



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

REF.: Imparte instrucciones relativas a entrega de información a asegurados sobre la liquidación y pago de seguros que indica.

OFICIO CIRCULAR N° 6 2 8

0 5 AGO 2010

A todas las entidades aseguradoras del primer grupo, corredores de seguros y liquidadores de siniestros

Esta Superintendencia, en uso de sus facultades legales, y ante el próximo vencimiento del plazo para dar cumplimiento a los planes de liquidación presentados por las aseguradoras y liquidadores de siniestros en relación a siniestros de viviendas denunciados con ocasión del sismo del 27 de febrero pasado, ha estimado necesario instruir a los aseguradores y auxiliares del comercio de seguros para que procedan a reforzar sus mecanismos de atención a clientes a fin de dar cumplimiento a sus deberes de asesoría e información a los asegurados.

Al respecto, se instruye lo siguiente:

1. Tratándose de siniestros derivados del evento catastrófico del día 27 de febrero pasado y de asegurados de viviendas particulares destinadas a la habitación, se deberán adoptar medidas especiales para proporcionar debida y oportuna información a los asegurados sobre el estado actualizado de la liquidación de sus siniestros, con indicación de los trámites o diligencias pendientes y pago de las indemnizaciones, según corresponda.
2. Dicha información deberá ser entregada por las compañías de seguros, corredores de seguros y liquidadores de siniestros, a través de uno o más de los siguientes medios: oficinas de atención, direcciones electrónicas, páginas web, teléfono u otros medios fehacientes de contacto para la recepción y canalización de las consultas o reclamos relativos al denuncia de siniestro y procedimiento de liquidación de los seguros involucrados.
3. Lo anterior, sin perjuicio de otras medidas que se implementen para garantizar un servicio oportuno, ágil y expedito a los asegurados.


FERNANDO COLOMA CORDERA
SUPERINTENDENTE


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