

SOLICITUD DE INCORPORACIÓN Y CERTIFICADO DE COBERTURA SEGURO DE INCENDIO CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES

Fecha de Suscripción:

N° Certificado:

ANTECEDENTES DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS

Seguros Generales Suramericana S.A.	RUT:99.017.000-2	Teléfono 223961000
-------------------------------------	------------------	--------------------

ANTECEDENTES DEL CONTRATANTE

Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes	RUT:70.016.330-K	Teléfono
--	------------------	----------

ANTECEDENTES DEL CLIENTE ASEGURADO

Nombre		
RUT	Fecha de Nacimiento	
Teléfono Particular	Teléfono Comercial	
Dirección Particular (Calle)		Número
Comuna	Ciudad	
Dirección Asegurada (Calle)		Número
Comuna	Ciudad	

El bien raíz antes individualizado se encuentra incorporado en la póliza de seguro colectiva contratada por Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes para sus trabajadores afiliados y pensionados, bajo la póliza de Incendio y coberturas adicionales N° **7519610**

Las coberturas contratadas se rigen según lo dispuesto por las pólizas y cláusulas adicionales registradas e inscritas en la Comisión para el Mercado Financiero, salvo las modificaciones incluidas en este seguro.

Vigencia de la Póliza Colectiva: La póliza tendrá vigencia desde las 12:00 Horas del 01/08/2022 y hasta las 12:00 Horas del 31/12/2027.

Vigencia de la Individual del Seguro: 1 año desde la fecha de suscripción, con renovación automática.

Sello Sernac: Este contrato no cuenta con el sello regulado en el Art. 55 de la Ley 20.555.

Código de Autorregulación: Seguros Generales Suramericana S.A. se encuentra adherida al Código de Autorregulación de las Compañías de Seguros y está sujeta al Compendio de Buenas Prácticas Corporativas, que contiene un conjunto de normas destinadas a promover una adecuada relación de las compañías de seguros con sus clientes. Copia de este Compendio se encuentra en la página web www.aach.cl.

Asimismo, ha aceptado la intervención del Defensor del Asegurado cuando los clientes le presenten reclamos en relación a los contratos celebrados con ella. Los clientes pueden presentar sus reclamos ante el Defensor del Asegurado utilizando los formularios disponibles en las oficinas de Seguros Generales Suramericana S.A. o a través de la página web www.ddachile.cl.

Responsabilidad del Contratante: Se deja expresa constancia que en conformidad a lo establecido en la circular N° 2123 de fecha de 22 de Octubre de 2013 de la Superintendencia de Valores y Seguros, el contratante de este seguro colectivo debe informar a los legítimos interesados sobre la contratación del seguro y sus condiciones o modificaciones al tenor de lo prescrito en la misma circular, el contratante asume la responsabilidad que emanen de su actuación como contratante del seguro colectivo. 9. Sello Sernac: Este contrato no cuenta con el sello regulado en el Art. 55 de la Ley 20.555.

Derecho de Retracción: En caso que el Asegurado desee retractarse de la contratación de este seguro, deberá manifestarlo de manera expresa a través de una carta dirigida a Sura Seguros Generales en las oficinas de Los Héroes CCAF., dentro de los 10 días corridos siguientes a la fecha de suscripción de la propuesta e inicio de la vigencia del Seguro, sin expresión de causa ni penalización alguna.

Importante: Usted ha sido incorporado como asegurado a una póliza o contrato de seguro colectivo cuyas condiciones han sido convenidas por Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes directamente con la compañía de seguros.

