

LIQUIDADORES DE SINIESTROS: LOS NUEVOS RETOS DEL MERCADO

Post estallido social y con casi 7.000 reportes a aseguradoras desde el 18 de octubre, el rol de estos profesionales se torna más complejo y crucial.

POR AIRAM FERNÁNDEZ

Cada vez que ocurre un siniestro, el primer paso que da el asegurado o beneficiario de un seguro es reportar el caso a la compañía que contrató. Ahí, desde el inicio del proceso, entra en escena la figura del liquidador, cuya función está definida en el Reglamento de Auxiliares del Comercio de Seguros (Decreto Supremo 1.055) como investigador de ese siniestro y de sus circunstancias, para determinar si éstos están amparados por la póliza o no, junto al monto de la indemnización que corresponda.

Juan Pablo Duhalde, presidente de la Asociación de Liquidadores Oficiales de Seguros Independientes (Alosi) recuerda que hace 30 años, los liquidadores eran sometidos a aprobación por las compañías de seguros a la entonces Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), hoy Comisión para el Mercado Financiero (CMF). Pero a partir de 1989, pasaron a ser nominados por la SVS, sin la promoción de los aseguradores y cumpliendo con una serie de "estrictos requisitos técnicos y jurídicos". Eso explica, en parte, por qué no es sencillo el trabajo que des-

empeñan, en una industria que según datos de la CMF, a septiembre de 2019 registró un aumento de ventas de 2,3%, concretamente con un alza de 6,5% en seguros generales y 0,5% en seguros de vida, respecto a las ventas observadas a septiembre de 2018.

Sumar desafíos

En seguros generales, las mayores incidencias de ventas del tercer trimestre estuvieron en industria, infraestructura y comercio, mientras que en riesgos cubiertos se concentraron en "daños a los bienes", "otros daños a los bienes" y "responsabilidad civil", con 71% de las ventas, detalla el informe de la CMF.

En ese escenario y con casi 7.000 siniestros reportados desde el 18 de octubre en el marco de las protestas, según estimaciones de la Alosi en base a estadísticas de los aseguradores, el trabajo que desempeñan los liquidadores es fundamental. Y justo ahora se torna mucho más complejo, coinciden expertos.

"La labor de los liquidadores ha evolucionado en correlación con la complejidad de los siniestros cubiertos", dice Leonardo Torres, académico

del Departamento de Control de Gestión y Sistemas de Información de la Facultad de Economía y Negocios de la U. de Chile, añadiendo que hoy juegan un "rol clave en la medida en que los siniestros cubiertos requieren de su juicio experto".

A la luz de los nuevos acontecimientos, Torres observa que se enfrentan a un reto que también involucra a todo el mercado de seguros: adoptar "de manera más efectiva" nuevas herramientas de análisis, junto a una legislación acorde a esas nuevas herramientas y dinámicas.

Leopoldo Briceño, presidente del Colegio de Corredores de Seguros & Asesores Previsionales de Chile, detalla que para las pérdidas totales y "grandes eventos", el desafío es mayor e implica mucha experiencia y capacitación, ante la demanda de perfiles "más especializados" que el de los liquidadores directos (empleados de las compañías), "los cuales no tienen



los conocimientos necesarios, ni los criterios que amerita un siniestro de envergadura o complejidad".

Con todo, desde el directorio de la Alosi hacen una evaluación positiva de la respuesta post estallido social, considerando que los liquidadores son parte de una industria que ha vivido "un importante crecimiento", marcada por experiencias como el terremoto de 2010 -que significó el pago de siniestros por más de US\$ 6.800 millones- o el aluvión de Copiapó en 2017, y que permitieron el desarrollo de "rápidos y eficientes procedimientos para la atención de una gran cantidad de siniestros".

