



La Historia de UNACO – Chile

La Historia de UNACO – Chile

DESDE 1990, DEFENDIENDO EL DERECHO A COBRAR SU SEGURO

Defensores del Asegurado reconocidos por la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile

Índice

La Prehistoria de UNACO-Chile: **4**

- Cuentos y leyendas de Seguros
- El “ESTATISMO” en Chile y Latinoamérica
- La crisis económica de principios de los 80’s en Chile

La Historia de UNACO-Chile: **6**

- El Nacimiento y la puesta en marcha
- Los Socios Fundadores
- Del momento histórico en Chile y de la decisión de evolucionar o morir
- Del momento de la decisión de UNACO-Chile
- Del mercado asegurador chileno de 1990
- De la persecución legal contra los socios fundadores de UNACO-Chile
- Del resultado de tanto esfuerzo por prevalecer con vida
- De la Ley 20.190 y la legitimación de la Defensoría del Asegurado:
- De la pésima imagen pública del mercado Asegurador Chileno
- De las vueltas de la vida:
- Del estado actual del proyecto www.UNACO.cl Defensores del Asegurado

Del futuro de www.UNACO.cl: **12**

- Del Futuro de www.UNACO.cl en Chile
- Del futuro de www.UNACO.cl en la Región Latinoamericana

LA PRE-HISTORIA DE www.UNACO.cl



La prehistoria de www.UNACO.cl nace en nuestro país con la promulgación de la Ley de Seguros en Chile, especialmente el DFL 251 del 22 de mayo de 1931, que forma parte integrante del Código de Comercio de la República de Chile.

Cuentos y leyendas de Seguros:

Cuenta la leyenda, que los “seguros” nacieron hace más de 400 años en un PUB llamado Loyd’s en algún puerto de Inglaterra, donde los parroquianos hacían apuestas cada vez que un navío se adentraba en el Mar.

Eran tiempos de Piratas y Corsarios, de modo que el transporte comercial del Imperio Británico en esos días era toda una aventura.

Desde entonces el centro neurálgico del mercado de los Seguros en Inglaterra se hace en el Edificio del Loyd’s en Londres, Inglaterra.

El Loyd’s de Londres, Inglaterra, es el equivalente a lo que significa Wall Street en Nueva York, USA.

Ambos, Loyd’s y Wall Street; son centros neurálgicos del mercado de los seguros y re-aseguros en sus respectivos mercados.

El “ESTATISMO” en Chile y Latinoamérica:

La prehistoria de www.UNACO.cl nace en nuestro país con la promulgación de la Ley de Seguros en Chile, especialmente el DFL 251 del 22 de mayo de 1931, que forma parte integrante del Código de Comercio de la República de Chile.

Como ha ocurrido con la mayoría de los países de la región latinoamericana, en Chile el Estado fue por siempre propulsor y regulador de la economía nacional, y por más de 50 años el mercado asegurador Chileno regido por el DFL 251, estaba supeditado a la existencia de la única compañía de seguros de real participación en el mercado Chileno, compañía de seguros denominada “Instituto de Seguros del Estado” (ISE), y sobre esta compañía de seguros estatal, estaba la también regulada compañía re-aseguradora estatal : “Caja Re-aseguradora de Chile”.

Ambas compañías de seguros y re-aseguros, de propiedad del Estado de la República de Chile, controlaban el 100% del mercado de seguros y re-aseguros en Chile, y esta situación perduro por medio siglo, hasta la debacle económica de principios de los 80’s.

En Chile, existe la Corporación de Fomento y la Producción (CORFO), y a través de esta entidad, el Estado de Chile era en esos años dueño del 90% de los entes productivos del país.

El gobierno de turno, estatista y paternalista controlaba una sociedad chilensis sumisa e iletrada que, se regulaba a través de CORFO respecto de toda actividad productiva y comercial existente, salvo contadas excepciones que correspondían a las “familias de fortuna”. Esto fue siempre así en Chile, hasta la debacle económica de principios de los 80’s.

La crisis económica de principios de los 80’s en Chile:

La crisis económica de principios de los 80’s en Chile, sirvió a la sociedad para despertar de un largo letargo socio / político / cultural y económico.

