

Nueva plataforma muestra los plazos que manejan la industria: el promedio ronda los 73 días

Conozca cuánto tiempo demora un taller en reparar su vehículo

"Podría ser un factor más que considerar al momento de contratar o renovar un seguro", informan en la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

FRANCISCA ORELLANA

Si tiene que llevar su vehículo al taller asignado por la aseguradora para hacerle las reparaciones respectivas debe saber que puede estar, en promedio, 73 días entre que lo ingresa al lugar, hasta que se lo entregan sin fallas nuevamente.

Es una cifra que va cada vez más al alza, ya que en 2019 la demora rondaba los 38 días, y en cuatro años, los plazos se han prácticamente duplicado. Así lo reveló la nueva plataforma de información y comparación "Seguros de vehículos, Tiempo de reparación", que lanzó la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) para informar a los usuarios de seguros los plazos que se manejan al activar la póliza, según los reportes semestrales donde podrá ver la cantidad de siniestros reportados, los tiempos de reparación por compañía aseguradora, taller asignado e incluso según la marca del vehículo y la magnitud del daño.

Por ejemplo, para daños leves, en que hay que reparar 1 o 2 piezas como un foco dañado o una puerta rayada, se tardan en promedio 61 días, mientras que un daño mediano, que involucra trabajar 3 a 4 piezas, demora 74 días. Los daños graves, que involucran cambiar partes completas del vehículo, se pueden tomar hasta 89 días, es decir, casi tres meses.

La plataforma permite ver el tiempo de demora por marca y modelo del vehículo, talleres disponibles por marcas y ubicación, entre otros detalles.

"Al elegir un seguro, hay muchos factores que los asegurados pueden tomar en cuenta, y esta herramienta permite de manera fácil comparar la información y tomar mejores decisiones de acuerdo con sus necesidades", destaca Daniel García, director general de Supervisión de Conducta de Mercado de la CMF.



A diciembre de 2022 totalizaban 1.991.313 los vehículos asegurados.

DAVID VELÁSQUEZ

Recomendaciones al momento de contratar un seguro

La CMF recomienda a las personas que, al contratar un seguro para vehículos motorizados, previo a dar la conformidad a las condiciones ofrecidas por la compañía de seguros, tenga en consideración lo siguiente:

Lea detenidamente y asegúrese de comprender la propuesta del seguro, así como las condiciones generales de la póliza que pueden consultarse en el depósito de pólizas de la CMF con el respectivo código POL.

Y antes de aceptar la propuesta del seguro, asegúrese de tener claridad respecto a:

1. Las coberturas contratadas.
2. El monto del eventual deducible pactado.
3. En qué casos la aseguradora no pagará el siniestro (exclusiones).
4. Los requisitos para cobrar el seguro en caso de siniestro.
5. El período de cobertura y vigencia del seguro.
6. Cómo y en qué condiciones se renueva el seguro, en especial respecto de la eventual modificación del precio del seguro en la renovación.
7. Si para la reparación en caso de siniestro, se considera talleres de concesionarios oficiales o no, aclarando el alcance de cada alternativa.

García afirma que es una forma de comparar cómo se actúa frente a la reparación de un siniestro por zonas geográficas, marcas de vehículos, compañías, "dado que la realidad podría no ser la misma, según la zona en que se viva y el vehículo que se tenga en todas las aseguradoras. Podría ser un factor más que considerar al mo-

mento de contratar o renovar un seguro".

Los datos fueron obtenidos de las Compañías de Seguros Generales, las cuales deben informar a la CMF los plazos que manejan para la reparación de Vehículos Motorizados, que a diciembre de 2022 totalizaban 1.991.313 los vehículos asegurados, y se contabi-

lizaron 194.135 siniestros, versus los 160.087 registrados en 2021.

Puede acceder a la plataforma, debe ingresar a Cmfchile.cl y acceder a la sección Seguros de Vehículos, o directo desde el link <https://acortar.link/RyooHr>.

Suben los plazos

Marcelo Mosso, gerente general de la Asociación de Aseguradores de Chile, explica que los plazos de reparación han ido al alza por el contexto nacional e internacional que se ha vivido en pandemia, lo que ha hecho que haya "escasez de repuestos que ha impactado en la reparación de los vehículos".

Diego Mendoza, secretario general de la Asociación Nacional Automotriz de Chile (ANAC), acota que se viene saliendo de un periodo de más de dos años donde los vehículos no se atendieron, o se atendieron muy poco en los talleres, sin embargo, considera que los datos publicados son una oportunidad de mejorar los procesos de liquidación, siniestro y reparación, ya que hay muchos papeleos "que pueden agilizarse como las declaraciones que se realizan, revisiones por el liquidador, asignación e ingreso al taller, entre otros. Es algo que debe trabajarse en conjunto para mejorar la experiencia del cliente".