



OFORD.: N°31232  
Antecedentes.: Presentación que indica.  
Materia.: Informe.  
SGD.: N°

Santiago, 28 de Noviembre de 2014

De : Superintendencia de Valores y Seguros  
A : Gerente General

---

En relación al reclamo presentado por el Señor \_\_\_\_\_ su representada informó a este Servicio la improcedencia de la indemnización, toda vez que el siniestro ocurrió dentro del período de carencia previsto en la póliza, añadiendo que tal información habría sido entregada al asegurado al tiempo de la oferta.

Con todo, en relación a la oferta del seguro, efectuada por medio de contacto telefónico, y a la causal de rechazo por carencia, cabe observar lo siguiente:

- El reclamante objetó los términos de la oferta de seguros, que califica de poco clara. En este sentido, el Señor \_\_\_\_\_ adjunta una transcripción de la grabación telefónica, la que da cuenta de información inexacta o confusa sobre las condiciones de la póliza, particularmente respecto de la fecha de inicio de las coberturas; ello dado que insistentemente el ejecutivo le informó que el servicio se activaría inmediatamente, otorgándose a partir de ese mismo momento las coberturas del seguro.
- De la grabación adjunta consta efectivamente que se enfatizó la "activación inmediata del producto", como una garantía o condición especial y ventajosa de la póliza que era ofrecida.
- La activación automática con cobertura, según se indica en la grabación de oferta, es contradictoria con el establecimiento de carencia, atendida además la inexistencia de Declaración Personal de Salud.
- Por otra parte, es menester considerar que la condición de carencia de 120 días no resulta concordante con la condición relativa a la vigencia de la póliza que establece: Para aquellos asegurados que cumplan las Condiciones de Asegurabilidad y una vez revisada la conformidad con la grabación del seguro, "la cobertura entrará en vigencia en forma inmediata desde la fecha de la oferta del seguro efectuada

telefónicamente." En este sentido, no resulta plausible que el asegurado pese a encontrarse en período de cobertura, en virtud del pago de la prima, carezca del derecho al seguro.

- En caso de ambigüedad o confusión de los términos ofrecidos, habría de prevalecer la interpretación más ventajosa para el asegurado; máxime si es oferta vía telefónica en que el asegurado hace fe de los términos del ejecutivo.

En consecuencia, se servirá informar a esta Superintendencia, al tenor de las observaciones precedentes, disponiendo salvo otros antecedentes alternativas de solución al presente reclamo.

La respuesta al oficio debe ser realizada a más tardar el : 03/12/2014

Saluda atentamente a Usted.



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