DESCRIPCIÓN DE COBERTURAS Y PRIMAS BRUTAS MENSUALES

Coberturas	POL/CAD	Suma Asegurada
Incendio	POL120130911	Hasta UF350
Retiro de escombros y traslado de muebles	POL120130911	Hasta UF1
Demoliciones	POL120130911	Hasta UF1
Asistencia Hogar – Fono Asistencia: 226549361	CAD120131795	-
Prima neta mensual UF 0,1298	IVA UF 0,0247	Prima bruta mensual UF 0,1545

DECLARACIONES DEL PROPONENTE- MANDADO-DESCUENTO-FIRMA

Declaraciones: por este acto declaro libre e informadamente lo siguiente:

- 1) Que libremente firmo y presento esta propuesta, contrato este seguro y tengo conocimiento que mi seguro solo podrá mantener su vigencia mientras yo sea afiliado a Los Héroes CCAF.
 - 2) Que he sido debidamente informado que, una vez presentada esta propuesta, se entenderá aceptada, que estaré asegurado bajo los términos establecidos en este documento, según las coberturas contratadas; y que la copia de este documento que queda en mi poder constituye mi certificado de cobertura para todos los efectos pertinentes.
 - 3) Que he tomado conocimiento de las coberturas comprendidas en este seguro y de los casos o circunstancias que se excluyen de las coberturas; y que he tomado pleno conocimiento de las causas de terminación de este seguro que están señaladas en este documento en el párrafo de las Causales de Terminación Anticipada por parte de la Compañía Aseguradora.
 - 4) Que he tomado conocimiento que para poder llegar a tener los beneficios de este seguro, será de mi responsabilidad dar el aviso oportuno de un siniestro y que acepto que será de mi responsabilidad cuando corresponda presentar en forma íntegra y oportuna los documentos solicitados por la compañía de seguros, eximiendo de responsabilidad en caso de incumplimiento al contratante e intermediario de esta póliza
 - 5) Que tengo pleno conocimiento que Los Héroes CCAF no tendrá ninguna responsabilidad en caso que la compañía rechace un reclamo de siniestro y resuelva no pagar.
 - 6) Que tengo conocimiento que yo puedo libremente, y en cualquier momento, renunciar a este seguro, dando el aviso correspondiente.
 - 7) Que tengo conocimiento que esta propuesta resume de manera general las características del seguro contratado y para información más detallada, debo consultar la póliza disponible en todas las oficinas de Los Héroes CCAF.
- Mandato a Los Héroes CCAF y Autorización: En este mismo acto, confiero mandato a Los Héroes CCAF para que en mi nombre y representación me incorpore en este seguro colectivo y renueve la póliza a que de origen la presente propuesta.

Autorización de descuento:

Por este mismo acto, autorizo a mi entidad empleadora (trabajador) o mi pagadora de pensión (pensionado), según corresponda, para que la prima mensual de este seguro, se descuenta de mi remuneración o de mi pensión, respectivamente, cada mes, y se entere a Los Héroes CCAF, quien se encargará de su recaudación conforme a las normas del régimen de prestaciones adicionales, Los Héroes queda expresamente facultada para notificar a mi entidad empleadora o mi entidad pagadora de pensión, según corresponda, el mandato de descuento precedente y para realizar la recaudación mensual de la prima. "El mandatario deberá rendir cuenta de su gestión informando monto y fecha de cargo de la prima en el respectivo estado de cuenta". "El presente mandato podrá ser dejado sin efecto por el asegurado/mandante en cualquier tiempo, sin más formalidades que las que haya debido cumplir para su otorgamiento"

La aceptación de la solicitud de incorporación del asegurado por parte Seguros Generales Suramericana S.A., estampada en este documento, valdrá como Certificado de Cobertura para todos los efectos legales.

Sucursal/RUT y Nombre Ejecutivo

Firma Asegurado

Seguros Generales Suramericana S.A

CONDICIONES DEL SEGURO

Voluntariedad de la Contratación

La contratación de estos seguros es de carácter voluntario. Usted puede retractarse si la contratación la efectuó por un medio a distancia. Además, usted puede terminar los seguros voluntarios anticipadamente en cualquier momento, independiente del medio utilizado para su contratación.

