

APRUEBA NUEVO REGLAMENTO DE LOS AUXILIARES DEL COMERCIO DE SEGUROS Y
PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIÓN DE SINIESTROS

Núm. 1.055.- Santiago, 17 de agosto de 2012.- Vistos:

1. Lo dispuesto en los artículos 24 y 32 N° 6 de la Constitución Política de la República;
2. El Título III del decreto con fuerza de ley N° 251 de 1931, sobre Compañías de Seguros, referido a los Auxiliares del Comercio de Seguros;
3. El decreto supremo N° 863, de 1989, del Ministerio de Hacienda, que establece el Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros;
4. La resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón; y la demás normativa aplicable, y,

Considerando:

1. Que el decreto con fuerza de ley N° 251, de 1931, sobre Compañías de Seguros, establece en su Título III la regulación de los auxiliares del comercio de seguros destinada a precisar los deberes y obligaciones de los liquidadores de siniestros y corredores de seguros.
2. Que las normas que regulan la actividad de liquidadores y corredores de seguros contenidas en el decreto supremo N° 863, de 1989, del Ministerio de Hacienda, que establece el Reglamento sobre Auxiliares del Comercio de Seguros, se han mantenido inalteradas desde su dictación, razón por la cual resulta necesario actualizar sus disposiciones a fin de contar con una regulación acorde al grado de masificación en la contratación de seguros que existe actualmente en nuestro país, dar cuenta de la incorporación de tecnología en los procesos de comercialización e intermediación de seguros, liquidación de siniestros y atención a asegurados, e incorporar una regulación especial para la liquidación de siniestros de carácter masivo o catastrófico.

Decreto:

Apruébese el siguiente nuevo Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y el Procedimiento de Liquidación de Siniestros:

TÍTULO I

Del Registro de los Auxiliares del Comercio de Seguros

Artículo 1°.- Registro de los Auxiliares del Comercio de Seguros. Toda persona interesada en desempeñar la actividad de corredor de seguros o de liquidador de seguros podrá solicitar su inscripción en el Registro de los Auxiliares del Comercio de Seguros que lleva la Superintendencia de Valores y Seguros.

Artículo 2º.- Requisitos de Inscripción. Para comprobar los requisitos señalados en el decreto con fuerza de ley N° 251, sobre Compañías de Seguros, en su caso, el interesado deberá adjuntar a su solicitud los siguientes documentos:

- a) Certificado de antecedentes para fines especiales proporcionado por el Servicio de Registro Civil e Identificación;
- b) Certificado de nacimiento o cédula nacional de identidad;
- c) Permiso de residencia o permanencia definitiva y cédula de identidad para extranjeros al día, para el caso de ser extranjero;
- d) Certificado de no quiebra emitido por la Superintendencia de Quiebras;
- e) Certificado que acredite antecedentes comerciales, en la forma que determinen las instrucciones de la Superintendencia;
- f) Certificado de estudios que acredite haber aprobado el ciclo de enseñanza media o estudios equivalentes; y
- g) Declaración jurada de no tener ninguna de las inhabilidades que señala la ley.

Además, el interesado deberá acreditar conocimientos suficientes sobre el comercio de seguros, en la forma que disponga la Superintendencia mediante norma de carácter general.

Artículo 3º.- Garantía. Cumplido lo señalado en el artículo anterior, el solicitante deberá acreditar la contratación de la garantía que determine la Superintendencia, en conformidad a lo establecido en la letra d) del artículo 58 o en la letra b) del artículo 62 del decreto con fuerza de ley N° 251, de 1931, según corresponda, dentro del plazo de 30 días hábiles siguientes a la notificación enviada por la Superintendencia al interesado, por carta certificada. En caso contrario, se tendrá por no presentada la solicitud de inscripción en el registro respectivo.

Artículo 4º.- Antecedentes de solicitantes que sean personas jurídicas. Las personas jurídicas deberán adjuntar a su solicitud de inscripción los siguientes antecedentes:

- a) Copia de la escritura de constitución de la sociedad y de las escrituras que hayan modificado el pacto social, cuando corresponda, debidamente legalizadas y acreditación de su publicación en el Diario Oficial.
- b) Copia de la inscripción social en el Registro de Comercio, con indicación de sus anotaciones marginales y certificado de vigencia.
- c) Acreditar el cumplimiento de los requisitos señalados en la ley, en la forma señalada en los artículos precedentes, respecto de sus administradores y representantes legales, en lo que correspondiere.

