

**REF.: Modifica Circular N° 2110, que imparte instrucciones respecto de comunicación de prórroga en plazo de liquidación de siniestros y de información estadística agregada de liquidación de siniestros.**

---

**Santiago, 26 de marzo de 2019**

**CIRCULAR N° 2241**

**A los liquidadores de siniestros y compañías de seguros**

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, de 1980, que crea la Comisión para el Mercado Financiero, lo establecido en el artículo 3° del Decreto con Fuerza de Ley N° 251, de 1931, y lo acordado por el Consejo de la Comisión en Sesión Ordinaria N°115, de 24 de enero de 2019, ha estimado necesario impartir las siguientes instrucciones relativas al envío de información estadística agregada de liquidación de siniestros:

- 1. Reemplazase el Anexo 2 de la Circular N°2.110, por el siguiente:**

**Anexo 2**

**“FORMULARIO ELECTRÓNICO Y DESCRIPCIÓN DE CAMPOS  
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA AGREGADA DE LIQUIDACIÓN DE SINIESTROS”**

El formulario que se muestra a continuación, permitirá hacer llegar a la CMF la información periódica agregada de liquidación y asignación de siniestros, para el período que se informe.

Las compañías de seguros y los liquidadores de siniestros deberán reportar semestralmente dicha información, en la forma descrita en el presente anexo.

Para la información correspondiente al primer semestre de cada año (enero – junio), la información deberá ser remitida a más tardar el 31 de julio del mismo año, o el día hábil siguiente si éste fuere sábado o festivo.



Asimismo, para la información correspondiente al segundo semestre de cada año (julio – diciembre), la información deberá ser remitida a más tardar el 31 de enero del año siguiente, o el día hábil siguiente si éste fuere sábado o festivo.

Al ingresar al sitio, el usuario dispondrá de distintas secciones para informar dichos datos, tal como se muestra en la pantalla a continuación, dependiendo si se trata de compañía de seguros o liquidador de siniestros quien informa:

| Aplicaciones   |
|--|
| > Prórroga liquidación de siniestros                         |
| → Información Agregada Individual - Compañías de Seguros     |
| → Información Agregada Masiva - Compañías de Seguros         |
| → Información Agregada Individual - Liquidador de Siniestros |
| → Información Agregada Masiva - Liquidador de Siniestros     |
| → Solicitud de Reenvío Estadísticas                          |

## **2.1 Definición de Secciones para Reportar Información Agregada Liquidación de Siniestros**

### **2.1.1 Información Agregada Individual - Compañías de Seguros:**

En esta sección, las Compañías de Seguros deberán enviar a esta Comisión, información respecto de:

- 2.1.1.1 Los siniestros denunciados en el periodo.
- 2.1.1.2 Los siniestros denunciados y liquidados directamente por la compañía durante el periodo a informar.
- 2.1.1.3 Los siniestros denunciados durante períodos anteriores al que está informando, y liquidados directamente en el periodo actual.
- 2.1.1.4 Listado de los 20 Liquidadores de Siniestros, inscritos en el Registro de esta Comisión, a los cuales asignó mayor número de siniestros durante el periodo, detallando el número de siniestros asignados a cada uno de éstos.

### **2.1.2 Información Agregada Masiva - Compañías de Seguros:**

En esta sección, las Compañías de Seguros podrán enviar a esta Comisión, información descrita en el punto 2.1.1, de forma masiva. La información a enviar es la siguiente:

- 2.1.2.1 Los siniestros denunciados en el periodo.
- 2.1.2.2 Los siniestros denunciados y liquidados directamente por la compañía durante el periodo a informar.
- 2.1.2.3 Los siniestros denunciados durante periodos anteriores al que está informando, y liquidados directamente en el periodo actual.



**2.1.2.4** Listado de los 20 Liquidadores de Siniestros, inscritos en el Registro de esta Comisión, a los cuales asignó el mayor número de siniestros durante el periodo, detallando el número de siniestros asignados a cada uno de éstos.

### **2.1.3 Información Agregada individual - Liquidador de Siniestros:**

En esta sección, los Liquidadores de Siniestros deberán enviar a esta Comisión, información respecto de:

**2.1.3.1** Los siniestros asignados y liquidados durante el periodo a informar.

**2.1.3.2** Los siniestros asignados durante periodos anteriores al que está informando, liquidados en el periodo actual.

### **2.1.4 Información Agregada Masiva - Liquidador de Siniestros:**

En esta sección, los Liquidadores de Siniestros deberán enviar a esta Comisión, información descrita en el punto 2.1.3, de forma masiva. La información a enviar es la siguiente:

**2.1.4.1** Los siniestros asignados y liquidados durante el periodo a informar.

**2.1.4.2** Los siniestros asignados durante periodos anteriores al que está informando, liquidados en el periodo actual.

### **2.1.5 Solicitud de Reenvío de Estadísticas:**

La Compañía de Seguros o el Liquidador de Siniestros, en caso de errores en la información enviada, podrá solicitar a la CMF el reenvío de dicha información corregida.

