



REF.: APLICA SANCION DE MULTA A JUAN PABLO VALDIVIESO & ASOCIADOS, AJUSTADORES ESPECIALIZADOS LTDA.

SANTIAGO, 04 ABR 2012

RESOLUCION EXENTA N° 159

VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 3° letra g) y 28 del D.L. N°3.538, de 1980; 3° letra m) y 61 del D.F.L. N°251, de 1931, y artículo 22 del D.S. N°863, de Hacienda, de 1989, antecedentes adjuntos, y;

CONSIDERANDO:

1.- Que, con fecha 6 de enero y 11 de abril de 2011 se recibió en este Servicio sendas presentaciones del Sr. Carlos Sepúlveda Hermosilla, en la que presenta reclamo en contra de Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A. - compañía de seguros- y Juan Pablo Valdivieso & Asociados Ajustadores Especializados Ltda.-sociedad liquidadora-, por presuntas irregularidades en el proceso de liquidación del siniestro que, a consecuencia del sismo del día 27 de febrero del 2010, afectó al inmueble ubicado en el Lago Calafquen sitio 1, Panguipulli, amparado por la póliza N°1300800006169. Asimismo, en dichas presentaciones solicitó se ordenase la emisión inmediata del informe de liquidación del siniestro, en atención a que con fecha 3 de diciembre de 2010 el citado liquidador informase una prórroga del plazo para emitirlo.

2.- Que, la compañía de seguros y la sociedad liquidadora de siniestros, requeridas que informasen acerca de las referidas presentaciones y de otras del reclamante durante el proceso de investigación administrativa, entregaron los antecedentes atinentes a la materia, en los cuales se constata que:

- a. Con fecha 20 de abril de 2010 don Carlos Sepúlveda Hermosilla efectuó la denuncia por escrito del siniestro sobre el bien asegurado a Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A. y que la aseguradora con esa misma fecha asignó a Juan Pablo Valdivieso & Asociados Ajustadores Especializados Ltda. el siniestro N°130-10-0000001570, asociado a la póliza ya señalada, para su liquidación. Dicha asignación se habría puesto en conocimiento del liquidador mediante comunicación electrónica en su sistema informático, con esa misma fecha;
- b. Con fecha 22 de octubre de 2010 el denuncia fue ingresado al sistema computacional en la sociedad liquidadora, sin que con anterioridad se registrase ninguna actividad a su respecto, dándose por la sociedad liquidadora como razón del desfase con la fecha en que la compañía colocaba en conocimiento de los liquidadores los denuncios "el gran número de siniestros a consecuencia del terremoto";
- c. Con posterioridad al 22 de octubre de 2010, la sociedad liquidadora afirma haber intentado infructuosamente contactar telefónicamente al reclamante y realizado una inspección de la propiedad asegurada el 15 de noviembre de 2010, en la que constató encontrarse ésta completamente demolida y sin moradores. Respecto de las llamadas telefónicas no se presenta constancia alguna;
- d. Con fecha 24 de diciembre de 2010 se emite el Informe de Liquidación N°57436/INC, correspondiente al siniestro denunciado, recomendando rechazar el siniestro por la falta de interés del asegurado, indicando en el informe de liquidación el cierre y archivo del caso toda vez que el asegurado no muestra interés en presentar el presupuesto de reclamación. Al



respecto, la sociedad liquidadora omitió emitir una opinión técnica determinando el valor del objeto asegurado a la época del siniestro, el monto de los perjuicios y la suma que corresponde indemnizar, dejando de informar fundadamente al asegurador y al asegurado la procedencia o rechazo de la indemnización.

- e. Con fecha 5 de octubre de 2011, habiendo sido requerido por la Superintendencia mediante Oficio Ordinario N° 24644 de 22 de septiembre de 2011, la sociedad liquidadora emitió informe de liquidación del siniestro.

3.- Que, mediante Oficio Reservado N°24.846 de 26 de septiembre de 2011, se formulan cargos al liquidador de siniestros por haber infringido lo dispuesto en el artículo 22 del D.S. N°863, Reglamento de Auxiliares del Comercio de Seguros, al no emitir el informe de Liquidación de Siniestros dentro del plazo reglamentario establecido para ello, sin informar al asegurado la prórroga del plazo para la liquidación del siniestro dentro del plazo reglamentario.

