



OFORD.: N°1119
Antecedentes.: Presentación que indica.
Materia.: Informe.
SGD.: N° [REDACTED]
Santiago, 15 de Enero de 2016

De : Superintendencia de Valores y Seguros

A : Gerente General

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

En relación al reclamo presentado por el [REDACTED] su representada informó nuevamente a este Servicio sobre el fundamento contractual del rechazo del siniestro, esto es, que no procede el pago de la indemnización reclamada por gastos médicos originados en una cirugía bariátrica, por aplicación de lo dispuesto en el artículo 4º, letra q), de las Condiciones Generales de la póliza (POL 3 09 131).

Sin embargo, lo expuesto por su representada no permite dar respuesta fundada al reclamante, puesto que éste objetó el rechazo del siniestro, exponiendo que éste se basa en condiciones que no fueron previamente informadas o consentidas.

Observado lo anterior, cabe hacer presente que, en el caso, no se ha justificado la entrega de la póliza o su oportunidad. El artículo 549 del Código de Comercio, vigente a la fecha de la contratación del seguro, señala que ajustado el seguro entre el asegurador y el asegurado o su mandatario, el primero deberá entregar al segundo la póliza firmada dentro de veinticuatro horas, contadas desde la fecha del ajuste. Sin embargo, en la especie se habría entregado al asegurado un resumen de la póliza, esto es, un documento distinto que no cumple con la exigencia precitada.

En adición, cabe observar que a su respuesta se adjunto copia resumen de póliza denominada "[REDACTED]", que no reproduce las condiciones generales de la póliza, sino sólo efectúa una referencia genérica a sus exclusiones, señalando: "Son aplicables las exclusiones establecidas en el artículo N°4 de las Condiciones Generales de la Póliza incorporadas al depósito de pólizas de la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el código POL 3 09 131". Lo anterior, no es suficiente para establecer que el asegurado fue informado sobre las condiciones del seguro y consintió en sus condiciones, toda vez que corresponde a un seguro emitido con posterioridad a la contratación del seguro y hace

referencia a un antecedente que no consta se hubiere exhibido y entregado al asegurado.

Los asegurados tiene derecho a una información veraz y oportuna sobre el servicio ofrecido, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, entre las que se incluye la exclusiones de cobertura.

En consecuencia, deberá complementar su respuesta al tenor de las observaciones precedentes, evaluando en su caso alternativas de solución al presente reclamo en consideración a la información efectivamente proporcionada al asegurado. Sin perjuicio de lo anterior, deberá además acreditar la entrega o envío de copia íntegra de la póliza al reclamante y su oportunidad.

La respuesta al oficio debe ser realizada a más tardar el : 20/01/2016

Saluda atentamente a Usted.



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

[Redacted]

	
	
	
	
	
	

[Redacted]

[Redacted]