



INFORME NORMATIVO FINAL

**Circular que requiere información a las Compañías
de Seguros Generales respecto a tiempos de
reparación de vehículos motorizados con pérdida
parcial**

Marzo 2018

Índice

I.	Fundamentos que hacen necesaria la dictación de la normativa propuesta.....	3
II.	Definición del problema que se pretende abordar	5
III.	Justificación de la intervención regulatoria.....	5
IV.	Descripción de la propuesta de solución normativa	7
V.	Evaluación de Impacto regulatorio	7
	V.1 Principales Costos de la Aplicación de la Normativa.....	7
	V.2 Principales Beneficios de la Aplicación de la Normativa.....	9
	V.3 Principales Riesgos	10
	V.4 Evaluación de Impacto Final.....	11
VI.	Marco jurídico local	11
VII.	Marco jurídico extranjero.....	12
	VII.1 Financial Conduct Authority (FCA)	12
	VII.2 National Association of Insurance Commissioners (NAIC)	14
VIII.	Principios internacionales de Seguros de la IAIS (International Association of Insurance Supervisors)	14
IX.	Estándares, estudios, guías y directrices.....	16
X.	Consulta pública	17
	X.1 Primera consulta pública	17
	X.2 Comentarios la primera consulta pública.....	17
	X.3 Segunda consulta pública	30
	X.4 Comentarios a la segunda consulta pública	30
	ANEXO I: Primera versión de propuesta normativa.....	35
	ANEXO II: Segunda versión de propuesta normativa.....	48
	ANEXO III: Circular emitida.....	54
	ANEXO IV: Cuadros estadísticos preliminares.....	62

I. Fundamentos que hacen necesaria la dictación de la normativa propuesta

El total de vehículos en circulación de Chile durante el año 2016 alcanzó las **4.960.945** unidades, de acuerdo a la última Encuesta Anual de Parque Vehicular, del Instituto Nacional de Estadísticas (INE). De este total, 4.464.071 (90,0%) corresponden a transporte particular, 298.347 (6,0%) a transporte de carga y 198.527 (4,0%) a transporte colectivo. Dentro del transporte particular destacaron los automóviles y station wagon, con 3.067.215 unidades (68,7% de ese segmento), cifra muy superior a la alcanzada por las camionetas, con 863.219 unidades (19,3%) y las motocicletas, con 175.019 (3,9%).

Por su parte, de acuerdo a la información recabada por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) a través de las FECU que entregan las Compañías de Seguros Generales, a diciembre de 2016 existía un total de 1.072.071 las pólizas vigentes, correspondientes a 1.491.095 ítems en el ramo de vehículos motorizados. Estas pólizas abarcan los riesgos de daños físicos al vehículo asegurado, el robo de éste, la responsabilidad civil hacia terceros, tanto para vehículos de uso particular y de transporte y uso comercial de locomoción colectiva o vehículo de carga. Este ramo representa una participación dentro de los seguros generales sobre el 23% de la prima directa total, llegando en 2016 a 837 millones de dólares.

Por otra parte, de la información entregada por las compañías de seguros a través de la Circular N°2.110 se desprende que un 41% del total de siniestros denunciados durante el año 2016 (siniestros totales y parciales), corresponde al ramo de vehículos motorizados. Asimismo, para el mismo período, el 30% del total de ítems asegurados en el ramo de daños a vehículos motorizados, presenta una denuncia de siniestro.

Al comparar el parque de vehículos en circulación en Chile en 2016 con el número de pólizas de seguro que antes se identificó se puede concluir que cerca del 70% de los vehículos motorizados en circulación durante el año 2016 no contarían con un seguro voluntario de daños, mientras que el restante 30% sí tendría este tipo de cobertura.

Existe, por tanto, un importante espacio de crecimiento de este tipo de seguros en la medida que las compañías desarrollen productos eficientes acordes a las necesidades de los distintos tipos de asegurados y que, sobre todo, cumplan con las expectativas de los clientes en términos de oportunidad y calidad del servicio en caso de siniestros.

La CMF recibió durante 2016 un total de 3.031 reclamos asociados al ramo de daños a vehículos motorizados, lo que representa un 64,9% del total de reclamos hacia las compañías de seguros generales. Un 21% (637) de estos reclamos tiene relación con problemas de demoras en el tiempo de reparación de los daños sufridos. Así mismo, de acuerdo a lo reportado por las compañías a esta CMF, en virtud del anexo N°2 de la Circular N°2.131, éstas recibieron durante el año 2016 un total de 26.326 reclamos asociados al ramo de daños a vehículos motorizados, lo que representa un 68,7% del total de reclamos hacia las compañías de seguros generales.

Estas cifras dan cuenta de una situación en la que los problemas de demora en los talleres y/o la reparación de los vehículos, corresponden a una variable incidente en cuanto a reclamos se refiere. En virtud de la escasa densidad de datos se hace necesario cuantificar esta medida, de manera de transparentar, visualizar y conocer la incidencia real del problema y, por otra parte, comprometer a la Compañía de Seguros en el proceso completo del servicio que ofrece.

La evolución de las cifras consideradas de los últimos años se presenta en el siguiente cuadro:

Año	Prima directa* (MMUS\$)	% part. Vehículos motorizados	N° de reclamos (SG)	% part. Vehículos motorizados
2011	870,4	24,1%	4.093	36,9%
2012	985,5	25,6%	3.384	52,7%
2013	869,4	22,3%	3.921	61,2%
2014	970,5	23,0%	4.554	56,8%
2015	791,5	22,2%	4.373	60,3%
2016	837,5	23,1%	4.673	64,9%

(*): Prima correspondiente al ramo de vehículos motorizados.

El seguro automotriz cubre los daños del vehículo asegurado, ya sean que estos constituyan una pérdida total o parcial. Frente a la ocurrencia de un siniestro y una vez recibida la liquidación del siniestro, la compañía debe tramitar si corresponde, el pago y/o la reparación del vehículo a causa de los daños.

En el caso de daños parciales al vehículo, las compañías de seguros pueden pagar directamente al asegurado el monto de la indemnización o bien, reparar el daño en alguno de los talleres mecánicos que ofrece a sus asegurados (Artículo 563 del Código de Comercio). En este último caso, el tiempo que demora de la reparación del vehículo pasa a ser una variable relevante para el asegurado, ya que dicho tiempo dependerá, entre otras cosas, de la disponibilidad de piezas y partes para alguna marca de vehículo en particular y de la capacidad y calidad del taller ofrecido por la aseguradora.

Frente a un parque automotriz creciente y la temática recurrente de las reclamaciones respecto a la demora en la reparación de los vehículos, indagar en una cuantificación que refleje la realidad en este ramo merece principal atención, en virtud a esta problemática existente y desconocida del grupo potencial de asegurados que no presenta reclamos y considerando, además, que la responsabilidad de la compañía no termina con la emisión de la orden de reparación sino con la cobertura efectiva de los daños provocados por el siniestro cuando corresponda, lo que se traduce en la reparación misma.

Por las razones antes expuestas se propone emitir una Circular que requiera información a las Compañías de Seguros Generales respecto a tiempos de reparación de vehículos motorizados con pérdida parcial según distintas variables (marca, región, etc.), a fin de publicarla en el sitio web de la CMF.

II. Definición del problema que se pretende abordar

Esta Comisión estima que con la emisión de la normativa se abordarán los siguientes problemas:

- Falta de información pública de estadísticas de tiempos promedio de reparación de vehículos motorizados, así como el número de talleres disponibles por compañía en cada comuna del país donde normalmente circulará el vehículo asegurado, que aporten al potencial asegurado variables relevantes a la hora de resolver la contratación del seguro de daños a vehículos;
- Bajos incentivos para mejorar los procesos internos de las aseguradoras relativos a la información que se entrega a los asegurados y seguimiento de siniestros de vehículos;
- Necesidad de favorecer conductas de mercado tendientes a fomentar el trato justo a los clientes y la transparencia en la comercialización de los seguros.

Con la información recabada en virtud de esta nueva normativa, se dispondrá una aplicación en la página web de la Comisión, que permita a los consultantes obtener el tiempo promedio de reparación por compañía y región, previo ingreso de variables como el período de consulta, la marca y el modelo del vehículo, el deducible aplicado y tipo de daño (leve, mediano o grave). Además, se publicará información detallada de número de siniestros y del número de talleres disponibles por cada aseguradora, en cada comuna y región del país.

III. Justificación de la intervención regulatoria

El origen de la norma surge por la necesidad de avanzar en transparencia en una de las variables involucradas en la contratación del seguro automotriz y dar a conocer las cifras que dan cuenta de la realidad respecto de problemas en el cumplimiento de la obligación de indemnizar por parte de las aseguradoras, bajo la modalidad de la reparación de los daños sufridos por los vehículos asegurados, en especial en los tiempos involucrados en la reparación de los vehículos, la que puede llegar a tardar meses. Por ello este Servicio, con el fin de ahondar en esta problemática, ha llevado a cabo las siguientes acciones:

- Reunión (23-11-2015) entre la Asociación de Aseguradores de Chile AG (AACH), Prose Chile y la Intendencia de Seguros, en la que se expone que las principales razones para la demora en la reparación de los vehículos es la saturación de los talleres y la demora en la internación de partes y piezas.
- Se enviaron oficios ordinarios a las compañías de seguros generales solicitando información amplia y detallada respecto de información relativa al proceso de reparación de vehículos asegurados, en especial de los siniestros de pérdida parcial en que se requiere la reparación o reemplazo de piezas o partes.
- Elaboración de informe analítico con la información recabada del punto anterior. Este informe contiene un análisis de las razones entregadas por las compañías que explicarían los tiempos de demora en la reparación de vehículos. Algunas menciones relevantes por lo recurrentes, dicen relación con la disponibilidad o stock de repuestos, con menor frecuencia se menciona que las demoras obedecen a retrasos en el proceso de facturación de los talleres y en general problemas en los procesos productivos (falta de personal calificado, desactualización tecnológica de los talleres, etc.).

Cabe precisar que el levantamiento de información que realizó este Servicio, y que se canalizó a través de requerimientos a las compañías vía oficio, evidenció la necesidad de que las aseguradoras mejoren sus controles y el estándar de sus procesos internos referentes a la información de asegurados y seguimiento de los siniestros en este ramo. Ello toda vez que, requeridas, las propias compañías argumentaron dificultades y falta de sistematización operativa para obtener la información de sus carteras que le estaba siendo requerida por la CMF, lo que significó finalmente un importante retraso en el análisis de información validada.

La información con **estimaciones** de las demoras del tiempo total de reparación, como demoras mínimas y máximas, desagregado por distintos intervalos de tiempo de reparación, es la que se presenta a continuación:

Cuadro N°4: Tiempo total de reparación (o cambio de partes y piezas) (1)

Tiempo total de reparación (2)	N° de Vehículos (3)	Porcentaje (4)	Demora (5)		
			Mínima	Máxima	Promedio
1 - 30 días	54.132	33,7%	4,4	29,8	21,7
31 - 60 días	60.827	37,9%	31,2	59,9	45,0
61 - 90 días	25.834	16,1%	61,0	90,0	73,6
91 - 120 días	9.095	5,7%	91,0	120,0	103,5
121 - 150 días	3.361	2,1%	121,1	149,6	134,1
151 - 180 días	1.531	1,0%	151,3	179,0	163,8
181 - 210 días	734	0,5%	181,3	208,6	192,9
211 - 240 días	389	0,2%	212,3	237,0	224,8
241 - 270 días	176	0,1%	217,0	234,0	224,7
271 - 300 días	73	0,0%	197,0	211,4	203,8
301 - 330 días	38	0,0%	201,5	212,5	207,4
331 - 365 días	20	0,0%	168,0	187,3	175,4
Vehículos no ingresados a taller (6)	2.810	1,8%			
Pendiente la emisión de la OR (7)	2.212	1,4%			
Total	160.434	100,0%			

(1) Corresponde al tiempo que media entre que se denuncia el siniestro y la fecha en que el vehículo es reparado en el taller. Los días deben considerarse corridos.

(2) La información corresponde vehículos reparados hasta el 30/06/2015, de los siniestros denunciados entre el 01/10/2014 y el 31/03/2015.

(3) El número total de vehículos debe coincidir con el número de vehículos enviados a reparación señalados en el Cuadro N° 1 (1.1.2 Para reparación)

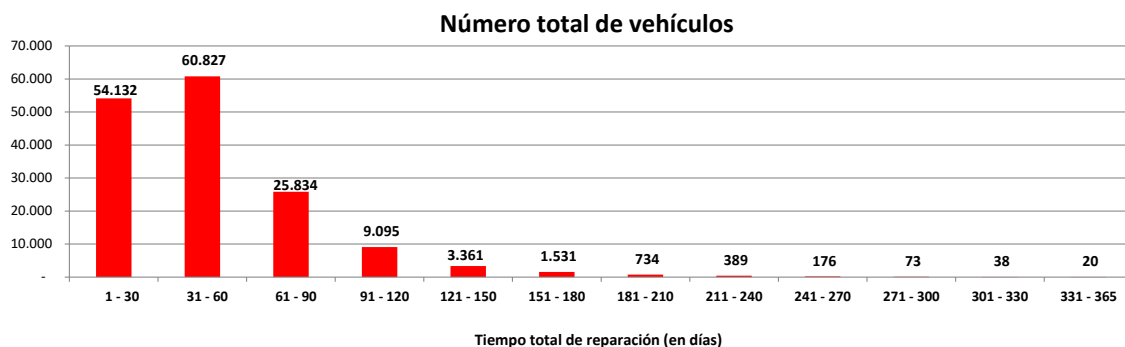
(4) Corresponde al porcentaje que representa el número de vehículos, respecto del total de vehículos.

(5) Para el total y para cada intervalo se debe indicar el número mínimo, máximo y promedio de días entre que se emitió la Orden de Reparación y que se reparó el vehículo.

(6) Corresponde a aquellos vehículos siniestrados que cuentan con Orden de Reparación los cuales, al 30/06/2015, no habían ingresado a reparación.

(7) Corresponde a aquellos vehículos cuyo siniestro fue denunciado entre el 01/10/2014 y 31/03/2015 para los cuales, al 30/06/2015, no se ha emitido la orden o autorización de reparación (o de cambio de partes y piezas).

En términos gráficos se tiene:



De lo anterior se desprende que, de acuerdo a la mejor estimación de las compañías de seguros, que el 87% de los vehículos toma un tiempo total de reparación (o cambio de piezas o partes) de hasta 90 días, siendo el período de 31 a 60 días el más frecuente, con un 37,9%, de acuerdo a las estimaciones realizadas por las compañías.

Cabe hacer presente que la información de promedios presentada no distingue la magnitud del daño a reparar ni de otras variables que podrían ser relevantes.

IV. Descripción de la propuesta de solución normativa

A través de la emisión de una Circular se requerirá a las compañías de seguros generales que vendan pólizas de seguros para vehículos motorizados o mantengan pólizas del mismo tipo vigentes, enviar a este Servicio la información respecto de seguros de daños a vehículos motorizados con pérdida parcial en que se requirió la reparación o reemplazo de piezas o partes.

El requerimiento de envío de información será semestral y requerirá a las compañías de seguros generales crear y mantener registros de los principales hitos dentro del proceso de reparación de un vehículo, desde que se realiza la denuncia del siniestro hasta que el vehículo sale totalmente reparado del taller. Así la aseguradora queda involucrada como un partícipe activo dentro del proceso.

Este trabajo va inserto también dentro de los principios de conducta de mercado que las aseguradoras deberán aplicar en la gestión de sus negocios para un adecuado funcionamiento y desarrollo del mercado, y la debida protección a los asegurados y público en general.

