



SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

Hoy se resolvió lo siguiente:

**REF.: APLICA SANCIÓN DE CENSURA A
CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS
GENERALES S.A.**

SANTIAGO, 22 MAR 2012

RES. EXENTA N° 1 2 3

VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 3° letra f) y 27 del D.L. 3.538, de 1980; 24 y 25 del D.S. 863 de Hacienda, de 1989, que establece el Reglamento de Auxiliares del Comercio de Seguros.

CONSIDERANDO:

1.- Que, en uso de sus facultades legales, este Servicio procedió a efectuar la revisión del procedimiento de liquidación del siniestro que afectó a la planta de celulosa Santa Fé de la VIII Región, asegurada en póliza de Todo Riesgo de Construcción N° 1873002 contratada ante Chilena Consolidada Seguros Generales S.A., en adelante Chilena Consolidada.

Dicha revisión tuvo por objeto determinar el cumplimiento por parte de la compañía aseguradora de las cargas y obligaciones que establece el D.S. N° 863 de 1989 –el Reglamento- en relación al procedimiento de liquidación de siniestros, particularmente respecto de los deberes de información al asegurado.

2.- Que, por Oficio Reservado N° 607 de 23 de septiembre de 2011, esta Superintendencia formuló cargos a Chilena Consolidada por la infracción de los artículos 24 y 25 del Reglamento, al no manifestar su conformidad con la liquidación del siniestro efectuada por los liquidadores de siniestros, y porque no notificó al asegurado su resolución, con indicación de que tenía derecho a recurrir al procedimiento establecido en la póliza para reclamar el pago de su pretendida indemnización o solucionar las dificultades que subsistan.

3.- Que, de la investigación realizada por esta Superintendencia y los antecedentes contenidos en el expediente administrativo, se pudo establecer los siguientes hechos:

3.1 CMPC Celulosa S.A., -el asegurado-, suscribió en el año 2004 la póliza de Todo Riesgo de Construcción N° 1873002, contratada en

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

coaseguro con Chilena Consolidada Seguros Generales S.A. –la compañía- y Compañía de Seguros Generales Cruz del Sur S.A. -asignándose a la primera como compañía líder-, con el objeto de asegurar los riesgos de construcción y montaje de la Planta de pulpa Santa Fé ubicada en la Octava Región.

3.2. Entre las coberturas que contempla la póliza se encuentra la de todo riesgo de construcción y montaje (Sección I), responsabilidad civil del asegurado (Sección II), y pérdida de beneficios anticipada o ALOP (Sección III).

3.3. Con fecha 3 de enero de 2007, la empresa asegurada notificó al intermediario de la póliza, Willis Insurance Services S.A., para que ésta denunciara ante la compañía el siniestro que afectó al turbogenerador N° 2 de la línea 2 de la Planta Santa Fe, como consecuencia de una anomalía presentada el sábado 30 de diciembre de 2006, consistente en un nivel anormal de vibraciones sin mediar causa conocida para ello.

3.4. El 4 de enero de 2007, la compañía designó a SGC Ajustadores S.A., entidad que en definitiva se encargó de ajustar las pérdidas físicas de la sección I de la póliza; y posteriormente, con fecha 18 de junio de 2007, la compañía designó a Juan Pablo Valdivieso y Asociados, Ajustadores Especializados, para que realizara la liquidación de la cobertura de ALOP.

3.5. Con fecha 15 de julio de 2008, SGC Ajustadores S.A., emitió su informe de liquidación recomendando el pago de la indemnización de US\$ 560.906.60 por concepto de flete y transporte del rotor dañado, ya que su reparación estaba cubierta por la garantía del fabricante, Siemens.

3.6. Con fecha 10 de diciembre de 2008, Juan Pablo Valdivieso y Asociados, Ajustadores Especializados, emitió el informe de liquidación correspondiente a la cobertura de ALOP, recomendando no indemnizar el siniestro toda vez que la pérdida determinada sería inferior al deducible pactado en la póliza

3.7 El asegurado impugnó el informe de liquidación de Juan Pablo Valdivieso y Asociados, Ajustadores Especializados el 23 de diciembre de 2008, y la respuesta del liquidador a dicha impugnación se produjo el 30 de diciembre del mismo año, en la que éste reafirmó las conclusiones expresadas en el informe de liquidación. Con posterioridad a dicha fecha no existen antecedentes de que la compañía hubiera manifestado formalmente su conformidad o disconformidad con el informe de liquidación, ni tampoco que hubiera informado al asegurado la resolución adoptada respecto del siniestro.

