

## 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 siniestros<sup>1</sup>, 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,

---

<sup>1</sup> 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 liquidadores<sup>2</sup>.

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

---

<sup>2</sup> 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.

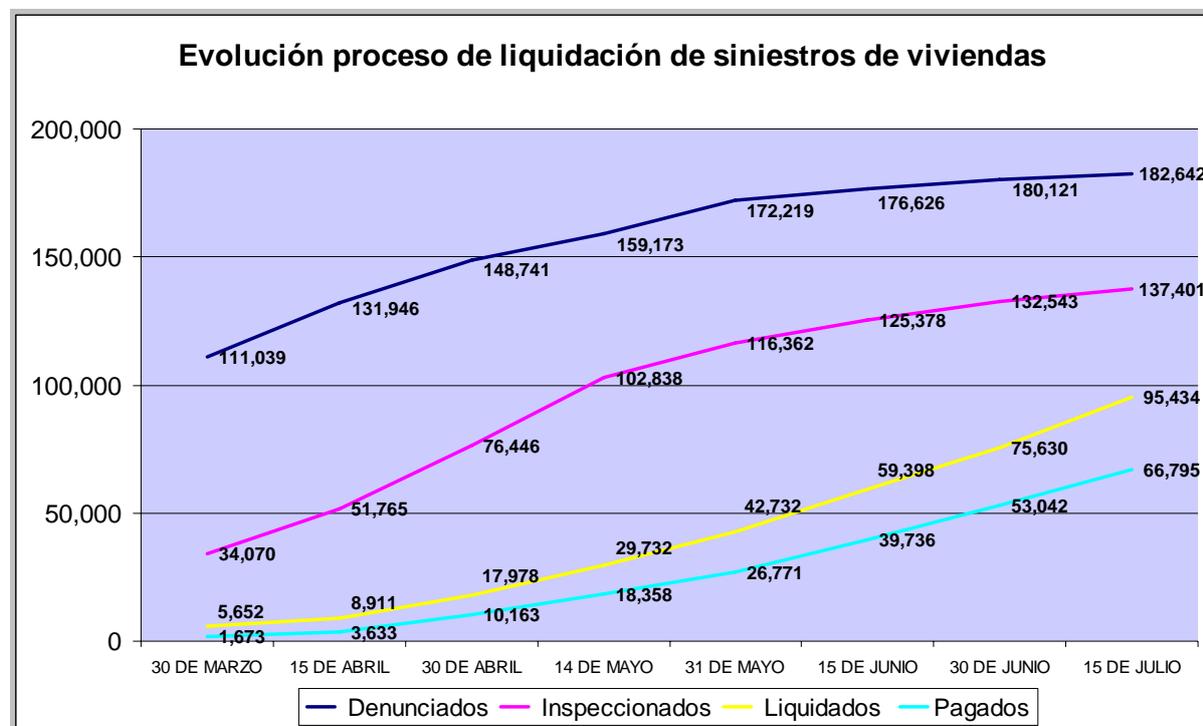
asegurados, especialmente en cuanto a los procesos de pago y liquidación que se encuentran pendientes”.

Santiago, 26 de julio de 2010.

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

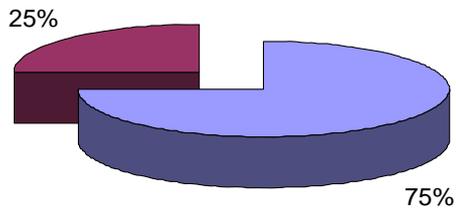
| Región               | Denunciados    | Inspeccionados | Liquidados    | Pagados       | Pago Pendiente | No Corresponde Pago |
|----------------------|----------------|----------------|---------------|---------------|----------------|---------------------|
| V                    | 14,553         | 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                  |
| <b>Total general</b> | <b>182,642</b> | <b>137,401</b> | <b>95,434</b> | <b>66,795</b> | <b>5,836</b>   | <b>22,803</b>       |

Fuente: Compañías de Seguros.



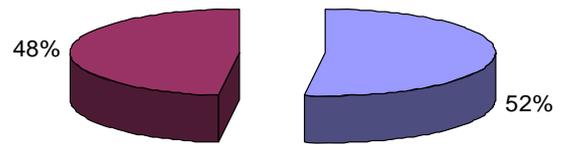
Fuente: Compañías de Seguros.

**Avance de inspecciones sobre denuncias**



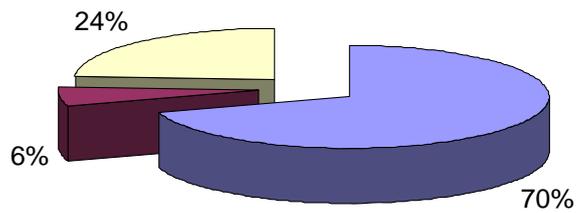
■ Inspeccionados ■ Por inspeccionar

**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

| <b>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</b> |       |
|--|-------|
| 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%                                     |
| <b>TOTAL MERCADO</b> | <b>182,642</b> | <b>75%</b>                         | <b>52%</b>                     | <b>70%</b>                 | <b>6%</b>                     | <b>24%</b>                             |

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