

OFORD.: N°8014
Antecedentes.: 1. Presentación de
2. Of. Ord. N°
3. Respuesta de

Materia.: Informe.

SGD.: N°

Santiago, 25 de Marzo de 2014

De : Superintendencia de Valores y Seguros

A : Según distribución

Me refiero a la respuesta de la Compañía al Ord. de la referencia, mediante la cual se pronuncia rechazando la presentación de _____, quien reclama la devolución de las primas pagadas por un seguro que manifiesta no haber consentido, el que fue comercializado a través de la intermediación de _____

Conforme fuera informado por su representada, con fecha 07 de noviembre de 2012 el reclamante habría contratado el seguro de protección hogar, a través de telemarketing.

Sobre el particular, del análisis de la grabación acompañada cabe observar lo siguiente:

1.- La ejecutiva indica que su llamado es para corroborar la contratación del seguro, el cual habría sido aceptado en una oportunidad previa a la llamada cuya grabación se acompaña, el día 07 de noviembre de 2012; por lo tanto a objeto de verificar la suficiencia de dicha comercialización y si la oferta ha tenido la claridad exigida por la Circular N° 1587 de esta Superintendencia, deberá acompañar copia de aquella grabación.

2.- En caso que la grabación acompañada sea la única que da cuenta de la comercialización del seguro, es preciso hacer presente que durante el desarrollo de la venta telefónica la ejecutiva señala al cliente que su llamado es para corroborar la contratación efectuada en una oportunidad previa, mientras que el cliente en el minuto 03:24 señala que: *".....yo le voy a confirmar le dije de acuerdo a yo leer esa documentación, es que antes yo no le voy a poder confirmar...."* Mientras que en el minuto 03:39 insiste: *"....yo necesito la documentación..... hasta el momento yo le insisto yo no tengo seguro todavía....."*

De acuerdo a lo anterior, dicha grabación no podría dar cuenta del consentimiento expreso, claro e inequívoco de su cliente respecto al seguro ofrecido, sino que por el contrario, acredita que éste en múltiples oportunidades solicita información adicional, así como la póliza para el estudio y análisis del producto ofrecido, sin que la ejecutiva atienda estas dudas. En este sentido, cabe recordar la importancia que reviste la claridad y certeza de la oferta de seguros en la comercialización telefónica.

3.- Por otra parte, frente a los requerimientos del reclamante, la ejecutiva responde en el minuto 03:44 que el seguro ya ha sido contratado y que la cobertura rige desde el 07 de noviembre de 2012, siendo su llamada únicamente para corroborar la venta. Si la función del llamado, cuya grabación ha sido acompañada a su respuesta, es

precisamente para confirmar la contratación previa y que esté todo correcto como indica la ejecutiva en el minuto 05:00 e insiste en el minuto 05:22, ésta no atiende al hecho que el cliente manifiesta que no ha consentido en contratación y reitera que requiere las condiciones del seguro para su estudio y analizar detenidamente la propuesta, requiriendo la documentación primero. Aquello permite constatar que al menos existió alguna dificultad en la comercialización del seguro, la cual se habría desarrollado en una ocasión anterior, sin que el acuerdo de voluntades surgido de aquella haya sido suficiente para entender que el cliente prestó su consentimiento para la contratación del seguro en los términos establecidos por la Circular N° 1587 de esta Superintendencia.

Por las razones expuestas anteriormente, se solicita revisar el caso y adoptar las medidas que fueren necesarias a fin de ajustar su actuación en este caso concreto al sentido de la regulación señalada, informando a esta Superintendencia de la decisión que al respecto se adopte, o bien, de las gestiones que restarían para su resolución.

La respuesta al oficio debe ser realizada a más tardar el : 01/04/2014

Saluda atentamente a Usted.



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