## **2.2 Descripción detallada de Información Agregada Liquidación de Siniestros**

### **2.2.1 Información Agregada Individual - Compañías de Seguros:**

#### **2.2.1.1 Siniestros denunciados en el periodo:**

En esta sección, las Compañías de Seguros deberán entregar la información estadística de los siniestros denunciados en el periodo.

Al ingresar al sistema, se desplegará la siguiente pantalla:



**Información Agregada - Compañías de Seguros**

Periodo: Año  Mes

Compañía:

Grupo Compañía:

Sinistros Denunciados

Sinistros denunciados y liquidados (liquidación Directa)

Sinistros denunciados períodos anteriores

20 Liquidadores con mayor asignación

| Ramo | Sinistros Denunciados | Sinistros Liquidados | Directa | Con Liquidador | Con Indemnización | Sin Indemnización | Plazo Promedio | Monto Efectivo de Pago Liquidación |
|------|-----------------------|----------------------|---------|----------------|-------------------|-------------------|----------------|------------------------------------|
|      |                       |                      |         |                |                   |                   |                |                                    |

Al ingresar el periodo, año y mes, y seleccionar el botón “Agregar nuevo” se desplegará la siguiente pantalla:

**Información Agregada - Compañías de Seguros**

Periodo:

Compañía:

Grupo Compañía:

Sinistros Denunciados

Sinistros denunciados y liquidados (liquidación Directa)

Sinistros denunciados períodos anteriores

20 Liquidadores con mayor asignación

Ramo:

N° de Sinistros Denunciados:

Sinistros Liquidados:

Directa:

Con Liquidador:

Con Indemnización:

Sin Indemnización:

Plazo Promedio:

Monto Efectivo de Pago Liquidación:

☐ La Compañía no tuvo siniestros denunciados durante el periodo.

La descripción de los campos antes indicados es la siguiente:

Ramo : Aparecerá una lista desplegable de los distintos ramos, según clasificación detallada en la



circular N° 2022 de esta Comisión, respecto de los cuales se informa.

|                                    |   |   |
|------------------------------------|---|---|
| Nº de Siniestros Denunciados       | : | Deberá registrar la cantidad de siniestros denunciados en la compañía, para el periodo y ramo que se informa.   |
| Siniestros Liquidados              | : | En relación a los siniestros denunciados a la compañía, deberá registrar cuántos se encuentran liquidados en el periodo y para el ramo que se informa.  |
| En Forma Directa                   | : | La compañía deberá informar cuántos de los siniestros liquidados, informados en el campo anterior, fueron liquidados directamente para el periodo y ramo que se informa.  |
| Con Liquidador                     | : | La compañía deberá informar cuántos de los siniestros liquidados, informados en el campo "Siniestros Liquidados", fueron liquidados por un liquidador inscrito en el Registro de la Comisión, designado por la compañía, para el periodo y ramo que se informa. |
| Con Indemnización                  | : | La compañía de seguros deberá informar cuántos de los siniestros liquidados, informados en el campo "Siniestros Liquidados", tuvieron pago en favor del asegurado o beneficiario.   |
| Sin Indemnización                  | : | La compañía de seguros deberá informar cuántos de los siniestros liquidados, informados en el campo "Siniestros Liquidados", no tuvieron pago en favor del asegurado o beneficiario.  |
| Plazo Promedio                     | : | Corresponde al plazo promedio, en días, que la compañía de seguros o liquidador demoró en terminar los siniestros reportados, para el periodo y ramo que se informa.  |
| Monto Efectivo de Pago Liquidación | : | Corresponde al monto promedio efectivamente pagado al asegurado, en miles de pesos (\$), por los siniestros liquidados con un liquidador inscrito, para el periodo y ramo que se informa.   |



Si se activa la casilla “La Compañía no tuvo siniestros denunciados durante el periodo”, el sistema no requerirá el llenado de los campos descritos anteriormente.

Una vez ingresados los datos anteriores, el usuario deberá presionar el botón “Guardar”. En este caso, la información se guarda sin enviarla a la CMF.

Si el usuario selecciona el botón “Agregar nuevo ramo”, podrá ingresar información respecto de un nuevo ramo.

Si el usuario selecciona el botón “Volver”, se desplegará la siguiente pantalla, la que incluirá los datos ingresados por el usuario.

**Información Agregada - Compañías de Seguros**

Periodo: 2014 Ene - Jun

Compañía: XXX

Grupo Compañía: 2

Guardar y enviar a CMF  
Salir

Siniestros Denunciados Siniestros denunciados y liquidados (Liquidación Directa) Siniestros denunciados periodos anteriores 20 Liquidadores con mayor asignación

| Ramo                             | Siniestros Denunciados | Siniestros Liquidados | Directa | Con Liquidador | Con Indemnización | Sin Indemnización | Plazo Promedio | Monto Efectivo de Pago Liquidación | Editar | Eliminar |
|----------------------------------|------------------------|-----------------------|---------|----------------|-------------------|-------------------|----------------|------------------------------------|--------|----------|
| Vida entera-Individual           | 10                     | 10                    | 8       | 2              | 10                | 0                 | 10             | 10                                 |        | X        |
| Accidentes Personales-Individual | 1                      | 1                     | 0       | 1              | 1                 | 0                 | 7              | 10                                 |        | X        |
| Salud-Masivo                     | 10                     | 10                    | 10      | 0              | 7                 | 3                 | 14             | 10                                 |        | X        |

Agregar nuevo Exportar a Excel

Para ingresar información del mismo periodo, respecto de un ramo diferente al ingresado anteriormente, el usuario deberá seleccionar el botón “Agregar nuevo”.

