

SEGUROS

Puede ser que al comprar una casa o un auto usted contrate seguros que desconoce. Por ejemplo al comprar una casa a través de un crédito hipotecario, los bancos exigen la contratación de seguros, por eso es necesario hacer las averiguaciones correspondientes con la entidad financiera para saber en qué consisten los seguros y cómo hacerlos efectivos.

IMPORTANTE: Revise su Póliza de Seguro, ya que ésta podría contener condiciones o requisitos especiales, distintos a lo que se señalan en el presente documento.

Recuerde que para poder hacer efectivo el pago de su seguro, es necesario que al momento del siniestro (pérdida o destrucción de su vivienda o auto), su póliza se encuentre vigente y se encuentre al día en el pago de las primas (cuotas) del mismo.

SEGUROS EN GENERAL

¿Cómo puedo saber si tengo algún seguro vigente?

Puede ingresar al portal <http://www.conocetuseguro.cl> e ingresar la consulta correspondiente, por ejemplo, preguntando si tiene contratado algún seguro, si hay algún seguro del cual sea beneficiario o si sus familiares tienen seguros contratados.

¿Qué debo hacer para solicitar información, hacer una consulta o presentar un reclamo sobre un seguro?

Comuníquese con su corredor de seguros o compañía de seguros. Si tiene la Póliza de Seguro, revise qué le cubre. Si no tiene la Póliza, el corredor de seguros o compañía de seguros le ayudarán a obtener una copia. Además, puede realizar consultas en el portal <http://www.conocetuseguro.cl>.

¿Qué debo hacer si no obtengo ayuda o respuesta por parte de la compañía de seguros?

En caso de encontrarse en Santiago puede dirigirse personalmente a las oficinas del Área de Protección al Inversionista y Asegurado de la Superintendencia de Valores y Seguros, ubicadas en **Avda. Libertador Bernardo O'Higgins 1449, Primer Piso, Santiago**. El horario de atención presencial del Área de Protección al Inversionista y Asegurado es de lunes a viernes, entre las 9:00 y las 13:30 horas.

En caso de no encontrarse en Santiago, puede: (a) efectuar consultas y reclamos por escrito, mediante una presentación efectuada en **Oficina de Partes**, o remitida por correo, dirigida a la **Superintendencia de Valores y Seguros, Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1449, Primer**

Piso, Santiago; o (b) llamar a la mesa central al número **(56) 2 26174000**; o (c) presentar un reclamo a través del portal www.svs.cl.

¿Cómo puedo cobrar un seguro?

Para obtener el pago del seguro se debe denunciar el siniestro (pérdida o destrucción de la vivienda o vehículo), es decir, informar a la compañía o a su corredor de seguros del hecho que produjo los daños. Lo anterior se puede realizar presencialmente, como también a través de medios electrónicos, sitios web, centros de atención telefónica u otros medios que las compañías de seguro o corredores de seguros dispongan. La compañía de seguros o corredor le entregará, a quien denuncia el siniestro, un número asignado a su caso o un comprobante de la recepción del mismo. Es recomendable guardar el número o comprobante otorgado.

¿Cuál es el plazo para hacer una denuncia?

La regla general es que la denuncia debe realizarse tan pronto sea posible, una vez que se entere de que haya ocurrido un hecho de pérdida o destrucción de su vivienda o vehículo. Aún así, las pólizas pueden exigir plazos diferentes para dar aviso, por lo cual recomendamos revisar su póliza o consultar a su compañía o corredor de seguros.

¿Qué es la liquidación?

La liquidación es un procedimiento que tiene por objeto, primero, determinar si el hecho denunciado se encuentra cubierto o no por el seguro contratado y luego, de estar cubierto, determinar la indemnización (monto) que pagará el seguro.

Puede ser realizada directamente por la compañía o por un liquidador de seguros. Dentro del plazo de **tres días hábiles contados desde la fecha de la denuncia del siniestro**, se deberá comunicar al asegurado quién realizará la liquidación.