Ratificación

Para que estos seguros se entiendan válidamente contratados, usted debe ratificar que desea contratarlos. La contratación de estos seguros es voluntaria y no afecta la aprobación del producto o servicio financiero con la que fueron comercializados o contratados conjuntamente. Usted tiene un plazo de 30 días para ratificarlos, contados desde que los contrató. En caso de no ratificarlos en dicho plazo, se entenderá que no desea contratarlos y quedarán nulos.

Materia Asegurada

Se podrá asegurar la estructura y/o el contenido del edificio individualizado en la propuesta o solicitud de incorporación, destinado a uso habitacional, sus dependencias y todas las construcciones que se encuentren dentro de los deslindes de la propiedad, siempre que estas últimas sean parte del monto asegurado contratado.

Se encontrarán cubiertos los objetos muebles los que pueden transportarse de un lugar a otro, sea moviéndose ellos a sí mismo, sea que solo se muevan por fuerza externa, que sean de propiedad del asegurado, y que se encuentren en el bien raíz materia de la presente póliza o dentro de sus deslindes particulares.

Monto Asegurado

Cubre indistintamente edificio y/o contenidos hasta el monto asegurado de UF350.- contratado como límite único y combinado.

Coberturas del Seguro

La compañía, asegura contra el riesgo de incendio los bienes raíces y/o los objetos muebles designados en el presente seguro y acuerdo a lo establecido en el respectivo certificado de cobertura, obligándose a indemnizar las pérdidas o daños físicos causados por la acción directa e inmediata de un incendio, incluyendo:

- A. Las pérdidas o daños físicos que sufra la materia asegurada como consecuencia directa e inmediata de la explosión de un artefacto de uso doméstico.
- B. Los daños materiales causados por las llamas, el calor, el humo o el vapor; los causados por los medios empleados para extinguirlo o contenerlo;
- C. Los deterioros que sufran los objetos asegurados por efecto de rayos.

Asistencia Hogar

Todo el territorio chileno.

Envío de Mensajes Urgentes

Servicio de mensajería que en casos de emergencia llamando a un número definido para solicitar que se envíe un mensaje urgente, telefónicamente, a los destinatarios que indique el Beneficiario con la Asistencia (por ejemplo, a Carabineros, a una grúa, a un familiar, etc.), dentro del territorio nacional.

-Límites: Ilimitado.

Traslado a Domicilio en Caso de Extravío, Pérdida o Robo de las Llaves del Vehículo

En caso de extravío, pérdida o robo de las llaves del vehículo, pondrá a disposición un taxi, para la búsqueda de la copia de las llaves del automóvil hasta el domicilio con el traslado de vuelta al vehículo.

-Límites: Máximo 2 eventos por año. Sólo en radios urbanos dentro de la ciudad.

Transferencia de Dinero

Avances de dinero en efectivo, para cuando el Beneficiario con la Asistencia se encuentre de viaje en el extranjero y sufra un robo o pérdida de sus tarjetas y otros objetos de valor.

-Límites: USD2.000

Cerrajería en caso de extravío, pérdida o robo de las llaves de la vivienda

En caso de extravío, pérdida o robo de las llaves de la vivienda, enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la apertura del domicilio de urgencia, realizando el cambio del cilindro de la puerta principal de acceso a la vivienda con su correspondiente llave.

Los costos de desplazamiento, materiales y mano de obra de esta reparación de urgencia serán gratuitos para el cliente, quién únicamente deberá abonar el exceso del costo que se pudiera producir.

-Límites: UF2 por evento. Máximo 3 eventos por año.

Plomería

Cuando se produzca rotura de las conducciones fijas de agua en la vivienda del asegurado, enviará con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia precisa para que la avería quede subsanada, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita. Los costos de desplazamiento, materiales y mano de obra de esta reparación de urgencia serán gratuitos para el beneficiario, quien únicamente deberá abonar el exceso del costo que se pudiera producir.

-Límites: UF2 por evento. Máximo 3 eventos por año.

