

SVS ENTREGA INFORMACIÓN AL 15 DE JULIO DEL PROCESO DE LIQUIDACIÓN DE SINIESTROS DE VIVIENDAS AFECTADAS POR EL TERREMOTO

- *Superintendente Fernando Coloma llamó a los agentes del mercado asegurador a cumplir con la obligación de informar a sus asegurados respecto del estado de liquidación de sus siniestros, así como a proporcionar mecanismos adecuados para atender las consultas de sus clientes.*
- *Al 15 de julio se ha liquidado un 52% de los siniestros de viviendas afectadas por el terremoto, correspondiendo pago en el 70% de dichos casos.*
- *De acuerdo a los 27 planes de liquidación presentados a la SVS, al 10 de agosto próximo los siniestros liquidados debieran ascender al menos a 134 mil siniestros, cifra que podría ser alcanzada en la medida en que las aseguradoras y liquidadores mantengan el ritmo de liquidación actual.*
- *Por concepto de seguros de viviendas, al 15 de julio las aseguradoras habían pagado un total de US\$ 338,4 millones, de acuerdo a información proporcionada por la industria.*

La Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) dio a conocer hoy un informe actualizado al 15 de julio, respecto del proceso de liquidación y pago de siniestros de viviendas afectadas por el terremoto, de acuerdo a los antecedentes proporcionados por las compañías y liquidadores de seguros.

Al 15 de julio, el mercado asegurador reportaba un total de 182.642 denuncias de siniestros¹, de las cuales un 75% de las viviendas ya habían sido inspeccionadas (137.401) y un 52% de los casos había sido liquidado (95.434). De éstos, había correspondido pago al 70% de los casos, totalizando un desembolso que alcanza los US\$ 338,4 millones (un promedio de \$2,5 millones por vivienda) de acuerdo a las cifras de la industria.

El Superintendente de Valores y Seguros, Fernando Coloma destacó que “las nuevas cifras muestran los efectos que han tenido las medidas implementadas por la SVS para agilizar y monitorear el proceso de liquidación, dado que el ritmo de liquidación ha ido aumentando hasta alcanzar 20.000 liquidaciones en la última quincena”.

Entre estas medidas, el Superintendente destacó las gestiones realizadas por la SVS para coordinar la actuación de todos los agentes de la industria (aseguradoras, reaseguradoras,

¹ Esta cifra es superior a la reportada por las aseguradoras al 30 de junio pasado, por cambios en la información entregada por algunas compañías de seguros y atendiendo a que éstas han recibido excepcionalmente nuevas denuncias de siniestros.

corredores de seguros y liquidadores), las iniciativas para agilizar el proceso de liquidación tales como el procedimiento de liquidación abreviada y la instrucción de presentar planes estructurados de liquidación, y el monitoreo permanente del avance de este proceso que está realizando la Superintendencia.

MONITOREO DE LOS PLANES DE LIQUIDACIÓN

Conforme a las instrucciones impartidas por la SVS, durante el mes de junio la mayoría de las entidades del mercado liquidador presentaron a la autoridad 27 planes de liquidación destinados a completar el proceso de liquidación de los 141.041 siniestros que estas entidades tenían asignados. En dichos planes, el mercado liquidador se había comprometido a liquidar 51.543 siniestros al 15 de julio.

Del monitoreo de cumplimiento de los planes efectuados por la SVS, se constata que al 15 de julio el número efectivo de casos liquidados asciende a 58.711 siniestros incluidos en dichos planes, según información proporcionada por los liquidadores².

El Superintendente de Valores y Seguros, Fernando Coloma destacó que “en términos globales se advierte una consistencia entre las fórmulas de trabajo planteadas en los planes de liquidación y la tasa de liquidación que la industria ha logrado desarrollar en las últimas quincenas”.

El Superintendente indicó que “en la medida que las compañías y liquidadoras de seguros continúen con el ritmo de trabajo que han desarrollado en las últimas semanas, podrían cumplir con los planes de liquidación comprometidos ante esta autoridad para el 10 de agosto próximo, alcanzado al menos una cifra de 134 mil siniestros liquidados”.

Coloma enfatizó que la Superintendencia “continuará con el monitoreo acucioso de los planes a fin de garantizar el cumplimiento del proceso de liquidación de las viviendas siniestradas y se aplicarán las sanciones correspondientes en caso de no ser cumplidos”.

