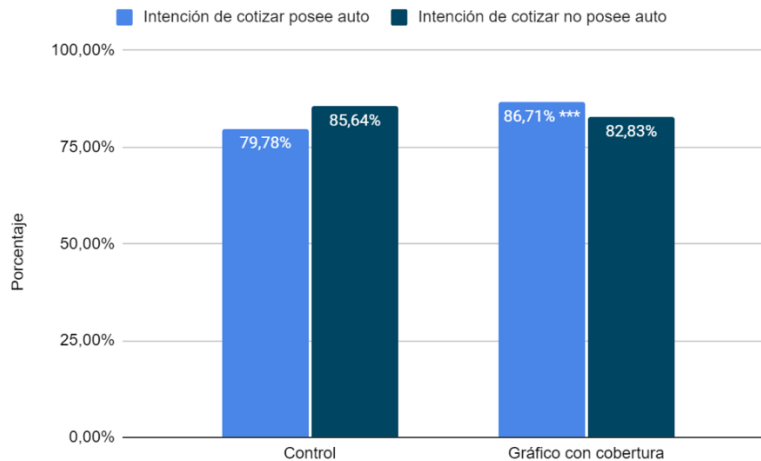
Finalmente, los resultados muestran diferencias significativas en la intención de cotizar en aquellos participantes que poseen un automóvil. Específicamente, se observa una cifra de 6,93 pp superior en aquellos participantes que poseen un automóvil y recibieron la hoja de cotización Gráfico con cobertura por sobre los



Servicio Nacional del Consumidor

participantes que poseen un automóvil y recibieron la hoja de cotización del control (ver Figura 23).

Figura 23: Intención de cotizar por ser propietario de un automóvil



* $p < 0,10$; ** $p < 0,05$; *** $p < 0,01$ c/r a control

VI.6 Análisis estadísticos de resultados

A continuación, se muestran los resultados de dos modelos de probabilidad lineal para profundizar en el análisis de los datos obtenidos. El Anexo 11 presenta los dos modelos econométricos utilizados - el modelo 1 realiza un análisis general del efecto de los tratamientos al agrupar los tres tratamientos en una variable dicotómica, mientras el modelo 2 es más específico al considerar cada uno de los tratamientos de manera individual. En ambos modelos se considera como base la condición control.

En general, los resultados obtenidos por el modelo 1 muestran que los tratamientos en conjunto aumentan la probabilidad de cotizar en 3 puntos porcentuales respecto al grupo de control. Esto indica que los individuos que reciben una de las hojas de resumen de cotización diseñadas por SERNAC tienen una mayor probabilidad de cotizar en comparación a quienes reciben la hoja de cotización representativa de la industria.

Mientras que los resultados del modelo 2 muestran una significancia estadística del 5% de la hoja de cotización "Gráfico con cobertura", esto significa que una persona que recibe la hoja de cotización "Gráfico con cobertura" tiene una probabilidad de cotizar mayor en comparación al control de 4 puntos porcentuales. Además, se observa que la probabilidad de cotizar en mujeres es mayor en comparación a los hombres en 5 puntos porcentuales y es significativa estadísticamente al 1%. Además, se observa que aquellas personas que poseen escolaridad universitaria completa y postgrado presentan una probabilidad de



Servicio Nacional del Consumidor

cotizar superior y estadísticamente significativa al 1% de 7 y 9 puntos porcentuales respecto a quienes poseen educación básica y media completa, (ver **Tabla 4**).

Tabla 4: Efecto de los tratamientos sobre la intención de cotizar

	Modelo 1	Modelo 2
Termómetro con precios		0,03* (0,02)
Termómetro con cobertura		0,02 (0,02)
Gráfico con cobertura		0,04** (0,02)
Tratamientos	0,03** (0,02)	
Femenino	0,05*** (0,01)	0,05*** (0,01)
30-44 años	-0,03 (0,02)	-0,03 (0,02)
45-59 años	-0,0005 (0,02)	-0,0004 (0,02)
60-75 años	0,05 (0,03)	0,05 (0,03)
Técnica completa	-0,03 (0,02)	-0,03 (0,02)
Universitaria completa	0,07*** (0,02)	0,07*** (0,02)
Postgrado	0,09*** (0,03)	0,09*** (0,03)
Constante	0,76*** (0,03)	0,76*** (0,03)
N	3.008	3.008
R ² ajustado	0,02	0,02

Notas: ***p=0,01; **p=0,05; *p=0,1

VI.7 Análisis de heterogeneidad

Este análisis contempla desagregar los resultados presentados en la subsección anterior para sub-muestras. Específicamente, se presentan las variaciones del efecto de los tratamientos en los principales indicadores según: género, edad, educación, nivel de alfabetización financiera y aversión al riesgo.

Genero. Se observa un alto nivel de disposición a cotizar en ambos géneros, no obstante, las mujeres muestran una voluntad mayor para cotizar otras opciones de seguros en comparación a los hombres en el grupo de control (85,4% y 77,2% respectivamente). En contraste, los tratamientos logran aumentar la intención de cotizar en los hombres, siendo "Gráfico con cobertura" el que logra el mayor aumento en la intención de cotizar de los hombres en 7,8 puntos porcentuales (ver **Tabla 5**). Por el contrario, el nivel de comprensión de la cobertura es bajo tanto para hombres como para mujeres en la hoja de cotización representativa de la industria. No obstante, se observa que todos los tratamientos logran un importante aumento en los niveles de comprensión para ambos géneros en niveles similares. Por ejemplo, "Gráfico con cobertura" proporciona un aumento en la



Servicio Nacional del Consumidor

comprensión de la cobertura superior a 36 puntos porcentuales en promedio tanto para hombres como para mujeres (ver **Tabla 5**).

Al igual que en la intención de cotizar, los niveles de comprensión del deducible y de la prima en la hoja representativa de la industria son altos para ambos géneros. Los resultados muestran que sólo existe un aumento de comprensión del deducible para mujeres de 10,5pp y 6,8pp aproximadamente con las hojas de cotización "Termómetro con precios" y "Gráfico con cobertura" respectivamente, al 95% de confianza. Mientras que todos los tratamientos logran aumentar la comprensión de la prima en las mujeres, pero sólo la hoja de cotización "Gráfico con cobertura" logra aumentar esta comprensión para los hombres.

Tabla 5: Resultados de estimación separando hombres y mujeres

	Cotización		Comprensión cobertura		Comprensión deducible		Comprensión prima	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Termómetro con precios	0,047*	0,020	0,314***	0,347***	0,025	0,105***	0,018	0,077***
	(0,028)	(0,025)	(0,034)	(0,034)	(0,031)	(0,031)	(0,028)	(0,028)
Termómetro con cobertura	0,051*	-0,002	0,325***	0,353***	0,010	0,019	0,028	0,077***
	(0,029)	(0,025)	(0,035)	(0,033)	(0,031)	(0,031)	(0,028)	(0,027)
Gráfico con cobertura	0,078***	0,001	0,363***	0,362***	0,034	0,068**	0,063**	0,106***
	(0,029)	(0,024)	(0,035)	(0,033)	(0,032)	(0,030)	(0,029)	(0,027)
Controles	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Base control	0,772	0,854	0,140	0,128	0,747	0,695	0,789	0,747
r ²	0,023	0,024	0,101	0,117	0,031	0,057	0,041	0,034
N	1435	1563	1435	1563	1435	1563	1435	1563

Nota: los valores mostrados en la mitad superior son estimaciones puntuales y entre paréntesis se presentan los p-valores. El modelo controla por subgrupos. En la parte inferior sólo se presentan p-valores entre pares de tratamiento. La "Base Control" es el promedio para la hoja de cotización control, para cada variable dependiente y subgrupo. (H = Hombre, M = Mujer)
* p<0,10, ** p<0,05, *** p<0,01

Edad. La edad considerada para el análisis es de 35 años ya que corresponde a la mediana de la muestra redondeada. Los resultados de la estimación se presentan en la **Tabla 6** diferenciando entre las personas mayores o iguales de 35 años (M) y aquellas menores de 35 años (J). Se puede observar que existe un alto nivel de predisposición a cotizar seguros para ambos grupos etarios en el grupo de control (superior al 80%), siendo superior en los jóvenes.

Por otro lado, la comprensión de la cobertura es sustancialmente pequeña para ambos grupos etarios en el grupo control. La hoja de cotización "Gráfico con cobertura" logra un aumento en la comprensión de la cobertura para mayores y menores de 35 años de más de 35 puntos porcentuales (ver **Tabla 6**).



Servicio Nacional del Consumidor

Por otro lado, jóvenes y mayores del grupo de control muestran un alto nivel de comprensión del deducible y prima. Por su parte, la hoja de cotización "Gráfico con cobertura" logra aumentar la comprensión de la prima para ambos grupos etarios y genera un aumento en la comprensión del deducible para los menores de 35 años.

Tabla 6: Resultados de estimación separando menores y mayores de 35 años

	Cotización		Comprensión Cobertura		Comprensión deducible		Comprensión prima	
	J	M	J	M	J	M	J	M
T. con precios	0,007 (0,031)	0,049** (0,024)	0,337*** (0,040)	0,331*** (0,030)	0,078** (0,034)	0,060** (0,028)	0,092*** (0,031)	0,027 (0,025)
T. con cobertura	-0,026 (0,031)	0,051** (0,024)	0,342*** (0,040)	0,337*** (0,030)	0,013 (0,034)	0,019 (0,028)	0,079** (0,031)	0,043* (0,026)
G. con cobertura	0,035 (0,031)	0,043* (0,024)	0,359*** (0,040)	0,364*** (0,030)	0,095*** (0,034)	0,031 (0,028)	0,106*** (0,031)	0,078*** (0,026)
Controles	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Base control	0,831	0,804	0,154	0,122	0,741	0,707	0,774	0,762
r2	0,020	0,025	0,102	0,110	0,041	0,037	0,026	0,037
N	1110	1898	1110	1898	1110	1898	1110	1898

Nota: los valores mostrados en la mitad superior son estimaciones puntuales y entre paréntesis se presentan los p-valores. El modelo controla por subgrupos. En la parte inferior sólo se presentan p-valores entre pares de tratamiento. La "Base Control" es el promedio para la hoja de cotización control, para cada variable dependiente y subgrupo. (M = Mayores o igual a 35 años, J = Menores de 35 años)
* p<0,10, ** p<0,05, *** p<0,01

Además, la hoja de cotización "Gráfico con cobertura" logra aumentar los niveles de atención general del documento en mayor medida en los jóvenes logrando un aumento de 24,2 puntos porcentuales en comparación a los jóvenes del grupo de control.

Nivel educacional. Para revisar efectos según nivel educacional, el análisis considera la categoría "no superior" como aquellos participantes que alcanzaron los niveles educacionales de educación básica o media completa, mientras que la categoría "superior" son aquellos que poseen educación superior técnica, universitaria o de postgrado. Bajo esta categorización, se observa que el nivel de cotización del grupo de control para ambos niveles educativos es cercano al 80%, siendo levemente superior para quienes tienen un mayor nivel educativo. Aun así, la hoja de cotización "Gráfico con cobertura" logra aumentar los niveles de cotización de los participantes con educación superior (ver **Tabla 7**).

Además, los resultados muestran que la hoja representativa de la industria obtiene bajos porcentajes de comprensión de la cobertura para ambos niveles educativos, especialmente en quienes alcanzaron educación básica o media completa (ver **Tabla 7**). No obstante, mediante las hojas diseñadas por SERNAC se logra un aumento significativo en el nivel de comprensión de la cobertura, siendo la hoja de cotización "Gráfico con cobertura" la que logra el mayor aumento con 33,9 puntos porcentuales para quienes no poseen educación superior y de 36,7 puntos porcentuales para quienes poseen educación superior.



Servicio Nacional del Consumidor

Cabe señalar que aun cuando la hoja representativa de la industria logra altos niveles de comprensión de la prima y el deducible, se observa un mayor nivel de comprensión de la prima y el deducible en quienes poseen educación superior cercano a los 10 puntos porcentuales en el control. Además, se observa que la hoja de cotización “Gráfico con cobertura” logra aumentar la comprensión de quienes poseen un mayor nivel de educación en 5,3 y 9,7 puntos porcentuales para el deducible y la prima respectivamente (ver **Tabla 7**).

Tabla 7: Resultados de estimación separando por nivel educacional

	Cotización		Comprensión cobertura		Comprensión deducible		Comprensión prima	
	No sup	Sup	No sup	Sup	No sup	Sup	No sup	Sup
Termómetro con precios	-0,016 (0,059)	0,042** (0,020)	0,276*** (0,065)	0,341*** (0,026)	0,111 (0,069)	0,059*** (0,023)	0,090 (0,065)	0,045** (0,020)
Termómetro con cobertura	0,004 (0,057)	0,026 (0,020)	0,309*** (0,063)	0,344*** (0,026)	0,022 (0,067)	0,014 (0,023)	0,074 (0,063)	0,053*** (0,021)
Gráfico con cobertura	0,020 (0,056)	0,044** (0,020)	0,339*** (0,062)	0,367*** (0,026)	0,064 (0,066)	0,053** (0,023)	0,024 (0,062)	0,097*** (0,021)
Controles	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Base control	0,792	0,817	0,099	0,139	0,614	0,736	0,683	0,780
r2	0,022	0,020	0,109	0,108	0,032	0,035	0,014	0,033
N	394	2614	394	2614	394	2614	394	2614

Nota: los valores mostrados en la mitad superior son estimaciones puntuales y entre paréntesis se presentan los p-valores. El modelo controla por subgrupos. En la parte inferior sólo se presentan p-valores entre pares de tratamiento. La “Base Control” es el promedio para la hoja de cotización control, para cada variable dependiente y subgrupo. (No sup = Educación básica o media completa, Sup = Educación superior técnica o universitaria y postgrados)
* p<0,10, ** p<0,05, *** p<0,01

Alfabetización financiera. El grupo control muestra altos niveles de cotización para personas con diferentes niveles de alfabetización financiera, no obstante, el nivel de cotización es superior en aproximadamente 6 puntos porcentuales en aquellos participantes que mostraron poseer un mayor nivel de alfabetización financiera (ver **Tabla 8**). En general, se observa un bajo nivel de comprensión de la cobertura en el grupo control, siendo inferior en quienes tienen un menor nivel de alfabetización financiera. No obstante, la hoja de cotización “Gráfico con cobertura” logra aumentar considerablemente el nivel de comprensión de la cobertura, alcanzando un aumento de 45,4 puntos porcentuales en aquellos que tienen un mayor nivel de alfabetización y de 32,3 puntos porcentuales en los participantes con menor nivel de alfabetización financiera (ver **Tabla 8**). De manera análoga, se observa que la comprensión del deducible en el grupo control es menor en 20 puntos porcentuales en quienes tienen un menor grado de alfabetización financiera. No obstante, la hoja de cotización “Gráfico con cobertura” lograría reducir esta diferencia ya que aumenta el nivel de comprensión del deducible en cerca de 8,2 puntos porcentuales en quienes poseen menor nivel de alfabetización financiera. Además, la hoja de cotización “Gráfico con cobertura”



Servicio Nacional del Consumidor

aumenta el nivel de comprensión de la prima para quienes tienen un menor grado de alfabetización financiera de 11 puntos porcentuales (ver **Tabla 8**).

Tabla 8: Resultados de estimación separando por grado de alfabetización financiera

	Cotización		Comprensión cobertura		Comprensión deducible		Comprensión prima	
	A	NA	A	NA	A	NA	A	NA
Termómetro con precios	0,039	0,031	0,364***	0,319***	-0,043	0,103***	-0,027	0,076***
	(0,032)	(0,023)	(0,047)	(0,028)	(0,036)	(0,026)	(0,031)	(0,024)
Termómetro con cobertura	0,008	0,029	0,342***	0,336***	-0,036	0,036	0,004	0,075***
	(0,033)	(0,023)	(0,048)	(0,028)	(0,037)	(0,026)	(0,032)	(0,024)
Gráfico con cobertura	0,04	0,041*	0,454***	0,323***	-0,037	0,082***	0,018	0,111***
	(0,033)	(0,023)	(0,047)	(0,028)	(0,036)	(0,026)	(0,031)	(0,024)
Controles	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Base control	0,857	0,799	0,169	0,121	0,868	0,668	0,889	0,725
r2	0,023	0,022	0,134	0,098	0,043	0,040	0,029	0,036
N	803	2205	803	2205	803	2205	803	2205

Nota: los valores mostrados en la mitad superior son estimaciones puntuales y entre paréntesis se presentan los p-valores. El modelo controla por subgrupos. En la parte inferior sólo se presentan p-valores entre pares de tratamiento. La "Base Control" es el promedio para la hoja de cotización control, para cada variable dependiente y subgrupo. (A = posee alfabetización financiera, NA = No posee alfabetización financiera)

* p<0,10, ** p<0,05, *** p<0,01

Aversión al riesgo. La hoja de cotización "Gráfico con cobertura" logra un aumento en el nivel de cotización de 4,8 puntos porcentuales en quienes son aversos o neutrales al riesgo. Además, logra un aumento en la comprensión de la cobertura de 38,1 para las personas aversas o neutrales al riesgo y de 29,7 puntos porcentuales para los buscadores de riesgo (ver Tabla 9). No se observan diferencias en la comprensión del deducible en el control entre las diferentes preferencias por riesgo. Sin embargo, la hoja de cotización "Gráfico con cobertura" logra aumentar la comprensión del deducible en los aversos o neutrales al riesgo en 4,9 puntos porcentuales. Además, no se observan diferencias significativas en la comprensión de la prima entre las distintas preferencias por riesgo en el tratamiento control, no obstante, los tres tratamientos logran aumentar la comprensión de la prima en los neutrales y aversos al riesgo.