Cuando las circunstancias lo permitan, el liquidador o la compañía deberán informar, por escrito, al asegurado de las gestiones que debe realizar y de todos los antecedentes que requiere para realizar la liquidación.

En caso de que la liquidación sea realizada directamente por la compañía de seguros, ¿puedo solicitar que se designe un liquidador de seguros?

Si la liquidación la realizará directamente la compañía de seguros, el asegurado o beneficiario puede oponerse dentro del plazo de **cinco días hábiles contados desde la comunicación de la compañía de seguros** y solicitar por escrito la designación de un

liquidador de seguros. La compañía tiene un plazo de **dos días hábiles contados desde dicha oposición** para designar al liquidador de seguros.

¿Cuál es el plazo para realizar la liquidación?

Como regla general, la liquidación debe ser realizada a la brevedad posible, no pudiendo pasar más de 45 días seguidos desde realizada la denuncia del siniestro, salvo en casos de: (i) siniestros marítimos, en cuyo caso el plazo será de 180 días corridos; y (ii) siniestros de seguros de daños, el plazo será de 90 días corridos y cuya prima anual sea superior a 100 unidades de fomento.

Si no estoy de acuerdo con la liquidación, ¿a quién y cómo puedo reclamar?

Se deben distinguir entre las siguientes situaciones:

- a. Liquidación efectuada por el liquidador de seguros: Tanto el asegurado como la compañía de seguros podrán reclamar, dentro del plazo de 10 días hábiles desde la recepción del informe de liquidación, mediante una presentación dirigida a la oficina del liquidador correspondiente.
- b. Liquidación efectuada por la compañía de seguros: Sólo el asegurado podrá reclamar, dentro del plazo de 10 días hábiles desde la recepción del informe de liquidación, mediante una presentación dirigida a la compañía de seguros.

Generalmente, el liquidador o la compañía de seguros, dependiendo de quien haya realizado la liquidación, están obligados a tramitar y contestar los requerimientos que reciban, dentro de un plazo máximo de **6 días hábiles contado desde su recepción**.

En el caso de seguros de daños, contratados por empresas y cuya prima anual sea superior a UF 200, el plazo para impugnar el informe de liquidación será de 20 días hábiles, y el plazo de respuesta de la compañía de seguros o liquidador de seguros será de 12 días hábiles.

En caso de persistir el desacuerdo con la compañía, normalmente las pólizas estipulan la posibilidad de recurrir a un arbitraje, pero también es posible recurrir a los tribunales de justicia, de acuerdo a las condiciones de la póliza respectiva.

Para siniestros cuya indemnización reclamada sea inferior a UF 120 (o UF 500 en caso de seguros obligatorios) es posible solicitar el inicio de un arbitraje ante la Superintendencia de Valores y Seguros.

¿Qué es el deducible?

El deducible es la suma de dinero que la compañía de seguros no cubre (indemniza) en caso de ocurrir un siniestro. Por lo tanto, al contratar un seguro con deducible, el asegurado se hará cargo de costear parte del daño, cubriendo el seguro sólo el monto que supere dicho deducible pactado en la póliza de seguro.

Por ejemplo, si se tiene asegurado un bien por un valor de \$300.000 con un deducible de \$50.000, significa que si el bien sufre un daño menor a \$50.000, la compañía no debe pagar nada. Si el daño es mayor a \$50.000, por ejemplo \$150.000, el seguro sólo pagará \$100.000, que es la diferencia entre \$50.000 (deducible) y \$150.000 (daño total).

¿Es común que se incluyan deducibles en las pólizas de seguros?

Sí, generalmente se incluyen deducibles, por lo que se recomienda comparar el monto del deducible con el monto de los daños, ya que puede ser que los daños sean menores que el deducible y, en tal caso, no se puede cobrar el seguro.

¿Qué son las exclusiones?

Las exclusiones son aquellas situaciones en las que el seguro no va a cubrir y que aparecen señaladas en la póliza.