Al seleccionar el botón “Salir”, los datos ingresados se guardan sin ser enviados a la CMF. En este caso, el usuario podrá reanudar la completitud del reporte en el momento que desee.

El botón “Guardar y enviar a CMF” solo estará disponible cuando se haya ingresado información en las cuatro pestañas.

## 2.2.1.2 Siniestros denunciados y liquidados directamente por la compañía durante el periodo a informar:

La Compañía de Seguros deberá remitir información respecto de los siniestros denunciados y liquidados directamente durante el periodo a informar.



Al seleccionar esta pestaña, el sistema desplegará la siguiente pantalla:

**Información Agregada - Compañías de Seguros**

Periodo: 2014 Ene - Jun Guardar y enviar a CMF

Compañía: XXX Salir

Grupo Compañía: 2

Sinistros Denunciados   Sinistros denunciados y liquidados (liquidación Directa)   Sinistros denunciados periodos anteriores   20 Liquidadores con mayor asignación

| Ramo | Sinistros Asignados | Sinistros Liquidados | Con Recomendación de Pago | Plazo Promedio | Monto Promedio | Monto Efectivo de Pago Liquidación Directa | Sin Recomendación de Pago | Plazo Promedio | Motivo de no Pago |
|------|---------------------|----------------------|---------------------------|----------------|----------------|--|---------------------------|----------------|-------------------|
|      |                     |                      |                           |                |                |  |                           |                |                   |

Agregar nuevo

El usuario deberá presionar el botón “Agregar Nuevo” para ingresar la información correspondiente.

Al presionar dicho botón, el sistema desplegará la siguiente pantalla:



**Información Agregada - Compañías de Seguros**

Periodo:

Compañía:

Grupo Compañía:

Sinistros Denunciados

Sinistros denunciados y liquidados (liquidación Directa)

Sinistros denunciados periodos anteriores

20 Liquidadores con mayor asignación

Ramo:

N° de Sinistros Asignados:

N° Sinistros Liquidados:

Con Pago:  Sin Pago:

Plazo Promedio:  Plazo Promedio:

Monto Promedio:

Monto Efectivo de Pago Liquidación Directa:

Motivo de no pago de Sinistros

☐ Motivo de no pago  N° Sinistros:

Total Sinistros:

☐ La Compañía no liquidó siniestros directamente, denunciados durante el periodo.

Los campos a informar son los siguientes:

- Ramo** : Aparecerá una lista desplegable de los distintos ramos, según clasificación detallada en la circular N°2022 de esta Comisión, respecto de los cuales se informa.
- N° de Sinistros Asignados** : Deberá anotar la cantidad de siniestros asignados para liquidación directa por la compañía, para el periodo y ramo que se informa.
- N° de Sinistros Liquidados** : En relación a los siniestros asignados para liquidación directa, deberá registrar cuántos se encuentran liquidados para el periodo y ramo que se informa.





- Con Recomendación De Pago :** Se debe informar cuántos de los siniestros liquidados directamente, informados en el campo "Siniestros Liquidados", tuvieron recomendación de pago en favor del asegurado o beneficiario.
- Sin Recomendación De Pago :** Se debe informar cuántos de los siniestros liquidados directamente, informados en el campo "Siniestros Liquidados", no tuvieron recomendación de pago en favor del asegurado o beneficiario.
- Plazo Promedio :** Corresponde al plazo promedio, en días, que la compañía demoró en liquidar los siniestros que se están reportando, para el periodo y ramo que se informa, esto es, el tiempo que se tarda en emitir el informe de liquidación contado desde la fecha de denuncia del siniestro por el asegurado, (aplicable a siniestros con pago y siniestros sin pago)
- Monto Promedio :** Corresponde al monto promedio de pago recomendado, en miles de pesos (\$), por los siniestros liquidados directamente, para el periodo y ramo que se informa.
- Monto Efectivo de Pago Liquidación Directa :** Corresponde al monto promedio efectivamente pagado al asegurado, en miles de pesos (\$), por los siniestros liquidados directamente (No incluye deducible), para el periodo y ramo que se informa.
- Motivo de no Pago :** Respecto de los siniestros sin pago, se deberá indicar el motivo por la que se rechazaron los siniestros. Los motivos posibles son: Motivo 1 Sin Cobertura; Motivo 2 Bajo deducible o franquicia; Motivo 3 Incumplimiento del contrato por parte del asegurado; y Motivo 4 Otros.

Si se activa la casilla *"La Compañía no liquidó siniestros directamente, denunciados durante el periodo"*, el sistema no requerirá el llenado de los campos descritos anteriormente.



Una vez ingresados los datos anteriores, el usuario deberá presionar el botón “Guardar”. En este caso, la información se guarda sin enviarla a la CMF.

Si el usuario selecciona el botón “Agregar nuevo ramo”, podrá ingresar información respecto de un nuevo ramo.

