

CMF IMPARTE INSTRUCCIONES A LA ASEGURADORAS PÓLIZAS DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

PAGO INDEMNIZACIONES DAÑOS PROPIOS (PÉRDIDA TOTAL Y PARCIAL) Y AUMENTO DE LAS PRIMAS

Mediante oficio ordinario N° 1483, de fecha 6 de enero de 2023, la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) ha impartido instrucciones a las aseguradoras nacionales en relación a dos problemáticas que- a juicio de ésta- están causando un perjuicio a los asegurados:

- a) La forma y la oportunidad en que las compañías de seguros cumplen con su obligación de indemnizar los siniestros de daños propios de vehículos motorizados, sea respecto de aquellos eventos en que se ha determinado la pérdida total del bien o sólo la parcial; y
- b) Las alzas de prima de las pólizas que los amparan

1. Problemas detectados por la CMF.

La CMF ha constatado un alza de reclamos de parte de los asegurados que se traducen principalmente en:

- a) Retardos excesivos en el cumplimiento de la obligación de reparar los daños y las deficiencias de dichas reparaciones.
- b) Dilaciones injustificadas en la compra de vehículos para pagar las pérdidas totales y de repuestos faltantes.
- c) Incumplimiento a la cláusula de exclusividad de taller.
- d) Alzas de primas en renovaciones automáticas o suscripción de nuevas pólizas.
- e) Deficiencias de parte de las compañías en cuanto a la atención y trato a los asegurados, sea respecto de la asesoría y asistencia que les

corresponde en lo referente a sus contratos de seguros y/o al proceso de gestión de la liquidación y de pago de los siniestros.

2. Instrucciones para casos de pérdida total. Plazo para el pago, pago de la suma no disputada y menciones del finiquito.

De acuerdo a lo ordenado en el inciso 2° del artículo 27 del D. S. N° 1.055 de 2012:

- a) El siniestro tiene que ser pagado dentro de los 6 días siguientes de notificada la resolución de la compañía de seguros respecto de la procedencia del pago de la indemnización.
- b) Si la póliza dispone un plazo de pago distinto, este no puede exceder de los 6 días.
- c) En el mismo plazo, deberá ponerse a disposición del asegurado la suma no disputada, si la hubiere. La disconformidad del asegurado respecto al monto de la pérdida indemnizable no es óbice para el pago de la suma no disputada dentro del plazo antes señalado.
- e) En los finiquitos que se pongan a disposición de los asegurados debe contemplarse la reserva de derechos para que éste pueda perseguir la diferencia de valor en la sede que fuera procedente.

3. Instrucciones para el caso de pérdida parcial

Conforme lo establecido en el artículo 563 del Código de Comercio y el literal d) del artículo 13 D. S. N° 1.055, de 2012, corresponde que:

- a) La valoración de la pérdida se efectúe conforme al efectivo costo de la reparación de los daños, esto es, de acuerdo con los precios reales, objetivos y del mercado al cual accede el asegurado en su calidad de consumidor final de los servicios de refacción que se trata.
- b) En consecuencia, para tales efectos no serán consultados los valores preferenciales que pudieren ser resultantes de un acuerdo celebrado entre una compañía y un tercero y que, eventualmente, entre otros, pudiere haber considerado factores de carácter comercial, volumen de encargos de trabajos, plazos de pago, etc.

- c) Tratándose de indemnizaciones cuyo pago no sea en dinero conforme al artículo 563 del Código de Comercio, éstas se realizarán dentro del plazo indispensable para cumplirlas, según la naturaleza de la prestación.
- d) En caso de que la compañía opte por ordenar la reparación del vehículo siniestrado, tendrá la obligación de velar porque aquélla se realice en las condiciones que garanticen la aptitud, funcionalidad y seguridad necesarias para el correcto funcionamiento del bien.

4. Obligaciones de las aseguradoras cuando optan por la reparación del vehículo.

- a) En base a lo establecido en el inciso final del artículo 27 del D. S. N° 1.055, del 2012, sea con ocasión del pronto pago de la indemnización o como consecuencia del respectivo informe de liquidación, las aseguradoras deben comunicar al asegurado la forma y estimación del plazo para el pago de dicha indemnización.
- b) Asignar la reparación de los vehículos asegurados a aquellos talleres que tengan la calidad de concesionarios oficiales si en la póliza se pactó tal exclusividad o si en la propuesta se omitió una definición de política de reparación y, en cualquier caso, en condiciones que garanticen la aptitud, funcionalidad y seguridad necesarias para el correcto funcionamiento del vehículo.
- c) Establecer oportunamente los repuestos que serán necesarios y disponer su pronta compra y/o importación;
- d) Determinar la pertinencia, idoneidad técnica y funcional y la ocasión en que los vehículos serán ingresados al servicio técnico;
- e) Vigilar que los trabajos de reparación se verifiquen sin dilación y sólo en el tiempo indispensable para el cumplimiento de su obligación de indemnizar; y
- f) Disponer los mecanismos de control necesarios que le permitan establecer que el vehículo reparado por su cuenta fue refaccionado garantizándose su aptitud, funcionalidad y seguridad.

5. Aumento de las primas con ocasión de la renovación automática.

- a) Si con ocasión de la celebración del contrato de seguro se hubiere pactado una cláusula de renovación automática, la compañía sólo podrá ajustar la prima que regirá para los nuevos períodos de aseguramiento siempre que, en su momento, el contratante hubiere concurrido con su consentimiento a estipular aquellos factores o elementos que, aplicados a una operación aritmética definida, permita determinar un nuevo valor de prima. Lo anterior, conforme el artículo 521 y 514, ambos del Código de Comercio.
- b) Tratándose de seguros colectivos además del consentimiento expreso del respectivo contratante, de acuerdo con lo previsto en el inciso 4° del artículo 517 del Código de Comercio, para efectuar modificaciones a la prima y otras cláusulas del contrato de seguro, el asegurador deberá notificarlas a los asegurados, a través del tomador. No obstante, éstas sólo podrán efectuarse y regir, a partir de la siguiente renovación del contrato. Las modificaciones no informadas serán inoponibles al asegurado.

6. Aumento de las primas en póliza sin renovación automática.

Si la intención de la compañía es la de, efectivamente, concurrir a la celebración de otro seguro, la oferta que someterá a su cliente deberá contemplar la estipulación de una prima que cumpla con las exigencias respectivas establecidas en los artículos 512 y 527 del Código de Comercio.

Santiago, 23 de enero de 2022.

Para mayores antecedentes: seguros@contreraslex.cl

Documento preparado por el área de Seguros & Reaseguros