

**REF.: ESTABLECE OBLIGACION DE INFORMAR RESPECTO AL PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACION DE SINIESTROS EN POLIZAS DE SEGUROS. DEROGA CIRCULAR N°1116 DE 7 DE ABRIL DE 1993.<sup>1</sup>**

**A todas las entidades aseguradoras**

Esta Superintendencia, en uso de sus facultades legales y, con el fin de proporcionar una mejor información a los asegurados, ha estimado necesario impartir la siguiente instrucción:

Las compañías aseguradoras deberán informar a sus asegurados, en las pólizas de seguro que emitan, respecto del procedimiento de liquidación de siniestros establecido en el Título IV del D.S. de Hacienda N° 1.055, de 2012, para lo cual deberán adjuntar al ejemplar de la póliza respectiva el texto del Anexo "PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACION DE SINIESTROS", que se acompaña a la presente Circular. De esta obligación, estarán exceptuadas las pólizas del seguro obligatorio de accidentes personales establecido en la ley N° 18.490.

También estarán exceptuadas de esta obligación:

a) Las pólizas de seguros de fianza por permanencia para empleados públicos, de fidelidad funcionaria conductores de vehículos y de fidelidad funcionaria valores fiscales, depositadas en el Depósito de Pólizas que mantiene este Servicio en conformidad al artículo 3° letra e) del D.F.L. N° 251, de 1931, en razón de establecerse en ellas que la liquidación será practicada directamente por la Contraloría General de la República o por otras autoridades en representación de las instituciones y organismos que hayan celebrado este contrato, de conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 10.336, Orgánica Constitucional de la Contraloría General de la República. Se extenderá la excepción a pólizas que puedan depositarse en el futuro que reúnan la condición antes referida.

b) Las pólizas de garantía o de crédito, depositadas en el Depósito de Pólizas de este Servicio, que establezcan copulativamente: 1) la facultad para el asegurado de hacer efectiva la póliza una vez producido el incumplimiento mediante notificación escrita a la compañía, 2) la obligación para ésta de proceder al pago de la indemnización una vez que quede configurado el siniestro, y 3) que no se recurrirá al procedimiento de liquidación.

Si la póliza estableciere en sus estipulaciones lo dispuesto en los números 1) y 2) anteriores y, además reconociere el derecho del asegurado de exigir la designación de un liquidador de siniestros, se exceptuará también de la obligación a que se refiere esta Circular. En caso de que el asegurado, ante un siniestro, hiciera uso del derecho antes referido, la compañía deberá enviarle el anexo de la presente Circular mediante carta certificada dirigida al domicilio establecido en las condiciones particulares de la póliza.

Con el fin que el asegurado conozca la exigencia del citado Anexo, deberá incluirse expresamente en las condiciones particulares de la póliza, en carácter informativo, la siguiente **"NOTA: Se incluye Anexo relativo a Procedimiento de Liquidación de Siniestros.**

El tamaño de letra a utilizar en el impreso del mencionado Anexo será para de 2,5 milímetros y respecto de la NOTA a insertar en las condiciones particulares de la póliza, deberá incluirse en los mismos caracteres que el resto de la información contenida en dichas condiciones particulares, tanto en su formato como en el tamaño y tipo de letra, y ubicarse en un lugar donde no induzca a confusión al asegurado.

La presente Circular deroga la Circular N° 1.116, de 7 de abril de 1993 y regirá a contar del 1° de junio de 2013.

Disposición transitoria

Hasta el día 30 de julio de 2013, se podrá entregar el anexo de que da cuenta esta Circular, con posterioridad a la entrega de la póliza al asegurado. No obstante, en aquellos casos en que se haya denunciado un siniestro, el anexo deberá entregarse al momento de recibirse la denuncia.

**SUPERINTENDENTE (S)**

<sup>1</sup> Modificada por Circular N°2109, de 24 de junio de 2013.

---

ANEXO

(Circular N° 2106 Superintendencia de Valores y Seguros)

PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACION DE SINIESTROS

1) OBJETO DE LA LIQUIDACION

La liquidación tiene por fin establecer la ocurrencia de un siniestro, determinar si el siniestro está cubierto en la póliza contratada en una compañía de seguros determinada, y cuantificar el monto de la pérdida y de la indemnización a pagar.