Por otra parte, esta solicitud de información contribuirá como un producto estratégico en la atención de consultas y reclamos, toda vez que aportará una variable importante en la toma de decisiones de los asegurados.

V. Evaluación de Impacto regulatorio

V.1 Principales Costos de la Aplicación de la Normativa

V.1.1 Costos para las Compañías de Seguros Generales

- Las compañías de seguros generales que vendan o quieran vender seguros automotrices, deberán preparar y acondicionar sus sistemas informáticos para poder generar y recabar la información solicitada por esta Circular, además de desarrollar las aplicaciones necesarias para poder retransmitir dicha información a la CMF. El requerimiento de envío de información será semestral y requerirá a las compañías de seguros generales el crear y mantener registros de los principales hitos dentro del proceso de reparación de un vehículo, desde que se realiza la denuncia del siniestro hasta que el vehículo sale totalmente reparado del taller, así como mantener actualizada la información del número de talleres disponible por comuna del país. Adicionalmente, la mayor información requerida también implicará una mayor carga administrativa asociada a la recopilación, procesamiento y envío de dicha información.

No se cuenta con antecedentes suficientes que permitan cifrar monetariamente los costos de dichas medidas.

- Al quedar expuestos al público los procesos y tiempos de demora de las compañías relacionados con la reparación de los vehículos motorizados, aquellas compañías con bajo rendimiento, es decir, altos tiempos de espera, podrían sufrir un costo reputacional inicial con un impacto en términos de futuras ventas.

V.1.2 Costos para los Intermediarios de Seguros

- Es previsible que los intermediarios incluyan en sus procesos de venta la nueva información respecto a los tiempos de espera, de tal forma que los clientes tomen una decisión más informada. Lo anterior puede implicar mayores costos de comercialización, relacionados con la recolección de la información y su publicación, aunque se estiman menores. Cabe señalar que en 2016 cerca de un 78,5% de la prima asociada a vehículos (daños y responsabilidad civil) fue intermediada por algún agente distinto a la propia compañía.
- Si se decide publicar información sobre los tiempos de demora totales del proceso, incluyendo los tiempos de espera desde que el asegurado denuncia el siniestro a su respectivo intermediario, las corredoras y los demás intermediarios también podrían incurrir en gastos para mejorar sus sistemas de gestión de los siniestros y acelerar los procesos, de tal forma de poder disminuir dichos períodos de espera.

V.1.3 Costos para la CMF

- La CMF deberá adecuar su sistema informático para poder recibir y validar la nueva información solicitada por la Circular en discusión. Adicionalmente, esta Comisión deberá desarrollar un sistema de acceso restringido a la base de datos de la CMF de tal forma de poder efectuar consultas que permitan generar los cuadros para la publicación de estadísticas en la web.
- Adicionalmente, la CMF deberá incurrir en costos asociados a la publicación de los cuadros estadísticos, tanto en su página web como en otros medios de comunicación, de tal forma que sean accesibles y de público conocimiento para los asegurados de manera permanente.

V.1.4 Costos para los Asegurados

- La inclusión de nuevas variables de información para la toma de decisiones de los consumidores, podría generar una mayor complejidad en el proceso de selección de la compañía de seguros a cargo del seguro automotriz, incluyendo el incurrir en costos asociados a la búsqueda de la nueva información requerida. Dicho costo debiese ser menor en la medida que la información sobre tiempos de espera se encuentre fácilmente disponible.

V.1.5 Costos para los Talleres

En el evento que un determinado taller arroje tiempos de reparación por sobre lo esperado para un taller de similares características, la o las compañías de seguros que mantienen convenios con éste podrían prescindir de sus servicios.

V.2 Principales Beneficios de la Aplicación de la Normativa

V.2.1 Beneficios para las Compañías de Seguros Generales

- Se generan incentivos para que aquellas compañías que aparezcan bien evaluadas comparativamente en lo que respecta a tiempos de espera en los talleres, ya sea por marca, modelo o por región, podrían obtener un beneficio reputacional, lo que podría ir asociado a un alza en la venta de pólizas de vehículos.
- Se espera que la generación de esta información sea incorporada en los procesos de gestión y toma de decisión de las aseguradoras de tal forma de hacer más eficiente el proceso de reparación en los talleres, incluyendo posibles mejoras en los tiempos de espera. Lo anterior podría aumentar la fidelidad hacia las compañías de seguros que efectivamente mejoren sus tiempos de espera, además de permitir una diferenciación de las compañías por variables distintas al precio del seguro, asociadas a la calidad del servicio ofrecido.
- Adicionalmente, la mejora en los tiempos de espera indicada en el punto anterior permitiría reducir el costo que significa para las aseguradoras el ofrecer autos de reemplazo, mientras el automóvil se mantenga en el taller.

V.2.2 Beneficios para los Intermediarios

- Al obtener información útil sobre la calidad de servicio que ofrece cada aseguradora en los talleres, los intermediarios podrán mejorar la calidad de su asesoramiento, con implicancias positivas para ellos en términos de mayor fidelidad del consumidor y menor número de reclamos.

V.2.3 Beneficios para la CMF

- La Comisión, al obtener mayor información relacionada con la calidad del servicio ofrecido por las aseguradoras, podría mejorar sus procesos de supervisión y fiscalización. Lo anterior también facilitaría la gestión de los reclamos que la CMF recibe, asociados a este tipo de seguro.

V.2.4 Beneficios para los Asegurados

- El beneficio directo e inmediato para los asegurados tiene relación con el acceso a nueva información, que puede ser relevante en la toma de decisión respecto a la compañía a contratar para la adquisición del seguro automotriz. Un cliente mejor informado respecto a los tiempos de espera en talleres que cada compañía presenta, puede priorizar dicha variable y seleccionar una compañía que se destaque en ello u optimizar su elección en base a la relación precio, disponibilidad geográfica de talleres y tiempo de espera. Lo anterior repercutiría en menores tiempos de espera en el taller para aquellos clientes que así lo deseen y un correspondiente mayor tiempo de uso del vehículo, lo cual presenta un beneficio económico para el asegurado.
- Adicionalmente, en caso de que las aseguradoras utilicen la nueva información relevante para optimizar sus procesos, reduciendo los tiempos de espera promedio en talleres, existiría un beneficio general para el total de los asegurados asociado al mayor tiempo de uso del vehículo.

V.3 Principales Riesgos

V.3.1 Principales Riesgos de Emitir la Circular

- Si las compañías de seguros con mayores tiempos de espera en taller deciden mejorar sus indicadores de calidad, lo anterior podría traducirse en ofrecer mejores precios y condiciones de pago a los talleres. Si no es adecuadamente bien abordado desde el punto de vista del riesgo técnico, lo anterior podría implicar un alza en los costos del seguro, los cuales podrían ser traspasados en parte a los asegurados a través de mayores primas y también reduciendo el margen del negocio, lo cual podría traducirse en que una menor cantidad de aseguradoras decidan ofrecer dicho seguro debido a la baja en la rentabilidad del negocio.

Cabe señalar que el ramo de seguros automotrices (Daño Físico y Responsabilidad Civil) presenta un margen de contribución en torno al 15,5% de la prima directa si se considera el promedio de los últimos tres años, lo cual es levemente más bajo respecto al margen de contribución que presentan el resto de los seguros generales (16,7%).

- Un posible riesgo adicional asociado a la emisión de la nueva normativa tiene que ver con que las compañías de seguro decidan no incorporar dicha información en sus procesos de gestión y como variable de calidad del servicio para efectos de comercialización del servicio, sin que exista una disminución general de los tiempos de espera en los talleres. Lo anterior, en un caso hipotético, podría deberse a una alta elasticidad-precio que presentarían los asegurados respecto a este producto, por lo que la decisión de elegir la compañía de seguros a cargo del seguro automotriz estaría principalmente fundada en el precio del servicio, sin considerar otras variables asociadas a la calidad.
- Si las aseguradoras deciden, luego de la emisión de la circular, competir no solo por precio sino que también por calidad del servicio (asociada a menores tiempos de espera en el taller), se puede dar que éstas decidan no ofrecer coberturas a ciertas marcas y/o modelos de vehículos debido a que en varios de estos casos, las demoras se podrían deber a la falta de disponibilidad de repuestos específicos para dichas marcas y/o modelos, con un impacto negativo sobre ciertos usuarios que no podrían asegurar sus vehículos o solamente podrían asegurarlos a precios muy elevados.

V.3.2 Principales Riesgos de No Emitir la Circular

- Considerando el alto interés social y riesgo reputacional asociado a este seguro, la falta de información respecto a la demora en los talleres podría hacer desistir a las personas de adquirir un seguro automotriz. Lo anterior implica un impacto negativo sobre el mercado de seguros y sobre los propios consumidores que, al no conocer la calidad del servicio ofrecido, desistirían de contratar un seguro a pesar de que en el mercado puedan existir compañías de seguros con menores tiempos de reparación en taller.

V.4 Evaluación de Impacto Final

A la fecha de emisión del presente informe no se ha recibido información de parte de las compañías de seguros respecto al costo monetario de la implementación de la nueva normativa.

VI. Marco jurídico local

La propuesta normativa se emitirá en base a las facultades conferidas en la letra d) del artículo 5° número 4 del D.L. N°3.538, y en virtud de lo dispuesto en el artículo 3° letra b) de la ley de Seguros.

Esas facultades generales permiten a la Comisión fijar normas, impartir instrucciones y dictar órdenes para la aplicación y cumplimiento de la ley por parte de las personas o entidades fiscalizadas, pudiendo requerir de éstas información respecto a su situación jurídica, económica y financiera para ser proporcionada al público.

Adicionalmente, se cita el Código de Comercio en lo relacionado a las obligaciones del asegurador para con el asegurado en la contratación directa y en el proceso indemnizatorio.

1. Artículo 3° letra b) del D.F.L. N° 251, respecto a las atribuciones y obligaciones de la Comisión:

“b) Fiscalizar las operaciones de las compañías de seguros, hacer arqueos, pedir la ejecución y presentación de balances y otros estados financieros e informes en las fechas que estime conveniente, revisar sus libros y sus carteras y, en general, solicitar todos los datos y antecedentes que le permitan imponerse de su estado, desarrollo y solvencia y de la forma en que cumplen las prescripciones de ésta y de las demás leyes vigentes, y dictar normas generales para los efectos de valorizar sus inversiones pudiendo ordenar para estos efectos las demás medidas que fueren menester.”

2. Artículo 5 número 4 del Decreto Ley N° 3.538, conforme al texto reemplazado por el artículo primero de la Ley N° 21.000 que crea la Comisión para el Mercado Financiero (Ley CMF), respecto del objetivo y funciones de la CMF:

“4) Examinar todas las operaciones, bienes, libros, cuentas, archivos y documentos de los sujetos o actividades fiscalizados o de sus matrices, filiales o coligadas y requerir de ellas o de sus administradores, asesores o personal, los antecedentes y explicaciones que juzgue necesarios para su información. Asimismo, podrá pedir la ejecución y presentación de balances y estados financieros en las fechas que estime convenientes para comprobar la exactitud e inversión de los capitales y fondos...”

3. Código de Comercio:

“Art. 529. Obligaciones del asegurador. Además de la contemplada en el artículo 519, el asegurador contrae las siguientes obligaciones:

1) Cuando el seguro fuere contratado en forma directa, sin intermediación de un corredor de seguros: prestar asesoría al asegurado, ofrecerle las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses, ilustrarlo sobre las condiciones del contrato y asistirlo durante toda la vigencia, modificación y renovación del contrato y al momento del siniestro. Cuando el seguro se contrate en esta forma, el asegurador será responsable de las infracciones, errores y omisiones cometidos y de los perjuicios causados a los asegurados.

2) Indemnizar el siniestro cubierto por la póliza.

“Art. 563. Forma de indemnizar. El asegurador deberá indemnizar el siniestro en dinero, a menos que se haya estipulado que pueda hacerlo mediante la reposición o reparación de la cosa asegurada.”

Por lo tanto, las compañías de seguros que opten por cumplir su obligación de indemnizar mediante la reposición o reparación de la cosa asegurada, en cuyo caso, la indemnización se verifica asumiendo los daños que le fueron denunciados y no pueden ver cumplida su obligación de indemnizar mientras el vehículo no sea completamente reparado.

VII. Marco jurídico extranjero

VII.1 Financial Conduct Authority (FCA)

La Autoridad Reguladora de Conducta de Mercado de Inglaterra, FCA, por sus siglas en inglés, fue creada en abril de 2013 y su objetivo estratégico es garantizar que los mercados financieros relevantes funcionen bien y sus objetivos operativos son:

- Proteger a los consumidores: asegurar un grado apropiado de protección para los consumidores
- Proteger los mercados financieros: proteger y mejorar la integridad del sistema financiero del Reino Unido
- Promover la competencia: promover una competencia efectiva en interés de los consumidores

Los principios que rigen su gestión y se aplican a todos los fiscalizados son los siguientes:

Principles

Los Principios

1 Integrity 1 Integridad	A firm must conduct its business with integrity. Una firma debe conducir sus negocios con integridad
2 Skill, care and diligence	A firm must conduct its business with due skill, care and diligence.

2 Habilidad, cuidado y diligencia	Una empresa debe llevar a cabo sus negocios con la debida habilidad, cuidado y diligencia.
3 Management and control 3 Administración y Control	A firm must take reasonable care to organise and control its affairs responsibly and effectively, with adequate risk management systems. Una empresa debe tener un cuidado razonable para organizar y controlar sus asuntos de manera responsable y efectiva, con sistemas de gestión de riesgos adecuados.
4 Financial prudence 4 Prudencia Financiera	A firm must maintain adequate financial resources. Una empresa debe mantener recursos financieros adecuados.
5 Market conduct 5 Conducta de Mercado	A firm must observe proper standards of market conduct. Una empresa debe observar estándares adecuados de conducta de mercado.
6 Customers' interests 6 Intereses de los clientes	A firm must pay due regard to the interests of its customers and treat them fairly. Una empresa debe prestar debida atención a los intereses de sus clientes y tratarlos de manera justa.
7 Communications with clients 7 Comunicaciones con los clientes	A firm must pay due regard to the information needs of its clients, and communicate information to them in a way which is clear, fair and not misleading. Una empresa debe prestar debida atención a las necesidades de información de sus clientes y comunicarles información de una manera que sea clara, justa y no engañosa.
8 Conflicts of interest 8 Conflictos de Interés	A firm must manage conflicts of interest fairly, both between itself and its customers and between a customer and another client. Una empresa debe gestionar los conflictos de intereses de manera justa, tanto entre ella y sus clientes como entre clientes.
9 Customers: relationships of trust 9 Clientes: relaciones de confianza	A firm must take reasonable care to ensure the suitability of its advice and discretionary decisions for any customer who is entitled to rely upon its judgment. Una empresa debe tener un cuidado razonable para garantizar la idoneidad de su asesoría y decisiones discrecionales respecto de cualquier cliente, quien a su vez tiene derecho a confiar en su juicio.
10 Clients' assets 10 Activos de los Clientes	A firm must arrange adequate protection for clients' assets when it is responsible for them. Una empresa debe proveer una adecuada protección para los activos de los clientes cuando es responsable de ellos.
11 Relations with regulators	A firm must deal with its regulators in an open and cooperative way, and must disclose to the FCA1

11 Relaciones con los reguladores	appropriately anything relating to the firm of which that regulator would reasonably expect notice. Una empresa debe tratar con sus reguladores de una manera abierta y cooperativa, y debe divulgar a la FCA apropiadamente todo lo relacionado con la empresa que razonablemente el regulador esperaría ser notificado.
-----------------------------------	--

VII.2 National Association of Insurance Commissioners (NAIC)

La Asociación Nacional de Comisionados de Seguros de EEUU (NAIC) por sus siglas en inglés, mantiene dentro de sus productos un informe sobre conducta de mercado. Dicho informe destaca la importancia de la regulación de mercado en cuanto a la protección de los consumidores, identificando y corrigiendo las prácticas de las aseguradoras que se contraponen con las disposiciones contractuales, las leyes y normativas relacionadas. Este análisis de conducta de mercado debe entenderse como un sistema estructurado, en el que se debe recabar, organizar y analizar la información que permita identificar las perturbaciones del mercado de manera de mantener un marco regulatorio eficiente y eficaz.

