



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

**REF.: APLICA SANCION DE MULTA A  
SANTANDER SEGUROS GENERALES S.A.**

**SANTIAGO,**

**08 MAR 2011**

**150**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° \_\_\_\_\_**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en el artículo 3° letras g) y m) y artículos 44 y 61 del D.F.L. N° 251, de 1931; artículo 4° letras a) y d) y artículo 27 del D.L. N° 3.538, de 1980; D.S. de Hacienda N° 863 de 1989, Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros; Circular N° 1.094 de 1992, que imparte instrucciones respecto de comunicación de prórroga en plazo de liquidación de siniestros; Oficio Circular N° 591, de 2010, imparte instrucciones relativas a la liquidación de seguros que indica, y Oficio Circular N° 609, de 2010, que establece plazos de emisión de informes de liquidación de seguros que indica.

**CONSIDERANDO:**

1) Que, con motivo del sismo que afectó al país el 27 de febrero de 2010, se produjeron siniestros en viviendas particulares destinadas a la habitación, lo que inició un masivo proceso de liquidación de siniestros por parte de las compañías de seguros y liquidadores de siniestros involucrados.

2) Que, de acuerdo al D.S. N° 863, de 1989, Reglamento de Auxiliares del Comercio de Seguros, la liquidación del siniestro podrá practicarla directamente la compañía de seguros o designar a un liquidador de siniestros para estos efectos. De conformidad al artículo 22 del citado Reglamento, el liquidador y la compañía de seguros, en su caso, deberán emitir dentro del más breve plazo el informe de liquidación, no pudiendo éste exceder de 90 días corridos, contados desde la fecha del denuncia del siniestro. Sólo en casos fundados, ese plazo podrá prorrogarse sucesivamente por iguales períodos, circunstancia que deberá comunicarse al asegurado y a esta Superintendencia, la que podrá dejar sin efecto la extensión del plazo por causas calificadas por el Servicio y fijar un plazo perentorio para entregar el informe.

3) Que, debido a la magnitud de los siniestros ocurridos, esta Superintendencia, mediante el Oficio Circular N° 591 de 2010, impartió instrucciones para agilizar el procedimiento de liquidación de los siniestros antes referidos, interpretando normas del Reglamento de Auxiliares del Comercio de Seguros y cautelando que en la agilización instruida se respetasen los derechos de los asegurados. Asimismo, dicho Oficio Circular reiteró que la liquidación de los siniestros debía realizarse dentro del plazo establecido en el artículo 22 del D.S. N° 863 de 1989.

4) Que, en forma complementaria, mediante el Oficio Circular N° 609 de 2010, esta Superintendencia impartió instrucciones sobre la emisión de los informes de liquidación de los siniestros, las que se referían tanto a aspectos vinculados con las razones que sustentaban las prórrogas como a la forma en que dicha prórroga debía ser comunicada a la

Av. Libertador Bernardo  
O'Higgins 1449  
Piso 9°  
Santiago - Chile  
Fono: (56-2) 473 4000  
Fax: (56-2) 473 4101  
Casilla 2167 - Correo 21  
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

Superintendencia y a los asegurados. En relación a prórrogas referidas a más de una denuncia de siniestro, se instruyó a las compañías de seguros y liquidadores a presentar a la Superintendencia un programa de actividades que explicitara los medios y recursos a utilizar para terminar el conjunto de procesos de liquidación. Asimismo, en el referido Oficio se estableció la información relevante que la Superintendencia consideraría para efectos de ejercer la atribución que le confiere el artículo 22 del D.S N° 863 para dejar sin efecto las prórrogas comunicadas por las compañías de seguros y liquidadores y fijar un plazo perentorio para la entrega del informe de liquidación.

5) Que, por Oficios Ord. N° 7.759 de 19 de mayo de 2010 y N° 8.425 de 1 de junio de 2010, esta Superintendencia remitió a Santander Seguros Generales S.A., el Oficio Circular N° 609, instruyéndole acerca de la manera de informar las prórrogas de los plazos para la liquidación de siniestros y sobre la elaboración de planes o programas para efectuar estas liquidaciones.

6) Que, con fecha 9 de junio de 2010, la compañía presentó un plan de liquidación directa de 590 siniestros, comprometiéndose a finalizarlos a más tardar el 9 de julio de 2010. Dicho plan fue aprobado por esta Superintendencia mediante Oficio N° 9.357 de 14 de junio de 2010.