CONSULTAS Y RECLAMOS FORMULADOS ANTE LA SVS

Sobre las consultas y reclamos por los seguros de terremoto presentados ante la SVS hasta el 15 de julio, el Superintendente Coloma informó que éstos alcanzan un total de 3.681 solicitudes.

Al respecto, el Superintendente Fernando Coloma señaló que “una de las quejas más recurrentes del público está vinculada a problemas en los medios de atención a los clientes y asegurados por parte de las compañías de seguros, liquidadores y corredores”.

La autoridad advirtió que los agentes del mercado asegurador tienen el deber de informar a los asegurados respecto del estado de liquidación y pago de los siniestros denunciados. El Superintendente llamó a los agentes “a cumplir con la obligación de entregar información oportuna y suficiente a sus asegurados y a proporcionar mecanismos adecuados para atender las consultas de sus clientes”.

Al respecto el Superintendente destacó que “la SVS está estudiando la adopción de medidas de fiscalización de los procedimientos y medios de atención dispuestos por el mercado con el fin de velar por la entrega de información oportuna, ágil y expedita a los

² Se debe tener presente que las cifras de siniestros liquidados informados a la SVS por las aseguradoras y los liquidadores no son directamente comparables, debido a que los liquidadores reportan el número de informes de liquidación entregados a los asegurados, en tanto las compañías de seguros informan el número de liquidaciones revisadas y validadas por ellas.

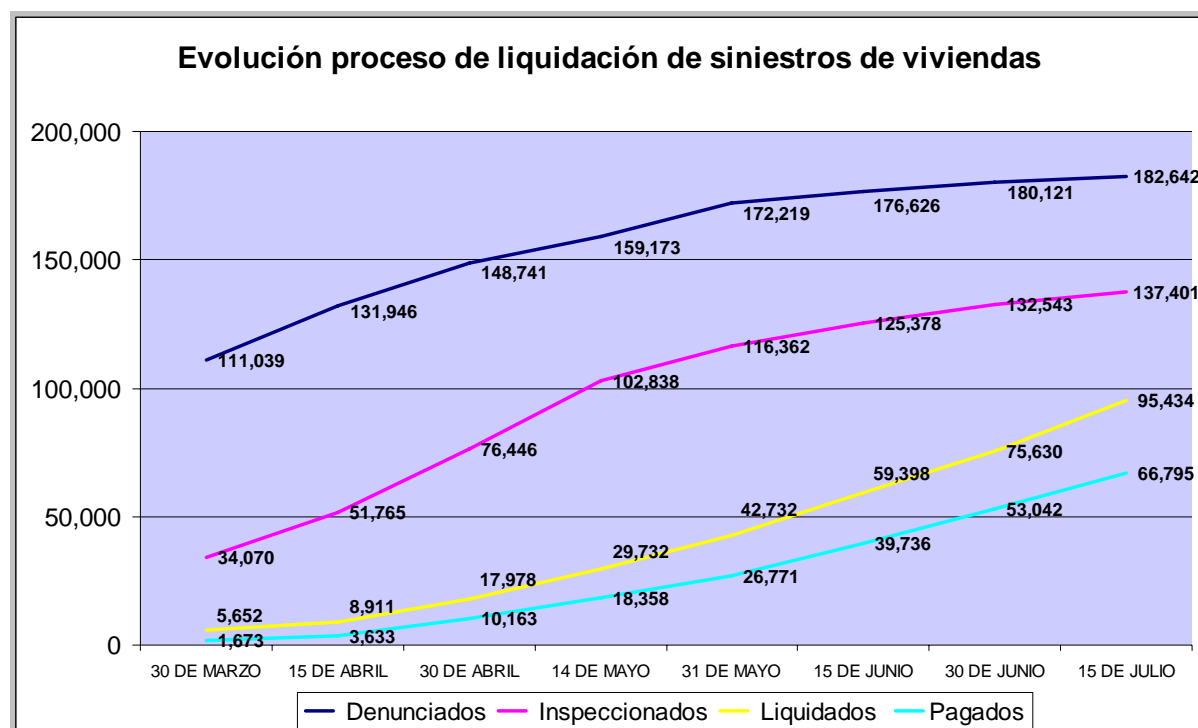
asegurados, especialmente en cuanto a los procesos de pago y liquidación que se encuentran pendientes”.

