



OFORD.: N°30356
Antecedentes.: Su presentación
Materia.: Informa
SGD.: N°

Santiago, 18 de Noviembre de 2014

De : Superintendencia de Valores y Seguros
A :

Se ha recibido en esta Superintendencia su presentación indicada en el antecedente, mediante la cual Usted ha reclamado por el rechazo de la indemnización de un seguro de cesantía.

Sobre el particular, teniendo presente los antecedentes recabados con motivo de la reclamación, esta Superintendencia, requirió informe a la entidad reclamada en los términos que se indica a continuación.

1.- Antecedentes del reclamo.

El asegurado expone que tomó un crédito de consumo en un banco desde el 08-11-2012, el cual se efectuó vía telefónica, por lo tanto no se mostraron documentos físicos del crédito. El ejecutivo en el momento informó vía teléfono que el crédito incorporaba seguro de cesantía y desgravamen y que sería descontado en cada cuota hasta el término de ésta cuota que vence el 30-10-2017. En enero de 2013 quedó desempleado y se acogió al beneficio, en esa ocasión se cubrió 4 cuotas, luego encontró trabajo y siguió cancelando sus cuotas de forma normal, en junio de 2014, nuevamente se quiso acoger al beneficio debido a que se encontraba sin trabajo, enviando toda la documentación vía mail, cumpliendo con los requisitos solicitados (que es tener más de 6 meses de antigüedad con el mismo empleador) adjuntando 12 últimas cotizaciones, finiquito legalizado y fotocopia de cédula de identidad por ambos lados.

Se obtuvo como respuesta un rechazo de la solicitud debido a que ya se había otorgado anteriormente el beneficio de cesantía por la aseguradora.

El interesado solicitó se le otorgue el beneficio solicitado, porque es un crédito tomado a 60 meses y se está descontando en cada cuota el seguro de cesantía, considerando que no es correcto que se le ofrezca vía telefónica un crédito de esta magnitud y que tenga solamente

una vez el beneficio de cesantía, ya que es algo fortuito y de fuerza mayor.

2.- Causa del rechazo del siniestro.

La compañía informó que tal como lo indica el informe de liquidación de este siniestro, ya fue indemnizado el reclamante, en el siniestro N° 5683197 de fecha 09/01/2013, por la suma de \$1.184.176.-, consumiéndose así el monto asegurado de la póliza contratada.

Por lo anteriormente expuesto, señaló no poder acceder a lo solicitado, toda vez que los montos asegurados ya fueron consumidos por un siniestro anterior.

Impugnado el informe de liquidación por el asegurado, el liquidador directo de la compañía respondió señalando lo siguiente:

“ Monto a Indemnizar:

Para trabajador dependiente corresponderá al valor de la cuota pactada, con un máximo de cuatro cuotas durante toda la vigencia del seguro con un tope de UF 62,5 por cuota a contar de la fecha de ocurrencia del siniestro.

En el informe de liquidación se recomendó el rechazo del siniestro de la referencia, toda vez que, existía un siniestro anterior en el cual fueron indemnizadas las 4 cuotas correspondientes a la cobertura total de acuerdo a las condiciones particulares de la póliza.

En su impugnación usted señala que legalmente no corresponde el rechazo, ya que a la fecha aún se le descuenta el valor de la prima por concepto de seguro de cesantía. Sin embargo, el precio del seguro que usted está pagando le da derecho a que nuestra compañía cubra el riesgo durante toda la vigencia del crédito, por un máximo de cuatro cuotas, con un tope de UF 62,5 cada una.

Por lo tanto usted ya alcanzó el tope de cobertura mencionado en el siniestro N° 5683197 de fecha 09/01/2013.”

3.- Requerimiento de información

Por oficio N° 28537 de fecha 28.10.2014, se solicitó, además de las condiciones particulares que ya fueron enviadas al Servicio, demás antecedentes de la contratación del seguro que se trata.

Atendido que el reclamante indica que el seguro fue ofrecido vía telefónica, sin haber tenido a la vista los documentos del seguro deberá remitir: i) grabación telefónica que dé cuenta de la información relativa a la cobertura del seguro, especialmente que este cubriría únicamente hasta 4 cuotas del crédito durante su vigencia del 8.11.2012 al 30.10.2017; ii) detalle de las primas pagadas por el asegurado y fecha de cobro de las mismas y iii) comprobante de envío de la póliza de seguro al domicilio del asegurado.

Cabe hacer presente a Ud. que el requerimiento de información adicional tiene por objeto analizar técnicamente las condiciones de cobertura del seguro de cesantía contratado, y la información y asesoría proporcionada respecto del monto de la cobertura y prima cobrada, en circunstancias que según las condiciones particulares el monto asegurado es por UF 51,98, teniendo el crédito de consumo subyacente un plazo de vigencia de 5 años, esto es, desde el 8.11.12 al 30.10.2017, con una prima total de UF 30,45 y una comisión del corredor de 23% de la prima.

Conforme lo anterior, cúpleme informar a Ud., que en respuesta al requerimiento formulado por este Servicio, la entidad reclamada informó, en definitiva, que la grabación de la póliza contratada fue solicitada, la que aún no ha sido recibida. Dado lo anterior, el liquidador del caso se pondrá en contacto con Ud. para re liquidar el siniestro.

En consecuencia, para su conocimiento y fines que estime pertinentes, se adjunta copia de la respuesta referida.

Saluda atentamente a Usted.



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