



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

**REF: Plazos de emisión de informe de  
liquidación de seguros que indica.**

**OFICIO CIRCULAR N° 6 0 9**

**2 6 MAY 2010**

**A todas las entidades aseguradoras del primer grupo y a los liquidadores de seguros**

Esta Superintendencia en uso de sus facultades legales, en especial lo dispuesto en el artículo 3° letra m) e inciso segundo del artículo 61 del D.F.L. N° 251, de 1931, artículo 4° letra a) del D.L. N° 3.538 de 1980, y Título IV del D.S. N° 863, de 1989, Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros, y en particular su ejercicio con motivo de los siniestros en viviendas particulares destinadas a la habitación ocasionados por el sismo del 27 de febrero de 2010, ha resuelto lo siguiente:

- 1.- Mediante Oficio Circular N° 591 de 30 de marzo de 2010 esta Superintendencia impartió instrucciones para agilizar el procedimiento de liquidación y pago de los siniestros a los asegurados de viviendas particulares destinadas a la habitación, señalando que el procedimiento de liquidación no podrá exceder del plazo señalado en el artículo 22 del D.S. N° 863, de 1989.
- 2.- Con el fin de dar adecuada protección a los intereses de los asegurados, la Superintendencia velará por el cumplimiento del artículo 22 del D.S. N° 863, de 1989, que establece que el liquidador y la compañía en su caso, deberán emitir dentro del más breve plazo el informe de liquidación, no pudiendo éste exceder de 90 días, contado desde la fecha del denuncia del siniestro. Ante la comunicación del liquidador o compañía de prorrogar el citado plazo, son atribuciones de esta Superintendencia dejar sin efecto tal ampliación y fijar un plazo perentorio para la entrega del informe de liquidación, correspondiendo a este mismo Servicio calificar la causa para ello.
- 3.- Para el ejercicio de las atribuciones de esta Superintendencia, dada la perturbación ocasionada por el terremoto, respecto de los siniestros en viviendas particulares destinadas a la habitación, denunciados antes 10 de marzo de 2010, el plazo de emisión de los informes de liquidación respectivos se contará a partir del día 10 de marzo de 2010.
- 4.- Para efectos de la aplicación del artículo 22 del D.S. N° 863, de 1989, las prórrogas deben comunicarse a esta Superintendencia antes de los 90 días corridos, contado desde el día indicado en el número anterior o desde el día del denuncia efectivo para los siniestros denunciados con posterioridad.
- 5.- La comunicación de prórroga de plazo de liquidación debe además cumplir los siguientes requisitos:
  - 5.1. Toda comunicación deberá incluir una explicación pormenorizada de las razones que fundan la ampliación de plazo correspondiente.
  - 5.2. La comunicación deberá contener la información requerida en anexo N° 1 adjunto, y

Av. Libertador Bernardo  
O'Higgins 1449  
Piso 9°  
Santiago - Chile  
Fono: (56-2) 473 4000  
Fax: (56-2) 473 4101  
Casilla: 2167 - Correo 21  
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

deberá ser enviada por medio electrónico, en planilla Excel, como respuesta o complemento(s) al Oficio conductor en que se adjunta el presente Oficio Circular.

5.3. La comunicación al asegurado deberá contener la información consignada en Anexo N° 1 y podrá enviarse por medios idóneos y fehacientes de comunicación, tales como, correo electrónico. Salvo que antes la Superintendencia deje sin efecto la prórroga, ésta se comunicará al asegurado en el plazo de diez días contado desde que se envíe a este Servicio.

5.4. En caso que la comunicación a la Superintendencia, se refiera a más de una denuncia de siniestro que correspondan a riesgos sujetos a la misma causal o motivo de prórroga, deberá la compañía o liquidador proponer un programa de actividades que explicita los medios y recursos a utilizar para terminar el conjunto de procesos de liquidación, indicando el período de tiempo necesario para completarlo. El formato de comunicación y especificación del programa, en planilla Excel, se adjunta en Anexo N° 2 de este oficio.