Los cambios forzados por la debacle de los 80’s, cambiaron la fisonomía de Chile para siempre, en un proceso que aún está en marcha y que, sin detenerse, hoy sirve de faro para el resto de las economías de Latinoamérica y el mundo.

Lo que Chile hace hoy en materia de desarrollo político / económico en la región, es seguido con admiración por nuestros vecinos, que esperan replicar, con 20 años de retraso, en sus propios países el éxito del modelo político /económico chileno.

LA HISTORIA DE UNACO-Chile



UNACO-Chile (Crawford Liquidadores de Seguros Limitada) nació entonces en 1990, al alero de los grandes conglomerados de seguros en el Chile de esa época, y dedicaba sus esfuerzos a brindar para las compañías de seguros y corredores de seguros más importantes del país, servicios externos de Liquidación de Siniestros.

El nacimiento y la puesta en marcha

www.UNACO.cl nace en el año 1990 como respuesta a las necesidades del renovado e incipiente mercado de seguros chileno. En aquel entonces, y luego de la gran catástrofe económica ocurrida en Chile a comienzos de la década de los 80, debacle que obligó al gobierno de la época a implementar profundas y revolucionarias reformas económicas —hoy conocidas como “apertura económica” o “globalización” —, se permitió el libre acceso de capitales extranjeros en la economía nacional.

Este cambio atrajo la atención de inversionistas y de importantes multinacionales del ámbito de los seguros y de los servicios financieros, lo que posteriormente permitió reactivar el debilitado sistema político y económico existente. Eran tiempos de rigor económico, de privaciones y de grandes desafíos para el país, en un contexto marcado por el gobierno militar de la época.

En este escenario, dos altos ejecutivos pertenecientes a dos de las empresas más importantes del recientemente renovado mercado financiero y asegurador chileno decidieron renunciar a sus cargos y emprender un nuevo desafío. Juntos iniciaron un proyecto empresarial que dio origen a Crawford Liquidadores de Seguros Limitada, RUT 78.237.910-0 (hoy www.UNACO.cl), con el objetivo de satisfacer la creciente necesidad de servicios profesionales de liquidación de siniestros.

Inicialmente, la empresa comenzó prestando servicios profesionales a los siguientes clientes:

1. La Interamericana, Compañía de Seguros
2. American International Group (AIG), New York
3. Instituto de Seguros del Estado (ISE)
4. La República, Compañía de Seguros
5. La Previsión, Compañía de Seguros
6. CIGNA, Compañía de Seguros
7. AETNA, Compañía de Seguros
8. Andueza y Compañía, corredores de seguros

Los socios fundadores

Los socios fundadores de www.UNACO.cl fueron:

- Don Sergio Salgado Cabrera (65), un antiguo y ampliamente reconocido gerente de siniestros de la corredora Andueza y Compañía, la corredora de seguros más grande e importante de Chile en aquella época.
- Don Álvaro Pérez Castro (26), un joven y emprendedor gerente de siniestros del Instituto de Seguros del Estado (ISE), que en ese entonces era la compañía aseguradora más grande del país.

El primero, Sergio Salgado, contaba con una experiencia acumulada de más de 50 años en el mercado de seguros chileno. El segundo, Álvaro Pérez, recién iniciaba su trayectoria profesional tras concluir sus estudios universitarios en Chile y realizar estudios de postgrado en materias de seguros en los Estados Unidos, bajo la influencia y experiencia del grupo AIG.

Durante ese período le correspondió participar activamente en la compleja tarea de reformular el mercado asegurador chileno, incorporando y adaptando prácticas del sistema de seguros norteamericano a la realidad local.

En Chile, el sistema asegurador estadounidense fue gradualmente adaptado a las condiciones del mercado nacional, proceso que, con el tiempo, permitió modernizar y fortalecer la industria aseguradora del país.

Del momento histórico en Chile y de la decisión de evolucionar o morir

En aquella época, cuando aún no existía Internet (la cual comenzó a expandirse masivamente a partir de 1996), Chile era considerado un incipiente mercado de prueba: un verdadero “**semillero**” o “**laboratorio**” para los inversionistas extranjeros, quienes observaban y evaluaban el desarrollo de un pequeño mercado regido por un gobierno militar.

