



SEMINARIO NUEVO REGLAMENTO AUXILIARES DEL COMERCIO DE SEGUROS

Superintendencia de Valores y Seguros

12 Marzo de 2013
Santiago

Principales Cambios al Reglamento de Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimiento Liquidación de Siniestros (D.S. N° 1.055 de 29-12-2012)

1. Proceso de liquidación con plazos excesivos;
2. Bajos estándares en la entrega de información al asegurado (oportunidad-calidad);
3. Demora en el proceso de pago de indemnizaciones;
4. Falta de reconocimiento expreso de medios electrónicos para comunicaciones (carta certificada u otro medio fehaciente de comunicación escrita);
5. Ausencia de reglas especiales en caso de catástrofes (27F)

1. Mejora de la información al asegurado y calidad del servicio.
2. Procedimiento de liquidación oportuno, transparente y objetivo.
3. Reducción del plazo de liquidación de siniestros.
4. Establecimiento de reglas especiales en caso de catástrofes.
5. Incorporación de nuevas tecnologías.
6. Alinearse a los estándares internacionales de Conducta de Mercado.

¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES CAMBIOS?



1. Establecer principios aplicables al procedimiento de liquidación (art. 19):

Principio de celeridad y economía procedimental: Corresponderá al liquidador el impulso de la liquidación y la realización de las diligencias que fueren conducentes para la emisión, dentro del menor tiempo posible, del informe de liquidación según la naturaleza de la cobertura, no incurriendo en trámites dilatorios o requerimientos superfluos de antecedentes, tales como solicitudes de antecedentes al asegurado que ya se hubiesen presentado.

Principio de objetividad y carácter técnico: La actuación del liquidador deberá mantener objetividad y velar para que el informe se emita con estricta sujeción a criterios técnicos. El informe de liquidación deberá abarcar los hechos y consideraciones relevantes invocadas por los asegurados y compañía de seguros en relación al siniestro.

Principio de transparencia y acceso: Las partes interesadas tienen derecho en cualquier momento, durante el procedimiento de liquidación, a tomar conocimiento del estado de la liquidación.

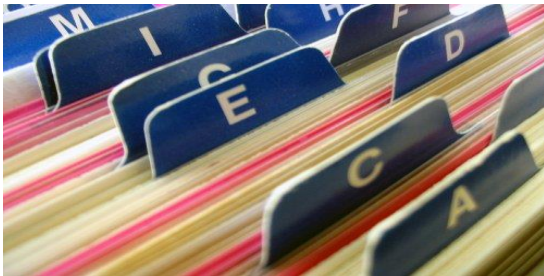
¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES CAMBIOS?



2. Establece la posibilidad para Asegurados y Beneficiarios para acceder a información sobre estado de las liquidaciones por medios telefónicos y/o web.



3. Perfecciona Registro de liquidaciones de siniestros, incorporando mayor información sobre los siniestros. Ejemplos: la individualización completa del siniestro (letra b) art. 16), registro de antecedentes (letra f)).



- b) Individualización del siniestro:
 - i) Fecha de ocurrencia del siniestro.
 - ii) Identificador único de siniestro asignado por la aseguradora si fuera diferente al número de comprobante de recepción entregado.
 - iii) Descripción del siniestro, nombre, cédula de identidad, rol único tributario o documento de identidad de los afectados e involucrados.

- f) Se deberán registrar, en orden cronológico, la solicitud y obtención de los antecedentes requeridos para practicar la liquidación, incluidos los proporcionados por el asegurado y los recabados por la compañía de seguros o liquidador de siniestro, todo según corresponda a quien haya realizado la liquidación.

¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES CAMBIOS?



4. Establece obligación para compañías de seguros de facilitar mecanismos para realizar denuncia de siniestros, particularmente por medios electrónicos, sitios web, centros de atención telefónica o análogos.



¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES CAMBIOS?



5. Reducción del plazo general para liquidación de siniestros, de 90 a 45 días corridos.

Excepciones:

- a) Mantiene en 180 días corridos plazo para liquidar siniestros marítimos que afecten cascos o en caso de avería gruesa;
- b) Mantiene plazo de 90 días corridos, sólo para liquidar siniestros de contratos de seguros individuales sobre riesgos del primer grupo, cuyo monto prima anual > a 100 UF.
- c) Tratándose de siniestros del SOAP, en ningún caso la liquidación podrá dilatar el pago de la indemnización más allá del plazo de 10 días hábiles (artículo 9 de la póliza), contado desde la recepción de los antecedentes necesarios.



¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES CAMBIOS?



6.- Prórrogas

Características :

- Deben ser excepcionales y existir circunstancias que las ameriten;
- Podrán ser sucesivas y por iguales períodos;
- **Debe indicarse en cada caso las gestiones concretas y específicas a realizar durante ella;**
- Debe anotarse en registro del artículo 16 e informarse al asegurado y a SVS;
- SVS puede dejar sin efecto la ampliación y fijar plazo para entregar informe;

Restricciones:

- **No es motivo de prórroga la solicitud de nuevos antecedentes cuyo requerimiento pudo razonablemente preverse con anterioridad, salvo que se indiquen las razones que justifiquen su falta de requerimiento;**
- **No pueden prorrogarse los siniestros en que no haya existido gestión alguna por parte del liquidador.**

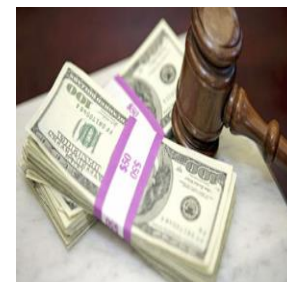
¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES CAMBIOS?