7) Que, en ejercicio de sus atribuciones, en especial la de la letra a) del artículo 4° del D.L. N° 3.538 de 1980, la Superintendencia hizo un seguimiento de los procesos de liquidación llevados a cabo tanto por las compañías aseguradoras como liquidadores, con el objeto de verificar que se efectuasen en los plazos reglamentarios o en los que esta autoridad hubiese fijado en ejercicio de la atribución conferida en el artículo 22 del D.S N° 863. Dicho proceso se tradujo en requerimientos de información e instrucciones particulares expedidas en oficios dirigidos a las compañías de seguros y liquidadores de siniestros.

8) Que, mediante los requerimientos de información efectuados por oficios de este Servicio, se constató que Santander Seguros Generales S.A. incumplió los plazos establecidos para la liquidación de 207 siniestros pendientes, excediendo el plazo comprometido en el plan presentado y el plazo reglamentario de 90 días para la liquidación de siniestros, infringiendo lo dispuesto en el artículo 22 del D.S. N° 863, de 1989. Ello fue comunicado a la compañía en Oficio Ordinario N° 20.435 de 7 de octubre de 2010, junto con requerir las explicaciones de dicho incumplimiento y las medidas adicionales que se adoptarían para dar solución a dicho atraso.

9) Que, consideradas las explicaciones entregadas por la compañía, esta Superintendencia mediante Oficio Ord. N° 24.931 de 25 de noviembre de 2010, formuló cargos a Santander Seguros Generales S.A., por 158 siniestros no liquidados dentro de plazo, sin justificación, lo cual infringe lo dispuesto en el artículo 22 del D.S. N° 863.

10) Que, la compañía presentó sus descargos reconociendo el atraso en los casos imputados, y aportó nuevos antecedentes que permiten atenuar su responsabilidad en un porcentaje significativo de los siniestros por los que se le formuló cargos.

11) Que, para establecer la gravedad de la infracción se ha considerado la proporción final de siniestros en los que la compañía ha excedido el plazo permitido para su liquidación en relación a la totalidad de los casos en liquidación directa. Se pondera también el hecho de que, atendidas las circunstancias existentes, la compañía optó por liquidar directamente una parte de los siniestros de sus asegurados, pudiendo haberlo delegado en un liquidador de siniestros.

Av. Libertador Bernardo  
O'Higgins 1449  
Piso 9°  
Santiago - Chile  
Fono: (56-2) 473 4000  
Fax: (56-2) 473 4101  
Casilla 2167 - Correo 21  
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

**RESUELVO:**

1) Aplíquese a Santander Seguros Generales S.A., por la infracción cometida, la sanción de multa de 200 unidades de fomento.

2) El pago de la multa deberá efectuarse en la Tesorería Comunal, dentro del plazo de 10 días hábiles desde la notificación de la presente Resolución, en la forma prescrita en el artículo 30 del D.L. 3538. El comprobante de pago deberá ser presentado a esta Superintendencia para su revisión y control, dentro del plazo de cinco días hábiles de efectuado el pago.

3) Contra la presente Resolución procede el recurso de reposición establecido en el artículo 45 del D.L. 3538, el cual puede ser interpuesto ante esta misma Superintendencia dentro del plazo de cinco días hábiles contado desde la notificación de esta Resolución, y el de reclamación establecido en el artículo 30 del mismo Decreto Ley, el que debe interponerse ante el Juez de Letras en lo Civil que corresponda, dentro del plazo de diez días hábiles contado desde la notificación de la presente Resolución, previa consignación del 25% del monto total de la multa en la Tesorería General de la República.

4) Remítase a la aseguradora individualizada precedentemente, copia de la presente Resolución para su notificación y cumplimiento.

Infórmese al mercado, comuníquese y archívese.

  
**FERNANDO COLOMA CORREA**  
**SUPERINTENDENTE**



Av. Libertador Bernardo  
O'Higgins 1449  
Piso 9º  
Santiago - Chile  
Fono: (56-2) 473 4000  
Fax: (56-2) 473 4101  
Casilla 2167 - Correo 21  
[www.svs.cl](http://www.svs.cl)