

CARTA CIRCULAR

Bancos N° 1
Cooperativas N° 1

Santiago, 4 de marzo de 2010.

Señor Gerente:

Denuncio de siniestros por seguros contratados sobre bienes correspondientes a créditos hipotecarios para la vivienda.

A raíz de los últimos acontecimientos acaecidos en el territorio nacional y debido a la celeridad que se requiere en el proceso de denuncia de siniestros que involucra a los inmuebles afectados, existiendo además plazos para estos efectos, esta Superintendencia ha decidido hacer extensivo a los créditos para vivienda lo señalado en Circular N°3.331 de 22 de agosto de 2005, en lo referente a los seguros.

Para este efecto, se imparten las siguientes instrucciones respecto de la Recepción, Canalización y Tramitación de los documentos relativos al denuncia de un siniestro.

- a) La institución que reciba el denuncia de un siniestro o los documentos para proceder a su tramitación, deberá dejar una constancia escrita de la fecha de recepción del denuncia o de los documentos que se le han entregado, según sea el caso. Esa constancia deberá mantenerse en la carpeta de antecedentes de la operación de que se trate y una copia de ella se entregará al deudor o asegurado, o alternativamente un número que identifique la referida copia.
- b) Cuando la institución por medio de la cual se contrató el seguro reciba un denuncia con el objeto de hacer efectivo el seguro contratado, deberá entregar a los asegurados o beneficiarios del seguro, la información y atención que, de acuerdo con las instrucciones de la Superintendencia de Valores y Seguros, deben proporcionar a los asegurados las empresas aseguradoras o sus agentes.

Para efecto de lo anterior, y que el público reciba la adecuada atención, esta Superintendencia recomienda:

- 1) Reforzar las áreas involucradas con personal debidamente capacitado, que puedan responder las consultas relativas a los seguros con que cuentan las personas y el trámite a seguir, o recibir adecuadamente las denuncias de siniestro, no debiendo canalizar las referidas denuncias a las corredoras o compañías de seguro. Lo anterior involucra que toda la red de sucursales debe estar preparada

para el cumplimiento de estas instrucciones, como también los canales de atención remotos (call center).

2. Velar porque se dé la adecuada atención a las personas, con especial énfasis y preocupación en las zonas mayormente afectadas. La adecuada atención involucra la mayor celeridad posible de las tramitaciones y especial consideración frente a los plazos establecidos para efectuar ante las compañías de seguros los denuncios de siniestros correspondientes.
3. Colocar en un lugar destacado de fácil acceso, en los respectivos sitios Web, la información mínima que debe estar disponible sobre las pólizas de seguros, que los bancos hayan contratado, de acuerdo a lo dispuesto en la Circular N°3.321.
4. Intensificar los contactos con los clientes por medios masivos como prensa escrita, correos electrónicos, y otros canales remotos, para comunicarles la manera que puedan informarse de su cobertura de seguro, como también las acciones a seguir.

Saludo atentamente a Ud.,

GUSTAVO ARRIAGADA MORALES
Superintendente de Bancos e
Instituciones Financieras