En ese contexto se ponían a prueba las teorías económicas del economista **Milton Friedman**, las cuales estaban siendo aplicadas en Chile de forma rápida y profunda. El objetivo era comprobar si dichas políticas tendrían éxito o si, por el contrario, se convertirían en un gran fracaso del modelo económico implementado en el país.

La incertidumbre marcaba aquellos años de este experimento político y económico llamado Chile.

En ese escenario nació **UNACO-Chile (Crawford Liquidadores de Seguros Limitada)** en el año 1990, al alero de los grandes conglomerados aseguradores presentes en el país. Durante sus primeros años, UNACO-Chile dedicó sus esfuerzos a brindar servicios externos de **liquidación de siniestros** para las compañías de seguros y corredores más importantes del mercado chileno.

El momento de la decisión de UNACO-Chile

No fue sino hasta el año **1996**, luego de varios años trabajando intensamente dentro del mercado de seguros chileno, que los socios de www.UNACO.cl comenzaron a enfrentar una compleja realidad. En numerosas ocasiones recibieron presiones por parte de algunos clientes para manipular los casos asignados, con el objetivo de evitar, a toda costa, el pago de siniestros comprometidos y así favorecer a determinadas compañías de seguros mediante prácticas irregulares.

El ambiente de secretismo, ambivalencia y falta de ética que predominaba en ciertos sectores del mercado asegurador terminó por generar un profundo descontento entre los socios principales de www.UNACO.cl, quienes decidieron reaccionar frente a estas prácticas que consideraban inaceptables.

Fue entonces cuando tomaron la decisión de romper con ese círculo vicioso y orientar su labor hacia una misión completamente distinta:

- **Asesorar y representar a los asegurados frente a las compañías de seguros en el cobro de las indemnizaciones comprometidas.**

Este enfoque se inspira en lo que ocurre en los mercados aseguradores más desarrollados, donde existe la figura del “**Ajustador Público**”, profesional que defiende los intereses del asegurado.

De esta forma, **por primera vez en Chile**, se comenzó a ofrecer el servicio de “**Defensoría del Asegurado**”.

Así, en **1996**, **UNACO-Chile** (www.UNACO.cl) evolucionó desde el servicio tradicional de liquidación de siniestros hacia una nueva misión: **la defensa de los derechos de los asegurados en Chile**.

Hoy, www.UNACO.cl es reconocido como **pionero en Chile en la Defensoría del Asegurado**, y actualmente se posiciona como uno de los principales referentes de este servicio tanto en Chile como en Latinoamérica.

Del mercado asegurador chileno en 1996

En el año **1996**, cuando se produjo la transformación de www.UNACO.cl, el mercado asegurador chileno contaba con aproximadamente **25 compañías de seguros y 3.578 liquidadores oficiales de seguros**, todos nominados por la **Superintendencia de Valores y Seguros de Chile (SVS)**. Sin embargo, en ese entonces **no existía en el país ninguna figura dedicada a la defensa de los asegurados**.

Esta situación generaba un evidente desequilibrio dentro del sistema. Miles de liquidadores oficiales competían por una cantidad limitada de siniestros asignados por un reducido número de compañías de seguros. En la práctica, muchos profesionales dependían de que alguna de estas compañías les asignara casos para poder ejercer su actividad, lo que naturalmente generaba una relación de dependencia profesional.

Históricamente, los liquidadores oficiales de seguros en Chile han desarrollado su trabajo en estrecha relación con las compañías aseguradoras, lo que en muchos casos ha generado la percepción de que sus decisiones podrían favorecer los intereses de estas entidades por sobre los de los asegurados.

En ese contexto, **la defensa directa de los intereses del asegurado representaba un espacio prácticamente inexistente dentro del mercado**, lo que abría la oportunidad de desarrollar un servicio innovador orientado a brindar asesoría y representación a quienes buscaban hacer efectivos sus derechos frente a una compañía de seguros.

De los desafíos legales enfrentados por los socios fundadores de UNACO-Chile

A partir de **1996**, el cambio de enfoque adoptado por **UNACO-Chile** (www.UNACO.cl) generó diversas reacciones dentro del mercado asegurador. El paso desde la liquidación de siniestros hacia la **defensa de los derechos de los asegurados** significó una transformación profunda en el rol que la empresa desempeñaba dentro del sector.