Servicio Nacional del Consumidor

Tabla 9: Resultados de estimación separando por preferencias por riesgo

	Cotización		Comprensión cobertura		Comprensión deducible		Comprensión prima	
	AN	B	AN	B	AN	B	AN	B
Termómetro con precios	0,047** (0,021)	-0,020 (0,046)	0,359*** (0,027)	0,310*** (0,059)	0,055** (0,024)	0,072 (0,054)	0,061** * (0,022)	-0,017 (0,051)
Termómetro con cobertura	0,032 (0,021)	-0,024 (0,047)	0,353*** (0,027)	0,293*** (0,060)	0,013 (0,024)	0,030 (0,055)	0,053** (0,022)	0,048 (0,052)
Gráfico con cobertura	0,048** (0,021)	0,022 (0,047)	0,381*** (0,027)	0,297*** (0,061)	0,049** (0,024)	0,082 (0,056)	0,082** * (0,022)	0,066 (0,053)
Controles	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
base control	0,807	0,867	0,132	0,133	0,731	0,717	0,773	0,775
r2	0,021	0,042	0,119	0,104	0,042	0,040	0,036	0,029
N	2379	482	2379	482	2379	482	2379	482

Nota: los valores mostrados en la mitad superior son estimaciones puntuales y entre paréntesis se presentan los p-valores. El modelo controla por subgrupos. En la parte inferior sólo se presentan p-valores entre pares de tratamiento. La "Base Control" es el promedio para la hoja de cotización control, para cada variable dependiente y subgrupo (AN = averso o neutral al riesgo, B = buscador de riesgo).

* p<0,10, ** p<0,05, *** p<0,01

VII. CONSULTA PÚBLICA

El informe técnico que expone la evidencia experimental precitada fue puesto en consulta pública por el SERNAC entre el 21 de septiembre y el 15 de octubre de 2021, a fin de recibir comentarios sobre el prototipo que facilita la cotización de seguros automotrices. Las observaciones formuladas durante la consulta y las respuestas a ellas han sido publicadas por el SERNAC en su sitio electrónico. Los comentarios y observaciones recibidas han servido de base para formular ajustes menores al prototipo de hoja de resumen recomendado en el informe técnico, perfeccionándolo. Dichos ajustes se resumen a continuación:

1. Logos de la sección introductoria: La propuesta final establece que si hubiese una corredora de seguros asociada, se debe incorporar su logo en el encabezado de la hoja de cotización, junto al logo de la respectiva compañía de seguros.
2. Información sobre la materia asegurada: En el encabezado de la sección introductoria se incorpora el año del vehículo, al ser considerado un factor relevante al determinar el costo del seguro cotizado.
3. Información sobre el derecho a retracto: Se incorpora en la propuesta final un mensaje sobre el derecho a retracto conforme al artículo 538 del Código de Comercio, indicando que "si usted contrata este seguro, tiene derecho a



Servicio Nacional del Consumidor

retractarse hasta el [FECHA]. En caso de haber pagado la prima, esta deberá ser devuelta.”

4. Información sobre otras exclusiones: En la sección “Información para comparar la cobertura del seguro cotizado” se incluye la frase en que los consumidores podrán “revisar otras exclusiones o situaciones de riesgo no cubiertas” en la póliza, con el objetivo de recalcar que la propuesta sólo presenta un resumen de la cobertura y exclusiones.
5. Información sobre el corredor de seguros: La propuesta final incorpora en la sección “Información del seguro cotizado” la información respecto a la existencia de intermediación y asesoría de una corredora de seguros, así como la información respectiva a la comisión de la corredora, con el objetivo de informar al consumidor si el seguro cotizado cuenta con un corredor de seguros encargado de prestar asesoría durante toda la vigencia del seguro y los costos asociados a ello.
6. Información sobre el deducible: En la sección “Información del seguro cotizado” se ajusta la redacción de la advertencia a “RECUERDE: El deducible es lo que pagará cada vez que denuncie un siniestro”, ya que se reconoce la existencia de diferentes usos del seguro, que no necesariamente requieren la activación y pago del deducible.
7. Información para comparar primas y deducibles: La propuesta final incorpora en la sección “Información del seguro cotizado” una tabla que permite incluir distintas combinaciones de primas y deducibles para aquellos seguros que posean exactamente las mismas coberturas, ya que se considera la apreciación de que para los consumidores puede ser beneficioso comparar distintas opciones en el mismo documento.
8. Información sobre la solicitud de GPS: Se incluye una advertencia para informar al consumidor la obligación legal que tienen las compañías aseguradoras conforme al artículo 4 de la Ley 21.170 sobre la obligación legal por parte de las compañías aseguradoras de entregar un GPS sin costo a los consumidores que contraten una póliza de seguro automotriz.
9. Información sobre los beneficios: La propuesta final ajusta la subsección sobre los beneficios adicionales de la sección “Información del seguro cotizado”, permitiendo distinguir los beneficios adicionales que tendrían los seguros incorporados.
10. Información de contacto: El formato final de la propuesta incorpora al final del documento una sección denominada “Información de contacto”, en la cual se incluirá la información de contacto/servicio al cliente, donde el consumidor puede acudir en caso de dudas, ya que se comparte la observación de que es útil para el consumidor conocer la información sobre servicio al cliente de cada compañía y/o corredora.



Servicio Nacional del Consumidor

En base a estas modificaciones, la siguiente sección expone la propuesta final de prototipo de la HR de cotización para seguros automotrices.

VIII. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE PERFECCIONAMIENTO NORMATIVO

El presente estudio tenía como objetivo proponer un diseño de la hoja resumen de cotización para seguros automotrices que permita a las personas tomar una decisión informada relacionada al comportamiento hipotético de una contratación de un seguro automotriz. Para determinar este diseño se realizó una revisión de la literatura y experiencia comparada y se generaron entrevistas cualitativas a consumidores para evaluar un primer prototipo. En base a ello, se condujo un experimento aleatorio online que permitiera comparar una hoja de cotización representativa con la información que entrega la industria en contraste con los prototipos diseñados por el SERNAC.

Los resultados de la evaluación experimental con 3.008 participantes indican que simplificar y estandarizar el lenguaje generaron un aumento significativo en el entendimiento general, en la utilidad percibida de la información y la capacidad para captar la atención de las personas. Además, incluir la información de la cobertura en columnas acompañadas de símbolos aumentó significativamente la comprensión de la cobertura y exclusiones de seguro automotriz, con efectos particularmente relevantes respecto de jóvenes menores de 35 años y para las personas con menor nivel de alfabetización financiera.

En concreto, los resultados muestran que el diseño del SERNAC llamado "gráfico con cobertura" logra los mejores resultados, aumentando en 36 puntos porcentuales la comprensión de la cobertura (pasando de un 13,36% a un 49,60%). Además, un 58,91% de las personas que reciben esta hoja declara estar de acuerdo con que es fácil de entender (vs un 36,06% del control). De manera similar, el 75,40% de los participantes señalan estar de acuerdo con que la información contenida es útil en comparación al 55,47% que lo declara para la hoja representativa de la industria. Otro aspecto de diseño relevante a destacar es que al momento de tener que realizar comparaciones múltiples respecto a los tiempos de reparación de un vehículo por la magnitud del daño de un siniestro, los consumidores comprenden de mejor manera la información contenida en gráficos de barra en comparación al uso de tres termómetros.

Asimismo, la hoja "gráfico con cobertura" logró aumentar en 15 puntos porcentuales el nivel de confianza que tienen las personas en la información de la hoja de cotización (54,12% vs 38,73%). Finalmente, este prototipo aumenta la intención de cotizar otros seguros en 4,13 puntos porcentuales en comparación con la hoja de resumen de cotización de la industria.

Propuesta de perfeccionamiento normativo. Los resultados del estudio experimental muestran que estandarizar, simplificar y explicar las distintas



Servicio Nacional del Consumidor

secciones de la hoja de cotización de seguros ayuda a mejorar la comprensión de la cobertura, del deducible y la prima, así como aumenta la intención de cotizar otros seguros. Además, se muestra un aumento significativo en la atención que capta en los consumidores, el entendimiento general de la información expuesta, la confianza en la información y la percepción de utilidad de la información entregada. Adicionalmente, se observa que incluir símbolos sobre la cobertura y exclusiones del seguro, así como advertencias respecto a requisitos para que la cobertura se active, ayuda a mejorar su comprensión y a tomar decisiones más informadas.

En particular, conforme a la evidencia experimental precipitada y los resultados de la consulta pública formulada por SERNAC, se formulan las siguientes propuestas de perfeccionamiento para evaluación del Director Nacional respecto al diseño de un formato estándar para la hoja resumen de cotización del seguro automotriz para que sea entregada a los consumidores a través de los distintos canales o medios de cotización que disponen las compañías aseguradoras y corredoras de seguros para este fin (ver **Figura 24**):

- i. **Simplificar y explicar secciones.** Se recomienda la utilización de un lenguaje claro y simple que favorezca la comprensión de los consumidores en todo el documento, reemplazando terminología técnica por expresiones comprensibles para un consumidor promedio sin experiencia financiera previa, a fin de resumir y/o ejemplificar la cobertura del seguro.
- ii. **Incorporar una tabla resumen de la cobertura.** Se propone incorporar una tabla resumen de la cobertura ofrecida por el seguro en la primera página compuesta por tres bloques. Los bloques deben identificar (i) cobertura del seguro, (ii) sus exclusiones y (iii) advertencias respecto a los requisitos que deben cumplirse para que el seguro cubra al asegurado. Además, cada uno de los bloques debe ir acompañado de símbolos fáciles de asociar a cada sección y que faciliten captar la atención del consumidor. Para efectos del experimento, la cobertura se explicó en lenguaje comprensible para los consumidores y los riesgos cubiertos ordenados de acuerdo con su frecuencia de ocurrencia. El regulador deberá determinar la viabilidad esta propuesta, sin embargo, se sugiere considerar que entre mayor sea la estandarización y facilidad de lectura, el efecto positivo en la comprensión del documento será mayor.
- iii. **Incorporar información comparativa del seguro a ser contratado con respecto al mercado.** Se sugiere incorporar en la hoja de cotización un comparador que le entregue información al consumidor sobre las condiciones del mercado. Para esos efectos, se recomienda utilizar la información que semestralmente publica la Comisión para el Mercado Financiero sobre los tiempos promedio de reparación de vehículos motorizados –conforme a las Circulares CMF Nros. 2.236 y 2.251. De esa manera, se propone distinguir los tiempos de reparación de la compañía en comparación con el promedio de mercado de acuerdo a los niveles de magnitud del daño (leve/mediano/grave) del siniestro, utilizando una ayuda



Servicio Nacional del Consumidor

gráfica llamativa y considerando el tiempo que el vehículo ingresa al taller hasta la salida de éste. Se trata de información actualmente disponible en el sitio web de la Comisión para el Mercado Financiero, que permite formular indicadores incluso más específicos, de ser necesario, por ejemplo, distinguiendo según el tipo de vehículo asegurado o la región del consumidor. De esa manera, el regulador podrá determinar la especificidad del indicador mencionado.

- iv. **Simplificar la información sobre las coberturas.** Se recomienda simplificar la forma y lenguaje sobre las coberturas, especialmente en términos técnicos como daño moral, daño emergente y lucro cesante, incorporando en la hoja de cotización ejemplos o definiciones en un lenguaje comprensible para un consumidor promedio.
- v. **Incorporar una sección paso a paso para buscar y comparar otros seguros.** Se sugiere incluir una sección que incorpore los pasos básicos recomendados para realizar el proceso de cotización.
- vi. **Incorporar una tabla específica sobre los costos del seguro.** Esta tabla debe incluir información respecto al nombre del seguro, el monto del deducible, el tipo de prima, el monto de la prima, el costo por kilómetro (si aplica), la comisión de corredora, la cantidad asegurada, la periodicidad de pago y la duración del contrato. En caso de que la Compañía o Corredora de seguros quiera presentar distintas opciones de seguros, se recomienda utilizar una tabla que permita comparar las distintas combinaciones de primas y deducibles cuando la cobertura sea exactamente la misma. De no ser así, se sugiere que se otorgue otra HR de cotización declarando de manera clara y transparente la cobertura y precios ofrecidos para ese otro caso.
- vii. **Información sobre otros beneficios del seguro.** El formato propuesto propone que los proveedores puedan incluir información relativa a otros beneficios después de informar sobre las principales características del seguro (cobertura, prima y deducible).
- viii. **Incorporar advertencias de conceptos o derechos del consumidor.** Se recomienda entregar información sobre conceptos claves o derechos que tiene el consumidor y que pudieran tener un efecto en la decisión de contratación, como, por ejemplo, la definición de deducible o el derecho a retracto, utilizando un formato de alerta o de manera llamativa para que las personas se sientan estimuladas a leer dicha información.
- ix. **Incorporar glosario de términos.** Se recomienda incorporar un glosario explicativo de los términos técnicos utilizados para aumentar la comprensión de la información de la hoja de cotización. Esta información se puede ubicar en la parte inferior de la segunda página de la hoja de cotización.

El prototipo aquí propuesto representa una alternativa, cuidadosamente evaluada, para definir el diseño de un formato estandarizado de HR de cotización de seguros



Servicio Nacional del Consumidor

automotrices. En consecuencia, el presente documento formula una propuesta de perfeccionamiento normativo, a fin de que sea considerada por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor para el ejercicio de su potestad de proponer fundadamente al Presidente de la República, a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, la modificación de preceptos normativos, en la medida que ello sea necesario para la adecuada protección de los derechos de los consumidores. En particular, de seguirse las recomendaciones planteadas en este informe, la HR de Cotización de seguros automotrices podría rediseñarse conforme al formato establecido en la Figura 24. Esta propuesta puede hacerse extensible a la HR de cotización de seguros generales con adaptaciones específicas considerando las características de cada tipo de seguro para lo que se sugiere considerar un tiempo prudente para la implementación del nuevo diseño.

Figura 24: Propuesta Hoja de Cotización -Tratamiento "Gráfico con cobertura"
(anverso y reverso)



Servicio Nacional del Consumidor

[Logo Compañía de seguros y/o Corredora de seguros según aplique]

Rut: XX.XXX.XXX-8
[Individualización del bien asegurado]

HOJA RESUMEN COTIZACIÓN DE SEGURO AUTOMOTRIZ

SERNAC recomienda cotizar en al menos 3 instituciones antes de contratar un seguro



Estimado(a) Sr(a). [Nombre y apellido]

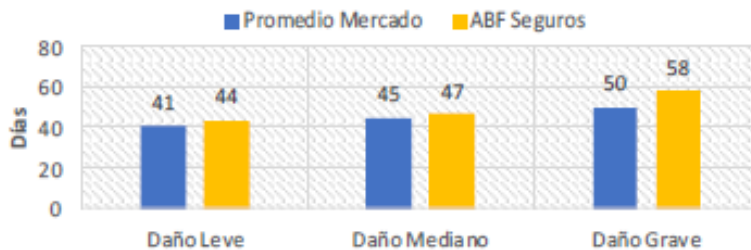
Este documento contiene información sobre el seguro automotriz que está cotizando. **Revise** las condiciones ofrecidas y **compare** con otras opciones. El formato ha sido diseñado por SERNAC y el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Fecha emisión: 22-2-2021
Plazo de vigencia: 7 días hábiles

RECUERDE: Si usted contrata este seguro, tiene derecho a retractarse hasta el [FECHA]. En caso de haber pagado la prima, esta deberá ser devuelta.

COMPARE ESTA COMPAÑÍA CON OTRAS DEL MERCADO

Si usted tuviera un accidente, ¿cuántos días se demoraría en promedio esta compañía en reparar su auto?*



Por ejemplo, para daños leves, el promedio del mercado son 41 días de demora, mientras que esta compañía se demoraría 44 días.

* Datos publicados por la Comisión para el Mercado Financiero correspondientes al primer semestre 2020

INFORMACIÓN PARA COMPARAR LA COBERTURA DEL SEGURO COTIZADO

Lea el siguiente resumen de las principales características del seguro. La información completa puede encontrarla en el depósito de pólizas de la CMF con el número de póliza [XXXXXXX] donde podrá revisar otras exclusiones o situaciones de riesgo excluidas.

