

OFORD.: N°13306
Antecedentes.: Presentación que indica.
Materia.: Informe.
SGD.: N°

Santiago, 29 de Mayo de 2012

De : Superintendencia de Valores y Seguros
A : Gerente General

En relación al reclamo presentado por doña _____ su representada ha manifestado que resulta improcedente la devolución de primas que ésta solicita, dado que la asegurada consintió en el seguro que le fuera ofrecido telefónicamente.

Al respecto, en relación la grabación telefónica que daría cuenta del seguro contratado, cabe observar las siguientes situaciones:

1. Información equívoca respecto de las calidades y responsabilidades de los intervinientes en la oferta y venta del seguro.

La funcionaria de su representada se identifica como ejecutiva de _____, lo que resulta una oferta y venta telefónica inductiva a error dada la referencia a un tercero, como lo es un supermercado, ajeno al comercio de seguros. Dicha situación es reiterativa en el curso de la grabación telefónica, en la que se indica por ejemplo que "... Usted queda con las 530 UF lo que es la muerte accidental, 10.000.000 de pesos aproximado que le sigue correspondiendo a los herederos legales de Usted, y el diagnóstico de cáncer que tiene vigente de 10 UF queda nada más en 120 UF, 2.300.000 aproximado, que es la indemnización que _____ le entrega por titular de la tarjeta ante el diagnóstico de cáncer...", y _____ es la única empresa que le entrega indemnización sólo por diagnóstico".

2. Información inductiva a error o confusión del cliente acerca del objeto y finalidad del contacto telefónico.

Así se indica al cliente que el llamado telefónico tiene por objeto "... **entregar una modificación bastante pequeña de la apertura de su tarjeta** _____"; a lo que añade lo siguiente: "Sra. _____ cuando hizo la apertura de su tarjeta Presto Líder se cargó para Usted un contrato vigente y activada de UF 50 y por muerte accidental de 10 UF en diagnóstico de cáncer, **y nada más están renovando las coberturas que tiene vigente**".

Sin embargo, la información proporcionada al cliente no es efectiva toda vez el contacto telefónico trata en realidad sobre la oferta de un seguro nuevo, cuyas condiciones difieren de las inicialmente informadas al tiempo de suscribir el contrato de apertura de tarjeta, en aspectos esenciales tales como vigencia, cobertura y prima.

3. Omisión de información sobre el precio o prima del seguro.

La ejecutiva indica "**Como cliente de la tarjeta Presto la prima se mantiene así sin**

alterable de 0,42 UF, los 420 pesos aproximado en su próxima facturación".

Lo señalado resultaría indicativo de la mantención de las condiciones originales relativas al costo de las coberturas, y no del costo efectivo del contrato para el nuevo período de cobertura.

4. Asimetrías en la información que se entrega a los clientes mediante referencias a dos servicios adicionales, los cuales no forman parte de las coberturas de seguro ofrecidas.

Así ocurre con los servicios de asistencia médica telefónica y de traslado médico. La ejecutiva de venta señala "Ahora Usted ya está protegida desde enero con nosotros y _____ **le está entregando nada más que dos servicios adicionales** que no tiene costo para Usted y es para su grupo familiar...".

Este punto refuerza la observación señalada en el punto anterior sobre la falta de información clara sobre las condiciones de precio del seguro.

5. Deficiencias en la manifestación de la aceptación del seguro.

De la grabación se desprende que la cliente no manifestó de manera clara y expresa la aceptación de la oferta del seguro, indicándosele cuando ella manifestó reparos, tanto por la ejecutiva como por quien después se identificó como supervisor, que toda la información le sería enviada al domicilio. En tales circunstancias la aceptación estaría condicionada y referida más bien al envío ulterior de la documentación y no propiamente a la aceptación o contratación del seguro.

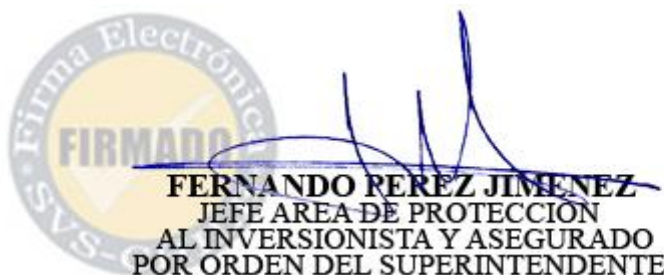
6. Falta de acreditación del envío de la póliza y recepción por la asegurada, impidiendo establecer el inicio del plazo para el ejercicio del derecho de retractación.

Conforme lo expuesto, deberá informar al tenor de las observaciones precedentes al tenor de las normas de la Circular N° 1587, acompañando a su respuesta una edición escrita con la transcripción íntegra de la misma.

Lo anterior, sin perjuicio que dadas las deficiencias señaladas se analicen alternativas de solución del problema planteado.

La respuesta al oficio debe ser realizada a más tardar el : 05/06/2012

Saluda atentamente a Usted.


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