Artículo 5º.- Conservación de Antecedentes. Una vez practicada la inscripción, se devolverán a los corredores de seguros y liquidadores de siniestros los antecedentes acompañados, salvo el de la letra g) del artículo 2, debiendo mantenerlos en su domicilio comercial, para los efectos de ser verificados en cualquier tiempo por la Superintendencia.

Artículo 6º.- Funciones de la Superintendencia respecto del Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros. Corresponderá a la Superintendencia:

- a) Llevar en forma permanente y debidamente actualizado un registro público de auxiliares del comercio de seguros, con indicación de los nombres y domicilios de las personas que figuren en él.
- b) Inscribir en el registro de auxiliares del comercio de seguros a las personas naturales o jurídicas que cumplan los requisitos establecidos en la ley y en el presente Reglamento para ejercer la actividad de corredor de seguros o liquidador de siniestros.

Artículo 7º.- Información continua a la Superintendencia. Los corredores y liquidadores deberán comunicar a la Superintendencia la ocurrencia de alguno de los siguientes hechos dentro del plazo de 5 días:

- (i) Cambio de su domicilio registrado en la Superintendencia.
- (ii) Cualquier modificación del pacto social, acompañando, en su caso, copia legalizada de las respectivas escrituras públicas, su inscripción en el Registro de Comercio y publicación en el Diario Oficial.
- (iii) Cambios de gerentes, apoderados generales, directores u otros administradores.

Además, deberán informar en la forma y fechas que determine la Superintendencia mediante norma general, un resumen de sus operaciones.

Artículo 8º.- Causales de inhabilidad o incompatibilidad. Los Auxiliares del Comercio de Seguros que incurran en alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad establecidas para su cargo, o bien, no acrediten contar con la garantía, en el tiempo y forma exigida para el desempeño de su función, serán eliminados del registro y no podrán realizar nuevas intermediaciones o liquidaciones, según corresponda. No obstante lo anterior, mantendrán sus obligaciones y responsabilidades para con los asegurados por las intermediaciones o liquidaciones que ya hubieren realizado.

Los afectados por esta medida podrán interponer los recursos de reposición y de ilegalidad contemplados en la ley.

TÍTULO II

De los corredores de seguros

Artículo 9º.- Definición de corredores de seguros. Son corredores de seguros las personas naturales o jurídicas que, registradas como tales en la Superintendencia, actúan como intermediarios independientes en la contratación de pólizas de seguros con cualquier entidad aseguradora, obligándose a asesorar a las partes en la forma que establece la ley y este Reglamento.

Artículo 10.- Obligaciones de corredores de seguros. Los corredores estarán obligados a:

- 1) Asesorar a las personas que deseen asegurarse por su intermedio, ofreciéndoles las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses.
- 2) Informar a sus clientes sobre las condiciones del contrato y, en especial, sobre la extensión del seguro pactado y sus adicionales, sobre los riesgos y situaciones excluidas de la cobertura, alcance de las franquicias o deducibles a la misma, cláusula de prorrateo, forma y plazos de pago, efectos de su incumplimiento y, en general, toda la información necesaria para ilustrar mejor su decisión.
- 3) Asistir al asegurado durante toda la vigencia del contrato, especialmente en las modificaciones que eventualmente correspondan y al momento de producirse un siniestro.
- 4) Remitir al asegurado la póliza contratada dentro de los cinco días siguientes a su recepción de parte de la entidad aseguradora, debiendo verificar al momento de entregársela, que las condiciones del contrato son las mismas propuestas a la compañía de seguros.
En caso que la entidad aseguradora rechace o modifique la cobertura del riesgo propuesto, el corredor deberá comunicar de inmediato este hecho al proponente por los medios indicados en el artículo 30 de este Reglamento.
- 5) Asesorar a la compañía de seguros con que intermedie, verificando la identidad de los contratantes y la existencia y ubicación de los bienes asegurables, entregándole toda la información que posea del riesgo y de las condiciones propuestas para el pago de la prima.
- 6) Remitir a la compañía aseguradora las primas y documentos que reciban por las pólizas que intermedien de inmediato o, a más tardar, dentro de los dos días hábiles siguientes a su entrega.
No obstante, si la compañía de seguros hubiere otorgado poder especial al corredor, éste podrá remitir las primas y documentos recibidos en el plazo estipulado entre las partes, entendiéndose, en todo caso, pagada la prima y entregados los documentos desde su recepción por el corredor.
- 7) Firmar toda propuesta o cotización que tramiten y verificar que éstas cumplan con las exigencias legales y reglamentarias que les sean aplicables.