Quedan excluidas del servicio:

- La reparación de averías propias de cualquier elemento ajeno a conducciones de agua propias de la vivienda.
- La reparación de averías en la red de gas o calefactores (Calefont, termos, estufas, etc.)
- La reparación de averías que se deriven de humedad o filtraciones.
- Los daños causados por la naturaleza.

Electricidad

Cuando a consecuencia de avería en las instalaciones particulares de la vivienda del asegurado, se produzca falta de energía eléctrica en toda ella o en alguna de sus dependencias, enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de fluido eléctrico, siempre que el estado de la instalación lo permita. Los costos de desplazamiento, materiales y mano de obra de esta reparación de urgencia serán gratuitos para el cliente, quien únicamente deberá abonar el exceso del costo que se pudiera producir.

-Límites: UF2 por evento. Máximo 3 eventos por año.

Quedan excluidas del servicio:

- La reparación propia de elementos de iluminación, tales como lámparas, ampollitas o fluorescentes, calderas,
- Calefactores, equipos de aire acondicionado.
- La reparación de averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, cualquier avería propia de un aparato que funcione por suministro eléctrico.
- No cubre medidor.

Vidriería

Cuando se produzca rotura de cristales o vidrios de la vivienda del asegurado, enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que procederá a la reposición del elemento. Los costos de desplazamiento, mano de obra y materiales empleados serán gratuitos para el cliente, quien únicamente deberá abonar el exceso sobre la cantidad total cubierta.

-Límites: UF2 por evento. Máximo 3 eventos por año.

Seguridad

Vigilancia y protección de la vivienda, por personal cualificado, cuando ésta hubiera quedado desprotegida a causa de incendio, explosión, inundación o robo.

-Límites: Máximo 3 días.

Gastos de Hotel

Gastos de hospedaje en Hotel en caso que la vivienda del asegurado resultara inhabitable a causa de incendio, explosión, inundación o robo.

-Límites: Máximo 5 personas por 2 días. (UF2 por persona y día).

Traslado de Muebles

Retiro y traslado de muebles de la vivienda del asegurado hasta el local especificado por el cliente, siempre y cuando, a consecuencia de incendio, explosión, inundación o robo, la vivienda fuera inhabitable y fuera necesario el retiro de los muebles por razones de seguridad y a una distancia máxima de traslado de 50 Km. contados a partir de la vivienda.

-Límites: Traslado máximo de 50 Km. contados a partir de la vivienda (UF10).

Guarda y Custodia de Muebles

Complementando la cobertura anterior, el cliente podrá contar con guarda y custodia de los muebles de la vivienda.

-Límites: Máximo 7 días (UF4).

Informaciones

En caso de incendio, explosión, inundación o robo, el beneficiario podrá solicitar informaciones de números telefónicos de bomberos, carabineros, hospitales, hoteles, agencias de viajes, farmacias, entre otros.

-Límites: Ilimitado.

Transmisión de Mensajes Urgentes

A petición del cliente, se podrá transmitir mensajes para una o más personas residentes en cualquier país del mundo y especificadas por el beneficiario. Todo esto en caso de incendio, explosión, inundación o robo en la vivienda y los mensajes sean relacionados con esta situación.

-Límites: Ilimitado.

Servicio de profesor particular en caso de accidente

En caso de accidente o enfermedad en que el escolar deba permanecer por más de 5 días en reposo, y por prescripción médica, en su domicilio, la compañía enviará un profesor particular para recuperar clases perdidas. Asignaturas incluidas: Lenguaje y Comunicación, Matemáticas, Estudio y Comprensión de la Sociedad, Estudio y Comprensión de la Naturaleza, Biología, Física y Química.

-Límites: Máximo 45 días anuales (1 hora al día de duración de las clases).