Si el usuario selecciona el botón “Volver”, se desplegará la siguiente pantalla, la que incluirá los datos ingresados por el usuario.

**Información Agregada - Compañías de Seguros**

Periodo:

Compañía:

Grupo Compañía:

Sinistros Denunciados

Sinistros denunciados y liquidados (Liquidación Directa)

Sinistros denunciados periodos anteriores

20 Liquidadores con mayor asignación

| Ramo                             | Sinistros Asignados | Sinistros Liquidados | Con Recomendación de Pago | Plazo Promedio | Monto Promedio | Monto Efectivo de Pago Liquidación Directa | Sin Recomendación de Pago | Plazo Promedio | Motivo de no Pago | Editar | Eliminar |
|----------------------------------|---------------------|----------------------|---------------------------|----------------|----------------|--|---------------------------|----------------|-------------------|--------|----------|
| Vida entera-Individual           | 10                  | 10                   | 8                         | 10             | 100            | 100  | 2                         | 12             |                   |        | ✕        |
| Accidentes Personales-Individual | 100                 | 100                  | 100                       | 22             | 1              | 1  | 0                         | 0              |                   |        | ✕        |
| Salud-Masivo                     | 10                  | 10                   | 10                        | 15             | 7              | 7  | 0                         | 0              |                   |        | ✕        |

Para ingresar información del mismo periodo, respecto de un ramo diferente al ingresado anteriormente, el usuario deberá seleccionar el botón “Agregar nuevo”.

### 2.2.1.3 Sinistros denunciados durante periodos anteriores al que está informando, y liquidados directamente en el periodo actual:

La Compañía de Seguros deberá remitir información respecto de los siniestros liquidados directamente durante el periodo a informar, que hayan sido denunciados durante periodos anteriores al que está informando.

Al seleccionar esta pestaña, el sistema desplegará la siguiente pantalla:



**Información Agregada - Compañías de Seguros**

Periodo: 2014 Ene - Jun Guardar y enviar a CMF

Compañía: XXX Salir

Grupo Compañía: 2

Siniestros Denunciados
Siniestros denunciados y liquidados (liquidación Directa)
Siniestros denunciados penados anteriores
20 Liquidadores con mayor asignación

| Ramo | Siniestros Asignados | Siniestros Liquidados | Con Recomendación de Pago | Plazo Promedio | Monto Promedio | Monto Efectivo de Pago Liquidación Directa | Sin Recomendación de Pago | Plazo Promedio | Motivo de no Pago |
|------|----------------------|-----------------------|---------------------------|----------------|----------------|--|---------------------------|----------------|-------------------|
|      |                      |                       |                           |                |                |  |                           |                |                   |

Agregar nuevo

Los campos a llenar se encuentran detallados en el presente anexo, en el punto 2.2.1.2.

El usuario deberá presionar el botón “Agrega Nuevo” para ingresar la información correspondiente

Al presionar dicho botón, el sistema desplegará la siguiente pantalla:



**Información Agregada - Compañías de Seguros**

Periodo: 2014 Ene - Jun
 
 Guardar y enviar a CMF  
 Salir

Compañía: XXX

Grupo Compañía: 2

Siniestros Denunciados
Siniestros denunciados y liquidados (Liquidación Directa)
Siniestros denunciados penados anteriores
20 Liquidadores con mayor asignación

---

Ramo: Seleccionar

N° de Siniestros Asignados:

N° Siniestros Liquidados:

Con Pago: 
 Sin Pago:

Plazo Promedio: 
 Plazo Promedio:

Monto Promedio:

Monto Efectivo de Pago:

Liquidación Directa:

Motivo de no pago de Siniestros

☐ Motivo de no pago Seleccionar
 N° Siniestros:

Nuevo Registro
 Guardar
 Eliminar registro
 Total Siniestros:

☐ La Compañía no liquidó siniestros directamente, denunciados durante periodos anteriores

Guardar
 Agregar nuevo ramo
 Volver

Si se activa la casilla *“La Compañía no liquidó siniestros directamente, denunciados durante periodos anteriores”*, el sistema no requerirá el llenado de los campos descritos anteriormente.

Una vez ingresados los datos anteriores, el usuario deberá presionar el botón *“Guardar”*. En este caso, la información se guarda sin enviarla a la CMF.

Si el usuario selecciona el botón *“Agregar nuevo ramo”*, podrá ingresar información respecto de un nuevo ramo.

Si el usuario selecciona el botón *“Volver”*, se desplegará la siguiente pantalla, la que incluirá los datos ingresados por el usuario.