Dentro de su proceso de supervisión de conducta de mercado, la NAIC desarrolló un cuestionario que busca identificar las principales prácticas de mercado asociadas, por ejemplo, a la línea de negocios de aseguramiento de vehículos privados, incluyendo entre otros indicadores, el tiempo promedio de demora en el pago del siniestro.

http://www.naic.org/documents/industry_mcas_data_collection_2016_ppa.pdf

VIII. Principios internacionales de Seguros de la IAIS (International Association of Insurance Supervisors)

La Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS) es una organización voluntaria de supervisores de seguros y los reguladores de seguros, cuyas más de 200 jurisdicciones en casi 140 países. La misión de la IAIS es promover una supervisión eficaz y coherente a nivel mundial de la industria aseguradora de seguros con el fin de desarrollar y mantener mercados de seguros justos, seguros y estables en el beneficio y protección de los asegurados y contribuir a la estabilidad financiera global.

Establecida en 1994, la IAIS es el órgano de establecimiento de normas internacionales responsables del desarrollo de principios, normas y otros materiales de apoyo para la supervisión del sector de los seguros, y la asistencia en su aplicación. La IAIS también proporciona un foro para que los miembros compartan sus experiencias y conocimiento de los mercados de supervisión de seguros.

La IAIS coordina su trabajo con otros responsables de políticas financieras internacionales y asociaciones de supervisores o reguladores, y ayuda en la organización de los sistemas financieros a nivel mundial. En particular, la IAIS es un miembro del Consejo de Estabilidad Financiera (FSB), miembro del Consejo Asesor de la Junta de Normas de las Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) y socio de la Iniciativa de Acceso a Seguros (A2ii). En reconocimiento a su experiencia colectiva, la IAIS también es invocada por los líderes del G-20 y otros organismos que establecen estándares internacionales para asesorar en temas

de seguros, así como en temas relacionados con la regulación y supervisión del sector financiero mundial. En noviembre de 2015, la IAIS publicó un documento actualizado de sus Principios Básicos de Seguros (PBS o ICP por sus siglas en inglés), que establece un conjunto de 26 principios que buscan proporcionar un marco globalmente aceptado para la supervisión del sector asegurador¹.

La IAIS coordina su trabajo coordinado con otros responsables de políticas financieras internacionales y asociaciones de supervisores o reguladores, y ayuda en la organización de los sistemas financieros a nivel mundial. En particular, la IAIS es un miembro del Consejo de Estabilidad Financiera (FSB), miembro del Consejo Asesor de la Junta de Normas de las Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) y socio de la Iniciativa de Acceso a Seguros (A2ii). En reconocimiento a su experiencia colectiva, la IAIS también es invocada por los líderes del G-20 y otros organismos que establecen estándares internacionales para asesorar en temas de seguros, así como en temas relacionados con la regulación y supervisión del sector financiero mundial. En noviembre de 2015, la IAIS publicó un documento actualizado de sus Principios Básicos de Seguros (PBS o ICP por sus siglas en inglés), que establece un conjunto de 26 principios que busca entregar buscan proporcionar un marco globalmente aceptado para la supervisión del mercado sector asegurador.

El desarrollo de este documento concibe que un sistema sólido de regulación y supervisión mantiene al sector asegurador estable y a favor de la protección de los intereses de los asegurados y los beneficiarios, lo que constituye un elemento esencial en la estabilidad del sistema financiero. La industria aseguradora, al igual que otros integrantes del sistema financiero, están en permanente cambio, consecuencia de una amplia gama de fuerzas económicas, sociales, tecnológicas y globales. Los sistemas y las prácticas de supervisión deben actualizarse continuamente para enfrentar estos desarrollos.

Uno de los principios que mayor aplicabilidad tiene en el contexto de esta nueva normativa es el siguiente:

ICP 19 Conduct of Business Dentro de estos principios, el N°19 establece estándares relativos a la conducta de mercado que debieran presentar las compañías de seguros y corredores de seguros respecto al trato justo de los asegurados.

PBS 19: Conducción de la actividad

La autoridad supervisora

The supervisor sets requirements for the conduct of the business of insurance to ensure customers are treated fairly, both before a contract is entered into and through to the point at which all obligations under a contract have been satisfied.

El supervisor establece requisitos para las conductas del mercado la conducción de asegurador para la actividad aseguradora a fin de garantizar que los clientes sean tratados

¹ <https://www.iaisweb.org/page/supervisory-material/insurance-core-principles/file/58067/insurance-core-principles-updated-november-2015>.

de manera justa, tanto reciban un trato justo antes de la firma del celebrar el contrato como y en todo momento hasta que se hayan cumplido todas las obligaciones establecidas contraídas en virtud del contrato. hayan sido satisfechas.

Otro de los principios directamente relacionados a conducta de mercado que se aplica específicamente a los corredores de seguros es el principio N° 18.

PCS 18: Intermediarios

El supervisor establece y exige requerimientos para el comportamiento de intermediarios de seguros, a fin de garantizar que conduzcan su negocio de una manera profesional y transparente.

Ambos principios básicos de seguros de la IAIS, 18 y 19, constituyen la base del desarrollo de la norma de autoevaluación de principios de conducta de mercado, objeto de este informe normativo, así como de mucha de la regulación internacional sobre la materia aplicada en distintos países del mundo.

En el siguiente link se encuentra una traducción de ambos principios, 18 y 19 arriba mencionados, los cuales fueron obtenidos de la página Web de la IAIS².

IX. Estándares, estudios, guías y directrices

Dentro de los principios básicos de supervisión de conductas de mercado, el trato justo a los clientes, es fundamental ya que implica que las entidades consideren los intereses de sus clientes en la realización de sus negocios. Este principio entre otros aspectos, determina que el cumplimiento de las obligaciones de las aseguradoras debe efectuarse en forma justa, transparente y oportuna, tomando en consideración las necesidades de los clientes y el fiel cumplimiento de los compromisos por ellas asumidos. El trato justo a los clientes contempla la responsabilidad de las aseguradoras de establecer un procedimiento de tramitación y liquidación de los siniestros y que este sea transparente y de cara al cliente, adecuadamente informado en todas sus etapas y prevea mecanismos expeditos para la denuncia de siniestros, la atención de consultas relativas al proceso de liquidación y sus estados de avance y el pago de las indemnizaciones o la entrega de beneficios o servicios contemplados en el seguro.

La regulación del mercado asegurador tiene dos énfasis principales, la solvencia y la conducta de mercado, éste último es el que se ampara con el desarrollo de la normativa que trata este informe.

La conducta de mercado como iniciativa de la CMF se refleja en dos documentos destacados:

1. El primero de ellos es la elaboración del “White paper” que establece los principios tendientes a mejorar la conducta de mercado en el sector asegurador, los que

² <https://www.iaisweb.org/page/supervisory-material/translations/translations-japanese-korean-portuguese-russian-spanish/file/34489/principios-basicos-de-seguros-estandares-guia-y-metodologia-de-evaluacion-assa>

básicamente corresponden a las buenas prácticas que debieran considerar todos los actores del mercado asegurador, destinadas a proteger los derechos de los asegurados y público en general, velando por aspectos tales como el trato justo, la transparencia en la comercialización de los seguros, el pago de las indemnizaciones, etc.

Mayor detalle de esta iniciativa se encuentra en el siguiente link:

http://www.CMF.cl/portal/principal/605/articles-17329_doc_pdf.pdf

2. El segundo, y apuntando en la misma dirección, corresponde al desarrollo del borrador normativo que ha realizado la CMF, el que ya se ha consultado en una primera instancia al mercado y que impulsa cambios al actual enfoque de supervisión en materias de conducta de mercado, con el objeto de complementarlo con un enfoque preventivo basado en un conjunto de principios que servirán de marco para el perfeccionamiento de la regulación que rige la actuación de las aseguradoras y corredores de seguros en esta materia. La normativa también considera un cuestionario con una autoevaluación, que busca identificar las principales conductas de mercado de los participantes del mercado de seguros, así como las brechas que existen con respecto a los principios antes mencionados, además del desarrollo de planes de acción para reducir o eliminar dichas brechas.

Mayor detalle de esta iniciativa se encuentra en el siguiente link:

http://www.CMF.cl/institucional/legislacion_normativa/normativa_tramite_ver_archivo.php?id=2017011399&seq=1

X. Consulta pública

X.1 Primera consulta pública

En Anexo I se incorpora la primera versión de la propuesta normativa.

X.2 Comentarios la primera consulta pública

Los comentarios recogidos durante la consulta pública, tanto aquellos recibidos mediante el sitio web de la CMF cuando la propuesta normativa estuvo en consulta, como a través de la realización de las mesas consultivas en las que los participantes expresaron sus opiniones, han sido cuidadosamente analizados y considerados, de manera de conseguir que la propuesta normativa aborde los temas e inquietudes que parecen adecuados.

Con fecha 28 de agosto de 2017, la CMF publicó en su página web la propuesta normativa relativa al “Requerimiento de información a las Compañías de Seguros Generales respecto a tiempos de reparación de vehículos motorizados con pérdida parcial”.

Los comentarios a la propuesta normativa se recibieron hasta el 29 de septiembre de 2017, en total se recibieron 15 opiniones, las que se detallan como sigue:

- Personas Naturales: 4
- Asociaciones Gremiales: 6
- Compañías de Seguros Generales: 4.

- Liquidador de Siniestros: 1

Por su parte, los días 16 y 17 de octubre de 2017 se realizaron dos mesas consultivas donde la CMF presentó los lineamientos generales de la propuesta normativa, junto con exponer el propósito de la misma, la información a requerir y su forma de presentación, para finalmente invitar a los asistentes a plantear sus opiniones, comentarios y sugerencias.

Los asistentes de ambas mesas consultivas, en la cual participaron alrededor de 50 personas, corresponden a representantes de:

- Compañías de Seguros Generales.
- Asociaciones Gremiales del rubro automotriz, de liquidadores de siniestros, de corredoras de seguros y de compañías de seguros.

Comentarios Generales:

1. Obligación de la compañía de seguros de reparar el vehículo dañado versus pagar en dinero.

Algunas aseguradoras señalaron que, por su giro exclusivo y por razones financieras, no tienen por propósito reparar vehículos ni funcionar como proveedoras de piezas o partes automotrices. Además, que las aseguradoras carecen de toda responsabilidad en cuanto a la calidad de la reparación de los vehículos como el tiempo que se requiera para ello.

En esta misma línea, otras compañías señalan que efectivamente la responsabilidad indemnizatoria no se agota al otorgamiento de la Orden de Reparación, sin embargo, la obligación no se extiende velar o garantizar el tiempo estimado para la reparación de vehículos siniestrados.

Otras aseguradoras indican que un riesgo de emitir la circular es que un número importante de aseguradoras opten por pagar directamente al asegurado el valor de las reparaciones ajustadas, afectando el interés social del producto.

Respuesta de la CMF:

El Código de Comercio en su artículo 563, que trata sobre la forma de indemnizar, establece que: *“El asegurador deberá indemnizar el siniestro en dinero, a menos que se haya estipulado que pueda hacerlo mediante la reposición o reparación de la cosa asegurada.”*. Por ello, la obligación de indemnizar mediante reparación de los daños es una obligación de hacer, esta obligación está condicionada a un proceso en que la compañía participa en forma principal, incidiendo en los tiempos de liquidación.

Por lo tanto, convenido en el contrato que la compañía de seguros indemnizará mediante la reparación del vehículo, ella debe responder por el servicio entregado a su asegurado.

Por otra parte, si la compañía opta por pagar el siniestro en dinero, debe tener presente que indemnización debe cubrir adecuadamente, y a valor de mercado, el costo que le significaría al asegurado encargar la reparación; esto, no podría considerarse el precio de taller dado por éstos a la compañía de seguros.

2. Riesgo reputacional

La industria aseguradora señaló que de las estadísticas propuestas (promedios simples de tiempos de reparación por marca) se podría deducir que las compañías son las únicas responsables de los programas de trabajo de los talleres, en circunstancias que la falta de precisiones sobre la ajenidad del proceso operativo de las reparaciones puede provocar daños reputacionales a las compañías que no les corresponden.

Por su parte, los representantes de la industria automotriz manifestaron que el publicar información por marca y modelo también podría provocar daños reputacionales.

Respuesta de la CMF:

La CMF incorporará, en una segunda propuesta normativa, nuevas variables a por las cuales se desplegará la información, las cuales permitirán agrupar los tiempos promedio de reparación a las características del siniestro (leve, mediano, grave) y al deducible implícito en éste.

3. Deterioro de los indicadores en el tiempo

Una compañía de seguros expresó su preocupación por lo que podría ocurrir cuando se produzca una modificación en la información (periodicidad semestral), especialmente cuando se concrete un deterioro en los indicadores de una determinada Compañía.

Indica que se podrían generar un sinnúmero de reclamos en aquellos casos en que un cliente que contrató un seguro teniendo presente que los indicadores de la Compañía elegida eran positivos en ese momento, se da cuenta que hubo un cambio en esta materia y especialmente en caso de ocurrir un siniestro. En este sentido ese cliente podría cuestionar la asesoría del Corredor que se mantiene durante toda la vigencia del contrato respectivo.

Respuesta CMF:

La información y las consultas que de ella emanen deben ser evaluadas estrictamente en su contenido. La labor del corredor es sopesar y entregar de manera adecuada, asesorando al asegurado. Lo planteado no se diferenciaría de lo que ocurre con la clasificación de riesgo o la posición de la compañía en el IRMA, por ejemplo.

4. Tiempos no atribuibles a las compañías de seguros

La industria aseguradora señaló que no existe un cuerpo legal específico para este mercado secundario, las compañías no tienen tuición ni responsabilidad sobre el desarrollo que los integrantes del mercado secundario den a sus respectivos giros.

Se señaló que el proyecto normativo, al no explicar ni mencionar que son problemas que las compañías encuentran en el mercado secundario ajeno a ellas, sugiere que los tiempos involucrados en la reparación de vehículos son responsabilidad directa de las compañías, lo que no se ajustaría a los hechos.

Respuesta CMF:

Se evaluará la factibilidad de incorporar notas explicativas en los cuadros estadísticos que den cuenta los periodos atribuibles a cada uno de los entes que intervienen en el proceso.

5. Problemática en los talleres

Algunas aseguradoras manifestaron que el requerimiento de información realiza una comparación entre los talleres con que cada compañía gestiona, siendo más pertinente enfocarse en los hitos del proceso destacando la gestión de la compañía de la gestión de un proveedor de bienes y servicios. Este requerimiento tampoco ayuda a transparentar la problemática de los talleres, para ello es necesario entender el proceso de reparación de los talleres y los agentes involucrados que entregan información relevante.

Respuesta CMF:

El requerimiento medirá tiempos promedios desagregados por compañía, marca y modelo del vehículo. Los periodos de tiempos medidos se definirán en atención a quienes tienen la participación principal en el proceso. La información de talleres será de cantidad y ubicación por compañía, no se contempla comparación entre ellos.