6.- La Superintendencia dejará sin efecto la ampliación de plazo, y fijará una fecha perentoria para la entrega del informe de liquidación, por causas calificadas por el Servicio, tales como las siguientes:

- a) Casos en que no se haya realizado la inspección del bien asegurado sin motivo justificado, antes del vencimiento del plazo original para la emisión del informe de liquidación.
- b) Si la comunicación no incluye la indicación de los medios y recursos que se utilizarán en la liquidación, al tenor de lo indicado del numeral 5.4 anterior.
- c) Si los medios y recursos indicados en la comunicación resultan notoriamente insuficientes en función de la naturaleza o complejidad de los siniestros, capacidad del liquidador, cúmulo de liquidaciones pendientes sujetas a prórroga u otras causas análogas.

7.- La Superintendencia podrá en cualquier momento dejar sin efecto la prórroga de plazo y fijar una fecha para la entrega del informe de liquidación en los siguientes casos:

- a) La oposición o reclamo del asegurado a la ampliación de plazo, salvo que existan motivos fundados debidamente acreditados.
- b) Incumplimiento al programa de actividades presentado en conformidad al numeral 5.4 anterior.

#### **Vigencia**

Estas instrucciones entran en vigencia a partir de esta fecha.

  
**FERNANDO COLOMA CORREA**  
SUPERINTENDENTE



Av. Libertador Bernardo  
O'Higgins 1449  
Piso 9°  
Santiago - Chile  
Fono: (56-2) 473 4000  
Fax: (56-2) 473 4101  
Casilla: 2167 - Correo 21  
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

## ANEXO N° 1 INFORMACION DE PRORROGAS

LIQUIDADOR:

RUT LIQUIDADOR:

Compañía	Asegurado	Beneficiario	N° Póliza	N° Siniestro	Fecha denuncia	Gestiones efectivas realizadas	Fundamento prórroga	Plazo prórroga	Fecha estimada liquidación

### INSTRUCCIONES PARA ENVIAR “COMPLEMENTO”

Para enviar un complemento se debe ingresar a SEIL en sitio web: [www.svs.cl](http://www.svs.cl), Correspondencia electrónica,  
Consultar respuestas a oficios anteriores, buscar el oficio conductor y presionar el botón “Enviar Complemento”.

Av. Libertador Bernardo  
O'Higgins 1449  
Piso 9º  
Santiago - Chile  
Fono: (56-2) 473 4000  
Fax: (56-2) 473 4101  
Casilla: 2167 - Correo 21  
[www.svs.cl](http://www.svs.cl)



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

## ANEXO N° 2 INFORMACION DE PRORROGAS DE CONJUNTOS DE SINIESTROS

LIQUIDADADOR  
O COMPAÑÍA

Cía	Asegurado	Beneficiario	N° Póliza	N° Sinistro	Comuna	Fecha denuncia	Estado liquidación	Fundamento prórroga	Fecha término programa

### Cronograma de entrega de informes de liquidación, por quincena

1 15 1 15 1 15

Avance por quincena

### Acumulado

### Descripción del programa

Incluir descripción de medios, recursos y personas a utilizar para el desarrollo del programa.

**En caso de que la causal de la prórroga sea diferente para cada siniestro o grupo de ellos, deberá presentarse un programa de actividades para cada uno de ellos.**

## INSTRUCCIONES PARA ENVIAR “COMPLEMENTO”

Para enviar un complemento se debe ingresar a SEIL en sitio web: [www.svs.cl](http://www.svs.cl), Correspondencia electrónica, Consultar respuestas a oficios anteriores, buscar el oficio conductor y presionar el botón “Enviar Complemento”.

Av. Libertador Bernardo  
O'Higgins 1449  
Piso 9°  
Santiago - Chile  
Fono: (56-2) 473 4000  
Fax: (56-2) 473 4101  
Casilla: 2167 - Correo 21  
[www.svs.cl](http://www.svs.cl)