Por eso, Duhalde vislumbra un escenario alentador en 2020, aunque no menos complejo: "Estamos preparados técnica y humanamente para afrontar los desafíos que nos depara el año, con la certeza de que la industria sabrá responder adecuadamente a las dificultades que se susciten". ■

63
LIQUIDADORES
tienen registro vigente,
según la CMF.

ALTA EXPERTISE: VITAL A LA HORA DE LIQUIDAR SINIESTROS

Dadas las diferentes circunstancias de cada caso, es necesario un análisis riguroso de las pólizas, que en ocasiones son imprecisas.

POR ÁLVARO VERGARA

Denunciado un siniestro a la compañía de seguros, ésta debe verificar su responsabilidad para determinar si procede la indemnización.

Habitualmente utilizan los servicios de los liquidadores para estos efectos, y son ellos quienes se encargan de investigar la ocurrencia y circunstancias de los casos denunciados.

“De ahí la enorme importancia que tiene la labor de estos profesionales”, sostiene Mauricio Riesco, abogado de Defensor del Asegurado, institución privada y autónoma que resuelve los reclamos de quienes han contratado un seguro y no están conformes con sus pagos, y cuyas resoluciones son obligatorias para las aseguradoras.

Para operar, los liquidadores de siniestros no requieren contar con un capital mínimo, sin perjuicio de su obligación de contratar pólizas de

garantía y responsabilidad civil en resguardo de sus clientes. Además, no pueden ser martilleros públicos, agentes de aduanas, corredores de seguros, directores, gerentes, apoderados o trabajadores de éstos o de una aseguradora o reaseguradora.

Según Riesco, la labor del liquidador “no es un trabajo fácil”, ya que son variadas las particularidades, características y circunstancias que se deben analizar sobre un siniestro, y que no siempre se ajustan al texto contractual, que, “en ocasiones es vago e impreciso”.

En esta misma línea, desde el directorio de la Asociación de Liquidadores Oficiales de Seguros Independientes (Alosi), explican que existen instancias donde las partes tienen la facultad y derecho a impugnar el informe de liquidación y sus conclusiones, manifestando su opinión contraria acorde a sus respectivos argumentos y antecedentes pertinentes.



Por tanto, “el manejo y conducción de este proceso requiere de competencias duras, tales como capacidades técnicas acorde a lo específico del caso”, sostiene Juan Pablo Valdivieso, socio y director general de JPV Asociados, refiriéndose a que en muchas ocasiones los liquidadores deben dilucidar aspectos

que no están definidos en la póliza. No obstante, Juan Pablo Duhalde, presidente de la Alosi, cree que, a la par del avance en los procesos productivos, el rubro liquidador local está “muy profesionalizado”. Incluso “mucho más que en Estados Unidos o en Europa”, valora, donde los liquida-

dores de seguros contratan a un tercero para evaluar cada siniestro.

Duhalde añade que en Chile, estos profesionales forman parte del staff de las compañías liquidadoras, “y eso ayuda a entender más rápidamente los problemas que enfrentan las empresas aseguradas”. ■

PUBLIRREPORTAJE

CHARLES TAYLOR:

Excelencia, credibilidad y confianza para la aplicación justa de los contratos de seguros



De la mano de un equipo altamente capacitado y especializado en atención de siniestros, esta compañía internacional experta en liquidación de seguros también incorpora el uso de tecnología de punta, brindando asimismo rigurosa información de gestión y técnica disponible para todos los actores de la industria.

“Los pilares esenciales de nuestro trabajo, y que nos permiten liderar y diferenciarnos, son la calidad técnica de las personas que trabajamos en la empresa, el valor asignado al servicio y la aplicación justa de los contratos de seguros. También, nuestra permanente vocación por la innovación y el uso de tecnología de punta y la entrega de excelente información de gestión y técnica disponible para todos los actores de la industria”, destaca Pedro Vial, director de Property de Charles Taylor, compañía proveedora líder de servicios en el mercado global de seguros. Como empresa liquidadora de seguros, Charles Taylor ofrece servicios altamente especializados en una gama muy amplia de liquidación de siniestros. Esa oferta incluye servicios en áreas como Seguros de Ingeniería, incluyendo maquinaria, minería, energía, obras civiles; Seguros de Propiedad, tanto personales como comerciales e

