

*REGLAMENTO INTERNO DE
FUNCIONAMIENTO DEL DEFENSOR DEL
ASEGURADO*

CONTENIDO

TÍTULO PRELIMINAR

- Normas y legislación aplicable
- Ámbito de aplicación del reglamento
- Quienes pueden recurrir al Defensor del Asegurado
- Atención al público
- Información

TÍTULO I

OBJETO Y NATURALEZA

- Objeto, funciones y autonomía
- Formalidades y gratuidad
- Deber de colaboración

TÍTULO II

DE LA COMPETENCIA

- Ámbito de competencia
- Casos excluidos de tramitación

TÍTULO III

DE LA COMPOSICIÓN Y ESTRUCTURA DE LA INSTITUCIÓN

- Composición
- Requisitos y nombramiento del Defensor del Asegurado
- Inhabilidades y limitaciones
- Reporta a Consejo de Autorregulación

TÍTULO IV

DEL PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE

- Objeto de las reclamaciones
- Opción voluntaria
- Reclamaciones por siniestros, quejas y consultas
- Procedimiento para reclamaciones
- Etapas cronológicas del proceso e información necesaria
- Plazos
- Medios probatorios

TÍTULO V

DE LOS INFORMES Y MEMORIAS

- Informes periódicos; memoria anual
- Presupuesto y Recursos asignados

TÍTULO VI

DEL DEBER DE INFORMACIÓN

- Publicidad

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo 1. Normas y legislación aplicable

El Defensor del Asegurado, en adelante el Defensor o el DdA, deberá resolver los asuntos sometidos a su resolución aplicando lo prescrito en el contrato respectivo, la legislación vigente y los principios generales de equidad. En materia previsional, deberá velar por el estricto cumplimiento del Decreto ley N°3.500 de 1980 y sus normas complementarias. Deberá tener presente, además, las buenas prácticas, usos y costumbres del mercado asegurador.

Artículo 2. Ámbito de aplicación del reglamento

Tal como lo dispone el artículo 68 del Título 8° de los Estatutos de la Asociación de Aseguradores de Chile A.G., en adelante la Asociación o la AACCh, la dictación y modificación del presente Reglamento es de la esfera de atribuciones del Consejo de Autorregulación, en adelante el Consejo.

Este Reglamento tiene por objeto regular el tratamiento de los reclamos realizados por los interesados, derivados de los contratos que hayan celebrado con las compañías y será aplicable a todas las compañías de seguros que hayan adherido a las normas sobre el Defensor del Asegurado, contenidas en el Título 8° de los Estatutos de la AACCh, en adelante “las compañías” .

Artículo 3. Quienes pueden recurrir al DdA

Cualquier persona, natural o jurídica, con un interés directo y actual en los hechos que se alegan, ya sea como Contratante, Asegurado o Beneficiario de una póliza de seguros o de otro contrato celebrado con una compañía de seguros, podrá solicitar la colaboración del Defensor del Asegurado. En el caso de personas jurídicas, quien actúe como reclamante deberá acreditar su calidad de representante legal de la entidad que reclama.

Artículo 4. Atención al público

La atención al público en general será en días hábiles. Para los efectos del cumplimiento de los plazos que se establecen en el artículo 19 de este Reglamento, si las comunicaciones al Defensor fueran hechas por vía electrónica se considerarán las 24 horas de cada día hábil.

Artículo 5. Información

Las compañías indicarán en las ofertas que realicen y en las pólizas que emitan, la circunstancia de encontrarse sujetas a las normas del Defensor del Asegurado y la

facultad del cliente de recurrir a éste, de acuerdo a las normas que contiene este Reglamento.

Las compañías que mantengan una página web deberán indicar en ella, la existencia del DdA dando las facilidades al cliente, mediante un vínculo especial, para conocer la página del Defensor.

Además, las compañías deberán tener a disposición de sus clientes los formularios para presentar reclamos y los folletos explicativos sobre el DdA.

