

OFORD : 14405
Antecedentes : Presentación que indica.
Materia : Informa.
SGD : ██████████

Santiago, 14 de Junio de 2016

DE : Superintendencia de valores y seguros
A : ██████████

Con relación al reclamo presentado por la Señora ██████████ quien reclama la cobertura de un seguro de renta diaria por hospitalización, su representada informó que, evaluados los antecedentes, se determinó rechazar el siniestro por aplicación de lo dispuesto en el artículo 3° letra j) de la respectiva Cláusula Adicional, que excluye de cobertura las hernia y sus consecuencias, sea cual fuere la causa de que provengan.

Al respecto, este Servicio formuló observaciones a la aseguradora en orden a los siguientes aspectos:

Que respecto de la información proporcionada a la asegurada señala que consta del respectivo audio de oferta de seguros que la ejecutiva ██████████ le indica en el minuto 21:52 a la Sra. ██████████ lo siguiente: "Este es un resumen de las principales características y condiciones del seguro, el detalle de las coberturas condiciones y exclusiones asociadas están contenidas en la Póliza que voy a enviar al correo que dice romy_barrientos@hotmail.com...".

Con todo, cabe hacer presente que el punto III Número 3 de la Circular 2148 de 08.04.2014, que imparte instrucciones sobre Comercialización Telefónica de Seguros, señala en lo pertinente lo siguiente: "En la promoción y oferta el oferente deberá informar y dejar registro, al menos, de lo siguiente: ...3) Características del seguro, indicando las coberturas ofrecidas, condiciones especiales de asegurabilidad, **exclusiones**, carencias, deducibles, franquicias, duración del contrato, causales de término anticipado, vigencia y suma asegurada". (Lo destacado es nuestro).

Por lo tanto, una indicación genérica relativa a la existencia de otras características y condiciones, que no informadas al tiempo de la oferta telefónica del seguro, no es suficiente ni permite tener por cumplida la exigencia normativa.

A mayor abundamiento, es dable señalar que la citada Circular instruye respecto del contenido mínimo de la información previa al contrato, estableciendo taxativamente que debe informarse al asegurable respecto de las exclusiones de cobertura, lo que no consta en la especie.

En consecuencia, se solicitó informar a esta Superintendencia al tenor de la observación precedente, considerando que no se ha acreditado la información proporcionada sobre la exclusión que se invoca para negar la indemnización, teniendo además presente al efecto lo previsto en el artículo 515 del Código de Comercio.



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

En su respuesta la entidad reclamada, informó que se revisan nuevamente los antecedentes de este caso, determinando la compañía acoger el reclamo presentado.

Lo anterior se comunica para su conocimiento y fines que estime pertinentes.

Saluda atentamente a Usted.




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

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]