industriales; Seguros de Responsabilidad Civil; Seguros de Transportes y Casco Marítimo y Aéreo; y Seguros de especialidad, como Seguros de Crédito y Piscicultura, entre otros. Para cumplir con dichas prestaciones, Charles Taylor cuenta en Chile con un equipo profesional de más de 90 personas, así como equipos en Perú y en Colombia, “lo que nos permite dar a aseguradoras y corredores un servicio amplio en lo técnico y territorial”, agrega Pedro Vial. Anualmente, una compañía como Charles Taylor, sin considerar eventos catastróficos ni siniestros mayores a US\$ 1 millón, recibe reclamaciones por aproximadamente 300 millones de dólares americanos. Ante esa responsabilidad, el equipo de esta compañía trabaja bajo un alto estándar ético y está rigurosamente capacitado en atención de siniestros, para efectos de realizar la liquidación de seguros. En ese contexto, en



PEDRO VIAL, director de Property de Charles Taylor.

Charles Taylor velan por el justo cumplimiento de los contratos de seguros, estableciendo adecuadamente los hechos, definiendo la causa de los mismos y haciendo el cálculo de pérdidas con excelencia técnica. Asimismo, procurando obtener para los asegurados soluciones a la problemática que los siniestros les producen. Tanto para aseguradoras como asegurados en materia de liquidación en caso de siniestros, la mayor garantía que brinda Charles Taylor está dada por la certidumbre de estar utilizando profesionales que conseguirán la aplicación correcta del contrato de seguros suscrito entre ambas partes, además de la entrega de información de gestión y técnica útil para la adecuada toma de decisiones. En esa línea, Pedro Vial complementa: “Para los asegurados, adicionalmente, tenemos un compromiso central en la solución de las problemáticas que se derivan del acaecimiento de los siniestros”.

LAS TENDENCIAS QUE MARCAN AL SECTOR



Cambio climático, estallido social y nuevas tecnologías son algunos de los fenómenos que han impactado a la industria en el último tiempo.

El movimiento del mercado de seguros es dinámico, pues cada año surgen nuevos riesgos que obligan a personas y empresas a pensar en la contratación de un seguro.

En el caso particular de Chile, hasta septiembre de 2019 los seguros con mayor participación en la prima directa fueron vehículos motorizados (31,2%), terremotos (18,3%) e incendios (10,9%), según el último informe disponible de la CMF.

Las catástrofes naturales han provocado que, con el tiempo, se demanden

POR
CONSTANZA GARÍN L.

cada vez más pólizas para cubrir no solo terremotos, sino desbordes de ríos, aluviones o tsunamis.

Pero, ¿cómo estos hechos impactan a los liquidadores y ajustadores que actúan en el mercado asegurador?

A juicio de Juan Pablo Duhalde, presidente de Asociación de Liquidadores Oficiales de Seguros Independientes (Alosi), estos eventos han provocado que el standard de profesionalización de la industria esté en constante prueba. "Ha significado un desarrollo notable a nivel técnico y humano, que ha permitido hacer frente con éxito a eventos de gran magnitud en daños materiales y en personas afectadas", acota.

Justo ahora, las tendencias están

marcadas por el estallido social y hasta la fecha se han reportado cerca de 7.000 siniestros en el marco de las movilizaciones, dicen desde Alosi en base a estadísticas de la industria. Se trata de una "contingencia política", que ha traído consigo un hilo de *fake news* y amenazas que han dificultado el trabajo de los liquidadores al momento de analizar las causas "raíces" de los siniestros, indica Leonardo Torres, académico del Departamento de Control de Gestión y Sistemas de Información de la Facultad de Economía y Negocios de la U. de Chile.

