

OFORD : 17209
Antecedentes : Reclamo [REDACTED]
Materia : Informa.
SGD : [REDACTED]

Santiago, 12 de Agosto de 2015

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

Se ha recibido en esta Superintendencia su presentación indicada en el antecedente, mediante la cual Usted ha reclamado por la indemnización que estima procedente al amparo del seguro por la cobertura de uso fraudulento de sus tarjetas.

Sobre el particular, teniendo presente los antecedentes recabados con motivo de la reclamación, esta Superintendencia, requirió informe a la entidad reclamada en los términos que se indica a continuación.

I.- Reclamo.

El 26 de Septiembre de 2014 indica la reclamante haber sido víctima del hurto en su lugar de trabajo en el cual le sustrajeron distintas tarjetas de crédito, débito y documentos de identidad. Sin embargo, indica no haber tomado conocimiento de los hechos sino hasta el día 27 de Septiembre de 2014 en mi domicilio, esto ocurrió porque no se percató de la sustracción en su billetera con los documentos que en la Constancia se señalan, concurrendo a Carabineros, donde se le indicó haber efectuado Constancia. Con fecha 30 de Septiembre se presentó un reclamo ante la entidad Bancaria.

II.- Argumentos del rechazo.

Se indicó que: Fuimos notificados del siniestro, por la cobertura de protección por mal uso o clonación de tarjetas, y en atención a los antecedentes que obran en el siniestro, nuestro liquidador asignado Segured, recomendó desestimar el pago de la indemnización reclamada en virtud de las siguientes razones:

El artículo N° 13 de las Condiciones Particulares que rigen el presente contrato, ítem Antecedentes para la liquidación: Cobertura de Utilización Forzada por Terceros de Tarjetas Bancarias, se indica textualmente lo siguiente:

b) Denuncia y/o Constancia Policial.

El Asegurado está en la obligación de efectuar la respectiva denuncia ante Carabineros o ante otro organismo competente en el caso de haber sido objeto de un asalto cuya consecuencia haya sido la utilización en forma forzada de su Tarjeta de Crédito y/o Tarjeta de Cajero Automático o en el caso de haber sido víctima de un robo o asalto después de efectuada una transacción en cajero automático.

Esta denuncia deberá efectuarse por escrito y el Asegurado debe solicitar una copia de la misma o presentar

el folio y número que corresponda a dicha denuncia, para ser presentada ante la Compañía para solicitar su indemnización.

Esta denuncia deberá efectuarse dentro de las 24 horas siguientes a la fecha de ocurrencia del uso forzado de la tarjeta o robo después de efectuada la transacción, salvo fuerza mayor. En el caso de no ser posible la obtención de una copia de la denuncia, bastará con la presentación de folio y número de la denuncia otorgados por la unidad correspondiente.

III.- Condiciones Generales de la Póliza.

En lo pertinente, a las Condiciones Generales de la Póliza, correspondiente a la cobertura de Mal Uso o Clonación de Tarjetas depositadas en este Servicio bajo el código POL (103002), señala lo siguiente:

" Obligaciones del Asegurado: Artículo 7: Interposición de la Denuncia o Constancia respectiva ante Carabineros: Para que el asegurado tenga derecho a la indemnización, tendrá la obligación de efectuar, dentro del plazo de 24 horas desde que tuvo conocimiento de la ocurrencia del siniestro, la respectiva denuncia, en el caso de robo o hurto, o constancia, en el caso de extravío, ante Carabineros de Chile salvo los casos debidamente justificados y de fuerza mayor, sin perjuicio de informar en cuanto le sea posible. Dicha denuncia o constancia debe formalizarse por escrito y el asegurado deberá solicitar una copia de la misma para ser presentada ante la Compañía Aseguradora para los efectos de solicitar su indemnización".

Al respecto, cabe hacer presente las siguientes consideraciones:

- 1.- Se ha procedido a efectuar el rechazo del siniestro habiéndose argumentado que la asegurada habría excedido el plazo señalado en las condiciones particulares para haber formulado la constancia en Carabineros, cuyo plazo establecido es de 24 hrs.
- 2.- Sin embargo, la exclusión de las Condiciones Particulares para este caso, resulta más gravosa para la asegurada atendido a que si bien se indica en las Condiciones Generales un Límite de tiempo en el cual dice relación a las 24 horas, también se indica la expresión en cuanto le sea posible.
- 3.- Resulta entonces injustificado que derivado de un siniestro, cuya cobertura se ha reclamado amparándose en una condición particular que resulta ser limitativa a la indicada en las Condiciones Generales, se haya argumentado el incumplimiento del plazo establecido de 24 horas, en circunstancias, de que de las mismas Condiciones Generales se advierte una condición más favorable para la asegurada, la cual dice relación con la posibilidad de efectuar la obligación que se indica, respecto de la cual no se le ha aplicado a su favor.
- 4.- Asimismo, se advierte que lo dispuesto en las Condiciones Particulares, difieren de las condiciones establecidas en las Condiciones Generales, en cuanto para la aplicación de la Cobertura de Mal uso o Clonación de Tarjetas sólo se detalla los documentos respecto de los cuales el asegurado debe presentar, a objeto de hacer valer la cobertura, no habiéndose en la especie, indicado o señalado la misma condición establecida en las Condiciones Generales, y consecuentemente omitido la expresión "en cuanto le sea posible".
- 5.- Por otra parte, y en cuanto a el argumento señalado del rechazo y la obligación establecida en la letra B) que se señala esta corresponde a la cobertura de utilización forzada por terceros de tarjetas Bancarias, y no


al mal uso o clonación de tarjetas, en que se ha reclamado su cobertura.

6.- En razón de lo anterior, cabe tener en cuenta que la condición particular por la cual se argumentó el rechazo del siniestro resultaría incompatible con lo señalado con las normas sobre el depósito de pólizas, en orden a que las exclusiones de cobertura constituyen una materia propia de las normas relativas a las Condiciones Generales de la póliza, no habiéndose acreditado tampoco el consentimiento de la asegurada para establecer esta restricción de cobertura.

Conforme lo anterior, cúpleme informar a Ud., que en respuesta al requerimiento formulado por este Servicio, la entidad reclamada informó, en definitiva, que se ha efectuado un nuevo análisis de los antecedentes recibidos para la denuncia, y esta vez, se ha dictaminado el caso como pendiente, por lo que será necesario que haga llegar la constancia policial según Folio que indica, ya que según lo que se indica en la otra constancia policial, esta denuncia se encontraría dentro del plazo exigido, además se han solicitado directamente al banco, todos los antecedentes técnicos que permitan dictaminar en justicia el caso en comento.

En consecuencia, para su conocimiento y fines que estime pertinentes, se adjunta copia de la respuesta referida.

Saluda atentamente a Usted.



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

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

F [REDACTED]
[REDACTED]