3.8. Por carta de la compañía aseguradora enviada a este Servicio el 24 de diciembre de 2010 ésta señaló que “...*aunque formalmente no se haya efectuado la comunicación a que se refiere el artículo 25 del D.S. N° 863, CMPC no ha visto perjudicado en modo alguno sus derechos*”. Dicha información fue posteriormente ratificada por el gerente general de la compañía con motivo de la diligencia probatoria de absolución de posiciones efectuada el 28 de enero de 2011, ante el 5° Juzgado Civil de Santiago en juicio caratulado “CMPC Celulosa Pacífico con Chilena Consolidada Seguros y otra”, y por carta enviada a este Servicio el 18 de marzo de 2011.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Castilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

4.- Que, por presentación de 14 de octubre de 2011, el Sr. José Manuel Camposano Larraechea, gerente general de Chilena Consolidada dio respuesta al oficio de cargos, formulando los descargos en representación de la compañía en los siguientes términos:

4.1. El artículo 24 del Reglamento sólo establece que contestadas las impugnaciones el asegurado y la compañía tendrán cinco días para manifestar su “conformidad” y habiendo acuerdo, la compañía procederá al pago de la indemnización si procediere. La norma no incluye la obligación, para ninguna de las partes, de expresar su conformidad por escrito o por algún otro medio formal de comunicación, ya que simplemente instruye para manifestar al liquidador, de cualquier manera posible, incluyendo la meramente verbal, la conformidad con el informe de liquidación.

4.2. La norma que se supone infringida tampoco instruye al asegurado y asegurador a manifestar su disconformidad con el informe de liquidación, como parece entenderlo este Servicio, disconformidad que se manifiesta con las impugnaciones al informe de liquidación, según establece el artículo 23 del Reglamento.

4.3. El asegurado conoció la posición de Chilena Consolidada tanto por reuniones llevadas a efecto entre representantes de CMPC y de la aseguradora, en las que se plantearon las observaciones que le merecían los argumentos de la compañía en relación a la liquidación y cobertura del siniestro, como por la presentación de una demanda de cumplimiento de contrato con indemnización de perjuicios que el asegurado dedujo en contra de la compañía el 23 de junio de 2010, fundada en hechos precisos y pormenorizadamente detallados en los que se imputan supuestos errores e irregularidades cometidos en la liquidación del siniestro que difícilmente se hubieran podido redactar si no hubiere conocido la posición de la compañía.

4.4. El oportuno ejercicio de las acciones contra Chilena Consolidada da cuenta también que la supuesta falta de manifestación de la posición del asegurador en ningún caso puso en riesgo o perjudicó las acciones y derechos del asegurado para reclamar la indemnización que pretende.

4.5 La única falta formal cometida por Chilena Consolidada, que estima de muy menor grado en este tipo de siniestros y pólizas de seguros, consistió en no “notificar mediante una carta expresa dirigida al asegurado” su resolución respecto del siniestro con indicación del derecho a recurrir al procedimiento de resolución de conflictos establecido en la póliza, lo cual ha sido anteriormente reconocido ante este Servicio. Agrega que dicha omisión, en todo caso, no habría perjudicado ni afectado ningún derecho del asegurado ni menos habría alterado la información que éste tenía sobre la posición de Chilena Consolidada.

5.- Que, habiéndose informado al imputado de cargos la posibilidad de solicitar un término probatorio a fin de rendir prueba sobre los hechos que estimara pertinentes, sustanciales y controvertidos, éste no ejerció dicha prerrogativa, limitándose su defensa a los descargos señalados en el considerando anterior, por lo que la decisión que sobre

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9
Santiago - Chile
Fono: +56 21 473 4000
Fax: +56 21 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

la materia se adoptará ha sido ponderada atendiendo al mérito de éstos y de los demás antecedentes recopilados en el expediente administrativo.

6.- Que, habiéndose formulado cargos a Chilena Consolidada por no haber manifestado su conformidad con el resultado de la liquidación, ni haber informado al asegurado su resolución y su derecho a recurrir al procedimiento de solución de controversias previsto en la póliza, contraviniendo con ello los deberes que le imponen los artículos 24 y 25 del Reglamento, incumbe a este Servicio pronunciarse por la efectividad de las infracciones imputadas y por la responsabilidad que del incumplimiento de dichas normas se deriva.