**Información Agregada - Compañías de Seguros**

Periodo: 2014 Ene - Jun

Compañía: XXX

Grupo Compañía: 2

Guardar y enviar a CMF

Salir

Siniestros Denunciados

Siniestros denunciados y liquidados (liquidación Directa)

Siniestros denunciados periodos anteriores

20 Liquidadores con mayor asignación

| Ramo                             | Siniestros Asignados | Siniestros Liquidados | Con Recomendación de Pago | Plazo Promedio | Monto Promedio | Monto Efectivo de Pago Liquidación Directa | Sin Recomendación de Pago | Plazo Promedio | Motivo de no Pago | Editar | Eliminar |
|----------------------------------|----------------------|-----------------------|---------------------------|----------------|----------------|--|---------------------------|----------------|-------------------|--------|----------|
| Vida entera-Individual           | 10                   | 10                    | 8                         | 10             | 100            | 100  | 2                         | 12             |                   |        | ✕        |
| Accidentes Personales-Individual | 100                  | 100                   | 100                       | 22             | 1              | 1  | 0                         | 0              |                   |        | ✕        |
| Salud-Masivo                     | 10                   | 10                    | 10                        | 15             | 7              | 7  | 0                         | 0              |                   |        | ✕        |

Agregar nuevo

Para ingresar información respecto de un ramo diferente al ingresado anteriormente, el usuario deberá seleccionar el botón “Agregar nuevo”.

#### 2.2.1.4 Listado de los 20 Liquidadores de Siniestros:

La Compañía de Seguros deberá reportar los 20 Liquidadores de Siniestros, inscritos en el Registro de esta Comisión, a los cuales asignó mayor número de siniestros durante el periodo, detallando el número de siniestros asignados a cada uno de éstos.

Al seleccionar esta pestaña, el sistema desplegará la siguiente pantalla:



Av. Libertador Bernardo  
O'Higgins 1449, Piso 1°  
Santiago - Chile  
Fono: (56 2) 2617 4000  
Casilla 2167 - Correo 21  
www.cmfchile.cl

**Información Agregada - Compañías de Seguros**

Periodo: Año  Mes

Compañía:

Grupo Compañía:

Sinistros Denunciados

Sinistros denunciados y liquidados (liquidación Directa)

Sinistros denunciados periodos anteriores

20 Liquidadores con mayor asignación

| N° | Rut Liquidador | Nombre Liquidador | # casos |
|----|----------------|-------------------|---------|
| 1  |                |                   |         |
| 2  |                |                   |         |
| 3  |                |                   |         |
| 4  |                |                   |         |
| 5  |                |                   |         |
| 6  |                |                   |         |
| 7  |                |                   |         |
| 8  |                |                   |         |
| 9  |                |                   |         |
| 10 |                |                   |         |
| 11 |                |                   |         |
| 12 |                |                   |         |
| 13 |                |                   |         |
| 14 |                |                   |         |
| 15 |                |                   |         |
| 16 |                |                   |         |
| 17 |                |                   |         |
| 18 |                |                   |         |
| 19 |                |                   |         |
| 20 |                |                   |         |

☐ La Compañía liquidó el total de sus siniestros con menos de 20 liquidadores.  
☐ El total de los siniestros fueron liquidados directamente por la Compañía.

Si la compañía liquidó sus siniestros con menos de 20 Liquidadores, deberá activar la casilla *“La Compañía liquidó el total de sus siniestros con menos de 20 Liquidadores”*.

Si la compañía completo la información de 20 liquidadores, el sistema desplegará automáticamente una fila adicional N°21, donde deberá incluir la suma del número de casos restantes. En esta fila, solo será posible ingresar como liquidador a *“Otros”*, como se muestra a continuación:



Información Agregada - Compañías de Seguros

Periodo: Año  Mes

Compañía: XXX

Grupo Compañía: 2

Guardar y  
enviar a CMF

Salir

Siniestros  
Denunciados

Siniestros denunciada  
y liquidados  
(Liquidación Directa)

Siniestros  
denunciados periodos  
anteriores

20 Liquidadores con mayor  
asignación

| N°    | Rut<br>Liquidador | Nombre<br>Liquidador | # casos | Editar | Eliminar |
|-------|-------------------|----------------------|---------|--------|----------|
| 1     | 1-0               | AAA                  | 1160    | /      | X        |
| 2     | 1-1               | ABB                  | 800     | /      | X        |
| 3     | 1-2               | AAB                  | 300     | /      | X        |
| 4     | 1-3               | BBB                  | 291     | /      | X        |
| 5     | 1-4               | BAB                  | 70      | /      | X        |
| 6     | 1-5               | BAA                  | 70      | /      | X        |
| 7     | 1-6               | CBA                  | 70      | /      | X        |
| 8     | 1-7               | CAB                  | 68      | /      | X        |
| 9     | 1-8               | CCA                  | 50      | /      | X        |
| 10    | 1-9               | CCB                  | 50      | /      | X        |
| 11    | 1-k               | CCC                  | 50      | /      | X        |
| 12    | 2-0               | CAC                  | 30      | /      | X        |
| 13    | 2-1               | CBC                  | 30      | /      | X        |
| 14    | 2-2               | CCB                  | 30      | /      | X        |
| 15    | 2-3               | DDD                  | 28      | /      | X        |
| 16    | 2-4               | DAB                  | 22      | /      | X        |
| 17    | 2-5               | DBB                  | 17      | /      | X        |
| 18    | 2-6               | DCB                  | 5       | /      | X        |
| 19    | 2-7               | DCC                  | 3       | /      | X        |
| 20    | 2-k               | DBA                  | 3       | /      | X        |
| 21    | Otros             | Otros                | 50      | /      | X        |
| Total |                   |                      | 3197    |        |          |

- ☐ La Compañía liquidó el total de sus siniestros con menos de 20 liquidadores.
- ☐ El total de los siniestros fueron liquidados directamente por la Compañía.

