

OFORD.: N°628  
Antecedentes.: Respuesta Oficio N°  
Materia.: Informe.  
SGD.: N°  
Santiago, 08 de Enero de 2014

De : Superintendencia de Valores y Seguros  
A : Según distribución

---

En lo referente al reclamo de antecedente, se solicita revisar el caso y complementar lo informado atendido que el informe de liquidación, en que se ha fundamentado la decisión de la aseguradora, presenta observaciones a la luz de lo establecido en las normas de las letras a), b), g) del artículo 13, N° 5 del artículo 28 y el principio de objetividad y carácter técnico consagrado en la letra b) del artículo 19 del D.S. N° 1.055.

Lo anterior, por cuanto en la liquidación se consigna como causal de rechazo que: "El diagnóstico emitido por el Servicio Técnico luego de la revisión del equipo celular, no se ajusta a la definición de Daño Accidental contemplada en la Póliza", no observándose así la opinión técnica del liquidador, ya que el informe aparece circunscrito al mérito de las conclusiones de un informe de reparación, sin firma y emitido con el logo de una empresa de telecomunicaciones, que es un tercero ajeno al contrato de seguro, no advirtiéndose, de este modo, en el informe el análisis de las condiciones de la póliza y de la cobertura contratada que corresponde efectuar al liquidador conforme a las normas del reglamento.

Al respecto, cabe tener presente que el N° 5.1.4, del condicionado general de la póliza de que trata, previó la cobertura de Pérdida Parcial en caso de Daños Accidentales, lo que haría interpretar al asegurado que el siniestro que afectó a su equipo electrónico móvil, por fallas repentinas, estaría amparado en la póliza contratada, no habiéndose especificado en el informe de liquidación las razones por las cuales no se ajustarían dichos desperfectos a la definición referida.

En tales circunstancias, sin perjuicio de otras medidas que fueren del caso, agradeceré disponer la revisión del caso y evaluar medidas de solución conforme las observaciones planteadas.

La respuesta al oficio debe ser realizada a más tardar el : 15/01/2014

Saluda atentamente a Usted.



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