



OFORD.: N°20233
Antecedentes.: Reclamo que indica.
Materia.: Informe.
SGD.:

De : Superintendencia de Valores y Seguros
A : Según distribución

Con relación a la reclamación administrativa que había formulado en contra de sus representadas, relativa al rechazo del siniestro que afectó a su tarjeta y que le significó la pérdida de a virtud de un giro de dinero y de una transacción que objetó, recibimos su respuesta en cuya virtud nos ha comunicado su decisión de perseverar en tal resolución fundada en que aquellas operaciones estarían excluidas - de acuerdo a lo previsto en el artículo 3°, letra j), del condicionado respectivo - por cuanto no supusieron la aprobación de la interesada mediante el otorgamiento de un comprobante bajo su firma manuscrita.

En este sentido, en circunstancias que esas entidades han incorporado a la reclamante a un seguro colectivo cuyo inicio de vigencia data desde Enero de este año y que anteriormente, a partir de Junio del 2010, se implementó el sistema de seguridad dado por la clave pinpass para las transacciones que se trata, resulta observable que en la especie se haya comercializado para la interesada una cobertura sujeta a condiciones generales que, precisamente, restan eficacia a los riesgos que se pretendió ceder y, en definitiva, no cumple el propósito de conferir la cobertura que se le ofreció.

En efecto, en circunstancias que parte relevante de las transacciones nacionales de las tarjetas de crédito y de débito emitidas en el país requieren para su funcionamiento el empleo de la referida clave y no la firma manuscrita de un comprobante, resulta que bajo la responsabilidad de esa compañía y corredora se contrató para la reclamante un seguro que aparentemente no produciría efectos respecto de las transacciones más comúnmente realizables, con lo que se verificaría desde la perspectiva de la afectada una ilusoria expectativa de cobertura.

De otra parte, en circunstancias que el condicionado general de la póliza no definió lo que se entendería como patrón de fraude, procede adicionalmente observar que la decisión de rechazo del siniestro se justifique alegando que en las situaciones para las que se pide cobertura no se apreciaría dicho patrón.

Lo anterior resulta especialmente discutible en cuanto la asegurada ha controvertido a esa compañía al señalar que las transacciones fraudulentas no corresponden a la habitualidad de sus operaciones agregando que en los años que ha sido cliente del banco emisor de su tarjeta no había efectuado un giro por \$200.000.- y tampoco una compra en una farmacia por \$130.000.-

En consecuencia, atendido que, 1) por una parte, las exigencias de una clave digital y de la firma del titular serían excluyentes entre sí para la realización de transacciones de la tarjeta afectada, la imposición en las condiciones de la póliza de ambos medios de verificación de identidad constituiría un requisito no susceptible de cumplimiento por parte de la asegurada, con lo que la cobertura se tornaría imposible de activar; 2) que, de conformidad al artículo 1562 del Código Civil debe preferirse la interpretación que sea capaz de producir efectos sobre aquella que no produce efecto alguno, por lo que la única interpretación posible consiste en hacer prevalecer la descripción de cobertura por sobre la exclusión contenida en la letra j) del artículo 3° de las Condiciones Generales de la póliza; y 3) que en la especie no se proporcionó antecedente alguno que permitiera controvertir lo señalado por la interesada en el sentido que las transacciones objetadas no sólo resultaban ajenas a la habitualidad de sus operaciones sino que nunca antes las había efectuado por tales montos y/o proveedores, procedería entender amparada en la póliza todo daño patrimonial

ocurrido como consecuencia de la falsificación y/o clonación de la tarjeta que se trata con prescindencia de una firma manuscrita de la reclamante.

En consecuencia, no habiéndose aportado elementos de juicio ni fundamentos que permitan sustentar el rechazo del siniestro, y atendidas las consideraciones formuladas en el presente oficio, se solicita evaluar la adopción de medidas de solución para el caso planteado o, en su defecto indicar las razones legales y/o contractuales que lo impedirían.

A sus respuestas se deberá adjuntar copia de la solicitud de incorporación, propuesta de seguro y del certificado de cobertura.

La respuesta al oficio debe ser realizada a más tardar el :
29/08/2012

Saluda atentamente a Usted.



FERNANDO REREZ JIMENEZ
JEFE AREA DE PROTECCIÓN
AL INVERSIONISTA Y ASEGURADO
POR ORDEN DEL SUPERINTENDENTE

