



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

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

SANTIAGO, 22 AGO 2016

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 3 3 2 7**

**VISTOS:** Lo dispuesto en los artículos 3° letra f), 4° letra d), y 27° del D.L. N° 3.538, de 1980; y artículos 20, incisos 2° y 3°, y 23, inciso 1°, ambos del D.S. N° 1.055, de 2012.

**CONSIDERANDO:**

1.- Que, con motivo de la reclamación administrativa ingresada por don Raimundo Manuel García de la Huerta Bascañán, este Servicio, en ejercicio de sus facultades legales, efectuó una revisión del procedimiento de liquidación iniciado con motivo del siniestro de fallecimiento que afectara al asegurado, don Pedro Gonzalo García de la Huerta, asegurado en póliza de seguro N° 161173, de Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A., denominada comercialmente como "Súper Alivio Seguro + Descuento en Farmacia".

2.- Que, como resultado de la revisión antes señalada, esta Superintendencia observó la existencia de situaciones que podrían constituir infracciones a la regulación aplicable en la materia, por lo que, mediante Oficio Res. N° 527, de 14 de junio del presente año, se formularon cargos a Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A. por haber, presumiblemente, incurrido en las siguientes infracciones:

*"A. Incumplimiento al artículo 20 incisos 2° y 3° del D.S. N° 1.055, que establece la obligación del asegurador de comunicar al asegurado o sus beneficiarios, dentro de los 3 días siguientes a la fecha de la denuncia, de la decisión de proceder a la liquidación directa del siniestro o designar un liquidador oficial de siniestros, así como del derecho que le asiste al asegurado a solicitar que la liquidación sea practicada por un liquidador oficial de siniestro en lugar de la liquidación directa por parte de la aseguradora. Lo anterior, toda vez que su representada no ha podido acreditar ante esta Superintendencia el hecho de haber practicado efectivamente dicha comunicación a los beneficiarios del seguro.*

*B. Incumplimiento al artículo 23 inciso 1° del D.S. N° 1.055, que dispone que el liquidador registrado o la compañía de seguros, en caso que practique la liquidación del siniestro en forma directa, debe emitir dentro del más breve plazo el informe de liquidación, no pudiendo exceder de 45 días corridos contados desde la fecha de denuncia del siniestro. Al respecto, se encuentra reconocido por su representada, mediante carta de fecha 27 de enero de 2016, que el procedimiento de liquidación del siniestro de fallecimiento excedió el plazo establecido en la disposición antes referida y que no se solicitó prórroga a dicho plazo."*

3.- Que, mediante presentación de fecha 29 de junio del presente año, Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A. efectuó sus descargos al Oficio Res. N° 527, señalando lo siguiente:



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

1. Respecto del cargo formulado por incumplimiento de lo dispuesto en los incisos 2° y 3° del artículo 20 del D.S. N° 1.055, de 2012, señaló: *“Que, efectivamente, para este caso en concreto, la Compañía no cuenta con el respaldo de despacho que acredite el envío de la comunicación indicada en el Art. 20 inciso 2° del decreto antes mencionado.”*

2. Respecto del cargo formulado por incumplimiento de lo dispuesto en el inciso 1° del artículo 23 del D.S. N° 1.055, de 2012, la compañía de seguros indicó: *“Que, efectivamente, para este caso en concreto, la Compañía no pudo cumplir con el plazo de 45 días contados desde la fecha de denuncia de siniestro. Los 45 días reglamentarios se cumplieron con fecha sábado 12 de julio de 2014, y con fecha jueves 17 de julio de 2014 se generó el informe de liquidación, excediéndose en 3 días hábiles dicho plazo.”*

No obstante lo anterior, Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A. hizo presente, para efectos de la evaluación de los cargos formulados, que realiza las comunicaciones a los asegurados mediante un sistema automatizado, existiendo un flujo específico de despacho de esas comunicaciones, en forma digital al día siguiente de realizado el denuncia y/o en forma física, en caso de existir rebote de la comunicación electrónica, al día subsiguiente del denuncia; que tiene implementado, en forma automática, la emisión del informe de liquidación al día 45 desde la fecha del denuncia; y que, además, monitorean los casos que están por vencer para cumplir cabalmente con el D.S. N° 1.055, de 2012.

4.- Que, habiéndose reconocido por Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A. los hechos materia de cargos, se tienen por configuradas las infracciones a lo dispuesto en los artículos 20, incisos 2° y 3°, y 23, inciso 1°, ambos del D.S. N° 1.055.

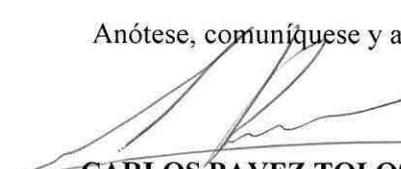
#### RESUELVO:

1.- Aplíquese a Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A. la sanción de Censura por las infracciones cometidas.

2.- Remítase a la sociedad singularizada precedentemente copia de la presente Resolución para su notificación y cumplimiento.

3.- Se hace presente que, contra la presente Resolución, procede el recurso de reposición del artículo 45 del D.L. N° 3.538, el cual debe interponerse ante la Superintendencia en el plazo de cinco días hábiles desde la notificación de esta Resolución y el recurso de ilegalidad establecido en el artículo 46 del mismo Decreto Ley, el que debe ser interpuesto ante la Corte de Apelaciones de Santiago, dentro del plazo de diez días hábiles contado desde la notificación de la presente Resolución.

Anótese, comuníquese y archívese.

  
**CARLOS PAVEZ TOLOSA**  
UPERINTENDENTE DE VALORES Y SEGUROS

