Texto actualizado al 27de julio de 2017

Código de Autorregulación de las Compañías de Seguros de Chile

Párrafo Primero
Normas y Principios Generales

Artículo 31°: Aplicación

Este Código rige la aprobación, modificación, interpretación y aplicación del Compendio de Buenas Prácticas Corporativas y de Mercado, en adelante "el Compendio", así como del conjunto de normas destinadas al funcionamiento del Consejo de Autorregulación de las Compañías de Seguros, en adelante "el Consejo".

Artículo 32°: Compañías Adherentes

Son compañías adherentes, en adelante "los adherentes", aquellas compañías de seguros constituidas conforme a la ley chilena, que se hayan obligado a cumplir con las normas de este Código de Autorregulación y del Compendio.

La adhesión será obligatoria para todas las compañías asociadas a la Asociación de Aseguradores de Chile A.G. La compañía que solicite su incorporación a la Asociación deberá acreditar esta adhesión en la forma que se señala en el inciso siguiente.

Para adherir a las normas de este Código, la compañía interesada deberá declararlo así mediante escritura pública y entregar copia de la misma al Secretario Ejecutivo del Consejo, quien deberá certificar este hecho, aplicándose el Código a esa compañía desde el primer día del mes siguiente a aquel en que se haya otorgado esta certificación.

No se requerirá la afiliación a la Asociación de Aseguradores de Chile como requisito para la adhesión a este Código.

Todo adherente podrá revocar su decisión de cumplir con las normas de este Código, declarándolo en la forma y con la notificación a que se refiere el inciso tercero. En este caso, las normas de este Código y del Compendio dejarán de aplicarse a esta compañía transcurridos tres meses después de la notificación, sin perjuicio de la responsabilidad por los actos realizados antes de esta fecha.

La revocación señalada en el inciso anterior, una vez notificada a la Asociación de Aseguradores de Chile, generará de pleno derecho la pérdida de la calidad de asociada de la compañía declarante.

Artículo 33°: Reforma del Código

Las normas de este Código se modificarán en la forma y de acuerdo al procedimiento establecido en el artículo vigésimo octavo de los estatutos de la Asociación de Aseguradores de Chile A.G. En todo caso, cualquier modificación a este Código conforme al referido

procedimiento, sólo entrará en vigencia seis meses después del acuerdo de la Asamblea extraordinaria de la Asociación de Aseguradores de Chile A.G., salvo que dicha Asamblea acuerde un plazo inferior.

Párrafo Segundo
De la Asamblea de Adherentes

Artículo 34°: Integrantes

La Asamblea de Adherentes al Código de Autorregulación de las Compañías de Seguros, en adelante la "Asamblea", estará constituida por todas las compañías de seguros adheridas.

Será presidida por el Presidente del Consejo de Autorregulación, quien será subrogado de acuerdo a lo señalado en el artículo 43 de este Código.

Artículo 35°: Atribuciones de la Asamblea

Son atribuciones de la Asamblea de Adherentes:

a) Aprobar las normas del Compendio, conforme lo dispuesto en el artículo 53.
b) Elegir a los miembros del Consejo.
c) Determinar la dieta que se pagará a los integrantes del Consejo de Autorregulación por cada sesión a la que asistan, de acuerdo a lo señalado en el artículo 42.
d) Las demás que señala este Código.

Artículo 36°: Juntas Ordinarias

La Asamblea de Adherentes se reunirá en juntas ordinarias y extraordinarias.

Habrá una junta general ordinaria una vez al año, en el primer cuatrimestre, y en ella se adoptarán las decisiones que le competen, de acuerdo a sus facultades. En especial, será de competencia de la junta ordinaria:

a) La elección de los miembros del Consejo.
b) La determinación de la dieta que se pagará a los miembros del Consejo.
c) Recibir la cuenta del Presidente del Consejo acerca de la forma como se ha cumplido con las finalidades del Código, así como de las sanciones que se han aplicado para velar por su eficacia.

Artículo 37°: Juntas Extraordinarias

Habrá junta extraordinaria de adherentes cada vez que lo acuerde el Consejo, o lo soliciten por escrito un veinte por ciento, a lo menos, de los adherentes, expresando el motivo de la reunión.