¿Qué SI me cubre este seguro?	
	Monto máximo
• Daños por colisión, choque, volcamiento, incendio o traslados.	Valor comercial.
• Daños por actos maliciosos.	Valor comercial.
• Daños por riesgos de la naturaleza.	Valor comercial.
• Daños por huelga y terrorismo.	Valor comercial.
• Robo, hurto o uso no autorizado.	Valor comercial.
• Daños a la propiedad, lesiones o muerte de las personas del otro vehículo (Daño emergente).	Hasta \$8.727.012 (300 UF).
• Daños psicológicos que pueden sufrir las personas del otro vehículo (Daño moral).	Hasta \$8.727.012 (300 UF).
• Daños que impidan la posibilidad de trabajar a las personas del otro vehículo (Lucro cesante).	Hasta \$8.727.012 (300 UF).
• Considera pérdida total cuando el daño supera el 70% del valor comercial del vehículo.	Valor comercial.

¿Qué NO me cubre este seguro?
• Robo o hurto de accesorios.
• Daños causados por la propia carga.
• Daños a terceros causados por la propia carga.
• Daños durante viajes al extranjero.
• Defensa penal y constitución de fianzas.
• Protección frente a lesiones, incapacidad o muerte que pueda sufrir a consecuencias de un accidente.

Para que este seguro me cubra, DEBO:
• Tener licencia de conducir vigente.
• Tener revisión técnica al día.
• No estar bajo la influencia del alcohol.

** Se considera el valor comercial del vehículo al momento del siniestro



Servicio Nacional del Consumidor

PASO A PASO PARA BUSCAR Y COMPARAR OTROS SEGUROS

- Paso 1** Lea y guarde esta hoja para poder comparar con otras ofertas. Esta cotización tiene una vigencia de 7 días hábiles.
- Paso 2** Busque otras opciones de seguros en comparadores web, compañías y/o corredores de seguros.
- Paso 3** Revise la información sobre la cobertura y exclusiones de cada opción. Recuerde que las primas más bajas no siempre ofrecen la mejor cobertura a sus necesidades.
- Paso 4** Solicite al menos 3 cotizaciones y compare la cobertura y deducible de cada seguro.
- Paso 5** Acepte la cotización con la mejor cobertura de acuerdo a sus necesidades.

INFORMACIÓN DEL SEGURO COTIZADO



RECUERDE: El deducible es lo que pagará cada vez que denuncie un siniestro.

Lea el siguiente recuadro con las opciones de seguros que le ofrecen la misma cobertura:

Nombre del seguro	Seguro plus fijo	Seguro golden por kilómetro
Deducible:	\$292.207(10 UF)	\$292.207 (10 UF)
Tipo de prima:	Fija	Variable
Prima base:	\$37.970 (1,26UF)	\$20.000 (0,67UF)
Costo por kilómetro:	-	\$10
Prima mensual:	\$37.970 (1,26UF)	\$20.000 + (\$10 x kms recorridos al mes)
Comisión del corredor o intermediación:	No aplica	No aplica
Cantidad asegurada:	Valor comercial al momento del siniestro.	
Periodicidad de pago:	Mensual	
Duración del contrato:	1 año con renovación automática	
Otros beneficios:	Taller de marca, deducible inteligente	Taller multimarca, deducible inteligente y auto de reemplazo



RECUERDE: Conforme a la Ley 21.170, en la contratación de seguros automotrices, las aseguradoras deben incluir, sin cobro adicional, la entrega de dispositivos GPS, los que serán instalados y activados exclusivamente por el propietario del vehículo.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Si tiene alguna pregunta con respecto a esta cotización, debe comunicarse con:

Nombre:

Correo electrónico:

Teléfono:

Para más información sobre el formato y contenido de este documento, puede visitar la página web: www.semec.cl/cartillas



Servicio Nacional del Consumidor

GLOSARIO

A continuación encontrará una explicación de los principales términos utilizados en este documento. Estos han sido resumidos y su definición detallada puede ser encontrada en la póliza del seguro.

Auto de reemplazo	Beneficio que facilita un vehículo de reemplazo en caso que el vehículo asegurado sufra un siniestro y deba ingresar a reparación. Este beneficio puede tener un límite de días y un costo adicional para usted, los que se encuentran determinados en la póliza.
Cantidad asegurada	Monto máximo hasta el cual la compañía de seguros pagará por las coberturas contratadas, el cual no necesariamente equivale a la valoración del vehículo asegurado.
Cobertura	Tipos de riesgos para los cuales está protegido y que la compañía de seguros pagará en caso de siniestro.
Deducible	Monto pactado en la póliza, que usted siempre deberá pagar al asegurador en caso de sufrir un siniestro.
Deducible inteligente	Permite eximir el pago del deducible acordado en la póliza, en caso que un tercero involucrado admita la culpabilidad del siniestro en cuestión.
Exclusiones	Estipulaciones comprendidas expresamente en la póliza mediante las cuales se pacta que ciertos acontecimientos, correspondientes, en general, al tipo de riesgo cubierto, no serán indemnizados en caso de ocurrencia.
Magnitud del daño	Puede ser leve, mediano o grave según el costo de las reparaciones y el precio del vehículo (gama) al tiempo del siniestro.
Prima	El precio que se cobra por el seguro.
Siniestro	Es un hecho imprevisto y accidental que sufre el vehículo.
Situaciones de riesgo excluidas	Acontecimientos causados por vicio del vehículo o culpa grave del asegurado que no serán indemnizados en caso de ocurrencia (ej: choques ocurridos por conducir a exceso de velocidad, no tener revisión técnica al día, no frenar en luz roja, entre otros.), salvo que la póliza expresamente así lo indique.
Tipo de prima	La prima puede ser <i>fija</i> , si el monto a pagar es el mismo durante toda la vigencia de la póliza, o puede ser <i>variable</i> , si ese precio puede cambiar según las normas incluidas en la póliza.



Servicio Nacional del Consumidor

IX. REFERENCIAS

- AFM. (2019). *A closer look at consumer borrowing. An analysis of decision-making behaviour and potential interventions in the consumer credit market*. 31.
- Ai, C., & Norton, E. C. (2003). Interaction terms in logit and probit models. *Economics Letters*, 80(1), 123-129. [https://doi.org/10.1016/S0165-1765\(03\)00032-6](https://doi.org/10.1016/S0165-1765(03)00032-6)
- Akerlof, G. A. (1970). The Market for «Lemons»: Quality Uncertainty and the Market Mechanism. *The Quarterly Journal of Economics*, 84(3), 488-500. JSTOR. <https://doi.org/10.2307/1879431>
- ASIC. (2016). *Buying add-on insurance in car yards* [Report]. Australian Securities and Investments Commission. <https://asic.gov.au/regulatory-resources/find-a-document/reports/rep-470-buying-add-on-insurance-in-car-yards-why-it-can-be-hard-to-say-no/>
- Baker, T., & Siegelman, P. (2013). "You Want Insurance with That?" Using Behavioral Economics to Protect Consumers from Add-on Insurance Products. *Faculty Scholarship at Penn Law*. https://scholarship.law.upenn.edu/faculty_scholarship/441
- Benjamini, Y., & Hochberg, Y. (1995). Controlling the False Discovery Rate: A Practical and Powerful Approach to Multiple Testing. *Journal of the Royal Statistical Society. Series B (Methodological)*, 57(1), 289-300. JSTOR.
- Chien, J. (2018). *Developing a Key Facts Statement for Consumer Credit: Technical Note* (N.º 126773; pp. 1-46). The World Bank. <http://documents.worldbank.org/curated/en/284281527836970187/Developing-a-key-facts-statement-for-consumer-credit-technical-note>
- CMF. (2017). *Informe de Reclamos del Mercado Asegurador (IRMA) Consolidado 2017*. https://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/617/articles-25199_recurso_1.pdf
- CMF. (2021c). *Número de Asegurados*. https://www.cmfchile.cl/institucional/seil/estadistica_asegurados_region_form.php
- CMF. (2021d). *Prima directa desde 1985 a 2019*. <https://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/617/w3-propertyvalue-20210.html>
- CMF. (2021e). *Prima directa por ramo de aseguradoras generales*. <https://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/617/w3-propertyvalue-20224.html>
- CMF. (2021f). *Reparación de Vehículos Motorizados—CMF*. https://www.cmfchile.cl/institucional/estadisticas/menu_rvm.php
- Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency., London Economics., IPSOS., & VVA Europe. (2017). *Study on consumers' decision making in insurance services: A behavioural economics perspective: final report*. Publications Office. <https://data.europa.eu/doi/10.2818/652499>
- Díaz, E., & del Valle, C. (2016). *Guía de Economía del Comportamiento* (N.º 1; Políticas Públicas). Instituto Mexicano de Economía del Comportamiento. <https://www.ecomportamiento.org/economia-del-comportamiento-y-politicas-publicas>
- Duke, C., Suter, J., Lane, M., Joshi, A., & Dekeulenaer, F. (2016). *IPID Consumer Testing and Design Work*. <http://londoneconomics.co.uk/blog/publication/ipid-consumer-testing-design-work-august-2016/>



Servicio Nacional del Consumidor

- Emmons, W., & Ricketts, L. (2016). *The Demographics Of Loan Delinquency: Tipping Points Or Tip Of The Iceberg?*
- FCA. (2015). *General Insurance Add-ons Market Study – Proposed Remedies: Banning opt-out selling across financial services and supporting informed decisionmaking for add on buyers* (CP15/13; Consultation Paper).
- Gerber, A. S., & Green, D. P. (2012). *Field Experiments: Design, Analysis, and Interpretation*. WW Norton.
- Giné, X., Martínez, C., & Keenan, R. (2014). Financial (Dis-)Information: Evidence from an Audit Study in Mexico. *Policy Research Working Paper, 6902*. <http://hdl.handle.net/10986/18784>
- Greenberg, A. (2010). Applying Behavioral Economics Concepts in Designing Usage-Based Car Insurance Products. En *51st Annual Transportation Research Forum, Arlington, Virginia, March 11-13, 2010* (N.º 207274; 51st Annual Transportation Research Forum, Arlington, Virginia, March 11-13, 2010). Transportation Research Forum. <https://ideas.repec.org/p/ags/ndtr10/207274.html>
- INE. (2019). *Licencias de conducir* 2019. <https://www.ine.cl/estadisticas/economia/transporte-y-comunicaciones/licencias-de-conducir>
- INE. (2021). *Permisos de circulación*. <https://www.ine.cl/estadisticas/economia/transporte-y-comunicaciones/permiso-de-circulacion>
- Insurance Contracts Regulations 2017, (2021) (testimony of Office of Parliamentary Counsel, Canberra). <https://www.legislation.gov.au/Details/F2021C00206>
- Ischenko, Z., Duke, C., Huck, S., & Wallace, B. (2014). *How does selling insurance as an add-on affect consumer decisions? A practical application of behavioural experiments in financial regulation*. 60.
- Lunn, P., McGowan, F., & Howard, N. (2018). *Do some financial product features negatively affect consumer decisions? A review of evidence* (N.º 78; ESRI Research Series Number). ESRI. <https://doi.org/10.26504/rs78>
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence. *Journal of Economic Literature*, 52(1), 5-44. <https://doi.org/10.1257/jel.52.1.5>
- Michie, S., Van Stralen, M., & West, R. (2011). *The Behaviour Change Wheel: A new method for characterising and designing behaviour change interventions*. *Implementation science: IS*. 6. 42. 10.1186/1748-5908-6-42. https://www.researchgate.net/publication/51070630_The_Behaviour_Change_Wheel_a_new_method_for_characterising_and_designing_behaviour_change_interventions/citation/download
- Mitchell, O. S., & Lusardi, A. (Eds.). (2011). *Financial Literacy: Implications for Retirement Security and the Financial Marketplace*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199696819.001.0001>
- Mullainathan, S., & Shleifer, A. (2005). The Market for News. *American Economic Review*, 95(4), 1031-1053. <https://doi.org/10.1257/0002828054825619>
- OECD. (2017). *OECD Guidelines on Measuring Trust*. OECD Publishing.
- OECD. (2019). *Tools and Ethics for Applied Behavioural Insights: The BASIC Toolkit*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9ea76a8f-en>



Servicio Nacional del Consumidor

- Rubin, D. B. (1974). Estimating causal effects of treatments in randomized and nonrandomized studies. *Journal of Educational Psychology*, 66(5), 688-701. <https://doi.org/10.1037/h0037350>
- SBIF. (2016). *Encuesta de medición de capacidades financieras en los países andinos: Chile 2016*. SBIF-CAF.
- SERNAC. (2019). *Reporte exploratorio de seguros, asociados a productos financieros con enfoque de género*. Servicio Nacional del Consumidor.
- SERNAC. (2020a). *Caso retardo en la reparación en seguro automotriz. Proveedores: BCI, HDI, LIBERTY, SURA, ZENIT, MAPFRE*. Servicio Nacional del Consumidor.
- SERNAC. (2020b). *Rediseño de la Comunicación Trimestral del Estado del Crédito Hipotecario y su Impacto en la Cotización de Ofertas Crediticias: Evidencia Experimental*. Servicio Nacional del Consumidor. https://www.sernac.cl/portal/607/articles-58737_archivo_01.pdf
- SERNAC. (2021a). *Experimento para evaluar el impacto en las decisiones financieras del consumidor de la comunicación del estado de cuenta de tarjetas de crédito (versión preliminar)*. Servicio Nacional del Consumidor. https://www.sernac.cl/portal/619/articles-62180_archivo_01.pdf
- SERNAC. (2021b). *Rediseño de la Hoja de Resumen para Cotización y Contrato del Crédito Hipotecario: Análisis Cualitativo*. Servicio Nacional del Consumidor.
- Stavins, J. (2000). Credit card borrowing, delinquency, and personal bankruptcy. *New England Economic Review*, Jul, 15-30.
- Sun, Q., Zhang, H., Sai, L., & Hu, F. (2018). Self-Distancing Reduces Probability-Weighting Biases. *Frontiers in Psychology*, 9, 611. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00611>
- Suter, J., Duke, C., Harms, A., Joshi, A., Rzepecka, J., Lechardoy, L., Hausemer, P., Wilhelm, C., Dekeulenaer, F., & Lucica, E. (2017). *Study on consumers' decision-making in insurance services: A behavioural economics perspective* [Text]. https://ec.europa.eu/info/files/behavioural-study-insurance-services-final-report_en
- Thaler, R., & Sunstein, C. (2008). *Nudge: The gentle power of choice architecture*. New Haven, Conn.: Yale.
- The Australian Government the Treasury. (2019). *Disclosure in General Insurance: Improving Consumer Understanding*. https://treasury.gov.au/sites/default/files/2019-03/T354736_discussion_paper.pdf
- Tversky, Amos, & Kahneman, Daniel. (1974). Judgment under Uncertainty: Heuristics and Biases. *Science*, 185, 1124-1131.
- Watkins, H. M., Breckenridge, A., McCormick, V., Willis, A., & Copley, S. (2021). Slowing down to add it up: Using behavioural insights to support decisions about add-on insurance. *Behavioural Economics Team of the Australian Government*, 27.
- World Bank Group. (2017). *Good Practices for Financial Consumer Protection*. World Bank. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/28996>



Servicio Nacional del Consumidor

X. ANEXOS

Anexo 1: Diseños del IPID generados en la etapa inicial y testeados en la etapa cualitativa (Duke et. al, 2016, p11).

IPID 1	IPID 2	IPID 3	IPID 4	IPID 5
<ul style="list-style-type: none"> • Black & white colour scheme • Simple/plain design • No section icons • Simple bullet points • No background colour 	<ul style="list-style-type: none"> • Black & white colour scheme • Use of two columns • Black header with product icon • Traffic light coloured tick, cross or exclamation point in early sections & headings • Grey background & simple design for latter sections 	<ul style="list-style-type: none"> • Blue colour scheme, header & border • Product icon in header • Early sections on blue background, blue section headings with traffic light coloured tick, cross & exclamation points • Simple design for latter sections 	<ul style="list-style-type: none"> • Black, white & grey colour scheme • Product icon in header • Icons for each section • Early sections presented in boxes with grey background 	<ul style="list-style-type: none"> • Bold colour scheme • Use of two columns for early sections • Use of four columns in latter sections • Use of additional icons (e.g. hexagon for “insured sum”)

Anexo 2: Documentos enviados como “Simulación de un seguro automotriz”

Figura 25: Comparador online BCI Seguros

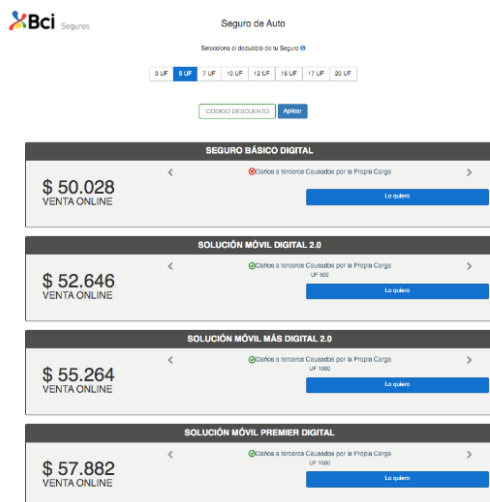
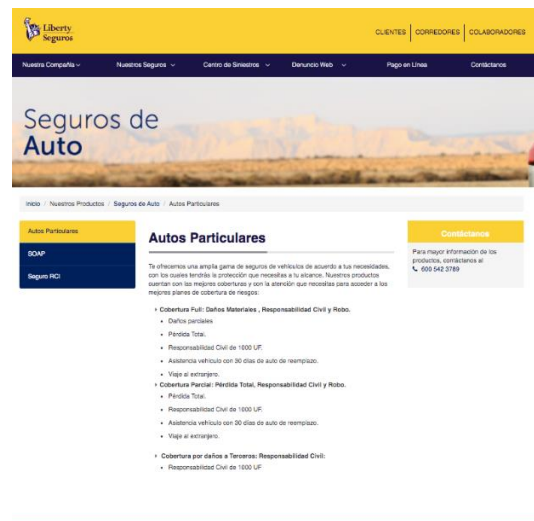


Figura 26: Comparador online Liberty Seguros





Servicio Nacional del Consumidor

Figura 27: Comparador online HDI

Contrata tu SEGURO AUTOMOTRIZ y llévate una GIFTCARD por 30MIL PESOS.

