



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

1

DERECHOS Y DEBERES DEL ASEGURADO

IMPORTANTE

Al tomar una póliza de seguro es necesario tener en cuenta que como Asegurado tiene derechos y deberes, los que pueden ejercerse y exigirse a partir del momento en que se efectúa la oferta y se acepta el seguro, o bien durante el período que se mantenga vigente la póliza respectiva.



En caso de dudas sobre el significado de algún concepto o término contenido en su póliza de seguro, puede consultar nuestro **Glosario** que contiene los términos de uso más frecuente en las pólizas de seguros.

COMO ASEGURADO USTED TIENE

Derecho a contratar y elegir la cobertura de seguro más conveniente a sus necesidades e intereses, de manera de poder obtener la debida protección que requiera a través de una póliza determinada.

Derecho a elegir libre y voluntariamente la compañía de seguros que asumirá la cobertura del seguro, como asimismo el intermediario o corredor de seguros que lo asesore al tomar el seguro y durante su aplicación.

Derecho a acceder a información veraz, oportuna, clara y completa sobre las condiciones que rigen el seguro que se está contratando

La información debe comprender los antecedentes necesarios que permitan conocer y apreciar, los siguientes aspectos y características básicas del servicio ofrecido:



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

2

DERECHOS Y DEBERES DEL ASEGURADO

- 1 el objeto y extensión de la cobertura del seguro que se ofrezca
- 2 la forma en que se efectuará la contratación, esto es, si es un seguro individual, caso en el cual se deberá entregar una póliza de seguro individual y específica, o si se trata de un seguro contratado en forma colectiva, a través de una entidad que actúa como contratante a nombre o por cuenta de los asegurados, caso en el cual sólo se entrega un certificado de cobertura, sin perjuicio de poder solicitar al corredor o a la compañía un ejemplar de la póliza completa, sin cargo alguno
- 3 la existencia de requisitos o condiciones de asegurabilidad, restricciones o condiciones especiales de cobertura; plazos de carencias, deducibles u otras limitaciones de cobertura
- 4 los documentos y declaraciones que se requieran firmar y su importancia al momento de hacer efectivo un siniestro, como por ejemplo declaraciones personales de salud, cuestionarios, uso y destino de los bienes asegurados
- 5 las causales de exclusión que corresponden a situaciones en las cuales el seguro no va operar
- 6 la prima o precio a pagar por el seguro contratado y su forma de pago
- 7 en general las condiciones generales y particulares de la póliza respectiva





SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

3

DERECHOS Y DEBERES DEL ASEGURADO

- 8 si en la contratación interviene o no un corredor de seguros. Si hay un corredor este deberá ilustrar e informar al contratante o asegurado sobre la cobertura y su extensión, exclusiones, derechos y obligaciones y demás condiciones del seguro.

¿QUE DERECHOS TENGO EN CASO DE SINIESTRO?

Derecho a la evaluación y liquidación del siniestro, mediante un procedimiento que se denomina Liquidación de Siniestro, cuyo objeto es determinar la procedencia del siniestro denunciado y el monto de los daños y su indemnización.

La liquidación puede ser practicada directamente por la compañía mediante un funcionario que actúa como **Liquidador Directo**, o a través de un **Liquidador Independiente**. El Asegurado tiene derecho a oponerse a la liquidación directa y exigir que la liquidación sea realizada por un liquidador independiente de siniestro.

Derecho a la notificación del Informe Final de Liquidación y a impugnarlo en los plazos previstos en el Reglamento, si no se encuentra conforme con la decisión del liquidador.

Para mayor información sobre el Procedimiento de Liquidación de Siniestros, puede consultar **aquí**.

Derecho al pago de la indemnización en caso de ocurrir un siniestro. El Asegurador deberá proceder al pago de la indemnización que corresponda al asegurado o beneficiario del seguro cuando concurren las condiciones previstas por la póliza de seguro, y se hayan cumplido las obligaciones y deberes contemplados en el contrato y en la ley.





SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

4

DERECHOS Y DEBERES DEL ASEGURADO

TENGA PRESENTE EL DERECHO A EFECTUAR Y OBTENER RESPUESTA A CONSULTAS Y RECLAMOS

Usted puede efectuar las consultas o reclamaciones que estime pertinente, ya sea directamente ante el Asegurador, corredor de seguros o liquidador de siniestros, quienes tienen la obligación de responder todas las presentaciones escritas que reciban.

Para saber más sobre la forma de hacer valer este derecho y sus condiciones consultar en la sección de **Normativa de utilidad**.

En caso de disconformidad con la respuesta, podrá recurrir a la Superintendencia de Valores y Seguros. Para mayor información sobre como formular las consultas y reclamos puede revisar la **Guía del reclamante**.

Derecho a la resolución judicial de las diferencias o dificultades que surjan con la compañía de seguros, sobre la aplicación o cumplimiento del contrato, de acuerdo con las condiciones de la póliza respectiva. Tenga presente que en la mayoría de las condiciones generales de las pólizas se contempla la intervención de un árbitro, que puede ser designado de común acuerdo por las partes, o en su defecto por la justicia ordinaria.

Además, la Superintendencia de Valores y Seguros de acuerdo a la ley puede actuar como árbitro arbitrador, en casos a su juicio calificados, siempre que el monto de lo reclamado no sea superior a UF 120 UF, o de UF 500 en los seguros obligatorios.



www.svs.cl

Call center: 600 617 8000



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

5

DERECHOS Y DEBERES DEL ASEGURADO

¿CUALES SON LOS PRINCIPALES DEBERES QUE TENGO COMO ASEGURADO?

Además del deber de informarse responsablemente y de leer los documentos que se le presente para contratar el seguro, de manera de comprender su contenido y características de los servicios ofrecidos, usted como asegurado podría estar obligado a algunos deberes especiales que cumplir, los que forman parte de las condiciones de las pólizas de seguros.

RECUERDE ESTOS DEBERES:

Informar o declarar sinceramente sobre los riesgos, a fin de permitir al asegurador identificar el objeto asegurado y apreciar la extensión de los riesgos a asumir.

Deber de cuidado y prevención del siniestro como un buen padre de familia.

No agravar o extender los riesgos asegurados.

Pagar la prima del seguro, en la forma y plazo convenido con el Asegurador. El incumplimiento de esta obligación puede liberar al Asegurador de su obligación de indemnizar el siniestro, conforme las condiciones de la póliza respectiva

Deber de conservación de los objetos siniestrados, y tomar todas las medidas necesarias para salvar o recobrar el objeto asegurado, o para conservar sus restos

Deber de informar o denunciar el siniestro, indicando sus causas, consecuencias y demás hechos que permitan al Asegurador imponerse debidamente del suceso. El denuncia del siniestro debe realizarse a la compañía de seguros, en el plazo previsto en la póliza el que varía según los distintos tipos de seguros de que se trate





SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

6

DERECHOS Y DEBERES DEL ASEGURADO

Deber de acreditar la ocurrencia del siniestro y sus consecuencias, debiendo proporcionar a la compañía de seguros o al liquidador de siniestros todos los antecedentes requeridos.

TENGA PRESENTE QUE:

En algunos casos se exige el cumplimiento de determinados trámites o gestiones obligatorias para hacer efectivo el cobro del siniestro, los que dependerán del tipo de seguro contratado. Entre estos, cabe mencionar a modo ejemplar los siguientes: deber de dejar constancia policial **inmediata** del accidente en el seguro de vehículos motorizados; presentación de presupuestos o cotizaciones, entrega de comprobantes, recibos, bonos originales para solicitar el reembolso de gastos médicos, informe del médico tratante en seguros de salud o de vida, etc.

Para estos efectos, producido el siniestro se recomienda revisar las condiciones de su póliza de seguro y consultar además con su corredor o en la compañía de seguros.

NO OLVIDE QUE:

El incumplimiento de los deberes como Asegurado podría significar la ineficacia del seguro, su nulidad, resolución o terminación anticipada o la liberación de la compañía de seguros de la obligación de indemnizar el siniestro.

CONSIDERE para mayor información las Recomendaciones entregadas en la **Guía contratando un seguro**.

