

OFORD : 14314
Antecedentes : Su presentación.
Materia : Informa.
SGD : [REDACTED]

Santiago, 28 de Mayo de 2014

DE : Superintendencia de valores y seguros

A : [REDACTED] - Caso([REDACTED])

Me refiero a su carta del antecedente, por medio de la cual formuló reclamo debido al rechazo de la indemnización solicitada con cargo a la cobertura de protección de documentos del seguro que mantiene contratado en forma asociada a un préstamo denominado "Crédito Microempresario".

Al respecto, cúpleme informar que, requerida por esta Superintendencia, [REDACTED] comunicó, mediante carta que en copia se adjunta, que su determinación se fundamenta en las condiciones particulares de la póliza que dispone: "quedarán cubiertas las transacciones fraudulentas hechas en los 120 días anteriores a la fecha de bloqueo" (Póliza N° 5000000029, N°8, letra b.1, parte final). También se establece que "el plazo para hacer la denuncia del siniestro, es de 90 días corridos desde la ocurrencia del evento" (Póliza N° 5000000029, N°13, párrafo 2°).

Agregó que, de la lectura de las condiciones particulares se desprende una inconsistencia, que, en aplicación de la póliza en forma coherente y armónica y dándole a las cláusulas un sentido que se apliquen en beneficio del asegurado, el plazo para la denuncia de siniestro en este tipo de eventos, debe extenderse hasta 120 días desde la ocurrencia del evento. Así, las fechas de denuncia y de retroactividad serán las mismas desde la fecha de ocurrencia. Considerando lo anterior, para el caso particular, las transacciones fraudulentas reclamadas comenzaron con fecha 12/02/2013, por lo que el denuncia del mismo debió haberse realizado a más tardar el 12/06/2013, sin embargo, el reclamo se presentó recién el 04/10/2013, es decir, 4 meses o 240 días aproximadamente después del plazo estipulado en la póliza.

Considerando lo expuesto por la liquidadora de siniestros, esta Superintendencia requirió a [REDACTED] haciendo presente las siguientes observaciones:

1.- Las condiciones particulares de la póliza definen la cobertura de "Mal uso de tarjeta de crédito" en los siguientes términos: "La Compañía asumirá los daños patrimoniales, equivalente a los montos transferidos; con un límite máximo combinado anual de UF 55; que el asegurado sufra y que provengan del uso indebido o fraudulento, por parte de terceros no autorizados, de las identificaciones con las cuales el asegurado está autorizado por el Banco Santander Santiago para realizar transferencias remotas de fondos desde el cupo autorizado por el Banco; entendiendo como cupo el monto en dinero, equivalente al crédito otorgado por el Banco. Quedarán cubiertas las transacciones fraudulentas hechas en los 120 días anteriores a la fecha de bloqueo".

Considerando el plazo en el que se extiende la cobertura y teniendo presente que el bloqueo de la tarjeta asegurada se realizó con fecha 04 de octubre de 2013, la póliza debiera otorgar cobertura a todas aquellas

transacciones fraudulentas efectuadas entre el 06 de junio de 2013 y la fecha de bloqueo (120 días), siempre que se cumplan las demás condiciones para acceder al beneficio del seguro.

2.- No obstante lo anterior, en su informe, la liquidadora recomendó el rechazo del siniestro fundado en el aviso extemporáneo del mismo. Lo anterior, en consideración a que las condiciones particulares de la póliza conceden al asegurado un plazo de 90 días corridos desde la ocurrencia del evento para denunciar siniestro, término que se habría cumplido a la fecha de aviso de siniestro efectuada por la asegurada.

A este respecto, se hizo presente que, la primera de las defraudaciones ocurrió con fecha 12 de febrero de 2013, por lo que la denuncia efectuada el día 04 de octubre del mismo año sería extemporánea de acuerdo a las condiciones del seguro.

3.- Sin embargo lo anterior, revisadas las condiciones generales del seguro, se advierte que en ellas se define "Evento" como: "las pérdidas ocurridas desde la primera transacción ilícita, mal uso y/o defraudación hecha con la tarjeta de crédito protegida por esta póliza, hasta su puesta en conocimiento en la institución emisora". Como puede advertirse, la definición antes transcrita reconoce que el evento amparado en la póliza corresponde a un período de tiempo que principia con la defraudación y que concluye con el aviso del mismo a la institución emisora de la tarjeta cubierta por el seguro.


Establecido lo anterior y analizadas las condiciones de la póliza, no se advierte el fundamento contractual por el cual, para efectos del aviso de siniestro, habría de considerarse una fecha distinta a la definición de "evento" y que correspondería a la primera defraudación realizada con la tarjeta asegurada.

En este sentido, habiéndose establecido en la póliza que el plazo para dar aviso del siniestro es de 90 días corridos desde la ocurrencia del "evento" cubierto por el seguro, que se ha definido expresamente el "evento" como un lapso de tiempo previamente definido y no habiéndose establecido una regla o definición distinta para el caso de la denuncia, no cabe sino entenderse, a la luz de las disposiciones citadas, que al asegurado le asiste el derecho de denunciar de siniestro durante todo el período que se extiende el "evento" amparado por el seguro y hasta 90 días corridos luego del aviso de la defraudación, teniendo presente, en todo caso, que la cobertura se extenderá exclusivamente a 120 días contados desde el aviso de la defraudación a la entidad emisora.

Considerando lo anterior, la póliza debiera otorgar cobertura a todas aquellas transacciones fraudulentas efectuadas entre el 06 de junio de 2013 y la fecha de bloqueo (120 días), siempre que se cumplan las demás condiciones para acceder al beneficio del seguro.

Atendido lo expuesto, mediante carta que en copia se adjunta, la mencionada aseguradora ha comunicado que se procederá a emitir un Addendum al informe de liquidación accediendo al pago de la indemnización solicitada.

Saluda atentamente a Usted.



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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

LISTA DE ARCHIVOS ANEXOS

- Respuesta Oficio Ordinario de [REDACTED]
- Respuesta Oficio Ordinario de [REDACTED] -
[REDACTED]

FOLIO: [REDACTED]

www.svs.cl/validar_oficio/