Sólo en junta extraordinaria de adherentes podrán adoptarse acuerdos sobre las siguientes materias:

a) Las modificaciones a las normas del Compendio, en los casos y la forma señalada en el artículo 53.

b) La remoción de uno o más Consejeros, en los casos y la forma señalada en el artículo 42.

c) La aplicación de la sanción de pérdida de la calidad de adherente al Código de Autorregulación, cuando la compañía haya incurrido en faltas graves y reiteradas al Compendio, o se haya mostrado rebelde a cumplir las recomendaciones del Consejo, o en caso de incumplimiento de las resoluciones pronunciadas por el Defensor del Asegurado. Esta sanción deberá ser acordada con el voto conforme de la mayoría absoluta de los adherentes que sean compañías de seguros de vida y la mayoría absoluta de los adherentes que sean compañías de seguros generales. Para estos efectos, se entenderá que existen faltas graves cuando ellas hayan sido objeto de las sanciones b) y c) del artículo 49, y que sean reiteradas, cuando existan más de tres en un mismo año calendario.

La pérdida de la calidad de adherente a que se refiere la letra b) precedente, sólo podrá acordarse a petición de a lo menos el veinte por ciento de los adherentes, o por solicitud del Consejo, que cuente con el voto conforme de la mayoría absoluta de sus integrantes.

Artículo 38°: Citaciones a juntas

Las convocatorias a juntas ordinarias y extraordinarias serán hechas por el Consejo por medio de citaciones por carta certificada, dirigidas al domicilio registrado de los adherentes, con a lo menos ocho días de anticipación, la que deberá señalar el objeto, lugar, día y hora de reunión.

Cuando en la citación se incluya como materia a tratar en una junta ordinaria el pronunciamiento sobre modificaciones al Compendio, deberán incluirse en la citación el detalle de las reformas que se van a votar y remitirse con una anticipación de a lo menos treinta días a la fecha de la junta.

Artículo 39°: Funcionamiento de la Asamblea

Las juntas de la Asamblea de Adherentes se constituirán en primera citación con la asistencia de la mayoría absoluta de los adherentes que sean compañías de seguros de vida y la mayoría absoluta de los adherentes que sean compañías de seguros generales. En segunda citación sólo podrá constituirse con la asistencia de a lo menos un tercio de los adherentes que sean compañías de seguros de vida y de seguros generales.

Los acuerdos de la Asamblea de Adherentes serán adoptados por la mayoría de los asistentes a la junta, sin perjuicio de los casos en que conforme a este Código se requieran quórum superiores.

Párrafo Tercero
Del Consejo de Autorregulación

Artículo 40°: Objeto

Existirá un Consejo de Autorregulación que tendrá por objeto velar por la correcta interpretación y aplicación de las normas del Compendio de Buenas Prácticas Corporativas, en conformidad a lo establecido en este Código.

En el ejercicio de su función deberá promover la aplicación del principio de la buena fe en todas las decisiones que adopte.

Artículo 41°: Integración

El Consejo de Autorregulación estará integrado por las siguientes personas:

a) Un profesional de reconocido prestigio y destacada participación en el ámbito financiero, designado con el acuerdo de los 2/3 de los adherentes, quien tendrá además la calidad de Presidente del Consejo.

b) Un ex director o ex gerente general de una compañía de seguros generales, designado con el acuerdo de los 2/3 de los adherentes que tengan la calidad de compañía de seguros generales.

c) Un ex director o ex gerente general de una compañía de seguros de vida, designado con el acuerdo de los 2/3 de los adherentes que tengan la calidad de compañía de seguros de vida.

d) Un ingeniero civil o comercial, con experiencia en el ámbito financiero, designado con el acuerdo de los 2/3 de los adherentes.

e) Un abogado con experiencia en el ámbito financiero, designado con el acuerdo de los 2/3 de los adherentes, quien tendrá además la calidad de Vicepresidente.

Artículo 42°: Consejeros

Los miembros del Consejo serán elegidos en la junta ordinaria de la Asamblea de Adherentes, durarán cinco años en sus cargos, pudiendo ser designados para nuevos períodos, y se renovarán por parcialidades, a razón de uno cada año. La primera renovación de los miembros del Consejo se hará en el orden inverso al del artículo anterior.

La Asamblea de Adherentes podrá remover en cualquier tiempo a uno o más de los Consejeros por acuerdo adoptado en junta extraordinaria, a proposición de a lo menos el veinte por ciento de los adherentes, cuando hayan incurrido en incumplimiento grave de sus obligaciones o contravenido lo dispuesto en el artículo 45. La remoción deberá ser acordada con el mismo quórum establecido para el nombramiento del Consejero, según el que se trate.

