



OFORD.: N°11228
Antecedentes.: Respuesta Oficio 8793.
Materia.: Informe.
SGD.: [REDACTED]
Santiago, 07 de Mayo de 2012

De: Superintendencia de Valores y Seguros

A: [REDACTED]

En relación a su respuesta al oficio de la referencia, mediante la cual mantiene su posición en orden a rechazar el siniestro que afectara la cobertura de "Falsificación y/o adulteración física de la tarjeta bancaria" del Seguro de Protección de documentos contratado por la interesada, cabe observar lo siguiente:

1.- Que a la hora de ocurrido el siniestro (23:40 hrs), la interesada (de 68 años de edad) sostiene haberse encontrado en su domicilio ubicado en [REDACTED], lo cual se encuentra alejado de la ubicación en donde se habría efectuado el giro reclamado ([REDACTED]).

2.- Que según se desprende de los antecedentes adjuntos al presente reclamo, la ubicación en donde se habría realizado el giro reclamado no se encontraría dentro del radio de operaciones de la interesada.

2.- Que la interesada sostiene que en los más de cuarenta años de su cuenta corriente, nunca ha utilizado sus tarjetas de crédito para efectuar giros en efectivo.

3.- Que pese a que el recinto en donde se habría efectuado el giro reclamado cuenta con cámaras de seguridad, sus grabaciones no habrían sido conocidas ni consideradas en la liquidación del siniestro, siendo su existencia negada por el Banco [REDACTED] en su carta enviada a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

4.- Que si bien lo informado por del Banco [REDACTED] corresponde al trabajo de una sección especializada, la liquidación del siniestro que por reglamento requiere de opinión técnica fundada no podría ni debería quedar entregada exclusivamente a lo determinado por dicha institución, que en este caso, se limita a señalar que *"no se cuenta con antecedentes necesarios para determinar que corresponde a un fraude"*.

5.- Que respecto al presunto incumplimiento de la obligación de cuidado por parte del asegurado, cabe reiterar que esta no ha sido acreditada, sin perjuicio de lo anterior, esta exclusión no habría sido invocada en el Informe de Liquidación.


6.- Finalmente, respecto a la exclusión invocada en su respuesta a los oficios 6892 y 8414, la que tampoco se habría hecho valer en el Informe de Liquidación, cabe observar que la mencionada exclusión expresa: "El presente seguro no cubre las pérdidas causadas al asegurado que directa o indirectamente provengan o sean una consecuencia de: (...) *Transacciones realizadas a través de ventas por catálogo , por teléfono o por cualquier medio de transmisión de datos en que no exista la firma manuscrita del titular o adicional (...)*".

A este respecto, cabe observar que de considerarse dicha exclusión, las Coberturas 1, 2 y 8 de la póliza contratada no tendrían aplicación alguna por cuanto dichas coberturas se refieren al uso de tarjetas, siendo éste incompatible con la existencia de firma manuscrita.

Atendidas las consideraciones expuestas, se reitera evaluar el siniestro a la luz de las observaciones señaladas e informar posibles medidas de solución para el caso planteado.

La respuesta al oficio debe ser realizada a más tardar el : 11/05/2012

Saluda atentamente a Usted.



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