TÍTULO I

OBJETO Y NATURALEZA

Artículo 6. Objeto, funciones, y autonomía

El Defensor del Asegurado es la persona encargada de conocer y resolver los reclamos que formulen los clientes respecto de los contratos celebrados con las compañías de seguros. En su labor, el Defensor deberá desempeñarse en forma autónoma, independiente y velando siempre por el sano desarrollo del mercado asegurador, en consonancia con el principio de buena fe que debe existir entre las compañías y sus clientes y la legislación aplicable.

La autonomía e independencia del Defensor con respecto a las partes involucradas, en particular, y a las compañías de seguros, en general, será el sustento fundamental de la ecuanimidad en sus resoluciones.

Artículo 7. Formalidades y gratuidad

Sin perjuicio de seguir las normas de procedimiento y plazos establecidos en los artículos 18 y 19 de este Reglamento, el proceso no se ceñirá a forma de juicio ni tendrá costo alguno para el reclamante.

Artículo 8. Deber de colaboración

Las compañías de seguros y los reclamantes, en su caso, tienen el deber de colaborar con los requerimientos del Defensor y proporcionar toda la información que les sea solicitada.

TÍTULO II

DE LA COMPETENCIA

Artículo 9. Ámbito de competencia

Quedarán sujetos a las normas sobre Defensor del Asegurado contenidas en este Reglamento, las compañías de seguros legalmente constituidas, que se hayan sometido a su jurisdicción mediante declaración formulada en tal sentido, a través de escritura pública.

Las resoluciones dictadas por el Defensor, dentro del ámbito de su competencia, serán obligatorias para las compañías, si las acepta el cliente o reclamante.

Las compañías podrán revocar su decisión de someterse a la jurisdicción del DdA y en tal caso, esas normas dejarán de aplicarse a éstas transcurridos tres meses después de formalizada la revocación, sin perjuicio del derecho de sus asegurados para reclamar ante el Defensor por los actos realizados por la compañía durante el período en que estuvo vigente su adhesión.

Artículo 10. Casos excluidos de tramitación

Están excluidos de la competencia del Defensor los siguientes asuntos:

- a) Aquellos en que la cuantía del reclamo supere en el caso de los seguros de vida y de salud, el equivalente a doscientos cincuenta unidades de fomento y para los otros seguros o cuando se trate del Seguro Obligatorio de Accidentes Personales, el equivalente a quinientas unidades de fomento.
- b) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite ante la Superintendencia de Valores y Seguros o alguna autoridad judicial o arbitral.
- c) Los que se refieren a cuestiones que hayan sido resueltas por la Superintendencia de Valores y Seguros o por alguna autoridad judicial o arbitral.
- d) Los que se refieren a la facultad de la compañía de decidir la prestación de servicio o la celebración de un contrato.
- e) Los que se refieren 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 el Defensor con anterioridad, o los referidos a un reclamo resuelto por la compañía con más de un año de anterioridad a la fecha de presentación del reclamo.
- f) Los referidos a la reclamación de lucro cesante o daño moral.
- g) Los referidos a asuntos relacionados con pólizas de seguros emitidas sobre la base de condicionados no depositados en la Superintendencia de Valores y Seguros.

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

TÍTULO III

DE LA COMPOSICIÓN Y ESTRUCTURA DE LA INSTITUCIÓN

Artículo 11. Composición

La institución Defensor del Asegurado en su organización, deberá contar con todos los medios necesarios para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

En todo caso, la organización deberá estar compuesta del Defensor del Asegurado más, a lo menos, un abogado especializado en seguros generales y otro abogado especializado en seguros de vida. Además, contará con un Defensor Suplente que desempeñará el cargo cuando el titular deba abstenerse por parentesco o se encuentre impedido de actuar por causa de fuerza mayor.

Artículo 12. Requisitos y nombramiento del Defensor del Asegurado

Para el ejercicio de sus funciones el Defensor deberá tener la calidad de profesional universitario, con a lo menos cinco años de experiencia y haberse destacado en el área jurídica o financiera. Además del conocimiento técnico adecuado para ejercer sus funciones, el DdA deberá, también, ser una persona de reconocida trayectoria, solvencia moral y honorabilidad comercial y profesional en su medio.

