

OFORD : 10345
Antecedentes : Su presentación.
Materia : Informa.
SGD : ██████████

Santiago, 16 de Abril de 2014

DE : Superintendencia de valores y seguros

A : ██████████ - Caso(368839)

Me refiero a su presentación del antecedente, por medio de la cual formulo reclamo de contra de ██████████ debido a la falta de pago de la indemnización solicitada con cargo a la cobertura de cesantía del seguro contratado por intermedio de esa corredora.

Al respecto, cúpleme informar que, requerida por esta Superintendencia, la mencionada corredora informó, mediante carta que en copia se adjunta, que la determinación de la aseguradora se fundamenta en las condiciones del seguro, el cual no otorga cobertura a la causal de desempleo contenida en el artículo 150 N° 4 del Código del Trabajo (vencimiento del plazo contenido en el contrato).

Por su parte, en cuanto a la asesoría e información proporcionada al momento de la venta del seguro, la corredora hizo presente en su respuesta que el seguro fue contratado por el asegurado a través de un sitio web, siendo el propio cliente quien seleccionó las coberturas que deseaba incorporar a su seguro. A este respecto, hace presente que, de acuerdo a los procedimientos contemplados en dicho sistema, dispone del acceso a un link que contiene un detalle de toda la normativa aplicable a cada seguro.

Revisado el tenor de la respuesta y, en particular, el procedimiento dispuesto para la contratación del seguro en cuestión, esta Superintendencia hizo presente a la corredora de seguros que, atendido el medio utilizado, la comercialización de la póliza materia del reclamo debía sujetarse a lo dispuesto en la Norma de Carácter General N° 171, de 2004, que en la letra d) del artículo 2 dispone: "**Información a los asegurables:** Las aseguradoras y los corredores, deberán poder a disposición de los clientes, antes de la celebración del contrato, toda la información necesaria para la cabal comprensión del seguro que se va a contratar. La confirmación de su recepción será uno de los requisitos indispensables para la celebración del contrato de seguros, si es el asegurable quien acceder a la página Web del asegurador o corredor."

Atendida la disposición antes transcrita, se hizo presente que la existencia de un "link" en la página web dispuesta para la contratación del seguro resulta, por sí solo, insuficiente para dar cumplimiento al deber de información contenida en la Norma de Carácter General N° 171, de 2004, exigiéndose, tanto al asegurador como al corredor, contar con medios que permitan confirmar que la información del seguro sea efectivamente recibida por el cliente en forma previa a la contratación del seguro, lo que, en la especie, no ha sido acreditado.

En su respuesta a las observaciones de esta Superintendencia, la mencionada corredora ha informado que, en base a un nuevo análisis de los antecedentes y no obstante que el siniestro no encuentra cobertura en la póliza contratada, ha adoptado la determinación de efectuar un pago comercial de dos cuotas, por la suma





SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS




de \$125.239 por cada mes (febrero y marzo). Por su parte, para el pago de las restantes dos cuotas asociadas a este seguro (correspondiente a los meses de abril y mayo), solicita acreditar el estado de cesantía mediante la presentación de copia del certificado de AFP vencido, emitido con posterioridad a los días 20 de mayo y 20 de junio respectivamente.

En consecuencia, considerando la respuesta dada por la corredora de seguros, cúpleme informar los resultados de su presentación para los fines que estime pertinentes.

Saluda atentamente a Usted.



FERNANDO PEREZ JIMENEZ
JEFE AREA DE PROTECCION
AL INVERSIONISTA Y ASEGURADO
POR ORDEN DEL SUPERINTENDENTE

LISTA DE ARCHIVOS ANEXOS

- resp_ofo_7062_adjunto_178191.docx - 
- resp_ofo_5064_adjunto_174034.docx - 
- resp_ofo_5064_adjunto_174035.doc - 

FOLIO: 

www.svs.cl/validar_oficio/