

**ESTUDIO DE LIQUIDADORES
WAISMAN & ASOCIADOS LTDA**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1.- Objetivos:

El estudio de Liquidadores Waisman & Asociados especializados en el proceso de liquidación de siniestros de Seguros de Crédito Doméstico, Exportación y Garantía, tiene como objetivo atender los reclamos de pago de indemnización asignados por las Compañías Aseguradoras, de los siniestros que les son presentados por sus asegurados.

El satisfacer en forma oportuna las necesidades de las Compañías Aseguradoras, Asegurados, Corredores y todos los involucrados en el proceso de cuantificación de la pérdida producto de un siniestro y el cumplimiento de la normativa impartida por la Superintendencia de Valores y Seguros es nuestro objetivo operativo.

2.- Dependencia:

El Estudio de Liquidadores depende directamente del Liquidador Oficial de Seguros.

3.- Integrantes del Estudio de Liquidadores

Liquidador Oficial (LO)
Ejecutivo de Crédito Doméstico (ECD)
Ejecutivo de Crédito Exportación (ECE)
Director ejecutivo (DE)
Asistente (A)
Ejecutivos y asistentes de apoyo externos. (EAE y AAE)

4.- Responsabilidades de los Integrantes del Estudio de Liquidadores.

Liquidador Oficial:

- ✚ Tiene bajo su responsabilidad organizar, coordinar, dirigir, controlar y capacitar las tareas desarrolladas dentro del estudio, verificar el cumplimiento de las normas impartidas por la Superintendencia de Valores y Seguros.
- ✚ Análisis y firma del Informe de Liquidación correspondiente.
- ✚ Análisis y firma del Addendum de Liquidación correspondiente.
- ✚ Mantener el contacto directo tanto con los Asegurados, Corredores, Compañías Asegurados, Empresas de Cobranza, Deudores, Afianzados u otros.

Ejecutivo de Crédito Doméstico y Exportación:

- ✚ Tiene bajo su responsabilidad el registro, análisis y verificación de la documentación que respalda el siniestro asignado a fin de determinar si goza o no de cobertura.
- ✚ Emisión del Informe de Liquidación correspondiente, bajo la normativa de SVS.
- ✚ Emisión del Addendum de Liquidación si procede, bajo la normativa de SVS.

- ✚ Mantener el contacto directo tanto con los Asegurados, Corredores, Compañías Asegurados, Empresas de Cobranza, Deudores, Afianzados u otros.

Director ejecutivo:

- ✚ Tiene bajo su responsabilidad el desarrollo, mantención y supervisión de los sistemas computacionales utilizados por el Estudio de Liquidadores.

Asistente:

- ✚ Tiene bajo su responsabilidad asistir a los ejecutivos de Crédito Domestico y Exportación en las tareas administrativas que le sean encomendadas, tales como; ingreso de datos al sistema computacional, archivo de documentación.

Ejecutivos y asistentes de apoyo externos, parte de plan de contingencia:

- ✚ Personal externo al estudio de liquidadores, los cuales son incorporados frente a una carga significativa de siniestros o ausencia del personal.
- ✚ Se trata de profesionales capacitados en cada una de las tareas a desarrollar, de tal forma que su producción es en forma inmediata.
- ✚ Con esta modalidad de profesionales se puede dar cumplimiento con las obligaciones y compromisos adquiridos por este Estudio de Liquidadores tanto con los Asegurados, Corredores, Compañías Aseguradoras y normativa impartida por la SVS.