En este contexto, **Álvaro Pérez Castro**, gerente general de www.UNACO.cl, debió enfrentar diversas acciones judiciales impulsadas por distintos actores del mercado asegurador, así como por organismos regulatorios de la época. Estas acciones se desarrollaron tanto en tribunales civiles como criminales.

A lo largo de los años, dichas instancias judiciales no prosperaron en contra de los representantes de www.UNACO.cl. Sin embargo, estos procesos implicaron destinar importantes recursos profesionales, físicos y económicos para su defensa, recursos que de otro modo habrían podido orientarse al fortalecimiento del servicio de asesoría a los asegurados.

Con el paso del tiempo, estas experiencias judiciales contribuyeron indirectamente a consolidar y legitimar la figura del “**Defensor del Asegurado**” dentro del mercado chileno, permitiendo visibilizar la importancia de contar con profesionales que representen los intereses de los asegurados en sus procesos frente a las compañías de seguros.

Actualmente, www.UNACO.cl continúa desarrollando su labor con el objetivo de fortalecer la defensa de los derechos de los asegurados y contribuir a una mayor transparencia dentro del mercado asegurador.

Del resultado de tanto esfuerzo por prevalecer

El resultado de años de intensa lucha jurídica en un mercado asegurador complejo, pequeño pero en rápido desarrollo, junto con la exposición pública de diversas irregularidades vinculadas al funcionamiento del sistema bajo la supervisión de la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile, generó importantes repercusiones en el sector.

En ese contexto, durante ese período se produjeron cambios en la dirección del organismo regulador, pasando por el cargo de superintendente distintas autoridades, entre ellas:

1. Daniel Yarur
2. Álvaro Clarke
3. Alberto Etchegaray

Posteriormente, a comienzos de la década del 2000, y como reconocimiento a la experiencia y trayectoria desarrollada en el ámbito de la defensa de los asegurados, el Gobierno del Presidente Ricardo Lagos convocó de manera privada a los socios principales de www.UNACO.cl para aportar sus conocimientos, experiencias y observaciones sobre el funcionamiento del mercado asegurador chileno. Esta participación se realizó ante una comisión del Ministerio de Hacienda, encargada de elaborar el proyecto de ley para la Reforma al Mercado de Capitales en Chile (MK-1).

De esta manera, www.UNACO.cl terminó participando como colaborador en el proceso de discusión y análisis que dio origen a la Reforma del Mercado de Capitales 1 y posteriormente 2, aportando su experiencia desde la perspectiva de la defensa de los asegurados.

De la Ley N.º 20.190 y la legitimación de la Defensoría del Asegurado

Como resultado del trabajo conjunto entre distintas autoridades del Gobierno de Chile y actores del mercado financiero, en el año 2006, durante el gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet, se ingresó al Congreso el proyecto de ley denominado “Reforma al Mercado de Capitales II” (MK-2), el cual complementaba y ampliaba las reformas iniciadas con la MK-1.

Dentro de este proyecto se contemplaba, entre otras materias, la incorporación de la figura del “Defensor del Asegurado” dentro del marco regulatorio del mercado de seguros en Chile, iniciativa que buscaba fortalecer la protección de los derechos de los asegurados.

Sin embargo, durante la tramitación legislativa del proyecto, se realizaron diversas gestiones por parte de actores del mercado asegurador. Como resultado de estas discusiones, en junio de 2007 el Senado resolvió eliminar del proyecto de ley las disposiciones contenidas en la cláusula 42 y siguientes, las cuales abordaban específicamente los aspectos legales relacionados con la figura del Defensor del Asegurado. Esta decisión postergó la eventual incorporación obligatoria de dicha figura dentro del marco legal del mercado asegurador chileno, dejando abierta la posibilidad de que el tema pudiera retomarse en futuras iniciativas legislativas orientadas a nuevas reformas del mercado de capitales.