Selecciona las coberturas

Deducible en UF ?
 0UF 3UF 5UF 10UF Usted ha seleccionado 3 UF

Deseas ver comparación de tarifas

Responsabilidad Civil ?
 500UF 1000UF 3000UF Una cobertura de 1.000 UF de Responsabilidad Civil cubre los daños más frecuentes causados en los accidentes automovilísticos. Sin embargo, puede no ser suficiente si el siniestro genera pérdida total en el otro vehículo involucrado.

Auto reemplazo ?
 0días 15días 30días 45días ¡Excelente elección!

[← Volver](#) [Contratar](#)

El precio más bajo	Tu selección	La más contratada
Pago automático en tarjeta de crédito 12 cuotas \$ 63.117 (2,17UF IVA incluido)	Pago automático en tarjeta de crédito 12 cuotas \$ 79.696 (2,74UF IVA incluido)	Pago automático en tarjeta de crédito 12 cuotas \$ 79.406 (2,73UF IVA incluido)
Deducible 10 UF	Deducible 3 UF	Deducible 3 UF
Responsabilidad civil 500 UF	Responsabilidad civil 1000 UF	Responsabilidad civil 1000 UF
Auto reemplazo 0 Días	Auto reemplazo 30 Días	Auto reemplazo 15 Días
Seleccionar	Contratar	Seleccionar

Figura 28: Comparador online Chilena Consolidada

Es un seguro que fue creado para proteger tu vehículo en caso de daños propios, daños a terceros, robos y pérdida total. Cuenta con exclusivas asistencias y con el respaldo de **Chilena Consolidada**.

¿Qué protección entrega?

Puedes elegir entre nuestros tres planes con coberturas diferenciadas, seleccionando la que sea más apropiada para tu necesidad:

COBERTURAS	Planes		
	Cobertura Completa	Pérdida Total + Responsabilidad Civil	Responsabilidad Civil (RC)
Daños materiales al vehículo	Valor Comercial	No disponible para este plan	No disponible para este plan
Pérdida total		Valor Comercial	
Robo y hurto ante todo evento			
Actos maliciosos			
Huelga y terrorismo			
Granizo			
Riesgos de la naturaleza			
Sismo			
Daños materiales por la propia carga			
Daños materiales durante viaje al extranjero (excluye robo y responsabilidad civil)			
Robo de accesorios	Con tope 15% del valor comercial. Para equipos de sonido el tope es de UF 50.	No disponible para este plan	
Taller de reparación	Elección del cliente (Exclusividad, taller de marca o multimarca)		
Defensa penal y pago de fianzas	Tope UF 150		
Vehículo de reemplazo (con copago de \$4.000 diario por estándar u \$8.000 por full)	Ilimitado		
Asistencia en ruta	Sí		
Responsabilidad civil independiente	A elegir entre UF 500, UF 1.000 y UF 1.500		
Daños a terceros por la propia carga	A elegir entre UF 500, UF 1.000 y UF 1.500		
Asiento de pasajeros (Plan A, B Y C)	Incorpora cobertura de fallecimiento por UF 200 (Plan A); de incapacidad permanente por UF 200 (Plan B) y de gastos médicos con tope UF 25 (Plan C).		
Responsabilidad civil en exceso (opcional)	UF 2.000		

600 600 9090 www.chilena.cl chilenezurid



Servicio Nacional del Consumidor

Figura 29: Comparador online SURA

Sin Deducible Deducible 3 UF **Deducible 5 UF** Deducible 10 UF

Ver valor

Valor anual **Valor cuota (12 cuotas)**

Coberturas	Classic Deducible 5 UF - 12 cuotas de \$61.081 2,1 UF con IVA incluido	Full Deducible 8 UF - 12 cuotas de \$71.843 2,47 UF con IVA incluido	Premium Deducible 9 UF - 12 cuotas de \$98.021 3,37 UF con IVA incluido
Daños al vehículo	V.Comercial	V.Comercial	V.Comercial
Responsabilidad civil daño emergente	UF 500	UF 700	UF 1000
Responsabilidad civil daño moral	UF 500	UF 700	UF 1000
Responsabilidad civil lucro cesante	UF 500	UF 700	UF 1000
Robo de accesorios	10% V.Comercial tope UF 45	10% V.Comercial tope UF 45	10% V.Comercial tope UF 45
Huelga y terrorismo	✓	✓	✓
Actos maliciosos	✓	✓	✓
Riesgos de la naturaleza	✓	✓	✓
Daños veh. granizo	✓	✓	✓
Daños materiales por la propia carga	✓	✓	✓
Daños a terceros causados por la propia carga	UF 500	UF 700	UF 1.000
Defensa penal y constitución de fianzas	Hasta UF 50	Hasta UF 50	Hasta UF 50
Plan a	UF 200	UF 200	UF 200
Plan b	UF 200	UF 200	UF 200
Asistencia al vehículo con auto de reemplazo 15 días	✓	✗	✗
Robo hurto o uso no autorizado	✓	✓	✓
Sismo	✓	✓	✓
Daños materiales durante viajes al extranjero	✗	✓	✓
Asistencia al vehículo con auto de reemplazo 30 días	✗	✓	✗
Asistencia al vehículo con auto de reemplazo limitado premium	✗	✗	✓

Figura 30: Comparador online Consorcio

Opciones de Seguro 3 Medio de Pago 4 Confirmación

Llévate una Giftcard de \$40.000 al contratar seguro Cobertura Completa en deducibles seleccionados

Seguro Automotriz Consorcio
¿Dudas? Revisa nuestras [preguntas frecuentes](#)

XX - XX - XX
CHILE

CHEVROLET SAIL 2020

Selecciona el deducible en UF que quieres para tu seguro

0 UF 3 UF **5 UF** 6 UF 10 UF 15 UF 20 UF

Seguro Cobertura Completa Seguro Cobertura Básica

UF 5 Deducible **\$41.885** Cuota mensual

Al contratar este seguro tendrás Giftcard \$40.000

LO QUIERO

Ver coberturas y asistencias >

Modalidades adicionales. [Más Información](#)

Coberturas, asistencias y características
Seguro automotriz Cobertura Completa

Coberturas	Asistencias y Beneficios	Características
Daños Materiales de vehículo	Valor Comercial	
Robo, Hurto, uso no autorizado	Valor Comercial	
Daños Materiales por Riesgos de la Naturaleza, Granizo y Sismo	Valor Comercial	
Daños Materiales por Actos Maliciosos, Huelga y Terrorismo	Valor Comercial	
Robo de Accesorios 10% valor comercial	Tope UF 20	
Defensa Penal	UF 50	
Constitución de fianzas	UF 50	
Seguro accidentes personales por fallecimiento (plan A) e Incapacidad (plan B), por pasajero	Plan A UF 100, plan B UF 100. Tope 300 UF	
Daños al vehículo durante viajes al extranjero	Valor Comercial	
Responsabilidad civil daño emergente, daño moral y lucro cesante	UF 500 combinado	
Antigüedad máxima vehículo	20 años	
Uso del Vehículo	Particular	
Taller de Marca	Vehículos con menos de 2 años de antigüedad	
Reposición Auto 0 KM por pérdida Total	Vehículo hasta 1 año de antigüedad	
Condición de Daño para Pérdida Total	70% del valor comercial	
Edad mínima conductor, asegurado y/o contratante	18 años	

Servicio Nacional del Consumidor

Figura 31: Comparador online Compara Online

- ### Seguro Automotriz
- ✓ **Pérdida total: mayor al 65% del valor comercial**
El seguro considera que tu auto tiene pérdida total si el costo de repararlo tras un choque es mayor al 65% del valor comercial del vehículo. También aplica si te roban el auto y no aparece en un tiempo estipulado.
 - ✓ **Daños a terceros: emergentes 500 UF, morales 500 UF y lucro cesante 500 UF**
Existen 3 tipos de daños: Emergente, que son daños materiales y lesiones o muerte. Morales, que se dan cuando el tercero sufre daños psicológicos. Y lucro cesante, que son daños que provoquen pérdida de la herramienta de trabajo.
 - ✓ **Tipo de taller: oficial de la marca**
Si tienes que reparar tu auto tras un choque, puedes hacerlo en un taller oficial de la marca de tu vehículo mientras dure la garantía. Reparar tu auto en un taller oficial te asegura que se usan los repuestos correspondientes y que el personal a cargo es especializado.
 - ✓ **Auto de reemplazo: 5 días**
Cuando esta cobertura está incluida, te permite disponer de un auto de reemplazo si tu vehículo requiere ingresar a reparación por más de 24 horas, luego de sufrir un siniestro. Cada compañía asigna un valor de co-pago diario y un máximo de días para su uso que para este producto es \$4.000 diario por 5 días
 - ✓ **Reposición a nuevo: hasta un monto total de 2 años después de comprado**

Figura 32: Comparador online Santander

Resultado de Simulación

Selecciona la opción de tu interés para continuar.

BIANUAL **ANUAL**

Buscar otros productos o alternativas:

Cobertura Completa Pérdida Total + R. Civil Responsabilidad Civil

Compañía	Calificación Clientes	Deducible 10 UF	Deducible 5 UF	De
consorcio	★★★★★	\$39.668	\$46.465	C
SURA	★★★★★	\$66.663	\$77.378	C
Liberty Seguros	★★★★★	\$47.995	\$54.895	C
Zenit Seguros	★★★★★	\$47.166	\$53.074	C
MAPFRE	★★★★★	\$54.543	\$60.834	C
HDI Seguros	★★★★★	\$67.547	\$76.357	C

Figura 33: Comparador online Banco de Chile



Servicio Nacional del Consumidor

Figura 34: Comparador online BCI Corredora

The screenshot shows the BCI Corredores de Seguros website interface. At the top, there are navigation links: Seguros, Asistencias, Denuncia tu siniestro, Servicios en línea, and a 'Simula ahora' button. A blue banner asks '¿En qué consiste este Seguro Automotriz?' and explains that it covers material damage from accidents, theft, or unauthorized use. Below this, a section titled '¿Cuáles son los beneficios?' lists four main benefits: 'Taller de Marca', 'Revisión Técnica sin Costo', 'Conductor a Domicilio', and 'Servicio de Traslado Seguro'. A 'Ver más' button is also present. Further down, a section titled 'Además, al contratar este seguro para auto obtienes:' lists six additional benefits, such as 'Entrega de póliza inmediata al momento de la contratación' and 'Cobertura de daños materiales hasta el valor comercial del automóvil'.

Figura 35: Comparador online Falabella Seguros

The screenshot displays the Falabella Seguros website's insurance comparator for a 'CHEVROLET SAIL 2020'. It shows three options: 'Seguro - El más conveniente' (price \$39.162), 'Seguro - Recomendado para ti' (price \$51.313), and 'Seguro - Otras personas vieron' (price \$53.947). Each option includes details on deductibles (DEDUCIBLE UF 12, 5, and 3 respectively), monthly payments (UF 1,35, 1,77, and 1,86), and features like 'Responsabilidad Civil' and 'Auto Reemplazo'. A sidebar on the left allows filtering by 'Tipo de Seguro' (Full Cobertura), 'Descuentos - Promociones', 'Precios', 'Deducibles UF', and 'Compañías'. On the right, there are sections for 'Beneficios y Asistencias' and 'Coberturas', listing various services and their values. A total price of '\$51.313' is highlighted, with a note 'DEDUCIBLE 5.0 UF' and 'UF 1,77 mensual'.

Anexo 3: Información de las páginas web de Compañías y Corredoras de Seguros.

Figura 36: Extracto cotización BCI

Servicio Nacional del Consumidor



N° SIMULACIÓN: 127 14-12-

SIMULACIÓN SEGURO DE VEHÍCULO

PROPONENTE

NOMBRES: RUT:

CORREDOR

NOMBRES: BCI SEGUROS CANAL DIGITAL RUT:

MATERIA ASEGURADA

MARCA - MODELO: CHEVROLET - SAIL AÑO: 2020
USO: Particular ESTADO: Nuevo

OPCIONES DE PRODUCTOS

Deducible / Cobertura	SEGURO BÁSICO DIGITAL	SOLUCIÓN MÓVIL DIGITAL 2.0	SOLUCIÓN MÓVIL MÁS DIGITAL 2.0	SOLUCIÓN MÓVIL PREMIER DIGITAL
Deducible 3 UF	\$ 46.829 UF 19,32	\$ 49.156 UF 20,38	\$ 51.774 UF 21,36	\$ 54.100 UF 22,32
Deducible 5 UF	\$ 42.175 UF 17,40	\$ 44.211 UF 18,24	\$ 46.538 UF 19,20	\$ 48.574 UF 20,04
Deducible 7 UF	\$ 40.139 UF 16,56	\$ 42.175 UF 17,40	\$ 44.502 UF 18,36	\$ 46.538 UF 19,20
Deducible 10 UF	\$ 37.521 UF 15,48	\$ 39.266 UF 16,20	\$ 41.303 UF 17,04	\$ 43.339 UF 17,88
Deducible 12 UF	\$ 36.067 UF 14,88	\$ 37.812 UF 15,60	\$ 39.848 UF 16,44	\$ 41.593 UF 17,16
Deducible 15 UF	\$ 34.031 UF 14,04	\$ 35.776 UF 14,76	\$ 37.812 UF 15,60	\$ 39.557 UF 16,32
Deducible 17 UF	\$ 32.577 UF 13,44	\$ 34.322 UF 14,16	\$ 36.067 UF 14,88	\$ 37.812 UF 15,60
Deducible 20 UF	\$ 30.831 UF 12,72	\$ 32.577 UF 13,44	\$ 34.031 UF 14,04	\$ 35.776 UF 14,76

*Valores incluyen tasa de interés para pago en cuotas.