5.- Tareas a desarrollar:

5.1 Tomar conocimiento de la asignación como Liquidador, (ECD, ECE)

1. Recibir de parte de las Compañías Asegurados la notificación de asignación de Liquidador para el análisis y cuantificación de la perdida.
2. Registrar la tarea encomendada en el Registro de Siniestros Asignados identificando:
 - ✚ Nombre de la Compañía Aseguradora
 - ✚ Fecha de asignación por parte de la CA.
 - ✚ Fecha de recepción por parte del Liquidador
 - ✚ Tipo de riesgo, (crédito doméstico, exportación o garantía)
 - ✚ Número de siniestro o aviso de impago
 - ✚ Nombre del Asegurado
 - ✚ Rut asegurado
 - ✚ Nombre del Deudor o Afianzado
 - ✚ Rut Deudor o Afianzado
 - ✚ Causales del siniestro
 - ✚ Tipo de Deudor, (nominado, innominado)
 - ✚ N° de póliza
 - ✚ Vigencia de la póliza desde hasta
 - ✚ N° de endoso afecto
 - ✚ Vigencia del endoso desde hasta
 - ✚ Declaración de venta siniestrada
 - ✚ Monto impago, moneda
 - ✚ Monto liquidado, moneda
 - ✚ Fecha de liquidación

- Fecha 1° impago, (si procede)
- Fecha de configuración, (si procede)
- N° de facturas impagadas, (si procede)
- Medio de pago, (si procede)
- N° documentos de medio pago, (si procede)
- Nombre Ejecutivo de la Compañía Aseguradora
- Nombre Corredor de la póliza
- Nombre de la empresa de cobranza asignada por la Compañía Aseguradora.
- Identificador interno del Estudio de Liquidador del siniestro asignado (numérico)

5.2 Análisis y verificación de la documentación de respaldo del siniestro asignado, (LO, ECD, ECE):

1. Si se trata de un asegurado nuevo para el Estudio de Liquidador, se procede a la parametrización de la Póliza afecta, de lo contrario se utilizan los parámetros existentes. (La parametrización se construye en base a las condiciones Generales y Particulares de la Póliza especificando cada una de las condiciones a considerar para la evaluación del siniestro a fin de determinar la cobertura).
2. Se verifica la documentación que respalda el siniestro presentado, detectando la documentación faltante en base a la parametrización de la póliza.
3. Se envía un mail al Asegurado con copia al Corredor de la póliza informando que el Estudio de Liquidadores ha sido nombrado para el análisis y cuantificación de la pérdida del siniestro acaecido, a la vez,
4. Se solicita al Asegurado toda la documentación faltante, necesaria para el análisis de cobertura y cuantificación de la pérdida. (si corresponde).
5. Se solicita a la Compañía Aseguradora la documentación faltante. (si corresponde).
6. Se solicita a la Empresa de Cobranza asignada por la Compañía Aseguradora, el estado de la cobranza del siniestro analizado. (si corresponde).
7. Se identifica el mes de configuración del siniestro y fecha que debe ser emitido el Informe de Liquidación correspondiente.
8. El primer día hábil de cada mes, se emite un detalle de los siniestros que deben ser configurados y liquidados en el mes en curso, no excediendo los plazos establecidos en las condiciones Particulares de la Póliza.
9. Una vez que se cuenta con toda la documentación necesaria para el análisis y cuantificación de la pérdida se procede a efectuar el proceso de liquidación del siniestro.
10. Se emite el Informe de Liquidación correspondiente.
11. El Informe de Liquidación es entregado al Liquidador Oficial para su verificación y firma acompañado de la carpeta de respaldo.
12. Si existen observaciones el Informe de Liquidación de parte del Liquidador se corrige y se vuelve al punto anterior.
13. De estar sin observaciones el Informe de liquidación por parte del Liquidador Oficial, se actualiza el estado del siniestro, monto de provisión, monto liquidado, fecha de liquidación y se archiva la documentación de respaldo.
14. Se envía copia de Informe de Liquidación vía mail a la Compañía aseguradora y Asegurado con copia al Corredor de seguros.
15. Se envía Informe de Liquidación, vía carta certificada a la dirección comercial del Asegurado y se entrega en forma personal a la Compañía Aseguradora.