Guardar

Si la compañía liquidó todos sus siniestros directamente, deberá activar la casilla "El total de los siniestros fueron liquidados directamente por la Compañía".

Una vez que el usuario finalice el ingreso de información para un periodo, en las cuatro pestañas, y desee enviar la información a la CMF, deberá presionar "Guardar y enviar a CMF", este botón solo estará habilitado cuando se haya ingresado información en las cuatro pestañas. El envío exitoso de la información se podrá confirmar en pantalla. Además, el sistema remitirá a la casilla electrónica registrada para el usuario conectado, un mensaje electrónico que dará cuenta del envío correcto de la información.



Av. Libertador Bernardo  
O'Higgins 1449, Piso 1º  
Santiago - Chile  
Fono: (56 2) 2617 4000  
Casilla 2167 - Correo 21  
www.cmfchile.cl

### 2.2.2 Información Agregada Masiva - Compañías de Seguros:

En esta sección, las Compañías de Seguros podrán enviar a esta Comisión, información descrita en el punto 2.2.1, de forma masiva.

Al ingresar al sistema, se desplegará la siguiente pantalla:



La descripción de los campos antes indicados es la siguiente:

- |         |   |  |
|---------|---|--|
| Periodo | : | Se deberá seleccionar el periodo que corresponde la información reportada.   |
| Archivo | : | Deberá adjuntar el archivo en formato .xls, que contiene las estadísticas de siniestros del periodo informado. Al incluir el archivo, el sistema procederá a pre validar la información, arrojando errores y/o advertencias que se detecten. El archivo debe seguir el formato publicado en la página web de la CMF. |

Una vez que el usuario finalice la carga de archivo y el sistema no detecte errores en la información, deberá presionar el botón “*Guardar y enviar a CMF*”. El envío exitoso de la información se podrá confirmar en pantalla. Además, el sistema remitirá a la casilla electrónica registrada para el usuario conectado, un mensaje electrónico que dará cuenta del envío correcto de la información.





### 2.2.3 Información Agregada Individual - Liquidador de Siniestros:

### 2.2.3.1 Siniestros asignados y liquidados durante el periodo a informar:

El liquidador de siniestros deberá remitir información respecto de los siniestros que se le han asignado durante el periodo a informar y que fueron liquidados. Esta información deberá agruparse por compañía de seguros, debiendo informarse lo requerido.

Al ingresar, el sistema desplegará la siguiente pantalla:

**Información Agregada - Liquidador de Sinistros**

Periodo: Año  Mes

Liquidador: XXX

---

Sinistros Asignados   Sinistros Asignados periodos anteriores

| Grupo | Compañía | Ramo | N° Sinistros Asignados | N° Sinistros Liquidados | Con Recomendación de pago | Plazo Promedio | Monto Promedio | Monto Efectivo de Pago | Sin Recomendación de pago | Plazo Promedio | Motivo de no Pago |
|-------|----------|------|------------------------|-------------------------|---------------------------|----------------|----------------|------------------------|---------------------------|----------------|-------------------|
|       |          |      |                        |                         |                           |                |                |                        |                           |                |                   |

El usuario deberá presionar el botón *“Agregar Nuevo”* para ingresar la información correspondiente al periodo.

Al presionar dicho botón, el sistema desplegará la siguiente pantalla:



**Información Agregada - Liquidador de Siniestros**

Periodo: Año  Mes

Liquidador: XXX

---

Grupo:

Compañía:

Ramo:

N° de Siniestros Asignados:

N° Siniestros Liquidados:

Con Pago:  Sin Pago:

Plazo Promedio:  Plazo Promedio:

Monto Promedio:

Monto Efectivo de Pago:

Motivo de no pago de Siniestros

☐ Motivo de No pago:  N° Siniestros:

Total Siniestros:

☐ La Entidad no liquidó siniestros durante el periodo.

Para ingresar un nuevo ramo de la compañía seleccionada en los campos “Grupo” y “Compañía”, presione botón “Agregar nuevo ramo”.

Los campos a informar son los siguientes:

|          |   |  |
|----------|---|--|
| Grupo    | : | Grupo al que pertenece la compañía respecto de la cuales se informa.   |
| Compañía | : | Aparecerá una lista desplegable de las compañías pertenecientes al grupo seleccionado en el campo anterior.  |
| Ramo     | : | Aparecerá una lista desplegable de los distintos ramos, según clasificación detallada en la circular N°2022 de esta Comisión, respecto de los cuales se informa. |