El DdA será nombrado por la mayoría absoluta de los miembros en ejercicio del Consejo de Autorregulación; durará dos años en su cargo y podrá ser reelegido en forma indefinida. Igualmente, podrá ser removido por acuerdo del mismo Consejo y por la mayoría absoluta de sus miembros en ejercicio.

Artículo 13. Inhabilidades y limitaciones

El DdA deberá abstenerse de conocer aquellos reclamos en que él, su cónyuge o sus parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o segundo de afinidad, inclusive, tengan algún interés.

Por otra parte, el Defensor, desde el inicio de sus funciones hasta seis meses después del dejado su cargo, no podrá desempeñar ninguna actividad ni prestar servicios, sean o no remunerados, en una compañía de seguros o una entidad vinculada directamente a ellas, pública o privada. Se incluye entres estas las de juez árbitro.

Artículo 14. Reporta a Consejo de Autorregulación

El DdA reportará al Consejo de Autorregulación en todo lo que se refiere a su desempeño, sin perjuicio de su independencia y autonomía en el ejercicio de su cargo; dicho Consejo deberá proponer su remuneración mensual cada año, a la Asamblea de Compañías Adherentes al Código de Autorregulación.

TÍTULO IV

DEL PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE

Artículo 15. Objeto de las reclamaciones

Solo las compañías de seguros formalmente adheridas a las normas sobre el Defensor del Asegurado contenidas en el Título 8° de los Estatutos de la AACCh, podrán ser objeto de alguna reclamación ante el Defensor por parte de los asegurados.

Artículo 16. Opción voluntaria

La resolución emitida por el DdA no será vinculante para el reclamante, salvo que la acepte expresamente después de emitida, en cuyo caso, se entenderá que renuncia a las acciones legales respecto a lo resuelto, como se indica en la letra h) del artículo 19 de este Reglamento.

Si el reclamante no acepta la resolución del DdA, no pierde su derecho de recurrir, posteriormente, a las autoridades administrativas o judiciales que corresponda. Igualmente, él podrá desistirse de su reclamo en cualquier momento del proceso.

Artículo 17. Reclamaciones por siniestros, quejas y consultas generales

El Defensor se abstendrá de dar respuesta a cualquier consulta efectuada por alguna compañía, por un asegurado, contratante, beneficiario, liquidador, corredor de seguros u otro actor del mercado asegurador, que suponga un pronunciamiento anticipado sobre materias relacionadas con la cobertura de una póliza de seguros o con un siniestro que la haya afectado o con algún beneficio contratado con una compañía. Ello, en atención a que eventualmente esa misma materia consultada pudiera ser sometida al análisis y resolución del DdA más adelante.

Artículo 18. Procedimiento para reclamaciones

- Cualquier reclamo que se quiera hacer llegar al DdA para su resolución, deberá ser presentado por quien tenga un interés en el seguro o en el beneficio contratado con la compañía y no por intermedio de terceros ajenos al caso, salvo en situaciones donde, a juicio del Defensor, esté debidamente justificada la comparecencia de quien no tiene un interés en el caso; lo anterior será particularmente válido en el caso de personas jurídicas.
- En la presentación, se deberá cumplir, además, con las formalidades que se establecen en este artículo. El reclamante presentará su reclamo a través de Internet, mediante la utilización de un procedimiento simple y expedito que se explica en la página web del Defensor del Asegurado (www.ddachile.cl). Por este mismo medio podrá conocer, además, del estado de su reclamo, en cualquier etapa de su proceso. También el reclamante podrá presentar su

reclamo a través de la compañía de seguros, por teléfono o fax o, bien, personalmente.

