

Título X

Defensoría del Asegurado

Párrafo Primero

Normas Generales

Artículo 66º: Definición. La Defensoría del Asegurado, en adelante «DDA», es la entidad encargada de conocer y resolver, de acuerdo con las condiciones ofrecidas en los contratos celebrados por las compañías de seguros, los reclamos que formulen los clientes respecto de aquellos. Para estos efectos, se entenderá por clientes a los contratantes, asegurados o beneficiarios del contrato de seguro, así como quienes contraten con las compañías de seguros otros servicios comprendidos dentro de su giro.

La DDA deberá desempeñar sus funciones de manera autónoma y velando siempre por el desarrollo del mercado de los seguros, considerando el Compendio de Buenas Prácticas Corporativas y de Mercado, en consonancia con el principio de buena fe que debe existir entre las compañías y sus clientes.

Las resoluciones dictadas por la DDA, dentro del ámbito de su competencia, serán obligatorias para las compañías, si las acepta el cliente. La compañía ofrecerá a este último la solución de su reclamo en los términos señalados por la DDA y el cliente

podrá aceptarlos o ejercer las acciones que legalmente le correspondan.

Artículo 67º: Requisitos e incompatibilidades. Para ser designado como responsable titular o suplente de la DDA, se requiere contar con título profesional universitario y al menos diez años de experiencia en materias acordes con el cargo.

Durante todo el lapso que se encuentren en su cargo, dichos responsables no podrán desempeñar ningún cargo o prestar servicios, permanentes o esporádicos, sean o no remunerados, en una compañía de seguros o de reaseguros o ejercer o pertenecer a una empresa de corretaje de seguros o de liquidadores de siniestros. Así también, dichos responsables no podrán tener la calidad de árbitros o peritos en procedimientos o causas en las que una de las partes interesadas sea alguna de las entidades señaladas ni preparar informes periciales o en Derecho sobre materias propias del derecho de seguros.

Los cargos de responsable titular y suplente del DDA, serán remunerados conforme al presupuesto presentado por el secretario ejecutivo, previo acuerdo del Consejo de Autorregulación al Comité Ejecutivo para su aprobación.

Artículo 68º: Nombramiento y remoción de la persona responsable titular de la DDA. La persona designada como responsable titular de la Defensoría deberá ser nombrada por la mayoría absoluta de los miembros en ejercicio del Consejo de Autorregulación, en sesión especialmente citada al efecto, durará dos años en su cargo y podrá ser reelegida en forma indefinida.

Esta persona podrá ser removida de su cargo por acuerdo del Consejo de Autorregulación, a solicitud de cualquiera de sus miembros, por mayoría absoluta de sus miembros en ejercicio.

Producida la vacancia del cargo de responsable titular por renuncia, remoción o cualquier otra causa, se procederá a un nuevo nombramiento en la forma señalada precedentemente, por el tiempo que restare del período.

Artículo 69º: Nombramiento de la persona responsable suplente de la DDA. El Consejo de Autorregulación deberá nombrar a una persona como responsable suplente, en la forma, oportunidad y por el período señalado para la titular.

La persona responsable suplente desempeñará el cargo en los períodos en que la titular se encuentre impedida temporalmente

de hacerlo por cualquier causa, siempre que este impedimento no se extienda por un plazo superior a treinta días, salvo que el Consejo de Autorregulación autorice una prórroga de dicho plazo. En caso de extenderse más allá de ese plazo o de su prórroga, el Consejo de Autorregulación declarará su cesación en el cargo y se procederá según el artículo anterior. En lo demás, la persona responsable suplente quedará sujeta a los requisitos e incompatibilidades o inhabilidades de la titular.

Artículo 70º: Compañías adherentes. Todas las compañías de seguros que se sometan al Código de Autorregulación y al Compendio de Buenas Prácticas Corporativas y de Mercado, quedarán sujetas a las normas sobre la Defensoría del Asegurado contenidas en este Título.