|                             |   |   |
|-----------------------------|---|---|
| Nº de Siniestros Asignados  | : | Deberá anotar la cantidad de siniestros asignados por la compañía, para el periodo y ramo que se informa.   |
| Nº de Siniestros Liquidados | : | En relación a los siniestros asignados por la compañía, deberá registrar cuántos se encuentran liquidados para el periodo y ramo que se informa.  |
| Con Recomendación De Pago   | : | Se debe informar cuántos de los siniestros liquidados, informados en el campo "Siniestros Liquidados", tuvieron recomendación de pago en favor del asegurado o beneficiario.  |
| Sin Recomendación De Pago   | : | Se debe informar cuántos de los siniestros liquidados, informados en el campo "Siniestros Liquidados", no tuvieron recomendación de pago en favor del asegurado o beneficiario.   |
| Monto Promedio              | : | Corresponde al monto promedio de pago final recomendado, en miles de pesos (\$), por los siniestros liquidados, para el periodo y ramo que se informa.  |
| Monto Efectivo de Pago      | : | Corresponde al monto promedio efectivamente pagado al asegurado (No incluye deducible), por los siniestros liquidados, para el periodo y ramo que se informa. Respecto de aquellos siniestros en que no cuente con esta información, se deberá considerar el monto final recomendado después de la última impugnación.                                      |
| Plazo Promedio              | : | Corresponde al plazo promedio, en días, que el liquidador demoró en liquidar los siniestros que se están reportando, para el periodo y ramo que se informa, esto es, el tiempo que se tarda en emitir el informe de liquidación contado desde la fecha de denuncia del siniestro por el asegurado, (aplicable a siniestros con pago y siniestros sin pago). |
| Motivo de no Pago           | : | Se deberá seleccionar la opción del listado que determinó el rechazo del siniestro. Los motivos posibles son: Motivo 1 Sin Cobertura; Motivo 2 Bajo deducible o franquicia; Motivo 3  |



Incumplimiento del contrato por parte del asegurado; y Motivo 4 Otros.

Si se activa la casilla “La Entidad no liquidó siniestros durante el periodo”, el sistema no requerirá el llenado de los campos descritos anteriormente.

Una vez ingresados los datos anteriores, el usuario deberá presionar el botón “Guardar”. En este caso, la información se guarda sin enviarla a la CMF.

Si el usuario selecciona el botón “Agregar nuevo ramo”, podrá ingresar información respecto de un nuevo ramo, de la misma compañía seleccionada en el campo “Compañía”.

Si el usuario selecciona el botón “Volver”, se desplegará la siguiente pantalla, la que incluirá los datos ingresados por el usuario.

Información Agregada - Liquidador de Siniestros

Periodo: 2014 Ene - Jun Guardar y enviar a CMF

Liquidador: XXX Salir

Siniestros Asignados Siniestros Asignados periodos anteriores

| Grupo | Compañía | Ramo                             | N° Siniestros Asignados | N° Siniestros Liquidados | Con Recomendación de Pago | Plazo Promedio | Monto Promedio | Monto Efectivo de Pago | Sin Recomendación de pago | Plazo Promedio | Motivo de no pago | Editar | Eliminar |
|-------|----------|----------------------------------|-------------------------|--------------------------|---------------------------|----------------|----------------|------------------------|---------------------------|----------------|-------------------|--------|----------|
| 2     | XX       | Vida entera-Individual           | 10                      | 10                       | 8                         | 10             | 100            | 100                    | 2                         | 12             |                   |        | X        |
| 2     | YY       | Accidentes Personales-Individual | 100                     | 100                      | 100                       | 22             | 1              | 1                      | 0                         | 0              |                   |        | X        |
| 1     | ZZ       | Salud-Masivo                     | 10                      | 10                       | 10                        | 15             | 7              | 7                      | 0                         | 0              |                   |        | X        |

Agregar nuevo Exportar a Excel

Para ingresar información del mismo periodo, respecto de una compañía diferente a las ingresadas, el usuario deberá seleccionar el botón “Agregar nuevo”.

Para guardar los datos sin enviarlos a la CMF, seleccione el botón “Guardar”, donde podrá reanudar la completitud del reporte en el momento que desee.

El botón “Guardar y enviar a CMF” solo estará disponible cuando se haya ingresado información en las dos pestañas.



**2.2.3.2 Sinistros asignados durante periodos anteriores al que está informando, liquidados en el periodo actual:**

El Liquidador de Siniestros deberá remitir información respecto de los siniestros liquidados durante el periodo a informar, que hayan sido asignados durante periodos anteriores al que está informando, que no hayan sido reportados anteriormente.

Al seleccionar esta pestaña, el sistema desplegará la siguiente pantalla:

**Información Agregada - Liquidador de Sinistros**

Periodo:  Ene - Jun

Liquidador:

  

| Grupo | Compañía | Ramo | N° Sinistros Asignados | N° Sinistros Liquidados | Con Recomendación de pago | Plazo Promedio | Monto Promedio | Monto Efectivo de Pago | Sin Recomendación de pago | Plazo Promedio | Motivo de no Pago |
|-------|----------|------|------------------------|-------------------------|---------------------------|----------------|----------------|------------------------|---------------------------|----------------|-------------------|
|       |          |      |                        |                         |                           |                |                |                        |                           |                |                   |

Los campos a llenar están detallados en el presente anexo, punto 2.2.2.1.