De la imagen pública del mercado asegurador chileno

En agosto de 2007, tras la renuncia de Alberto Etchegaray como Superintendente de Valores y Seguros de Chile, el nuevo superintendente Guillermo Larraín instruyó realizar una investigación para evaluar la imagen del mercado asegurador chileno ante la opinión pública. Los resultados, obtenidos mediante encuestas realizadas por organismos independientes, mostraron una situación preocupante. Entre sus principales conclusiones se indicó que el mercado de seguros presentaba una de las peores evaluaciones de servicio en comparación con otros sectores económicos, y que las reclamaciones por no pago de siniestros y mala atención crecían aproximadamente un 10 % mensual. Como consecuencia de estos resultados, la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) decidió comenzar a publicar, desde agosto de 2007, un ranking trimestral de reclamaciones contra compañías de seguros, disponible en su sitio web institucional, con el objetivo de mejorar la transparencia del sector.

De las vueltas de la vida

Aunque la Ley N.º 20.190 (Reforma al Mercado de Capitales II) no estableció de forma obligatoria la figura del Defensor del Asegurado, la Asociación de Aseguradores de Chile (AACH) implementó en marzo de 2008 una instancia interna con ese mismo nombre. Para este cargo fue designado el abogado Mauricio Riesco Valdés, profesional vinculado al sector asegurador. Esta figura fue creada como un mecanismo de mediación entre asegurados y compañías de seguros, aunque su independencia ha sido objeto de debate al tratarse de una instancia impulsada por el propio gremio.

Estado actual del proyecto www.UNACO.cl – Defensores del Asegurado

Actualmente, www.UNACO.cl continúa desarrollando su labor en la Defensoría del Asegurado, ofreciendo asesoría y representación a personas que enfrentan controversias con compañías de seguros.

Con el crecimiento económico de Chile y el desarrollo de los mercados financieros y aseguradores, la necesidad de contar con asesoría especializada en la defensa de los derechos de los asegurados se vuelve cada vez más relevante.

Los resultados judiciales obtenidos por www.UNACO.cl en favor de sus clientes han contribuido a consolidar su experiencia en este ámbito, posicionándolo como un referente en la defensa y asesoría de asegurados en Chile y en el contexto latinoamericano.

DEL FUTURO DE www.UNACO.cl



La proyección del mercado de los seguros en Chile está relacionada con el comportamiento observado en economías más desarrolladas, donde cerca del **30 % del ingreso per cápita** se destina a distintos tipos de seguros. En este contexto, el crecimiento sostenido que ha experimentado Chile en los últimos años permite prever un escenario favorable para el desarrollo futuro de www.UNACO.cl y de los servicios de **Defensoría del Asegurado** en el país.

Del futuro de www.UNACO.cl en Chile

A medida que el **ingreso per cápita de los chilenos continúe en aumento**, el mercado de los seguros en el país también seguirá desarrollándose. Este crecimiento permitirá consolidar la labor de la **Defensoría del Asegurado**, ya no solo como una iniciativa pionera, sino como una función necesaria dentro de la cadena de valor del mercado asegurador chileno.

La proyección del mercado de seguros en Chile se relaciona con el comportamiento de economías más desarrolladas, donde cerca del **30 % del ingreso per cápita** se destina a distintos tipos de seguros. En este contexto, el crecimiento sostenido que ha experimentado Chile en los últimos años permite prever un escenario favorable para el desarrollo futuro de www.UNACO.cl y de los servicios de **Defensoría del Asegurado** en el país.

Del futuro de www.UNACO.cl en la región latinoamericana

Por otra parte, los países de la región latinoamericana han observado con atención los avances logrados por Chile en materia política y económica desde fines de los años 80 y comienzos de los 90.

En muchos casos, estas experiencias han servido como referencia para impulsar procesos similares de modernización económica y desarrollo de los mercados financieros y aseguradores.

En este contexto, **replicar la experiencia de www.UNACO.cl en otros países de la región** se presenta como una etapa natural dentro del desarrollo del proyecto. Aquella iniciativa que comenzó de manera pionera en 1996 ha logrado consolidarse con el paso de los años.

La eventual expansión hacia Latinoamérica no solo busca fortalecer el proyecto empresarial, sino también reflejar el espíritu emprendedor y la capacidad de innovación que caracteriza al desarrollo de iniciativas chilenas en el ámbito regional.

La Historia de UNACO – Chile

www.unaco.cl

Fono / Fax : (56-2) 243-3677