7. Regula solicitud de finiquitos por liquidadores.

No pueden requerirse antes de la emisión del informe de liquidación.

8. Fija plazo de 6 días hábiles para pago de la indemnización o de la suma no disputada, una vez notificada la resolución de la compañía de la procedencia del pago de liquidación en el caso de pólizas depositadas en la Superintendencia, salvo que la póliza fije un plazo menor.



9. Establece comunicación electrónica para notificaciones al asegurado, salvo oposición o no tener correo electrónico, en cuyo caso, se utilizará correo certificado.

10. Establece posibilidad de intercambio de comunicaciones entre compañías de seguros y liquidadores, por medios electrónicos.





11. Para el almacenamiento de documentos de la liquidación, se autoriza el uso de sistemas tecnológicos, tales como formatos digitales o electrónicos.

12. Obligación de mantener copia de los antecedentes y de las comunicaciones relacionadas con el denuncia y liquidación de un siniestro, por los medios indicados en el artículo 30 (formatos digitales o electrónicos)

¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES CAMBIOS?



13.- Normas especiales en caso de catástrofe y para eventos que generan multiplicidad de siniestros.

a) Fundado en criterios objetivos de priorización y categorización de siniestros, y con el objeto de facilitar el proceso de liquidación, la Superintendencia podrá establecer plazos especiales de liquidación superiores a los aplicables conforme al artículo 23, pero no superiores a 180 días, por tipo de siniestro, cartera siniestrada, zona geográfica u otras modalidades que ésta defina, e instruir acerca de medios de comunicación e información que deban estar disponibles para que compañías de seguros, corredores, liquidadores y asegurados puedan contactarse fluidamente.



¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES CAMBIOS?



b) Si existiera más de un denunciante de siniestro para un mismo condominio sometido al régimen de copropiedad inmobiliaria de la ley N° 19.537, cada aseguradora deberá designar a un único liquidador para efectuar la liquidación de sus siniestros.

Existiendo varias entidades aseguradoras involucradas en relación a la misma copropiedad inmobiliaria, éstas deberán coordinarse para una adecuada liquidación de estos siniestros, pudiendo designar para estos efectos a un único liquidador.



¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES CAMBIOS?



14. Establece la obligación para compañías y liquidadores, de mantener de forma permanente, manuales de evaluación y liquidación de siniestros y planes de contingencia.



El nuevo reglamento comenzará a regir a contar del primer día hábil del sexto mes de publicado (1-06-2013), y será aplicable a las liquidaciones de siniestros denunciados a contar de esa fecha.

El D.S. N° 863, de 1989, continuará aplicándose a las liquidaciones o siniestros denunciados antes de dicha fecha.



1. ADECUACIÓN DE LA NORMATIVA VIGENTE:
 - CIRCULAR 1679 POSTULACIÓN AL REGISTRO DE AUXILIARES DEL COMERCIO DE SEGUROS (referencia a Reglamento en contenido de examen y de cursos externos)
 - NCG 330 LICITACIÓN SEGUROS

2. NUEVA NORMATIVA RESPECTO DE PRÓRROGAS DE PLAZOS DE LIQUIDACIÓN (ACTUAL CIRC. 1094), E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE CONTROL DE PRÓRROGAS.

3. NUEVA NORMATIVA RESPECTO DE INFORMACIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LOS ASEGURADOS EN LA LIQUIDACIÓN DE LOS SINIESTROS.
 - ESTABLECER OBLIGACIÓN PARA LAS ASEGURADORAS Y LIQUIDADORES DE ENTREGA DE CARTILLA INFORMATIVA.
 - INCORPORAR INFORMACIÓN RELEVANTE EN PÁGINAS WEB.

4. NUEVA NORMATIVA ESTABLECIENDO ENVÍO A LA SVS DE:
 - MANUALES DE EVALUACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE SINIESTROS
 - PLANES CONTINGENCIA PARA LIQUIDACIÓN
 - FORMATO REGISTRO DE DENUNCIAS Y LIQUIDACIONES DE SEGUROS
 - INFORMACIÓN SOBRE MECANISMOS DE FACILITACIÓN PARA DENUNCIAR SINIESTROS
 - INFORMACIÓN SOBRE MECANISMOS ESTABLECIDOS PARA CONSULTA POR LOS ASEGURADOS DEL ESTADO DE AVANCE DE LA LIQUIDACIÓN

5. FISCALIZACIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO DE LOS FISCALIZADOS, INCLUYENDO CORREDORES, LIQUIDADORES DE SEGUROS Y COMPAÑÍAS.



GRACIAS !!