



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

REF.: **APLICA SANCIÓN A CORREDOR DE SEGUROS QUE INDICA.**

SANTIAGO, 16 ABR 2003

089 -

RESOLUCIÓN EXENTA N° \_\_\_\_\_

**VISTOS:** Lo dispuesto en los artículos 3° letra g) y 27 del D.L. 3.538, de 1980, 3° letras g) y m), 57 y 58 del D.F.L. N° 251, de 1931, Circular N° 1.587 de 30 de enero de 2002, antecedentes adjuntos, y

**CONSIDERANDO:**

1.- Que mediante Oficio Ordinario N° 168, de 21 de enero de 2003, el Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor V Región derivó a esta Superintendencia la presentación del señor Luis Pinto Pérez, R.U.T. N° 6.337.118-1, quién reclamó por el cobro que por concepto de seguros le estarían realizando en el estado de cuenta mensual de su tarjeta Ripley, seguro que habría sido contratado con Compañía de Seguros Generales Cardif S.A., e intermediado por Corredora de Seguros Ripley Limitada.

2.- Que de acuerdo a la investigación realizada por este Servicio, se constató lo siguiente:

2.1.- Que, al Sr. Pinto se le ofreció telefónicamente la contratación de un "Seguro de Protección Hospitalario".

2.2. Que, revisada la grabación de la conversación telefónica sostenida con el Sr. Pinto se ha constatado que ésta no fue completa, lo que impidió la verificación de los términos de la oferta realizada y del cumplimiento del procedimiento de comercialización establecido por la Circular N° 1.587.

Lo señalado infringe lo establecido en el capítulo VI de la citada Circular que ordena que "Toda promoción y oferta de seguros regulada en esta circular, deberá ser registrada íntegramente, debiéndose informar esta circunstancia al cliente".

Av. Libertador Bernardo  
O'Higgins 1119  
- Piso 3°  
Santiago - Chile  
Fono: (56-2) 473 4000  
Fax: (56-2) 473 4101  
Casilla 2167 - Correo 21  
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

2.3.- Que, la corredora ha reconocido expresamente no grabar en forma completa las conversaciones sostenidas con sus clientes atribuyendo ello a un error en la interpretación de la normativa que regula la materia consistente en que sólo debería grabarse determinada información que se proporciona en la conversación. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que en el caso del Sr. Pinto la grabación realizada por la corredora no cumple ni siquiera con la interpretación que esta había hecho de la normativa.

2.4.- Que, el reclamo del Sr. Pinto habría sido solucionado por la corredora, circunstancia que se ha ponderado al determinar la sanción aplicable al caso.

3. Que la conducta descrita infringe lo dispuesto en el capítulo VI de la Circular N° 1.587, que regula la promoción y oferta de seguros a través de sistemas de comunicación a distancia.

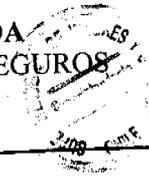
**RESUELVO:**

1. Aplicase a "Corredora de Seguros Ripley Limitada", por la infracción cometida, la sanción de Censura.

2. Remítase a la corredora individualizada copia de la presente Resolución para su notificación y conocimiento.

Anótese, comuníquese al mercado asegurador, y archívese.

  
**ALVARO CLARKE DE LA CERDA**  
SUPERINTENDENTE DE VALORES Y SEGUROS



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