N° SIMULACIÓN: 1276560 14-12-2020

COBERTURAS

Descripción	SEGURO BÁSICO DIGITAL	SOLUCIÓN MÓVIL DIGITAL 2.0	SOLUCIÓN MÓVIL MÁS DIGITAL 2.0	SOLUCIÓN MÓVIL PREMIER DIGITAL
Daños Materiales	Valor Comercial	Valor Comercial	Valor Comercial	Valor Comercial
Robo de Accesorios	10% del Valor Comercial con Máximo UF 40	10% del Valor Comercial con Máximo UF 40	10% del Valor Comercial con Máximo de UF 40	10% del Valor Comercial con Tope UF40
Robo, hurto o uso no autorizado	Valor Comercial	Valor Comercial	Valor Comercial	Valor Comercial
Huelga y Terrorismo	Valor Comercial	Valor Comercial	Valor Comercial	Valor Comercial
Responsabilidad Civil Daño Emergente	UF 300 Independiente	UF 500 Independiente	UF 1000 Independiente	UF 1.500 Independiente
Actos Maliciosos	Valor Comercial	Valor Comercial	Valor Comercial	Valor Comercial
Responsabilidad Civil Daño Moral	UF 300 Independiente	UF 500 Independiente	UF 1000 Independiente	UF 1.500 Independiente
Daños Materiales a Consecuencia de Granizo	Valor Comercial	Valor Comercial	Valor Comercial	Valor Comercial
Vehículo de Reemplazo	Hasta 15 días	Hasta 30 días	Hasta 45 días	45 días Copago \$4.000-\$8.000
Responsabilidad Civil Lucro Cesante	UF 300 Independiente	UF 500 Independiente	UF 1000 Independiente	UF 1.500 Independiente
Daños Materiales a Consecuencia de Riesgos de la Naturaleza	Valor Comercial	Valor Comercial	Valor Comercial	Valor Comercial
Daños Materiales a Consecuencia de Sismo	Valor Comercial	Valor Comercial	Valor Comercial	Valor Comercial
Daños Materiales por Condutores Dependientes		Valor Comercial	Valor Comercial	Valor Comercial
Asistencia al Vehículo	UF 250	UF 250	UF 250	UF 250
Daños Materiales Causados por la Propia Carga		Valor Comercial	Valor Comercial	Valor Comercial
Indemnización 0 Km.12 meses	12 meses desde fecha de factura y primera venta facturada de uso particular	12 meses desde fecha de factura y primera venta facturada de uso particular	12 meses desde fecha de factura y primera venta facturada de uso particular	Incluido 12 meses
Daños a Terceros por Condutores Dependientes		UF 500	UF 1000	UF 1500
Muerte Accidental Plan A		UF100 limite UF 500	UF100 limite UF 500	UF500
Incapacidad Plan B		UF100 limite UF 500	UF100 limite UF 500	UF500
Defensa Penal y Constitución de Fianzas		UF 150	UF 150	UF150
Daños a terceros		UF 500	UF 1000	UF 1500

2 de 4 - www.bciseguros.cl

Figura 37: Extracto cotización Consorcio



SIMULACIÓN DE SEGURO DE VEHICULOS 16 - DIC - 2020

DATOS DEL DUEÑO DEL VEHÍCULO			
RUT			
CORREO ELECTRÓNICO	null		
COMUNA		CIUDAD	
DATOS DEL VEHICULO A ASEGURAR			
MARCA	Chevrolet	AÑO	2020
MODELO	Sail	PATENTE	
N° MOTOR		USO VEHICULO	Particular
ESTADO	Nuevo		
DATOS DEL SEGURO A CONTRATAR			
PRODUCTO	Seguro Auto Light Particular		
INTERMEDIARIO	Carrasco Wetzel, Maritza Ibette		
RUT INTERMEDIARIO			
RAZON SOCIAL INTERMEDIARIO	Carrasco Wetzel, Maritza Ibette		
COMISIÓN POR VENTA DEL AGENTE	0.0% + IVA de la Prima Neta		
VIGENCIA SEGURO	Anual		
VIA DE PAGO	Tarjeta de Crédito		
N° DE CUOTAS	12		
Oferta			
	N° 1: Light Ded. UF 3	N° 2: Light Ded. UF 5	N° 3: Light Ded. UF 10
Prima Anual (UF)*	UF 22.01	UF 19.87	UF 16.67
Prima Mensual (UF) *	UF 1.83	UF 1.66	UF 1.39
Prima Mensual (\$) **	\$ 53,224	\$ 48,280	\$ 40,427
Número de la Simulación	98015538	98015551	98015552

(*) Valores incluyen IVA
(**) Valores en cuotas SIN intereses. Precio de referencia de acuerdo al valor UF al día de la generación de este documento. El precio en pesos a pagar dependerá del valor de la UF del día de cobro.

ESTA SIMULACIÓN TIENE UNA VIGENCIA DE 15 DÍAS CORRIDOS DESDE LA FECHA DE EMISION



TABLA DE COBERTURAS A CONTRATAR

CÓDIGO (1)	COBERTURA BASE	MONTO A ASEGURAR	Simulación 1	Simulación 2	Simulación 3
POL120160245	Robo, Hurto, Uso No Autorizado	Valor Comercial	✓	✓	✓
POL120160245	Daños Materiales al Vehículo	Valor Comercial	✓	✓	✓
POL120130194	Asistencia a Vehículos	(*)	✓	✓	✓
CAD120170162	Robo de Accesorios	10% Valor Comercial, Tope UF 20	✓	✓	✓
POL120160245	Daños Materiales por Huelga y Terrorismo	Valor Comercial	✓	✓	✓
POL120160245	Daños Materiales por Actos Maliciosos	Valor Comercial	✓	✓	✓
POL120160245	Daños Materiales por Riesgos de la Naturaleza	Valor Comercial	✓	✓	✓
POL120160245	Daños Materiales por Granizo	Valor Comercial	✓	✓	✓
POL120160245	Daños Materiales por Sismo	Valor Comercial	✓	✓	✓
CAD120160014	Defensa Penal y Constitución de Fianzas	UF 50 independientes	✓	✓	✓
CAD120131153	Daños al Vehículo durante Viajes al extranjero	Valor Comercial	✓	✓	✓
POL320131424	Accidentes personales para pasajeros de vehículos motorizados: Muerte e Invalidez	Plan A: UF 100; Plan B: UF 100; Tope: UF 300;	✓	✓	✓
POL120130194	Vehículo de Reemplazo	(*)	✓	✓	✓
COBERTURAS ADICIONALES					
POL120160245	Responsabilidad Civil daño emergente, daño moral y lucro cesante	UF 500 Combinado	✓	✓	✓


(*) Según condiciones particulares de cada cobertura.

- (1) Las Condiciones Generales y Adicionales a las que hacen referencia los códigos antes descritos se encuentran inscritas en el Registro de Pólizas de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), y están disponibles para solicitud de una copia por parte del Asegurable en:
- <http://www.cmfchile.cl>, sección "Mercado de Seguros", ítem "Depósito de Pólizas"
 - La red de Sucursales de CONSORCIO: <http://www.consorcio.cl/sucursales>


Sin perjuicio del plan contratado para las coberturas de Robo de Accesorios y Daños Materiales por Actos Maliciosos rige siempre un deducible mínimo de UF 3 para el plan sin deducible. De lo contrario, registrá el plan contratado.

Servicio Nacional del Consumidor

Figura 38: Extracto cotización Santander

		SIMULACION DE SEGUROS VEHICULOS MOTORIZADOS	
		Fecha	14/12/2020
		N°Cotización	5576008
ANTECEDENTES CONTRATANTE (PAGADOR DEL SEGURO)			
RUT	Nombre		
Email			
ANTECEDENTES DEL ASEGURADO (DUEÑO DEL VEHICULO)			
RUT	F. Nacimiento	Sexo	
ANTECEDENTES DEL VEHICULO (Materia Asegurada)			
Uso	Particular	Año	2020
Marca	CHEVROLET	Modelo	SAIL
PLAN COTIZADO			
Cobertura	Cobertura Completa	Plan	SIN DEVOLUCION
Deducible	Deducible 10 UF	Vigencia	Biannual
Compañía	CONSORCIO NACIONAL DE SEGUROS	Prima Mensual (UF)	1,36

COBERTURAS COTIZADAS		
COBERTURAS	POL / CAD	CONDICIONES DE COBERTURAS
Daños Materiales Vehículos Motorizados	POL 1 2013 0083	SI
Pérdida Total (Daños >=65% Valor Comercial del Vehículo)	POL 1 2013 0083	SI
Reposición a Nuevo por Pérdida Total (Antigüedad Máxima del Vehículo = 1 Año)	POL 1 2013 0083	SI
Robo, Hurto, Uso no Autorizado	POL 1 2013 0083	SI
Daños Materiales a Consecuencia de Riesgos de la Naturaleza	CAD 1 2013 0108	SI
Daños Materiales a Consecuencia de Actos Maliciosos	CAD 1 2013 0107	SI
Daños Materiales a Consecuencia de Granizo	CAD 1 2013 0109	SI
Daños Materiales a Consecuencia de Huelga y Terrorismo	CAD 1 2013 0106	SI
Daños Materiales a Consecuencia de Sismo	CAD 1 2013 0110	SI
Daños Materiales por la Propia Carga	CAD 1 2013 0111	SI
Daños a Terceros por la Propia Carga	CAD 1 2013 0113	UF 500
Robo de Accesorios	CAD 1 2013 0105	10% de Valor Comercial con Máximo UF 50
Responsabilidad Civil Daño Emergente	POL 1 2013 0083	UF 500
Responsabilidad Civil Daño Moral	POL 1 2013 0083	UF 500
Responsabilidad Civil Lucro Cesante	POL 1 2013 0083	UF 500
Asistencia Vehicular	POL 1 2013 0194	SI
Auto de Reemplazo		45 Días Copago \$4.000

		SIMULACION DE SEGUROS VEHICULOS MOTORIZADOS	
NOTAS GENERALES			
<p>a) La presente simulación tiene validez de 7 días bajo condición de haberse aportado íntegra y verazmente todos los antecedentes del contratante y vehículo a cotizar. Es solo de carácter informativo y no otorga cobertura de ninguna especie.</p> <p>b) Esta simulación contiene solo un resumen de las condiciones del seguro el cual se rige por la POL 1 2013 0083 y POL 1 2013 0104 y sus respectivas cláusulas adicionales depositadas en la Superintendencia de Valores y Seguros.</p> <p>c) Intermedia Santander Corredora de Seguros Ltda.</p> <p>d) La Compañía podrá utilizar el correo electrónico señalado al momento de la contratación del seguro como canal formal de comunicación para notificaciones, envío de documentos e información referida al seguro. Es obligación del asegurado mantener vigente el email en la Compañía y en el caso de no suceder lo anterior, la compañía no se responsabiliza de la información que al asegurado no le llegue. En el caso de no contar con mail, la compañía utilizará otros canales de comunicación como carta al domicilio, etc.</p> <p>e) La simulación y los valores de esta, corresponden y son únicamente para el rol entregado para ser asegurado y para la marca, modelo y año del vehículo por el cual se solicitó la presente simulación.</p>			
INSPECCION			
<p>El asegurado asume la obligación de realizar la inspección en los centros de inspección habilitados por la compañía en el plazo de 10 días corridos desde la contratación del seguro. Después de inspeccionado el vehículo a asegurar, y una vez aprobada la inspección por la compañía, registrará el deducible pactado para cada cobertura, quedando excluidos de cobertura los daños constatados al momento de la inspección.</p> <p>Solo podrá abstenerse de dicho procedimiento en "vehículo nuevo". Se define vehículo nuevo aquel que a la fecha de contratación del seguro, cuente con una factura de adquisición o, en su defecto, una guía de despacho, con hasta 48 horas de diferencia entre su fecha de emisión y la fecha impresa en la propuesta.</p>			
COMISIONES			
Comisión del Corredor por intermediación: 17,5 % de la prima neta recaudada más IVA.			
EXCLUSIONES			
<p>El presente seguro no cubre:</p> <p>a. Exclusiones aplicables a todas las coberturas.</p> <p>1) Los siniestros ocasionados por ella cónyuge, ascendientes, descendientes o parientes por consanguinidad o afinidad hasta el 2º grado o trabajadores dependientes del asegurado, como consecuencia del uso no autorizado del vehículo.</p> <p>2) Los siniestros ocurridos mientras el vehículo asegurado esté siendo destinado a un fin diferente al declarado al contratar el seguro.</p> <p>3) Los siniestros que experimente o provoque el vehículo asegurado cuando participe en apuestas, desafíos, carreras o concursos de cualquier naturaleza o en las pruebas preparatorias para tales eventos o cuando el vehículo sea modificado en su cilindrada o potencia.</p> <p>4) Los daños que experimente el vehículo asegurado o que sean causados por éste cuando sea conducido por una persona bajo la influencia de cualquier droga que produzca efectos desinhibidores, alucinógenos o somníferos.</p> <p>5) Los daños que experimente el vehículo o que sean causados por éste, cuando, siendo el conductor sometido al momento del accidente, a un examen de medición del alcohol, previsto en las normas legales o reglamentarias, éste arroje un resultado igual o superior a la cantidad de alcohol por mil gramos de sangre que la ley tipifique como "estado de ebriedad". Para estos efectos, se establece que la cantidad de alcohol en la sangre en una persona desciende 0,11 gramos por mil cada hora, o en la fracción que corresponda a los minutos efectivamente transcurridos, si el lapso es inferior a una hora.</p> <p>La compañía quedará exenta de la obligación de indemnizar, conforme a esta póliza, cuando el conductor, requerido al efecto por la autoridad competente, injustificadamente se hubiere negado o resistido a la práctica de cualquier examen que sirva para determinar la cantidad de alcohol o drogas en su organismo.</p>			



Servicio Nacional del Consumidor

Anexo 4: Prototipo de Hoja de Cotización utilizado en las entrevistas

Compañía: Reale
Corredor: -
RUT asegurado: XX.XXX.XXX-8

Tipo de vehículo: City car
Marca/Modelo: Kia Morning
Año vehículo: 2015

Cotización Seguro Automotriz

Sernac recomienda cotizar en al menos 3 instituciones antes de contratar un seguro



Estimado(a) Sr(a).

Este documento contiene información sobre el seguro automotriz que está cotizando. El formato ha sido diseñado por el Ministerio de Economía y SERNAC, y es entregado a Ud. en cumplimiento de la Ley N° 19.496. Úsela para **revisar** las condiciones ofrecidas y **comparar** con otras opciones.

Fecha emisión: 29-6-2020
Plazo de vigencia: 7 días hábiles

COMPARE ESTA COMPAÑÍA CON OTRAS DEL MERCADO



Si usted hubiese tenido un siniestro, **¿cuánto se demoraría esta compañía en reparar su auto?**

Por ejemplo, para un siniestro grave, desde que una persona inicia el proceso hasta la entrega del auto reparado, esta compañía se demoró 58 días entre diciembre 2019 y junio de 2020. El promedio del mercado para el mismo periodo fue de 50 días.

INFORMACIÓN PARA COMPARAR LA COBERTURA DEL SEGURO COTIZADO

Considere la cobertura, riesgos excluidos y restricciones del seguro que está cotizando. En caso de tener un siniestro el seguro sólo le cubrirá lo asegurado.



¿Qué está asegurado?

- ✓ Robo, hurto o uso no autorizado
- ✓ Daño emergente
- ✓ Daño moral
- ✓ Lucro cesante
- ✓ Pérdida total (Mayor al 65% del valor comercial)
- ✓ Reposición a nuevo (1 año)
- ✓ Robo accesorios



¿Qué no está asegurado?

- ✗ Daños propios
- ✗ Vehículo de reemplazo
- ✗ Taller
- ✗ Deducible inteligente



¿Existen restricciones para usar el seguro?

- ! Licencia de conducir vigente
- ! Revisión técnica al día
- ! Estar bajo la influencia del alcohol

PASO A PASO PARA BUSCAR Y COMPARAR OTROS SEGUROS

- Paso 1** Lea y guarde esta hoja para poder comparar con otras ofertas. Esta cotización tiene una vigencia de 7 días hábiles.
- Paso 2** Busque otras opciones de seguros en comparadores web, compañías y/o corredores de seguros.
- Paso 3** Revise la información sobre la cobertura y exclusiones de cada opción. Recuerde que las primas más bajas no siempre ofrecen la mejor cobertura a sus necesidades.
- Paso 4** Solicite al menos 3 cotizaciones y compare entre los mismos elementos (riesgos cubiertos del seguro A con riesgos cubiertos del seguro B).
- Paso 5** Acepte la cotización con la mejor cobertura de acuerdo a sus necesidades.



Servicio Nacional del Consumidor

INFORMACIÓN DEL SEGURO COTIZADO

Nombre del seguro: Golden plus
 Cantidad asegurada: \$6.000.000
 Deducible: \$144.914 (5 UF)
 Tipo de prima: Fija
 Prima: \$41.156 (1,42 UF)
 Mecanismo de pago: Mensual Anual Otra
 *Valor U.F. = \$28.949,28



RECUERDE: Una menor prima no siempre ofrece la mejor cobertura. El deducible es lo que siempre pagará cuando use el seguro.

GLOSARIO

Prima: El precio que se cobra por el seguro. Éste incluye los adicionales, en su caso.

Tipo de prima: Existen diversos tipos de primas (única, fija, variable, periódica, entre otras).
Deducible: Cantidad o porcentaje establecido en la póliza de seguro que corre siempre por cuenta del asegurado, por lo que el asegurador siempre indemnizará en exceso de la cifra o porcentaje acordado.
 Implica que no debe pagar el deducible de su seguro si en un choque existe un tercero culpable y se encuentra claramente identificado. Sin embargo, esto debe demostrarse de una forma específica según lo señalado por la compañía aseguradora.

Deducible inteligente: Accidente o daño que puede ser indemnizado por la aseguradora

Siniestro: Daño físico provocado a quien viaja en el otro vehículo o a este mismo. Puede requerir gastos médicos o bien en la reparación del vehículo de la víctima

Daño emergente: Daños psicológicos que puede sufrir la o las personas del otro vehículo producto del accidente. La ganancia o provecho que deja de reportarse a consecuencia de no haberse cumplido la obligación. Si el tercero queda imposibilitado de ejercer su trabajo o utilizaba su vehículo como medio y queda inutilizado o tiene que dejar de trabajar por un tiempo, en ese caso la cobertura cubre los días en que el tercero estará imposibilitado de trabajar y, por lo tanto, de generar recursos.

Daño moral: Se considerará pérdida total, cuando el costo de reparación de los daños supere el porcentaje indicado en su póliza del valor comercial del vehículo asegurado al momento de determinarse la pérdida o cuando el vehículo sea robado o hurtado y no sea recuperado o ubicado por servicios policiales en el plazo de 30 días corridos luego de la denuncia.

Lucro cesante: Daños que se producen en el bien del asegurado por sus propias acciones o comportamiento (y por tanto él es el responsable directo de estos daños), o porque los haya provocado un tercero pero no puedan imputársele por desconocimiento

Pérdida total: El tipo de riesgo cubierto por la póliza.

Daños propios: Aquellos riesgos especificados en la póliza que no son cubiertos por el seguro.