El procedimiento de liquidación está sometido a los principios de celeridad y economía procedimental, de objetividad y carácter técnico y de transparencia y acceso.

2) FORMA DE EFECTUAR LA LIQUIDACION

La liquidación puede efectuarla directamente la Compañía o encomendarla a un Liquidador de Seguros. La decisión debe comunicarse al Asegurado dentro del plazo de tres días hábiles contados desde la fecha de la denuncia del siniestro.

3) DERECHO DE OPOSICION A LA LIQUIDACION DIRECTA

En caso de liquidación directa por la compañía, el Asegurado o beneficiario puede oponerse a ella, solicitándole por escrito que designe un Liquidador de Seguros, dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde la notificación de la comunicación de la Compañía. La Compañía deberá designar al Liquidador en el plazo de dos días hábiles contados desde dicha oposición.

4) INFORMACION AL ASEGURADO DE GESTIONES A REALIZAR Y PETICION DE ANTECEDENTES

El Liquidador o la Compañía deberá informar al Asegurado, por escrito, en forma suficiente y oportuna, al correo electrónico (informado en la denuncia del siniestro) o por carta certificada (al domicilio señalado en la denuncia de siniestro), de las gestiones que le corresponde realizar, solicitando de una sola vez, cuando las circunstancias lo permitan, todos los antecedentes que requiere para liquidar el siniestro.

5) PRE-INFORME DE LIQUIDACION

En aquellos siniestros en que surgieren problemas y diferencias de criterios sobre sus causas, evaluación del riesgo o extensión de la cobertura, podrá el Liquidador, actuando de oficio o a petición del Asegurado, emitir un pre-informe de liquidación sobre la cobertura del siniestro y el monto de los daños producidos, el que deberá ponerse en conocimiento de los interesados. El asegurado o la Compañía podrán hacer observaciones por escrito al pre-informe dentro del plazo de cinco días hábiles desde su conocimiento.

6) PLAZO DE LIQUIDACION

Dentro del más breve plazo, no pudiendo exceder de **45 días** corridos desde fecha denuncia, a excepción de;

a) siniestros que correspondan a seguros individuales sobre riesgos del Primer Grupo cuya prima anual sea superior a 100 UF: **90 días** corridos desde fecha denuncia;

b) siniestros marítimos que afecten a los cascos o en caso de Avería Gruesa: **180 días** corridos desde fecha denuncia;

7) PRORROGA DEL PLAZO DE LIQUIDACION

Los plazos antes señalados podrán, excepcionalmente siempre que las circunstancias lo ameriten, prorrogarse, sucesivamente por iguales períodos, informando los motivos que la fundamenten e indicando las gestiones concretas y específicas que se realizarán, lo que deberá comunicarse al Asegurado y a la Superintendencia, pudiendo esta última dejar sin efecto la ampliación, en casos calificados, y fijar un plazo para entrega del Informe de Liquidación. No podrá ser motivo de prórroga la solicitud de nuevos antecedentes cuyo requerimiento pudo preverse con anterioridad, salvo que se indiquen las razones que

justifiquen la falta de requerimiento, ni podrán prorrogarse los siniestros en que no haya existido gestión alguna del liquidador, registrado o directo.

8) **INFORME FINAL DE LIQUIDACION**

El informe final de liquidación deberá remitirse al Asegurado y simultáneamente al Asegurador, cuando corresponda, y deberá contener necesariamente la transcripción íntegra de los artículos 26 y 27 del Reglamento de Auxiliares del Comercio de Seguros (D.S. de Hacienda N° 1.055, de 2012, Diario Oficial de 29 de diciembre de 2012),

9) **IMPUGNACION INFORME DE LIQUIDACION**

Recibido el informe de Liquidación, la Compañía y el Asegurado dispondrán de un plazo de diez días hábiles para impugnarla. En caso de liquidación directa por la Compañía, este derecho sólo lo tendrá el Asegurado.

Impugnado el informe, el Liquidador o la compañía dispondrá de un plazo de 6 días hábiles para responder la impugnación.