



CONSEJO DE  
AUTORREGULACION  
SEGUROS - CHILE

## CONSEJO DE AUTORREGULACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS

### RESOLUCIÓN 03/2004

El Consejo de Autorregulación, en uso de la atribución que le confieren los artículos 46 y 48 letra a) del Código de Autorregulación, y con el objeto de promover que al interior de las empresas y en la relación de éstas con sus clientes el respeto a los principios de buena fe y de relaciones justas, y considerando especialmente:

1. Que en su sesión de 3 de junio de 2004, el Consejo de Autorregulación tomó conocimiento de la inquietud que existía entre algunos liquidadores de seguros, en relación a la forma y procedimiento conforme a los que son asignados los siniestros por parte de las compañías.
2. Que en la sesión de fecha 1° de julio de 2004, se recibieron las opiniones de la Asociación de Liquidadores Oficiales de Seguros Independientes (ALOSI) y de gerentes de compañías de seguros generales sobre la forma como se estaba desarrollando en la actualidad el proceso de designación de liquidadores en cada caso.

3. Que de los antecedentes proporcionados por los invitados a exponer a las sesiones del Consejo, así como de la revisión de las normas legales y reglamentarias aplicables en estos casos, se desprende que:
- a) La designación de los liquidadores que deben asumir esta tarea en un siniestro determinado, es realizada por cada compañía conforme a procedimiento de distinta naturaleza.
  - b) Los procedimientos empleados son diferentes según el monto y grado de complejidad de los siniestros. En efecto, tratándose de los siniestros más frecuentes y de bajo monto, como por ejemplo los de automóviles, los liquidadores son designados de manera aleatoria y sin que existan objeciones al respecto.
  - c) En caso de los siniestros de mayor complejidad y monto, las compañías designan a los liquidadores de una terna previamente definida o acordada, o bien de entre una lista de nombres con los que cada compañía suele trabajar. En algunas compañías este procedimiento se encuentra más reglado que en otras.
  - d) Existen compañías que poseen estrictos códigos de ética internos, en los que se consagran expresamente normas que exigen la adopción de medidas destinadas a asegurar que el nombramiento de los liquidadores se haga conforme a procedimientos que garanticen la transparencia y objetividad.

- e) La determinación de los honorarios de los liquidadores se efectúa conforme a una tabla que utilizan las compañías y que ha adquirido cierta estandarización.
  - f) Se aprecia una diferencia entre las distintas compañías, dado que algunas poseen un protocolo preestablecido para adoptar estas decisiones y otras parecen no tenerlo.
4. Que de los antecedentes tenidos a la vista por el Consejo es posible concluir que no hay evidencia de que exista un problema grave o extendido de malos manejos en la designación de los liquidadores.
5. No obstante lo señalado en el numeral anterior, el Consejo ha podido apreciar que no existen en todas las empresas los procedimientos y normas internas que garanticen apropiadamente la transparencia y objetividad en el nombramiento de los liquidadores y en la relación de éstos con los ejecutivos de las compañías.
6. En el orden de las medidas preventivas que convendría adoptar, se requiere que todas las compañías, a lo menos:
- a) Lleven un registro de las asignaciones de siniestros a los liquidadores, debiendo informarse periódicamente a la gerencia acerca del grado de dispersión de las designaciones.
  - b) Nombren de manera específica al ejecutivo responsable de efectuar esta designación y el procedimiento que debe seguir al efecto.

7. El Consejo ha podido apreciar que no existe en todas las compañías un código de ética que entregue a los trabajadores las pautas y procedimientos fundamentales para garantizar las buenas prácticas y la transparencia al interior de las compañías, y en la relación de éstas con sus clientes y proveedores. Por ello le parece oportuno promover que todas las compañías avancen en este sentido, a partir de una base común que se propone desarrollar a la mayor brevedad posible.

**Ha resuelto:**

1º Las compañías de seguros deberán adoptar los resguardos necesarios para que la designación de liquidadores sea realizada conforme a procedimientos objetivos y transparentes. Esos resguardos deberán contemplar, a lo menos:

- a) El establecimiento de un registro de las asignaciones de siniestros a los liquidadores que les presten servicios, debiendo informarse periódicamente a la gerencia acerca del grado de dispersión de dichas designaciones.
- b) Nombramiento del ejecutivo responsable de efectuar esta designación y el procedimiento que debe seguir al efecto.

2º Recomendar a las compañías de seguros adheridas al Código de Autorregulación, iniciar a la brevedad un proceso de elaboración de un código de ética en cada una de ellas, que establezca normas sobre buenas prácticas al interior de las compañías, entre éstas con sus trabajadores y con sus clientes y proveedores.

3º Las compañías deberán dar cumplimiento a lo señalado en el numeral 1 anterior antes del 30 de noviembre de 2004. En lo demás, esta resolución regirá a partir de esta fecha.

**Santiago, 30 de agosto de 2004**