OTRAS CONDICIONES DEL SEGURO

Requisitos de asegurabilidad para el seguro

Tendrán cobertura siempre que el inmueble que se habita contemple las siguientes características:

- Viviendas cuyo uso sea exclusivamente habitacional.
- Viviendas habitadas permanentemente (uso habitual). No debe estar deshabitada más de 30 días.

Modalidad de Aseguramiento

El presente seguro rige bajo la modalidad de primera pérdida. Esta modalidad ante la eventualidad de un siniestro (Pérdida que afecte al bien asegurado), quedará acotada como máximo hasta el valor real de dicho bien. Por lo tanto, no estará cubierto el valor dañado que exceda del límite a primera pérdida contratado bajo este seguro.

Cláusula de Renovación Automática

La póliza se renovará automáticamente para el stock por períodos anuales y sucesivos de un año, salvo que alguna de las partes manifestare su intención de poner término a la misma con una anticipación de a lo menos 90 días al vencimiento del periodo original o cualquiera de sus prórrogas.

No obstante lo anterior, cualquier hecho que pudiese influir en la apreciación del riesgo, o cualquiera circunstancia que, conocida por la Compañía, hubiere producido alguna modificación sustancial en las condiciones de las coberturas, faculta a la Compañía para poner término anticipado a la póliza con aviso de 60 (sesenta) días o modificar las condiciones de las coberturas, según prefiera el Contratante.

Rehabilitación

No hay rehabilitación de cobertura o monto. Una vez ocurrido un siniestro que consuma el límite indemnizable, se extingue la cobertura.

Terminación anticipada de la cobertura individual

El Asegurado podrá poner fin anticipado al contrato, salvo las excepciones legales, comunicándolo al asegurador.

El Asegurador, a su vez, podrá poner término al contrato de seguro en caso de concurrir una cualquiera de las siguientes causales:

- Si el interés asegurable no llegare a existir o cesare durante la vigencia del seguro.
- Por falta del pago de la prima en los términos indicados en el Artículo 11 de las Condiciones Generales. Si se han convenido coberturas adicionales, las partes no podrán ponerles término en forma separada de la cobertura principal sino poniendo término al contrato en su totalidad, salvo que sea de común acuerdo.

Viviendas Deshabitadas

Se establece que el tiempo máximo que la vivienda podrá estar deshabitada es de 30 días consecutivos. En caso que exista un siniestro y la vivienda hubiese estado desocupada por más del tiempo indicado anteriormente la Compañía quedará liberada de toda responsabilidad de indemnización.

Período de Gracia

Las coberturas contenidas en el presente seguro cuentan con un período de gracia según se indica:

Trabajadores: 60 días contados desde la contratación y 60 días contados desde el primer vencimiento no pagado.
Pensionados: 90 días contados desde la contratación y 60 días contados desde el primer vencimiento no pagado.

Domicilio Especial

Para todos los efectos legales del presente seguro, las partes señalan como domicilio especial la ciudad de Santiago.

Notas importantes

- Durante la vigencia no se permitirá el cambio de uso de la materia asegurada a menos que se informe y se acepte previa inspección y/o revisión por parte de la Compañía.
- Quedaran sin cobertura todos los edificios en periodo de construcción.
- La Compañía se reserva el derecho de inspeccionar los bienes que estime conveniente

PROCEDIMIENTO DE SINIESTROS

Aviso de siniestros (Denuncia)

Se establece un período máximo de 90 días corridos una vez ocurrido el siniestro o desde que se tomó conocimiento de la ocurrencia de éste, para entregar el aviso de siniestro a la Compañía.

Al denunciar el siniestro, el asegurado debe comunicar a todos los aseguradores con quienes hubiere contratado un seguro que cubra la misma materia, interés y riesgo, los otros seguros que lo cubran.

Medios para efectuar el Aviso de siniestro (Denuncia)

Los medios habilitados para efectuar el aviso de siniestros son:

- A través de la plataforma web www.seguros.sura.cl
- Call center Fono N°600 411 1000, de lunes a viernes de 08:00 hrs. hasta las 19:00 hrs.
- Directo en cualquier sucursal a lo largo del país, de lunes a viernes de 09:00 hrs. hasta las 18:00 hrs.