No he pagado las dos últimas cuotas de mi seguro y el bien que aseguré (ej. Vivienda o auto) ha resultado dañado como consecuencia del incendio. ¿Puedo cobrar el seguro?

Lo primero es revisar la Póliza de Seguro para saber si en ésta se establece o no la existencia de un período de gracia para el asegurado. El período de gracia es un tiempo durante el cual, aunque el asegurado no haya pagado la prima o cuota, el seguro se mantiene vigente. Este período de gracia corre a partir del primer día de cobertura que no pague el asegurado, de acuerdo a la forma de pago convenida.

En el caso de que exista un período de gracia, si el siniestro ocurre dentro de ese período la compañía sí tendrá que cubrir los daños porque el seguro está vigente. Por lo tanto, la compañía descontará la indemnización (monto a cubrir en caso de daños) al monto de la prima que el asegurado tiene pendiente de pago.

Si al vencer el período de gracia el asegurado aún no ha pagado la prima o cuota pendiente (las cuotas deberán pagarse en el tiempo que hubieren acordado con la aseguradora), la compañía de seguros podrá poner término a la póliza de seguro, dentro del plazo de 15 días desde la notificación de término al asegurado. Tras esto, la compañía de seguros se libera de toda obligación y responsabilidad derivada de la póliza.

Por ejemplo, mi seguro incluye un plazo de gracia de 2 meses. Si lo contraté el día 1 de enero y sólo pagué esa cuota (correspondiente a enero), mi seguro se mantendrá vigente durante enero y dos meses más (plazo de gracia) en caso de que no pague lo

adeudado. Es decir, el seguro estaría vigente hasta el 31 de marzo. Probablemente la compañía de seguros enviará una comunicación informando el término de la póliza.

Si mi seguro no incluye un plazo de gracia, lo contraté el 1 de enero y sólo pagué una cuota, el seguro terminará en la fecha que sea posterior de las dos siguientes opciones: (a) 31 de enero; o (b) 15 días después de que la compañía aseguradora me haya enviado la carta informando el término del seguro.

SEGUROS DE VIVIENDAS

¿Cómo puedo saber si mi vivienda está asegurada o no contra sismo o incendio?

Por regla general cuando se contrata un crédito hipotecario los bancos exigen que se contraten seguros de desgravamen, incendio y sismo. Por ello recomendamos revisar la Póliza de Seguro para saber si ésta incluye dentro de la cobertura los daños por incendio o sismo o si, por el contrario, el incendio o sismo se encuentra dentro de las exclusiones de la póliza.

Además, puede realizar la consulta en el portal www.conocetuseguro.cl.

¿Cómo puedo saber si mi vivienda está asegurada o no contra maremoto o salida de mar?

Se debe revisar la Póliza de Seguros para saber si ésta incluye o no alguna cláusula para cubrir “daños por maremoto o salida de mar” o una frase similar.

Asimismo, se debe revisar la cláusula de “**Exclusiones**” de la póliza, donde se establecen los riesgos que no están cubiertos y verificar que los daños por maremotos o salida de mar no sean de aquellos no cubiertos por la póliza.

¿Qué debo hacer si la propiedad dañada por sismo fue adquirida mediante crédito hipotecario?

Contáctese con el banco ya que, por lo general, el seguro de incendio que es exigido normalmente por los bancos incluye la cobertura de sismo.

¿Hay seguros especiales cuando la propiedad se encuentra en un condominio, edificio o conjunto habitacional?

Debería consultar a la administración del inmueble para saber si hay o no seguros como edificio. Asimismo, es posible que se tenga un seguro propio distinto al del edificio. En dicho caso, debe revisar si el departamento también está cubierto por la póliza del edificio o no.

¿Qué debo hacer si he contratado un seguro de incendio que incluye como adicional terremoto?

Si se tiene copia de la póliza, revise la sección “COBERTURAS” de su póliza y busque si en ella tiene incorporado la cobertura adicional de sismo.

Si no se tiene copia de la póliza, contacte al banco, corredor de seguros o compañía de seguros para solicitarla y verificar si tiene o no asociado la cobertura adicional de sismo.

