



OFORD.: N°1402
Antecedentes.: Su presentación.
Materia.: Informa.
SGD.: N°
Santiago, 20 de Enero de 2015

De : Superintendencia de Valores y Seguros
A :

Me refiero a su presentación del antecedente, por medio de la cual solicitó la corrección de su seguro complementario de salud, que mantiene contratado con _____, ello en consideración a los términos en que éste fuera ofrecido, según documento que adjuntó a su presentación.

Al respecto, cúmpleme informar que, requerida por esta Superintendencia, la mencionada aseguradora ha comunicado, mediante carta que en copia se adjunta, que Ud. suscribió la solicitud de incorporación al seguro denominado "_____ Salud", en cuyo contenido se informaban las características, condiciones y términos del producto contratado, en particular, las condiciones en que operaba el deducible del seguro.

En este sentido, la aseguradora agregó en su respuesta que, en cuanto al documento adjunto a su presentación, éste corresponde a un material de post venta, denominado "En Letra Grande y Simple", el que se le hizo entrega conjuntamente con la contratación del producto, pero que no tiene por objeto el apoyo a la promoción ni comercialización del producto, sino que explicar, en forma didáctica, las características, términos y condiciones del seguro contratado, para efectos de facilitar la lectura de la póliza que luego le fue remitida a su domicilio. Sin embargo, y debido a una lamentable confusión administrativa, se hizo entrega a Ud. de un folleto correspondiente a la nueva generación del producto "_____Salud", el cual no se corresponde con el producto por Ud. contratado.

No obstante lo expuesto por la aseguradora, esta Superintendencia estimó requerir a la entidad aseguradora, haciendo presente que el Acápito VI de la Norma de Carácter General N° 124, de 2001, vigente a la época, disponía que es responsabilidad de la compañía de seguros que, tanto las pólizas de seguros, como sus condiciones particulares y documentos anexos relativos a su contratación, se encuentren redactados en forma clara y entendible, que no sean inductivos a error y que no contengan cláusulas que se opongan a la ley, entendiéndose por condiciones o estipulaciones inductivas a error aquellas que resulten

ambiguas, carentes de claridad necesaria para determinar su sentido y alcance de los riesgos asegurados y los derechos y deberes de las partes. Adicionalmente, se observó que la referida norma sanciona la redacción de estipulaciones inductivas a error haciendo prevalecer aquella interpretación más favorable al asegurado.

Considerando lo anterior y el hecho que se haya reconocido el haber entregado, con motivo de la contratación del seguro y antes de la entrega de la póliza respectiva, un documento explicativo de las condiciones del contrato cuyo contenido, al menos en lo que al deducible se refiere, no se ajustaba a los términos del seguro contratado, se observó a la compañía, por una parte, que con independencia del objetivo o finalidad con el que fue elaborado el documento en análisis, no puede prescindirse del hecho que este fue entregado con ocasión de la contratación del seguro, por lo que no cabe sino concluir que es un documento relativo a dicha contratación, siendo, en consecuencia, plenamente aplicable a dicho documento la regulación contenida en el Acápito IV de la Norma de Carácter General N° 124, de 2001.

De esta forma, la circunstancia de haber hecho entrega, al momento de la contratación del seguro por parte del cliente, de un documento que informaba las condiciones de un seguro distinto del contratado, no podría sino, al menos, haber inducido a un error al asegurado en cuanto a los derechos, deberes de las partes y demás condiciones contempladas en la póliza suscrita, máxime si dicho antecedente se proporciona en forma coetánea al momento de la contratación del seguro y previa a la entrega de la póliza respectiva.


A mayor abundamiento, se observó que el documento identifica en su portada a un seguro con la misma denominación comercial del seguro contratado por el asegurado, no siendo posible, en consecuencia, que éste pudiera advertir que se trataba de un documento relativo a un producto de seguro distinto al contratado.

En consideración a lo señalado por esta Superintendencia, la aseguradora ha determinado, mediante carta que en copia se adjunta, aplicar al seguro en cuestión, los términos y condiciones del producto informado en el informativo denominado "En Letra Grande y Simple". Para efectos materializar lo anteriormente expuesto, la aseguradora señala que procederá a informar a Ud. lo anterior para efectos de obtener su aceptación y emitir el endoso a la póliza correspondiente.

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

Saluda atentamente a Usted.




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