Documentos necesarios para efectuar la denuncia de siniestro

Para el aviso de siniestros, se requiere:

- a) Carta relato de los hechos por el asegurado (descripción del origen y extensión del siniestro, fecha de ocurrencia, dirección afectada, teléfono de contrato, nombre y Rut del asegurado, nombre y datos del denunciante.
- b) Certificado de bomberos (en caso de incendio).
- c) Posteriormente, dos presupuestos de reparación (con detalle de partidas, monto unitario y total).
- d) La compañía o liquidador, se reservan el derecho de solicitar antecedentes adicionales.

Inspección

La inspección del inmueble siniestrado deberá ser realizada en un plazo no superior a diez días hábiles contados desde la recepción del denuncia en la Compañía.

Plazo para liquidación y pago de la indemnización

Cuando la indemnización sea pagada en dinero el plazo para el pago no podrá ser superior a seis días hábiles contados desde la recepción del Informe Final de Liquidación por la Compañía, en conformidad a las normas legales y contractuales vigentes al tiempo del siniestro. Sin perjuicio de lo anterior, los plazos totales de liquidación nunca podrán exceder los señalados en el Decreto Supremo N°1055.

Evento catastrófico (plazo para liquidación y pago de la indemnización)

Tratándose de eventos catastróficos los plazos del proceso de liquidación, incluida la inspección del inmueble asegurado, nunca podrán exceder los señalados en el Decreto Supremo N°1055

EXCLUSIONES

El presente seguro no cubre:

- a) Los daños que sufra cualquier bien asegurado como consecuencia de su propia combustión espontánea;
- b.1) Los incendios, cualquiera que fuera su causa u origen, que se produjeran durante o inmediatamente después de sismos que tengan una intensidad promedio de grado 6 o superior en el radio urbano de la comuna donde esté situado el bien asegurado, o en la localidad respectiva si estuviera fuera de dicho radio. Se entenderá que ocurren inmediatamente los incendios que se produzcan dentro de las 3 horas siguientes al sismo;

- b.2) Los incendios que directa o indirectamente tuvieran por origen o fueran consecuencia de sismos de una intensidad inferior al grado 6 recién señalado; Para todos los efectos mencionados en las letras b.1) y b.2) de esta cláusula, se entiende que los grados de intensidad están referidos a la Escala Modificada de Mercalli y que para determinar las respectivas intensidades se estará a lo que señale el Servicio de Sismología del Departamento de Geología y Geofísica de la Universidad de Chile o el organismo que lo reemplace o haga sus veces;
- c) Los incendios que directa o indirectamente tuvieran por origen o fueran una consecuencia de erupción volcánica, maremoto, inundación, huracán, ciclón o cualquier otra convulsión de la naturaleza o perturbación atmosférica, a excepción de rayo.
- d) Los incendios que directa o indirectamente tuvieran por origen o fueran una consecuencia de guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas, sea que haya habido o no declaración de guerra, guerra civil, insurrección, sublevación, rebelión, sedición, motín o hechos que las leyes califican como delitos contra la seguridad interior del Estado.
- e) Los incendios que directa o indirectamente tuvieran por origen o fueran consecuencia de huelga legal o ilegal o de lockout; y de atentados, desórdenes populares o de otros hechos que las leyes califican como delitos contra el orden público.
- f) Los incendios que directa o indirectamente tuvieran por origen o fueran una consecuencia de hechos que la ley califica como conductas o delitos de terrorismo;
- g) Los incendios que ocurran durante la situación anormal provocada por cualquiera de los acontecimientos o hechos mencionados en las letras anteriores.

