

OFORD : 11554
Antecedentes : Presentación de 17.04.12.
Materia : Informe.
SGD : [REDACTED]

Santiago, 8 de Mayo de 2012

DE : Superintendencia de valores y seguros
A :
Según distribución

Se ha recibido en este Servicio la presentación de antecedente, mediante la cual don [REDACTED] ha requerido nuevamente la intervención de esta Superintendencia, por los motivos que expone, que dicen relación con el rechazo del siniestro que le afectó, en virtud del seguro correspondiente a esa compañía.

El interesado se refiere al informe remitido por [REDACTED] a esa compañía y en virtud del cual se habría rechazado la cobertura, planteando: i) que siempre habría tenido y seguiría teniendo en su poder la tarjeta MasterCard, lo que estima significaría que si hubo falsificación del plástico, añadiendo que si se hubiera presentado alguna condición de error, no les habría sido posible girar; ii) que, cuando en Mendoza se hacían dos giros por un total de US\$ 501,66.- habría efectuado una compra en el Teatro de la Universidad de Chile por \$24.000.- pagaderos en tres cuotas; y iii) que, respecto de lo indicado en orden a que habría quedado con cupo disponible, ello no sería efectivo, pues los giros fraudulentos hechos en Mendoza sumarían US\$ 2.059,93 y el

cupo máximo asignado sería de US\$2.036.-

Sobre la materia, cabe señalar lo siguiente:

1.- En el informe de liquidación se cita el informe que habría emitido el banco -que no se adjuntó-, que indicaría que el o los giros no se enmarcan como patrón de clonación (no existió falsificación de cinta magnética o del plástico). También, se indica que los giros practicados no presentaría condición de error, añadiéndose que para concretarlos se habrían usados elementos de exclusiva responsabilidad del cliente.

Respecto de lo anterior, no se señalan las circunstancias por las cuales se estima que no existiría falsificación de cinta magnética o del plástico, lo que resulta particularmente relevante si se considera en la primera presentación del asegurado éste señala que no habría estado en el extranjero y, además, a que en el mismo período se habría efectuado una compra en el teatro de la Universidad de Chile. Así, existiendo una transacción de igual fecha en Chile, podría existir mérito para estimar que si existió una clonación de la tarjeta, ya que, de lo contrario, no se explica la operación cuestionada.

Por otra parte, en cuanto a la falta de condición de error y a lo indicado respecto del cupo disponible, no son por se elementos que eliminen la posibilidad de fraude. Cabe considerar que si no se obtiene la clave, la operación que requiera de ésta no podría realizarse.

2.- La póliza no contempla la existencia de un patrón de fraude, existencia de errores o de cupo en la tarjeta al definir la cobertura, ni al establecer sus exclusiones.

3.- Adicionalmente, llama la atención que la liquidación de la cobertura se sustente exclusivamente en un informe emitido por el contratante colectivo del seguro, al cual se le da un peso o valor que no se establece en el condicionado general y que tampoco se informa adecuadamente al cliente, lo que, además, en los hechos, significa que la liquidación queda sujeta al informe que emite una parte del contrato, que no es la compañía de seguros, ni el asegurado, sin que exista propiamente opinión técnica según lo exigido por el reglamento de liquidación.

4.- Por otro lado, es menester considerar que en virtud de lo dispuesto en el artículo 539 del Código de Comercio, el siniestro se presume ocurrido por caso fortuito no obstante que el asegurador puede demostrar que éste ocurrió por un evento que lo exime de responsabilidad. También, cabe considerar que la buena fe se presume, y ésta aplica respecto de los siniestros. Lo anterior, es particularmente relevante, si se considera que, en definitiva, al rechazarse el siniestro se infiere que la operación que se cuestiona por el cliente correspondería a una operación legítima, lo que, por lo mismo, no puede basarse sino en hechos concretos, que permitan demostrar ello, más aún si, como ocurre en la especie, se ha planteado la existencia de una operación no cuestionada en Chile en la misma época en que se habrían efectuado operaciones cuestionadas.

En razón de lo señalado, cabe requerir que esa entidad se haga cargo de las observaciones contenidas en la presentación complementaria que se adjunta y, además, se refiera a los siguientes aspectos:

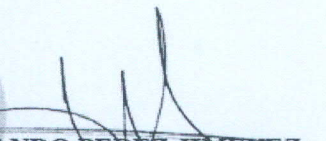
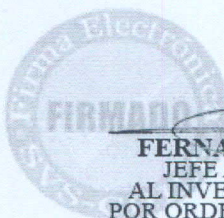
- i) Pertinencia que la determinación de la ocurrencia del siniestro se encuentre sujeta a un informe emitido por la entidad contratante del seguro.
- ii) Atendido lo dispuesto en el artículo 539 del Código de Comercio, indicar las razones concretas y específicas por las que, en la especie, no se cumplen las condiciones para que opere la cobertura, o bien, las situaciones o antecedentes de hecho que justifican su rechazo.

Lo cual es sin perjuicio de remitir copia de los antecedentes que fundan su determinación, así como del informe de la entidad bancaria que fundó la liquidación.

Se deja constancia que el presente requerimiento se dirige también al corredor a fin que se refiera a la asesoría prestada al asegurado con ocasión del siniestro que nos ocupa.

La respuesta al oficio debe ser realizada a más tardar el : 23/05/2012

Saluda atentamente a Usted.



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