

PROTOCOLO MAESTRO PARA LA GESTIÓN Y LIQUIDACIÓN EFICAZ DE SINIESTROS

Ruta Crítica desde el Aviso Oportuno, Rol del Ajustador SBS, Sustento Probatorio y Resolución de Disputas

Propósito Estratégico: El cobro oportuno y justo de una indemnización depende estrictamente de la disciplina procesal en los primeros momentos del siniestro. Esta guía establece la ruta crítica para comités de crisis, áreas legales y administración pública bajo la Ley N° 29946.

1. Flujograma de Acción Inmediata y Plazos Fatales

Ocurrido el evento, el asegurado debe activar de manera secuencial los siguientes deberes normativos:

- **Deber de Mitigación y Salvamento:** Adoptar todas las medidas razonables para evitar la propagación del daño (ej. sofocar fuego incipiente, desconectar energía, achicar agua). Los gastos razonables de salvamento son legalmente reembolsables por la aseguradora.
- **Aviso Oportuno del Siniestro (Plazo Fatal):** Comunicar formalmente a la aseguradora y al corredor dentro del plazo pactado en póliza (habitualmente entre 3 y 7 días hábiles, o inmediatamente en casos de dolo/robo que exigen denuncia policial dentro de las 24 horas).
- **Preservación del Escenario:** No alterar el estado de las cosas hasta la inspección del ajustador de siniestros, salvo por estrictas razones de seguridad pública o rescate.

2. El Rol del Ajustador de Siniestros Independiente (SBS)

En siniestros patrimoniales o de gran envergadura, la aseguradora designa a un **Ajustador de Siniestros** debidamente matriculado y supervisado por la SBS:

Fase del Ajuste	Acción Técnica del Ajustador SBS	Obligación del Asegurado
Inspección In Situ	Levantamiento pericial de daños, fijación de causas, verificación de preexistencias y preservación de restos.	Facilitar acceso irrestricto y suscribir el Acta de Inspección Conjunta.
Requerimiento de Información	Emisión formal del pliego de documentos sustentatorios (facturas históricas, cotizaciones de reposición, informes técnicos, denuncias).	Entregar el expediente probatorio completo y foliado en coordinación con el bróker.
Informe de Ajuste y Liquidación	Determinación de cobertura, verificación de infraseguro (Art. 81 Ley 29946), aplicación de deducibles y cálculo del monto indemnizable final.	Revisar el informe; suscribir el <i>Convenio de Ajuste</i> si está conforme o formular observaciones técnicas.

3. Resolución de Controversias y Vías de Reclamo

Mecanismos de Discrepancia ante Rechazos o Liquidaciones Incompletas:

- **Trato Directo y Reconsideración:** Presentación de contraperitajes técnicos liderados por el corredor de seguros ante el Comité de Siniestros de la aseguradora.
- **Defensoría del Asegurado (DEFASEG):** Vía gratuita para reclamos individuales o corporativos por montos de hasta US\$ 50,000 (resoluciones vinculantes para la compañía).
- **Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS):** Denuncias administrativas por vulneración a normas de conducta de mercado o dilación injustificada.
- **Cláusula Arbitral:** En grandes controversias patrimoniales del sector público o corporativo, litigio ante Centros de Arbitraje (CCL, PUCP) o según estipulación contractual de bases.

4. Checklist de Auditoría Documental en Siniestros

Requisito Crítico del Expediente	Evaluación	Riesgo de Rechazo
¿Denuncia policial y peritaje fiscal/bomberos realizados a tiempo?	CRÍTICO / Conforme	Pérdida de cobertura en siniestros de robo, asalto o incendio provocado.
¿Se cuenta con facturas o asientos contables de adquisición original?	ALTO / Conforme	Dificultad para acreditar la preexistencia legal del activo.

Patrocinio Técnico de Siniestros con ABC CORREDORES DE SEGUROS S.R.L.

En el momento de la verdad, no enfrente a los peritos en soledad. **ABC CORREDORES DE SEGUROS S.R.L.** asume el patrocinio técnico integral de sus siniestros, auditando los informes de ajuste, estructurando la prueba y garantizando el cobro íntegro y oportuno de sus indemnizaciones.