



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

REF.: **APLICA SANCIÓN DE CENSURA
A SANTANDER SEGUROS DE
VIDA S.A.**

SANTIAGO, **11 SEP 2009**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 575 /

VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 3° letra f) y 27° del DL 3.538 de 1980; 3° letras b) y e) del DFL 251 de 1931, en la Norma de Carácter General 124 y en la Circular 1.457, ambas de este Servicio, antecedentes adjuntos, y

CONSIDERANDO:

1.- Que con motivo de los reclamos de don Mario Hernán Vargas Sari, don Antonio Diez González, don Guillermo Sotelo Santibáñez, don Nelson Gonzalo Ulloa Bohn, don Daniel Rodrigo García Gaete y doña Lorena Fernández Jahnke, por liquidaciones de gastos médicos de seguros de salud, se detectó que la publicidad de Santander Seguros de Vida S.A al promocionar estos seguros, fue poco clara y cuidadosa, de forma tal que la cobertura de la póliza pudo entenderse en forma diferente por los asegurados.

Así, respecto a seguros contratados entre el 1 de julio de 2006 y el 30 de mayo de 2007, la compañía reconoció que en la publicidad no se esclareció el especial tratamiento que se acordó dar a los gastos sin cobertura de Isapre o Fonasa, pudiendo algunos asegurados haber malentendido lo que la compañía efectivamente cubría.

2.- Que se constató que en las condiciones particulares de las pólizas de los seguros contratados por los reclamantes, con excepción de la póliza contratada por el Sr. Nelson Ulloa Bohn, así como a los seguros contratados entre el 1 de julio de 2006 y el 30 de mayo de 2007, la compañía definió cuándo se entendería que un gasto no tendría cobertura de Isapre o Fonasa en los siguientes términos: "2. Se entenderá que un gasto no tiene cobertura de Isapre o Fonasa cuando la institución de salud no haya efectuado reembolso alguno por el documento que acredita el gasto".

En el seguro contratado por la Sra. Lorena Fernández Janhke, así como a los demás contratados a contar del 1 de junio de 2007 y hasta 10 de octubre de 2008, se incorporó en el condicionado particular, además de la estipulación precedentemente citada, la siguiente: "3. Para los afiliados a Fonasa, este seguro reembolsará el 100% del copago de cada uno de los bonos presentados. Los gastos que sean rendidos con boletas o facturas (diferencias no cubiertas por Fonasa o prestaciones sin cobertura) serán reembolsados al 50% de su valor".

Aun cuando la primera condición particular citada estableció cierto límite al monto o porcentaje cubierto para cada gasto, incorporó una condición que desde un punto de vista técnico constituye una definición que fija un alcance necesario para poder entender y aplicar correctamente la cobertura, definición que es una regulación propia del condicionado general y no de una condición particular, según la regulación contenida en la Sección III número 1.1 y en la Sección IV número 1 letra a) de la Norma de Carácter General 124.

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

3.- Que, mediante Oficio Reservado N° 149 de 27 de marzo de 2009, se formularon cargos a la aseguradora por las situaciones indicadas precedentemente.

4.- Que los descargos de la compañía relativos a la publicidad del producto, se han desestimado por cuanto tal como se señala en el Considerando 1, en algunos casos la publicidad pudo llevar a que los asegurados no entendieran adecuadamente el alcance de la cobertura, acusando una falta de cuidado en la forma de presentar la información, lo que contraviene el punto 2 del Título III de la Circular 1.457, que exige que la información que se entregue al público sea presentada de manera tal que no sea inductiva a una interpretación inexacta de la realidad.

5.- Que los descargos de la compañía respecto de lo señalado en el Considerando 2, no han desvirtuado el hecho de haber incorporado en el condicionado particular, una definición necesaria para poder entender adecuadamente la cobertura, que es propia del condicionado general según el número 1.1 de la Sección III de la Norma de Carácter General 124.

RESUELVO:

1.- Aplíquese a **SANTANDER SEGUROS DE VIDA S.A.**, la sanción de CENSURA por las faltas cometidas.

2.- La presente resolución deberá ser leída en la próxima sesión de Directorio y transcribirse en el Acta que de ésta se levante, remitiéndose copia de ella a este Servicio, dentro del plazo de 5 días hábiles de realizada la reunión.

3.- Remítase al gerente general de la sociedad copia de la presente resolución para su notificación y cumplimiento.

4.- Contra la presente Resolución puede proceder el recurso de reposición establecido en el artículo 45 del DL 3.538, y el reclamo de ilegalidad dispuesto en el artículo 46 del referido Decreto Ley. El primero de ellos, debe ser interpuesto ante esta misma Superintendencia dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde la notificación de esta Resolución, y el segundo debe ser interpuesto ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago dentro del plazo de diez días hábiles desde la notificación de la presente Resolución.

Anótese, notifíquese, comuníquese al mercado asegurador y archívese.



GUILLERMO LARRAIN
SUPERINTENDENTE

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