

**OFORD** : 15073  
**Antecedentes** : 1.- Presentación de doña [REDACTED]  
[REDACTED]  
2.- Oficio Ord. N° 12.075.  
3.- Carta de 24.06.2013.  
**Materia** : Informe.  
**SGD** : [REDACTED]

Santiago, 5 de Julio de 2013

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

---

Me refiero a su carta del antecedente, por medio de la cual dio respuesta a nuestro Oficio Ord. N° 12.075, referido a la presentación que doña [REDACTED] efectuara en contra de esa entidad debido a la falta de respuesta a la denuncia de siniestro efectuado con cargo al seguro de cesantía contratado por intermedio de esa entidad.

En su respuesta a este Servicio, su representada informó que, con fecha 13 de Agosto de 2012, la asegurada ingresó la denuncia respectiva a través del [REDACTED], la que fue extraviada no siendo recepcionada por su representada o por la compañía de seguros responsable de la póliza. Agrega a lo anterior que los antecedentes del siniestro han sido recuperados y remitidos a la aseguradora, entidad emitirá su resolución acerca de la procedencia de la cobertura en los próximos siete días hábiles, contados desde la respuesta de su representada a esta Superintendencia.

En relación a los motivos expuestos por esa corredora para justificar la falta de respuesta a la denuncia del siniestro, cabe hacer presente que el Acápito VI de la Circular N° 1759 de 2005, que Imparte Instrucciones sobre la información y Atención a los Asegurados de Seguros Contratados en Forma Colectiva, dispone:

"La recepción y canalización de los documentos relativos al seguro contratado y a la liquidación del siniestro son de responsabilidad de la compañía de seguros o el corredor según el caso.

Si la compañía o el corredor de seguros hubieren delegado la recepción y canalización de los documentos, no se podrán excusar o eximir del cumplimiento de sus deberes y obligaciones amparándose en dicha circunstancia.

Quien reciba el denuncia de siniestro y/o recepcione los documentos requeridos para proceder a su liquidación, deberá dejar constancia por escrito de esta circunstancia y de la fecha en que haya tenido lugar en un formulario especial diseñado para estos efectos. Una copia de este documento debe ser entregado al interesado." (Lo subrayado es nuestro)


En consecuencia, considerando que los motivos expuestos por esa corredora para justificar la demora en la emisión del informe de liquidación no resultan atendible a la luz de lo dispuesto en la norma precitada, junto con informar los resultados de la evaluación del siniestro de parte de la aseguradora, deberá informar

a esta Superintendencia los mecanismos de control que dispone esa corredora con el objeto de velar por la debida y oportuna canalización de los antecedentes que recibiera la entidad contratante con motivo de un seguro contratado por su intermedio.

A su respuesta deberá adjuntar copia del informe de liquidación, de las condiciones particulares de la póliza y demás antecedentes que permitan dar razón de sus dichos.

La respuesta al oficio debe ser realizada a más tardar el : 12/07/2013

Saluda atentamente a Usted.



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

**CON COPIA**

1.- :

FOLIO:

[www.svs.cl/validar\\_oficio/](http://www.svs.cl/validar_oficio/)