SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

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

SANTIAGO, 23 SEP 2010

RESOLUCIÓN EXENTA N° 548

VISTOS:

Lo dispuesto en los literales b) y e) del artículo 3° del D.F.L. 251, antecedentes adjuntos, y

CONSIDERANDO:

1.- Que don Héctor Palma Jara reclamó por la ejecución del seguro N°A0000177, denominado "Mundo Mujer", por la aplicación de una prima mínima mensual y gastos de administración distintos a los que correspondía, errores en el valor póliza informado en el sitio web de la aseguradora y por falta de entrega de la cartola de "estado de cuenta" según lo dispuesto en el articulo 16 de las condiciones generales de la póliza de seguro contratada, código POL 2 91 009.

2.- Que recopilados los antecedentes del caso se constató lo siguiente:

a) La cartola de ahorro de la póliza informada por Banchile Seguros de Vida S.A., a través de su sitio web, efectivamente adoleció de errores cometidos en el mes de marzo de 2009. Dicho error se debió a que los datos relativos al valor póliza fueron procesados por la compañía utilizando parámetros que no se ajustaban a los términos del contrato de seguro celebrado, por lo que en el caso expuesto por el señor Palma al 23 de marzo de 2009 se reflejaba un valor póliza de UF 185,14, en lugar de UF 196,38, esto es, con una diferencia de UF 11,24 en contra del asegurado.

b) El error en la información desplegada en el sitio web de la compañía se originó en la determinación del costo mensual de la cobertura de fallecimiento, al procesar los cálculos de cobertura con una versión del programa que no contemplaba restar del capital asegurado el monto del valor póliza del mes anterior. Lo anterior, se produjo en el contexto de un proceso de migración por cambio de bases de datos y programas que había dispuesto la compañía, por lo que el error alcanzó en similar magnitud a todas las pólizas del Seguro de Vida con Ahorro Vida Mujer. Respecto al número de pólizas que habrían sido afectadas, si bien ocurrió un error de similar magnitud en el resto de las pólizas de Seguro Vida con Ahorro Vida Mujer, durante el período en que se presentó el error no hubo rescates parciales o totales de otros asegurados que se hayan visto afectados por la situación.

Este error evidencia deficiencias en los procesos de control interno de la compañía frente a los riesgos propios que generan los cambios de sistemas informáticos y la migración de bases de datos, que eran de exclusiva responsabilidad de la aseguradora, sin que resulte relevante la periodicidad con que se realicen tales cambios o el número de solicitudes de rescate que se hayan presentado durante el tiempo que persistió dicho error.

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

c) En cuanto a la información exigida por el artículo 16 de la póliza, la aseguradora no acreditó ante el Servicio el haber enviado al asegurado la cartola con los movimientos del valor póliza, detalle de la prima, intereses y costos de las coberturas desde el año 2001 y la fecha de inicio de vigencia de la póliza. Dicha situación además afectó a 119 pólizas del mismo producto que la compañía mantenía vigentes a la fecha de la investigación del reclamo.

3.- Que, formulados los cargos la compañía aseguradora reconoció el error incurrido en la información de su sitio web, indicando que aquéllos errores fueron corregidos. En cuanto a la no acreditación del envío de las cartolas, la aseguradora sostuvo no pudo demostrarse el envío de las cartolas debido a la inexistencia de archivos físicos de los comprobantes de envío a los asegurados.

4.- Que, se ha ponderado la corrección por la aseguradora del sistema de información en el sitio web y el abono en la cuenta del asegurado de las diferencias detectadas, sin perjuicio de lo cual cabe reprochar a la compañía de seguros la omisión de la entrega de información a los asegurados según lo estipulado en la póliza, y el manejo deficiente de los mecanismos de control interno de los procedimientos de información y archivo físico de la correspondencia con los asegurados. En razón de lo anterior, con esta fecha la Superintendencia ha instruido a la aseguradora para que adopte las medidas de mejoramiento de dichos procedimientos que resulten necesarias.

RESUELVO:

1.- Aplícase a **BANCHILE SEGUROS DE VIDA S.A.,** la sanción de censura por la infracción cometida.

2.- La presente resolución deberá ser leída en sesión de Directorio y constar íntegramente en el acta respectiva, y cuya copia debidamente legalizada deberá ser remitida a este Servicio dentro del quinto día de celebrada ésta.

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

4.- Se hace presente que contra la presente Resolución procede el recurso de reposición establecido en el artículo 45 del D.L. 3.538, y el reclamo de ilegalidad dispuesto en el artículo 46 del referido Decreto Ley. El primero de los cuales debe ser interpuesto ante esta misma Superintendencia dentro del plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación de la presente y el segundo debe ser interpuesto ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago dentro del plazo de 10 días hábiles contado desde la notificación de la presente Resolución.

Anótese, comuníquese al mercado asegurador y archívese.

SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS
Superintendente
CHILE

FERNANDO COLOMA CORREA
SUPERINTENDENTE DE VALORES Y SEGUROS

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