16. De no contar con la documentación de respaldo para la ejecución del punto 9 al 14 mencionados anteriormente, se procede a reiterar a las partes la solicitud formulada, en forma semanal, si al cabo de un mes no hay respuesta favorable se notifica que el siniestro será cerrado por falta de interés de parte del involucrado con copia a todos los que intervienen, Asegurado, Corredor y Compañía Aseguradora.
17. Se actualiza el estado de las gestiones del siniestro analizado.
18. Si la compañía desiste el siniestro asignado, porque el Deudor pago lo adeudado al Asegurado o se oficializo un plan de pagos u otro, se cierra el siniestro, se identifica la fecha del desistimiento, se actualiza su estado, monto de provisión, se actualizan las observaciones y se archiva la documentación de respaldo.
19. Si el Asegurado, Corredor o Compañía Aseguradora impugnan el informe de liquidación, se dará respuesta a la impugnación dentro de los plazos establecidos por SVS. (5 días hábiles).
20. Si se justifica la emisión de un Addendum de Liquidación, este es emitido bajo las condiciones establecidas por la SVS.
21. Si el Asegurado, Corredor o Compañía Asegurado impugnan el Adendum de Liquidación se dará respuesta a la impugnación dentro de los plazos establecidos por SVS.
22. De no haber acuerdo en los criterios para la determinación de la perdida se solicita una reunión con el Asegurado, Corredor y Compañía Aseguradora a fin de dilucidar la controversia.

5.3 Registro de información de respaldo del siniestro analizado.(A):

En el Registro de Siniestros para Análisis de Cobertura se procede a ingresar:

- ✚ Identificador interno del Estudio de Liquidador del siniestro asignado (numérico)
- ✚ Nombre de la Compañía Aseguradora
- ✚ Número de siniestro o aviso de impago
- ✚ Tipo de riesgo, (crédito doméstico, exportación o garantía)
- ✚ Nombre del Asegurado
- ✚ Nombre del Deudor o afianzado
- ✚ Causales del siniestro
- ✚ Tipo de deudor, (nominado, innominado)
- ✚ Monto impago
- ✚ Monto de la provisión de siniestro según cobertura
- ✚ Fecha 1º impago, (si procede)
- ✚ Fecha de configuración, (si procede)
- ✚ N° de facturas impagadas, (si procede)
- ✚ Identificación de cada una de las órdenes de compra, registrando:
 - Número
 - Fecha de emisión
 - Emisor de la orden de compra y Rut.
 - Receptor de la orden de compra y Rut.
 - Nombre del solicitante de la orden de compra por parte del comprador.
 - Objeto comercializado
- ✚ Identificación de cada una de las guías de despacho, registrando:
 - Número

- Fecha de emisión
- Emisor de la guía de despacho y Rut.
- Receptor de la guía de despacho y Rut.
- Objeto comercializado

■ Identificación de cada una de las facturas impagadas, registrando:

- Numero
- Fecha de emisión
- Emisor de la factura y Rut.
- Receptor de la factura y Rut
- Monto neto, iva y bruto
- Objeto comercializado
- Plazo de venta
- Condición de venta
- Verificación de recepción conforme

■ Identificación de cada una de las notas de crédito, registrando:

- Numero
- Fecha de emisión
- Emisor de la nota de crédito y Rut.
- Receptor de la nota de crédito y Rut.
- Monto neto, iva y bruto
- Objeto comercializado y motivo de la nota de crédito
- Plazo de despacho

■ Medio de pago, (si procede)

- Tipo, (cheque, letra, pagare u otro)
- Numero
- Fecha de emisión
- Monto
- Emitido a nombre de
- Emitido por
- Nominativo
- Endosado
- Protestado
- Motivo del protesto
- Fecha de protesto

■ Respaldo de información.

- La información que respalda el siniestro analizado se procede a escanear cada uno de los documentos, a fin de tenerlos identificados para ser parte integrante del informe de liquidación si procede.
- Correspondencia entre el Asegurado y Deudor, a fin de determinar si existe alguna irregularidad de las partes.
- Cta. Cte. del Asegurado con su cliente deudor.

- ✚ Una vez ingresada toda la documentación que respalda el siniestro analizado, se entrega la carpeta con la documentación física al ejecutivo a cargo del siniestro para proseguir con el proceso de análisis y liquidación del siniestro.

