



**OFORD** : 16354  
**Antecedentes** : Reclamo que Indica.  
**Materia** : Informe.  
**SGD** : [REDACTED]

Santiago, 5 de Julio de 2012

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

Se recibió en esta Superintendencia la presentación del antecedente, cuya copia adjunto, por la cual doña [REDACTED], ha formulado un reclamo administrativo en contra de su representada con relación al rechazo del siniestro ocasionado por el desborde del río De las Minas en la ciudad de Punta Arenas.

Según se desprende de los antecedentes agregados a este reclamo y de lo señalado por la reclamante en su presentación, el siniestro en cuestión habría sido rechazado por esa compañía en virtud que la denuncia del siniestro se realizó fuera del plazo correspondiente.

Al respecto, sin perjuicio de otros antecedentes que obraren en su conocimiento o que fueren atinentes al caso, cabe formular preliminarmente las siguientes observaciones:

- 1.- Sobre la naturaleza y efectos del siniestro. En la especie el asegurado ha invocado que se encontraba afectado por un motivo de fuerza mayor, toda vez que se encontraba materialmente impedido para realizar la denuncia del siniestro, ello en circunstancias que su vivienda se encontraba completamente anegada.
- 2.- Sobre el plazo de denuncia del siniestro. El siniestro habría sido denunciado el día séptimo de su ocurrencia, no evidenciando los hechos una excesiva dilación o inactividad del asegurado para gestionar el trámite de la denuncia. Tampoco se advertiría como lo señalado pudiere haber significado un perjuicio real y efectivo para el asegurador.
- 3.- Conforme lo señalado, no se divisa el inconveniente para aceptar el aviso de siniestro y el inicio del cómputo del plazo correspondiente a partir de la fecha en que el asegurado - atendida su situación personal producto de los efectos del siniestro- estuvo en condiciones de hacer efectivo el seguro, ello considerando el principio de buena fe imperante en el contrato de seguros.

Por consiguiente, pido a Ud. se sirva ordenar la revisión de los antecedentes pertinentes, y en su virtud se le informe, con copia a este Servicio, respecto de las medidas que esa compañía podría adoptar para dar una solución definitiva a esta reclamación o, en su defecto, explicar y acreditar fundadamente las consideraciones y circunstancias que la asistirían para rechazar el siniestro en cuestión, considerando particularmente la situación que afecta a la reclamante.

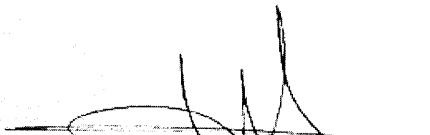
A sus respuestas se deberá acompañar copia de todos los documentos que resulten relevantes para justificar cada uno de los aspectos que se nos debe informar en cumplimiento de este requerimiento y, especialmente,



copia de la propuesta, de las condiciones particulares de la póliza con indicación del código bajo el cual se encuentran depositadas en esta Superintendencia sus condiciones generales, del informe de liquidación y los antecedentes que sustentan su determinación.

La respuesta al oficio debe ser realizada a más tardar el : 12/07/2012

Saluda atentamente a Usted.

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

#### LISTA DE ARCHIVOS ANEXOS

