

DECRETO SUPREMO N° 863, de 1989
REGLAMENTO DE LOS AUXILIARES DEL COMERCIO DE SEGUROS

I.- Del registro de los auxiliares del comercio de seguros

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

Artículo 2°.- Para comprobar los requisitos señalados en el D.F.L. 251, de 1931, sobre compañías de seguros, en su caso, el interesado deberá adjuntar a su solicitud los siguientes documentos:

- a) Certificado de antecedentes para fines especiales;
- b) Certificado de nacimiento o cédula nacional de identidad;
- c) Certificado de permanencia definitiva, y cédula de extranjería al día para el caso de ser extranjero;
- d) Certificado de la Fiscalía Nacional de Quiebras;
- e) Certificado de antecedentes comerciales;
- f) Certificado de estudios que acrediten 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 general.

Artículo 3°.- Cumplido lo señalado en el artículo anterior, el solicitante deberá acreditar la contratación de la póliza de seguros 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 D.F.L. 251, de 1931, según corresponda, dentro del plazo de 30 días hábiles siguientes a la notificación por escrito enviada al domicilio del interesado. En caso contrario, se tendrá por no presentada la solicitud de inscripción en el registro respectivo.

Artículo 4°.- 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 5°.- Una vez practicada la inscripción, se devolverá a los corredores y liquidadores de seguros los antecedentes acompañados, salvo el de la letra g) del artículo 2, quienes deberán mantenerlos en su domicilio comercial, para los efectos de ser verificados en cualquier tiempo.

Artículo 6°.- 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 o liquidador de seguros.

Artículo 7°.- 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 en su caso, acompañando copia legalizada de las escrituras públicas en que conste 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 8°.- 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 la contratación de la póliza de seguros, 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.

II.- De los corredores de seguros

Artículo 9°.- 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.- Los corredores estarán obligados a:

- 1) Asesorar a las personas que desee asegurarse por su intermedio, ofreciéndole 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 cuatro 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.

En caso que la entidad aseguradora rechace o modifique la cobertura del riesgo propuesto, el corredor deberá comunicar por escrito y de inmediato este hecho al proponente.

- 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 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.- 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.

III.- De los liquidadores de seguros

Artículo 12.- 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.- 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 14.- 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 perjuicios 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) 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.
- g) Ilustrar e informar por escrito 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.
- h) Informar a las partes de las dificultades que encuentre en el cometido de su gestión que le impidan cumplir su función.
- i) Poner en conocimiento de la Superintendencia, por escrito, las anormalidades que detecte en el desempeño de su cometido y que pudieren afectar la responsabilidad de los fiscalizados por la Superintendencia.
- j) Mantener actualizado un registro de siniestros en la forma señalada en el artículo 17 de este Reglamento.

Artículo 15.- 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.

Artículo 16.- Los liquidadores podrán solicitar a las autoridades administrativas, o judiciales, que por su cargo o actividad tengan antecedentes relacionados con un siniestro, les faciliten su conocimiento o les otorguen certificación de los puntos necesarios para su liquidación.

Artículo 17.- Los liquidadores y las compañías aseguradoras mantendrán actualizado un libro o 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:

- Individualización de la compañía aseguradora.
- Nombre y Rut del asegurado o beneficiario y del conductor si procede.
- Tipo y número de la póliza.
- Número asignado al siniestro y a la liquidación consiguiente.
- Fecha del siniestro y de su denuncia a la compañía.
- Fecha de nombramiento de liquidador, en su caso.
- Fecha de emisión del informe de liquidación.

Asimismo, deberán mantener una carpeta con todos los antecedentes requeridos para practicar la liquidación.

IV.- Del procedimiento de liquidación de siniestro

Artículo 18.- Denunciado un siniestro y cuantificada la pérdida, la compañía dispondrá el pago de la indemnización en los términos convenidos en la póliza y, en caso de requerirse mayores antecedentes sobre su procedencia y monto, dispondrá su liquidación.

La liquidación podrá practicarla directamente, o bien, designar a un liquidador de siniestro, comunicándole a éste, cuando corresponda, o al asegurado la decisión que se adopte, dentro del plazo de 3 días desde la fecha de la denuncia con indicación del nombre, domicilio y teléfono del encargado de practicarla en la compañía o del liquidador, cuando corresponda.