¿Qué rubros son generalmente excluidos en estas pólizas?

- Boite, cabaret, discoteque y similares.
- Casas de tolerancia y de remate.
- Centrales hidroeléctricas, tendidos de líneas y torres.
- Edificios declarados “Monumentos Nacionales”.
- Fábricas, Industrias y/o sus respectivas bodegas de uso exclusivamente comercial, cualquiera sea su giro o actividad.
- Hogares de menores, sedes deportivas y estadios, establecimientos penales y sedes políticas.
- Imprentas.
- Packing de frutas y deshidratadoras de frutas en general.
- Plantaciones o Cultivos de cualquier especie, frutales u otros.
- Plantas de Asfalto.
- Riesgos Petroleros.
- Supermercados, ferias libres y mercado persa.
- Vehículos en general.

¿Cuál es el monto que me paga el seguro?

La póliza de seguros establece el monto a asegurar por parte de la empresa, esto es, el monto máximo que la compañía de seguros puede estar obligada a pagar.

En caso de pérdida total del edificio o de la construcción, normalmente la indemnización (monto de cobertura) tomará en consideración el valor de tasación de la propiedad, estipulado en el informe del tasador del banco al otorgar el crédito hipotecario. Si no hubo tasación, se considerará el valor comercial del bien asegurado a la fecha del siniestro, se deberá descontar el valor del terreno, todo ello limitado al monto asegurado especificado en la póliza.

En caso de pérdidas o daños parciales en los edificios, construcciones y/o bienes asegurados, normalmente se indemnizará (la empresa cubrirá) conforme al valor de reposición de ellos (restitución por otra igual o similar), sin la rebaja por antigüedad o pérdida de valor alguna, todo ello limitado al respectivo monto asegurado.

Respecto del monto asegurado para el contenido de los edificios, normalmente se pagará el valor que figura en las condiciones de la póliza.

SEGURO DE DESGRAVAMEN

¿Qué es?

Es un seguro exigido por las entidades crediticias (generalmente bancos), que cubre el saldo insoluto (no pagado) de la deuda por muerte del deudor asegurado.

El propietario de un inmueble ha muerto y había adquirido un crédito hipotecario con seguro de desgravamen ¿cómo puedo cobrar el seguro?

Al fallecimiento del asegurado, el beneficiario deberá solicitar el pago del seguro a la compañía de seguros, debiendo llevar los documentos que exige la póliza, que por regla general son: (i) el certificado de defunción del asegurado; (ii) el certificado de nacimiento del asegurado; (iii) el certificado de liquidación de la deuda o de saldo adeudado emitido por el banco acreedor; y (iv) todo otro antecedente que permita probar la existencia de las circunstancias necesarias para establecer la responsabilidad de la compañía de seguros.

¿Cuál es el monto que me paga el seguro?

La compañía de seguros pagará al beneficiario del seguro el capital asegurado (saldo insoluto (no pagado) del crédito), menos cualquier deducción de toda obligación a favor de la compañía.

SEGUROS DE VEHÍCULOS

¿Cómo puedo saber si mi póliza de seguros sobre vehículos cubre daños materiales causados por sismo?

Se debe revisar la póliza y confirmar ésta incluye o no una cláusula de “Daños Materiales Causados por Sismo” o una frase similar.

Asimismo, se debe revisar la cláusula de “**Exclusiones**” de la póliza, donde se establecen los riesgos que no están cubiertos y verificar que los daños por sismo no sean de aquellos no cubiertos por la póliza.

¿Cómo puedo saber si el vehículo está asegurado contra maremoto o salida de mar?

Deberá revisar la póliza de seguro y si ésta incluye una cláusula de “daños por maremoto o salida de mar” o una frase similar. Esto normalmente se encontrará en la sección de coberturas o condiciones adicionales.

Asimismo, se debe revisar la cláusula de “**Exclusiones**” de la póliza, donde se establecen los riesgos que no están cubiertos, y verificar que los daños por salida de mar no sean de aquellos no cubiertos por la póliza.