Artículo 11.- Prohibiciones a corredores de seguros. A los corredores de seguros les queda prohibido:

- 1) Asumir frente a las partes otras obligaciones o responsabilidades distintas a las señaladas en el presente Reglamento por los contratos que intermedien.
- 2) Firmar, cancelar, anular o dejar sin efecto o hacer modificar en cualquier

forma la vigencia, cobertura, prima o modalidad de pago de las pólizas que intermedien, sin autorización escrita del asegurado.

TÍTULO III

De los liquidadores de seguros

Artículo 12.- Definición de liquidadores de seguros. Los liquidadores de seguros son personas naturales o jurídicas que, registradas como tales en la Superintendencia, pueden ser contratadas por una compañía de seguros para investigar la ocurrencia de los siniestros y sus circunstancias y determinar si éstos se encuentran o no amparados por la póliza y el monto de la indemnización que corresponda pagar al asegurado o beneficiario, en su caso.

Artículo 13.- Obligaciones de liquidadores de seguros. Los liquidadores estarán obligados a:

- a) Investigar las circunstancias del siniestro para determinar si el riesgo asegurado gozaba de la cobertura contratada en la póliza;
- b) Determinar el verdadero valor del objeto asegurado a la época del siniestro, el monto de los perjuicios y la suma que corresponde indemnizar, informando fundadamente al asegurado y al asegurador la procedencia o rechazo de la indemnización;
- c) Proponer a las partes las medidas urgentes que se deben adoptar para evitar que se aumenten los daños y salvar sus restos, cuando corresponda, sin perjuicio de las obligaciones del asegurado;
- d) Informar a las partes sobre la posibilidad de perseguir la responsabilidad de terceros, para proceder a los recuperos por los perjuicios sufridos a consecuencia del siniestro;
- e) Poseer domicilio conocido para atender a los interesados en días y horarios normales de trabajo, en forma personal o a través de dependientes;
- f) Disponer de mecanismos adecuados que permitan al asegurado o sus beneficiarios consultar el estado de avance de las liquidaciones por otros medios distintos al señalado en la letra anterior, tales como atención telefónica o sitios web.
Para ello el liquidador deberá permitir un acceso fácil y expedito del asegurado o sus beneficiarios a la información relativa al estado del siniestro, gestiones realizadas y pendientes, privilegiando la existencia de mecanismos electrónicos o telefónicos que lo permitan.
Una vez emitido el informe respectivo, el asegurado y la compañía cuando no se trate de liquidación directa, tendrá derecho al conocimiento de los antecedentes de la liquidación del siniestro.
- g) Inspeccionar, personalmente o a través de sus delegados, los bienes afectados y recoger la información atinente a los mismos, para formarse un acabado conocimiento de los hechos y consecuencias del siniestro, debiendo requerir los informes técnicos de especialistas según la naturaleza del riesgo cubierto;

- h) Ilustrar e informar por los medios indicados en el artículo 30 en forma suficiente y oportuna a los siniestrados de las gestiones que les corresponde realizar, solicitando de una sola vez, cuando las circunstancias lo permitan, todos los antecedentes que habitualmente se requieran para el tipo de siniestro que se trate y que su función le impone conocer para el éxito de su investigación;
- i) Informar a las partes de las dificultades que encuentre en el cometido de su gestión que le impidan cumplir su función;
- j) Poner en conocimiento de la Superintendencia, por los medios indicados en el artículo 30, las anomalías que detecte en el desempeño de su cometido y que pudieren afectar la responsabilidad de los fiscalizados por la Superintendencia;
- k) Mantener actualizado un registro de denuncias y liquidaciones de siniestros en la forma señalada en el artículo 16 de este Reglamento;
- l) Mantener planes de contingencia adecuados para enfrentar siniestros de carácter masivo o catastrófico, si corresponde.

Artículo 14.- Prohibiciones a liquidadores de seguros. A los liquidadores les estará prohibido:

- a) Practicar liquidaciones que afecten al cónyuge o a los parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, del liquidador persona natural o de los administradores o representantes legales de las personas jurídicas.
- b) Atender reclamaciones de siniestros en que el liquidador tuviere un interés actual, directo o indirecto, en razón de relación de negocios con las personas afectadas o con la propiedad de los bienes siniestrados.
- c) Recibir por sí o por interpósita persona remuneración, asignación, participación o cualquier otro beneficio de carácter económico del asegurador, del asegurado o de terceros, distintos de los honorarios profesionales que le corresponden por la liquidación respectiva.
- d) Adquirir o retener para sí los bienes o productos de la liquidación en que haya intervenido o provenientes de los recuperos y salvatajes que hubieren practicado o adjudicarlos, en cualquier forma, a personas relacionadas con él.
- e) Prestar servicios o asumir con las compañías responsabilidades distintas a las señaladas en la ley y el Reglamento.
- f) Asumir el liquidador persona natural, los administradores, representantes legales, apoderados o sus empleados, la representación judicial de las compañías, en juicios seguidos por los asegurados en su contra.

