



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

**REF.: APLICA SANCION DE MULTA A E.  
VIOLLIER Y ASOCIADOS AJUSTADORES  
S.A.**

---

**SANTIAGO,**

**08 MAR 2011**

**148**

**RES. EXENTA N°** \_\_\_\_\_

**VISTOS:**

Lo dispuesto en el artículo 3° letras g) y m) y artículo 61 del D.F.L. N° 251, de 1931; artículo 4° letra a) y artículo 28 del D.L. N° 3.538, de 1980; y 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, que 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 Superintendencia y a los asegurados. En relación a prórrogas referidas a más de una denuncia de siniestro,

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

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 Oficio Ord. N° 8.078 de 27 de mayo de 2010 y N° 8260 de 28 de mayo de 2010, esta Superintendencia remitió a E. Viollier y Asociados, Ajustadores S.A., el Oficio Circular N° 609, instruyéndolo 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 11 de junio de 2010, el liquidador presentó un plan de liquidación de 11.593 siniestros y entregó información sobre el avance y cumplimiento de los siniestros en liquidación, comprometiéndose a finalizarlos a más tardar el 30 de julio de 2010. Dicho plan fue autorizado por esta Superintendencia en Oficio Ordinario N° 9.526, de 15 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 E. Viollier y Asociados, Ajustadores S.A. incumplió los plazos establecidos para la liquidación de 2.433 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, lo que fue comunicado en Oficio Ordinario N° 20.429 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, en auditoría efectuada al liquidador con fecha 26 de agosto de 2010, se observó además, que la información proporcionada a esta Superintendencia de los siniestros terminados y entregados a las aseguradoras no correspondía a la realidad en una alta proporción de la muestra analizada, en cuanto a las fechas de término y entrega, lo que infringe el artículo 4 letras a) y d) del D.L. N° 3538 y el Oficio Circular N° 609 al no cumplir oportuna ni efectivamente las instrucciones dictadas por esta Superintendencia y entregar información inexacta.

10) Que, considerando las explicaciones entregadas por la sociedad liquidadora, esta Superintendencia mediante Oficio Ord. N° 24.925 de 25 de noviembre de 2010, formuló cargos a E. Viollier y Asociados, Ajustadores S.A., por 1.617 siniestros no liquidados dentro de plazo, sin justificación, lo cual infringe lo dispuesto en el artículo 22 del D.S. N° 863, y por la entrega de información no fidedigna a la Superintendencia, lo que infringe lo dispuesto en el artículo 4 letras a) y d) del D.L. N° 3538 y el Oficio Circular N° 609.

11) Que, el liquidador presentó sus descargos, lo que permite justificar el atraso en la emisión de los informes de liquidación, pero no lo exime de su responsabilidad por la entrega de información no fidedigna a esta Superintendencia.

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 E. Viollier y Asociados Ajustadores S.A., por la infracción cometida, la sanción de multa de 300 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 sociedad individualizada precedentemente, copia de la presente Resolución para su notificación y cumplimiento.

Anótese, comuníquese y archívese.

  
**FERNANDO COLOMA CORREA**  
SUPERINTENDENTE  
CHILE



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