



CONSEJO DE
AUTORREGULACION
SEGUROS - CHILE

Reglamento Interno de Funcionamiento

Consejo de Autorregulación de las Compañías de Seguros

Párrafo Primero
Normas Generales

1. Funcionamiento del Consejo

- 1) El Consejo deberá funcionar con la asistencia de, a lo menos, tres de sus miembros, y los acuerdos se entenderán adoptados cuando cuenten con el voto favorable de la mayoría de los asistentes, salvo en la resolución final que acoja o deseche un reclamo, o aplique sanciones, las que deberán adoptarse por la mayoría absoluta de los miembros en ejercicio. El que presida tendrá voto decisorio en caso de empate.
- 2) El Consejo celebrará sesiones ordinarias una vez al mes, el penúltimo jueves hábil de cada mes, o el anterior si no lo fuere, a las 18 horas y en la sede de la Asociación de Aseguradores.
- 3) El Consejo celebrará sesiones extraordinarias cuando las cite especialmente el Presidente, por sí o a requerimiento escrito de dos o más consejeros. Si fuere requerido, el Presidente no podrá negarse a realizar la citación indicada, en cuyo caso la respectiva sesión tendrá lugar dentro de los tres días hábiles siguientes al requerimiento a que alude este inciso, y en ella sólo podrán tratarse las materias incluidas en la citación.
- 4) Las citaciones a sesión del Consejo se realizarán por fax enviado al número de teléfono registrado por cada consejero y por mail.
- 5) En cada sesión de Consejo, el Presidente deberá ofrecer la palabra a los consejeros y consultarles respecto a las preguntas o sugerencias que deseen hacer para una mejor y más cumplida aplicación del Código de Autorregulación.
- 6) Los Consejeros tendrán la facultad de hacer presentaciones al Consejo, en ejercicio de las facultades que les corresponden de oficio, y el Presidente deberá darles tramitación. En lo demás, estas peticiones se tramitarán como cualquier otra presentación.

2. Presentación de Reclamos o Consultas

- 1) La presentación de reclamos o consultas, en adelante “las presentaciones”, deberá realizarse en el formulario que se adjunta en el Anexo 1, a través de su presentación material, su envío a través de mail o su remisión a través de la página web de la Asociación de Aseguradores (www.aach.cl).
- 2) Toda la tramitación de las presentaciones deberá efectuarse ante la Secretaría del Consejo de Autorregulación, según los datos que se señalan en el Anexo 2 y que se publicarán para noticia de los interesados.
- 3) Las presentaciones no estarán sujetas al cargo de tramitación, a menos que el Consejo acuerde lo contrario conforme a lo señalado en el artículo 48 del Código de Autorregulación.
- 4) Todos los plazos establecidos en este Código serán de días corridos.
- 5) Las notificaciones se harán por carta certificada, las cuales se entenderán efectuadas después de tercero día, contado desde su envío.
- 6) Cualquiera de las partes podrá solicitar, fundadamente y en cualquier estado del proceso, que éste tenga el carácter de reservado. El Consejo deberá pronunciarse respecto de la petición dentro de los 10 días siguientes, o en la primera sesión que se realice. Cuando la naturaleza del caso lo amerite, el Presidente podrá, con el acuerdo del Secretario o de otro Consejero, resolver esta petición provisoriamente hasta que se efectúe la siguiente sesión. En caso que se haya dispuesto mantener la reserva del proceso, éste sólo podrá ser examinado por las partes o sus representantes en la Secretaría del Consejo.
- 7) En el procedimiento podrá utilizarse como medio de prueba cualquier antecedente que sirva para acreditar los hechos que se alegan.
- 8) En cualquier estado del procedimiento, el Consejo podrá con el acuerdo de la mayoría absoluta de sus integrantes, dictar una orden de no innovar respecto de los actos o conductas que están siendo cuestionados, a efectos de hacer eficaz lo que se resuelva o evitar los efectos perjudiciales que se puedan derivar.
- 9) Quedará siempre a salvo para las partes la posibilidad de acudir a los tribunales ordinarios respecto de los hechos, actos o convenciones sometidos al fallo del Consejo.

3. Examen de Admisibilidad por parte de la Secretaría

- 1) Recibida la presentación, la Secretaría deberá examinarla, realizar un informe preliminar sobre su admisibilidad y proporcionar al Consejo los antecedentes necesarios para que pueda pronunciarse sobre el punto.
- 2) Cuando en la presentación se solicite una medida de no innovar, o por su naturaleza se requiera un pronunciamiento urgente del Consejo, la Secretaría deberá dar aviso al Presidente del Consejo a fin de citar a sesión extraordinaria. No siendo posible que se realice dicha sesión, el Presidente podrá dictar, con el acuerdo del Secretario o de otro Consejero, una orden de no innovar transitoria y sujeta a revisión en la siguiente sesión que se realice.
- 3) Los Consejeros deberán abstenerse de intervenir en aquellas presentaciones en que les afecte alguna causal de inhabilidad. En todo caso, el Secretario deberá examinar en la presentación si existe algún antecedente que pueda implicar una causal de inhabilidad y, en su caso, informarlo.
- 4) El Secretario deberá poner en conocimiento del Consejo en la respectiva sesión las presentaciones y solicitudes que se hubieren presentado desde la anterior, dando prioridad a las solicitudes urgentes y a la resolución de admisibilidad de las presentaciones.
- 5) Para resolver la admisibilidad de los reclamos, el Consejo tendrá en cuenta especialmente:
 - a) El hecho de existir de parte del peticionario un interés actual comprometido.
 - b) La apreciación de existir normas del Compendio de Buenas Prácticas que se encuentran infringidas, o en que se requiera una interpretación de parte del Consejo.
 - c) La existencia de motivo plausible para que el Consejo ejerza sus facultades y, en especial, la ausencia de otras instancias judiciales o administrativas procedentes para la adecuada resolución del asunto.
 - d) Que el peticionario se encuentre dentro del plazo establecido por el Código, a menos que proceda el ejercicio de las facultades de oficio del Consejo.