Artículo 15.- Solicitud de información a autoridades públicas. Los liquidadores que deban informar un siniestro podrán solicitar del Ministerio Público o de las autoridades administrativas que por su cargo tengan antecedentes relacionados con ese hecho, les faciliten su conocimiento o les otorguen su certificación sobre los puntos necesarios para su liquidación. Igual facultad tendrán los apoderados de las compañías encargados de hacer la respectiva liquidación, cuando no se la hayan encomendado a un liquidador de seguros.

Artículo 16.- Registro de denuncias y liquidaciones de seguros. Los liquidadores y compañías de seguros, en su caso, mantendrán actualizado un registro de denuncias y liquidaciones de siniestros, el que estará a disposición de la Superintendencia, en el que deberán anotarse, a lo menos, los siguientes datos:

- a) Fecha del denuncia del siniestro en la compañía aseguradora, y número de comprobante de recepción del denuncia entregado al asegurado.
- b) Individualización del siniestro:
 - i) Fecha de ocurrencia del siniestro.
 - ii) Identificador único de siniestro asignado por la aseguradora si fuera diferente al número de comprobante de recepción entregado.
 - iii) Descripción del siniestro, nombre, cédula de identidad, rol único tributario o documento de identidad de los afectados e involucrados.
- c) Individualización de la compañía aseguradora y de la póliza de seguros respectiva:
 - i) Nombre y rol único tributario de la compañía aseguradora.
 - ii) Nombre y rol único tributario del asegurado o beneficiarios.
 - iii) Tipo de seguro y número único de póliza.
 - iv) Otras menciones que establezca la Superintendencia.
- d) Individualización del liquidador asignado, con indicación del nombre, cédula de identidad o rol único tributario e información de contacto y fecha de designación. De oponerse el asegurado a la designación del liquidador directo, se deberá registrar además la información del liquidador designado en reemplazo.
- e) Fecha de la emisión del informe de liquidación, con indicación del monto de indemnización a pagar según el informe, si procediere.
- f) Se deberán registrar, en orden cronológico, la solicitud y obtención de los antecedentes requeridos para practicar la liquidación, incluidos los proporcionados por el asegurado y los recabados por la compañía de seguros o liquidador de siniestro, todo según corresponda a quien haya realizado la liquidación.

En relación a los siniestros que sean objeto de liquidación directa por las aseguradoras en conformidad al artículo 20 siguiente, la compañía de seguros deberá incluir en forma adicional en el registro de denuncias y liquidaciones, los siguientes antecedentes:

- a) Fecha y montos del o los pagos de indemnizaciones realizados al asegurado con identificación del medio utilizado;
- b) De no corresponder pago de indemnización, se deberá indicar la causa;
- c) En caso de siniestros en litigio, se deberá anotar el avance del proceso y la resolución final; y
- d) Registrar fecha y monto de recuperos recibidos de terceros.

Artículo 17.- Carpeta de los antecedentes del siniestro. Los liquidadores y compañías de seguros, en relación a los siniestros que sean objeto de liquidación

directa en conformidad al artículo 20 siguiente, deberán mantener copia de los antecedentes y de las comunicaciones relacionadas con el denunciado y liquidación de un siniestro, por los medios indicados en el artículo 30.

TÍTULO IV

De la denuncia y el procedimiento de liquidación de siniestro

Artículo 18.- Denuncia de siniestros. La denuncia de siniestros se efectuará conforme a los procedimientos establecidos en este Reglamento, y cada siniestro denunciado deberá anotarse en el registro del artículo 16.

Las compañías aseguradoras deberán facilitar mecanismos para realizar denuncias de siniestros, particularmente a través de medios electrónicos, sitios web, centro de atención telefónica u otros análogos, debiendo siempre otorgar al asegurado o denunciante un comprobante de recepción de la denuncia al momento de efectuarse, tales como copia timbrada de aquellos, su individualización mediante códigos de verificación, u otros.