En dicha comunicación, la compañía en caso de optar por liquidar directamente el siniestro, deberá informar al asegurado el derecho que le asiste a solicitar que la liquidación sea practicada por un liquidador y el plazo que tiene para ello, si no lo hubiere hecho al momento de la denuncia del siniestro.

Artículo 19.- El asegurado o beneficiario del seguro podrá, dentro del plazo de 5 días contado desde la comunicación de la compañía, oponerse a la liquidación directa, solicitándole por escrito, que ésta designe un liquidador, en cuyo caso, la aseguradora deberá designar uno en el plazo de 3 días contado desde dicha oposición.

Artículo 20.- El liquidador podrá aceptar o rechazar el nombramiento dentro del plazo de 3 días contado desde su comunicación. Si lo rechazare, deberá procederse 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 rechaza oportunamente.

El liquidador o la compañía en su caso, deberá informar por escrito al asegurado, dentro del plazo de 3 días de iniciada la liquidación, de las gestiones que a éste le compete realizar y de todos los antecedentes que requerirá para proceder a liquidar su siniestro, sin perjuicio de aquellos que las circunstancias posteriormente exijan.

Artículo 21.- 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 22.- El liquidador y la compañía en su caso, deberán emitir dentro del más breve plazo el informe de liquidación, no pudiendo éste exceder de 90 días corridos, contado desde la fecha del denuncia del siniestro, a excepción de los siniestros de vehículos motorizados en que el plazo no podrá exceder de 60 días corridos y de los siniestros marítimos que afecten a los cascos o en caso de avería gruesa en que el plazo será de 180 días.

Estos plazos podrán, en casos fundados, prorrogarse sucesivamente por iguales períodos, circunstancia que deberá comunicarse 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.

El informe final 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 escrita en tal sentido por parte de la compañía.

Los plazos anteriores no regirán tratándose de siniestros del seguro obligatorio de accidentes personales, en los cuales 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.

Artículo 23.- Recepcionado el informe de un liquidador, la compañía y el asegurado dispondrán de un plazo de 10 días para impugnarlo. En caso que la liquidación sea practicada directamente por el asegurador, la impugnación de ésta será sólo facultad del asegurado.

Impugnado el informe de un liquidador, éste dispondrá de un plazo de cinco días para responder dicha impugnación.

Artículo 24.- Contestadas las impugnaciones, el asegurado y la compañía, en su caso, tendrán un plazo de 5 días para manifestar su conformidad y, si hubiere acuerdo, la compañía procederá al pago de la indemnización de inmediato, si ésta procediera.

Artículo 25.- Si persistieran las diferencias entre el asegurador y el asegurado respecto del monto de la indemnización o sobre su procedencia, la compañía deberá notificar al asegurado su resolución, con indicación de que éste tiene derecho a recurrir al procedimiento establecido en la póliza para reclamar el pago de su pretendida indemnización o solucionar las dificultades que subsistan.

Artículo 26.- En el respectivo procedimiento, la compañía deberá poner a disposición del asegurado que así lo requiera, la cantidad no disputada.

Artículo 27.- 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 sobre la procedencia de la cobertura y determinación de la pérdida y de la indemnización si procede, señalando el valor real del bien siniestrado y el procedimiento empleado para obtenerlo.
- 6) Constancia de las gestiones realizadas y transcripción de los informes técnicos requeridos.
- 7) Indicación de la existencia de recuperos y salvatajes que procedieren con estimación de su valor.
- 8) Transcripción íntegra de los artículos N°s. 24, 25, 26 y 27 del presente Reglamento.

Artículo 28.- Todas las notificaciones y comunicaciones al asegurado deberán efectuarse mediante el envío de carta certificada u otros medios idóneos y fehacientes de comunicación escrita, dirigida al domicilio de éste señalado en la denuncia de siniestro o, en su defecto, a aquél registrado en la póliza respectiva que permitan comprobar su despacho.

De la misma forma deberán efectuarse las comunicaciones dirigidas a la compañía o al liquidador.

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

V.- Disposiciones varias

Artículo 30.- Las sanciones que se apliquen a las entidades aseguradoras o a los corredores o liquidadores de seguros que no den cumplimiento a las disposiciones de este Reglamento, serán las establecidas en el D.F.L. N° 251, de 1931 y en el D.L. N° 3.538, de 1980.

Artículo 31.- El presente Reglamento empezará a regir desde la fecha de su publicación en el Diario Oficial, derogando las disposiciones que regulen estas materias en todo lo que se le opusieren.