Cobertura:

Exclusiones:



Servicio Nacional del Consumidor

Anexo 5: Hoja de Cotización para el grupo control (anverso y reverso)



Fecha: 22/2/2021
Nº Cotización: 987456

HOJA RESUMEN COTIZACIÓN DE SEGURO AUTOMOTRIZ

ANTECEDENTES CONTRATANTE (PAGADOR DEL SEGURO)			
RUT	XX.XXX.XXX-8	Nombre	
Email			
ANTECEDENTES DEL ASEGURADO (DUEÑO DEL VEHÍCULO)			
RUT	XX.XXX.XXX-8	F. Nacimiento	Sexo
ANTECEDENTES DEL VEHÍCULO (Materia Asegurada)			
Uso	Particular	Año	2020
Marca	Chevrolet	Modelo	Sail
PLAN COTIZADO			
Cobertura	Light	Plan	Golden Plus
Deducible	10 UF	Vigencia	Anual
Compañía	ABF Seguros	Prima (mensual)	1,29 UF

COBERTURAS COTIZADAS		
COBERTURAS	POL/CAD	COBERTURA
Daños Materiales Vehículos Motorizados	POL 1 2020 0045	Sí
Pérdida Total (Daños >= 70% Valor Comercial del Vehículo)	POL 1 2020 0045	Sí
Robo, Hurto o Uso no Autorizado	POL 1 2020 0045	Sí
Daños Materiales a Consecuencia de Riesgos de la Naturaleza	CAD 1 2020 0055	Sí
Daños Materiales a Consecuencia de Actos Maliciosos	CAD 1 2020 0056	Sí
Huelga y Terrorismo	CAD 1 2020 0057	Sí
Daños Materiales por la Propia Carga	-	No
Daños a Terceros por la Propia Carga	-	No
Robo de Accesorios	-	No
Responsabilidad Civil Daño Emergente	POL 1 2020 0045	UF 300
Responsabilidad Civil Daño Moral	POL 1 2020 0045	UF 300
Responsabilidad Civil Lucro Cesante	POL 1 2020 0045	UF 300
Daños durante viajes al extranjero	-	No
Defensa penal y constitución de fianzas	-	No
Protección contra accidentes personales	-	No
Taller de marca		Sí
Deducible inteligente		Sí
Auto de Reemplazo	-	No



EXCLUSIONES DE LA PÓLIZA

El presente seguro no cubre:

a. Exclusiones aplicables a todas las coberturas.

- 1) Los siniestros ocasionados por el/la cónyuge o parientes por consanguinidad o afinidad hasta el 2º grado o trabajadores dependientes del asegurado, como consecuencia del uso no autorizado del vehículo.
- 2) Los siniestros ocurridos mientras el vehículo asegurado esté siendo destinado a un fin diferente al declarado.
- 3) Los siniestros que experimente o provoque el vehículo asegurado cuando participe en apuestas, carreras o concursos de cualquier naturaleza o cuando el vehículo sea modificado en su cilindrada o potencia.
- 4) Los daños que experimente el vehículo asegurado o que sean causados por éste cuando sea conducido por una persona bajo la influencia de cualquier droga desinhibidora, alucinógena o somnífica.
- 5) Los daños que experimente el vehículo o que sean causados por éste, cuando, siendo el conductor sometido al momento del accidente, a un examen de medición del alcohol, previsto en las normas legales o reglamentarias, éste arroje un resultado igual o superior a la cantidad de alcohol por mil gramos de sangre que la ley tipifique como "estado de ebriedad". Para estos efectos, se establece que la cantidad de alcohol en la sangre en una persona descende 0.11 gramos por mil cada hora, o en la fracción que corresponda a los minutos efectivamente transcurridos, si el lapso es inferior a una hora. La compañía quedará eximida de la obligación de indemnizar, conforme a esta póliza, cuando el conductor, requerido al efecto por la autoridad competente, injustificadamente se hubiere negado a la práctica de un examen que sirva para determinar la cantidad de alcohol/drogas en su organismo.
- 6) El monto de la indemnización los perjuicios que le signifiquen que la documentación del vehículo no se encuentre vigente al momento del siniestro, esto es, Permiso de Circulación, Certificado de Revisión Técnica, etc.
- 7) Los daños ocasionados por accidentes ocurridos fuera del territorio de la República de Chile

b. Exclusiones aplicables a la cobertura de daños al vehículo asegurado.

- 1) El deterioro, desgaste, uso normal del vehículo o sus piezas o partes, así como los daños cuya causa sea la carga en exceso, o desperfectos mecánicos. Si alguna de las situaciones o circunstancias anteriores provocare un accidente cubierto por la presente póliza, sólo se indemnizarán los daños causados por dicho accidente.
- 2) Los daños producidos por personas, animales u objetos transportados o remolcados en el vehículo y los producidos durante la carga o descarga de los mismos.
- 3) El robo o hurto de accesorios y los daños causados a éstos durante la perpetración del hecho, aun cuando éstos hayan sido robados o hurtados conjuntamente con el vehículo asegurado.
- 4) Las pérdidas de beneficios, el lucro cesante y otros perjuicios indirectos de cualquier tipo.
- 5) Los daños que se produzcan o que ocurran como consecuencia de sismo y la salida de mar de origen sísmico; así como los daños que ocurran a causa de la situación anormal provocada por el mismo.
- 6) Los daños que sufra el vehículo asegurado, que tuvieren por origen o fueren una consecuencia de guerra, actos cometidos por enemigos extranjeros, operaciones bélicas, sea que haya habido o no declaración de guerra, guerra, insurrección, rebelión, motín o hechos que las leyes castigan como delitos contra la seguridad interior del Estado.
- 8) Los daños sufridos por el vehículo mientras atraviesa o está detenido en cualquier curso de agua, río, playa o terreno no destinado para el tránsito de vehículos a motor, salvo que éstos sean trayecto obligado en camino público.
- 9) Los daños que tengan su origen o fueren consecuencia de huelga, cierre patronal (lock-out), desórdenes públicos o de delitos contra el orden público o de terrorismo; así como las pérdidas o daños que ocurran a causa de la situación anormal provocada por cualquiera de los hechos o situaciones antes mencionado.
- 10) Los daños que maliciosamente se causen al vehículo asegurado, entendiéndose por tales aquéllos que se originen en forma consciente, deliberada y con el ánimo o intención de causar dicho deterioro.
- 11) Los causados por combustibles y elementos inflamables, explosivos, o tóxicos transportados en el vehículo.

c. Exclusiones aplicables a la cobertura de responsabilidad civil.

- 1) Daños o lesiones, incluyendo muerte, causados a o por las personas, animales o cosas transportadas o remolcadas.
- 2) La responsabilidad contractual.
- 3) Los daños a puentes, básculas, viaductos, carreteras y a todo lo que pueda existir bajo los mismos, debidos al peso del vehículo, de sus acoplados o de la carga transportada.
- 4) Los daños a los bienes de las personas que dependen del asegurado, de su cónyuge, de sus ascendientes, sus descendientes, o parientes por consanguinidad o afinidad hasta el 2º grado..
- 5) Los daños a cosas confiadas al asegurado para que las controle, custodie, vigile, transporte, arrastre o remolque.



Servicio Nacional del Consumidor

Anexo 6: Tratamiento "Termómetro con precios" (anverso y reverso)



Rut: XX.XXX.XXX-8
Tipo de vehículo: Sedán
Marca/Modelo: Chevrolet Sail

HOJA RESUMEN COTIZACIÓN DE SEGURO AUTOMOTRIZ

SERNAC recomienda cotizar en al menos 3 instituciones antes de contratar un seguro



Estimado(a) Sr(a).

Este documento contiene información sobre el seguro automotriz que está cotizando. **Revise** las condiciones ofrecidas y **compare** con otras opciones. El formato ha sido diseñado por SERNAC y el Ministerio de Economía.

Fecha emisión: 22-2-2021
Plazo de vigencia: 7 días hábiles

COMPARE ESTA COMPAÑÍA CON OTRAS DEL MERCADO

Si usted tuviera un accidente, ¿cuántos días se demoraría en promedio esta compañía en reparar su auto?*



* Datos correspondientes al primer semestre 2020

INFORMACIÓN DEL SEGURO COTIZADO

Nombre del seguro: Golden plus
 Deducible: \$292.207 (10 UF)
 Tipo de prima: Fija
 Prima (mensual): \$37.970 (1,3 UF)
 Costo por kilómetro: No aplica
 Cantidad asegurada: Valor comercial al momento del siniestro.
 Mecanismo de pago: La prima puede ser pagada en un pago anual
 Duración del contrato: 1 año con renovación automática.



RECUERDE: El deducible es lo que pagará cada vez que use el seguro.

* Valor U.F. = \$29.207,23

¿Qué otros beneficios tiene este seguro?

Taller de la marca Auto de reemplazo Deducible inteligente

PASO A PASO PARA BUSCAR Y COMPARAR OTROS SEGUROS

- Paso 1** Lea y guarde esta hoja para poder comparar con otras ofertas. **Esta cotización tiene una vigencia de 7 días hábiles.**
- Paso 2** **Busque** otras opciones de seguros en comparadores web, compañías y/o corredores de seguros.
- Paso 3** **Revise** la información sobre la cobertura y exclusiones de cada opción. Recuerde que las primas más bajas no siempre ofrecen la mejor cobertura a sus necesidades.
- Paso 4** **Solicite** al menos 3 cotizaciones y compare la cobertura y deducible de cada seguro.
- Paso 5** **Acepte** la cotización con la mejor cobertura de acuerdo a sus necesidades.

Servicio Nacional del Consumidor



INFORMACIÓN PARA COMPARAR LA COBERTURA DEL SEGURO COTIZADO

Lea el siguiente resumen de las principales características del seguro. La información completa puede encontrarla en la página web de la CMF con el número de póliza: POL107024.

¿Qué SI me cubre este seguro?		¿Qué NO me cubre este seguro?	
Frecuente	Monto máximo**		
	• Daños por colisión, choque, volcamiento, incendio o traslados.	Valor comercial.	• Robo o hurto de accesorios.
	• Daños por actos maliciosos.	Valor comercial.	• Daños causados por la propia carga.
	• Daños por riesgos de la naturaleza.	Valor comercial.	• Daños a terceros causados por la propia carga.
	• Daños por huelga y terrorismo.	Valor comercial.	• Daños durante viajes al extranjero.
	• Robo, hurto o uso no autorizado	Valor comercial.	• Defensa penal y constitución de fianzas.
	• Daños a la propiedad, lesiones o muerte de las personas del otro vehículo (Daño emergente)	Hasta \$8.727.012 (300 UF).	• Protección frente a lesiones, incapacidad o muerte que pueda sufrir a consecuencias de un accidente.
	• Daños psicológicos que pueden sufrir las personas del otro vehículo (Daño moral).	Hasta \$8.727.012 (300 UF).	
• Daños que impidan la posibilidad de trabajar a las personas del otro vehículo (Lucro cesante)	Hasta \$8.727.012 (300 UF).		
• Considera pérdida total cuando el daño supera el 70% del valor comercial del vehículo.	Valor comercial.		

Para que este seguro me cubra, DEBO:	
• Tener licencia de conducir vigente.	
• Tener revisión técnica al día.	
• No estar bajo la influencia del alcohol.	

**Se considera el valor comercial del vehículo al momento del siniestro

GLOSARIO

Auto de reemplazo	Beneficio que facilita un vehículo de reemplazo en caso que el vehículo asegurado sufra un siniestro y deba ingresar a reparación. Este beneficio puede tener un límite de días y un costo adicional para usted, los que se encuentran determinados en la póliza.												
Cantidad asegurada	Monto máximo hasta el cual la compañía de seguros pagará por las coberturas contratadas, el cual no necesariamente equivale a la valoración del vehículo asegurado.												
Cobertura	Tipos de riesgos para los cuales está protegido y que la compañía de seguros pagará en caso de siniestro.												
Deducible	Monto pactado en la póliza, que usted siempre deberá pagar al asegurador en caso de sufrir un siniestro.												
Deducible inteligente	Permite eximir el pago del deducible acordado en la póliza, en caso que un tercero involucrado admita la culpabilidad del siniestro en cuestión.												
Nivel de daño de un siniestro	Puede ser leve, mediano o grave según el costo de las reparaciones y el precio del vehículo (gama) al tiempo del siniestro, según la siguiente tabla: <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>Nivel de daño</th> <th>Gama media/baja (Menor a US\$50.000)</th> <th>Gama alta (Desde US\$ 50.000)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Leve</td> <td>De 0,00 a 20,00 UF</td> <td>De 0,00 a 40,00 UF</td> </tr> <tr> <td>Mediano</td> <td>De 20,01 a 40,00 UF</td> <td>De 40,01 a 80,00 UF</td> </tr> <tr> <td>Grave</td> <td>Mayor a 40,00 UF</td> <td>Mayor a 80,00 UF</td> </tr> </tbody> </table>	Nivel de daño	Gama media/baja (Menor a US\$50.000)	Gama alta (Desde US\$ 50.000)	Leve	De 0,00 a 20,00 UF	De 0,00 a 40,00 UF	Mediano	De 20,01 a 40,00 UF	De 40,01 a 80,00 UF	Grave	Mayor a 40,00 UF	Mayor a 80,00 UF
Nivel de daño	Gama media/baja (Menor a US\$50.000)	Gama alta (Desde US\$ 50.000)											
Leve	De 0,00 a 20,00 UF	De 0,00 a 40,00 UF											
Mediano	De 20,01 a 40,00 UF	De 40,01 a 80,00 UF											
Grave	Mayor a 40,00 UF	Mayor a 80,00 UF											
Prima	El precio que se cobra por el seguro.												
Siniestro	Es un hecho imprevisto y accidental que sufre el vehículo.												
Tipo de prima	La prima puede ser <i>fija</i> , si el monto a pagar es el mismo durante toda la vigencia de la póliza, o puede ser <i>variable</i> , si ese precio puede cambiar según las normas incluidas en la póliza.												

Anexo 7: Tratamiento "Termómetro con cobertura" (anverso y reverso)



Rut: XX.XXX.XXX-8
 Tipo de vehículo: Sedán
 Marca/Modelo: Chevrolet Sail

HOJA RESUMEN COTIZACIÓN DE SEGURO AUTOMOTRIZ

SERNAC recomienda cotizar en al menos 3 instituciones antes de contratar un seguro



Estimado(a) Sr(a).

Este documento contiene información sobre el seguro automotriz que está cotizando. **Revise** las condiciones ofrecidas y **compare** con otras opciones. El formato ha sido diseñado por SERNAC y el Ministerio de Economía.

Fecha emisión: 22-2-2021
 Plazo de vigencia: 7 días hábiles

COMPARE ESTA COMPAÑÍA CON OTRAS DEL MERCADO

Si usted tuviera un accidente, ¿cuántos días se demoraría en promedio esta compañía en reparar su auto?*



* Datos correspondientes al primer semestre 2020

INFORMACIÓN PARA COMPARAR LA COBERTURA DEL SEGURO COTIZADO

Lea el siguiente resumen de las principales características del seguro. La información completa puede encontrarla en la página web de la CMF con el número de póliza: POL107024.

¿Qué SI me cubre este seguro?		¿Qué NO me cubre este seguro?	
	Monto máximo**		
● Daños por colisión, choque, volcamiento, incendio o traslados.	Valor comercial.	● Robo o hurto de accesorios.	
● Daños por actos maliciosos.	Valor comercial.	● Daños causados por la propia carga.	
● Daños por riesgos de la naturaleza.	Valor comercial.	● Daños a terceros causados por la propia carga.	
● Daños por huelga y terrorismo.	Valor comercial.	● Daños durante viajes al extranjero.	
● Robo, hurto o uso no autorizado	Valor comercial.	● Defensa penal y constitución de fianzas.	
● Daños a la propiedad, lesiones o muerte de las personas del otro vehículo (Daño emergente)	Hasta \$8.727.012 (300 UF).	● Protección frente a lesiones, incapacidad o muerte que pueda sufrir a consecuencias de un accidente.	
● Daños psicológicos que pueden sufrir las personas del otro vehículo (Daño moral).	Hasta \$8.727.012 (300 UF).		
● Daños que impidan la posibilidad de trabajar a las personas del otro vehículo (Lucro cesante)	Hasta \$8.727.012 (300 UF).		
● Considera pérdida total cuando el daño supera el 70% del valor comercial del vehículo.	Valor comercial.		

Para que este seguro me cubra, DEBO:	
● Tener licencia de conducir vigente.	
● Tener revisión técnica al día.	
● No estar bajo la influencia del alcohol.	

**Se considera el valor comercial del vehículo al momento del siniestro

Servicio Nacional del Consumidor



PASO A PASO PARA BUSCAR Y COMPARAR OTROS SEGUROS

- Paso 1** Lea y guarde esta hoja para poder comparar con otras ofertas. Esta cotización tiene una vigencia de 7 días hábiles.
- Paso 2** Busque otras opciones de seguros en comparadores web, compañías y/o corredores de seguros.
- Paso 3** Revise la información sobre la cobertura y exclusiones de cada opción. Recuerde que las primas más bajas no siempre ofrecen la mejor cobertura a sus necesidades.
- Paso 4** Solicite al menos 3 cotizaciones y compare la cobertura y deducible de cada seguro.
- Paso 5** Acepte la cotización con la mejor cobertura de acuerdo a sus necesidades.