Cuando los hechos en que se base alguna de las exclusiones de esta cláusula configuren un delito de cuya comisión estén conociendo los Tribunales de Justicia, la compañía no estará obligada a pagar ninguna indemnización por siniestro, mientras no exista un sobreseimiento judicial basado en que no ocurrieron los hechos constitutivos del delito, en que éstos no son constitutivos de delito o en que no se encuentra completamente justificada la perpetración del mismo delito.

Los siniestros mencionados en las letras c) a f) de esta cláusula, ocurridos en el lugar y al tiempo de producirse los acontecimientos en ellas descritos, se entiende que son consecuencia de tales acontecimientos, a menos que el asegurado pruebe que ocurrieron por una causa ajena a los mismos y cubierta por esta póliza.

En todo caso, la compañía se abstendrá de pagar indemnización alguna al asegurado a quien se procese como presunto culpable del siniestro.

DEDUCIBLES

Sin deducibles

INFORMACIÓN DE LAS COMISIONES CIRCULAR N° 2123

De acuerdo a lo instruido en la Circular N°2123 de fecha 22 de octubre de 2013 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), le informamos que las comisiones pagadas por Seguros Generales Suramericana S.A., respecto de la prima pagada por usted son las siguientes:

Comisión de Recaudación

Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes; RUT:70.016.330-K
Comisión= 36,86% neto, aplicado sobre la prima bruta recaudada

“Las Cajas de Compensación son fiscalizadas por la Superintendencia de Seguridad Social (www.suseso.cl)”

ANEXO N° 1

INFORMACION SOBRE ATENCION DE CLIENTES Y PRESENTACIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

En virtud de la Circular N°2131 de 28 de noviembre de 2013, las compañías de seguros, corredores de seguros y liquidadores de siniestros, deberán recibir, registrar y responder todas las presentaciones, consultas o reclamos que se les presenten directamente por el contratante, asegurado, beneficiarios o legítimos interesados o sus mandatarios.

Las presentaciones pueden ser efectuadas en todas las oficinas de las entidades en que se atienda público, presencialmente, por correo postal, medios electrónicos, o telefónicamente, sin formalidades, en el horario normal de atención.

Recibida una presentación, consulta o reclamo, ésta deberá ser respondida en el plazo más breve posible, el que no podrá exceder de 20 días hábiles contados desde su recepción.

El interesado, en caso de disconformidad respecto de lo informado, o bien cuando exista demora injustificada de la respuesta, podrá recurrir a la Comisión para el Mercado Financiero, Área de Protección al Inversionista y Asegurado, cuyas oficinas se encuentran ubicadas en Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1449, piso 1°, Santiago, o a través del sitio web www.cmf.cl.

INFORMACION SOBRE ATENCION DE CLIENTES Y PRESENTACIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

En virtud de la Circular N°2131 de 28 de noviembre de 2013, las compañías de seguros, corredores de seguros y liquidadores de siniestros, deberán recibir, registrar y responder todas las presentaciones, consultas o reclamos que se les presenten directamente por el contratante, asegurado, beneficiarios o legítimos interesados o sus mandatarios.

Las presentaciones pueden ser efectuadas en todas las oficinas de las entidades en que se atiende público, presencialmente, por correo postal, medios electrónicos, o telefónicamente, sin formalidades, en el horario normal de atención.

Recibida una presentación, consulta o reclamo, ésta deberá ser respondida en el plazo más breve posible, el que no podrá exceder de 20 días hábiles contados desde su recepción.

El interesado, en caso de disconformidad respecto de lo informado, o bien cuando exista demora injustificada de la respuesta, podrá recurrir a la Comisión para el Mercado Financiero, Área de Protección al Inversionista y Asegurado, cuyas oficinas se encuentran ubicadas en Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1449, piso 1°, Santiago, o a través del sitio web www.cmf.cl.

ANEXO N° 2 (CIRCULAR N° 2106 COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO)

PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACION DE SINIESTROS

1) OBJETO DE LA LIQUIDACION

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.

El procedimiento de liquidación está sometido a los principios de celeridad y economía procedimental, de objetividad y carácter técnico y de transparencia y acceso.

