

## MANUAL DE LIQUIDACIÓN

MVV, Abogados y Liquidadores Ltda., para dar cumplimiento a su labor de liquidación de siniestros crea un Manual de Liquidación para minimizar y optimizar los tiempos y procedimientos de respuesta al asegurado y asegurador ante un siniestro.

1. Recepción diaria de Denuncia de siniestro vía correo electrónico o retiro en las Compañías aseguradoras.
2. Ingreso inmediato de los siniestros en los registros internos.
3. Aviso inmediato al asegurado de asignación de siniestro vía correo electrónico o correo certificado, solicitando una sola vez la documentación requerida para cumplir con lo encomendado, dentro del plazo establecido en el Reglamento de Auxiliares del Comercio de Seguros.
4. Evaluación de daños, análisis de cobertura y resolución de acogida del siniestro, dando aviso al asegurado en el más breve plazo.
5. Evacuación de informe de liquidación proponiendo la conclusión del siniestro, informando a las partes al más breve plazo.
6. En el caso de las Pérdidas totales acogidas, se evacuará informe de liquidación a las partes, asegurador y asegurado, para posteriormente emitir el finiquito de indemnización correspondiente, o después de la recepción de impugnación y respuesta, en el caso de llegar a acuerdo indemnizatorio con el asegurado.
7. Se ha dispuesto un número de teléfono (07-4962718) "fono consulta", para dar respuesta en forma inmediata con información actualizada del estado del siniestro, así mismo un correo electrónico [mvv@adsl.tie.cl](mailto:mvv@adsl.tie.cl), para dar respuesta escrita de las consultas correspondientes.
8. Mantención actualizada de la información de cada siniestro en nuestros equipos computacionales, teniendo así la información actualizada y oportuna.

Para dar cumplimiento a su labor de liquidación de siniestros en caso de desastres o catástrofes que signifiquen un aumento excesivo en la cantidad de siniestro, hemos creado un Plan de Contingencias que define las responsabilidades del personal clave y los procedimientos de respuesta al asegurado y asegurador.

El Plan ha sido preparado para proporcionar acceso rápido a la información necesaria y a una mejor comunicación con el asegurado y asegurador, con el fin de determinar en forma objetiva y rápida la cobertura y pérdida, así dar solución al más breve plazo de los siniestros que se nos encomiende.

## **Objetivo General**

- La liquidación del siniestro al más breve plazo.

## **Actividades Específicas**

- Analistas para coordinar con el asegurado la Inspección de daños al más breve plazo.
- Determinar pérdida al más breve plazo.
- Investigación de las circunstancias del siniestro y determinar cobertura al más breve plazo.
- Comunicación al asegurado al más breve plazo de las conclusiones de su siniestro.
- Evacuación oportuna del informe de liquidación.

## **ORGANIZACIÓN PARA ACTUAR EN CASO DE CONTINGENCIAS**

Todos los trabajadores de la Empresa deberán estar disponibles en el caso de contingencias declaradas. Será de vital importancia que cada individuo sea informado de acuerdo a su ubicación dentro de la organización, para que su actuación sea según su cargo o especialidad específica.

### Actuación para Casos de Contingencia

Cada caso de contingencia será objeto de actividades precisas que se llevarán a cabo para controlar la contingencia.

- Contratación inmediata de inspectores de siniestros.
- Contratación de profesionales conforme al tipo de siniestro.



**Mauricio Villarroel V.  
p. MVV, Abogados y  
Liquidadores Ltda.**