



Santiago, marzo de 2003

## Circular N°2

### **Establecimiento de un sistema respuesta y solución de reclamos de los clientes**

El Consejo de Autorregulación, en uso de la atribución que le confiere el artículo 46 del Código de Autorregulación, y con el objeto de promover la transparencia y la debida información a los clientes de las compañías de seguros, y considerando especialmente:

1° Que el artículo 4.2. del Compendio de Buenas Prácticas establece la obligación de las compañías de dar respuesta a los reclamos que le formulen al respecto. Esta norma señala en su inciso segundo:

“Un proceso simple y equitativo de solución de reclamos deberá estar incorporado en los contratos para que los problemas de los asegurados sean efectivamente resueltos.”

2° Que la Circular N°1.487, de julio de 2000, de la Superintendencia de Valores y Seguros, estableció para las compañías ciertas obligaciones en relación con las presentaciones, consultas y reclamos.

Ha resuelto instruir a las compañías de seguros adheridas al Código de Autorregulación lo siguiente:

**Que antes del 30 de abril de 2003, informen por escrito a este Consejo acerca de las normas y procedimientos internos que han establecido para dar cumplimiento cabal a las normas citadas en los considerandos anteriores.**

**Jorge Claude B.  
Secretario  
Consejo de Autorregulación  
de las Compañías de Seguros**

