



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

**REF: Imparte instrucciones que indica  
relativas al Nuevo Reglamento de  
Auxiliares del Comercio de Seguros y  
procedimiento de liquidación de siniestros.**

**CIRCULAR N° 2103**

**03 MAY 2013**

**A las compañías de seguros y liquidadores de siniestros**

Esta Superintendencia, en uso de sus facultades legales, y lo dispuesto en el D.S. de Hacienda N° 1055, de 29 de diciembre de 2012, nuevo Reglamento de Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimiento de Liquidación de Siniestros, vigente a partir del 1 de junio de 2013, ha estimado conveniente impartir las siguientes instrucciones:

#### **1.- Denuncia de siniestros.**

El inciso segundo del artículo 18 dispone que las compañías de seguros deberán facilitar mecanismos para realizar denuncias de siniestros, particularmente a través de medios electrónicos, sitios web, centros de atención telefónica u otros análogos, debiendo siempre otorgar al asegurado o denunciante comprobante de recepción al momento de efectuarse la denuncia, mediante timbrado de copia, código de verificación u otros.

Al respecto, las compañías de seguros deberán informar a esta Superintendencia, a más tardar al 1 de julio de 2013, la forma en que han dado cumplimiento a la obligación antes indicada, explicando la forma de operación para el asegurado o denunciante.

La información antes señalada, deberá enviarse a esta Superintendencia en formato pdf, exclusivamente a través del módulo SEIL (Sistema de envío de información en línea) del sitio Web [www.svs.cl](http://www.svs.cl), cumpliendo lo instruido en la NCG N° 314

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

## **2.- Información sobre estado y avance de las liquidaciones.**

El artículo 13 del D.S. N° 1.055, de 2012, en su letra f) establece que los liquidadores estarán obligados a disponer de mecanismos adecuados que permitan al asegurado o sus beneficiarios consultar el estado de avance de las liquidaciones por medios distintos a la atención en sus oficinas, tales como atención telefónica o sitios web. La obligación referida también es aplicable a las compañías de seguros, en los casos que practiquen la liquidación directa de los siniestros denunciados.

Al respecto, los liquidadores de seguros y las compañías que practiquen liquidaciones directas de siniestros, deberán informar a esta Superintendencia, a más tardar al 1 de julio de 2013, la forma en que han dado cumplimiento a la obligación antes indicada, explicando la forma de operación para el asegurado o beneficiario.

La información antes señalada, deberá enviarse a esta Superintendencia en formato pdf, exclusivamente a través del módulo SEIL (Sistema de envío de información en línea) del sitio Web [www.svs.cl](http://www.svs.cl), cumpliendo lo instruido en la NCG N° 314

## **3.- Manuales de evaluación y liquidación de siniestros y planes de contingencia.**

El artículo 32 del D.S. de Hacienda N° 1.055, de 2012, dispone que para efectos de una adecuada administración de los siniestros, los liquidadores y compañías deberán mantener permanentemente manuales de evaluación y liquidación de siniestros y planes de contingencia.

Al respecto, los liquidadores de seguros y las compañías que practiquen liquidaciones directas de siniestros, deberán remitir a esta Superintendencia, a más tardar al 3 de junio de 2013, un ejemplar de los manuales y planes antes referidos.

La información antes señalada, deberá enviarse a esta Superintendencia en formato pdf, exclusivamente a través del módulo SEIL (Sistema de envío de información en línea) del sitio Web [www.svs.cl](http://www.svs.cl), cumpliendo lo instruido en la NCG N° 314.

En caso de modificaciones posteriores, será obligación de estos fiscalizados remitir un ejemplar de la modificación y del texto refundido del manual o plan pertinente, dentro del plazo de 5 días de efectuado.

#### 4.- Otras materias

Por este intermedio se recuerda a compañías de seguros y liquidadores que el nuevo Reglamento referido establece otras obligaciones, entre las que puede señalarse a modo ejemplar, el registro de denuncias y liquidaciones de seguros (art. 16), los principios aplicables al procedimiento de liquidación (art. 19), los plazos de liquidación y prórroga de los mismos (art. 23), el plazo de pago de indemnizaciones (art. 27) y las comunicaciones y respaldo de documentación (art. 30º).

Será obligación de las compañías de seguros y de los liquidadores de siniestros dar estricto cumplimiento a las disposiciones del nuevo Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimiento de Liquidación de Siniestros, lo que esta Superintendencia fiscalizará conforme a sus facultades legales.

#### Vigencia.

Las presentes instrucciones entrarán en vigencia el día 1º de junio de 2013.



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

