



MANUAL DE PROCEDIMIENTO GESTION DE SINIESTROS

COOPEUCH CORREDORES DE SEGUROS SpA.



Control de Cambios y Versiones

HISTÓRICO DE VERSIONES

Versión	Fecha de Elaboración	Autor	Descripción de Cambios
1	06-07-2022	Luis Cossio	Creación

I. INTRODUCCIÓN.

- 1.1 La Gestión de Siniestros fija los lineamientos que aplica la corredora para realizar una gestión oportuna y eficiente sobre los siniestros denunciados, ajustándose a lo establecido en las Condiciones Generales y Particulares de las pólizas siniestradas, y al Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimiento de Liquidación de Siniestros.

II. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

2.1 ATENCIÓN A LOS CLIENTES Y/O SOCIOS.

Coopeuch Corredores, sus dependientes y demás personas que actúan por su cuenta deberán prestar un servicio de atención oportuno y diligente a los contratantes, asegurados de pólizas de seguros en las gestiones que les son propias. En caso de que reciban documentos, deberán dejar constancia por escrito de dicha circunstancia y de la fecha en que hayan tenido lugar, entregando un comprobante al interesado.

2.2 CONCEPTOS.

Todos los siniestros que son denunciados ante la Corredora siguen un procedimiento que consta de tres fases principales: siendo la primera "recepción de la denuncia", la segunda "envío de antecedentes a compañía de seguros o liquidador de seguros según corresponda" y la tercera "recepción de liquidación del siniestro".

Para estos efectos, se entenderá por:

- 2.2.1 **Recepción de denuncia:** Aquellas solicitudes en que se exige, reivindica o demanda una gestión, las denuncias de siniestros pueden efectuarse por el o los beneficiarios de la póliza de seguro. Una vez efectuada la denuncia de siniestro la corredora incorpora el denuncia al registro respectivo "Consolidado de Siniestro", y le otorga un número para identificarlo (número de siniestro).
- 2.2.2 **Envío de Antecedentes:** En la fase de envío y análisis de antecedentes, esta es realizada por compañía de seguros (liquidación es directa) o con un liquidador de seguros externo determinado por compañía, se examina la denuncia y los



antecedentes acompañados. A partir de dicho análisis, se determina si es posible proceder a un pago inmediato del siniestro, si derechamente no corresponde el pago de la cobertura solicitada, o si se requiere un mayor análisis, por ejemplo, en caso de que falten antecedentes que resultan indispensables para comprobar si corresponde el pago de la cobertura. En este último caso, se identifican los documentos faltantes y necesarios para completar el análisis respectivo, y se solicitan a la mayor brevedad posible, con la finalidad de no retrasar el proceso de liquidación.

- 2.2.3 **Recepción Liquidación de Siniestro:** En caso de que se hayan reunido todos los antecedentes necesarios para determinar si el hecho denunciado como siniestro está cubierto por alguna póliza que son intermediadas por la Corredora, se emite el respectivo informe de liquidación, que, según el mérito del caso, puede indicar el rechazo o el pago de la cobertura. Antes de determinar el rechazo del pago de un siniestro, Compañía de Seguros o Liquidador obtiene toda la información necesaria que sirve de base para justificar dicho rechazo, con la finalidad de dar una respuesta satisfactoria y completa al denunciante sobre el no pago de la indemnización solicitada, de acuerdo con la póliza.

III. ÓRGANO ENCARGADO.

- 3.1 El Depto. de Servicios y Operaciones de Coopeuch Corredores (en adelante "DSO") será el órgano encargado de la aplicación del presente procedimiento.

IV. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE CLIENTES O INTERESADOS.

4.1 RECEPCIÓN DE SOLICITUDES.

Todas las solicitudes que se reporten a Coopeuch Corredores, se registrarán en plataforma SGS o plataforma disponible conforme a lo siguiente:

- a. Las solicitudes podrán ser efectuadas a Coopeuch Corredores, por el interesado, en los siguientes canales de atención: presencial (sucursales Coopeuch), vía transmisión electrónica (e-mail siniestro.seguros@coopeuch.cl).



- b. Respecto a las solicitudes efectuadas presencialmente, Coopeuch Corredores dispondrá de la infraestructura suficiente para recibir las denuncias de siniestros, registrando en plataforma SGS o plataforma disponible.

4.2 TRAMITACIÓN DE LAS SOLICITUDES.

- a. Recibida la solicitud por cualquier medio, se ingresará en forma automática en SGS o plataforma disponible, generándose un número de siniestro, entregándose una copia de este al socio("Ticket").
- b. El expediente y el registro permanecerán en forma centralizada y debidamente actualizados en plataforma SGS o plataforma disponible.

4.3 GESTION DE SINIESTROS CON COMPAÑÍAS DE SEGUROS.

- a. DSO, una vez generado la denuncia, gestionará el envío a compañías de seguros. Este plazo no podrá superar las 48 hrs. hábiles.
- b. DSO, será responsables de realizar seguimiento a las denuncias y que compañías proporcionen respuesta a todas las denuncias de siniestros en el plazo más breve posible, el que no podrá exceder de 30 días hábiles contados desde su recepción.

4.4 RECEPCIÓN DE RESPUESTAS DE COMPAÑÍAS DE SEGUROS.

- a. una vez recepcionada las respuestas de resolución, debe ingresarlas a plataforma SGS o plataforma disponible y actualizar el estado del siniestro, de acuerdo con CNP 68, Por analista del DSO.