Santiago, 26 de julio de 2010.

INFORME DEL PROCESO DE LIQUIDACIÓN DE SINIESTROS DE VIVIENDAS AL 15 DE JULIO DE 2010

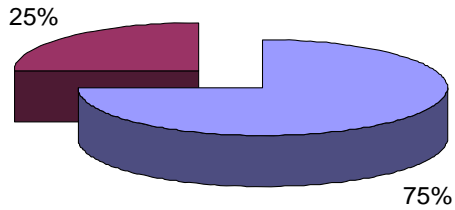
Región	Denunciados	Inspeccionados	Liquidados	Pagados	Pago Pendiente	No Corresponde Pago
V	14,553	10,980	6,305	4,204	445	1,656
Metropolitana	94,543	74,318	58,079	39,506	2,902	15,671
VI	7,390	5,374	3,354	2,435	210	709
VII	14,376	9,709	4,025	2,898	367	760
VIII	46,824	33,503	21,629	16,513	1,737	3,379
IX	4,453	3,162	1,788	1,088	170	530
XIV	503	355	254	151	5	98
Total general	182,642	137,401	95,434	66,795	5,836	22,803

Fuente: Compañías de Seguros.



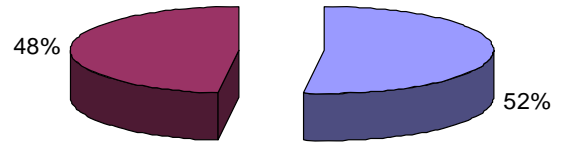
Fuente: Compañías de Seguros.

Avance de inspecciones sobre denuncias



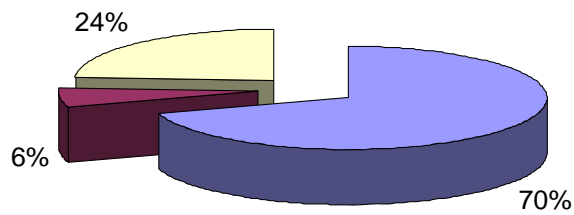
■ Inspeccionados ■ Por inspeccionar

Siniestros liquidados (sobre denuncias)



■ Liquidados ■ Liquidación pendiente

Situación de pago de siniestros de vivienda liquidados al 15 de julio



■ Pagados ■ Pago Pendiente □ No Corresponde Pago

Consultas y Reclamos recibidos por la SVS relacionadas a viviendas siniestradas por el terremoto según vía de ingreso entre 01 de marzo y el 15 julio

PRESENCIAL	832
ESCRITO	631
WEB	1.118
TELEFÓNICO	1.100
TOTAL	3.681

Fuente: SVS

Detalle por compañía de siniestros inspeccionados, liquidados, pagados, pendientes de pago y aquellos siniestros a los que no corresponde pago.

Compañía	Denunciados	% Inspeccionados sobre denunciados	% Liquidados sobre denunciados	% Pagados sobre Liquidados	% Pendientes sobre Liquidados	% No Corresponde pago sobre Liquidados
Ace	507	100%	65%	50%	0%	50%
Bci Generales	13,050	87%	67%	52%	4%	43%
Cardif Generales	68	100%	76%	71%	0%	29%
Chartis	295	100%	74%	59%	2%	39%
Chilena Consolidada	23,131	92%	75%	74%	0%	26%
Chubb	3	100%	100%	67%	0%	33%
Consortio Generales	2,731	82%	59%	37%	9%	54%
HDI Seguros	1,171	87%	63%	82%	0%	18%
Liberty	23,508	83%	42%	79%	8%	13%
Magallanes	5,278	90%	55%	26%	11%	63%
Mapfre Generales	73,154	59%	39%	66%	7%	27%
Mut. de Carabineros	110	100%	95%	72%	6%	22%
Penta Security	5,079	97%	69%	58%	2%	40%
Renta Generales	623	98%	46%	61%	1%	38%
RSA	17,131	100%	70%	98%	0%	2%
Santander Generales	16,803	61%	53%	71%	24%	6%
TOTAL MERCADO	182,642	75%	52%	70%	6%	24%

Fuente: SVS, en base a información proporcionada por las compañías aseguradoras.