



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

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

SANTIAGO, 01 FEB 2013

RESOLUCIÓN EXENTA N° 042

VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 3° letra g); 28° del D.L. N° 3.538, de 1980; 3° letra g), y 57 del D.F.L. N° 251, de 1931; Nos. 1, y 2 del artículo 10 del D.S. 863 de Hacienda, de 1989, antecedentes tenidos a la vista, y

CONSIDERANDO:

1.- Que, se recibieron en este Servicio varias presentaciones de don Claudio Canales Muñoz reclamando contra Corredora de Seguros Ripley Limitada (la “corredora” o el “intermediario”), fundado en que suscribió una propuesta de seguro hogar en el mes de octubre de 2009 y que, no obstante haber efectuado pagos que corresponderían a la prima del seguro respectivo, al presentar un denuncia de siniestro ocurrido en julio del año 2010, éste no fue cursado por Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A. (la “compañía” o el “asegurador”), debido a que el inmueble que se quiso asegurar no contaba con una póliza contratada.

2.- Que, conforme a lo informado por el intermediario y el asegurador en la etapa de la reclamación administrativa, se pudo constatar lo siguiente:

2.1.- Con fecha 27 de octubre de 2009 el Sr. Canales suscribió una propuesta de seguro hogar, por intermedio de Corredora de Seguros Ripley Limitada, la que remitió a Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A.

2.2.- Según lo informado por la compañía en carta de 9 de mayo de 2011, luego de recepcionar la propuesta se detectaron errores técnicos los que se habrían intentado corregir a través de diversas comunicaciones con la corredora, y dado que aquellos no se pudieron corregir, decidió rechazar la propuesta respectiva, lo que formalizó mediante comunicación enviada a la corredora el 19 de febrero de 2010.

2.3.- Mediante carta certificada de fecha 19 de febrero de 2010, que la corredora envió al Sr. Claudio Canales a través de la empresa New Post S.A., se informó del rechazo de la propuesta. Dicha carta, según el comprobante adjuntado por el intermediario, habría sido entregada el 28.02.10.

2.4.- Conforme al detalle informado por la corredora, se pudo establecer que el primer pago de prima por el seguro efectuado por el cliente fue el 26.11.09 y el último el 22.07.10.

2.5.- Cabe tener en cuenta que para el cargo de primas de seguros a través de la tarjeta Ripley, como acontece en la especie, la corredora provee de información a la administradora de la tarjeta de crédito respectiva. Para ello, en el Sistema de Administración de la Cartera de Seguros Ripley se generan archivos por cada fecha de vencimiento de la cuenta Ripley de los clientes con seguro vigente, archivo que es enviado a través de una interfaz al sistema de crédito de la tarjeta Ripley.

Superintendencia de
Valores y Seguros
Santiago, Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4100
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

2.6. De lo señalado se observa que la corredora, en forma previa a conocer la decisión de la compañía respecto de la propuesta de seguro presentada gestionó cargos por cobro de primas, ello no obstante no encontrarse aceptado el seguro.

Asimismo, con posterioridad al rechazo de la propuesta de seguro por parte del asegurador, y a pesar de estar en conocimiento del rechazo del asegurador, el intermediario gestionó cargos por cobro de primas al Sr. Canales. Dicha situación se mantuvo en el tiempo y sólo vino a ser corregida luego de que el cliente sufriera el siniestro que motivó sus denuncias, quién, además, señaló no haber recibido la comunicación en que se informa el rechazo de la cobertura y cuestionó la actuación en atención al cobro de primas.

3. Que, por Oficio Reservado N° 743 de 19 de noviembre de 2012, y en atención a los hechos expuestos en el número 2 de la presente resolución, se formuló cargos al corredor por lo siguiente: a) falta de diligencia en la tramitación ante la aseguradora de la propuesta suscrita por el cliente; b) haber gestionado cobros de primas no obstante encontrarse en conocimiento del rechazo de la propuesta; c) haber gestionado cobros de prima con anterioridad a la decisión de la compañía respecto a la aceptación o rechazo de la cobertura; d) la inexistencia de mecanismos adecuados de control interno respecto de la tramitación de propuestas y de cobros de primas, infringiéndose con ello los deberes de asesoría e información a su cliente, conforme a lo dispuesto en el artículo 57 del D.F.L. 251 de 1931, y 10 Nos. 1 y 2 del D.S. N° 863 de Hacienda de 1989.

4.- Que, mediante presentación recibida en este Servicio el 7 de diciembre de 2012, la corredora dio respuesta a la formulación de cargos, reconociendo las debilidades en el procedimiento, la evidencia de daños y costos involucrados en el siniestro, señalando que para poner término al caso se realizaría el pago del siniestro, que se efectuaría por la vía comercial por el asegurador, además de indicar que a partir de este caso, habrían tomado todas las medidas necesarias para evitar el cobro de primas de seguros a clientes a los cuales habrían sido rechazados sus riesgos por la compañía.

De lo anterior resulta que el corredor no ha controvertido los cargos formulados, reconociendo, además, la existencia de debilidades en sus procedimientos.

5.- Que, no obstante que en la formulación de cargos se hizo presente la posibilidad de requerir la apertura de un período probatorio, éste no fue solicitado.

6.- Que, para evaluar la actuación del corredor, cabe considerar que éstos deben asesorar a la persona que desea asegurarse por su intermedio, ofreciéndole las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses e ilustrándola sobre las condiciones del contrato, debiendo asistirlos durante toda su vigencia, especialmente en las modificaciones que eventualmente correspondan y al momento de producirse un siniestro, debiendo, también, asesorar a la compañía aseguradora verificando la identidad de los contratantes, la existencia de los bienes asegurables y entregándole toda la información que posean del riesgo propuesto, todo ello conforme a lo dispuesto en el inciso 5 del artículo 57 del D.F.L. 251, de 1931, y lo previsto en los diversos numerales del artículo 10 del D.S. 863, de 1989.

7.- Que, en definitiva, en la especie se constató la existencia de las infracciones que ameritaron la formulación de cargos, y que se detallan en el número 3 de esta resolución, conforme a los hechos expuestos en el número 2 de la misma.



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

RESUELVO:

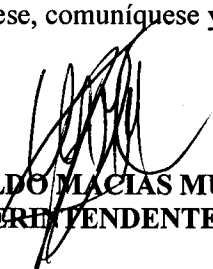
1.-. Aplicase a la sociedad denominada “CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA” una multa de 200 Unidades de Fomento por las infracciones cometidas.

2.-. El pago de la multa deberá efectuarse en la Tesorería Comunal, dentro del plazo de 10 días hábiles desde la notificación de la presente Resolución, en la forma prescrita en el artículo 30 del D.L. 3.538 de 1980. El comprobante de pago correspondiente deberá presentarse a esta Superintendencia, para su revisión y control, dentro del plazo de cinco días hábiles de efectuado el pago.

3.-. Contra la presente Resolución procede el recurso de reposición establecido en el artículo 45 del D.L. N° 3.538, el cual puede ser interpuesto ante esta misma Superintendencia dentro del plazo de cinco días hábiles contado desde la notificación de esta Resolución, y el de reclamación establecido en el artículo 30 del mismo Decreto Ley, el que debe interponerse ante el Juez de Letras en lo Civil que corresponda, dentro del plazo de diez días hábiles contado desde la notificación de la presente Resolución, previa consignación del 25% del monto total de la multa, en la Tesorería General de la República.

4.-. Remítase a la sociedad sancionada copia de la presente resolución para su notificación y cumplimiento.

Anótese, comuníquese y archívese.


OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
SUPERINTENDENTE (S)