- Todas las notificaciones del Defensor a las partes se harán por correo electrónico, salvo que oportunamente se haya acordado con alguna de ellas o ambas, un medio distinto. Las compañías así como los reclamantes deberán informar al Defensor el domicilio y la dirección electrónica a la que deberán realizarse estas notificaciones.
- El reclamante podrá desistir en cualquier momento de sus pretensiones. En tal caso, después de notificar a la compañía, se procederá al archivo de los antecedentes, sin más trámite.

Etapas cronológicas del proceso e información necesaria:

1. El reclamo deberá contener los siguientes antecedentes:
 - Identificación del reclamante (y del asegurado, si no es la misma persona);
 - si es persona natural o empresa; nombre; Rut; correo electrónico;
 - teléfono;
 - celular;
 - tipo de póliza;
 - nombre de la compañía de seguros;
 - fecha y número de siniestro; motivo del reclamo;
 - una estimación de la cuantía del hecho del cual reclama.
 - Además, el asegurado deberá declarar si tiene conocimiento que el mismo caso haya sido o está siendo visto por otra autoridad administrativa o judicial.
 - El reclamante deberá aportar las pruebas documentales o de otra índole que obren en su poder, en las que se fundamente su reclamación.
2. El DdA deberá examinar la reclamación y pronunciarse sobre su admisibilidad (si es inadmisibile, su resolución deberá ser fundada). Si no se encontrara suficientemente acreditada la identidad del reclamante, su relación con el caso, y/o no se pudiera establecer con claridad los hechos objeto de la reclamación, se requerirán las precisiones que correspondan para dar curso al proceso; de no obtenerse respuesta satisfactoria, el caso se archivará, notificando de ello a las partes.
3. A continuación, se dará traslado a la compañía de seguros para que entregue su opinión sobre el reclamo y aporte otros antecedentes, si corresponde.
4. Con toda la información necesaria a la vista, el Defensor podrá resolver el asunto de inmediato o requerir nuevos antecedentes para mejor resolver.
5. El Defensor podrá citar a las partes, en cualquier etapa del proceso, a una conciliación, pudiendo proponerles las bases para que ella se produzca, pero sin que esto lo inhabilite ni sea vinculante para la resolución final del asunto.

6. La resolución que emita el DdA deberá ser fundada y notificada al asegurado y a la compañía, quienes podrán pedir, también fundadamente, la reposición de dicha resolución o la aclaración de cualquier punto que aparezca confuso. La resolución final del caso no será susceptible de ningún otro recurso ante el Defensor ni ante otra entidad administrativa ni judicial, sin perjuicio del derecho del asegurado de concurrir ante otra autoridad para reiterar su reclamo, si no estuviera conforme con la resolución dictada. En cualquier caso, si el reclamante no acepta expresamente la resolución, se entenderá que la rechaza si no lo ha hecho en el término de un mes (treinta días corridos).
7. Cualquiera de las dos partes, podrá solicitar en cualquier etapa del proceso, la reserva del mismo, en cuyo caso éstos podrán informarse en la oficina del Defensor o por el mecanismo que él establezca.

Artículo 19. Plazos

Con excepción de las letras a) y h) siguientes, todos los plazos establecidos en este Reglamento, serán fatales y de días hábiles.

- a) El reclamo debe estar originado en un hecho ocurrido con no más de un año de anterioridad a la fecha en que se presenta al Defensor.
- b) Los reclamos recibidos por una compañía, deberán remitirse al Defensor dentro de los tres días hábiles siguientes a su recepción.
- c) Presentado éste, o recibidos los antecedentes requeridos con posterioridad a su presentación, el Defensor tendrá cinco días para pronunciarse sobre su admisibilidad.
- d) La compañía de seguros, una vez notificada de un reclamo que la afecte, deberá evacuar el traslado dentro de los diez días siguientes.
- e) Estando todos los antecedentes para resolver, el Defensor tendrá un plazo de veinte días para hacerlo salvo que, por razones fundadas, deba extenderlo por otros veinte días más, renovables.
- f) Notificada la resolución a las partes, éstas tendrán un plazo de tres días para pedir, fundadamente, la reposición de ésta o la aclaración de cualquier punto que parezca confuso.
- g) El Defensor tendrá diez días para pronunciarse respecto de esta petición, notificando a ambas partes de su resolución final.
- h) El reclamante tendrá un plazo de treinta días para aceptar formal y expresamente o bien rechazar la resolución del Defensor. Si nada dijere dentro de ese plazo, se entenderá que la rechaza. Si la acepta, se entenderá que renuncia a las acciones legales respecto a lo acordado y resuelto.