Adicionalmente a lo anterior, se debe revisar en ambas cláusulas mencionadas, **qué tipo de “salida de mar” está incluida o excluida** de los riesgos cubiertos, ya que existen pólizas que distinguen entre “salida de mar de origen sísmico” y “salida de mar de origen no sísmico”.

¿Qué debo hacer en caso de siniestro de mi vehículo?

Si se produce un siniestro que causa daños materiales al vehículo asegurado, o a terceros, el asegurado o conductor deberá informar a la compañía de seguros o corredor de seguros, tan pronto sea posible, una vez tomado conocimiento del hecho o bien dentro del plazo que se establezca en la póliza.

Además, el interesado deberá presentar a la compañía de seguros una declaración jurada simple. En la práctica, esta declaración jurada simple será normalmente un formulario entregado por la compañía de seguros, en donde el asegurado deberá informar detalles del siniestro, es decir, cómo ocurrió, dónde y a qué hora, entre otros. Este documento debe ser firmado por el asegurado ante la compañía de seguros (no ante notario).

En caso de que existan lesionados producto del siniestro o sea un siniestro de robo, se deberá informar a la compañía de seguros o corredor de seguros tan pronto sea posible, una vez tomado conocimiento o dentro del plazo que se establezca en la póliza, y se deberá presentar copia de la denuncia respectiva realizada ante Carabineros.

Adicionalmente, se deberá:

- (i) Tomar los resguardos necesarios para salvar la cosa asegurada o conservar sus restos.
- (ii) Acreditar la ocurrencia del siniestro denunciado, y declarar fielmente y sin dudas sus circunstancias y consecuencias.
- (iii) Informar a la compañía de seguros en caso de recibir dinero o algún bien por parte del responsable del siniestro, lo cual puede estar establecido en las pólizas, al igual que la prohibición de recibir dinero de la otra parte involucrada en el accidente

¿Cuál es el plazo para dar aviso a la compañía?

Por regla general, la denuncia debe realizarse tan pronto sea posible, es decir al enterarse de que ocurrió este siniestro. Aún así, las pólizas pueden exigir plazos diferentes, por lo que recomendamos revisar su póliza o consultar a su compañía de seguros.

¿Qué documentos debo llevar a la compañía?

En caso de siniestro de daños, es requerido llevar la declaración jurada del asegurado o del conductor del vehículo. En caso de siniestros de robo o en aquellos donde haya lesionados, hay que llevar copia de la denuncia en Carabineros. Es recomendable presentar a la compañía de seguros todos los antecedentes que acrediten la ocurrencia del siniestro.

Adicionalmente la póliza de seguro puede exigir otros documentos, tales como: (i) copia de la cédula de identidad del conductor, (ii) licencia de conducir del conductor, (iii) certificado de inscripción del vehículo ("padrón"), y (iv) póliza de seguro Automotriz, si se tiene su copia.

¿Qué se entiende por pérdida parcial o total?

Por regla general, en estas pólizas se considera que el daño es parcial si el costo de reparación de los daños es inferior al 75% del valor del vehículo asegurado al momento del siniestro; y sobre dicho porcentaje el daño o pérdida es considerado total.

En caso de robo o hurto del vehículo, por regla general la pérdida será total si en el plazo de **30 días corridos siguientes a la denuncia del robo o hurto**, el vehículo no ha sido recuperado o ubicado por los servicios policiales.

¿Cómo puedo saber cuál es el valor del vehículo al momento del siniestro?

La mayoría de las pólizas de seguros de vehículos cubren el valor comercial del automóvil. Para calcular este monto, la compañía de seguros o liquidador de seguros ve cuál es el valor en el mercado de un vehículo con iguales características (marca, modelo, año, etc.)

El valor comercial que tenga el vehículo, se indemnizará hasta el tope la suma asegurada que se encuentra en la carátula de la póliza o en el certificado de cobertura.

