

Santiago, 03 de julio de 2026

Antecedentes: Su solicitud de fecha 12 de junio de 2026.

Materia: Informa.

De : Comisión para el Mercado Financiero

A : [REDACTED]

Mediante su consulta del Antecedente, se requirió informar lo siguiente:

1. *"En el siniestro que se señala, FID Seguros asignó la liquidación de la cobertura Responsabilidad Civil al bufete de abogados [REDACTED] quienes, dicho sea de paso, no poseen la nominación de Liquidador Oficial por la CMF.*

Posterior a aquello, se le hizo saber al Jefe de Siniestros de FID Sr. [REDACTED] lo impropio que resultaba asignar la liquidación a abogados e impedir que el Liquidador asignado por póliza pudiese liquidar el siniestro.

El Sr. [REDACTED] arguyó que por existir una denuncia al tribunal con ocasión del siniestro debe asignarse a un Estudio Jurídico ya que deberá indemnizarse por sentencia ejecutoriada, lo que implica la presencia de abogados.

A nuestro juicio, con esa decisión se viola lo expresamente establecido en la Póliza que rige el siniestro y cercena la posibilidad de que el liquidador pueda llegar a un acuerdo extrajudicial en uso de sus facultades, acuerdo que siempre cuenta con la venia de la Cía. de Seguros.

Sobre el particular, esta Comisión cumple con informar que, conforme al artículo 20 del Decreto Supremo N° 1.055 de 2012, la liquidación de los siniestros podrá ser practicada directamente por la compañía de seguros o encomendada a un liquidador designado por ella, quien deberá encontrarse inscrito en el registro respectivo.

Asimismo, el artículo 21 del referido Reglamento contempla el derecho del asegurado o beneficiario para oponerse a la liquidación directa practicada por la aseguradora, solicitando que ésta designe un liquidador registrado.

Ahora bien, tratándose de seguros de responsabilidad civil, el artículo 573 del Código de Comercio dispone en lo que interesa que *"El asegurador tiene el derecho de asumir la defensa judicial del asegurado frente a la reclamación del tercero. Si la asume, tendrá la facultad de designar al abogado encargado de ejercerla y el asegurado estará obligado a encomendar su defensa a quien el asegurador le indique"*.

2. *“En los siniestros de vehículos (especialmente comerciales), y que han sido asegurados mediante la modalidad “tradicional”, obligatoriamente se debe contrastar el valor comercial del vehículo al momento del siniestro con el valor asegurado en Póliza.*

De tal análisis, contando todas las condiciones de cobertura, puede resultar que el vehículo puede estar con Infraseguro o Sobreseguro.

Si el vehículo se encuentra con infraseguro, el asegurado debe concurrir monetariamente con el porcentaje de diferencia de la pérdida, ya sea en dinero al taller o bien se le descuenta de la indemnización.

Si del cálculo de contrastación entre el valor comercial al momento del siniestro y el valor asegurado resulta con sobreseguro (en favor del asegurado), las Cías. de Seguros no dan cabida a ese aspecto, vulnerando con ello lo establecido en la Póliza, así como también del principio de buena fe, indispensable en las liquidaciones de seguros.”

En cuanto al infraseguro y sobreseguro, cabe señalar que la determinación de la procedencia y monto de una indemnización debe efectuarse conforme a las condiciones de la póliza respectiva, considerando los antecedentes técnicos y contractuales aplicables a cada caso particular.

En este contexto, las discrepancias que puedan surgir entre las partes respecto de la cobertura y valorización de los bienes asegurados, constituyen materias que deben analizarse atendiendo a las circunstancias del caso y a los mecanismos de resolución de controversias previstos por el ordenamiento jurídico.

Sin embargo, se debe tener presente que de acuerdo al artículo 552 del Código de Comercio *“En los seguros reales la indemnización no excederá del valor del bien ni del respectivo interés asegurado al tiempo de ocurrir el siniestro, aun cuando el asegurador se haya constituido responsable de una suma que lo exceda”.*

3. *“La Asociación de Aseguradores de Chile (AACh) posee un software que “detecta” posibles fraudes (más abajo justificaré las comillas), bajo ciertos parámetros como: edad del conductor, tiempo de aseguramiento, hora del siniestro, etc.), reportes que son enviados directamente a cada Cía de Seguros. Conforme a nuestra experiencia, las unidades de detección de fraudes de las Cías de Seguros encargan dichos reportes a investigadores externos para que intervengan en los siniestros. A nuestro juicio, esta actuación de las Cías de Seguros presenta 2 problemas: a) Entorpece la labor del Liquidador porque resultan investigaciones privadas que tienen un método agresivo e intimidante, que actúa en paralelo al proceso de liquidación, y entraba la liquidación porque el asegurado se incomoda y se resiste a entregar información a 2 entes diferentes (liquidador e investigador), y*

b) Los reportes de la AACh son sólo análisis de parámetros con Inteligencia Artificial (que conforme a nuestra experiencia tiene mucho de artificial y poco de inteligencia), aceptados y pasados a investigación por parte de los analistas de las Cías. de Seguros sin mayor

estudio. A mayor abundamiento, aquí es necesario señalar el suscrito posee la nominación de Perito Judicial en Mecánica Automotriz e investigación de Accidente de Tránsito, con una experiencia de más de 20 años en el rubro, lo que le permite concluir que dichas investigaciones a los asegurados violan gravemente el principio de buena fe que debiera prevalecer en el sistema de seguros, lo que deviene en un agravio al asegurado no habiendo, en la mayoría de los casos, motivo alguno para iniciar una investigación. Sólo se hubiese requerido un poco más de análisis técnico ecuánime y sensato para determinar que no había mérito para dudar de la honestidad del asegurado".

Respecto de la utilización de herramientas de análisis o mecanismos de detección de fraude, cabe señalar que la normativa de seguros no contiene una prohibición general respecto de la realización de diligencias destinadas a la evaluación de los siniestros denunciados.

Sin perjuicio de ello, ante denuncias de siniestros, las actuaciones que desarrollen las compañías de seguros y liquidadores, deben ajustarse estrictamente a las reglas aplicables al procedimiento de liquidación de siniestros regulado por el Decreto Supremo N° 1.055 de 2012.

[Redacted]

Saluda atentamente a Usted.



Diego Peralta Valenzuela
Director General Jurídico
Por Orden del Presidente de la
Comisión para el Mercado Financiero

CON COPIA

- SOCIEDAD LIQUIDADORA DE SINIESTROS S F LIMITADA

Para validar ir a https://www.cmfchile.cl/validar_oficio/
[Redacted]

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449, Piso 1º
Santiago - Chile
Fono: (56 2) 2617 4000
Casilla 2167 - Correo 21
www.cmfchile.cl