7.- Que, el artículo 24 del Reglamento establece lo siguiente: *“Contestadas las impugnaciones, el asegurado y la compañía, en su caso, tendrán un plazo de 5 días para manifestar su conformidad y, si hubiera acuerdo, la compañía procederá al pago de la indemnización de inmediato, si ésta procediera”*.

Por consiguiente, de acuerdo a los términos de la norma transcrita, existirá la obligación de pago de un siniestro por parte de una compañía aseguradora sólo si en forma previa el asegurador y el asegurado manifestaren conformidad respecto del resultado de las impugnaciones que una u otra parte hubieren deducido al informe de liquidación respectivo. Por tal razón, surge como antecedente necesario para proceder al pago de la indemnización, la exteriorización y conocimiento de la conformidad de las partes, razón por la cual la referida norma obliga al asegurado o al asegurador, según sea el caso, a manifestar su parecer con lo resuelto por el liquidador.

8.- Que, a diferencia de la norma transcrita, el artículo 25 del Reglamento descansa sobre un supuesto distinto, cual es, la existencia de diferencias entre el asegurador y la compañía, luego de contestadas las impugnaciones, sobre el monto de la indemnización o su procedencia. Al respecto, el artículo 25 del Reglamento dispone que: *“Si persistieran las diferencias entre el asegurador y el asegurado respecto del monto de la indemnización o sobre su procedencia, la compañía deberá notificar al asegurado su resolución, con indicación de que éste tiene derecho a recurrir al procedimiento establecido en la póliza para reclamar el pago de su pretendida indemnización o solucionar las dificultades que subsistan”*.

Existiendo diferencias entre las partes respecto del monto y procedencia de la indemnización solicitada, luego de ser contestadas las respectivas impugnaciones al informe de liquidación, surge la obligación del asegurador de notificar su parecer al asegurado, informándole del derecho que le asiste para resolver dichas diferencias de acuerdo al procedimiento de solución de controversias estipulado en la póliza de seguros.

9.- Que, habiéndose descrito la extensión de las obligaciones descritas por los artículos 24 y 25 del Reglamento, corresponde evaluar si la actuación desarrollada por Chilena Consolidada se ajustó a los deberes de conducta impuestos por dichas disposiciones reglamentarias.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9
Santiago - Chile
Fono (56-2) 473 4000
Fax (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SERVICIO DE
VALORES Y SEGUROS

10.- Que, de la interpretación armónica de dichos preceptos no puede sino desprenderse que ante la contestación efectuada por el liquidador de siniestros a las impugnaciones que hubiesen sido deducidas por una u otra parte, surge la obligación de la parte aseguradora de pronunciarse y manifestar su parecer con lo resuelto, de forma que si hubiere conformidad o disconformidad con dicha resolución, y de esta se desprenden diferencias con la pretensión de pago del asegurado, deberá proceder en el mismo momento a notificar al asegurado la existencia de dichas diferencias e informar el derecho que a éste le asiste para recurrir al procedimiento de solución de controversias previsto en la póliza. Si, por el contrario, el parecer del asegurador con la respuesta del liquidador importara su disposición favorable a satisfacer la pretensión indemnizatoria del asegurado, deberá proceder a efectuarlo sin más trámite.

11.- Que, constando en los antecedentes del procedimiento administrativo que la empresa asegurada dedujo impugnación al informe de liquidación recaído en el siniestro, luego de que el liquidador contestara dicha impugnación - manteniendo su decisión denegatoria del pago del siniestro-, Chilena Consolidada no emitió opinión alguna que denotara su parecer con la respuesta del liquidador o con el resultado de dicha gestión, a pesar de que, conforme consta en los antecedentes, ésta adhería y compartía los criterios que expuso el liquidador para rechazar el pago indemnizatorio. Por tal razón, resulta contradictorio para el caso analizado sostener por parte de la compañía que el artículo 24 del Reglamento no le obligaba a manifestar su disconformidad con lo recomendado por el liquidador, ya que aunque la obligación que impusiera dicha norma fuera la de manifestar sólo la conformidad con lo resuelto y no la disconformidad, esa era justamente la actuación que debía materializar la compañía al adherir y concordar con el criterio del liquidador.

De esta forma, y toda vez que consta que el liquidador al contestar la impugnación deducida por el asegurado reiteró el rechazo del pago del siniestro, y que dicho era el criterio compartido por la compañía, surgía para ésta el deber de manifestar su conformidad con dicho parecer y comunicárselo al asegurado, por lo que resulta incumplido por parte de Chilena Consolidada el artículo 24 del Reglamento al omitir efectuar dicha actuación.