El usuario deberá presionar el botón *“Agregar Nuevo”* para ingresar la información correspondiente

Al presionar dicho botón, el sistema desplegará la siguiente pantalla:



**Información Agregada - Liquidador de Siniestros**

Periodo:  Ene - Jun

Liquidador:

**Siniestros Asignados** **Siniestros Asignados periodos anteriores**

Grupo:

Compañía:

Ramo:

N° de Siniestros Asignados:

N° Siniestros Liquidados:

Con Pago:  Sin Pago:

Plazo Promedio:  Plazo Promedio:

Monto Promedio:

Monto Efectivo de Pago:

Motivo de no pago de Siniestros

☐ Motivo de No pago:  N° Siniestros:

Total Siniestros:

☐ La Compañía no liquidó siniestros asignados durante periodos anteriores

Si se activa la casilla *“La Compañía no liquidó siniestros asignados durante periodos anteriores”*, el sistema no requerirá el llenado de los campos descritos anteriormente.

Una vez ingresados los datos anteriores, el usuario deberá presionar el botón *“Guardar”*. En este caso, la información se guarda sin enviarla a la CMF.

Si el usuario selecciona el botón *“Agregar nuevo ramo”*, podrá ingresar información respecto de un nuevo ramo.

Si el usuario selecciona el botón *“Volver”*, se desplegará la siguiente pantalla, la que incluirá los datos ingresados por el usuario.



**Información Agregada - Liquidador de Siniestros**

Periodo: 2014 Ene - Jun Guardar y enviar a CMF

Liquidador: XXX Salir

**Siniestros Asignados** Siniestros Asignados periodos anteriores

| Grupo | Compañía | Ramo                             | N° Siniestros Asignados | N° Siniestros Liquidados | Con Recomendación de Pago | Plazo Promedio | Monto Promedio | Monto Efectivo de Pago | Con Recomendación de pago | Plazo Promedio | Monto de no pago | Editar | Eliminar |
|-------|----------|----------------------------------|-------------------------|--------------------------|---------------------------|----------------|----------------|------------------------|---------------------------|----------------|------------------|--------|----------|
| 2     | XX       | Vida entera-Individual           | 10                      | 10                       | 8                         | 10             | 100            | 100                    | 2                         | 12             |                  |        | X        |
| 2     | YY       | Accidentes Personales-Individual | 100                     | 100                      | 100                       | 22             | 1              | 1                      | 0                         | 0              |                  |        | X        |
| 1     | ZZ       | Salud-Masivo                     | 10                      | 10                       | 10                        | 15             | 7              | 7                      | 0                         | 0              |                  |        | X        |

Agregar nuevo

Para ingresar información respecto de un ramo diferente al ingresado anteriormente, el usuario deberá seleccionar el botón “Agregar nuevo”.

Una vez que el usuario finalice el ingreso de información para un periodo, en las dos pestañas, y desee enviarla a la CMF, deberá presionar “Guardar y enviar a CMF”. Este botón solo estará disponible cuando se haya ingresado información en las dos pestañas. El envío exitoso de la información se podrá confirmar en pantalla. Además, el sistema remitirá a la casilla electrónica registrada para el usuario conectado, un mensaje electrónico que dará cuenta del envío correcto de la información.

#### 2.2.4 Información Agregada Masiva - Liquidador de Siniestros:

En esta sección, los Liquidadores de Siniestros podrán enviar a esta Comisión, información descrita en el punto 2.2.3, de forma masiva.

Al ingresar al sistema, se desplegará la siguiente pantalla:



**Información Agregada Masiva - Liquidador de Siniestros**

Periodo: Año  Mes

Liquidador XXX

---

**Envío Archivo**

Seleccione el archivo con extensión .xls (Archivo no debe ser superior a 5MB)

Archivo

La descripción de los campos antes indicados es la siguiente:

- Periodo** : Se deberá seleccionar el periodo que corresponde la información reportada.
- Archivo** : Deberá adjuntar el archivo en formato .xls, que contiene las estadísticas de siniestros del periodo informado. Al incluir el archivo, el sistema procederá a pre validar la información, arrojando errores y/o advertencias que se detecten. El archivo debe seguir el formato publicado en la página web de la CMF.

Una vez que el usuario finalice la carga de archivo y el sistema no detecte errores en la información, deberá presionar el botón *"Guardar y enviar a CMF"*. El envío exitoso de la información se podrá confirmar en pantalla. Además, el sistema remitirá a la casilla electrónica registrada para el usuario conectado, un mensaje electrónico que dará cuenta del envío correcto de la información.

### 2.2.5 Solicitud de Reenvío Estadísticas:

En caso de errores en la información enviada, el usuario podrá solicitar, mediante esta sección, autorización para reenviar la información remitida anteriormente. El sistema solicitará el periodo de la información a ser reenviada y explicar el motivo por el cual se solicita el reenvío.





**Vigencia y aplicación:**

La presente norma rige a contar de esta fecha, y aplicará para la información correspondiente al primer semestre de 2019, la que deberá ser remitida a más tardar el 31 de julio de 2019.

**COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO**

Transcribo el texto de la presente normativa aprobada mediante Resolución Exenta N°1647 de 26-03-2019

**GERARDO BRAVO RIQUELME**  
**SECRETARIO GENERAL**



Av. Libertador Bernardo  
O'Higgins 1449, Piso 1º  
Santiago - Chile  
Fono: (56 2) 2617 4000  
Casilla 2167 - Correo 21  
[www.cmfchile.cl](http://www.cmfchile.cl)