



OFORD.: N°24071
Antecedentes.: Su presentación
Materia.: Informa
SGD.: N° [REDACTED]
Santiago, 02 de Noviembre de
2015

De : Superintendencia de Valores y Seguros
A :

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Se ha recibido en esta Superintendencia su presentación indicada en el antecedente, mediante la cual se formuló reclamo por el pago de indemnización por la cobertura de robo, señalando que efectuada la correspondiente denuncia del evento a Carabineros y a la Compañía Aseguradora, se le informa verbalmente que no se le hará efectivo el pago del seguro sin mayor respaldo o justificación que acredite los hechos del siniestro denunciado.

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

De los antecedentes adjuntos al reclamo consta que su representada rechazó el siniestro y negó la indemnización señalando textualmente que: "El relato es insuficiente para proceder a la liquidación".

Con todo, lo expuesto por la aseguradora en el informe respectivo no permite establecer el análisis técnico en que se funda el rechazo del siniestro. En efecto, no se advierte en base a qué disposiciones, contractuales o legales, la aseguradora se ha eximido del pago de la indemnización. Tampoco se indica qué disposición contractual faculta a la compañía para solicitar de gestiones o diligencias adicionales o distintas a las ya realizadas.

Cabe hacer presente que conforme a lo dispuesto en el artículo 28 del D.S. 1055 de 2012 el informe de liquidación, entre otras menciones de carácter mínimo, debe contener una opinión técnica fundada sobre la procedencia de cada cobertura y la procedencia de la pérdida. En caso de no corresponder el pago, el informe de liquidación debe contener además una opinión clara y precisa respecto del monto rechazado, individualizando cada tipo de cobertura rechazada y su justificación.

En su primera respuesta al Servicio, la Compañía Aseguradora indicó que en la documentación presentada, es decir, el parte de Fiscalía, está incompleta la descripción en el detalle de la relación de los hechos, información indispensable para realizar la evaluación del siniestro.

Agregó que dicho requerimiento se realiza en base a lo establecido en el D.S. N°1055, donde se señala que se requiere colaboración del cliente para la evaluación de la cobertura. Asimismo, en el Certificado de Cobertura, documento que se entrega al cliente al momento de la venta del producto, que establece lo siguiente: "La Compañía o el Liquidador de siniestro designado, tendrán la facultad de solicitar otros antecedentes adicionales que, razonablemente, serán necesarios para la evaluación del siniestro".

Por ello concluye que para apelar al siniestro, el cliente deberá aportar más información respecto del robo y hacer entrega del documento que falta en el parte policial, directamente en cualquier sucursal de la tienda.

Con posterioridad, este Servicio solicitó complementar la respuesta, al tenor de las siguientes observaciones:

1.-En cuanto a la descripción de los hechos:

Según lo señalado en el reclamo, ocurridos los hechos se efectuó la denuncia oportuna ante Carabineros. Asimismo, de los antecedentes acompañados por la reclamante, consta la denuncia en Fiscalía, donde aparece una descripción incompleta, pero descrita como robo por violencia en la clasificación del delito que se denuncia. Junto con eso, el relato realizado a la Compañía por la reclamante, describe completamente la forma en como ocurrió el siniestro denunciado, por lo tanto, a partir de tales antecedentes en su conjunto existiría conocimiento acerca de los hechos constitutivos del delito de que fue víctima la reclamante y que permitirían configurar el siniestro de que se trata.

2.- En cuanto al objeto del procedimiento de liquidación y las facultades del Liquidador:

Según lo establecido en el Art. 61 inciso 2 del DFL N° 251, de 1931, la liquidación del siniestro tiene por fin básicamente determinar la ocurrencia del

siniestro.

Por su parte, de acuerdo al inc. 3° del mismo artículo "Los liquidadores que deban informar un siniestro podrán solicitar del Ministerio Público o de las autoridades administrativas que por su cargo tengan antecedentes relacionados con ese hecho, les faciliten su conocimiento o les otorguen su certificación sobre los puntos necesarios para su liquidación. Igual facultad tendrán los apoderados de las compañías encargados de hacer la respectiva liquidación, cuando no se la hayan encomendado a un liquidador de siniestros".

3.- Principio de Celeridad y Economía Procesal de la Liquidación:

Es imperativo que los procedimientos de liquidación, se hagan respetando el principio de celeridad y economía procesal establecido en el art. 19 del D.S. N° 1.055 del año 2012, que indica en relación con dicho principio, que "corresponderá al liquidador el impulso de la liquidación y la realización de las diligencias que fueren conducentes para la emisión, dentro del menor tiempo posible, del informe de liquidación según la naturaleza de la cobertura, no incurriendo en trámites dilatorios o requerimientos superfluos de antecedentes, tales como solicitudes de antecedentes al asegurado que ya se hubiesen presentado".

4.- En cuanto a las actuaciones de la asegurada:

Según lo señalado, la asegurada habría dado cumplimiento a sus deberes con motivo del siniestro.

Conforme lo anterior, en respuesta al nuevo requerimiento formulado por este Servicio, la entidad reclamada informó que encontrándose incompleta la denuncia en Fiscalía, fue necesario solicitar las copias al Ministerio Público, teniendo el respaldo necesario para poder otorgar la cobertura reclamada y una vez obtenido los antecedentes, se ha procedido a realizar la indemnización reclamada, indicando que en relación a las actuaciones de la asegurada, efectivamente presentó los antecedentes, y encontrándose estos incompletos, la Compañía obtiene las copias de los documentos ingresados a la carpeta investigativa del Ministerio Público, y finalmente el siniestro se encuentra aprobado debido a que se constató la efectividad y completitud de los hechos, debiendo acercarse a hacer efectivo el pago.

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

Saluda atentamente a Usted.



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