

PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACION DE SINIESTROS

1.-OBJETO DE LA LIQUIDACION

La liquidación tiene por fin establecer la ocurrencia del siniestro, determinar si el siniestro está cubierto en la póliza contratada en una compañía de seguros determinada, y cuantificar el monto de la pérdida y de la indemnización a pagar.

El procedimiento de la liquidación está sometido a los principios de celeridad y economía procedimental, de objetividad y carácter técnico y de transparencia y acceso.

2.-FORMA DE EFECTUAR LA LIQUIDACION

La liquidación puede efectuarla directamente la Compañía o encomendarla a un Liquidador de Seguros. La decisión debe comunicarse al Asegurado dentro del plazo de tres días hábiles contados desde la fecha de la denuncia del siniestro.

3.-DERECHO DE OPOSICION A LA LIQUIDACION DIRECTA

En caso de liquidación directa por la Compañía, el Asegurado o Beneficiario puede oponerse a ella, solicitándole por escrito que designe un Liquidador de seguros, dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la comunicación de la Compañía. La compañía deberá designar al Liquidador en el plazo de dos días hábiles contado desde dicha oposición.

4.- INFORMACION AL ASEGURADO DE GESTIONES A REALIZAR Y PETICION DE ANTECEDENTES

El liquidador o la compañía, deberá informar al asegurado, por escrito, en forma eficiente y oportuna, al correo electrónico (informado a la denuncia del siniestro) o por carta certificada (al domicilio señalado en la denuncia del siniestro), de las gestiones que le corresponde realizar, solicitando de una sola vez, cuando las circunstancias lo permitan, todos los antecedentes que requiere para liquidar el siniestro.

5.- PRE-INFORME DEL LIQUIDACION

En aquellos siniestros que surgieren problemas y diferencias de criterios sobre sus causas, evaluación de riesgo o extensión de la cobertura, podrá el Liquidador, actuando de oficio o a petición del Asegurado, emitir un Pre-informe de liquidación sobre la cobertura del siniestro y el monto de los daños producidos, el que deberá ponerse en conocimiento de los interesados. El asegurado o la Compañía podrán hacer observaciones por escrito al pre-informe dentro del plazo de 5 días hábiles desde su conocimiento.

6.- PLAZO DE LIQUIDACION

Dentro del más breve plazo, no pudiendo exceder de **45 días** corridos desde fecha de denuncia, a excepción de;

- a) Siniestros que corresponden a seguros individuales sobre riesgos del primer grupo cuya prima anual sea superior a 100 UF: **90 días** corridos desde fecha denuncia.
- b) Siniestros Marítimos que afecten a los cascos en caso de Avería Gruesa: **180 días** corridos desde fecha denuncia.

7.- PRORROGA DEL PLAZO DE LIQUIDACION

Los plazos antes señalados podrán, excepcionalmente siempre que las circunstancias lo ameriten, prorrogarse, sucesivamente por iguales periodos, informando los motivos que la fundamenten e indicando las gestiones concretas y específicas que se realizaran, lo que deberá comunicarse al Asegurado y a la Superintendencia, pudiendo esta última dejar sin efecto la ampliación, en casos calificados, y fijar un plazo para entrega del informe de liquidación. No podrá ser motivo de prórroga la solicitud de nuevos antecedentes cuyo requerimiento pudo preverse con anterioridad, salvo que se indiquen las razones que justifiquen la falta de requerimiento, ni podrán prorrogarse los siniestros en que no haya existido gestión alguna del liquidador, registrado o directo.

8.- INFORME FINAL DE LA LIQUIDACION

El informe final de liquidación deberá remitirse al asegurado y simultáneamente al Asegurador, cuando corresponda, y deberá contener necesariamente la transcripción íntegra de los artículos 25 al 28 del Reglamento de Auxiliares del Comercio de Seguros (D.S.DE HACIENDA Nº 1055, DE 2012, DIRARIO OFICIAL DEL 29 DICIEMBRE DEL 2012).

9.- IMPUGNACION INFORME DE LIQUIDACION

Recibido el informe de Liquidación, la Compañía y el Asegurado dispondrán de un plazo de 10 días hábiles para impugnarla. En caso de liquidación directa por la compañía, este derecho solo lo tendrá el Asegurado.

Impugnado el informe, el liquidador o la compañía dispondrá de un plazo de 6 días hábiles para responder la impugnación.