6.- Análisis de cobertura:

(LO, ECD, ECE)

6.1 Verificaciones que se deben realizar para los siniestros de Crédito doméstico o Exportación:

- ✚ El aviso de impago o siniestro, esté denunciado a la Compañía Aseguradora dentro de los plazos estipulados en la póliza.
- ✚ La venta este debidamente declarada a la compañía Asegurado dentro de mes de venta.
- ✚ Que el Asegurado de cumplimiento con todas las condiciones establecidas en las Condiciones Generales y Particulares de la Póliza.

Ejemplo:

- Que el deudor cuente con línea vigente o aprobación especial de parte de la Compañía Aseguradora a la fecha de la venta.
- Que se cuente con los documentos de respaldo que demuestren el origen de la venta y el crédito.
- Que se cuenten con copias de las órdenes de compra, guías de despacho, facturas, notas de crédito, debidamente emitidas, si son necesarias.
- En crédito exportación, que se cuente con :
 - Factura de exportación.
 - Guía de transporte (aérea o marítima o terrestre).
 - Certificado de origen.
 - Declaración de exportación aduanas.
 - Si se justifica certificado fitosanitario.
 - Letras de cambio su las hubiera u otro tipo de garantía.
- El medio de pago que respalda el crédito impago, esté debidamente emitido, bajo las condiciones establecidas en las Condiciones Particulares de la Póliza.
- La antigüedad crediticia del deudor con el Asegurados debe cumplirse como se estableció en las Condiciones Particulares de la Póliza.
- La Cuenta corriente del Asegurado con el Deudor, debe ser coincidente con el crédito impago.
- Confirmación con el Asegurado, Compañía Aseguradora y Empresa de cobranza si se han efectuado abonos a fin de ajustar la pérdida con los montos actualizados a la fecha de la emisión de Informe de Liquidación.

6.2 Verificaciones que se deben realizar para los siniestros Garantía:

- ⊕ Que el denuncio del siniestro, esté efectuado a la Compañía Aseguradora dentro de los plazos estipulados en la póliza.
- ⊕ Que el afianzado realmente incumplió con lo comprometido en las condiciones Particulares de la Póliza.
- ⊕ Que se cuente con toda la documentación necesaria para la cuantificación de la perdida.

7.- Informes mensuales:

Internos:

- ⊕ Detalle de siniestros asignados en el mes
- ⊕ Detalle de siniestros liquidados en el mes
- ⊕ Detalle de siniestros desistidos en el mes
- ⊕ Detalle de siniestros en proceso de liquidación
- ⊕ Detalle de siniestros a configurarse en meses posteriores
- ⊕ Detalle de siniestros con provisión.
- ⊕ Detalle de honorarios por Compañía Aseguradora

Enviados a las Compañías Aseguradoras, de los siniestros que les corresponden, vía Mail:

- ⊕ Detalle de siniestros liquidados en el mes
- ⊕ Detalle de siniestros desistidos en el mes
- ⊕ Detalle de siniestros en proceso de liquidación
- ⊕ Detalle de siniestros a configurarse en meses posteriores
- ⊕ Detalle de siniestros con provisión.

Enviados a los Corredores de seguros, solo de las pólizas en que actúan como intermediarios, vía mail:

- ⊕ Detalle de siniestros liquidados en el mes e histórico
- ⊕ Detalle de siniestros desistidos en el mes e histórico
- ⊕ Detalle de siniestros en proceso de liquidación, con las observaciones y gestiones realizadas.
- ⊕ Detalle de siniestros a configurarse en meses posteriores

A ser enviado al Asegurado o beneficiario referente a su póliza, vía mail, a contar de junio del 2013:

- ⊕ Detalle de siniestros liquidados en el mes.
- ⊕ Detalle de siniestros desistidos en el mes.
- ⊕ Detalle de siniestros en proceso de liquidación, con las observaciones y gestiones realizadas.
- ⊕ Detalle de siniestros a configurarse en meses posteriores.