Toda compañía podrá revocar su decisión de someterse a la jurisdicción de la DDA declarándolo en la forma que determine el Consejo de Autorregulación, con el efecto señalado en el inciso segundo del artículo 10º.

Párrafo Segundo Competencia

Artículo 71º: Competencia. La DDA será competente para conocer de los reclamos que formulen los clientes de las compañías de seguros, con las exclusiones que se señalan en el artículo siguiente.

Artículo 72º: Exclusiones. Están excluidos de la competencia de la DDA los siguientes asuntos:

- a) Aquellos en que la cuantía del reclamo, cualquiera sea el tipo de seguro, supere el equivalente en unidades de fomento al monto que anualmente fije el Consejo de Autorregulación, lo cual será comunicado con igual periodicidad a la Asamblea Anual de Adherentes.
- b) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite, hayan sido conocidas o resueltas ante la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) o alguna autoridad judicial o arbitral.
- c) Los que se refieren a la facultad de la compañía de decidir la prestación de servicio o la celebración de un contrato.
- d) Los referidos a hechos ocurridos con más de un año de anterioridad a la fecha de presentación del reclamo, o

que se refieran a los mismos hechos y afecten a las mismas partes que hayan sido objeto de un reclamo resuelto por la DDA con anterioridad, o los referidos a un asunto resuelto por la compañía con más de un año de anterioridad a la fecha de presentación del reclamo.

e) Los referidos a la reclamación de lucro cesante o daño moral.

f) Los referidos a asuntos relacionados con pólizas de seguros cuyos condicionados no hayan sido depositados en la Comisión para el Mercado Financiero, conforme a lo previsto en el inciso segundo de la letra e) del artículo 3º del DFL N°251, de 1931.

No obstante, lo señalado en este artículo, las partes podrán someter de común acuerdo a la competencia de la DDA las materias señaladas en las letras a), b) y f) anteriores.

Párrafo Tercero Procedimiento

Artículo 73º: Procedimiento de la Defensoría. El procedimiento de la DDA, en lo relativo a la presentación de reclamos, su tramitación, la ejecución de sus resoluciones y demás normas de funcionamiento, será dictado por el Consejo de Autorregulación en el Reglamento Interno de Funcionamiento de la Defensoría del Asegurado.

Párrafo Cuarto

Otras normas

Artículo 74º: Organización. La Defensoría deberá contar con los medios necesarios para el adecuado cumplimiento de sus funciones. En todo caso, la DDA deberá llevar la tramitación de los asuntos de la manera que fije el Consejo de Autorregulación, conforme a lo dispuesto en el Reglamento Interno de Funcionamiento de la Defensoría del Asegurado.

El financiamiento de los medios requeridos por la DDA se contendrá en el presupuesto anual del Consejo de Autorregulación.

Artículo 75º: Reglamento. El Consejo de Autorregulación dictará el Reglamento Interno de Funcionamiento que requiera la Defensoría, el cual contendrá las normas necesarias para la adecuada estructura organizacional y funcionamiento de ella, que le permitan una gestión profesional, eficiente y oportuna.

La DDA deberá presentar al Consejo de Autorregulación, dentro del tercer trimestre de cada año, un informe sobre la forma como se está llevando a cabo la aplicación de las normas de este Título y de su Reglamento, incluyendo estadística de las

resoluciones pronunciadas, así como el presupuesto anual requerido para el próximo período.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo 6° transitorio: Procedimiento transitorio de la Defensoría hasta la dictación de su Reglamento Interno de Funcionamiento. Mientras el Consejo de Autorregulación no dicte el Reglamento referido en el artículo 75°, el procedimiento de la Defensoría del Asegurado, en lo relativo a la presentación de reclamos, su tramitación, la ejecución de sus resoluciones y demás normas de funcionamiento, se regirá por las normas contenidas en el Párrafo Tercero del Título Octavo de los estatutos refundidos aprobados por la Asamblea de Asociadas celebrada el 21 de abril de 2017.