Los miembros del Consejo percibirán una dieta mensual equivalente a veinte unidades de fomento, más una dieta por sesión a la que asistan, y será determinada por acuerdo en junta

ordinaria de adherentes. Los adherentes deberán concurrir a prorrata al financiamiento de este gasto, así como de los demás gastos necesarios para el funcionamiento del Consejo, mediante el pago de una cuota anual anticipada conforme al presupuesto que presente para estos efectos la Secretaría y que deberá ser aprobado por la misma Asamblea anual.

Artículo 43°: Vacancia Consejeros

En caso de vacancia, ausencia o imposibilidad para ejercer sus funciones, el Presidente será subrogado por el consejero que corresponda según el orden que señale el Consejo. Si éste no hubiere fijado dicho orden, la subrogación corresponderá al consejero más antiguo.

Si vacare el cargo de consejero, deberá procederse al nombramiento de uno nuevo en la forma indicada en el artículo 41, el cual durará en el cargo sólo por el tiempo que falte para completar el período del consejero reemplazado.

Si vacare el cargo de Presidente, se procederá al nombramiento de uno nuevo con arreglo al artículo 41, por el tiempo que le restare al anterior según el artículo 42.

Artículo 44°: Funcionamiento

El Consejo deberá funcionar con la asistencia de, a lo menos, tres de sus miembros, y los acuerdos se entenderán adoptados cuando cuenten con el voto favorable de la mayoría de los asistentes, salvo en la resolución final que acoja o deseche un reclamo, o aplique sanciones, las que deberán adoptarse por la mayoría absoluta de los miembros. El que presida tendrá voto decisorio en caso de empate.

El Consejo deberá celebrar sesiones ordinarias, a lo menos una vez al mes, y extraordinarias cuando las cite especialmente el Presidente, por sí o a requerimiento escrito de dos o más consejeros. Si fuere requerido, el Presidente no podrá negarse a realizar la citación indicada, en cuyo caso la respectiva sesión tendrá lugar dentro de los tres días hábiles siguientes al requerimiento a que alude este inciso, y en ella sólo podrán tratarse las materias incluidas en la citación.

Con el voto favorable de, a lo menos, tres de sus miembros, el Consejo dictará los reglamentos internos necesarios para su adecuado funcionamiento. Su modificación requerirá la misma mayoría.

De los acuerdos que adopte el Consejo deberá dejarse constancia en el acta de la respectiva sesión.

Artículo 45°: Implicancia

Ningún miembro del Consejo podrá intervenir ni votar en acuerdos que incidan en actos, contratos u operaciones, en que él, su cónyuge o sus parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o segundo de afinidad, inclusive, tengan un interés de carácter patrimonial.

No se entenderán comprendidos en estas prohibiciones los acuerdos destinados a producir efectos de carácter general.

En caso de producirse alguna de las inhabilidades referidas en este artículo, el consejero implicado no será considerado para los efectos de determinar el quórum respectivo.

Artículo 46°: Competencia

Son atribuciones del Consejo:

a) Interpretar las normas del Compendio, así como dictar las directivas para su adecuada aplicación.

b) Recomendar las modificaciones al Compendio que considerare oportunas para su correcta aplicación, y para cumplir con los objetivos establecidos en el mismo.

c) Resolver los conflictos que se susciten entre las empresas sometidas al sistema y por la aplicación del mismo.

d) Absolver las consultas que cualquier interesado formule relativas a la aplicación del Compendio.

e) Conocer de las infracciones al Compendio, resolverlas en los casos y formas que proceda, conforme a este Código, y aplicar las sanciones que correspondan.

Artículo 47°: Secretaría Ejecutiva

El Consejo tendrá una Secretaría Ejecutiva, que será desempeñada por la Asociación de Aseguradores de Chile A.G.

Las funciones propias de la Secretaría Ejecutiva serán cumplidas por las personas que designe para estos efectos la Asociación de Aseguradores de Chile A.G.

Serán funciones de la Secretaría Ejecutiva:

a) Proporcionar al Consejo las condiciones materiales y técnicas para cumplir adecuadamente con sus funciones.

b) Tramitar los asuntos sometidos al fallo del Consejo, de manera de darle la más rápida y adecuada resolución.

c) Emitir los informes técnicos que el Consejo requiera para el fallo de los asuntos sometidos a su conocimiento.

d) Editar un boletín informativo en que se deje constancia de todos los fallos dictados, con la frecuencia que determine el propio Consejo.