8.- Atención personalizada a Asegurados, Beneficiarios, Compañías Aseguradoras, Corredores de Seguros u otros:

En la actualidad:

- ✚ Toda comunicación con los mencionados es efectuada por este estudio por medio de:
 - Mail
 - Telefónico
 - Personal
 - Se implementara a contar de junio del 2013, incorporar en los intercambios de información, el número Identificador interno del siniestro asignado, como referencia para las consultas que sean formuladas vía mail o telefónicamente.

A contar del 2014:

- ✚ Toda comunicación con los mencionados será efectuada por este estudio por medio de:
 - Mail
 - Telefónico
 - Personal
 - Extranet directamente en la página de este Estudio de Liquidadores

9.- Respaldo de información:

- ✚ Toda la documentación de respaldo de los siniestros asignados se encuentra digitalizada por siniestros y asegurados.
- ✚ Toda la información administrada vía sistemas computacionales, se encuentra respaldada en forma diaria.
- ✚ El respaldo semanal se encuentra en custodia fuera las dependencias de este estudio.

10.- Plan de contingencia

Al ser un Estudio de Liquidadores especialistas en el riesgo financiero, nuestra contingencia se orientara sobre esta base.

Objetivo:

Permitir el normal funcionamiento de este estudio, aún cuando alguna de sus funciones se viese dañada por un accidente interno o externo, con la finalidad de superar cualquier eventualidad que puedan acarrear pérdidas importantes, estructurales, información, sistemas, congestión y personales.

El plan de Contingencia se ha diseñado en un supuesto futuro, a fin de estar preparados para hacerle frente y poder continuar con los procesos operativos de este estudio.

10.1 Factores que incidirían en la activación del plan de contingencia:

- ⊕ No contar con redes de comunicación interna y externa.
- ⊕ Siniestro catastrófico que involucrara las dependencias de este estudio.
- ⊕ Ausencia del personal y sobre carga administrativa
- ⊕ No contar con sistemas computacionales que permitan el normal desarrollo del proceso de análisis y liquidación de los siniestros.

10.2 Como superar la contingencia:

- ⊕ Al no contar con redes de comunicación interna y externa.
 - Ausencia de internet,
 - Se alertará a las Compañías aseguradoras de la contingencia que se atraviesa y se estimara el plazo en que estará resuelto.
 - Toda comunicación será realizada vía fax y telefónicamente si es necesaria.
 - . Ausencia telefónica,
 - Se alertará a las Compañías aseguradoras de la contingencia que se atraviesa y se estimara el plazo en que estará resuelto.
 - Toda comunicación será realizada vía fax y personal si es necesaria.
- ⊕ Siniestro catastrófico que involucrara las dependencias de este estudio.
 - Inhabilidad de las dependencias por algún tipo de siniestro:
 - Se alertará a las Compañías aseguradoras de la contingencia que se atraviesa y se estimara el plazo en que estará resuelto.
 - Se cuenta con dependencias alternativas debidamente equipadas para la continuidad de las operaciones realizadas por este estudio.
 - Se hará uso de los medios de respaldo de información con que se cuentan diarios y semanales.
- ⊕ Ausencia del personal y Sobre carga administrativa
 - Se cuenta con personal externo al estudio de liquidadores, los cuales son incorporados frente a una carga significativa de siniestros o ausencia del personal.
 - Se trata de profesionales capacitados en cada una de las tareas a desarrollar, de tal forma que su producción es en forma inmediata y no se interrumpe la continuidad del estudio.
- ⊕ No contar con sistemas computacionales que permitan el normal desarrollo del proceso de análisis y liquidación de los siniestros.
 - En los respaldos diarios y semanales de información, también se encuentran respaldados las bases de datos y sistemas utilizados por este estudio para el proceso de análisis y liquidación de siniestros, a los cuales se puede acceder cargando los respaldos en computadores personales y continuar con el proceso operativo de este estudio.