

LIQUIDACIÓN DE SINIESTROS CONFORME A DS 1055

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
- Determinar 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 denuncia y liquidación de un siniestro, por los medios indicados en el artículo 30.

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.