Artículo 48°: Del Procedimiento

La tramitación de los asuntos sometidos al conocimiento del Consejo deberá sujetarse a las normas de este artículo.

1. Las reclamaciones sometidas al conocimiento del Consejo, especialmente en los casos de las letras c) y e) del artículo 46, así como en aquellos en que exista o pueda existir una contienda, se tramitarán y resolverán conforme al siguiente procedimiento:

a) Reclamación: Toda persona que tenga un interés actual, podrá reclamar en contra de las infracciones cometidas al Compendio.

En el caso que el perjudicado fuera una de las compañías de seguros adherentes, será titular de la acción para reclamar el representante legal de ésta o quien legalmente lo subrogue.

El plazo para interponer la reclamación será de 30 días, contados desde que el afectado tomó conocimiento de la infracción.

La parte reclamante deberá pagar, al momento de interponer el reclamo, un Cargo de Tramitación cuyo monto será fijado por el Consejo. El Consejo podrá liberar del pago de este cargo a las personas naturales o jurídicas que así lo soliciten por motivos justificados.

El Consejo podrá conocer de oficio cualquier hecho, acto o convención que considere contrario al Compendio.

b) La notificación de la resolución por la que el Consejo decida abocarse a una causa, la que reciba la causa a prueba y la que resuelve la reclamación se harán por carta certificada, las cuales se entenderán efectuadas después de tercero día, contado desde su envío. Las demás resoluciones serán notificadas por el medio electrónico que determine el Consejo. En el caso de que opten por medios electrónicos, la notificación deberá suscribirse mediante firma electrónica avanzada.

Todos los plazos establecidos en este Código serán de días corridos.

c) La reclamación deberá presentarse por escrito, consignando los fundamentos de hecho y las normas del Compendio que se estiman infringidas.

d) El Consejo deberá examinar la reclamación y pronunciarse sobre su admisibilidad dentro de los 30 días siguientes a su presentación o a más tardar en su siguiente sesión. El Consejo podrá declarar inadmisible el reclamo sin expresión de causa.

Admitido a tramitación, ordenará se dé traslado del reclamo a quienes aparecieren como responsables de las conductas, para que presenten sus descargos ante el Consejo, dentro del plazo de quince días.

Evacuado el traslado, la Secretaría deberá emitir un informe acerca de los antecedentes dentro de los 15 días siguientes.

e) El Consejo podrá resolver de inmediato, si estima que no existen hechos controvertidos, u optar por abrir un término probatorio por 20 días, fijando en su resolución los hechos sobre los que versará la prueba. Esta resolución se notificará por carta certificada.

f) El Consejo tendrá un plazo de 30 días, contados desde que se evacúe el informe de la Secretaría, o desde el vencimiento del término probatorio, en su caso, para pronunciarse si acoge o desecha el reclamo, por resolución fundada.

Esta resolución se notificará por carta certificada.

Una vez notificado el fallo a las partes, éstas tendrán un plazo de 5 días para solicitar al Consejo, fundadamente, la revisión del mismo. El Consejo tendrá un plazo de 30 días para analizar los antecedentes y emitir su decisión final, la que se notificará a los afectados.

g) Las partes podrán solicitar, fundadamente y en cualquier estado del proceso, que éste tenga el carácter de reservado. El Consejo deberá pronunciarse respecto de la petición dentro de los 30 días siguientes y mientras ella no se resuelva todas las actuaciones serán reservadas. En caso que se haya dispuesto mantener la reserva del proceso, éste sólo podrá ser examinado por las partes o sus representantes en la oficina del secretario del Consejo.

h) En el procedimiento podrá utilizarse como medio de prueba cualquier antecedente que sirva para acreditar los hechos que se alegan.

i) En cualquier estado del procedimiento, el Consejo podrá con el acuerdo de la mayoría absoluta de sus integrantes dictar una orden de no innovar respecto de los actos o conductas que están siendo cuestionados, a efectos de hacer eficaz lo que se resuelva o evitar los efectos perjudiciales que se puedan derivar.

j) Antes de pronunciar su fallo, el Consejo deberá siempre citar a las partes a una conciliación, pudiendo en este caso proponerles las bases para que ella se produzca.

k) El Consejo podrá ampliar los plazos que se señalan en este artículo por resolución fundada, cuando estime que la naturaleza del caso lo justifica o sea necesario para resolver adecuadamente el caso.

2. Las consultas sometidas al conocimiento del Consejo, especialmente en los casos de las letras a) y d) del artículo 46, se tramitarán y resolverán conforme al siguiente procedimiento:

a) De oficio o a petición de cualquier persona que tenga un interés actual, podrá iniciar un procedimiento de consulta destinado a analizar la procedencia de establecer directivas acerca del alcance y aplicación de las normas del Compendio.

b) La notificación de la resolución por la que se decida abocarse a la consulta o la dictación una directiva, así como las posteriores será realizada por el medio electrónico que aquel determine.

c) El Consejo deberá examinar la consulta y pronunciarse sobre la tramitación que dará al asunto dentro de los 30 días siguientes a su presentación o a más tardar en su siguiente sesión. Podrá declarar inadmisible la consulta sin expresión de causa, siempre que cuente con el acuerdo unánime de los presentes.

d) La resolución por la que decida abocarse a la materia determinará el alcance de la misma y los antecedentes que la justificarían. Será notificada a todas las compañías, para que en un plazo no superior a 15 días presenten sus observaciones y antecedentes al respecto.

e) El Consejo tendrá un plazo de 60 días, contados desde que venza el plazo señalado en la letra anterior, para resolver si dicta una resolución y, en su caso, una directiva. Este plazo podrá prorrogarse por acuerdo del Consejo.

f) Los interesados tendrán un plazo de 15 días para solicitar, fundadamente, la revisión de la resolución y, en su caso, la modificación de la directiva. El Consejo tendrá un plazo de 60 días para analizar los antecedentes y emitir su decisión final.

g) En cualquier estado del procedimiento, el Consejo podrá, a petición de parte o de oficio, resolver que aquél tenga el carácter de reservado.

Artículo 49°: Sanciones

El Consejo podrá aplicar a los adherentes o a las personas que hayan participado en los hechos, actos o contratos que motivaron el reclamo, una de las siguientes sanciones:

a) Amonestación.
b) Censura.
c) Ordenar a las partes la suspensión del acto o conducta que originó la infracción al Compendio.

Adicionalmente, podrá poner en conocimiento de la Asamblea los antecedentes que, a juicio de la mayoría absoluta de los miembros del Consejo, ameriten la aplicación de lo dispuesto en el artículo 37.

Artículo 50°: Publicidad

Las resoluciones, las directivas y las sanciones que aplique el Consejo serán públicas. El Consejo podrá acordar con el voto favorable de la mayoría absoluta de sus integrantes, de oficio o a petición de parte, la reserva de partes del proceso o de las sanciones cuando ello fuere apropiado a la correcta aplicación del Compendio.

Las resoluciones de alcance general y las directivas emitidas por el Consejo serán publicadas por la Secretaría en el boletín mencionado en el artículo 47, letra d), el que deberá ser distribuido, a lo menos, a todos los adherentes, y serán publicadas en su página web cuando se encuentren a firme.

Artículo 51°: Competencia
Quedará siempre a salvo para las partes la posibilidad de acudir a los tribunales ordinarios respecto de los hechos, actos o convenciones sometidos al fallo del Consejo.

Párrafo Cuarto
Compendio de Buenas Prácticas Corporativas y de Mercado

Artículo 52°: Naturaleza
El Compendio de Buenas Prácticas Corporativas y de Mercado de las Compañías de Seguros es el conjunto de normas y principios al que los adherentes del Código de Autorregulación han decidido sujetarse voluntariamente, con el objeto de lograr el desarrollo del mercado de los seguros en consonancia con los principios de libre competencia, buena fe y cumplimiento diligente de las obligaciones, que debe existir entre las empresas y entre éstas y los clientes.

Estas normas tienen su origen en la propia iniciativa de los agentes, son de aplicación general y están destinadas a perfeccionar el desempeño de la industria.

Artículo 53°: Reforma del Compendio
Las modificaciones al Compendio podrán ser propuestas por cualquiera de los adherentes o por el Consejo, en este caso con el acuerdo de la mayoría absoluta de sus miembros, debiendo siempre contener sus fundamentos y la finalidad perseguida.

Todas las modificaciones que se propongan durante el año serán presentadas para su conocimiento a la junta ordinaria de adherentes, acompañadas de la opinión que al respecto tenga el Consejo, incluyendo la que puedan formular individualmente cualquiera de los consejeros.

Las modificaciones al Compendio sólo podrán ser sometidas a la decisión de la junta extraordinaria transcurridos seis meses desde la fecha de la junta en que fueron presentadas. Con todo, la Asamblea podrá, por la unanimidad de los adherentes, en junta ordinaria o extraordinaria, pronunciarse sobre modificaciones propuestas sin necesidad que transcurra el plazo señalado en este inciso.

En la junta extraordinaria que deba pronunciarse sobre las modificaciones al Compendio, el Consejo deberá someter a votación:

a) La proposición original presentada por cualquiera de los adherentes o por el propio Consejo.

b) Una proposición del Consejo que, sobre la base de la presentada por uno o más adherentes conforme al inciso primero, contenga modificaciones que a juicio del

mismo Consejo perfeccionen su contenido, siempre que se mantenga dentro de las finalidades perseguidas con su presentación.

c) Una proposición que presente uno o más adherentes, siempre que ella signifique el perfeccionamiento de aquellas que hayan sido presentadas conforme al inciso primero y que se mantenga dentro de las finalidades perseguidas originalmente.

Las modificaciones al Compendio deberán ser aprobadas con el voto conforme de los 2/3 de los adherentes que sean compañías de seguros generales y con el voto conforme de los 2/3 de los adherentes que sean compañías de seguros de vida

En todo caso, las modificaciones que se aprueben entrarán a regir seis meses después de la fecha de su aprobación, salvo decisión unánime de todos los adherentes.

Artículo 54°: Publicación de las Normas

Una vez que las normas hayan sido aprobadas de acuerdo a lo establecido en el artículo anterior, deberán publicarse mediante dos avisos en un diario de circulación nacional. Dichos avisos deberán ser publicados mediando una semana de diferencia entre cada uno de ellos.

Título Octavo
Defensor del Asegurado

Párrafo Primero
Normas Generales

Artículo 55: Definición

El Defensor del Asegurado es la persona encargada de conocer y resolver, de acuerdo a las condiciones ofrecidas en los contratos celebrados por las compañías de seguros, los reclamos que formulen los clientes respecto de aquéllos. 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.

El Defensor del Asegurado, en adelante "el Defensor", deberá desempeñar su cargo en forma autónoma y velando siempre por el desarrollo del mercado de los seguros, en consonancia con el principio de buena fe que debe existir entre las compañías y sus clientes.

Las resoluciones dictadas por el Defensor, 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 el Defensor y el cliente podrá aceptarlos o ejercer las acciones que legalmente le correspondan.

Artículo 56: Requisitos e incompatibilidades
Para ser nombrado Defensor se requerirá tener la calidad de profesional universitario, con a lo menos cinco años de experiencia, y haberse destacado en el área jurídica o financiera.

El Defensor, desde el inicio de sus funciones y hasta seis meses después de dejado su cargo, no podrá desempeñar ningún cargo o prestar servicios, sean o no remunerados, en una compañía de seguros o a una entidad vinculada directamente a ellas, pública o privada. La misma inhabilidad se le aplicará para ser árbitro en causas en que sea parte una compañía de seguros.

El Defensor deberá abstenerse de conocer de aquellos reclamos en que él, su cónyuge, o sus parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o segundo de afinidad, inclusive, tengan interés. Producida esta circunstancia, el Defensor deberá declararlo así y solicitar al Defensor Suplente que asuma el conocimiento del reclamo, informando de este hecho al Consejo de Autorregulación.

Artículo 57: Nombramiento y remoción
El Defensor será nombrado 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 reelegido en forma indefinida.

El Defensor podrá ser removido 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 Defensor, 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 58: Defensor Suplente
El Consejo de Autorregulación deberá nombrar un Defensor Suplente, en la forma, oportunidad y por el período señalado para el Defensor.

El Defensor suplente desempeñará el cargo en el caso señalado en el artículo cincuenta y seis y en los períodos en que el Defensor se encuentre impedido de hacerlo por causas de fuerza mayor, siempre que este impedimento no se extienda por un plazo superior a treinta días. En caso de extenderse más allá de ese plazo, el Consejo de Autorregulación declarará su cesación en el cargo y se procederá según el artículo anterior.

En lo demás, el Defensor Suplente quedará sujeto a los requisitos e inhabilidades del Defensor, salvo aquellas referidas a desempeñarse como árbitro.

Artículo 59: Compañías adherentes

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

La adhesión será obligatoria para todas las compañías asociadas a la Asociación de Aseguradores de Chile A.G. La compañía que solicite su incorporación a la Asociación deberá acreditar esta adhesión en la forma que se señala en el inciso siguiente.

La declaración deberá efectuarse mediante escritura pública y entregar copia de la misma al Secretario Ejecutivo del Consejo, quien deberá certificar este hecho, aplicándose las normas de este Título a la declarante desde el primer día del mes siguiente a aquel en que se haya otorgado esta certificación.

Toda compañía podrá revocar su decisión de someterse a la jurisdicción del Defensor, declarándolo en la forma y con la notificación a que se refiere el inciso segundo. En tal caso, las normas de este Título dejarán de aplicarse a la compañía transcurridos tres meses después de la notificación, sin perjuicio del derecho de sus clientes para reclamar ante el Defensor por los actos realizados por la compañía durante el período en que estuvo vigente la adhesión.

La revocación señalada en el inciso anterior, una vez notificada a la Asociación de Aseguradores de Chile, generará de pleno derecho la pérdida de la calidad de asociada de la compañía declarante.

Párrafo Segundo
Competencia

Artículo 60: Competencia

El Defensor 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 61: Exclusiones

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 conocidas o 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 asunto 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 cuyos condicionados no hayan sido depositados en la Superintendencia de Valores y Seguros, conforme a lo previsto en el inciso segundo de la letra e) del artículo tercero del DFL doscientos cincuenta y uno, de mil novecientos treinta y uno.

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.

Párrafo Tercero
Del Procedimiento

Artículo 62: Presentación de reclamos

El cliente deberá presentar su reclamo ante el Defensor, directamente o por intermedio de la respectiva compañía.

La presentación directa del reclamo podrá realizarse remitiéndolo al domicilio del defensor o enviándolo a su dirección electrónica.

Para los efectos de la presentación a través de las compañías, éstas deberán mantener en todas sus oficinas formularios para la presentación de reclamos al Defensor, e incluir en forma destacada en sus sitios web el vínculo que permita efectuar esta presentación a la dirección electrónica del Defensor. Los reclamos recibidos directamente por una compañía deberán registrarse correlativamente y remitirse al Defensor dentro de los tres días hábiles siguientes a su recepción.

El reclamo deberá contener a lo menos los siguientes antecedentes:

a) Identificación del reclamante, con su nombre completo y rol único tributario, e indicación del domicilio o dirección electrónica en la que desea recibir las notificaciones de parte del Defensor.

b) Número de póliza o de contrato suscrito entre las partes, identificación del titular del contrato, cuando corresponda, con su nombre completo y su rol único tributario, así como de la compañía respecto de la que se reclama.

c) Descripción de los hechos y de los derechos que se consideran vulnerados.

d) Estimación de la cuantía de lo que se reclama.

e) Adjuntar los antecedentes que estime pertinentes para fundar su presentación.

Artículo 63: Tramitación

Los asuntos sometidos al conocimiento del Defensor se tramitarán y resolverán conforme al siguiente procedimiento:

a) El Defensor deberá examinar la reclamación y pronunciarse sobre su admisibilidad dentro de los cinco días siguientes a su presentación. El Defensor podrá declarar inadmisible el reclamo, señalando el fundamento de esta resolución. Contra esta resolución sólo podrá pedirse reposición ante el mismo Defensor, fundado en la existencia de nuevos antecedentes, dentro del plazo de cinco días.

b) Admitido a tramitación, ordenará se dé traslado del reclamo a la compañía, para que informe dentro del plazo de diez días.

c) Con los antecedentes a la vista, el Defensor podrá resolver el asunto de inmediato o bien requerir nuevos antecedentes del cliente o de la compañía, para mejor resolver.

d) En todo caso, una vez recibido el informe a que se refiere la letra b), deberá resolver el reclamo dentro de los veinte días siguientes, plazo que podrá extenderse, por razones fundadas, hasta por veinte días más, renovables.

e) La resolución que se pronuncie definitivamente sobre el reclamo deberá ser fundada y notificarse por carta certificada al reclamante y a la compañía, teniendo ambos un plazo para pedir, fundadamente, la reposición del mismo o la aclaración de cualquier punto que aparezca confuso, dentro de los tres días siguientes. El defensor deberá pronunciarse respecto de esta petición dentro de los diez días siguientes y la resolución que dicte también deberá notificarse por carta certificada.

f) El procedimiento tendrá el carácter de público, pero las partes podrán solicitar, fundadamente y en cualquier estado del reclamo, que éste tenga el carácter de reservado. En caso que se haya dispuesto mantener la reserva, el procedimiento sólo podrá ser examinado por las partes o sus representantes en la oficina del Defensor.

g) En el procedimiento podrá utilizarse como medio de prueba cualquier documento que sirva para acreditar los hechos que se alegan y los demás medios que el Defensor considere pertinentes.

h) Antes de pronunciar su resolución, el Defensor podrá siempre citar a las partes a una conciliación, pudiendo en este caso proponerles las bases para que ella se produzca. Las opiniones que entregue el Defensor en esta etapa del procedimiento, no lo inhabilitaran ni serán vinculantes para la resolución final del asunto.

El Defensor deberá resolver los asuntos aplicando la ley y los principios generales de equidad. En materia previsional, deberá velar por el estricto cumplimiento del Decreto Ley tres mil quinientos, de mil novecientos ochenta, y sus normas complementarias.

Artículo 64: Ejecución

Las resoluciones que se pronuncien sobre los reclamos deberán notificarse al gerente general de la compañía, o quien lo reemplace, a fin 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 a fin de que adopte las medidas necesarias al efecto, remitiendo copia de la misma comunicación al Consejo de Autorregulación.

El cliente tendrá un plazo de treinta días para aceptar o 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.

Artículo 65: Otras normas de procedimiento

Las notificaciones se efectuarán mediante carta remitida al domicilio o la dirección electrónica del notificado, dejando constancia de su recepción, entendiéndose efectuada al tercer día contado desde su envío.

Las compañías deberán informar al Defensor el domicilio y la dirección electrónica a la que deberán realizarse estas notificaciones.

Todos los plazos establecidos en este Título serán fatales y de días hábiles, entendiéndose inhábiles los sábado, domingo y festivos.

Párrafo Cuarto
Otras normas

Artículo 66: Remuneración del Defensor

El Defensor Titular y el Defensor Suplente percibirán por su cargo una suma mensual que será fijada por la Asamblea de Adherentes al Código de Autorregulación cada año, a propuesta del Consejo. Esta suma será de cargo de la Asociación de Aseguradores de Chile A.G.

Artículo 67: Organización

El Defensor deberá contar con los medios necesarios para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

En todo caso, el Defensor deberá llevar la tramitación de los asuntos con la asistencia a lo menos de un abogado especializado para la rama de seguros generales y otro abogado especializado para la rama de seguros de vida, con la dedicación que estime pertinente.

El financiamiento de los medios requeridos por el Defensor será de cargo de la Asociación de Aseguradores de Chile A.G., previa aprobación de su Asamblea de socios, según un presupuesto anual formulado por el Defensor y aprobado por el Consejo de Autorregulación, el que deberá considerar especialmente la proporcionalidad entre ese financiamiento y el

volumen de reclamos que se estima deberá conocer el Defensor en el período. Este presupuesto deberá ejecutarse a partir del primero de enero de cada año.

Artículo 68: Reglamento

El Consejo de Autorregulación podrá dictar las normas administrativas que se requieran para el funcionamiento de la Defensoría, de oficio o a petición del Defensor.

El Defensor deberá presentar al Consejo, 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, una estadística de las resoluciones pronunciadas y el presupuesto anual requerido para el próximo período.

Artículo Primero transitorio: El Defensor sólo conocerá de los reclamos que tengan origen en hechos ocurridos a partir de la entrada en vigencia de este Título.

Artículo Segundo transitorio: La compañía que a la fecha de aprobación de la reforma de estatutos acordada en Asamblea Extraordinaria del 28 de julio de 2011, tenga la calidad de asociada pero no fuere adherente al Código de Autorregulación y a las normas del Compendio de Buenas Prácticas, o no hubiere aceptado la jurisdicción del Defensor del Asegurado, tendrá el plazo de seis meses a contar de dicha fecha de esta reforma para dar cumplimiento a los requisitos contemplados en los artículos permanentes 32 inciso segundo y 59 inciso segundo. La compañía que transcurrido el plazo anterior no haya dado cumplimiento a algunos de esos requisitos, perderá por ese sólo hecho la calidad de asociada, de acuerdo a lo señalado en el inciso final del artículo 30 permanente.