6. Necesidad de regular al mercado secundario.

Se sugiere que para los fines del proyecto normativo a través de las autoridades económicas se incentive a los integrantes del mercado secundario a cumplir cabal y oportunamente el artículo 30 de la ley 19.946, respecto al conocimiento público que los proveedores deben dar a los precios de los bienes que expenden. Además, sugieren que las autoridades del sector transporte obtengan, den claridad respecto de los requisitos para contar con la garantía de la marca en el evento que el vehículo sea atendido en un taller independiente.

Se señaló que la norma no aborda medidas para disminuir asimetría de información relativa al alto costo de repuestos, debido a la no existencia de listas de precios públicas disponibles y transparentes.

Respuesta CMF:

La materia solicitada no es de competencia de la Comisión. La normativa propuesta sólo busca ampliar la información para los asegurables, no tiene por objeto introducirse en el proceso de reparación mismo. Por otro lado, no es competencia ni facultad de la CMF el control y fiscalización de los talleres.

Cabe señalar que en la realización de las mesas consultivas surgió la iniciativa de abordar esta problemática entre los asistentes de las distintas industrias.

7. Necesidad de incluir a los distintos actores en el proceso de reparación.

Algunas aseguradoras señalaron que se debe incluir a otros actores del proceso de reparación, tales como talleres e importadores, de manera de no exponer sólo a la

compañía con peores resultados, sino también a las marcas e importadores sin nivel de stock y los talleres con más bajo desempeño.

Respuesta CMF:

La normativa busca publicar información de tiempos de reparación, no tiene por objeto introducirse en el proceso de reparación mismo. Adicionalmente, no sería posible atender este requerimiento en razón a las facultades que la ley le otorga a la CMF.

8. Tiempo de implementación de la norma y su costo

Algunas aseguradoras señalaron que ciertos datos requeridos resultan difícilmente reportables con información certera, sin contar con mayores plazos de implementación que los indicados en la misma propuesta, es decir, para ser reportados con fecha 26 de enero de 2018 con la información sobre el segundo semestre de 2017.

Se señaló también que los costos asociados al sistema informático necesario para cumplir los requerimientos, que permita implementar y alimentar sistemas de control y personal adicional necesario para verificar la información, determinarán un aumento en los costos de administración de los siniestros de vehículos motorizados.

Respuesta CMF:

Se observa atendible la observación respecto a diferir la fecha de entrega de la primera información, por lo que se establecerá una nueva fecha que permita a las aseguradoras implementar los procesos y sistemas necesarios para dar cumplimiento a la normativa.

De acuerdo al comentario de una corredora de seguros que solicita información similar con objeto de mantener informados a sus clientes, al menos 5 compañías ya contarían con la información que es requerida en la Circular. El comentario recibido ratifica que es posible obtener la información solicitada de los talleres.

Efectivamente las compañías de seguros y la CMF deberá incurrir en costos para implementar esta normativa y mantener los sistemas. No obstante, la CMF considera de gran beneficio para los asegurables el contar con esta información.

9. Estadísticas de reclamos

Se propone incluir estadística de la totalidad de reclamos registrados en la CMF, detallado por marca del vehículo y ponderado por la cartera vigente de cada compañía.

Respuesta CMF:

La propuesta normativa no contempla publicar estadísticas de reclamos, pero se analizará el poder incorporar mayor información en el informe IRMA que publica la CMF en su página web.

10. Calidad de la información a entregar a la CMF.

Algunas aseguradoras señalan que la normativa propuesta no señala una metodología para validar la información entregada por los talleres.

Respuesta CMF:

La validación de esta información deberá ser realizada por las compañías.

11. Variables relevantes para los asegurados

Algunas aseguradoras señalaron que no comparten lo señalado por la CMF, en el sentido que el tiempo de reparación sea una variable determinante para los asegurados, indicando que las consideraciones relevantes son el precio y las coberturas.

Respuesta CMF:

La norma generará estadísticas de promedios de la variable tiempo y número de talleres por área geográfica, la consideración de éstas como variables determinantes será decisión del propio asegurado.

12. Labor del liquidador de siniestros

El comentario recibido se refiere a la carga que tendrá el liquidador, “por sobre 200 liquidaciones de siniestros mensuales ya se hace complicado, más cuando la compañía no suministra los repuestos solicitados para la reparación oportuna y liquidar el siniestro lo antes posible. La demora y confirmada pasa, cuando se ven involucradas las fiscalías, al quedar bajo su tutela el bien a reparar, lo que traería un retraso a la liquidación del siniestro a la brevedad. Por lo tanto, optimizar en tiempo de respuesta bien pero un servicio rápido, este estaría sujeto a variable que se tendrán que cuantificar y evaluar. Las compañías deben ser más diligentes, oportunas y viables en la liquidación de siniestros.”

Por otra parte, se señaló que anteriormente las compañías de seguros en sus centros de inspección realizaban parte de este trabajo, por lo que el vehículo llegaba con la orden de trabajo directa al servicio. Actualmente esta labor solo la desempeñan los liquidadores, quienes muchas veces no logran cumplir con la cantidad de siniestros que se presentan.

Respuesta CMF:

La normativa se refiere a información de tiempos de reparación, no a la labor del liquidador.

13. Consideraciones en la demora de la reparación de los vehículos

Si bien no corresponde a un comentario sobre la normativa misma que pueda ser comentado por la CMF, se recibieron una serie de explicaciones del porqué existiría demora en la reparación de los vehículos, comentarios que se resumen a continuación:

- Falta de stock de partes y piezas de casas matrices o distribuidores oficiales. Escasa oferta de bienes necesarios para la reparación tanto para el cliente como para la compañía.
- Los concesionarios no validan la recepción de repuestos externos importados de manera directa por la compañía.
- Los talleres no mejoran sus sistemas de información y requieren de capacitación, herramientas y certificación.
- Ningún taller puede asumir la obligación de reparar en un tiempo determinado, ya que depende de la capacidad de las instalaciones, capacitación de los trabajadores, costos asociados y niveles de demanda.
- Si bien es muy bueno que se norme a las Compañías de Seguros, referido a la calidad de los Talleres con los que trabajan, pero el foco está en que el Taller entregue los trabajos con la calidad y en el tiempo comprometido, no en la Compañía. Hoy uno consulta con qué Talleres trabajan y te los dan, eso no es nada oculto, el tema es que el taller se demora 2 meses en un trabajo a través de Compañía, y además lo entregan mal y 10 días en uno particular. Eso es lo que hay que regular. Ojo que esto pasa con Talleres de Marca, como será con el resto. A los Talleres no hay quien los controle y ahí hay un grave problema sin resolver.
- Cuando el vehículo entra a taller se hace OR interna, se envía a planta DyP para presupuesto, se envía a liquidador para aprobación, quien emite orden de trabajo, una vez recibida comienza la reparación. Esto toma 3 a 4 días a lo menos.
- Si un vehículo en reparación requiere re inspección del liquidador, debido a adicionales de reparación o cambio de piezas, esta autorización puede demorar hasta 4 días de demora para continuar con la reparación.
- Actualmente, la existencia de una gran cantidad de marcas y modelos hace más habitual los problemas de stock de repuestos (responsabilidad de la marca o importador) lo que puede producir atrasos significativos.
- Se deben implementar procesos tecnológicos de avanzada presentes en otros mercados, tales como: Audatex, Auto3P, etc.
- Las demoras en los tiempos de reparación provienen en su mayoría de la etapa de abastecimiento de repuestos las que ocurren por: falta de inventarios de las marcas en general y falta de importaciones de repuestos de carrocería alternativos y de buena calidad.
- En los talleres multimarca, las compañías suministran los repuestos, habitualmente con demora, provenientes de desarmaduras, alternativos de mala calidad, o de importaciones que tardan de 30 a 45 días. Las demoras por motivos técnicos, es por la falta de conocimiento, experiencia e información acerca de las carrocerías de las distintas marcas, con que cuenta el taller independiente.
- La demora no es culpa de las compañías, sino de los talleres representantes de las marcas, ya que no cuentan con un stock de repuestos acordes a la cantidad de autos vendidos, por otra parte, esto se concentra en 3 o 4 grupos económicos, que no dejan surgir a otras empresas que puedan traer repuestos, por otro lado, la gran cantidad de marcas también es perjudicial para el mercado ya que no están todos los repuestos, resumiendo el problema radica en la disponibilidad de repuestos.
- Buena normativa tanto para los clientes para tener otra variable además del precio para decidir por una compañía; como también para los talleres multimarca, a quienes se les entrega los autos siniestrados sin los repuestos necesarios para comenzar a trabajar. Luego deben dar la cara y explicaciones al cliente y quedan como lentos, flojos o despreocupados lejos de la realidad ya que la Compañía pone los repuestos para abaratar sus costos en desmedro del tiempo de reparación y

atando de manos a los talleres. Los autos estacionados ocupan espacio valioso para poder atender otros. Me alegro que haya una regulación de estos procesos.

Comentarios específicos:

1. Se sugiere que el reporte requerido considere el modelo del vehículo y cobertura contratada. Considerar como parámetro de medición el deducible.

Respuesta CMF:

Se acoge comentario. La segunda propuesta normativa incorpora la variable “modelo” del vehículo y “deducible”.

2. Se sugiere considerar la responsabilidad del asegurado de retirar el vehículo del taller una vez informado de la disponibilidad y no cuando él disponga, ya que ello produce un efecto artificial de dilación en la entrega final. Se sugiere considerar estos hitos en los promedios de tiempos.

Respuesta CMF:

Se acoge comentario. En la segunda propuesta se reemplaza la fecha de salida de taller por la fecha en que el vehículo está disponible para el asegurado.

3. Se sugiere diferenciar en el registro 1 los casos en que el asegurado selecciona taller y en que el taller es seleccionado de entre las recomendaciones de la compañía.

Respuesta CMF:

No se recoge el comentario, en circunstancias que el registro 1 sólo recoge información de cantidad de denuncios y asegurados.

4. Se solicita clarificar el criterio para asignar el vehículo a una región.

Respuesta CMF:

Se acoge el comentario. La segunda propuesta indica que se deberá asimilar la región al lugar donde señala habitar el contratante del seguro, independientemente del lugar donde se contrató.

5. Se sugiere considerar en la fecha de ingreso del vehículo a taller, los vehículos que son trasladados de algunos talleres desde el punto de recepción al de reparación.

Respuesta CMF:

No se acoge la sugerencia. Solo se considera registrar la fecha de ingreso a taller sin distinguir la forma.

6. Se solicita especificar si la fecha de emisión de la Orden de Reparación (OR) solicitada en la Circular se refiere a la primera o a la última autorización de la OR.

Respuesta CMF:

Se acoge el comentario. La segunda propuesta indica que debe considerarse la primera OR.

7. Se solicita no realizar diferencia entre talleres.

Respuesta CMF:

No se acoge el comentario. No obstante, en una primera instancia las estadísticas se presentarán sin diferencia entre talleres.

8. Se solicita precisar a qué se refiere con “existencia en plaza”, específicamente si incluye los casos: a) el repuesto está disponible en el país, pero no en la ciudad de reparación; b) el repuesto está disponible en el país vía importación directa, pero es el representante oficial de la marca el que carece de stock y quien impide el uso del repuesto importado directamente en la reparación específica.

Respuesta CMF:

Se acoge el comentario. La segunda propuesta contempla precisar el concepto.

9. Se solicita aclarar cómo se informarán los siniestros informados asociados al vehículo asegurado bajo la modalidad de póliza colectiva.

Respuesta CMF:

Se acoge el comentario. La segunda propuesta incorporará el campo “número de ítem” para informar los siniestros de vehículos incorporados en pólizas colectivas.

10. Se propone para los parámetros “fecha emisión OR”, “fecha ingreso a taller” y “fecha de entrega del vehículo” se permita identificar los casos en que los plazos se dilataron producto de una investigación de antecedentes del siniestro, que concluyeron en un desistimiento del asegurado, producto de una tentativa de fraude.

Respuesta CMF:

No aplica. Para el caso informado, al haber desistimiento, no habrá reparación y por tanto no debe informarse. La Circular solicita información de vehículos que salieron reparados del taller.

11. Se sugiere que no debieran informarse los siniestros en que el cliente opte libremente entre el proceso indemnizatorio o la derivación al taller con la información asociada a ese proceso.

Respuesta CMF:

No aplica. La Circular solicita que se informen sólo los vehículos que han sido reparados en el taller.

12. Se propone la asignación de una tipología a siniestros que ingresan como pérdidas parciales y que después de la evaluación del taller se catalogan como pérdidas totales.

Respuesta CMF:

No se recoge la propuesta, ya que la Circular solicita información sólo de aquellos vehículos que salen del taller reparados (pérdida parcial).

13. Se solicita aclarar el alcance de cambio de piezas y partes “importantes”.

Respuesta CMF:

Se acoge el comentario. Se hará la precisión del término “importantes” en la Circular.

14. Se solicita que para la fecha de reingreso a taller se considere también la causa.

Respuesta CMF:

No se recoge la solicitud, el reingreso debe informarse solamente por motivos de reparación defectuosa o insatisfacción por parte del asegurado.

15. Se señala que es necesario contar con datos y estadísticas que identifiquen los quiebres y estancamientos en el proceso y sus correspondientes responsables.

Respuesta CMF:

Se evaluarán las fechas que constituyen hitos del proceso en función de quienes tienen la participación principal.

16. Realizar levantamiento normativo y controles a talleres de desabolladura y pintura e importadores de repuestos para el mercado asegurador.

Respuesta CMF:

No es posible acceder a este requerimiento en razón a las facultades que la ley le otorga a la CMF.

17. Se debe considerar el tiempo de adecuación de sistemas, procesos y personas de la compañía para extraer información de manera simple, facilitar el método de envío por medio de un solo archivo xls, que permita consolidar la información de una compañía.

Respuesta CMF:

El envío de la información por SEIL requiere de información estandarizada de archivos del tipo XML en los que es posible verificar consistencia, lo cual no es factible en Excel. La CMF está a la espera de la entrega del impacto cuantitativo por parte de las Compañías de Seguros.

La segunda propuesta normativa incorpora un mayor tiempo para la adecuación de los sistemas de las compañías.

18. Se solicita incluir el dato del deducible en los registros de siniestro e incorporarlo en los cuadros estadísticos comparativos.

Respuesta CMF:

Se acepta la solicitud. Se incorporará la variable deducible y se incluirá como parámetro de filtro en las estadísticas a publicar.

19. Se propone determinar una directriz específica para los asegurados que no retiran su vehículo del taller en cuanto éste está disponible.

Respuesta CMF:

Se acepta la propuesta. Se cambiará en la Circular la definición de la fecha de salida de taller por la fecha en que el vehículo está disponible para el asegurado.

20. Se sugiere precisar cómo deben interpretarse las fechas: fecha emisión OR, fecha ingreso taller y fecha entrega vehículo en los casos en que el vehículo es reparado en el domicilio del asegurado.

Respuesta CMF:

Fecha emisión OR y fecha ingreso a taller es la misma en ambos casos. La fecha de entrega corresponde a la fecha de término de la reparación, la cual puede coincidir con la fecha emisión OR en estos casos.

21. Se solicita aclarar si deben incluirse los siguientes casos de pérdida parcial: a) daños a vehículos motorizados de terceros afectados. b) daños a vehículos originalmente catalogados como pérdida parcial y que después se determinan con pérdida total.

Respuesta CMF:

Se precisará en la Circular que deben incluirse los daños a vehículos de terceros afectados. El caso señalado en la letra b) no debe ser informado puesto que no saldrá del taller como un vehículo reparado.

22. En circunstancias que un taller de marca repara otros vehículos de distinta marca, se requiere confirmar que dichos talleres se deberán informar como “genérico”.

Respuesta CMF:

Se realizará la precisión en la definición de la Circular.

23. No se establece en la norma cómo se abordará la responsabilidad de los Corredores de Seguros tanto para actuar como canal de toma de denuncia de siniestros, como para la gestión de reclamos y seguimiento de éstos.

Respuesta CMF:

No aplica. La normativa propuesta no aborda la responsabilidad del Corredor.

24. Se señala que la información de reingreso es compleja de obtener, se resuelve entre taller y asegurado, implicaría omitir casos e implementar una mantención en sistemas dedicado a este punto.

Respuesta CMF:

La información de reingreso se mantiene en la Circular por considerarse relevante. La compañía de seguros deberá tomar los resguardos para obtenerla.

25. Una compañía de seguros señala respecto a la fecha emisión OR que solo pueden informar los casos de liquidación directa. La totalidad compromete una mantención del sistema de mayor envergadura, la que requiere desarrollar online en la cual los liquidadores oficiales pudiesen ingresar de manera remota para emitir las OR.

Respuesta CMF:

La compañía de seguros deberá implementar los procedimientos y sistemas necesarios para obtener la información solicitada.

26. Una compañía de seguros señala, respecto a la fecha ingreso taller y fecha salida taller, que informarlo requiere someter al sistema a una mantención mayor, implica un desarrollo en el que los talleres ingresen la información, la compañía no puede obligar al taller a que complete la información, ni tampoco puede garantizar la calidad de la misma.

Respuesta CMF:

La compañía de seguros deberá implementar los procedimientos y sistemas necesarios para obtener la información solicitada.

27. Respecto del cambio de piezas, se requiere una mantención al sistema y destinar recursos de personal por parte de la compañía.

Respuesta CMF:

La compañía de seguros deberá implementar los procedimientos y sistemas necesarios para obtener la información solicitada.

28. Se hace presente la posibilidad legal que tienen las aseguradoras de elegir indemnizar y no reparar.

Respuesta CMF:

Corresponde a una facultad establecida por ley y no es materia de esta Circular.

29. Se sugiere solicitar a las aseguradoras información respecto al tiempo de pago de siniestros de pérdida total de vehículos motorizados.

Respuesta CMF:

No se acepta la sugerencia. Esta Circular no contempla recoger datos de siniestros con pérdida total.

30. Se sugiere incluir el tipo de daño que sufrió el vehículo.

Respuesta CMF:

Se acepta el comentario. Se incorporará una definición respecto del tipo de daño.

31. Se sugiere incluir datos de fecha de inspección del vehículo siniestrado y fecha de emisión de orden de compra de repuestos.

Respuesta CMF:

No se recoge la sugerencia, sólo se consideran las fechas detalladas en la circular como hitos del proceso de reparación. Se evaluará colocar notas en los cuadros estadísticos que clarifiquen que existen tiempos que pueden demorar el proceso de reparación de un vehículo. Por ejemplo, que el dueño demore en llevarlo al taller para la inspección o que exista demora en la importación de partes o piezas.

32. Se sugiere solicitar información del liquidador encargado (nombre, RUT, teléfono, mail).

Respuesta CMF:

No se recoge la sugerencia, la normativa generará estadísticas promedio de tiempo de reparación.

33. Se sugiere clasificar a los talleres como “especialista” en virtud de que algunas compañías de seguros han empezado a especializar a sus talleres independientes en una o dos marcas como máximo, con ello, en el taller especialista, el personal técnico gana experiencia y práctica, lográndose mejores reparaciones en menor tiempo y con mejor calidad.

Respuesta CMF:

Por el momento no se recoge la sugerencia, ya que se incrementan las variables para generar estadísticas.

34. Se solicita desagregar el número de talleres en: de marca, genérico y especialista.

Respuesta CMF:

No está contemplada esta desagregación, ya que la normativa sólo busca entregar un número referencial de talleres por compañía.

35. Mostrar una estadística de reclamos por demoras excesivas, separados por la marca del vehículo siniestrado.

Respuesta CMF:

La circular no contempla estadísticas de reclamos, estas se encuentran en el informe IRMA que se publica en web de la CMF.

36. Se solicita cambiar la medida de proporción de talleres/asegurados por proporción de asegurados/taller, que clarifica mejor que compañía está aportando una mayor cantidad de talleres a sus asegurados.

Respuesta CMF:

Los cuadros se podrán bajar en Excel, por lo que los usuarios pueden trabajar la información como lo deseen.

37. Se solicita agregar número de liquidadores/asegurados y Talleres con liquidación remota/ total de talleres.

Respuesta CMF:

No se contempla recabar información de liquidadores en esta normativa.

38. En relación con el Anexo N° 3, ¿con qué periodicidad deberá actualizarse la información solicitada? ¿Quién es el responsable de informar los cuadros estadísticos asociados? ¿Con qué periodicidad?

Respuesta CMF:

La información será reportada por las compañías de seguros generales con periodicidad semestral. Los cuadros estadísticos son una consulta interactiva y agregada a la base de datos correspondiente, la cual estará disponible en el sitio web de la CMF.

39. Se sugiere publicar, junto al ranking de tiempos de reparación de compañías, un ranking de gestión de talleres.

Respuesta CMF:

Comentario no aplica a la propuesta normativa.

X.3 Segunda consulta pública

Todos los comentarios recogidos durante la primera etapa se analizaron en profundidad y en la medida de lo factible se incorporaron a la Circular. Por ello, se estimó pertinente poner en consulta esta nueva versión de la norma. Esta versión quedó disponible el día 12 de diciembre de 2017 en el sitio de la CMF para comentarios del público, los que se recibieron hasta el 29 de diciembre de 2017.

El Anexo II contiene la segunda versión de la normativa propuesta, puesta en consulta pública.

X.4 Comentarios a la segunda consulta pública**Comentarios generales**

1. Validación de la información proporcionada por terceros no aseguradores

Representantes del mercado asegurador señalan que, dado que el proceso de reparación de vehículos considera una serie de hitos que son resueltos por terceros, las compañías de seguros deben hacer fe de la información provista por éstos, en vista de

lo cual se solicita que se establezca una instancia de trabajo entre compañías de seguros y terceros involucrados en el proceso, con foco en el diseño y configuración de mecanismos de validación de la información de fechas de los hitos resueltos por terceros, para dar mayor certeza a la información que será publicada.

Respuesta CMF:

Se observa de gran valor la iniciativa de establecer el grupo de trabajo señalado.

2. Objetivo de la normativa

El comentario recibido señala por representantes de las aseguradoras, respecto a los objetivos declarados en la normativa que, si bien ésta declara explícitamente promover una mejora en la calidad y tiempos de reparación por parte de los talleres, y disminuir las asimetrías de información que existen en la toma de decisiones de los asegurados, la normativa en cuestión no aborda medidas concretas para reducir la simetría de información relativas a:

- (1) Concentración de trabajo en unos pocos proveedores. En la práctica, las compañías se ven muy presionadas a enviar automóviles a talleres de marca, con el propósito de no perder la “garantía de fábrica” del bien siniestrado. En el mercado asegurador de España, por ejemplo, la ley permite a cualquier taller postularse a la homologación, para hacer reparaciones sin que el vehículo pierda la garantía.
- (2) En Chile no hay listas de precios de repuestos públicas disponibles y transparentes, a diferencia de lo que ocurre en países como España, Francia e Inglaterra.

Respuesta CMF:

La normativa propuesta no busca solucionar los problemas expuestos, sólo entregar información. No obstante, se observa positivamente que el mercado asegurador pueda presentar sus inquietudes a las entidades con atribuciones sobre las materias planteadas.

3. Necesidad de una marcha blanca

Los representantes de las aseguradoras señalan que, dada la complejidad de cumplir con los requerimientos de la normativa, por la necesidad de coordinarse con distintos actores de otros mercados, se solicita considerar un periodo de marcha blanca, con el propósito que todos los involucrados entiendan el proceso, se ajusten los requerimientos y se pueda definir la entrega de información, a un año después de emitida la norma.

Respuesta CMF:

La CMF efectuará una prueba con compañías voluntarias para definir, en función de la data recogida, la mejor forma de presentar la información al público.

4. Representantes del sector automotor señalan que se oponen y manifiestan su total disconformidad a generar un registro público administrado por la CMF en base a información proporcionada por las Aseguradoras respecto de las etapas y plazos

involucrados en el proceso de reparación, por los eventuales daños reputacionales y de imagen que afectarían a sus asociados, concesionarios de diversas marcas y sus respectivas áreas de desabolladura y pintura.

Señala además que las compañías de seguros tampoco pueden elaborar, tabular, calificar y entregar información sobre las áreas de desabolladura y pintura de los concesionarios, siendo además parte involucrada.

Respuesta CMF:

No se comparte la opinión expresada.

Comentarios específicos

1. Se sugiere eliminar la referencia a “terceros afectados”, toda vez que lo que se siniestra en tal caso es la cobertura de responsabilidad civil y no daño físico, cuyas particularidades hacen difícil su inclusión y medición efectiva.

Respuesta CMF:

La incorporación de la referencia a “terceros afectados” obedece a un comentario que se recibiera en la primera ronda, incorporándose la información del tiempo de reparación de los vehículos de dichos terceros.

2. Se solicita aclarar si lo que se requiere es sólo el número de talleres o el listado completo de éstos, así como la forma de esta información, toda vez que no se encontraría contenida en el XML respectivo.

Respuesta CMF:

Sólo se exigirá el número total de talleres, la forma en que deberá informarse se encontrará como un Anexo técnico dentro del módulo SEIL.

3. Se solicita aclarar cómo deben ser considerados los vehículos que son “reingresados” a taller una vez entregados al cliente.

Respuesta CMF:

El reingreso debe informarse solamente por motivos de reparación defectuosa o insatisfacción por parte del asegurado. Es decir, no se considera reingreso el hecho de retirar el vehículo del taller y reingresarlo para terminar el trabajo a la espera, por ejemplo, de la llegada una pieza faltante.

4. Respecto a la cantidad de asegurados por región, y bajo el entendido que los vehículos circulan por la región donde su póliza fue contratada, se solicita distinguir si éste hace referencia a la localización de la dirección de la póliza o a la región.

Respuesta CMF:

Deberá asimilar la región a la señalada por el contratante, independientemente del lugar donde se contrató.

5. Respecto al alcance de la normativa, y considerando los parámetros de fecha, se requiere clarificar cómo éstos deben ser interpretados e informados en casos de daños con reparación y reposiciones que son realizadas en el domicilio del asegurado.

Respuesta CMF:

Los parámetros de fecha son los mismos en ambos casos. A modo de ejemplo la fecha ingreso a taller se debe asimilar a la fecha en que se comienza la reparación.

6. Se propone que se permita a las compañías identificar aquellos casos en que los plazos se dilataron producto de una investigación de antecedentes del siniestro, que concluyeron en un desistimiento del asegurado, producto a tentativa de fraude (Ley 20667).

Respuesta CMF:

En el entendido que el desistimiento del asegurado es un hecho que ocurre anterior a la fecha en que un siniestro se considera terminado, estos casos no debieran informarse.

7. Se solicita incluir la “Fecha en que el vehículo está disponible para ser retirado” además de la “Fecha de salida del taller”.

Respuesta CMF:

Se considerará como fecha de salida del taller la fecha en que el vehículo queda disponible para el asegurado.

8. Fecha salida taller. Se sugiere eliminar el reingreso, toda vez que éste puede deberse a razones externas a la compañía, por lo que no existe trazabilidad total de dicha etapa.

Respuesta CMF:

No se recoge la solicitud, el reingreso debe informarse solamente por motivos de reparación defectuosa o insatisfacción por parte del asegurado que, aun siendo razones externas a la compañía, sí deben ser de su conocimiento.

9. Se solicita aclarar el criterio de asignación en las categorías “leve”, “mediano” y “grave”, pues de esta forma se reducen los problemas de subjetividad en la presentación de la información.

Respuesta CMF:

Se acoge la solicitud.

10. Se solicita aclarar el criterio a aplicar en relación con aquellos talleres que tercerizan el servicio, donde la comuna en la que se ubica el taller donde se realizó la reparación del vehículo y aquella donde se encargó pueden diferir.

Respuesta CMF:

A efectos de informar la comuna, se deberá informar aquella en la que se ubica el taller donde se realizó la reparación.

11. Tipo de Taller. No debiera existir ningún tipo de distinción en la categorización del taller, respetando la libre competencia como proveedores de servicio para la Industria Aseguradora.

Respuesta CMF:

No se acoge la solicitud, la clasificación del taller es una variable que no incide en la libre competencia como proveedores de servicio para la Industria Aseguradora

12. Número de póliza. Se solicita aclarar cómo se deben informar los siniestros asociados a las pólizas colectivas en las cuales existe una misma póliza para distintos vehículos, los cuales se diferencian por ítems.

Respuesta CMF:

En la segunda versión publicada en web, se incorporó dentro de los registros relativos a siniestros un campo que permite informar el número de ítem.

13. Cambio piezas. Se solicita aclarar si la referencia a “piezas y partes importantes” debe entenderse de forma copulativa o no.

Respuesta CMF:

Se acoge la observación y se reemplazará por “partes o piezas”, ya que un siniestro no necesariamente implicará el cambio de ambas.

ANEXO I: Primera versión de propuesta normativa

REF.: ESTABLECE NORMAS PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN RELATIVA AL PROCESO DE REPARACION DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS.

A todas las entidades aseguradoras del primer grupo

Esta Superintendencia, en uso de sus facultades legales, en especial lo establecido en el artículo 3º, letra b) del D.F.L. 251, de 1931, ha estimado necesario impartir las siguientes instrucciones sobre envío de información relativa al proceso de reparación de vehículos motorizados asegurados.

I. INFORMACION A SER ENVIADA, PERIODICIDAD Y PLAZO DE ENVÍO

Las entidades aseguradoras del primer grupo que vendan pólizas de seguros de daños a vehículos motorizados o mantengan obligaciones por pólizas del mismo tipo, deberán enviar a este Servicio un archivo con la información señalada en el Anexo N° 1, de acuerdo al procedimiento de envío señalado en el Anexo N° 2, ambos de la presente Circular.

La información contenida en el archivo corresponderá a datos generales de denuncios, número de asegurados y siniestros de daños a vehículos motorizados de uso comercial y no comercial (automóviles, camionetas y furgones, motocicletas, buses y camiones) con pérdida parcial en que se requirió la reparación o reemplazo de piezas y partes, cuyo proceso de reparación terminó durante el periodo que se deba informar. Esta información deberá enviarse semestralmente, dentro de los veinte primeros días hábiles del mes siguiente al mes de término del semestre.

El archivo deberá remitirse a esta Superintendencia, a más tardar a las 24 horas del día de vencimiento de su presentación, mediante el sistema SEIL habilitado en la página web del Servicio, de acuerdo al procedimiento regulado por la Norma de Carácter General N° 314, de 27 de Julio de 2011, de esta Superintendencia o aquella que la reemplace.

Adicionalmente la compañía deberá mantener permanentemente actualizados los datos relativos a la información de los talleres que ofrece a sus asegurados para la reparación de los vehículos, de acuerdo a lo establecido en el Anexo N°3 de esta Circular. Para ello, a través del módulo SEIL, se deberá registrar el código de usuario y clave secreta para luego entrar a la opción "Mantenición de Talleres", funcionalidad mediante la cual la compañía podrá editar la información las veces que sea necesario.

II. VIGENCIA

La presente Circular rige a contar de esta fecha, siendo aplicable a partir de la información correspondiente al segundo semestre de 2017 que debe enviarse a esta Superintendencia a más tardar el día 26 de enero de 2018.

En el primer envío de información, la compañía deberá ingresar el stock de talleres que ofrece a sus asegurados para la reparación de los vehículos, de manera única y excepcional,

completando el formulario electrónico disponible en el módulo SEIL, de acuerdo a lo establecido en el Anexo N°3 de esta Circular.

SUPERINTENDENTE

ANEXO Nº1

REGISTRO DE SINIESTROS DE PÓLIZAS DE VEHICULOS MOTORIZADOS

1. Descripción de los registros

Registro tipo 1: identificación de la compañía de seguros, número de denuncios y de vehículos asegurados.

Contendrá información que permita identificar a la Compañía, el período a que se refiere la información, el número total de denuncios de siniestros de vehículos de uso comercial y no comercial con pérdida parcial recibidos por la Compañía durante el periodo y el número de vehículos asegurados. Sólo se deberá informar un registro de este tipo y deberá ser el primero del archivo.

Registro tipo 2: información por Siniestro

Contendrá antecedentes acerca de cada siniestro terminado durante el periodo informado.

Todos los registros, independientemente del tipo que se trate, deben tener **237** caracteres de largo.

El hecho de no haber registrado denuncios o no registrar variaciones en el número de vehículos asegurados por región o bien no se hayan producido términos de procesos de reparación durante un semestre, no exime a la compañía de la obligación de enviar el archivo de producción a esta Superintendencia. En dicho caso, este sólo debe contener los registros tipo 1 y tipo 3.

2. Formato de cada tipo de registro

Registro tipo 1: IDENTIFICACIÓN DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS, NUMERO DE DENUNCIOS Y DE VEHÍCULOS ASEGURADOS.

CAMPO	DESCRIPCION	FORMATO	POSICION
TIPO_REGISTRO	Debe tener valor "1".	9(01)	1 - 1
PERIODO_INFORMADO	Fecha de cierre de la información. Debe expresarse en formato aaaamm.	9(06)	2 - 7
RUT_ASEGURADORA	Número del Rol Único Tributario (R.U.T.) de la Compañía de Seguros que informa.	9(09)	8 - 16
VER_ASEGURADORA	Dígito verificador del R.U.T. de la Compañía de Seguros que informa. Debe informarse en letra mayúscula en caso que corresponda al dígito verificador "K"	X(01)	17 - 17
ASEGURADORA	Razón social de la Compañía de Seguros que informa. Debe informarse en letras mayúsculas.	X(80)	18 - 97

NUM_DEN_TOTAL	Corresponde informar el total de denuncias recibidos por la Compañía durante el periodo informado, correspondientes a siniestros de vehículos motorizados con pérdida parcial.	9(05)	98 - 102
NUM_DEN_1	Corresponde informar el total de denuncias recibidos por la Compañía durante el periodo informado, correspondientes a siniestros de automóviles de uso no comercial con pérdida parcial.	9(05)	103 - 107
NUM_DEN_2	Corresponde informar el total de denuncias recibidos por la Compañía durante el periodo informado, correspondientes a siniestros de camionetas y furgones de uso no comercial con pérdida parcial.	9(05)	108 - 112
NUM_DEN_3	Corresponde informar el total de denuncias recibidos por la Compañía durante el periodo informado, correspondientes a siniestros de motocicletas de uso no comercial con pérdida parcial.	9(05)	113 - 117
NUM_DEN_4	Corresponde informar el total de denuncias recibidos por la Compañía durante el periodo informado, correspondientes a siniestros de buses de uso no comercial con pérdida parcial.	9(05)	118 - 122
NUM_DEN_5	Corresponde informar el total de denuncias recibidos por la Compañía durante el periodo informado, correspondientes a siniestros de camiones de uso no comercial con pérdida parcial.	9(05)	123 - 127
NUM_DEN_6	Corresponde informar el total de denuncias recibidos por la Compañía durante el periodo informado, correspondientes a siniestros de vehículos motorizados de uso no comercial con pérdida parcial, no incluidos en las categorías anteriores.	9(05)	128 - 132
NUM_DEN_7	Corresponde informar el total de denuncias recibidos por la Compañía durante el periodo informado, correspondientes a siniestros de automóviles de uso comercial con pérdida parcial.	9(05)	133 - 137

NUM_DEN_8	Corresponde informar el total de denuncias recibidos por la Compañía durante el periodo informado, correspondientes a siniestros de camionetas y furgones de uso comercial con pérdida parcial.	9(05)	138 - 142
NUM_DEN_9	Corresponde informar el total de denuncias recibidos por la Compañía durante el periodo informado, correspondientes a siniestros de motocicletas de uso comercial con pérdida parcial.	9(05)	143 - 147
NUM_DEN_10	Corresponde informar el total de denuncias recibidos por la Compañía durante el periodo informado, correspondientes a siniestros de buses de uso comercial con pérdida parcial.	9(05)	148 - 152
NUM_DEN_11	Corresponde informar el total de denuncias recibidos por la Compañía durante el periodo informado, correspondientes a siniestros de camiones de uso comercial con pérdida parcial.	9(05)	153 - 157
NUM_DEN_12	Corresponde informar el total de denuncias recibidos por la Compañía durante el periodo informado, correspondientes a siniestros de vehículos motorizados de uso comercial con pérdida parcial, no incluidos en las categorías anteriores.	9(05)	158 - 162
NUM_ASEGURADOS_IR	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la compañía tiene en la Región de Tarapacá.	9(05)	163 - 167
NUM_ASEGURADOS_IIR	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la compañía tiene en la Región de Antofagasta.	9(05)	168 - 172
NUM_ASEGURADOS_IIR	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la compañía tiene en la Región de Atacama.	9(05)	173 - 177
NUM_ASEGURADOS_IVR	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la compañía tiene en la Región de Coquimbo.	9(05)	178 - 182
NUM_ASEGURADOS_VR	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la compañía tiene en la Región de Valparaíso.	9(05)	183 - 187
NUM_ASEGURADOS_VIR	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la compañía tiene en la Región del General Libertador Bernardo O'Higgins.	9(05)	188 - 192

NUM_ ASEGURADOS _VIIR	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la compañía tiene en la Región del Maule.	9(05)	193 - 197
NUM_ ASEGURADOS _VIIIR	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la compañía tiene en la Región del Bío Bío.	9(05)	198 - 202
NUM_ ASEGURADOS _IXR	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la compañía tiene en la Región de la Araucanía.	9(05)	203 - 207
NUM_ ASEGURADOS _XR	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la compañía tiene en la Región de los Lagos.	9(05)	208 - 212
NUM_ ASEGURADOS _XIR	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la compañía tiene en la Región de Aisén del General Carlos Ibáñez Del Campo.	9(05)	213 - 217
NUM_ ASEGURADOS _XIIR	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la compañía tiene en la Región de Magallanes y Antártica Chilena.	9(05)	218 - 222
NUM_ ASEGURADOS _RM	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la compañía tiene en la Región Metropolitana	9(05)	223 - 227
NUM_ ASEGURADOS _XIVR	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la compañía tiene en la Región de los Ríos.	9(05)	228 - 232
NUM_ ASEGURADOS _XVR	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la compañía tiene en la Región de Arica y Parinacota.	9(05)	233 - 237

Registro tipo 2: INFORMACION POR SINIESTRO

CAMPO	DESCRIPCION	FORMATO	POSICIÓN
TIPO_REGISTRO	Debe tener valor "2"	9(01)	1 - 1
NUMERO_POLIZA	Corresponde al número o código asignado por la compañía a la póliza que cubre el vehículo reparado.	X(10)	2 - 11
REINGRESO	Corresponde informar si el registro corresponde a un reingreso a taller de un automóvil por motivos de reparación defectuosa o insatisfacción por parte del	X(01)	12 - 12

	asegurado, cuyo siniestro ya fue informado en un envío anterior. Cualquier otra situación deberá informarse como "N". Códigos permitidos: S: Sí N: No		
NUMERO_SINIESTRO	Corresponde al número o código único con que la aseguradora identifica el siniestro.	X(10)	13 - 22
FECHA_SINIESTRO	Corresponde a la fecha de ocurrencia del siniestro. Formato: aaaammdd	9(08)	23 - 30
FECHA_DENUNCIO	Corresponde a la fecha de denuncia de siniestro realizado por el asegurado, ya sea a la compañía o al corredor, el que ocurra primero. Formato: aaaammdd	9(08)	31 - 38
FECHA_EMISION_ORDEN_REPARACION	Corresponde a la fecha en que compañía autorizó la reparación del vehículo. Formato: aaaammdd	9(08)	39 - 46
FECHA_INGRESO_TALLER	Corresponde a la fecha de ingreso del vehículo al taller para efectuar su reparación. Formato: aaaammdd	9(08)	47 - 54
FECHA_SALIDA_TALLER	Corresponde a la fecha de salida del vehículo del taller. En caso que un vehículo deba ingresar más de una vez al taller a raíz del mismo siniestro, se debe informar la fecha de salida de la última vez que ingresó al taller. Formato: aaaammdd	9(08)	55 - 62
MONTO_SINIESTRO	Corresponde a la cuantificación del arreglo, equivalente al costo para la compañía del taller, antes de impuesto y sin incluir el costo de liquidación. Expresado en miles pesos.	9(10)9(02)	63 - 74
COMUNA	Corresponde a la comuna del país en la que se ubica el taller en el que se realizó la reparación del vehículo. Los códigos que se deben utilizar se encuentran permanentemente en el módulo Atención fiscalizados SEIL (Codificación CMF, Comunas)	9(05)	75 - 79
MARCA_VEHICULO	Corresponde a la marca del vehículo reparado.	X(03)	80 - 82

	Los códigos que se deben utilizar se encuentran permanentemente en el módulo Atención Fiscalizados - SEIL (Codificación CMF, Marcas vehículos motorizados) del sitio web de la Superintendencia.		
TIPO_VEHICULO	Corresponde al tipo de vehículo reparado. Los códigos permitidos son: 1: Automóvil 2: Camioneta y furgón 3: Motocicleta 4: Bus 5: Camión 6: Otro	X(01)	83 - 83
USO_VEHICULO	Corresponde al uso del vehículo reparado. Los códigos permitidos son: 1: Comercial (transporte o uso comercial) 2: No comercial (uso particular) Vehículos motorizados de transporte y de uso comercial. Se entiende por aquéllos a todo vehículo (autos, camionetas, furgones, s. wagons, todo terreno, buses, camiones, etc.), de transporte de personas o de bienes y cuyo uso es comercial, como taxis y vehículos de turismo. Vehículos motorizados de uso particular. Incluye todo vehículo (autos, camionetas, S. Wagons, todo terreno, etc.) cuyo uso es particular, inclusive aquellos vehículos cuyo asegurado es una empresa.	X(01)	84 - 84
AÑO_FABRICACIÓN	Corresponde al año de fabricación del vehículo, que registra la inscripción de registro nacional de vehículos motorizados.	9(04)	85 - 88
TIPO_TALLER	Corresponde al tipo de taller en el que fue reparado el vehículo, de acuerdo a lo siguiente: <u>Taller genérico o independiente:</u> Los que no están vinculados a ninguna marca que implique especial tratamiento o responsabilidad acreditada por aquélla. <u>Taller oficial de marca:</u> Los que están vinculados a empresas fabricantes de vehículos motorizados o de equipos o	X(01)	89 - 89

	componentes, nacionales o extranjeros. Códigos permitidos: G: genérico o independiente M: oficial de marca		
CAMBIO_PIEZAS	Corresponde informar si la reparación del vehículo requirió cambio de piezas y partes importantes, sin existencia de éstas en plaza. Códigos permitidos: S : Sí N : No	X(01)	90 - 90
FILLER	Sólo se deben grabar espacios	X()	91 - 237

Registro tipo 3: TOTAL REGISTROS

CAMPO	DESCRIPCION	FORMATO	POSICION
TIPO_REGISTRO	Debe tener valor "3"	9(01)	1 - 1
TOTAL_REGISTROS	Número total de registros informados en el archivo. Esto es, suma de la cantidad de registros tipo 1 y 2.	9(08)	2 - 9
FILLER	Sólo se deben grabar espacios.	X(228)	10 - 237

ANEXO Nº2
PROCEDIMIENTO DE ENVÍO DE INFORMACION DE SINIESTROS DE PÓLIZAS DE VEHICULOS
MOTORIZADOS MEDIANTE EL MODULO SEIL

I. REQUISITOS DE PRESENTACION Y ENVÍO DE LA INFORMACION

a) Nombre del Archivo:

El archivo deberá llamarse únicamente como se describe a continuación:

Vaaaamm.txt : Contendrá información de denuncios, número de vehículos asegurados y siniestros correspondientes a pólizas de seguros de daños a vehículos motorizados, que concluyeron el proceso de reparación durante el periodo informado.

Donde aaaa corresponde al año y mm al mes, en números árabes, de cierre de la información. Si el mes es inferior a 10, deberá anteponerse el dígito 0 (cero).

b) Consideraciones de grabación de los archivos a enviar:

Los archivos serán secuenciales o consecutivos de tipo texto, en código ASCII, con registros de largo fijo, cuyos formatos y contenidos se deberán ajustar a las especificaciones detalladas en el Anexo adjunto a la presente circular.

c) Uso obligatorio del prevalidador:

La Superintendencia sólo aceptará archivos libres de errores. Para ello pondrá a disposición de las compañías un prevalidador de uso obligatorio, el que permite que la información sea prevalidada física y lógicamente en el mismo módulo SEIL.

Será requisito para el envío del archivo a esta Superintendencia que los reportes que entrega el prevalidador especifiquen que el archivo no contiene errores.

El sistema no permitirá que el archivo que contenga información errónea o inconsistente sea recepcionado.

II. PROCEDIMIENTO DE REENVÍO DE INFORMACIÓN

El Sistema SEIL sólo aceptará un archivo, por cada periodo informado, salvo que la Superintendencia autorice su reenvío, en cuyo caso deberá remitirse nuevamente el archivo completo.

Se autorizará el reenvío cuando la compañía lo solicite expresamente justificando su solicitud y la Superintendencia acoja ésta.

La solicitud de reenvío deberá hacerla un usuario habilitado en la Superintendencia para el envío de información relativa al proceso de reparación de vehículos asegurados. Para ello, se remitirá un correo electrónico a la casilla vehiculos_reenvio@svs.cl, solicitando autorización para el reenvío, adjuntando un archivo Excel con las razones que lo justifican y la fecha del período que se desea reenviar, de acuerdo al siguiente esquema:

Nombre archivo a modificar: Vaaaamm.txt			
Número de Póliza	Número de Siniestro	Cambio	Motivo del cambio

Cuando se solicite el reenvío de información, y ésta se autorice, la Superintendencia eliminará de sus bases de datos toda la información de ese período, enviada por la compañía solicitante del reenvío.

Si la compañía está solicitando la modificación de información referente a períodos distintos, deberá hacer una solicitud por cada uno de los períodos.

Cuando la Superintendencia autorice un reenvío se lo comunicará, por medio de un correo electrónico, al usuario de origen de la solicitud. Una vez recepcionado el correo, la compañía podrá enviar nuevamente la información. La Superintendencia se reserva el derecho de autorización.

La actualización de la información relativa a la cantidad de talleres no se entenderá como reenvío.