2) FORMA DE EFECTUAR LA LIQUIDACION

La liquidación puede efectuarla directamente la Compañía o encomendarla a un Liquidador de Seguros. La decisión debe comunicarse al Asegurado dentro del plazo de tres días hábiles contados desde la fecha de la denuncia del siniestro.

3) DERECHO DE OPOSICION A LA LIQUIDACION DIRECTA

En caso de liquidación directa por la compañía, el Asegurado o beneficiario puede oponerse a ella, solicitándole por escrito que designe un Liquidador de Seguros, dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde la notificación de la comunicación de la Compañía. La Compañía deberá designar al Liquidador en el plazo de dos días hábiles contados desde dicha oposición.

4) INFORMACION AL ASEGURADO DE GESTIONES A REALIZAR Y PETICION DE ANTECEDENTES

El Liquidador o la Compañía deberá informar al Asegurado, por escrito, en forma suficiente y oportuna, al correo electrónico (informado en la denuncia del siniestro) o por carta certificada (al domicilio señalado en la denuncia de siniestro), de las gestiones que le corresponde realizar, solicitando de una sola vez, cuando las circunstancias lo permitan, todos los antecedentes que requiere para liquidar el siniestro.

5) PRE-INFORME DE LIQUIDACION

En aquellos siniestros en que surgieren problemas y diferencias de criterios sobre sus causas, evaluación del riesgo o extensión de la cobertura, podrá el Liquidador, actuando de oficio o a petición del Asegurado, emitir un pre-informe de liquidación sobre la cobertura del siniestro y el monto de los daños producidos, el que deberá ponerse en conocimiento de los interesados. El asegurado o la Compañía podrán hacer observaciones por escrito al pre-informe dentro del plazo de cinco días hábiles desde su conocimiento.

6) PLAZO DE LIQUIDACION

Dentro del más breve plazo, no pudiendo exceder de **45 días** corridos desde fecha denuncia, a excepción de;

- a) siniestros que correspondan a seguros individuales sobre riesgos del Primer Grupo cuya prima anual sea superior a UF100: **90 días** corridos desde fecha denuncia;
- b) siniestros marítimos que afecten a los cascos o en caso de Avería Gruesa: **180 días** corridos desde fecha denuncia;

7) PRORROGA DEL PLAZO DE LIQUIDACION

Los plazos antes señalados podrán, excepcionalmente siempre que las circunstancias lo ameriten, prorrogarse, sucesivamente por iguales períodos, informando los motivos que la fundamenten e indicando las gestiones concretas y específicas que se realizarán, lo que deberá comunicarse al Asegurado y a la CMF, pudiendo esta última dejar sin efecto la ampliación, en casos calificados, y fijar un plazo para entrega del Informe de Liquidación. No podrá ser motivo de prórroga la solicitud de nuevos antecedentes cuyo requerimiento pudo preverse con anterioridad, salvo que se indiquen las razones que justifiquen la falta de requerimiento, ni podrán prorrogarse los siniestros en que no haya existido gestión alguna del liquidador, registrado o directo.

8) INFORME FINAL DE LIQUIDACION

El informe final de liquidación deberá remitirse al Asegurado y simultáneamente al Asegurador, cuando corresponda, y deberá contener necesariamente la transcripción íntegra de los artículos 26 y 27 del Reglamento de Auxiliares del Comercio de Seguros (D.S. de Hacienda N°1.055, de 2012, Diario Oficial de 29 de diciembre de 2012).

9) IMPUGNACION INFORME DE LIQUIDACION

Recibido el informe de Liquidación, la Compañía y el Asegurado dispondrán de un plazo de diez días hábiles para impugnarla. En caso de liquidación directa por la Compañía, este derecho sólo lo tendrá el Asegurado.

Impugnado el informe, el Liquidador o la compañía dispondrá de un plazo de 6 días hábiles para responder la impugnación.