- 6) El Consejo deberá examinar la reclamación y pronunciarse sobre su admisibilidad dentro de los 10 días siguientes a su presentación o en la primera sesión que se realice. El Consejo podrá declarar inadmisibile el reclamo sin expresión de causa.

4. Tramitación posterior

- 1) Admitida la presentación a tramitación, el Consejo ordenará se dé traslado del reclamo a quienes aparecieren como responsables de las conductas que se suponen infringidas, para que presenten sus descargos ante el Consejo, dentro del plazo de diez días.
- 2) Evacuado el traslado, la Secretaría deberá emitir un informe acerca de los antecedentes dentro de los 10 días siguientes.
- 3) La rendición de la prueba, cuando sea necesaria, se hará ante el Secretario o un consejero designado al afecto.
- 4) El Consejo podrá resolver de plano, si estima que no existen hechos controvertidos, u optar por abrir un término probatorio por 20 días, fijando en su resolución los hechos sobre los que versará la prueba. Esta resolución se notificará por carta certificada.
- 5) El Consejo tendrá un plazo de 10 días, contados desde que se evacúe el informe de la Secretaría, o desde el vencimiento del término probatorio, en su caso, para pronunciarse si acoge o desecha el reclamo, por resolución fundada. Cuando no se celebre una sesión dentro de ese plazo, la resolución deberá adoptarse en la primera sesión que se realice. Esta resolución se notificará por carta certificada.
- 6) Antes de pronunciar su fallo, el Consejo deberá siempre citar a las partes a una conciliación, pudiendo en este caso proponerles las bases para que ella se produzca. El Consejo podrá seguir las vías que estime más adecuadas para efectuar esta proposición, las que en ningún caso significarán un prejuzgamiento del asunto sometido a su consideración.
- 7) Una vez notificado el fallo a las partes, éstas tendrán un plazo de 5 días para solicitar al Consejo, fundadamente, la revisión del mismo. El Consejo tendrá un plazo de 20 días para analizar los antecedentes y emitir su decisión final, la que se notificará a los afectados.

5. Sanciones y publicidad de los fallos

- 1) El Consejo podrá aplicar a los adherentes o a las personas que hayan participado en los hechos, actos o contratos que motivaron el reclamo, una de las siguientes sanciones:
 - a) Amonestación verbal o por escrito.
 - b) Censura.
 - c) Ordenar la suspensión del acto o conducta que originó la infracción al Compendio.
 - d) Podrá poner en conocimiento de la Asamblea los antecedentes que, a juicio de la mayoría absoluta de los miembros del Consejo, ameriten la aplicación de lo dispuesto en el artículo 37.
- 2) Los fallos y las sanciones que aplique el Consejo serán públicos. El Consejo podrá acordar con el voto favorable de la mayoría absoluta de sus integrantes, de oficio o a petición de parte, la reserva de partes del proceso o de las sanciones cuando ello fuere apropiado a la correcta aplicación del Compendio.
- 3) Los fallos pronunciados por el Consejo serán publicados por la Secretaría del mismo en el boletín mencionado en el artículo 47, letra d), el que deberá ser distribuido, a lo menos, a todos los adherentes.

Anexo 1

Formulario de Presentaciones ante el Consejo de Autorregulación de las Compañías de Seguros

1. Identificación del reclamante

- Nombre _____
- Domicilio _____
- Teléfono _____
- Empresa o compañía de seguros a la que pertenece _____
- Relación con el reclamado _____
- Interés involucrado en el asunto _____

2. Identificación del reclamado

- Nombre _____
- Domicilio _____
- Teléfono _____
- Empresa _____

3. Motivo de la presentación

- Consulta _____
- Reclamo _____
- Investigación _____

Nota: Se pueden adjuntar antecedentes.

4. Contenido de la presentación

5. Fundamento de la Presentación

6. Normas del Compendio de Buenas Prácticas que se consideran infringidas o relacionadas con la presentación:

7. Qué es lo que se solicita del Consejo de Autorregulación

8. Solicitudes anexas:

- Solicito exención de la consignación previa exigida para cada reclamo ---
- Solicito se declaren reservados los antecedentes durante tramitación ---
- Observaciones

Anexo 2

Antecedentes para la tramitación de presentaciones ante el Consejo de Autorregulación de las Compañías de Seguros

1. Secretario del Consejo de Autorregulación

Nombre: Sr. Jorge Claude Bourdel
Domicilio: La Concepción 322 oficina 501
Mail: autorregulacion@aach.cl

2. Funcionamiento de la Secretaría

Las presentaciones, tramitaciones y consultas en relación con el Código de Autorregulación podrán ser hechas en las oficinas de la Asociación de Aseguradores, en el domicilio señalado en el N°1 anterior, en los **horarios de lunes a viernes, de 9 a 18 horas**.

Fuera de estos horarios, las presentaciones deberán realizarse en el domicilio del Secretario, ubicado en Camino Las Flores N°12.374, San Carlos de Apoquindo.