No obstará a la denuncia del siniestro la omisión de uno o más de los antecedentes requeridos por la compañía de seguros para estos efectos, sin perjuicio que puedan ser solicitados con posterioridad.

El comprobante de recepción de la denuncia deberá anotarse en el registro del artículo 16.

En el formulario que se utilice para la denuncia de siniestro se deberá emplear un lenguaje simple que facilite la comprensión por parte del asegurado o sus beneficiarios.

Artículo 19.- Pago de indemnización y procedimiento de liquidación. Denunciado un siniestro y cuantificada la pérdida, la compañía de seguros dispondrá el pago de la indemnización en los términos convenidos en la póliza respectiva y, en caso de requerirse mayores antecedentes sobre su procedencia y monto, dispondrá su liquidación.

No será necesario el procedimiento de liquidación cuando la compañía cubra íntegramente el siniestro reclamado y lo pague conforme a lo previsto en el inciso segundo del artículo 27 de este Reglamento.

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, todo ello de conformidad al procedimiento que establece el presente Reglamento.

El procedimiento de liquidación es una sucesión de actos y gestiones vinculados

entre sí, realizados por el liquidador designado con el fin de emitir un informe técnicamente fundado sobre la cobertura del riesgo, y el monto de indemnización que correspondiere por los daños sufridos a causa del siniestro denunciado.

El procedimiento de liquidación estará sometido a los siguientes principios:

- a) **Principio de celeridad y economía procedimental:** El procedimiento de liquidación estará sometido al principio de celeridad y economía procedimental, por el que corresponderá al liquidador el impulso de la liquidación y la realización de las diligencias que fueren conducentes para la emisión, dentro del menor tiempo posible, del informe de liquidación según la naturaleza de la cobertura, no incurriendo en trámites dilatorios o requerimientos superfluos de antecedentes, tales como solicitudes de antecedentes al asegurado que ya se hubiesen presentado.
- b) **Principio de objetividad y carácter técnico:** La actuación del liquidador deberá mantener objetividad y velar para que el informe se emita con estricta sujeción a criterios técnicos. El informe de liquidación deberá abarcar los hechos y consideraciones relevantes invocadas por los asegurados y compañía de seguros en relación al siniestro.
- c) **Principio de transparencia y acceso:** Las partes interesadas tienen derecho en cualquier momento, durante el procedimiento de liquidación, a tomar conocimiento del estado de la liquidación.

Los liquidadores realizarán las liquidaciones de siniestros que les encomienden las compañías de seguros, debiendo emplear en el ejercicio de sus funciones, el cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios.

Artículo 20.- Liquidación directa o designación de liquidador registrado. La liquidación de los siniestros podrá practicarla directamente la compañía de seguros, o bien, encomendarla a un liquidador designado por ella, que deberá encontrarse inscrito en el Registro que lleva la Superintendencia de Valores y Seguros, según lo establecido en el artículo 6.

Dentro del plazo de 3 días contado desde la fecha de la denuncia, la aseguradora deberá comunicar su decisión al asegurado o sus beneficiarios y al liquidador registrado si corresponde. La comunicación al asegurado contendrá el nombre, domicilio y teléfono del liquidador encargado de practicarla. En dicha comunicación, la compañía de seguros deberá informar al asegurado el derecho que le asiste para solicitar, que la liquidación sea practicada por un liquidador registrado en lugar de la liquidación directa por parte de la aseguradora. La decisión de designar un liquidador o liquidar directamente por la compañía de seguros, como el derecho de oposición a la liquidación directa por el asegurado, también podrá informarse o ejercerse al momento de recibirse la denuncia del siniestro.

Cuando la liquidación sea practicada directamente por la aseguradora, resultarán aplicables respecto de ésta las disposiciones establecidas en el Título III de este Reglamento.

Artículo 21.- Oposición a la liquidación directa. El asegurado o beneficiario del seguro podrá, dentro del plazo de 5 días contado desde la notificación de la comunicación de la compañía de seguros, oponerse a la liquidación directa, solicitándole por escrito, que ésta designe un liquidador.

En caso de oposición oportuna del asegurado, la compañía de seguros deberá elegir y designar a un nuevo liquidador registrado en la Superintendencia de Valores y Seguros, dentro del plazo de 2 días contados desde dicha oposición.

Artículo 22.- Aceptación del cargo de liquidador. El liquidador designado por la compañía de seguros podrá aceptar o rechazar el nombramiento dentro del plazo de 3 días contados desde la comunicación. Si lo rechazare, la aseguradora deberá proceder a una nueva designación dentro de los 2 días siguientes y comunicar simultáneamente ello al asegurado. Se entenderá que el liquidador ha aceptado el encargo si no lo rechazó oportunamente.