III. INSTRUCCIONES DE CARÁCTER GENERAL

Consideraciones Generales

Debe tenerse especial cuidado que el software utilizado para la generación del archivo no grabe caracteres de control. Son permitidos los siguientes caracteres:

- A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z
- a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z
- 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- + - _ # & % @ " . , ; * () / \$ < > ! = ' "
- blancos o espacios

Campos numéricos

- Ante la ausencia de información en un campo numérico deberá grabarse "0" (cero o ceros) dependiendo del largo de éste.
- Todos los campos numéricos deberán grabarse justificados a la derecha y completarse con ceros por la izquierda, sin separador de miles ni de decimales.
- Para los campos numéricos se aceptarán como cantidades válidas las siguientes:

Dígitos (0 1 2 3 4 5 6 7 8 9)

Ejemplo 1: Si un campo indica el formato 9(10)v9(02) y se quiere representar el número 10.213,75 deberá informarse como: 0 0 0 0 0 1 0 2 1 3 7 5

Campos fecha

- Todas las fechas deben expresarse en formato aaaamm o en formato aaaammdd, según se indique, donde:
aaaa: cuatro dígitos del año que corresponda.

mm: dos dígitos del mes que corresponda.

dd: dos dígitos del día que corresponda.

- b) Si el mes o el día es menor que 10, en números árabes, debe anteponerse el dígito 0 (cero).

Campos alfanuméricos

- a) Ante la ausencia de información en un campo alfanumérico deberá grabarse " " (espacio o espacios).
- b) Si en la información se encuentran contenidos caracteres Ñ o ñ, estos deberán ser reemplazados por N o n respectivamente.

Consideraciones Especiales

- a) Si el formato definido para algún campo fuera insuficiente para almacenar la información pertinente, no debe ampliarse la longitud del campo, sino que dicha situación deberá ser comunicada a esta Superintendencia para que ella reformule los formatos relativos al archivo.
- b) Si algún código no se encuentra en el módulo SEIL (Codificación S.V.S., Marcas vehículos motorizados y Regiones), la Compañía no debe asignar un código, sino que deberá comunicarse con esta Superintendencia para que ella le asigne uno.

En ambos casos, el usuario habilitado para el envío de la información de la presente Circular deberá comunicarse con la Comisión al correo electrónico vehiculos_reenvio@svs.cl

ANEXO N°3

ENVÍO DE INFORMACION DE TALLERES QUE LA COMPAÑÍA OFRECE A SUS ASEGURADOS PARA LA REPARACIÓN DE VEHÍCULOS

I. Primer envío y descripción del archivo

La compañía de manera única y excepcional, a través del módulo SEIL, deberá completar en el formulario disponible para ello, registrando la cantidad por comuna de talleres que ofrece a sus asegurados para la reparación de los vehículos motorizados, de acuerdo al siguiente esquema:

Región	Comuna	Número de Talleres

Esta información es del tipo stock y corresponderá al total de convenios con talleres que se encuentren vigentes a la fecha de envío de la información.

II. Mantención y actualización de los datos

El sistema de mantención y actualización permite que los usuarios autorizados por la compañía, puedan conectarse al sitio Web de esta Superintendencia y mediante un formulario electrónico disponible en el sistema SEIL, digitar y enviar la información.

Será responsabilidad de la compañía mantener permanentemente actualizados los datos de talleres. En consecuencia, esta actividad no se ceñirá a la periodicidad de envío que deben tener el resto de los archivos.

Para la mantención y actualización de la información se deberá ingresar a la opción **“Mantención de Talleres”**, y seguir las instrucciones del Instructivo **“Envío Datos de Talleres”** que se encuentra disponible dentro del mismo módulo SEIL.

Los datos ingresados podrán ser consultados por el público en general, en el sitio web de la CMF.

La aplicación disponible en el módulo SEIL para estos los efectos de actualización permitirá al usuario editar las veces que sea necesaria esta información.

ANEXO II: Segunda versión de propuesta normativa

REF.: ESTABLECE NORMAS PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN RELATIVA AL PROCESO DE REPARACION DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS.

A todas las entidades aseguradoras del primer grupo

Esta Superintendencia, en uso de sus facultades legales, en especial lo establecido en el artículo 3º, letra b) del D.F.L. 251, de 1931, ha estimado necesario impartir las siguientes instrucciones sobre envío de información relativa al proceso de reparación de vehículos motorizados asegurados.

INFORMACION A SER ENVIADA, PERIODICIDAD Y PLAZO DE ENVÍO

Las entidades aseguradoras del primer grupo que vendan pólizas de seguros de daños a vehículos motorizados o mantengan obligaciones por pólizas del mismo tipo, deberán enviar a este Servicio la información señalada en el Anexo N° 1.

La información corresponderá a datos generales de denuncios, número de asegurados y siniestros de daños a vehículos motorizados de uso no comercial (automóviles, camionetas y motocicletas) con pérdida parcial en que se requirió la reparación o reemplazo de piezas y partes, cuyo proceso de reparación terminó durante el periodo que se deba informar, tanto de siniestros de asegurados como de terceros afectados. Esta información deberá enviarse semestralmente, dentro de los veinte primeros días hábiles del mes siguiente al mes de término del semestre.

La información deberá remitirse a esta Superintendencia en formato XML, a más tardar a las 24 horas del día de vencimiento de su presentación, mediante el sistema SEIL habilitado en la página web del Servicio, siguiendo las especificaciones técnicas contenidas en el archivo XSD disponible para ser descargado en ese mismo módulo y de acuerdo al procedimiento regulado por la Norma de Carácter General N° 314, de 27 de Julio de 2011, de esta Superintendencia o aquella que la reemplace.

En el primer envío de información, de manera única y excepcional, la Compañía deberá informar el stock de talleres que ofrece a sus asegurados para la reparación de los vehículos. Posteriormente, cuando corresponda, deberá actualizar la información mediante el formulario electrónico disponible en el módulo SEIL, de acuerdo a lo establecido en el “Instructivo Talleres” disponible en la sección Anexos Técnicos.

VIGENCIA

La presente Circular rige a contar de esta fecha, siendo aplicable a partir de la información correspondiente al segundo semestre de 2018 que debe enviarse a esta Superintendencia a más tardar el día [29 de enero de 2019](#).

SUPERINTENDENTE

ANEXO N°1

REGISTROS DE DENUNCIOS, SINIESTROS Y ASEGURADOS DE PÓLIZAS DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

Descripción de los archivos

Identificación de la Compañía de seguros, número de denuncios y de vehículos asegurados.

El archivo contendrá información que permita identificar a la Compañía, el período a que se refiere la información, el número total de denuncios de siniestros de vehículos de uso no comercial (automóviles, camionetas y motocicletas) con pérdida parcial, recibidos por la Compañía durante el periodo y el número de vehículos asegurados.

Información por Siniestro

El archivo contendrá antecedentes acerca de cada siniestro terminado durante el periodo informado.

El hecho de no haber registrado denuncios o no registrar variaciones en el número de vehículos asegurados por región o bien no se hayan producido términos de procesos de reparación durante un semestre, no exime a la Compañía de la obligación de enviar el archivo correspondiente a esta Superintendencia.

Contenido de cada archivo

IDENTIFICACIÓN DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS, NUMERO DE DENUNCIOS Y DE VEHÍCULOS ASEGURADOS

	CAMPO	DESCRIPCIÓN DEL CAMPO	FORMATO
1	PERIODO_INFORMADO	Fecha de cierre de la información. Debe expresarse en formato aaaamm.	9(06)
2	RUT_ASEGURADORA	Número del Rol Único Tributario (R.U.T.) de la Compañía de Seguros que informa.	9(09)
3	VER_ASEGURADORA	Dígito verificador del R.U.T. de la Compañía de Seguros que informa. Debe informarse en letra mayúscula en caso que corresponda al dígito verificador "K"	X(01)
4	ASEGURADORA	Razón social de la Compañía de Seguros que informa. Debe informarse en letras mayúsculas.	X(80)
5	NUM_DEN_TOTAL	Corresponde informar el total de denuncios recibidos por la Compañía durante el periodo informado, correspondientes a siniestros de vehículos motorizados con pérdida parcial, de uso no comercial .	9(05)

6	NUM_DEN_1	Corresponde informar el total de denuncias recibidos por la Compañía durante el periodo informado, correspondientes a siniestros de automóviles de uso no comercial, con pérdida parcial.	9(05)
7	NUM_DEN_2	Corresponde informar el total de denuncias recibidos por la Compañía durante el periodo informado, correspondientes a siniestros de camionetas de uso no comercial, con pérdida parcial.	9(05)
8	NUM_DEN_3	Corresponde informar el total de denuncias recibidos por la Compañía durante el periodo informado, correspondientes a siniestros de motocicletas de uso no comercial, con pérdida parcial.	9(05)
9	NUM_ASEGURADOS_I	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la Compañía tiene en la Región de Tarapacá.	9(08)
10	NUM_ASEGURADOS_II	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la Compañía tiene en la Región de Antofagasta.	9(08)
11	NUM_ASEGURADOS_III	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la Compañía tiene en la Región de Atacama.	9(08)
12	NUM_ASEGURADOS_IV	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la Compañía tiene en la Región de Coquimbo.	9(08)
13	NUM_ASEGURADOS_V	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la Compañía tiene en la Región de Valparaíso.	9(08)
14	NUM_ASEGURADOS_VI	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la Compañía tiene en la Región del General Libertador Bernardo O'Higgins.	9(08)
15	NUM_ASEGURADOS_VII	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la Compañía tiene en la Región del Maule.	9(08)
16	NUM_ASEGURADOS_VIII	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la Compañía tiene en la Región del Bío Bío.	9(08)
17	NUM_ASEGURADOS_IX	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la Compañía tiene en la Región de la Araucanía.	9(08)
18	NUM_ASEGURADOS_X	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la Compañía tiene en la Región de los Lagos.	9(08)
19	NUM_ASEGURADOS_XI	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la Compañía tiene en la Región de Aisén del General Carlos Ibáñez Del Campo.	9(08)

20	NUM_ASEGURADOS_XII	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la Compañía tiene en la Región de Magallanes y Antártica Chilena.	9(08)
21	NUM_ASEGURADOS_XIII	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la Compañía tiene en la Región Metropolitana	9(08)
22	NUM_ASEGURADOS_XIV	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la Compañía tiene en la Región de los Ríos.	9(08)
23	NUM_ASEGURADOS_XV	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la Compañía tiene en la Región de Arica y Parinacota.	9(08)
24	NUM_ASEGURADOS_XVI	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la Compañía tiene en la Región de Ñuble.	9(08)

A efectos de informar la cantidad de asegurados por región, deberá asimilar la región que declara el contratante al momento de la suscripción del contrato, independientemente del lugar donde se contrató. Tratándose de pólizas colectivas, cada ítem corresponderá a un asegurado.

INFORMACIÓN POR SINIESTRO

	CAMPO	DESCRIPCIÓN DEL CAMPO	FORMATO
1	NUMERO_POLIZA	Corresponde al número o código asignado por la Compañía a la póliza que cubre el vehículo reparado.	X(10)
2	NUMERO_ITEM	Corresponde al número de ítem en el caso de pólizas colectivas. Tratándose de pólizas individuales, deberá informarse con ceros.	9(03)
3	REINGRESO	Corresponde informar si el registro corresponde a un reingreso a taller de un vehículo por motivos de reparación defectuosa o insatisfacción por parte del asegurado, cuyo siniestro ya fue informado en un envío anterior. Cualquier otra situación deberá informarse como "N". Códigos permitidos: S: Sí N: No	X(01)
4	NUMERO_SINIESTRO	Corresponde al número o código único con que la aseguradora identifica el siniestro.	X(10)
5	FECHA_SINIESTRO	Corresponde a la fecha de ocurrencia del siniestro. Formato: aaaammdd	9(08)
6	FECHA_DENUNCIO	Corresponde a la fecha en que el asegurado denunció el siniestro en la Compañía o al corredor, lo que ocurra primero. Formato: aaaammdd	9(08)
7	FECHA_EMISION_ORDEN_REPARACION	Corresponde a la fecha en que Compañía autorizó la reparación del vehículo. En caso que la orden de reparación tenga actualizaciones deberá informarse la primera.	9(08)

		Formato: aaaammdd	
8	FECHA_INGRESO_TALLER	Corresponde a la fecha de ingreso del vehículo al taller para efectuar su reparación. Formato: aaaammdd	9(08)
9	FECHA_SALIDA_TALLER	Corresponde a la fecha en que el vehículo queda disponible para ser retirado por el asegurado. En caso que un vehículo deba ingresar más de una vez al taller a raíz del mismo siniestro, se debe informar la última fecha en que quedó disponible para el asegurado. Formato: aaaammdd	9(08)
10	MONTO_SINIESTRO	Corresponde a la cuantificación del arreglo, equivalente al costo para la Compañía del taller, antes de impuesto y sin incluir el costo de liquidación. Este monto debe tener descontado el deducible aplicado. Expresado en miles pesos.	9(10)
11	DEDUCIBLE	Corresponde al monto de cargo del asegurado aplicado al siniestro que se está informando, expresado en miles de pesos.	9(10)
12	MAGNITUD_DAÑO	Corresponde a la magnitud del siniestro que se está informando. Los códigos permitidos son: P: Leve M: Mediano G: Grave	X(01)
13	COMUNA	Corresponde a la comuna del país en la que se ubica el taller en la que se realizó la reparación del vehículo. Los códigos que se deben utilizar se encuentran en el módulo Atención fiscalizados SEIL (Codificación CMF, Comunas)	9(05)
14	MARCA_VEHICULO	Corresponde a la marca del vehículo reparado. Los códigos que se deben utilizar se encuentran en el módulo Atención Fiscalizados - SEIL (Codificación CMF, Marcas vehículos motorizados) del sitio web de la Superintendencia.	X(03)
15	MODELO_VEHICULO	Corresponde al modelo del vehículo consignado en el certificado de inscripción (padrón).	X(80)
16	TIPO_VEHICULO	Corresponde al tipo de vehículo reparado. Los códigos permitidos son: 1: Automóvil 2: Camioneta 3: Motocicleta	X(01)
17	AÑO_FABRICACIÓN	Corresponde al año de fabricación del vehículo, señalado en el certificado de inscripción en el registro de vehículos motorizados.	9(04)
18	TIPO_TALLER	Corresponde al tipo de taller en el que fue reparado el vehículo, de acuerdo a lo siguiente:	X(01)

		<p>Códigos permitidos: G: genérico o independiente M: oficial de marca</p> <p>Se debe informar “genérico o independiente” si el vehículo fue reparado en un taller no vinculado oficialmente a la marca del vehículo que se está informando.</p> <p>Se debe informar “oficial de marca” si el vehículo fue reparado en un taller vinculado oficialmente a la marca del vehículo que se está informando.</p>	
19	CAMBIO_PIEZAS	<p>Corresponde informar si la reparación del vehículo requirió cambio de piezas o partes importantes; esto es, piezas que son necesarias para la normal circulación del vehículo, cumpliendo la normativa de tránsito vigente.</p> <p>Códigos permitidos: S : Sí N : No</p>	X(01)

1. Reenvío de Información

El Sistema SEIL sólo aceptará dos archivos XML, por cada periodo informado, salvo que la Superintendencia autorice su reenvío, en cuyo caso deberá remitirse nuevamente el archivo que se desea reemplazar, siguiendo las especificaciones técnicas contenidas en el archivo “Solicitud de Reenvío” disponible en el módulo SEIL, sección Anexos Técnicos.

