

OFORD : 22241
Antecedentes : Su presentación de 01.07.16.
Materia : Informa.
SGD : [REDACTED]

Santiago, 8 de Septiembre de 2016

DE : Superintendencia de valores y seguros
A : [REDACTED]

Se ha recibido en esta Superintendencia su presentación del antecedente, por medio de la cual formuló reclamo debido a la falta de respuesta a su solicitud de devolución de la prima no devengada de los seguros que mantiene asociados a un crédito.

Al respecto, cúpleme informar que, requerida por esta Superintendencia, la aseguradora ha comunicado, que el crédito de consumo a que se refiere en su presentación fue prepagado mediante el otorgamiento de un segundo crédito por la misma entidad financiera, abonándose a la deuda pendiente el monto correspondiente a las primas no devengadas del crédito inicial, no correspondiendo, en consecuencia, la devolución de prima solicitada.

De acuerdo a los antecedentes acompañados por la aseguradora a su presentación, consta en el documento denominado "Liquidación de Crédito de Consumo Renegociación", la siguiente leyenda: "Además autorizo expresamente a Solventa Crédito Limitada a imputar y abonar a esta Operación el saldo en dinero a mi favor, que corresponde a la devolución de las primas de seguros contratados no devengados de la Operación N° [REDACTED]."

No obstante lo anterior, analizados los antecedentes recopilados con motivo de su reclamación y la normativa aplicable, esta Superintendencia estimó observar a la aseguradora lo siguiente:

- 1.- La regulación acerca de la exigibilidad y divisibilidad de la prima se encuentra contenida en el inciso 1° del artículo 527 del Código de Comercio, el cual dispone: "De la prima. El asegurador gana la prima desde el momento en que los riesgos comienzan a correr por su cuenta, y tendrá derecho a percibir o retener la totalidad en caso que fuera procedente la indemnización de un siniestro de pérdida total o finalizase la vigencia de acuerdo con el artículo 523. Convenida la vigencia de la cobertura por un plazo determinado, la prima se devengará proporcionalmente al tiempo transcurrido."
- 2.- Por su parte, el inciso 4° de la Circular N° 2.114, de 2013, dispone: "La prima pagada no devengada será devuelta al asegurado o contratante, según quien la hubiera soportado en su patrimonio. Si todo o parte de la prima hubiera sido financiada por un beneficio del Estado, se devolverá a la entidad que corresponda la parte de la prima pagada no devengada que financió."
- 3.- De acuerdo a las disposiciones transcritas, existiendo una prima pagada y no devengada por haberse otorgado cobertura por un período menor al que dicha prima estaba destinada a solventar, el asegurador está en la obligación de devolverla a quien corresponda, esto es, de acuerdo a la Circular N° 2.114, a quien

soportó en su patrimonio dicho pago.

4.- Considerando lo señalado en el punto anterior, lo informado por su representada en respuesta a nuestro Oficio Ord. N° [REDACTED] y los antecedentes adjuntos a esta, no permiten justificar el pago a una persona distinta de la asegurada, considerando que fue ésta quien soportó en su patrimonio el pago de la prima del seguro.

5.-En cuanto al párrafo que se encuentra preimpreso en el documento denominado "Liquidación de Crédito de Consumo Renegociación" que adjuntó a su respuesta y por medio del cual la deudora autorizó a imputar y abonar a dicha operación la devolución de la prima no devengada de los seguros asociados a la Operación N° [REDACTED], se observa que dicha autorización se encuentra dirigida a la entidad financiera y sólo para los efectos de imputar y abonar la devolución a que se refiere, sin contener una autorización o instrucción a su representada para efectuar el pago a la financiera, por lo que no puede entenderse como antecedente suficiente para justificar la actuación observada.



En su última respuesta la compañía de seguros informó que, luego de haberse realizado una revisión de los antecedentes del caso, se ha decidido acceder a lo solicitado en su presentación, procediendo a la devolución de la prima no devengada conforme lo señala la normativa aplicable.

En cuando a la forma de pago de la prima no devengada, la aseguradora señaló que este se hizo a través del contratante de la póliza y no directamente a la asegurada como debió haberse hecho, imputándose erróneamente dicho monto al crédito que mantenía, de forma tal que el segundo crédito fue menor al que habría tenido que pedir en caso que la prima se le hubiere pagado de otra forma, no viéndose perjudicada patrimonialmente.

Agrega que el procedimiento para la devolución se realiza directamente por la aseguradora o por una empresa contratada especialmente para estos efectos, proceso que, debido a una inadvertencia, produjo que el contratante haya imputado el monto correspondiente a la prima a una deuda, lo cual no es usual. Por lo anterior, señala haber revisado y corregido sus procesos para mejorar la atención y comunicación con sus asegurados y así prestar un mejor servicio en miras a que situaciones de este tipo no ocurran nuevamente.

En consecuencia, considerando lo señalado por la compañía en sus cartas del antecedente, que en copia se adjuntan, mediante la cual informó que procederá al pago de la prima no consumida y que adoptará medidas para que los hechos que motivaron su reclamo no se reiteren en el futuro, cúpleme informar los resultados de su presentación para su conocimiento y fines que estime pertinentes.

Saluda atentamente a Usted.



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

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]