Por último, el asegurado no podrá recibir una indemnización mayor al daño efectivo, con independencia del valor de la suma asegurada consignada en la póliza.

¿Qué es el deducible?

El deducible es la suma de dinero que la compañía de seguros no cubre (indemniza) en caso de ocurrir un siniestro y que, por tanto, será de cargo del asegurado. Por lo tanto, al contratar un seguro con deducible, el asegurado deberá hacerse cargo de parte del daño, cubriendo el seguro sólo el monto que supere dicho deducible pactado en la póliza de seguro.

SEGURO CONTRA INCENDIO

NOTA: Son aplicables al seguro contra incendio las normas señaladas en el capítulo "SEGUROS EN GENERAL", detallándose a continuación las normas particulares para este seguro.

¿Qué bienes se pueden asegurar contra incendio?

Se puede asegurar todo tipo de bienes, muebles (como un auto) o inmuebles (un casa o un departamento).

¿Qué cubre la compañía de seguros en caso de un incendio?

La compañía de seguros cubrirá, como regla general, los daños materiales de los bienes asegurados causados por la acción directa del incendio y los que sean consecuencia inmediata del mismo, como son aquellos causados por calor, humo o vapor. Así también los que provengan de los medios empleados para extinguir o contener la acción del fuego; por la remoción de muebles; o por demoliciones efectuadas por orden de autoridad.

Esto sin considerar las coberturas adicionales que puede tener cada póliza, relativas a: contenidos del inmueble, sismo, salida de mar, filtración de aguas lluvias, el desborde de cauces de ríos, rotura de cañerías, entre otras.

El seguro de incendio, en general, no cubre los daños que produzca el incendio a los vecinos del edificio asegurado.

Sin considerar las exclusiones de las pólizas ¿bajo qué circunstancias no responderá la compañía de seguros?

Cualquier modificación o cambio en los bienes asegurados que la compañía de seguros considere como un aumento del riesgo cubierto, pueden permitirle a la compañía de seguros excusarse del pago de la indemnización de seguros, como por ejemplo, cuando se cambie el uso o destino del bien asegurado.

Por ejemplo, si yo contraté un seguro sobre mi casa y luego abro en ella un almacén y no se lo informé a la compañía aseguradora, la compañía puede negarse a pagar la indemnización del seguro en caso de incendio.

Tampoco cubrirá el seguro cuando el asegurado ha infringido las leyes o reglamentos de policía existentes para prevenir incendios.

¿Es este un seguro que debo contratar obligatoriamente?

Por regla general, no. Sin embargo, cuando una vivienda se compra a través de un seguro hipotecario, los bancos normalmente exigen la contratación de un seguro de incendio.

¿Qué tipo de incendios no están cubiertos por el seguro?

Si bien cada póliza puede determinar qué incendios cubrir y cuáles no, ~~sin perjuicio de poder incorporarse a cada póliza~~, generalmente el seguro no cubre los daños causados por:

- Combustión espontánea.
- Incendio a consecuencia de sismo, erupción volcánica, maremoto, huracán, entre otros.
- Incendio a consecuencia de guerra, invasiones, rebelión, revolución, terrorismo, huelga, provocado por explosión nuclear, entre otros.
- Incendio provocado intencionalmente por el asegurado o beneficiario del seguro.

¿De qué forma cubrirá los daños del incendio la compañía de seguros?

La compañía de seguros deberá pagar al asegurado en dinero, a no ser que se haya establecido en la póliza que puede hacerlo mediante la reposición o reparación de la cosa asegurada.

¿Qué monto cubre la compañía de seguros?

La compañía de seguros considerará el valor de mercado para la reparación o reemplazo de los bienes afectados por el incendio, considerando la antigüedad del bien, su estado de conservación, e incorporando el valor del IVA (solo si el asegurado es contribuyente de dicho impuesto), lo anterior, de acuerdo al monto asegurado en la póliza.

La compañía nunca estará obligada a pagar un monto superior al valor de los bienes incendiados en el momento del siniestro, ni una suma mayor que la asegurada.