Las resoluciones que se pronuncien sobre los reclamos, deberán notificarse al Gerente General de la compañía o a quien este designe para estos efectos, a fin de que se adopten las medidas necesarias para su cumplimiento. Si existiere demora injustificada de la compañía para el cumplimiento de lo resuelto por el Defensor, éste deberá oficiar al Directorio de la Asociación de Aseguradores de Chile A.G. a fin de que adopte las medidas necesarias al efecto, remitiendo copia de la misma comunicación al Consejo de Autorregulación.

Artículo 20. Medios probatorios

En el procedimiento podrá utilizarse como medio de prueba cualquier documento, antecedente o elemento que pudiera servir para acreditar los hechos que se alegan. Al mismo tiempo, el Defensor podrá solicitar a cualquiera de las partes información adicional para respaldar su análisis y resolución.

TÍTULO V

DE LOS INFORMES Y MEMORIAS

Artículo 21. Informes periódicos; memoria anual

El Defensor deberá presentar al Consejo de Autorregulación, dentro de los quince días previos al término de cada trimestre de cada año, un informe general relativo a los casos recibidos, los pendientes y los cerrados; y respecto de la marcha de su operación y forma cómo se está desarrollando su actividad. Podrá contener recomendaciones generales para que el Consejo, si lo estima pertinente, las transmita al Directorio de la Asociación de Aseguradores de Chile A.G. con el propósito de colaborar, dentro del ámbito de su competencia, en el mejoramiento de la calidad del servicio a los clientes.

Igualmente, dentro del mes de Enero de cada año, el Defensor deberá presentar al Consejo de Autorregulación una Memoria de lo ocurrido en su ámbito durante el año inmediatamente anterior, con datos estadísticos de la operación, si fuera del caso, y que incluya también el costo de su operación del año anterior así como el presupuesto de gastos del año siguiente.

Artículo 22. Presupuesto y Recursos asignados

El financiamiento de los gastos requeridos por el Defensor, será de cargo de la Asociación de Aseguradores de Chile A.G., previa aprobación de su Asamblea de Socios, según el presupuesto anual formulado por el Defensor y aprobado por el Consejo de Autorregulación.

TÍTULO VI

DEL DEBER DE INFORMACIÓN

Artículo 23. Publicidad

El Defensor del Asegurado deberá contar con una página web en Internet, a través de la cual se pueda presentar información al público en general, respecto de sus objetivos, funciones, normas y todo lo que crea necesario para promover el interés público por conocer esta institución y utilizarla, si fuera del caso. Podrá contener estadísticas generales respecto de los casos atendidos y comentarios sobre su cometido.

Será a través de este sitio de Internet que se manejarán preferentemente las comunicaciones con los usuarios y las compañías por materias en general o por casos reclamados en particular. Esta página web contará, además, con los vínculos necesarios para acceder a otras instituciones relacionadas, tanto públicas como privadas. No será posible, en todo caso, utilizarla en propaganda comercial o la promoción de productos específicos del mercado, salvo instrucción expresa del Consejo de Autorregulación.

Por otra parte, y con el fin de mantener la reserva respecto de antecedentes que pudieran ser confidenciales y de interés solo de los involucrados, no será público el procedimiento en cada reclamo aceptado a tramitación por el Defensor, salvo que las partes intervinientes otorguen su consentimiento en forma expresa y anticipada. Sin embargo, tanto la presentación de los reclamos así como las resoluciones dictadas para cada caso, tendrán el carácter de información pública y quedará a disposición de quien la quiera ver a través del sitio web antes referido.