La tecnología es otra tendencia que se vislumbra en el sector. A corto plazo, los expertos creen que el mercado se

reducirá para los liquidadores directos, debido a los aportes de la tecnología, como la capacidad de liquidar siniestros a distancia con ayuda de una cámara fotográfica. "Por ejemplo, un auto entra al taller y allí se fotografían los daños que se envían a la compañía. Luego un evaluador da la orden de reparación al taller una vez que ha comprado los repuestos", puntualiza Leopoldo Briceño, presidente del Colegio de Corredores de Seguros & Asesores Previsionales de Chile, quien añade que a largo plazo, el sector prevé que los vehículos autónomos, la ciberseguridad y las alteraciones genéticas, podrían impactar en la creación de nuevos seguros y en el rol de los liquidadores. ■

PUBLIRREPORTAJE

ENTREVISTA CON JUAN PABLO VALDIVIESO F. Y HELGA HOLMGREN DEL P.:

Liquidador de seguros, una profesión exigente y desafiante



Ambos profesionales son socios fundadores de JPV Asociados, una de las más reputadas oficinas del país en este rubro, que cuenta con 23 años de una trayectoria marcada por la calidad y excelencia. Aquí, nos comparten su visión, experiencia y mirada a futuro de esta que ellos llaman una apasionante actividad.

¿Cómo se podría resumir en pocas palabras el objetivo y alcance de esta actividad?

El Liquidador debe tener la habilidad y conocimiento para llegar a determinar las pérdidas relacionadas con un siniestro, ojalá con la conformidad de Asegurado y Cía. Aseguradora. En ese marco, en JPV Asociados nos preocupamos de cumplir con nuestra oferta de servicio, contando para ello con un proceso de mejora continua en el desarrollo de herramientas tecnológicas y de capacitaciones para nuestro equipo profesional.

Cuando hablamos de la figura del Liquidador, surge de inmediato una asociación con las compañías de seguros, ¿es eso así?

Definitivamente no. En nuestro ordenamiento jurídico la figura del Liquidador tiene el carácter de "Independiente de las partes", y sus obligaciones y derechos están definidos por el D.S. 1055 (Reglamento de los Auxiliares del comercio de seguros y Procedimientos de Liquidación de siniestros), del Ministerio de Hacienda. Considerando eso, en JPV Asociados no estamos llamados a bajar las pérdidas en beneficio del Asegurado, sino a determinar una pérdida justa según los términos convenidos en la contratación del seguro.

¿La actividad o participación del Liquidador de seguros se limita al mercado local o entra también en la globalización de



Equipo Directivo JPV Asociados

los seguros?

La actividad aseguradora es global y lo que ocurre en Chile está vinculado con lo que sucede afuera. JPV Asociados, respondiendo a ese desafío, está asociado con Cunningham Lindsey | Grupo Sedgwick, hoy la mayor empresa a nivel mundial en el manejo de siniestros de las más variadas especialidades.

Esta asociación nos ha permitido conformar equipos multidisciplinarios de alto nivel para el manejo de importantes siniestros, además de las catástrofes en las que nuestra empresa se ha destacado por su pronta y eficiente atención.

¿Cuál es la importancia de la mejora continua en el aspecto tecnológico en este rubro?

Hoy es de la mayor importancia, ya que nos posibilita hacer gestión a la velocidad y precisión que los Asegurados y Aseguradores esperan. El mercado asegurador global está en constante cambio, por lo que es imposible pensar en el manejo de un riesgo catastrófico sin herramientas tecnológicas que soporten este requerimiento.

¿Cuáles son los desafíos de JPV Asociados en el escenario futuro de Chile y el mundo?

En JPV Asociados, en conjunto con **Cunningham Lindsey | Grupo Sedgwick**, nos planteamos el desafío irrenunciable de hacer del proceso de liquidación una experiencia generadora de valor, donde la cercanía, reglas claras, manejo de expectativas realistas y consecuente con lo contratado (póliza), sean los ejes centrales de nuestra actuación. Asimismo, apostamos a la permanente búsqueda de sinergias con nuestros socios, para brindar un servicio de calidad superior a nivel global.