
REF.: INSTRUYE A CORREDORES DE SEGUROS Y LIQUIDADORES DE SINIESTROS SOBRE TRAMITACIÓN DE RECLAMOS.

A los corredores de seguros y liquidadores de siniestros

Esta Superintendencia, en uso de sus facultades legales, especialmente lo dispuesto en los artículos 3° letra g), 4° letras a), b) y d) del D.L. N° 3.538, de 1980, 58 y 62 del D.F.L. N° 251, de 1931, y considerando que es deber de los corredores de seguros y liquidadores de siniestros entregar un servicio y atención oportuna y diligente a los asegurados, beneficiarios y legítimos interesados, con el objeto de regular la tramitación de reclamos ha estimado conveniente impartir las siguientes instrucciones:

La tramitación de reclamos que se formulen respecto de la actuación de corredores de seguros y liquidadores de siniestros, sea que se efectúen por contratantes, asegurados o beneficiarios de contratos de seguros se sujetarán a las normas establecidas en esta Circular.

Procedimiento y tramitación

1) Las presentaciones formuladas por escrito por el interesado, deberán recibirse en la oficina del corredor o liquidador correspondiente, acusando recibo mediante timbre u otro medio fehaciente, sin formalidades o condiciones especiales, en el horario normal de atención y sin restricción de días u horarios especiales.

2) El corredor o liquidador deberá recibir, fechar y anotar la presentación en un registro correlativo, que podrá constar en archivos físicos, medios magnéticos u otros procedimientos idóneos al efecto, el que contendrá los siguientes datos mínimos: identificación del peticionario (nombre y RUT) y del titular del contrato de seguro (nombre y RUT); fecha de recepción, identificación de compañía de seguros; motivo de la consulta o reclamación; fecha de respuesta. Separadamente deberá archivar y mantenerse los documentos y antecedentes correspondientes.

3) El corredor o liquidador deberá tramitar y contestar por escrito las presentaciones que reciba, absolviendo los requerimientos efectuados por el peticionario de manera clara, completa y precisa, permitiendo una adecuada comprensión de la respuesta.

Las solicitudes deberán ser respondidas en el plazo más breve posible, el que no podrá exceder de 20 días contado desde su recepción.

Las comunicaciones se despacharán a través de correo privado, carta certificada u otro medio fehaciente de notificación dirigido al domicilio señalado por el peticionario o por correo electrónico, en su caso.

4) Los corredores y liquidadores deberán mantener permanentemente el texto de esta Circular, en un lugar visible en sus oficinas o sucursales, para conocimiento de los interesados y público en general.

5) El registro, como los antecedentes y documentos relativos a las presentaciones, deberán permanecer en la oficina del corredor o liquidador, debidamente actualizados, a disposición de la Superintendencia.

Vigencia: Las instrucciones de esta Circular entrarán en vigencia a contar del 1° de enero de 2006.

SUPERINTENDENTE