Artículo 23.- Plazos de liquidación. El liquidador registrado y la compañía aseguradora, en caso que practique la liquidación del siniestro en forma directa, deberán emitir dentro del más breve plazo el informe de liquidación, no pudiendo exceder de 45 días corridos contados desde la fecha del denuncia del siniestro, a excepción de los siguientes casos:

- (i) 180 días corridos para siniestros marítimos que afecten a los cascos o en caso de avería gruesa; y
- (ii) 90 días corridos para siniestros que correspondan a contratos de seguros individuales sobre riesgos del primer grupo en que el monto de la prima anual sea superior a 100 UF.

Tratándose de siniestros del seguro obligatorio de accidentes personales, en ningún caso la liquidación podrá dilatar el pago de la indemnización respectiva más allá del plazo establecido en el artículo 30 de la ley N° 18.490, contado desde la recepción de todos los antecedentes necesarios para ello, salvo que el pago no proceda en conformidad a las normas legales y contractuales que rigen el seguro.

Excepcionalmente, siempre que las circunstancias lo ameriten, los plazos podrán prorrogarse sucesivamente por iguales períodos, informando los motivos que fundamentan la prórroga e indicando las gestiones concretas y específicas que en cada caso objeto de la prórroga, se realizarán para dar curso a la liquidación. La prórroga deberá anotarse en el registro del artículo 16 y comunicarse, por los medios definidos en el artículo 30, al asegurado y a esta Superintendencia, la que podrá dejar sin efecto la ampliación por causas calificadas por el Servicio, y fijar un plazo para entregar el informe de liquidación.

No podrá ser motivo de prórroga la solicitud de nuevos antecedentes cuyo requerimiento pudo razonablemente preverse con anterioridad, salvo que se indiquen las razones que justifiquen su falta de requerimiento, ni podrán prorrogarse los siniestros en que no haya existido gestión alguna por parte del liquidador.

En el caso de aquellos seguros en que por su naturaleza no es posible contar el plazo para la liquidación de acuerdo a lo establecido en el inciso primero de este artículo, dicho plazo se contará desde que se ponga en conocimiento del liquidador la ocurrencia del hecho necesario para configurar propiamente el siniestro, como la cosecha en el caso del seguro agrícola, o la notificación de la sentencia ejecutoriada, en el caso del seguro de responsabilidad civil definido en el artículo 570 del Código de Comercio.

Artículo 24.- Preinforme de liquidación. En aquellos siniestros en que durante el proceso de liquidación surgieren problemas y diferencias de criterios acerca de sus causas, evaluación de los riesgos o extensión de la cobertura, el liquidador actuando de oficio o a petición del asegurado, podrá emitir un preinforme de liquidación sobre la cobertura del siniestro y el monto de los daños producidos, el que deberá poner simultáneamente en conocimiento de los interesados. El asegurado o la compañía podrán hacer observaciones por escrito al preinforme, dentro del plazo de 5 días contado desde su conocimiento.

Artículo 25.- Informe de liquidación. El informe de liquidación deberá remitirse al asegurado y simultáneamente al asegurador, cuando corresponda. Los liquidadores sólo podrán emitir órdenes de reparación para los bienes siniestrados cuya liquidación estén practicando o asumir compromisos con los reclamantes, cuando tengan autorización en tal sentido por parte de la compañía de seguros, otorgada por los medios establecidos en el artículo 30 de este Reglamento.

Asimismo, los liquidadores no podrán solicitar la firma de un finiquito al asegurado con anterioridad a la emisión del respectivo informe de liquidación o de la respuesta a la impugnación.

Artículo 26.- Impugnación del informe de liquidación. Recibido el informe de un liquidador registrado, la compañía de seguros y el asegurado dispondrán de un plazo de 10 días para impugnarlo.

En caso que la liquidación sea practicada directamente por el asegurador, sólo el asegurado estará facultado para impugnar el informe de liquidación, dentro del plazo mencionado anteriormente.

En el caso que la liquidación directa por el asegurador determine la procedencia del pago de la indemnización y su monto en el respectivo informe de liquidación, la compañía de seguros deberá proceder a su pago en el plazo de 6 días. Impugnado el informe de liquidación, el liquidador o la compañía aseguradora,

en su caso, deberá dar respuesta a dicha impugnación dentro del plazo de seis días contado desde su recepción.

