



OFORD : 21462
Antecedentes : Respuesta asegurador a Oficio 18490.
Materia : Informe.
SGD : [REDACTED]

Santiago, 4 de Septiembre de 2012

DE : Superintendencia de valores y seguros

A :
Según distribución

Me refiero a lo informado por esa compañía con ocasión del reclamo efectuado por doña [REDACTED], en cuanto mantiene el rechazo de la indemnización, haciendo presente que con los resultados de la investigación descrita, no se habría podido establecer un punto de compromiso ni patrón de fraude, por lo tanto, el banco rechazo el caso y a partir de ello es que habría sido liquidado como lo señala el asegurado en su reclamo.

Sobre la materia, cabe señalar lo siguiente:

- 1.- En el informe del banco que esa compañía ha considerado para el rechazo, se detalla la transacción y como elementos ajeno a dicho detalle, se indica lo siguiente: "Conforme a los antecedentes examinados y según análisis realizado por la Unidad de Prevención de Fraudes, las transacciones objetadas por el clientes no corresponden a pago, debido a que no se cuenta con los antecedentes necesarios para determinar que corresponde a FRAUDE.
- 2.- De lo anterior, resulta que el fundamento de la entidad bancaria es la falta de antecedentes para concluir que es un fraude.
- 3.- Por otra parte, en su respuesta indica que "no se pudo establecer un punto de compromiso ni patrón de fraude".
- 4.- También, se indica que las transacciones reclamadas habrían sido realizadas con clave secreta, que sería conocida únicamente por el asegurado, considerando que y de acuerdo a sus propias declaraciones la tarjeta estuvo siempre en su poder.
- 5.- En cuanto a lo anterior, cabe señalar que el hecho que la operación se hubiese efectuado con clave secreta y que la tarjeta se haya mantenido en poder del asegurado, no son per 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. Y en cuanto a la mantención de la tarjeta, nada obsta que la misma se haya clonado.
- 6.- La póliza no contempla la existencia de un patrón de fraude para que sea procedente la cobertura, ni excluye de cobertura a las que no cumplan con éste. De hecho, el "patrón de fraude" es un concepto no contemplado en el contrato que nos ocupa.
- 7.- Adicionalmente, llama la atención que la liquidación de la cobertura se sustente en un informe emitido



por el contratante colectivo del seguro, 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.

8.- 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.

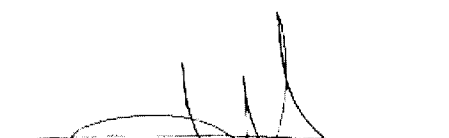
Lo anterior, es particularmente relevante, si se considera que, en definitiva, al rechazarse el siniestro se infiere que la operación que se cuestiona por el cliente correspondería a una operación legítima, lo que, por lo mismo, no puede basarse sino en hechos concretos, que permitan demostrar ello.

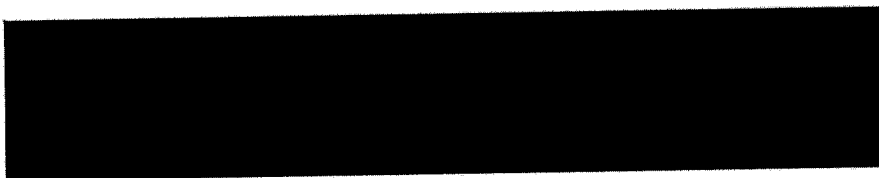
Por lo señalado, y salvo la existencia de mayores antecedentes, este Servicio estima que existe mérito suficiente para revisar el rechazo del siniestro que nos ocupa, por lo que le agradeceré revisar la situación e informarnos fundadamente sobre ello.

Se deja constancia que el presente requerimiento se dirige también al intermediario, a fin que se refiera a la asesoría e información entregada al asegurado respecto del alcance de las coberturas contratadas, así como a la asistencia entregada con ocasión del siniestro, debiendo remitir copia de la propuesta suscrita para la contratación del seguro, las condiciones particulares de la póliza y los demás antecedentes que sean atingentes.

La respuesta al oficio debe ser realizada a más tardar el : 11/09/2012

Saluda atentamente a Usted.


FERNANDO PÉREZ JIMÉNEZ
JEFE AREA DE PROTECCIÓN
AL INVERSIONISTA Y ASEGURADO
POR ORDEN DEL SUPERINTENDENTE



ARCHIVO ANEXO