INFORMACIÓN DEL SEGURO COTIZADO

Nombre del seguro: Golden plus
 Deducible: \$292.207 (10 UF)
 Tipo de prima: Fija
 Prima (mensual): \$37.970 (1,3 UF)
 Costo por kilómetro: No aplica
 Cantidad asegurada: Valor comercial al momento del siniestro.
 Mecanismo de pago: La prima puede ser pagada en un pago anual
 Duración del contrato: 1 año con renovación automática.



RECUERDE: El deducible es lo que pagará cada vez que use el seguro.

* Valor U.F. = \$29.207,23

¿Qué otros beneficios tiene este seguro?

- Taller de la marca Auto de reemplazo Deducible inteligente

GLOSARIO

Auto de reemplazo	Beneficio que facilita un vehículo de reemplazo en caso que el vehículo asegurado sufra un siniestro y deba ingresar a reparación. Este beneficio puede tener un límite de días y un costo adicional para usted, los que se encuentran determinados en la póliza.												
Cantidad asegurada	Monto máximo hasta el cual la compañía de seguros pagará por las coberturas contratadas, el cual no necesariamente equivale a la valoración del vehículo asegurado.												
Cobertura	Tipos de riesgos para los cuales está protegido y que la compañía de seguros pagará en caso de siniestro.												
Deducible	Monto pactado en la póliza, que usted siempre deberá pagar al asegurador en caso de sufrir un siniestro.												
Deducible inteligente	Permite eximir el pago del deducible acordado en la póliza, en caso que un tercero involucrado admita la culpabilidad del siniestro en cuestión.												
Nivel de daño de un siniestro	Puede ser leve, mediano o grave según el costo de las reparaciones y el precio del vehículo (gama) al tiempo del siniestro, según la siguiente tabla: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Nivel de daño</th> <th>Gama media/baja (Menor a US\$50.000)</th> <th>Gama alta (Desde US\$ 50.000)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Leve</td> <td>De 0,00 a 20,00 UF</td> <td>De 0,00 a 40,00 UF</td> </tr> <tr> <td>Mediano</td> <td>De 20,01 a 40,00 UF</td> <td>De 40,01 a 80,00 UF</td> </tr> <tr> <td>Grave</td> <td>Mayor a 40,00 UF</td> <td>Mayor a 80,00 UF</td> </tr> </tbody> </table>	Nivel de daño	Gama media/baja (Menor a US\$50.000)	Gama alta (Desde US\$ 50.000)	Leve	De 0,00 a 20,00 UF	De 0,00 a 40,00 UF	Mediano	De 20,01 a 40,00 UF	De 40,01 a 80,00 UF	Grave	Mayor a 40,00 UF	Mayor a 80,00 UF
Nivel de daño	Gama media/baja (Menor a US\$50.000)	Gama alta (Desde US\$ 50.000)											
Leve	De 0,00 a 20,00 UF	De 0,00 a 40,00 UF											
Mediano	De 20,01 a 40,00 UF	De 40,01 a 80,00 UF											
Grave	Mayor a 40,00 UF	Mayor a 80,00 UF											
Prima	El precio que se cobra por el seguro.												
Siniestro	Es un hecho imprevisto y accidental que sufre el vehículo.												
Tipo de prima	La prima puede ser <i>fija</i> , si el monto a pagar es el mismo durante toda la vigencia de la póliza, o puede ser <i>variable</i> , si ese precio puede cambiar según las normas incluidas en la póliza.												



Servicio Nacional del Consumidor

Anexo 8: Tratamiento "Gráfico con cobertura" (anverso y reverso)



Rut: XX.XXX.XXX-8
 Tipo de vehículo: Sedán
 Marca/Modelo: Chevrolet Sail

HOJA RESUMEN COTIZACIÓN DE SEGURO AUTOMOTRIZ

SERNAC recomienda cotizar en al menos 3 instituciones antes de contratar un seguro



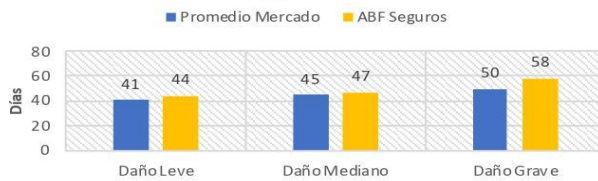
Estimado(a) Sr(a).

Este documento contiene información sobre el seguro automotriz que está cotizando. **Revise** las condiciones ofrecidas y **compare** con otras opciones. El formato ha sido diseñado por SERNAC y el Ministerio de Economía.

Fecha emisión: 22-2-2021
 Plazo de vigencia: 7 días hábiles

COMPARE ESTA COMPAÑÍA CON OTRAS DEL MERCADO

Si usted tuviera un accidente, ¿cuántos días se demoraría en promedio esta compañía en reparar su auto?*



Por ejemplo, para daños leves, el promedio del mercado son 41 días de demora, mientras que esta compañía se demoraría 44 días.

* Datos correspondientes al primer semestre 2020

INFORMACIÓN PARA COMPARAR LA COBERTURA DEL SEGURO COTIZADO

Lea el siguiente resumen de las principales características del seguro. La información completa puede encontrarla en la página web de la CMF con el número de póliza: POL107024.

¿Qué SI me cubre este seguro?		¿Qué NO me cubre este seguro?	
Frecuente	Monto máximo**		
	• Daños por colisión, choque, volcamiento, incendio o traslados.	Valor comercial.	• Robo o hurto de accesorios.
	• Daños por actos maliciosos.	Valor comercial.	• Daños causados por la propia carga.
	• Daños por riesgos de la naturaleza.	Valor comercial.	• Daños a terceros causados por la propia carga.
	• Daños por huelga y terrorismo.	Valor comercial.	• Daños durante viajes al extranjero.
	• Robo, hurto o uso no autorizado	Valor comercial.	• Defensa penal y constitución de fianzas.
	• Daños a la propiedad, lesiones o muerte de las personas del otro vehículo (Daño emergente)	Hasta \$8.727.012 (300 UF).	• Protección frente a lesiones, incapacidad o muerte que pueda sufrir a consecuencias de un accidente.
	• Daños psicológicos que pueden sufrir las personas del otro vehículo (Daño moral).	Hasta \$8.727.012 (300 UF).	
• Daños que impidan la posibilidad de trabajar a las personas del otro vehículo (Lucro cesante)	Hasta \$8.727.012 (300 UF).		
• Considera pérdida total cuando el daño supera el 70% del valor comercial del vehículo.	Valor comercial.		
		Para que este seguro me cubra, DEBO:	
		• Tener licencia de conducir vigente.	
		• Tener revisión técnica al día.	
		• No estar bajo la influencia del alcohol.	

**Se considera el valor comercial del vehículo al momento del siniestro

Servicio Nacional del Consumidor



PASO A PASO PARA BUSCAR Y COMPARAR OTROS SEGUROS

- Paso 1** Lea y guarde esta hoja para poder comparar con otras ofertas. Esta cotización tiene una vigencia de 7 días hábiles.
- Paso 2** Busque otras opciones de seguros en comparadores web, compañías y/o corredores de seguros.
- Paso 3** Revise la información sobre la cobertura y exclusiones de cada opción. Recuerde que las primas más bajas no siempre ofrecen la mejor cobertura a sus necesidades.
- Paso 4** Solicite al menos 3 cotizaciones y compare la cobertura y deducible de cada seguro.
- Paso 5** Acepte la cotización con la mejor cobertura de acuerdo a sus necesidades.

INFORMACIÓN DEL SEGURO COTIZADO

Nombre del seguro: Golden plus
 Deducible: \$292.207 (10 UF)
 Tipo de prima: Fija
 Prima (mensual): \$37.970 (1,3 UF)
 Costo por kilómetro: No aplica
 Cantidad asegurada: Valor comercial al momento del siniestro.
 Mecanismo de pago: La prima puede ser pagada en un pago anual
 Duración del contrato: 1 año con renovación automática.



RECUERDE: El deducible es lo que pagará cada vez que use el seguro.

* Valor U.F. = \$29.207,23

¿Qué otros beneficios tiene este seguro?

- Taller de la marca Auto de reemplazo Deducible inteligente

GLOSARIO

Auto de reemplazo	Beneficio que facilita un vehículo de reemplazo en caso que el vehículo asegurado sufra un siniestro y deba ingresar a reparación. Este beneficio puede tener un límite de días y un costo adicional para usted, los que se encuentran determinados en la póliza.												
Cantidad asegurada	Monto máximo hasta el cual la compañía de seguros pagará por las coberturas contratadas, el cual no necesariamente equivale a la valoración del vehículo asegurado.												
Cobertura	Tipos de riesgos para los cuales está protegido y que la compañía de seguros pagará en caso de siniestro.												
Deducible	Monto pactado en la póliza, que usted siempre deberá pagar al asegurador en caso de sufrir un siniestro.												
Deducible inteligente	Permite eximir el pago del deducible acordado en la póliza, en caso que un tercero involucrado admita la culpabilidad del siniestro en cuestión.												
Nivel de daño de un siniestro	Puede ser leve, mediano o grave según el costo de las reparaciones y el precio del vehículo (gama) al tiempo del siniestro, según la siguiente tabla: <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>Nivel de daño</th> <th>Gama media/baja (Menor a US\$50.000)</th> <th>Gama alta (Desde US\$ 50.000)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Leve</td> <td>De 0,00 a 20,00 UF</td> <td>De 0,00 a 40,00 UF</td> </tr> <tr> <td>Mediano</td> <td>De 20,01 a 40,00 UF</td> <td>De 40,01 a 80,00 UF</td> </tr> <tr> <td>Grave</td> <td>Mayor a 40,00 UF</td> <td>Mayor a 80,00 UF</td> </tr> </tbody> </table>	Nivel de daño	Gama media/baja (Menor a US\$50.000)	Gama alta (Desde US\$ 50.000)	Leve	De 0,00 a 20,00 UF	De 0,00 a 40,00 UF	Mediano	De 20,01 a 40,00 UF	De 40,01 a 80,00 UF	Grave	Mayor a 40,00 UF	Mayor a 80,00 UF
Nivel de daño	Gama media/baja (Menor a US\$50.000)	Gama alta (Desde US\$ 50.000)											
Leve	De 0,00 a 20,00 UF	De 0,00 a 40,00 UF											
Mediano	De 20,01 a 40,00 UF	De 40,01 a 80,00 UF											
Grave	Mayor a 40,00 UF	Mayor a 80,00 UF											
Prima	El precio que se cobra por el seguro.												
Siniestro	Es un hecho imprevisto y accidental que sufre el vehículo.												
Tipo de prima	La prima puede ser <i>fija</i> , si el monto a pagar es el mismo durante toda la vigencia de la póliza, o puede ser <i>variable</i> , si ese precio puede cambiar según las normas incluidas en la póliza.												



Servicio Nacional del Consumidor

Anexo 9: Las "Tres grandes" preguntas de alfabetización financiera

Dimensión	Subdimensión	Indicador	Respuesta	Fuente
Cálculo	Interés compuesto	Suponga que Ud. tiene \$100 en una cuenta de ahorro, y la tasa de interés que gana por estos ahorros es de 2% por año. Usted no realiza ningún otro pago en esta cuenta y no retira dinero. ¿Cuánto dinero habría en la cuenta al cabo de cinco años?	-Más de \$110** -Exactamente \$110 -Menos de \$110 -No estoy seguro/a	Lusardi y Mitchell (2014)
	Inflación	Suponga que Ud. posee fondos en un depósito a plazo que entrega un interés de un 1% anual. Ud. sabe también que la tasa de inflación es de un 2% anual. Después de un año, Ud. podrá comprar...	-Más que ahora -Lo mismo que ahora -Menos que ahora** -No estoy seguro/a	Mitchell and Lusardi (2011) y Mitchell (2014)
Conocimiento conceptual	Diversificación del riesgo	¿Cree usted que la siguiente afirmación es verdadera o falsa? "Comprar acciones de una empresa es más riesgoso que comprar con el mismo dinero varias acciones de distintas empresas"	-Verdadero** -Falso -No estoy seguro/a	Mitchell and Lusardi (2011) y Mitchell (2014)

**Respuestas correctas con modificaciones.

Anexo 10: Preferencias por riesgo

- Juego preferencias por riesgo

Pregunta	Juego	Elección
Imagine que está jugando un juego de azar lanzando una	1	Lanzar moneda o \$5.000 seguros
	2	Lanzar moneda o \$10.000 seguros



Servicio Nacional del Consumidor

moneda. Si sale cara gana \$30.000, pero si sale cruz, no gana nada. ¿Preferiría jugar a este juego o recibir de forma segura las cantidades que se muestran a continuación?	3	Lanzar moneda o \$15.000 seguros
	4	Lanzar moneda o \$20.000 seguros
	5	Lanzar moneda o \$25.000 seguros
	6	Lanzar moneda o \$30.000 seguros

Fuente: elaboración propia basado en (Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency. et al., 2017)

- Definición de preferencias por riesgo en base a elecciones por juego

Juego	Averso	Neutral	Buscador	Irracional
1	Seguro/Moneda	Moneda	Moneda	Seguro
2	Seguro	Moneda	Moneda	Seguro
3	Seguro	Seguro/Moneda	Moneda	
4	Seguro	Seguro	Moneda	Moneda
5	Seguro	Seguro	Seguro/Moneda	Moneda
6	Seguro	Seguro	Seguro/Moneda	Moneda

Fuente: elaboración propia basado en (Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency. et al., 2017)

Anexo 11: Modelo econométrico

El principal problema econométrico para la estimación de los efectos de un tratamiento es causado por el sesgo de selección, el cual se origina del hecho de que los individuos expuestos al tratamiento puedan diferenciarse de los del grupo de control por factores ajenos al experimento. Por lo tanto, se utiliza el método de asignación aleatoria para estimar los efectos del tratamiento, este método asegura que los resultados de los participantes si no son expuestos al tratamiento se encuentren bien representados por el grupo de control seleccionados al azar.

Para analizar el efecto de los tratamientos sobre la intención de cotizar se utilizaron dos modelos de probabilidad lineal. Por un lado, el modelo 1 considera como variable dependiente la intención de cotizar y agrupa a los tres tratamientos en una única variable dicotómica que toma el valor 1 si el individuo recibe alguno de los diseños de SERNAC para la hoja de resumen de cotización y toma valor cero si el individuo recibe la hoja de resumen de cotización representativa del mercado.



Servicio Nacional del Consumidor

$$y_i = \beta_0 + \beta_1 D_i + \gamma_i + \varepsilon_i \quad (1)$$

Donde y_i corresponde a la intención de cotizar (variable dependiente) del individuo i , γ_i son características observables del individuo i que afectan a la variable dependiente (tramos de edad, género y nivel educativo) y D_i es una variable dicotómica que indica si el individuo i fue expuesto a uno de los tratamientos (=1, 0 si no). Por lo tanto, el efecto causal de los tratamientos está dado por β_1 teniendo como base el grupo de control (hoja de resumen de cotización representativa de la industria). Finalmente, ε_i es el error idiosincrático de cada individuo. Por otro lado, el modelo 2 considera como variable dependiente la intención de cotizar e incluye como variables dicotómicas independientes los tres tratamientos evaluados. Por lo tanto, se estima el modelo 2 mediante la siguiente especificación¹⁴:

$$y_i = \beta_0 + \beta_1 R_i + \beta_2 S_i + \beta_3 T_i + \gamma_i + \varepsilon_i \quad (2)$$

Este modelo utiliza las mismas variables que el modelo anterior, excepto que D_i es cambiada por R_i , S_i , y T_i que son variables dicotómicas que indica si el individuo i recibió el tratamiento "Termómetro con precios", "Termómetro con cobertura", y "Gráfico con cobertura". Por lo tanto, el efecto causal de los tratamientos está dado por β_1 , β_2 y β_3 teniendo como base el grupo de control (hoja de resumen de cotización representativa de la industria).

Anexo 12: Análisis de heterogeneidad para percepción y confianza.

Género

Se observa que el entendimiento de la información contenida en la hoja de cotización del control es similar entre hombres y mujeres. Del mismo modo, no se observan mayores diferencias entre hombres y mujeres respecto a la utilidad de la información proporcionada en la hoja de cotización del control, así como en la atención captada (ver **Tabla 10**).

En general, los tratamientos logran aumentar de manera significativa el nivel de entendimiento general, la utilidad general y la atención que logra la hoja de cotización respecto a la hoja de control tanto en hombres como mujeres. Por ejemplo, la hoja resumen cotización Gráfico con cobertura logra aumentar el entendimiento en hombres y mujeres en unos 21,2 y 24,2 puntos porcentuales respectivamente.

¹⁴ Se consideró la utilización de modelo de probabilidad lineal debido a su sencilla interpretación (Ai & Norton, 2003), no obstante, los modelos también fueron estimados mediante modelos Logit y Probit. Los resultados se encuentran en la sección de robustez.