ANEXO III: Circular emitida

**REF.: ESTABLECE NORMAS PARA EL ENVÍO
DE INFORMACIÓN RELATIVA AL
PROCESO DE REPARACION DE
VEHÍCULOS MOTORIZADOS.**

Circular N° 2236 de 6 de marzo de 2018

A todas las entidades aseguradoras del primer grupo

Esta Comisión, en uso de las facultades legales que le confieren los números 1 y 4 del artículo 5, el numeral 3 del artículo 20, ambos del Decreto Ley N° 3.538 conforme al texto reemplazado por el artículo primero de la Ley N° 21.000 que crea la Comisión para el Mercado Financiero, lo establecido en la letra b) del artículo 3° del Decreto con Fuerza de Ley N° 251, de 1931, y lo acordado por el Consejo de la Comisión en sesión ordinaria de 6 de marzo de 2018, ha estimado necesario impartir las siguientes instrucciones sobre envío de información relativa al proceso de reparación de vehículos motorizados asegurados.

INFORMACION A SER ENVIADA, PERIODICIDAD Y PLAZO DE ENVÍO

Las entidades aseguradoras del primer grupo que vendan pólizas de seguros de daños a vehículos motorizados o mantengan obligaciones por pólizas del mismo tipo, deberán enviar a este Servicio la información señalada en el Anexo N° 1.

La información corresponderá a datos generales de denuncios, número de asegurados y siniestros de daños a vehículos motorizados de uso no comercial (automóviles, camionetas y motocicletas) con pérdida parcial en que se requirió la reparación o reemplazo de piezas y partes, cuyo proceso de reparación terminó durante el periodo que se deba informar, tanto de siniestros de asegurados como de terceros afectados. Esta información deberá enviarse semestralmente, dentro de los veinte primeros días hábiles del mes siguiente al mes de término del semestre.

La información deberá remitirse a esta Comisión en formato XML, a más tardar a las 24 horas del día de vencimiento de su presentación, mediante el sistema SEIL habilitado en la página web del Servicio, siguiendo las especificaciones técnicas contenidas en el archivo XSD disponible para ser descargado en ese mismo módulo y de acuerdo al procedimiento regulado por la Norma de Carácter General N° 314, de 27 de Julio de 2011, de esta Comisión o aquella que la reemplace.

En el primer envío de información, de manera única y excepcional, la Compañía deberá informar el stock de talleres que ofrece a sus asegurados para la reparación de los vehículos. Posteriormente, cuando corresponda, deberá actualizar la información mediante el formulario electrónico disponible en el módulo SEIL, de acuerdo a lo establecido en el “Instructivo Talleres” disponible en la sección Anexos Técnicos.

VIGENCIA

La presente Circular rige a contar de esta fecha, siendo aplicable a partir de la información correspondiente al segundo semestre de 2018 que debe enviarse a esta Comisión a más tardar el día [29 de enero de 2019](#).

COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO

ANEXO Nº1

REGISTROS DE DENUNCIOS, SINIESTROS Y ASEGURADOS DE PÓLIZAS DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

Descripción de los archivos

Identificación de la Compañía de seguros, número de denuncios y de vehículos asegurados.

El archivo contendrá información que permita identificar a la Compañía, el período a que se refiere la información, el número total de denuncios de siniestros de vehículos de uso no comercial (automóviles, camionetas y motocicletas) con pérdida parcial, recibidos por la Compañía durante el periodo y el número de vehículos asegurados.

Información por Siniestro

El archivo contendrá antecedentes acerca de cada siniestro terminado durante el periodo informado.

El hecho de no haber registrado denuncios o no registrar variaciones en el número de vehículos asegurados por región o bien no se hayan producido términos de procesos de reparación durante un semestre, no exime a la Compañía de la obligación de enviar el archivo correspondiente a esta Comisión.

Contenido de cada archivo

IDENTIFICACIÓN DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS, NUMERO DE DENUNCIOS Y DE VEHÍCULOS ASEGURADOS

	CAMPO	DESCRIPCIÓN DEL CAMPO	FORMATO
1	PERIODO_INFORMADO	Fecha de cierre de la información. Debe expresarse en formato aaaamm.	9(06)
2	RUT_ASEGURADORA	Número del Rol Único Tributario (R.U.T.) de la Compañía de Seguros que informa.	9(09)
3	VER_ASEGURADORA	Dígito verificador del R.U.T. de la Compañía de Seguros que informa. Debe informarse en letra mayúscula en caso que corresponda al dígito verificador "K"	X(01)
4	ASEGURADORA	Razón social de la Compañía de Seguros que informa. Debe informarse en letras mayúsculas.	X(80)
5	NUM_DEN_TOTAL	Corresponde informar el total de denuncios recibidos por la Compañía durante el periodo informado, correspondientes a siniestros de vehículos motorizados con pérdida parcial, de uso no comercial .	9(05)
6	NUM_DEN_1	Corresponde informar el total de denuncios recibidos por la Compañía durante el periodo informado, correspondientes a siniestros de automóviles de uso no comercial , con pérdida parcial.	9(05)

7	NUM_DEN_2	Corresponde informar el total de denuncias recibidos por la Compañía durante el periodo informado, correspondientes a siniestros de camionetas de uso no comercial , con pérdida parcial.	9(05)
8	NUM_DEN_3	Corresponde informar el total de denuncias recibidos por la Compañía durante el periodo informado, correspondientes a siniestros de motocicletas de uso no comercial , con pérdida parcial.	9(05)
9	NUM_ASEGURADOS_I	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la Compañía tiene en la Región de Tarapacá.	9(08)
10	NUM_ASEGURADOS_II	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la Compañía tiene en la Región de Antofagasta.	9(08)
11	NUM_ASEGURADOS_III	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la Compañía tiene en la Región de Atacama.	9(08)
12	NUM_ASEGURADOS_IV	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la Compañía tiene en la Región de Coquimbo.	9(08)
13	NUM_ASEGURADOS_V	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la Compañía tiene en la Región de Valparaíso.	9(08)
14	NUM_ASEGURADOS_VI	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la Compañía tiene en la Región del General Libertador Bernardo O'Higgins.	9(08)
15	NUM_ASEGURADOS_VII	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la Compañía tiene en la Región del Maule.	9(08)
16	NUM_ASEGURADOS_VIII	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la Compañía tiene en la Región del Bío Bío.	9(08)
17	NUM_ASEGURADOS_IX	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la Compañía tiene en la Región de la Araucanía.	9(08)
18	NUM_ASEGURADOS_X	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la Compañía tiene en la Región de los Lagos.	9(08)
19	NUM_ASEGURADOS_XI	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la Compañía tiene en la Región de Aisén del General Carlos Ibáñez Del Campo.	9(08)
20	NUM_ASEGURADOS_XII	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la Compañía tiene en la Región de Magallanes y Antártica Chilena.	9(08)

21	NUM_ASEGURADOS_XIII	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la Compañía tiene en la Región Metropolitana	9(08)
22	NUM_ASEGURADOS_XIV	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la Compañía tiene en la Región de los Ríos.	9(08)
23	NUM_ASEGURADOS_XV	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la Compañía tiene en la Región de Arica y Parinacota.	9(08)
24	NUM_ASEGURADOS_XVI	Se deberá informar el número de vehículos asegurados que la Compañía tiene en la Región de Ñuble.	9(08)

A efectos de informar la cantidad de asegurados por región, deberá considerar la región que declara el contratante al momento de la suscripción del contrato, independientemente del lugar donde se contrató. Tratándose de pólizas colectivas, cada ítem corresponderá a un asegurado.

INFORMACIÓN POR SINIESTRO

	CAMPO	DESCRIPCIÓN DEL CAMPO	FORMATO
1	NUMERO_POLIZA	Corresponde al número o código asignado por la Compañía a la póliza que cubre el vehículo reparado.	X(10)
2	NUMERO_ITEM	Corresponde al número de ítem en el caso de pólizas colectivas. Tratándose de pólizas individuales, deberá informarse con ceros.	9(03)
3	REINGRESO	Corresponde informar si el registro corresponde a un reingreso a taller de un vehículo por motivos de reparación defectuosa o insatisfacción por parte del asegurado, cuyo siniestro ya fue informado en un envío anterior. Cualquier otra situación deberá informarse como "N". Códigos permitidos: S: Sí N: No	X(01)
4	NUMERO_SINIESTRO	Corresponde al número o código único con que la aseguradora identifica el siniestro.	X(10)
5	FECHA_SINIESTRO	Corresponde a la fecha de ocurrencia del siniestro. Formato: aaaammdd	9(08)
6	FECHA_DENUNCIO	Corresponde a la fecha en que el asegurado denunció el siniestro en la Compañía o al corredor, lo que ocurra primero. Formato: aaaammdd	9(08)
7	FECHA_EMISION_ORDEN_REPARACION	Corresponde a la fecha en que Compañía autorizó la reparación del vehículo. En caso que la orden de reparación tenga actualizaciones deberá informarse la primera.	9(08)

		Formato: aaaammdd	
8	FECHA_INGRESO_TALLER	Corresponde a la fecha de ingreso del vehículo al taller para efectuar su reparación. Formato: aaaammdd	9(08)
9	FECHA_SALIDA_TALLER	. Corresponde a la fecha en que el vehículo queda disponible para ser retirado por el asegurado. En caso que un vehículo deba ingresar más de una vez al taller a raíz del mismo siniestro, se debe informar la última fecha en que quedó disponible para el asegurado. Formato: aaaammdd	9(08)
10	MONTO_SINIESTRO	Corresponde a la cuantificación del arreglo, equivalente al costo para la Compañía del taller, antes de impuesto y sin incluir el costo de liquidación. Este monto debe tener descontado el deducible aplicado. Expresado en miles pesos.	9(10)
11	DEDUCIBLE	Corresponde al monto de cargo del asegurado aplicado al siniestro que se está informando, expresado en miles de pesos.	9(10)
12	MAGNITUD_DAÑO	Corresponde al nivel del daño en el vehículo a consecuencia del siniestro que se está informando. Los códigos permitidos son: P: Leve M: Mediano G: Grave Donde: Leve: corresponde a daños de una o dos piezas (Ejemplo: foco dañado, puerta rayada). Mediano: corresponde a daños que afectan de 3 a 4 piezas (Ejemplo: foco dañado, puerta abollada). Grave: corresponde a daño de partes completas del automóvil (Ejemplo: toda la parte trasera del vehículo) .	X(01)
13	COMUNA	Corresponde a la comuna del país en la que se ubica el taller en la que se realizó la reparación del vehículo. Los códigos que se deben utilizar se encuentran en el módulo Atención fiscalizados SEIL (Codificación CMF, Comunas)	9(05)

14	MARCA_VEHICULO	Corresponde a la marca del vehículo reparado. Los códigos que se deben utilizar se encuentran en el módulo Atención Fiscalizados - SEIL (Codificación CMF, Marcas vehículos motorizados) del sitio web de la Comisión.	X(03)
15	MODELO_VEHICULO	Corresponde al modelo del vehículo consignado en el certificado de inscripción (padrón).	X(80)
16	TIPO_VEHICULO	Corresponde al tipo de vehículo reparado. Los códigos permitidos son: 1: Automóvil 2: Camioneta 3: Motocicleta	X(01)
17	AÑO_FABRICACIÓN	Corresponde al año de fabricación del vehículo, señalado en el certificado de inscripción en el registro de vehículos motorizados. Debe informarse en formato aaaa	9(04)
18	TIPO_TALLER	Corresponde al tipo de taller en el que fue reparado el vehículo, de acuerdo a lo siguiente: G: taller genérico o independiente M: taller oficial de marca Se debe informar “taller genérico o independiente ” si el vehículo fue reparado en un taller no vinculado oficialmente a la marca del vehículo que se está informando. Se debe informar “taller oficial de marca ” si el vehículo fue reparado en un taller vinculado oficialmente a la marca del vehículo que se está informando.	X(01)
19	CAMBIO_PIEZAS	Corresponde informar si la reparación del vehículo requirió cambio de piezas o partes importantes; esto es, piezas que son necesarias para la normal circulación del vehículo, cumpliendo la normativa de tránsito vigente. Códigos permitidos: S: Sí N: No	X(01)

Reenvío de Información

El Sistema SEIL sólo aceptará dos archivos XML, por cada periodo informado, salvo que la Comisión autorice su reenvío, en cuyo caso deberá remitirse nuevamente el archivo que se desea reemplazar, siguiendo las especificaciones técnicas contenidas en el archivo “Solicitud de Reenvío” disponible en el módulo SEIL, sección Anexos Técnicos.

ANEXO IV: Cuadros estadísticos preliminares

Información de tiempos promedio:

Período de la información		↓
Selecione tiempo promedio ¹		↓
Selecione tamaño del siniestro ²		↓
Selecione rango de deducible ³		↓
Selecione marca del vehículo ⁴		↓
Selecione modelo del vehículo ⁵		↓

1) Tiempo promedio transcurrido desde la fecha de denuncia del siniestro y hasta la fecha de emisión de la (primera) orden de reparación.*

Compañía	N° de siniestros	Región					Promedio por compañía
		1	2	3		16	
CSG 1							
CSG 2							
CSG 3							
CSG n							
Promedio							

(*): Corresponde al promedio (en días) del tiempo que transcurre desde la fecha de denuncia del siniestro por parte de asegurado y hasta que la aseguradora emite la primera orden de reparación.

2) Tiempo promedio transcurrido desde la fecha de ingreso a taller hasta la fecha en que el automóvil quedó disponible para el asegurado.*

Compañía	N° de siniestros	Región					Promedio por compañía
		1	2	3		16	
CSG 1							
CSG 2							
CSG 3							
CSG n							
Promedio							

(*): Corresponde al promedio (en días) del tiempo que transcurre desde la fecha en que el automóvil ingresa a taller y hasta que queda disponible para el asegurado.

3) Tiempo promedio transcurrido desde la fecha de denuncia del siniestro y hasta la fecha en que el automóvil quedó disponible para el asegurado.*

Compañía	N° de siniestros	Región					Promedio por compañía
		1	2	3		16	
CSG 1							
CSG 2							
CSG 3							
CSG n							
Promedio							

(*): Corresponde al promedio (en días) del tiempo que transcurre desde la fecha de denuncia del siniestro y hasta la fecha en que el automóvil queda disponible para el asegurado.

Notas:

- 1: se debe seleccionar entre las fechas 1), 2) o 3) descritas en los cuadros.
- 2: se debe seleccionar entre leve, mediano o grave.
- 3: se debe seleccionar uno de los rangos en \$ que se desplegarán.
- 4: se debe seleccionar una marca de vehículo de las que se desplegarán.
- 5: se debe seleccionar un modelo de vehículo de los que se desplegarán.

Información de talleres:

4) Número de Talleres por Compañía

Período: xx

Compañía: xxx

Comuna	Número de Talleres
Comuna 1	
Comuna 2	
Comuna 3	
Comuna n	
Total	

5) Número de Asegurados y Talleres

Período: xx

Compañía: xxxx

Región	N° de Asegurados	N° de Talleres	Proporción Talleres/Asegurados
I región			
II Región			
...			
XVI Región			
Total			

6) Número de Talleres

Período: xx

Compañía	Región					Total por compañía	Promedio por compañía
	1	2	3		16		
CSG 1							
CSG 2							
CSG 3							
CSG n							
Promedio							

7) Número de Asegurados

Período: xx

Compañía	Región					Total por compañía	Promedio por compañía
	1	2	3		16		
CSG 1							
CSG 2							
CSG 3							
CSG n							
Promedio							

8) Porcentaje de vehículos reingresados al taller

Período: xx

Compañía	N° vehículos totales en taller	N° vehículos reingresado s	Región					Total
			1	2	3		16	
CSG 1								
CSG 2								
CSG 3								
CSG n								
Total								