



## MANUALES DE EVALUACION Y LIQUIDACION DE SINIESTROS

### PROCEDIMIENTOS USADOS EN EL PROCESO DE LIQUIDACION DE SINIESTROS.

- 1.- Denuncia de un Siniestro: Al recibir el aviso de un siniestro de parte del Asegurado y/o Corredor de Seguros y/o aseguradora, entregamos un número de referencia único, que sirve para futuras consultas sobre el estado del reclamo.
- 2.- Se procede con las gestiones respectivas a fin de obtener mayor informaci3n del siniestro, como lugar y bien asegurado, personas de contacto, etc., y proceder a coordinar hora y día en que un inspector realizará la visita, en un plazo no mayor a dos días hábiles.
- 3.- Una vez inspeccionado el siniestro, el inspector elaborará el respectivo Acta Inspecci3n, con un detalle de los daños observados, más un valor estimado del daño.
- 4.- Posteriormente, se solicitan los respectivos documentos necesarios para la liquidaci3n del siniestro y si fuera necesario presupuestos de reparaci3n, entre dos o tres aproximados, con la finalidad de proceder con el que se ajuste al monto real del daño.
- 5.- Si fuera necesario, se elabora un Pre-informe de liquidaci3n, en el cual se adjuntan parte de las fotografías tomadas durante la inspecci3n y se indica la p3rdida estimada a indemnizar. El pre-informe se entregará a las partes interesadas.
- 6.- Una vez aceptado el pre-informe de parte de la compaía de seguros y si autoriza, se emitirá la Orden de Trabajo, la que se hará llegar al Asegurado, indicando el monto determinado para la ejecuci3n de los respectivos trabajos, como también el presupuesto aceptado. Se solicitan además, las facturas respectivas, indicando nombre, Rut y direcci3n de la compaía de seguros que debe facturar.
- 7.- Recibidas las facturas y la aprobaci3n de parte de la firma asegurada, se procede a emitir el informe de liquidaci3n final.
- 8.- Cuando el caso lo requiere, en siniestros de mayor complejidad y se necesite más tiempo del habitual, se procede a solicitar las prórrogas respectivas, con la finalidad de ampliar los plazos establecidos. Además, el analista vigilará los plazos establecidos para solicitar a la SVS las prórrogas necesarias.



ASA | AVV

Schweizerischer Versicherungsverband  
Association Suisse d'Assurances  
Associazione Svizzera d'Assicurazione  
Swiss Insurance Association



ASSOCIATION OF DUTCH INSURERS



9.- En cada informe de liquidación se acompaña el respectivo Finiquito de Indemnización y el Reglamento sobre los Auxiliares del Comercio de Seguros, según nuevo Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y procedimiento de liquidación de siniestros (N° 1055), transcribiendo íntegramente los Artículos 26 y 27 de dicho Reglamento.

10.- Finalmente, el informe de liquidación es entregado en la compañía de seguros y al asegurado, ya sea en forma electrónica, por mano o carta certificada. De cada siniestro liquidado se lleva un registro correlativo, en forma manual, en libros en donde se anota detalladamente cada siniestro.

11.- Cualquier cambio que se efectúe a este manual, será informado a la SVS.

Santiago, 31 de Mayo de 2013



ASA | AVV

Schweizerischer Versicherungsverband  
Association Suisse d'Assurances  
Associazione Svizzera d'Assicurazione  
Swiss Insurance Association



ASSOCIATION OF DUTCH INSURERS