

ACTA N° 13

CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL DE LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS

En Santiago, siendo las 15:50 horas del día 26 de septiembre de 2016, en las oficinas de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), se lleva a cabo la cuarta sesión del Consejo de la Sociedad Civil de este Servicio durante el presente año.

Con la asistencia del presidente del Consejo de la Sociedad Civil, Federico Joannon Errázuriz y los directores titulares; Jorge Claude Bourdel, Hugo Caneo Ormazábal, Carlos Pavez Tolosa, Fernando Pérez Jiménez y, Nicolás Cáceres Estefane, se lleva a cabo el encuentro.

De acuerdo a las exigencias de la Ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, la sesión contempla una presentación de Fernando Pérez, sobre el rol de la industria financiera en los delitos informáticos y seguros de fraude.

El señor Pérez toma la palabra y comienza una exposición que aborda los temas de modelos de pólizas reclamadas, las principales coberturas, tipologías de reclamaciones recibidas por la SVS, las causas comunes de rechazo, los principales problemas detectados y, un diagnóstico y resultado final, que muestra que durante 2016 la SVS recibió 82 casos de reclamos de fraude.

En la presentación se analizaron casos específicos, como lo sucedido el 22 de septiembre, cuando la Corte de Apelaciones de Santiago ordenó al Banco Santander Chile pagar una multa de \$1.400.000 por infringir la Ley de Protección al Consumidor por giros de una cuenta realizados sin autorización.

Una vez finalizada la presentación, toma la palabra el señor Federico Joannon y, sostiene que debieran distinguirse los fraudes donde el banco tiene o no la responsabilidad, ya que de esta manera se evitaría que el consumidor tenga que asumir todo el costo del siniestro.

El señor Pavez sostiene que la industria financiera tiene espacio para avanzar en mejores estándares de protección a sus clientes. Explica que se han ido implementando buenas prácticas, como por ejemplo, el tratar de vender productos que tengan directa relación con las personas y, específicamente con los riesgos que corren éstas.

Toma la palabra el señor Hugo Caneo y, enfatiza en la relevancia de avanzar a un lenguaje más simple en este tipo de seguros. Además, comenta la necesidad de que el Ministerio de Educación incorpore en la malla curricular de los cursos de básica y media, la educación financiera.

Por su parte, el señor Jorge Claude indica que no hay duda que las instituciones financieras tienen una responsabilidad frente al tema, sin embargo, sostiene que para que estas entidades respondan, tiene que acreditarse legalmente que sean las responsables. Coincide en la importancia de avanzar en la redacción más clara de las pólizas y cuáles son las coberturas asociadas.

Claude complementa su intervención indicando que es importante aclarar que los seguros de fraude son voluntarios y que no hay una obligación por parte de las personas de contratarlos.

Saliendo las 17:00 horas, finaliza la sesión.

Federico Joannon Errázuriz



Jorge Claude Bourdel



Hugo Caneó Ormazábal
P.P.



Carlos Pavez Tolosa



Fernando Pérez Jiménez



Nicolás Cáceres Estefane

Mónica Cavallini Richani

Roberto Vergara Kyling