Servicio Nacional del Consumidor

El nivel de confianza en la información de la hoja de control es cercano al 50% para ambos géneros y se observa un aumento con Gráfico con cobertura mayor para hombres que para mujeres (18,5 y 15 puntos porcentuales para Gráfico con cobertura) (ver **Tabla 10**).

Tabla 10: Resultados de estimación separando hombres y mujeres

	Entendimiento General		Utilidad General		Atención General		Confianza en la información	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Termómetro con precios	0,247*** (0,036)	0,284*** (0,035)	0,171*** (0,034)	0,201*** (0,032)	0,253*** (0,035)	0,240*** (0,034)	0,183*** (0,040)	0,194*** (0,039)
Termómetro con cobertura	0,202*** (0,037)	0,224*** (0,035)	0,180*** (0,034)	0,183*** (0,032)	0,173*** (0,035)	0,164*** (0,034)	0,136*** (0,040)	0,119*** (0,039)
Gráfico con cobertura	0,212*** (0,037)	0,242*** (0,035)	0,180*** (0,035)	0,208*** (0,031)	0,217*** (0,036)	0,193*** (0,033)	0,185*** (0,040)	0,150*** (0,038)
Controles	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Base control	0,368	0,354	0,542	0,568	0,205	0,206	0,493	0,519
R ²	0,046	0,052	0,054	0,049	0,047	0,046	0,060	0,046
N	1435	1563	1435	1563	1435	1563	1128	1197

Nota: los valores mostrados en la mitad superior son estimaciones puntuales y entre paréntesis se presentan los p-valores. El modelo controla por edad y educación. En la parte inferior sólo se presentan p-valores entre pares de tratamiento. La "Base Control" es el promedio para la hoja de cotización control, para cada variable dependiente y subgrupo. (H = Hombre, M = Mujer).
* p<0,10; ** p<0,05; *** p<0,01

Edad

Se observan niveles similares de entendimiento general entre mayores y menores de 35 años en el tratamiento control. No obstante, el nivel de utilidad general es mayor en cerca de 5 puntos porcentuales en los menores de 35 años.



Servicio Nacional del Consumidor

Tabla 11: Resultados de estimación separando mayores y menores de 35 años

	Entendimiento general		Utilidad general		Atención general		Confianza en la información	
	J	M	J	M	J	M	J	M
T. con precios	0,256** *	0,271***	0,178***	0,190** *	0,215** *	0,262** *	0,218** *	0,175** *
	(0,042)	(0,032)	(0,037)	(0,030)	(0,039)	(0,031)	(0,047)	(0,034)
T. cobertura	0,187** *	0,231***	0,177***	0,183** *	0,186** *	0,160** *	0,175** *	0,105** *
	(0,042)	(0,032)	(0,037)	(0,030)	(0,039)	(0,031)	(0,047)	(0,035)
G. con cobertura	0,246** *	0,219***	0,193***	0,201** *	0,242** *	0,180** *	0,204** *	0,146** *
	(0,042)	(0,032)	(0,037)	(0,030)	(0,039)	(0,031)	(0,046)	(0,034)
Controles	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Base control	0,376	0,352	0,586	0,537	0,162	0,229	0,432	0,547
R ²	0,046	0,050	0,058	0,044	0,047	0,045	0,054	0,045
N	1110	1898	1110	1898	1110	1898	854	1480

Nota: los valores mostrados en la mitad superior son estimaciones puntuales y entre paréntesis se presentan los p-valores. El modelo controla por género y educación. En la parte inferior sólo se presentan p-valores entre pares de tratamiento. La "Base Control" es el promedio para la hoja de cotización control, para cada variable dependiente y subgrupo. (M = Mayores o iguales a 35 años, J = Menores de 35 años)

* p<0,10; ** p<0,05; *** p<0,01

Educación

En la hoja de cotización representativa de la industria se observa un nivel menor de confianza en la información en quienes poseen educación básica o media completa, en comparación con quienes poseen educación técnica, universitario o postgrado (44,2% y 51,7% respectivamente). Además, se logra un aumento en la confianza en la información mediante la hoja resumen cotización Gráfico con cobertura de 15,8 y 16,9 puntos porcentuales para quienes poseen educación básica o media completa y para quienes poseen educación técnica, universitaria o de postgrado respectivamente (ver Tabla 12).



Servicio Nacional del Consumidor

Tabla 12: Resultados de estimación separando por nivel educacional

	Entendimiento General		Utilidad general		Atención general		Confianza en la información	
	No sup	Sup	No sup	Sup	No sup	Sup	No sup	Sup
Termómetro con precios	0,311*** (0,071)	0,259*** (0,027)	0,207*** (0,070)	0,182*** (0,024)	0,244*** (0,069)	0,243*** (0,026)	0,157** (0,079)	0,195*** (0,030)
Termómetro con cobertura	0,226*** (0,069)	0,211*** (0,027)	0,119* (0,068)	0,190*** (0,025)	0,213*** (0,067)	0,161*** (0,026)	0,110 (0,077)	0,130*** (0,030)
Gráfico con cobertura	0,163** (0,068)	0,238*** (0,027)	0,198*** (0,067)	0,197*** (0,025)	0,198*** (0,066)	0,201*** (0,026)	0,158** (0,075)	0,169*** (0,030)
Controles	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Base control	0,317	0,367	0,475	0,567	0,198	0,206	0,442	0,517
R ²	0,062	0,047	0,043	0,046	0,059	0,045	0,072	0,044
N	394	2614	394	2614	394	2614	311	2023

Nota: los valores mostrados en la mitad superior son estimaciones puntuales y entre paréntesis se presentan los p-valores. El modelo controla subgrupos. En la parte inferior sólo se presentan p-valores entre pares de tratamiento. La "Base Control" es el promedio para la hoja de cotización control, para cada variable dependiente y subgrupo. (No sup = Educación básica o media completa, Sup = Educación superior técnica o universitaria y postgrados)
* p<0,10; ** p<0,05; *** p<0,01

Alfabetización financiera

En general, no se observan grandes diferencias entre el entendimiento general, utilidad general y atención general en el tratamiento de control. Además, se observa que Gráfico con cobertura logra resultados significativos participantes con ambos grados de alfabetización. Por ejemplo, en atención general logra un aumento de 21,5 puntos porcentuales en quienes poseen un bajo nivel de alfabetización financiera respecto a la misma categoría en el control (ver

Tabla 13).

Se observa un mayor nivel de confianza en la información contenida en la hoja de cotización del control en quienes tienen un mayor nivel de alfabetización financiera. No obstante, Gráfico con cobertura logra aumentar la confianza en la información en quienes tienen un menor nivel de alfabetización financiera en 14,3 puntos porcentuales (ver Tabla 13).



Servicio Nacional del Consumidor

Tabla 13: Resultados de estimación separando por grado de alfabetización financiera

	Entendimiento General		Utilidad general		Atención general		Confianza en la información	
	A	NA	A	NA	A	NA	A	NA
Termómetro con precios	0,306*** (0,048)	0,250*** (0,03)	0,213*** (0,042)	0,177*** (0,028)	0,343*** (0,047)	0,206*** (0,028)	0,275*** (0,049)	0,158*** (0,033)
Termómetro con cobertura	0,235*** (0,049)	0,209*** (0,029)	0,216*** (0,043)	0,172*** (0,027)	0,213*** (0,049)	0,156*** (0,028)	0,205*** (0,05)	0,100*** (0,033)
Gráfico con cobertura	0,265*** (0,049)	0,215*** (0,030)	0,214*** (0,042)	0,192*** (0,028)	0,268*** (0,048)	0,180*** (0,028)	0,226*** (0,049)	0,143*** (0,033)
Controles	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Base control	0,386	0,351	0,593	0,542	0,196	0,208	0,549	0,491
R ²	0,058	0,046	0,068	0,049	0,078	0,035	0,064	0,043
N	803	2205	803	2205	803	2205	649	1685

Nota: los valores mostrados en la mitad superior son estimaciones puntuales y entre paréntesis se presentan los p-valores. El modelo controla por género, edad y educación. En la parte inferior sólo se presentan p-valores entre pares de tratamiento. La "Base Control" es el promedio para la hoja de cotización control, para cada variable dependiente y subgrupo. (A = posee alfabetización financiera, NA = No posee alfabetización financiera)
* p<0,10; ** p<0,05; *** p<0,01

Aversión al riesgo

Se observa una mayor atención en el tratamiento control en los buscadores al riesgo cercana a los 5 puntos porcentuales (ver **Tabla 14**). Además, las hojas resumen cotización Termómetro con precios y Gráfico con cobertura logran aumentar mayormente el nivel de confianza en los aversos y neutrales al riesgo, mientras que Termómetro con cobertura logra aumentar de manera significativamente mayor la confianza en los buscadores al riesgo (ver **Tabla 14**).



Servicio Nacional del Consumidor

Tabla 14: Resultados de estimación separando por preferencias por riesgo

	Entendimiento General		Utilidad general		Atención general		Confianza en la información	
	AN	B	AN	B	AN	B	AN	B
Termómetro con precios	0,284*** (0,028)	0,255*** (0,062)	0,194*** (0,026)	0,222*** (0,058)	0,252*** (0,027)	0,263*** (0,060)	0,212*** (0,031)	0,159*** (0,072)
Termómetro con cobertura	0,214*** (0,028)	0,249*** (0,064)	0,178*** (0,026)	0,226*** (0,059)	0,181*** (0,027)	0,138** (0,062)	0,119*** (0,031)	0,193*** (0,070)
Gráfico con cobertura	0,245*** (0,028)	0,212*** (0,065)	0,218*** (0,026)	0,190*** (0,060)	0,227*** (0,027)	0,135** (0,063)	0,178*** (0,031)	0,159*** (0,071)
Controles	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Base control	0,354***	0,367***	0,555***	0,533***	0,193***	0,242***	0,505***	0,511***
R ²	0,054	0,067	0,054	0,065	0,047	0,069	0,052	0,065
N	2379	482	2379	482	2379	482	1851	379

Nota: los valores mostrados en la mitad superior son estimaciones puntuales y entre paréntesis se presentan los p-valores. El modelo controla por género, edad y educación. En la parte inferior sólo se presentan p-valores entre pares de tratamiento. La "Base Control" es el promedio para la hoja de cotización control, para cada variable dependiente y subgrupo (AN = averso o neutral al riesgo, B = buscador de riesgo).

* p<0,10; ** p<0,05; *** p<0,01

Anexo 13: Análisis de robustez

Dado la naturaleza no lineal de los indicadores asociados a la disposición de cotizar, se estudia la sensibilidad de los resultados de acuerdo a la especificación econométrica utilizada comparando los modelos Logit y Probit con el modelo lineal utilizado.

Para estudiar la sensibilidad de los resultados obtenidos por el modelo lineal, se estimaron las especificaciones del Modelo 1 y el Modelo 2 mediante los modelos Logit y Probit. Los resultados no muestran diferencias en los signos ni en la significancia de las variables relevantes en ambos modelos.



Servicio Nacional del Consumidor

Tabla 15: Comparación de modelos OLS y Logit

Cotización	OLS (1)	Logit (1)	Probit (1)	OLS (2)	Logit (2)	Probit (2)
Termómetro con precios	0,03* (0,02)	0,25* (0,14)	0,15* (0,08)			
Termómetro con cobertura	0,02 (0,02)	0,16 (0,14)	0,09 (0,08)			
Gráfico con cobertura	0,04** (0,02)	0,30** (0,14)	0,17** (0,08)			
Tratamientos				0,03** (0,02)	0,24** (0,11)	0,14** (0,06)
Controles	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Constante	0,76*** (0,03)	1,11*** (0,20)	0,67*** (0,11)	0,76*** (0,03)	1,11*** (0,20)	0,67*** (0,11)
N	3008	3008	3008	3008	3008	3008
R ² ajustado	0,02			0,02		

Notas: ***p=0,01; **p=0,05; *p=0,1

El modelo se controla por género femenino, tramos de edad (2,3 y 4) y nivel de educación (técnica completa, universitaria completa y postgrado).

Attrition (desgaste). Cerca del 50% de los participantes abandonó el experimento tras ser asignado a una condición experimental, este desgaste (attrition) en la muestra puede ocasionar sesgos en la estimación si se correlacionan con la variable de tratamiento. Por este motivo, como análisis de robustez frente al desgaste se realizó una estimación adicional. Se estimó un modelo de regresión lineal que incluye las observaciones que al menos contestaron la primera pregunta luego de haber sido asignados a una condición experimental (correspondiente a la intención de cotizar) aumentando la muestra utilizada a 5.108 casos.

Los resultados obtenidos de la muestra ampliada se mueven en la misma dirección que los resultados obtenidos con la muestra válida. Por un lado, los tratamientos aumentan su impacto sobre la intención de cotizar del grupo control. Las hojas de cotización "Termómetro con precios" y "Gráfico con cobertura" aumentan su efecto sobre la intención de cotizar a 5 puntos porcentuales cada uno, mientras que el "Termómetro con cobertura" logra un aumento sobre la intención de cotizar de 3 puntos porcentuales respecto al grupo de control (ver **Tabla 16**). Por otro lado, las hojas de cotización "Termómetro con precios" y "Gráfico con cobertura" aumentan su significancia estadística, pasando del 10% y 5% de significancia al 1% de significancia para ambos tratamientos, mientras que la hoja de cotización "Termómetro con cobertura" obtiene significancia estadística al 5%. Por lo tanto, las conclusiones obtenidas con la muestra válida se mantienen.



Servicio Nacional del Consumidor

Tabla 16: Modelo OLS desgaste (attrition)

Cotizar	(1)	(2)
Termómetro con precios		0,05*** (0,02)
Termómetro con cobertura		0,03** (0,02)
Gráfico con cobertura		0,05*** (0,02)
Tratamientos	0,05*** (0,01)	
Controles	Sí	Sí
Constante	0,66*** (0,02)	0,66*** (0,02)
N	5108	5108
R ²	0,03	0,03
R ² ajustado	0,02	0,02

El modelo se controla por género, tramos de edad y nivel de educación.
Notas: * p<0,10; ** p<0,05; *** p<0,01.

Procedimiento Benjamini-Hochberg. Al realizar múltiples comparaciones aumentan las posibilidades de encontrar un descubrimiento falso (false discovery rate) que se define como la proporción de test significativos que realmente no lo son. Para corregirlo se usa el procedimiento Benjamini-Hochberg (Benjamini & Hochberg 1995). Los resultados muestran que los 8 primeros test son significativos para un false discovery rate (FDR) del 5%.

Variable testada	Valor p	Índice	Nuevo umbral de significancia	Significancia
Comprensión cobertura	0,000	1	0,006	verdadero
Hoja fácil	0,000	2	0,011	verdadero
Hoja atención	0,000	3	0,017	verdadero
Confianza en la hoja	0,000	4	0,022	verdadero
Hoja útil	0,000	5	0,028	verdadero
Comprensión prima	0,000	6	0,033	verdadero
Comprensión deducible	0,011	7	0,039	verdadero
Intención de cotizar	0,032	8	0,044	verdadero
Confianza en la industria	0,959	9	0,050	falso



Servicio Nacional del Consumidor

Modelos para las personas que no tienen auto. Adicionalmente, con la finalidad de estudiar el efecto de los tratamientos en la submuestra conformada por participantes con una mayor probabilidad de enfrentarse al problema de contratar un seguro automotriz debido a que son propietarios de un automóvil, se estima la especificación del Modelo 2 para aquellos participantes que respondieron ser propietarios de un vehículo y para aquellos que no lo son. Los resultados muestran que al utilizar la submuestra de propietarios de vehículos las hojas de cotizaciones "Termómetro con precios" y "Gráfico con cobertura" logran un mayor impacto en la probabilidad de cotizar en comparación a la hoja resumen de cotización representativa de la industria y su nivel de significancia estadística aumenta al 1%.

Sin embargo, los tratamientos no muestran un efecto estadísticamente significativo sobre la intención de cotizar en la estimación (3), correspondiente a los participantes que no poseen un vehículo, este efecto podría explicar la disminución en la significancia y efectos en la estimación (1) que incluye a toda la muestra válida y la estimación (2) correspondiente a la submuestra de propietarios de automóviles

Cotización	(1)	(2)	(3)
Termómetro con precios	0,03* (0,02)	0,06*** (0,02)	-0,04 (0,04)
Termómetro con cobertura	0,02 (0,02)	0,03 (0,02)	-0,01 (0,04)
Gráfico con cobertura	0,04** (0,02)	0,07*** (0,02)	-0,03 (0,04)
Controles	Si	Si	Si
Constante	0,76*** (0,03)	0,75*** (0,04)	0,80*** (0,04)
N	3008	2140	868
R ²	0,02	0,03	0,02
R ² ajustado	0,02	0,02	0,01

Notas: ***p=0,01; **p=0,05; *p=0,1

El modelo se controla por género femenino, tramos de edad (2,3 y 4) y nivel de educación (técnica completa, universitaria completa y postgrado).

(1) corresponde al modelo con todas las observaciones válidas; (2) corresponde al modelo para los individuos que poseen un automóvil; (3) corresponde al modelo para los individuos que no poseen un automóvil.