4.- Que, con fecha 3 de octubre de 2011, la sociedad liquidadora presentó sus descargos, argumentando que debido al cúmulo de casos que originó el terremoto de 27 de febrero de 2010, se pudo producir un desfase en el tiempo entre la carga del denuncia del siniestro y dar cuenta de él, con el ingreso de éste a su sistema informático. Asimismo, manifestaron que no cuentan con antecedentes ciertos que les permitan determinar la fecha en que el siniestro le fue asignado por la compañía de seguros.

5.- Que, los descargos presentados por Juan Pablo Valdivieso & Asociados Ajustadores Especializados Ltda. no aportan antecedentes nuevos, limitándose a dar como motivo del atraso en la información de la prórroga y en la emisión del informe de liquidación, la extraordinaria cantidad de siniestros y dificultades que dio lugar el terremoto del 27 de febrero, y arguye la ausencia de antecedentes acerca de la fecha en que se le comunicó la asignación. Estos descargos cabe desestimarlos por las siguientes razones:

- a. Ciertamente que el sismo de 27 de febrero de 2010, presentó un desafío para todo nuestro país y en especial al mercado asegurador, y por ello las autoridades e industria adoptaron medidas para superarlo.
- b. Objeto de dichas medidas fue facilitar la información entre los diferentes estamentos intervinientes y mantener un control adecuado de los procesos de denuncia y liquidación de los siniestros; de forma que la aplicación de la ley y reglamentos atinentes (arts. 57 y siguientes del D.F.L. N° 251, de 1930 y el D.S. N° 863, de 1989) no desembocara en la falta de atención oportuna de los asegurados y amago de sus derechos a ser indemnizados.
- c. En este contexto, 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. 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 los programas de prórrogas como a la forma en que dichas prórrogas debían ser comunicadas a la Superintendencia y a los asegurados.
- d. El hecho es que el siniestro N°130-10-0000001570, asignado en abril de 2010 por Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A. a Juan Pablo Valdivieso & Asociados Ajustadores Especializados Ltda., nunca fue incluido en los programas de prórrogas, con lo cual debió ser liquidado en el plazo de 90 días contado desde su denuncia.



- e. La citada asignación de siniestro fue comunicada, al igual que los demás siniestros de la compañía de seguros, mediante su inclusión en una base de datos, a la cual los liquidadores podían acceder vía internet previa acreditación de clave y password. La sociedad liquidadora, desde el 28 de abril hasta el 22 de octubre de 2010, accedió a dicha base de datos a lo menos en 1.419 ocasiones, pudiendo en cada una de ellas conocer del denuncia, de acuerdo al registro entregado por la aseguradora.
- f. La sociedad liquidadora deja una laguna en su relato, al no dar explicación alguna acerca de las circunstancias en que toma conocimiento e ingresa a su sistema el siniestro N°130-10-0000001570, el 22 de octubre de 2010. Esta omisión y ausencia de antecedentes, la esgrime a su vez en su defensa.
- g. Además de ser cuestionable no dar cuenta de como recibió el denuncia del siniestro en cuestión, deja de manifiesto la falta de control en el manejo de la información y procesos, con la que la sociedad liquidadora lo manejó.

6.- Atendida la entidad de la infracción que da cuenta el número 3 anterior, el tiempo excedido al plazo permitido para su liquidación, la falta de diligencia en el proceso y la no información oportuna de la prórroga.

**RESUELVO:**

1.- Aplíquese a la sociedad Juan Pablo Valdivieso & Asociados Ajustadores Especializados Ltda. la sanción de multa de 150 Unidades de Fomento, por la infracción cometida.

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. 3.538. 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. 3.538, el cual puede ser interpuesto ante esta misma Superintendencia dentro del plazo de cinco días hábiles contados 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.

Infórmese al mercado, comuníquese y archívese.

  
  
**FERNANDO COLOMA CORREAS**  
SUPERINTENDENTE