La respuesta del liquidador a las impugnaciones efectuadas se remitirá al asegurado y asegurador, en forma simultánea.

Tratándose de los seguros a que se refiere el inciso segundo del artículo 542 del Código de Comercio, el plazo para impugnar la liquidación será de 20 días, mientras que el de respuesta a la impugnación será de 12 días.

Artículo 27.- Pago de la indemnización. Si dentro del plazo de 5 días de concluido el proceso de liquidación, persistieran las diferencias entre el asegurador y el asegurado respecto del monto de la indemnización o sobre su procedencia, la compañía de seguros deberá notificar al asegurado su resolución final respecto al siniestro. Se entenderá concluido el proceso de liquidación, una vez que sean contestadas las impugnaciones o venzan los plazos para impugnar.

El siniestro deberá ser pagado por la compañía de seguros dentro de los 6 días siguientes de notificada la resolución de la compañía de seguros respecto de la procedencia del pago de la indemnización, salvo que la póliza disponga un plazo distinto, el cual, en todo caso, no podrá exceder de los 6 días señalados anteriormente en el caso de pólizas depositadas en la Superintendencia. En el mismo plazo, deberá ponerse a disposición del asegurado la suma no disputada, si la hubiere.

En la decisión final de la compañía de seguros, deberá siempre informarse al asegurado su derecho a recurrir al procedimiento establecido en la póliza, o al que corresponda conforme la ley, para reclamar el pago de su pretendida indemnización o solucionar las dificultades que subsistan.

Tratándose de indemnizaciones cuyo pago no sea en dinero conforme al artículo 563 del Código de Comercio, éstas se realizarán dentro del plazo indispensable para cumplirlas, según la naturaleza de la prestación y conforme a lo previsto en el contrato. La Compañía de Seguros, al comunicar su decisión final sobre el siniestro, pondrá en conocimiento del asegurado la forma y estimación del plazo para el pago de dicha indemnización.

Artículo 28.- Contenido del informe de liquidación. Los informes de liquidación deberán contener, a lo menos, la siguiente información:

- 1) Individualización de la liquidación correspondiente, conforme a su registro;
- 2) Individualización de los contratantes y beneficiarios del seguro e intermediarios del mismo, en su caso;
- 3) Individualización de la póliza y de sus principales menciones y características;
- 4) Relación del siniestro y determinación de los daños;

- 5) Opinión técnica fundada sobre la procedencia de cada cobertura y determinación de la pérdida y de la indemnización si procede, señalando el valor real del bien siniestrado y explicando el procedimiento, como así también los criterios y parámetros específicos empleados.
Esta opinión deberá efectuarse en términos claros y simples, que permitan una adecuada comprensión por parte del asegurado, considerando para ello el tipo de cobertura contratada y la naturaleza del siniestro objeto de la liquidación. Asimismo, y en caso de no corresponder pago, el informe de liquidación deberá contener una opinión clara y precisa respecto del monto rechazado, individualizando cada tipo de cobertura rechazada y su justificación;
- 6) Constancia de las gestiones realizadas y transcripción de los informes técnicos requeridos o considerados en la liquidación;
- 7) Indicación de la existencia de recupero y salvatajes que procedieren con estimación de su valor;
- 8) Transcripción íntegra de los artículos 26 y 27 del presente Reglamento.

Artículo 29.- Cómputo de plazos. Todos los plazos que establece el presente Reglamento serán de días hábiles, a menos que se establezca lo contrario.

TÍTULO V

Disposiciones varias

Artículo 30.- Comunicaciones y respaldo de la documentación. Todas las notificaciones y comunicaciones que se realicen al asegurado, deberán efectuarse a su dirección de correo electrónico indicada en la denuncia de siniestro, salvo que éste no dispusiere de correo electrónico o se opusiere a esa forma de notificación. En caso de oposición, de desconocerse su correo electrónico o de recibir una constancia de que dicho correo no fue enviado o recibido exitosamente, las comunicaciones deberán efectuarse mediante el envío de carta certificada dirigida a su domicilio señalado en la denuncia de siniestro, o en su defecto, a aquel registrado en la póliza de seguros respectiva que permitan comprobar su despacho.

Las notificaciones efectuadas vía correo electrónico se entenderán realizadas al día hábil siguiente de haberse enviado éstas, en tanto que las notificaciones hechas por carta certificada, se entenderán realizadas al tercer día hábil siguiente al ingreso a correo de la carta, según el timbre que conste en el sobre respectivo.

