

## **CMF emite Circular referida a información sobre tiempos de demora en la reparación de vehículos motorizados asegurados**

- **A través de esta normativa se busca favorecer conductas de mercado tendientes a fomentar el trato justo a los clientes y la transparencia en la comercialización de los seguros.**

**6 de marzo de 2018.-** La Comisión para el Mercado Financiero (CMF) informa que hoy emitió la Circular N°2236 que establece instrucciones a las compañías de seguros que venden pólizas automotrices para que entreguen a este Servicio, información sobre los tiempos de demora en la reparación de los vehículos que son llevados a un taller mecánico.

La información solicitada está referida a daños a vehículos motorizados de uso no comercial con pérdida parcial, en que se requirió la reparación o reemplazo de piezas o partes del mismo.

Este desarrollo normativo se inserta dentro de los principios de conducta de mercado que las aseguradoras deberán aplicar en la gestión de sus negocios para un adecuado funcionamiento y desarrollo del mercado, junto con la debida protección a los asegurados.

El objetivo que persigue esta Circular es facilitar la toma de decisiones de la ciudadanía al momento de contratar un seguro automotriz no obligatorio, entregando nuevas y relevantes variables a la hora de resolver la contratación, como por ejemplo:

- 1) Los tiempos involucrados en la reparación de los vehículos asegurados.**

## **2) Conocer la cantidad de talleres que disponen las compañías de seguros generales, por región y comuna en el país, para la reparación de los vehículos motorizados.**

Asimismo, se busca generar los incentivos para que las aseguradoras mejoren sus procesos internos relativos a la información que se entrega a los asegurados y el seguimiento de los siniestros de vehículos, a fin de favorecer conductas de mercado tendientes a fomentar el trato justo a los clientes y la transparencia en la comercialización de los seguros.

La información recabada por la CMF será publicada en la página web [www.cmfchile.cl](http://www.cmfchile.cl), para que los usuarios puedan revisar información detallada sobre número de siniestros, tiempos promedios de reparación (desde la fecha del denuncia, la emisión de la orden de reparación y, hasta que el vehículo está a disposición del asegurado, así como información de vehículos con reingreso a taller por reparaciones defectuosas) desagregados por compañía, marca y modelo del vehículo, región, monto del deducible y magnitud del daño (leve, mediano, grande) y si en la reparación se requirió el cambio de partes y piezas necesarias para la correcta circulación del vehículo.

El requerimiento de envío de información será semestral y solicitará a las compañías de seguros generales crear y mantener registros de los principales hitos dentro del proceso de reparación de un vehículo: desde que se realiza la denuncia del siniestro hasta que el vehículo sale totalmente reparado del taller.

La CMF comunicó que la información estará disponible al público a contar de febrero del año 2019. Lo anterior debido a que la normativa contempla un tiempo prudente para que las aseguradoras desarrollen los sistemas necesarios para recabaren forma sistemática, la información de los talleres a lo largo de todo el país, debiendo comenzar a almacenar la información a contar del 1 de julio de 2018 hasta el 31 de diciembre del mismo año, para el primer envío de ésta a la CMF, fijado para el 29 de enero de 2019.

### **Proceso de regulación participativo**

La CMF señaló que el proceso de emisión de la norma se ajusta al estándar de transparencia regulatoria señalado en el artículo 20, número 3, de la Ley N° 21.000, habiéndose puesto la norma en consulta en dos oportunidades, con mesas consultivas asociadas, a través de las cuales se recogieron los comentarios de representantes de las compañías de seguros, corredores de seguros, liquidadores y representantes de la

Asociación Nacional Automotriz de Chile (ANAC) y de la Cámara Nacional de Comercio Automotriz (CAVEM).

La Circular N°2236 se encuentra disponible en el siguiente link:  
[http://www.cmfchile.cl/normativa/cir\\_2236\\_2018.pdf](http://www.cmfchile.cl/normativa/cir_2236_2018.pdf)