

**OFORD** : 19232  
**Antecedentes** : Su presentación.  
**Materia** : Informa.  
**SGD** : [REDACTED]

Santiago, 8 de Agosto de 2016

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

Se ha recibido en esta Superintendencia su presentación del antecedente, por medio de la cual formuló reclamo referente al pago de un siniestro denunciado con cargo a la cobertura de vida del seguro que su madre mantenía contratado.

Al respecto, cúpleme informar que requerida por esta Superintendencia, [REDACTED] comunicó, mediante carta que en copia se adjunta, que su determinación de rechazar el siniestro denunciado se debe al incumplimiento de los requisitos establecidos en la póliza para acceder a la cobertura de fallecimiento, en particular, que transcurra un lapso de tres meses entre la contratación del seguro en cuestión y el fallecimiento de la asegurada.

Sin embargo lo anterior, analizados los documentos recopilados con motivo de su reclamación, este Servicio formuló las siguientes observaciones a la compañía de seguros:

1. La Norma de Carácter General N° 349, de 2013, establece en su Punto II.1. las materias mínimas que deben encontrarse contenidas en los textos de condicionado general, indicando, entre otras, la siguiente: "b) Cobertura y materia asegurada."

A su vez, el inciso 3° del Punto II.2. de la referida normativa señala: "Las condiciones particulares, sólo pueden modificar el texto de las condiciones generales depositadas en caso de establecerse condiciones más convenientes o favorables para el asegurado o beneficiario, en su caso, suprimiendo exclusiones, restricciones o requisitos especiales de cobertura, sin que con ello se modifique sustancialmente el tipo de riesgo o la cobertura. No se podrán agregar exclusiones."

2. Analizado el texto del condicionado general de la póliza en análisis, depositado en esta Superintendencia bajo el código POL 2 2013 0303, se observa que, en su artículo 2°, se contiene una definición de la cobertura de "Fallecimiento" en los siguientes términos: "La compañía pagará al beneficiario el capital asegurado señalando en las Condiciones Particulares de la póliza una vez acreditado el fallecimiento del asegurado, previa deducción de cualquiera obligación a favor de la compañía."

3. Considerando la definición de cobertura contenida en las condiciones particulares de la póliza y lo señalado en los Puntos anteriores, se observó que estas contienen una definición de la cobertura de "Fallecimiento" que difiere de la contenida en las condiciones generales de la póliza y que no resulta conveniente ni favorable para los asegurados, toda vez que, por esa vía, se incluyó una condición que permitiría eximir al asegurador del pago de la indemnización, la cual no se encuentra contenida en las


condiciones generales de la póliza.

4. Por su parte, analizado el documento de Certificado de Cobertura acompañado a su presentación, se observó que en dicho documento no se transcribe la definición de la cobertura de "Fallecimiento" contenida en las condiciones particulares del seguro y que se cita como fundamento del rechazo del siniestro, sino de aquella contenida en el texto depositado en esta Superintendencia, por lo que su invocación en el siniestro en cuestión resultaría discutible desde que la asegurada no habría tenido conocimiento de dicha definición ni podría haber consentido en ella.

En respuesta a las observaciones formuladas, la compañía de seguros informó que, tras un nuevo análisis de los antecedentes, ha decidido proceder a una nueva liquidación del caso del caso, para lo cual es necesario que haga llegar a la aseguradora certificado de posesión efectiva y copia de las cédulas de identidad de los herederos legales y, en caso de ser menor de edad o interdictos, certificado de nacimiento original con el nombre de ambos padres, cédula del tutor y resolución Judicial que acredite calidad tutor o curador.

En consecuencia, considerando la respuesta dada por la compañía de seguros, cúpleme informar los resultados de su presentación, para su conocimiento y fines que estime pertinentes.

Saluda atentamente a Usted.



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

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]