La forma de notificación, como la posibilidad de oponerse a la comunicación vía correo electrónico, deberá ser comunicada a través del formulario de denuncia de siniestro, o por cualquier otro medio que garantice su debido y efectivo conocimiento por el asegurado.

De la misma forma que se realicen las notificaciones al asegurado podrán efectuarse las comunicaciones dirigidas a la compañía de seguros o al liquidador. En caso que el siniestro sea el fallecimiento del asegurado, la información deberá entregarse a sus beneficiarios, a quienes además deberán efectuarse todas las comunicaciones que se prevén en el Reglamento respecto del asegurado, los que podrán ejercer todos los derechos que se establecen a favor del asegurado.

Las compañías de seguros y liquidadores podrán utilizar sistemas tecnológicos, tales como formatos digitales o electrónicos, como un método alternativo al almacenamiento físico de los documentos y antecedentes relativos a la denuncia de un siniestro, su procesamiento, liquidación y pago. Dichos formatos digitales o electrónicos deberán asegurar un debido resguardo de la privacidad y la seguridad de la información que contengan.

Artículo 31.- Normas especiales en caso de catástrofe y para eventos que generan multiplicidad de siniestros. En caso de eventos catastróficos calificados como situación de catástrofe conforme a la ley N° 16.282, o eventos que, por su naturaleza, afecten a un número significativo de personas y bienes asegurados, dando lugar a múltiples siniestros, el procedimiento de liquidación se sujetará, además de lo dispuesto en el presente Reglamento, a las siguientes reglas especiales:

- a) Fundado en criterios objetivos de priorización y categorización de siniestros, y con el objeto de facilitar el proceso de liquidación, la Superintendencia podrá establecer plazos especiales de liquidación superiores a los aplicables conforme al artículo 23, pero no superiores a 180 días, por tipo de siniestro, cartera siniestrada, zona geográfica u otras modalidades que ésta defina, e instruir acerca de medios de comunicación e información que deban estar disponibles para que compañías de seguros, corredores, liquidadores y asegurados puedan contactarse fluidamente;
- b) Si existiera más de un denunciante de siniestro para un mismo condominio sometido al régimen de copropiedad inmobiliaria de la ley N° 19.537, cada aseguradora deberá designar a un único liquidador para efectuar la liquidación de sus siniestros.

Existiendo varias entidades aseguradoras involucradas en relación a la misma copropiedad inmobiliaria, éstas deberán coordinarse para una adecuada liquidación de estos siniestros, pudiendo designar para estos efectos a un único liquidador.

Artículo 32.- Manuales de evaluación y liquidación de siniestros y planes de contingencia. Para efectos de una adecuada administración de los siniestros, los liquidadores de siniestros y las compañías de seguros deberán mantener permanentemente:

- a) Manuales de evaluación y liquidación de siniestros;

b) Planes de contingencia para la liquidación de siniestros, que consideren medidas tales como:

- Políticas de respaldo que permitan la continuidad de los sistemas informáticos, en caso de destrucción o pérdida de hardware o datos;
- Mantenimiento de sistemas de energía de emergencia;
- Políticas de respaldo y resguardo de documentación relevante;
- Mantenimiento de listado actualizado de liquidadores que permita su ubicación inmediata;
- Homogeneización de la información de siniestros para evitar duplicidades;
- Establecimiento de adecuados canales de comunicación, tales como correos u oficios electrónicos;
- Procedimientos especiales aplicables a eventos catastróficos.

Artículo 33.- Sanciones. Las sanciones que se apliquen a las entidades aseguradoras o a los corredores o liquidadores de siniestros que no den cumplimiento a las disposiciones de este Reglamento, serán las establecidas en el decreto con fuerza de ley N° 251, de 1931, y en el decreto ley N° 3.538, de 1980, Ley Orgánica de la Superintendencia de Valores y Seguros.

TÍTULO VI

Vigencia

Artículo 34.- Vigencia. El presente decreto comenzará a regir a contar del primer día hábil del sexto mes de publicado, y será aplicable a las liquidaciones de siniestros denunciados a contar de esa fecha. Derogase a contar de la misma fecha el decreto supremo N° 863, de 1989, sin perjuicio de su aplicación a las liquidaciones o siniestros denunciados que se encuentren en trámite.

Anótese, tómesese razón y publíquese.- SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE, Presidente de la República.- Felipe Larraín Bascuñán, Ministro de Hacienda. Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento.- Atentamente, Julio Dittborn Cordua, Subsecretario de Hacienda.