

**OFORD** : 7485  
**Antecedentes** : Presentación de fecha 20.04.10.  
**Materia** : Informa  
**SGD** : 2010050052628

Santiago, 14 de Mayo de 2010

DE : Superintendencia de valores y seguros

A :  
MOISES HORACIO SOLER RIOSECO - Caso(36977)

---

Se ha recibido en esta Superintendencia su presentación de antecedentes, por la cual solicita la entrega de copia del libro o registro de reclamos, correspondientes a seguros recibidos a contar del 1° de Marzo del presente año y, copia de las respuestas enviadas por las compañías de seguro sobre los reclamos enviados desde dicha fecha.

Al respecto cúpleme informar que desde el 1° de marzo al 30 de abril de 2010 han ingresado al Área de Protección al Inversionista y Asegurado (APIA) de la SVS un total de 867 presentaciones escritas referidas a reclamos en contra de compañías de seguros. Además, cabe hacer presente que esta Superintendencia publica semestralmente un Informe de Reclamos del Mercado Asegurador (IRMA), disponible al público en nuestro sitio web bajo el título "Estadísticas", Mercados de Seguros ([http://www.svs.cl/sitio/estadisticas/seg\\_irma.php](http://www.svs.cl/sitio/estadisticas/seg_irma.php)).

En cuanto al registro de reclamos y de las respuestas de las compañías aseguradoras, dado que la información requerida incide en la ejecución de pólizas de seguros, que son contratos privados que involucran antecedentes de carácter sensible y reservado de los contratantes, se debe considerar lo siguiente:

- La naturaleza de dichos datos personales no se ve afectada por el hecho que este Servicio efectúe la fiscalización y regulación administrativa del mercado asegurador.
- La recepción y tramitación de las consultas y reclamaciones que conoce esta Superintendencia, traen aparejada la revisión de pólizas y demás documentación accesorias que contienen información relativa a la individualización de peticionarios y de entidades fiscalizadas, así como las materias que motivaron las respectivas presentaciones; tales como la preexistencia de una condición médica en seguros de vida, o antecedentes comerciales en seguros de daños, datos que son de carácter sensible y tienen el potencial de afectar los derechos de los contratantes en su condición de terceros.
- Este Servicio se encuentra obligado a mantener reserva de los antecedentes sensibles de las personas y de

los registros en que éstos figuran, por aplicación del artículo 4° y siguiente de la Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y Datos de Carácter Personal.

- El artículo 23° del D.L. 3.538 de 1980, que establece la Ley Orgánica de esta Superintendencia dispone además la obligación de los funcionarios de este Servicio de guardar reservar de los documentos y antecedentes de las personas o entidades sujetas a la fiscalización de ellas, siempre que tales documentos y antecedentes no tengan el carácter de públicos.

Considerando lo señalado precedentemente, salvo la información relativa al número de presentaciones escritas ya indicadas, no es posible entrega copia del registro de reclamos del mercado de seguros ni de las respuestas recibidas, puesto que la publicidad, comunicación o conocimiento de los antecedentes solicitados afectarían evidentemente a los derechos de las personas, en lo que se refiere a su seguridad, salud, esfera de su vida privada e incluso derechos de carácter comercial o económico, con lo cual resulta procedente aplicar la causal de reserva establecida en el artículo 21 N° 2 de la Ley N° 20.285, que establece la reserva de la información solicitada.

En efecto, las reclamaciones recibidas y tramitadas por este Servicio a través de los procedimientos que se han dispuesto, recopilan información personal de carácter sensible de parte de los peticionarios referida a aspectos de salud y aspectos de su vida privada, como en caso de seguros de vida, invalidez o seguros con coberturas de enfermedades y salud propiamente tal. También contienen información que puede afectar sus seguridad tratándose de pólizas y siniestros que han hecho necesario ventilar los sistemas de resguardos personales y patrimoniales de los interesados, como su individualización y localización de sus pertenencias. De igual forma, la información solicitada involucra la divulgación de aspectos que pueden referirse a los derechos económicos o comerciales tanto de los interesados como de las entidades fiscalizadas por este Servicio, como será el caso de coberturas de crédito, garantías o perjuicios por paralización.

A mayor abundamiento, la recopilación de los antecedentes que Ud. solicita, y sin perjuicio de la referida reserva, supondría una distracción excesiva de las labores habituales de los funcionarios, configurándose por tanto la causal de reserva legal establecida en el artículo 21 N° 1, letra c) de la Ley 20.285, que al efecto establece "tratándose de requerimientos de carácter genéricos, referidos a un elevado número de actos administrativos o sus antecedentes, o cuya atención requiera distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de las labores habituales".

Lo anterior se funda en el abultado número de presentaciones recibidas, , e involucran un conjunto importante de antecedentes y actos administrativos, cuya revisión y análisis requiere de la utilización de un tiempo excesivo y un alejamiento de las funciones habituales de los funcionarios respectivos en los términos establecidos en la causal de reserva legal antes señalada.



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

Por último, en lo que corresponda, nos ponemos a su disposición para a través de una comunicación directa analizar de que forma se podrían ajustar sus necesidades de información a las facultades y atribuciones de la Superintendencia, dado que como advertirá nos es imposible revelar ciertos antecedentes que revisten el carácter de reservados de acuerdo a la Ley 20.285 sobre acceso a la información pública y a la Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y Datos de Carácter Personal.

Lo expuesto se le informa conforme a los términos del artículo 14 y siguientes de la Ley 20.285.

Saluda atentamente a Usted.



*M. Fernanda Plaza Sanchez*  
**M. FERNANDA PLAZA SANCHEZ**  
INTENDENTE DE SEGUROS (S)  
POR ORDEN DEL SUPERINTENDENTE

FOLIO: 2010748540198ukvzXIeGhVZZAetQCLIyPmVNOBQDGR  
[www.svs.cl/validar\\_oficio/](http://www.svs.cl/validar_oficio/)