

OFORD : 9331
Antecedentes : Su respuesta a Oficio 2513.
Materia : Informe.
SGD : [REDACTED]

Santiago, 11 de Abril de 2012

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

En relación a lo informado por esa compañía en respuesta a nuestro Oficio 2513, relativo a la presentación efectuada por don [REDACTED], cabe señalar lo siguiente:

i) En cuanto a lo observado por este Servicio respecto a la información que se entregó en la especie en la "cotización informal y extraoficial", lo que se estimó podría constituir un error u omisión cuya responsabilidad correspondería a esa compañía, en su respuesta indican que precisamente por el hecho de tratarse de una cotización informal, cuyo único objetivo sería presentar al cliente una ilustración de valores para explicar el comportamiento de este tipo de seguros, ello no constituiría un error u omisión del agente.

A este respecto, cabe señalar que lo planteado por su representada podría ser plausible si sólo se hubiese entregado una cotización al reclamante, más al entregarle dos cotizaciones -una por cada hija-, el objetivo que se plantea, esto es, explicar el comportamiento de este tipo de seguros, no se cumple, ya que al comparar ambas cotizaciones es dable que el cliente entienda que existe un comportamiento similar, lo que, en la especie, no corresponde.

Por otro lado, el hecho que estemos frente a un antecedente para ilustrar una decisión, no puede significar que se utilicen datos inexactos, de manera que presenten una realidad que no es tal, ya que tal situación pudiera estimarse que, en lugar de "ilustrar", lleva a error al cliente.

ii) En cuanto al cuestionamiento efectuado respecto de la aplicación de costos no contemplados en las condiciones particulares de la póliza, señalan que si bien sólo se informó en ésta de las tasas a partir de los 17 años, no significaría que no se hubiese calculado el seguro en base a las tasas de cada una de las edad de las aseguradas.

A este respecto, y en complemento de lo indicado en nuestro requerimiento anterior, valga tener en cuenta que estamos frente a un seguro con ahorro en el cual las condiciones contractuales regulan detalladamente los cargos y abonos que modifican el valor póliza, no pudiendo efectuarse ningún cargo que no cuente con sustento en el contrato, ya que el mismo podría considerarse como indebido.

En tal sentido, la regulación contractual definió expresamente que se entendía como costo de cobertura y estableció que éstos se determinan en base a las tasas mensuales que para cada edad alcanzada por el asegurado, aparecen detalladas en las Condiciones Particulares de la póliza.

Ahora, si el condicionado particular no detalla la tasa para la edad alcanzada por el asegurado, ello no es

responsabilidad del cliente, ni puede atribuírsele a éste las consecuencias de una deficiente emisión de la póliza por la compañía.

Por otro lado, lo sostenido en orden a que si bien sólo se habrían informado los cálculos a partir de los 17 años ello no significa que no se hubieran calculado en base a las tasas de cada una de las edades, ello no forma parte del tema en análisis, ya que no se cuestiona esa situación por cuanto carece de relevancia en la especie, toda vez que para su aplicación efectiva debía darse cumplimiento a lo estipulado en el contrato -o sea, detallarse en el condicionado particular-.

En definitiva, la aplicación de una tasa no contemplada en el condicionado particular, no puede aceptarse como ajustada al contrato.

iii) En cuanto a la solicitud de devolución de prima que el peticionario considera cobradas ilegalmente por el hecho de no haber sido informado el costo del seguro en la póliza, estiman que no corresponde esta devolución, ya que se estaría objetando la no información de una tasa que habría sustentado la cobertura.

A este respecto, valga reiterar lo señalado precedentemente, haciéndole presente que no se trata de una mera información, sino que del cumplimiento de la regulación contractual establecida a propósito de los costos de coberturas.

iv) Finalmente, en cuanto al número de asegurados bajo esta situación, se indica que registrarían 173 asegurados menores de 17 años, respecto de los cuales estarían informando las tasas de cobertura de fallecimiento mediante el envío de una nueva póliza.

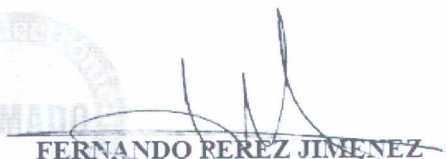
A este respecto, cabe señalar que lo anterior, significaría que se estaría realizando una modificación unilateral del contrato, lo que estimamos sería improcedente, debiendo dicha modificación efectuarse con la venia del contratante de cada uno de los seguros.

En razón de lo señalado, entendemos que existe mérito para que su representada evalúe una alternativa de solución a la reclamación, por lo que le solicitamos informarnos fundamente sobre ello.

Con todo, le solicito pronunciarse respecto de lo observado sobre la situación de los demás asegurados en la misma situación, debiendo además aclarar lo informado en orden a las condiciones y envío de nueva póliza.

La respuesta al oficio debe ser realizada a más tardar el : 18/04/2012

Saluda atentamente a Usted.



FERNANDO PÉREZ JIMÉNEZ
JEFE AREA DE PROTECCIÓN
AL INVERSIONISTA Y ASEGURADO
POR ORDEN DEL SUPERINTENDENTE