12.- Que, en cuanto a la observación manifestada por la defensa de la compañía en el sentido de que el artículo 24 del Reglamento no incluye la obligación, para ninguna de las partes, de expresar su conformidad por escrito o por algún otro medio formal de comunicación, bastando la mera comunicación verbal de dicha circunstancia, cabe tener presente que dicha justificación resulta improcedente al tenor de lo dispuesto por el artículo 28 del Reglamento, el que precisa lo siguiente: *“Todas las notificaciones y comunicaciones al asegurado deberán efectuarse mediante el envío de carta certificada u otros medios idóneos y fehacientes de comunicación escrita, dirigida al domicilio de éste señalado en la denuncia del siniestro o, en su defecto, a aquel registrado en la póliza respectiva que permitan comprobar su despacho”* (lo destacado es nuestro).

13.- Que, en cuanto al cumplimiento del artículo 25 del Reglamento, baste decir que su infracción se encuentra plenamente configurada conforme lo ha reconocido la compañía en sus descargos, como, asimismo, se desprende de la carta enviada a este Servicio con fecha 24 de diciembre de 2010.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9
Santiago - Chile
Fono: +56 21 473 4000
Fax: +56 21 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

14.- Que, respecto del conocimiento del asegurado de la posición asumida por la compañía frente al siniestro en las instancias que señaló en sus descargos, y de la ausencia de perjuicio para dicha entidad al ejercer adecuadamente sus derechos -aspecto refutado por dicha entidad-, se le hace presente que las reglas de conducta establecidas en los artículos 24 y 25 del Reglamento se entienden incumplidas por el sólo hecho de omitir el cumplimiento de los deberes de información que dichas disposiciones establecen, no siendo requisito ni condición de la responsabilidad administrativa que resulta de su infracción la existencia de un daño o perjuicio en alguna de las partes, lo cual es propio de la responsabilidad civil y no así de la administrativa, cual es la recabada en este procedimiento.

15.- Que, conforme al mérito de lo expresado, ha quedado demostrado que Chilena Consolidada incurrió en infracción de los artículos 24 y 25 del Reglamento de Auxiliares del Comercio de Seguros al no manifestar su conformidad con el resultado de la liquidación del siniestro denunciado por CMPC Celulosa S.A. luego de que el liquidador asignado al efecto contestara la impugnación deducida por la empresa asegurada, cuyas conclusiones eran compartidas por el asegurador, y al no notificar al asegurado, no obstante existir diferencias entre las partes, su derecho a recurrir al procedimiento establecido en la póliza para reclamar el pago de su pretendida indemnización o solucionar las dificultades que subsistan.

16.- Que, en la determinación de la sanción aplicada se ha ponderado la circunstancia de que las infracciones cometidas por Chilena Consolidada no constituyeron un obstáculo para el ejercicio de los derechos de la parte asegurada a instar posteriormente a la solución jurisdiccional de sus diferencias.

RESUELVO:

1.- Aplíquese a **CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A.**, la sanción de censura por infringir lo dispuesto en los artículos 24 y 25 del D.S. N° 863, de Hacienda, de 1989.

2.- La presente resolución deberá ser leída íntegramente en la próxima sesión de Directorio de la sociedad, debiendo quedar consignado en el acta respectiva lo señalado precedentemente, cuya copia deberá ser remitida a este Servicio dentro del quinto día hábil de celebrada ésta.

3.- Remítase a la sociedad sancionada copia de la presente Resolución para los efectos de su notificación y cumplimiento.

4.- Se hace presente que contra la presente Resolución procede el recurso de reposición establecido en el artículo 45 del D.L. 3.538, y el reclamo de ilegalidad dispuesto en el artículo 46 del referido Decreto Ley. El primero de los

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

cuales debe ser interpuesto antes esta misma Superintendencia dentro del plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación de la presente y el segundo debe ser interpuesto ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago dentro del plazo de 10 días hábiles contado desde la notificación de la presente Resolución.

Anótese, comuníquese y archívese.


HERNAN LOPEZ BÖHNER
SUPERINTENDENTE SUBROGANTE

Circular stamp of the Superintendencia de Valores y Seguros. The text inside the stamp reads: "SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS", "SUPERINTENDENTE", "URROGANTE", and "CHILE".

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono. (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl