

Recurso : Protección

Recurrente : Gilberto Emilio González Vega

Cédula de Identidad N° : 6.705.043-6

Domicilio : Los Quillayes, Sitio 3 A, San Vicente, Comuna de Pirque, Región Metropolitana.

Abogado Patrocinante : Luis Eugenio López López

Cédula de identidad N° : 16.021.529-1

Correo Electrónico : eugeniolopez.abogado@gmail.com

Domicilio : La Capitanía 80, oficina 108, Comuna de Las Condes

Recurrido (1) : Banco de Estado de Chile

Rol único tributario : 97.030.000-7

Representante legal : Juan Cooper Álvarez

Cédula de identidad : 9.096.866-1

Domicilio : Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N°1111, Santiago, Región Metropolitana

Recurrido (2) : Banco Estado Corredores de Seguro S.A.

Rol único tributario : 77.330.030-5

Representante legal : Cristian Wolleter Valderrama

Cédula de identidad : 6.375.154-5

Domicilio : Amunategui 232, Santiago, Región Metropolitana

Recurrido (3) : Metlife Chile Seguros de Vida S.A.

Rol único tributario : 99.289.000-2

Representante legal : Gregorio Ruiz-Esquide Sandoval

Cédula de identidad : 9.831.796-1

Domicilio : Calle Agustinas N°640, Piso 1, Santiago, Región Metropolitana.

EN LO PRINCIPAL: Recurre de protección; **PRIMER OTROSÍ:** Acompaña documentos; **SEGUNDO OTROSÍ:** Solicitud que indica; **TERCER OTROSÍ:** Diligencias; **CUARTO OTROSÍ:** Señala correo electrónico; **QUINTO OTROSÍ:** Patrocinio y poder.

ILUSTRISIMA CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO

GILBERTO EMILIO GONZALEZ VEGA, chileno, casado, jubilado, cédula de identidad N° 6.705.043-6, domiciliado para estos efectos en Los Quillayes, Sitio 3 A, San Vicente, Comuna de Pirque, Región Metropolitana, a SS. Itma, respetuosamente digo:

Que estando dentro de plazo, vengo en interponer acción de protección en contra de **(1) BANCO DE ESTADO DE CHILE**, Rut N° 97.030.000-7, representado legalmente por don Juan Cooper Álvarez, C.I.N° 9.096.866-1, ambos domiciliados para estos efectos en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N°1111, Santiago, Región Metropolitana; **(2) BANCO ESTADO CORREDORES DE SEGURO S.A.**, Rut N° 77.330.030-5, representado legalmente por don Cristian Wolleter Valderrama, C.I.N° 6.375.154-5, ambos domiciliados para estos efectos Amunategui 232, Santiago, Región Metropolitana; ; **(3) METLIFE CHILE SEGUROS DE VIDA S.A.**, Rut N° 99.289.000-2, representado legalmente por don Gregorio Ruiz-Esquide Sandoval, C.I.N° 9.831.796-1, ambos domiciliados para estos efectos en Calle Agustinas N°640, Piso 1, Santiago, Región Metropolitana, por la acción ilegal y arbitraria que a continuación expongo:

I. ANTECEDENTES DE HECHO

1. Fallecimiento de mi hijo, JAIRO GABRIEL SACHA LEONEL GONZÁLEZ JARA, RUN N ° 18.760.472-9

El día 23 de diciembre del año 2020, mi hijo Jairo Gabriel Sacha Leonel González Jara, RUN N ° 18.760.472-9, de 26 años de edad, soltero, sin hijos, y pronto a contraer matrimonio, se encontraba en su lugar de trabajo y su empleador lo envió a realizar distintas visitas a clientes en el vehículo de la empresa. Es así, que llegando donde el cliente asignado, y doblando para entrar a la empresa, sorpresivamente, por el carril vehicular del sentido contrario, lo colisionó una camioneta, chocándolo por el sector del copiloto, causándole la muerte en forma inmediata, a las 11:30 am, debido a que la colisión le provocó un traumatismo encéfalo craneano cerrado.

Debo señalar que previo al accidente, y de las dinámicas de conversaciones habituales en el seno de nuestra familia (mi hijo vivía con nosotros, Padre y Madre) Jairo nos comentó que había suscrito un seguro oncológico y de muerte accidental ante Banco Estado.

2. Tramites posteriores al fallecimiento.

Luego de la inmensa conmoción y dolor por haber perdido a un hijo y de los distintos tratamientos psicológicos que mantenemos hasta la presente fecha para recuperar la

estabilidad psíquica, procedimos a realizar todos los trámites necesarios ante Banco Estado para informarnos de los fondos disponibles que mi hijo mantenía (de los cuales estaban destinados a su inminente matrimonio), **como también denunciar el siniestro respectivo.**

Es así, que el día 12 de Enero de 2021, acudí a Banco Estado, ubicado en la sucursal de Pirque, con el fin de informarme de los montos que mantenía mi hijo y **realizar el denuncia del siniestro por su fallecimiento.** Al presentarme en la sucursal, el ejecutivo me indicó que, para otorgarme cualquier información de un tercero cliente del banco, debo acreditar la representación que invisto, en consecuencia, le entregué al ejecutivo, el certificado de defunción de Jairo Gabriel Sacha Leonel González Jara, RUN N° 18.760.472-9, su certificado de nacimiento el cual acredita mi condición de padre (heredero), también le entregué fotocopia de mi cédula de identidad. Luego de esperar unos minutos, **EL EJECUTIVO TOMA CONOCIMIENTO QUE MI HIJO HABÍA FALLECIDO Y RECONOCE MI CALIDAD DE HEREDERO,** procediendo a realizar las gestiones propias para este caso, como me indicó, realizando el cierre de cuentas bancarias de Jairo **JUNTO CON TOMAR Y DAR INICIO EL PROCESO DE DENUNCIA DEL SINIESTRO SOBRE EL FALLECIMIENTO DE MI HIJO, ya que ese día 12 de Enero 2021, FORMALMENTE BANCO ESTADO PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES, TOMÓ CONOCIMIENTO DE LA MUERTE DE MI HIJO JAIRO GABRIEL SACHA LEONEL GONZÁLEZ JARA, RUN N° 18.760.472-9.** En esa misma ocasión, le indique al ejecutivo que tomó mi denuncia del siniestro del fallecimiento de mi hijo, que por favor, me entregará una copia de la póliza que mi hijo había contratado, pero me indicó que no era posible por no tener acceso en ese momento al documento solicitado, pero que no me preocupara, que el banco tomaría contacto conmigo y que el seguro es de 500 Unidades de Fomento. **Como comprobante de mi asistencia el día 12 de Enero 2021, y reconocimiento del fallecimiento de mi hijo por parte de Banco Estado y habiendo tomado la denuncia de siniestro, este me otorgó la información de los dineros existentes en distintas cuentas, tales como, el certificado de saldo en cuenta platino giro incondicional unipersonal N° 5149937, certificado de saldo en cuenta plazo vivienda giro diferido N° 5149943 y certificado de saldo en Cuenta Rut N° 5149967, todos con fecha 12 de Enero 2021 y los mismos acompañados en primer otrosí.**

En este mismo sentido, el mismo día, el ejecutivo me señaló que debía llamar al número de teléfono 600 660 12 12 para volver a realizar el denuncia del siniestro (situación que me pareció del todo raro, debido a que el denuncia del siniestro ya había sido hecho ante su persona) y realizar el seguimiento del caso. Así las cosas, ese día, 12 de enero 2021, llamé al número indicado y volví a señalar que mi hijo había fallecido, denunciando el siniestro acaecido (se acompaña en primer otrosí registro telefónico de llamadas al número indicado). Como respuesta me indicaron que el banco se comunicaría conmigo para informar sobre el denuncia de siniestro realizado, liquidación y fecha del pago del seguro.

3. Desconocimiento del siniestro denunciado en forma presencial y telefónica, sobre el fallecimiento de mi hijo

Luego de haber realizado el denuncia del siniestro el día 12 de Enero 2021 en forma presencial y telefónica al número 600 660 12 12 ratificando y volviendo a denunciar el siniestro del fallecimiento de Jairo Gabriel Sacha Leonel González Jara, RUN N° 18.760.472-

9, esperamos que el banco tomara contacto con mi persona para saber los avances, recibir la liquidación de la póliza y tener fecha de pago, pero no hubo ninguna información. En este sentido, pasaron los meses de espera, donde acudí nuevamente al banco para saber los avances, pero al consultar, no había información de mi denuncia, el ejecutivo me indicó que debía llamar al número 600 660 12 12 para saber por qué no había movimientos en mi carpeta de denuncia, pero al llamar al número indicado, me señalan que debo realizar las averiguaciones en el banco de manera presencial. Es decir, de un lado me enviaban para otro y viceversa, sin tener ninguna respuesta a mi denuncia de siniestro, ni tampoco tener acceso a la póliza contratada por mi hijo.

Posteriormente y de forma repetitiva, insistí en las averiguaciones, pero no obtuve ninguna respuesta. En consecuencia, acudí al SERNAC y realicé un reclamo de toda esta situación, a lo cual, el banco con fecha 02/12/2021 respondió el requerimiento del SERNAC en el siguiente sentido:

“Sobre el particular, a la fecha de la presentación efectuada por usted, la Corredora no contaba con registro de denuncios ingresados en nuestros sistemas. Sin perjuicio de ello, en razón de lo expuesto por usted, en su presentación, hemos ingresado dos denuncios de siniestro por la Cobertura de Muerte Accidental y apoyo solidario con fecha 01.12.2021, los que serán remitidos dentro de los próximos días a la Compañía Seguros MetLife Chile Seguros de Vida S.A., para que ésta procediera al análisis correspondiente.

Por este motivo, próximamente la Compañía de Seguros deberá pronunciarse respecto de la cobertura del siniestro del seguro en comento dentro de los próximos 10 días hábiles a contar de esta fecha, pidiendo la compañía solicitar nuevos antecedentes, o aprobar u objetar el denuncia de siniestro. Finalmente informamos que el plazo para realizar el denuncia de siniestro es de 240 días corridos, contados una vez tomado conocimiento de la ocurrencia del siniestro.”

Así pues, cuando recibí la respuesta mediante SERNAC, donde el banco le responde a esta institución, quedé asombrado debido a que según ellos *“la corredora no contaba con registro de denuncios ingresados en su sistema”*. Esta situación me dejó muy mal anímicamente, llamando nuevamente al número que me habían otorgado 600 660 12 12, consultando por la situación e indicándome que verían que ocurre. A los días, en específico, el 07 de diciembre 2021, me llega un correo de METLIFE que me indica que han tomado conocimiento del fallecimiento de mi hijo, señalando en particular:

“REF: Denuncio N° 149409

Póliza N°067180381356

De nuestra consideración,

Por medio de la presente informamos a usted que hemos recibido denuncia del siniestro que afectará a nuestro Asegurado(a) señor(a) JAIRO GABRIEL SA GONZALEZ JARA, cédula nacional de identidad N° 18760472 iniciando la compañía el proceso de evaluación directo del mismo.

En los próximos días, le informaremos por la vía de comunicación seleccionada al momento de la notificación del siniestro, ya sea por el asegurado y/o beneficiarios, los documentos necesarios que deben ser presentados presencialmente en la compañía, para efectos de que se proceda a la evaluación y liquidación del siniestro.

Cabe señalar, que sin perjuicio de lo indicado precedentemente, usted podrá solicitar que la evaluación del siniestro sea realizada por un liquidador externo a la Compañía, el cual será designado por la compañía para tal efecto, decisión que deberá comunicar por escrito el Asegurado y/o Beneficiarios, a la Compañía, dentro del plazo de cinco días hábiles contando desde la fecha presente.”

Debo señalar que el reclamo ante el SERNAC, deja en evidencia **que fue el Banco Estado el que informo a la compañía MetLife sobre el fallecimiento de mi hijo, SIN MAS TRAMITE**, (informando tardíamente y desconociendo mis denuncias de siniestro, hechas el 12 de Enero 2021, tanto presencial como telefónica), debiendo haberlo informado en la misma forma, en cuanto realicé el denuncia del siniestro el día 12 de Enero de 2021. Asimismo, en esta respuesta desconocen y tampoco se pronuncian respecto a las llamadas realizadas al número 600 660 12 12 donde di a conocer el fallecimiento de mi hijo y efectuar el denuncia del siniestro.

4. Rechazo al pago de la póliza

Seguidamente, al mail de METLIFE, con fecha **16 de diciembre de 2021**, Banco Estado, formalmente me envía un correo informándome el rechazo al pago de la póliza en base al siguiente argumento:

“Banco Estado Corredores de Seguros informa que tu denuncia de siniestro fue rechazado, respecto al Seguro Oncológico:

*Según lo informado por la Compañía de Seguros, el motivo de rechazo es: **Siniestro denunciado fuera de plazo.***

¿Puedo impugnar al rechazo?

Efectivamente, puede impugnar en un plazo de 10 días hábiles, desde la fecha en que recibe el informe de liquidación, debiendo presentar una carta con todos los argumentos y documentos que avalen la disconformidad al resultado de la liquidación de siniestro, enviándolos a la casilla de correo del liquidador de seguros asignado o directamente a la compañía de seguros.

En caso de dudas, puedes contactarte, directamente al liquidador o al 6006601212, correspondiente a BancoEstado.

Gerencia de Fidelización y Beneficios

BancoEstado Corredores de Seguros S.A.”

Ante el rechazo señalado, acudí el día 22 de diciembre de 2021, ante Banco Estado, a su casa matriz en Santiago, para informarme sobre el rechazo en el pago de la póliza, cuando el Banco tuvo conocimiento el día 12 de Enero 2021, pero la respuesta del banco fue que no tenía información, que llamara al 600 660 12 12, al cual llame y nuevamente me indican que la información debe ser en carácter presencial en el Banco, es decir, debía volver al banco, me volví a enviar de un lado para otro sin respuestas. Acto seguido, realicé la impugnación administrativa ante el mismo banco por el rechazo del seguro, pero aún no obtengo una respuesta. Para agotar toda gestión por mi persona, acudí a las oficinas de Metlife, pero en Metlife me dijeron que toda la información se encuentra disponible en Banco Estado. Así las cosas, con el rechazo del pago de la póliza, sin tener copia de la póliza a la presente fecha, ya que aún no me es entregada, y habiendo sufrido un acto arbitrario que más adelante se detalle por parte de las recurridas, me vi en la obligación de acudir a la Comisión para el Mercado Financiero para reclamar administrativamente contra las recurridas para obtener el pago del seguro asociado a la póliza N°067180381356, y copia de la póliza que me ha sido denegada hasta la presente fecha. Hago mención que aún la Comisión para el Mercado financiero no me otorga respuesta a mis peticiones.

II. LEGITIMACION PASIVA

Esta acción constitucional se dirige en contra de la recurridas por ser ellas quienes, mediante una sucesión de actos, y por omisión arbitraria se negaron a acceder a otorgarme la indemnización y/o pagos del siniestro denunciado, cuando cumplí en forma presencial y telefónica con informar el denuncia de siniestro respectivo con fecha 12 de Enero 2021, en donde de manera contumaz desconocen y niegan la denuncia realizada, negándose a pagar el seguro, afirmando injustificadamente que no habían recibido denuncia dentro del plazo, hecho falso, arbitrario, carente de razonabilidad y veracidad conforme los hechos expresados y documentos que se acompañan y que obedece a mero capricho.

III. ACTO ILEGAL Y ARBITRARIO

Es la negativa de las recurridas de proceder al pago del seguro conforme a las coberturas descritas en la póliza N°067180381356, **habiendo realizado el denuncia del siniestro dentro de plazo**. Es decir, desde el fallecimiento de mi hijo, Jairo Gabriel Sacha Leonel González Jara, RUN N ° 18.760.472-9, acaecido el día 23 de Diciembre 2020, al denuncia del siniestro realizado por mi persona ante Banco Estado y de la llamada realizada al número 600 660 12 12, el día 12 de Enero 2021, transcurrieron 20 días de corridos, pero las recurridas señalan que el denuncia fue realizado fuera de plazo, posterior de 240 días corridos de acaecido el fallecimiento, hecho falso, ilegal, arbitrario, carente de razonabilidad y veracidad conforme los hechos expresados y documentos que se acompañan y que obedece a mero capricho.

IV. GARANTIAS CONSTITUCIONALES CONCLUCADAS POR EL ACTO ARBITRARIO E ILEGAL QUE SE DENUNCIA.

Según indiqué anteriormente, el acto ilegal y arbitrario de las recurridas, en atención a negarse al pago del siniestro denunciado, ha perturbado y vulnerado los siguientes derechos:

1. El Derecho a la integridad psíquica de la persona, asegurado en el artículo 19 N° 1 de la Constitución Política de la Republica.

Nuestro Excmo. Tribunal Constitucional ha resuelto que, para que se configure una vulneración a lo establecido en el artículo 19 N° 1, de la Constitución, que garantiza a toda persona el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica, debe acreditarse *“la existencia de una situación o un riesgo que ponga en peligro tales derechos”*¹

Pues bien, si se atiende a la entidad de los fondos cuyo pago ha negado las recurridas, podrá notar vuestra Ilustrísima, que corresponde a una cantidad de dinero muy considerable, necesaria para pagar los diversos gastos debido al fallecimiento de mi hijo, como así poder continuar con nuestro tratamiento como matrimonio en las distintas terapias psicológicas y psiquiátricas, para lograr en la medida de lo posible, estabilidad emocional y psíquica, necesaria, luego de semejante pérdida humana, como lo es la vida de un hijo. Tal circunstancia ha dado lugar a constantes sentimientos de angustia y sufrimiento, por cuanto he debido solicitar préstamos de dinero a mis familiares y amigos, y sufro falta de seguridad, de no llegar a cumplir con las deudas que se han generado por el fallecimiento de mi hijo, y, asimismo, sufro por el temor de no poder continuar con nuestra terapia psicológica y psiquiátrica, y esta última pendiente por falta de dineros, siendo evidente mi vulneración a mi estabilidad psíquica.

Como puede verse, a la fecha, he sufrido grave perturbación y amenaza en el legítimo ejercicio de mi derecho a la integridad psíquica, a consecuencia de las recurridas.

2. El Derecho de Propiedad, asegurado en el artículo 19 N° 24 de la Constitución Política de la Republica.

El N°24 del artículo 19 de la Constitución Política establece el derecho de propiedad en sus diversas especies sobre toda clase de bienes corporales o incorporales o derechos. Adquirido un derecho, la persona no puede ser privada del mismo o de alguno de los atributos o facultades esenciales del dominio sino en virtud de ley general o especial que autorice la expropiación por causa de utilidad pública o de interés nacional, calificada por el legislador.

El derecho de dominio no sólo puede ejercerse sobre bienes corporales, sino también sobre derechos, entre otros, el derecho de propiedad que tengo sobre el dinero que me fue rechazado respecto al pago del seguro conforme a las coberturas descritas en la póliza

¹ Sentencia dictada por el Excmo. Tribunal Constitucional, el 26 de abril 2007, recaída en autos Rol 577-2006, considerando décimo Cuarto.

N°067180381356, suscrita por mi hijo, Jairo Gabriel Sacha Leonel González Jara, RUN N ° 18.760.472-9.

De los hechos previamente descritos, es indubitable que fui objeto de un acto arbitrario e ilegal, imputable a las recurridas, configurándose con el actuar de las recurridas, una vulneración a la garantía constitucional establecida en el artículo 19 N° 24 de la Constitución Política de la República de Chile. Este rechazo de indemnización, respecto al pago del seguro conforme a las coberturas descritas en la póliza N°067180381356, suscrita por mi hijo, produce una afectación de la garantía a mi derecho de propiedad, como legítimo heredero, y resulta evidente que habiendo cumplido con los requisitos para el pago de la póliza indicada, las recurridas en forma arbitraria e ilegal, niegan esta indemnización, vulnerando mi derecho de retribución monetaria señalado en la póliza, y en consecuencia, mi derecho a propiedad.

V. PROCEDENCIA DEL RECURSO

De acuerdo con lo expresado, en la especie resulta plenamente la acción constitucional de protección. El presente recurso se interpuso oportunamente dentro del plazo de 30 días establecido en el correspondiente autoacordado; se funda en un acto ilegal y arbitrario, que produce PRIVACION, PERTURBACION Y AMENAZA en el legítimo ejercicio de los derechos y garantías establecidas en el artículo 19, en sus numerales 1° y 24° de la Carta Fundamental.

Dicha privación, perturbación y amenaza, tiene por causa la decisión ilegal y arbitraria de las recurridas por ser ellas quienes, mediante una sucesión de actos, y por omisión arbitraria se negaron a acceder a otorgarme al pago y/o indemnización del seguro conforme a las coberturas descritas en la póliza N°067180381356, cuando cumplí en forma presencial y telefónica con informar el denuncia de siniestro respectivo con fecha 12 de Enero 2021. Es así, que, con fecha 16 de Diciembre 2021, recibí un correo electrónico de gerencia de fidelización y beneficios de BancoEstado Corredores de Seguros S.A., indicando que el seguro ha sido rechazado, porque *“el siniestro fue denunciado fuera de plazo”*.

POR TANTO, conforme a lo expuesto, normas constitucionales, legales y contractuales citadas, autoacordado de la Excmá Corte Suprema sobre tramitación del recurso de protección y demás normas legales pertinentes,

RUEGO A VS ILTMA: Se sirva tener por interpuesto recurso de protección en contra de **(1) BANCO DE ESTADO DE CHILE**, Rut N° 97.030.000-7, representado legalmente por don Juan Cooper Álvarez, C.I.N° 9.096.866-1; **(2) BANCO ESTADO CORREDORES DE SEGURO S.A.**, Rut N° 77.330.030-5, representado legalmente por don Cristian Wolleter Valderrama, C.I.N° 6.375.154-5; **(3) METLIFE CHILE SEGUROS DE VIDA S.A.**, Rut N° 99.289.000-2, representado legalmente por don Gregorio Ruiz-Esquide Sandoval, C.I.N° 9.831.796-1, todos ya individualizados, por el acto ilegal y arbitrario que cometieron, que con fecha 16 de Diciembre 2021, recibí un correo electrónico de gerencia de fidelización y beneficios de BancoEstado Corredores de seguros S.A., indicando que el seguro ha sido rechazado, porque *“el siniestro fue denunciado fuera de plazo”*, solicitando que declare admisible el presente recurso y en definitiva acogerlo, reestableciendo el imperio del derecho y asegurando la debida protección de los derechos de la recurrente a la propiedad y a la

integridad psíquica, disponiendo que las recurridas o por cualquiera de ellas conforme corresponda, ordene el pago del seguro conforme a las coberturas descritas en la póliza N°067180381356, al encontrarme en la situación de hecho habilitante, habiendo cumplido con el denuncia del siniestro en el plazo establecido, rogando a vs que adopte las demás medidas que VS lltma. estime conforme a derecho y al mérito de autos, con expresa condenación en costas.

PRIMER OTROSÍ: SIRVASE VS ITMA. Tener por acompañados los siguientes documentos:

1. Certificado de defunción de Jairo Gabriel Sacha Leonel González Jara, Run N ° 18.760.472-9
2. Certificado de nacimiento de Jairo Gabriel Sacha Leonel González Jara, Run N ° 18.760.472-9
3. Certificado de posesión efectiva de fecha 06-10-2021, folio 00041702199
4. Certificados comprobante de asistencia a Banco Estado, de fecha 12 de Enero 2021, consistentes en el certificado de saldo en cuenta platino giro incondicional unipersonal N° 5149937, certificado de saldo en cuenta plazo vivienda giro diferido N° 5149943 y certificado de saldo en cuenta rut N° 5149967
5. Registro de llamadas al número 600 660 12 12, con fecha 12 de Enero 2021
6. Correo informativo Sernac, de fecha 06 de diciembre 2021
7. Respuesta formal de Banco Estado a Sernac del reclamo R2021E5817739 , negando pago de seguro póliza N°067180381356 con fecha 02 de diciembre 2021
8. Carta confirmación de denuncia N° 149409, Póliza N°067180381356 de Metlife de fecha 07 de diciembre 2021
9. Confirmación de denuncia de siniestro de Banco Estado de fecha 01 de diciembre 2021
10. Circular N° 2106, de fecha 31.05.2013, que establece obligación de informar respecto al procedimiento de liquidación de siniestros en pólizas de seguros. Deroga circular n° 1116 de 7 de abril de 1993
11. Mail de fecha 16 de diciembre 2021, rechazo de parte de Banco Estado Corredores de Seguro S.A. sobre pago de póliza.
12. Impugnación administrativa ante Banco Estado, sobre rechazo al pago de póliza, de fecha 28 de diciembre 2021
13. Reclamos ante la Comisión para el Mercado Financiero contra Metlife Chile Seguros de Vida S.A. y Banco Estado Corredores de Seguro S.A. N° 1640398 y N° 1640407, por no entregar póliza N° N°067180381356 al recurrente, ambas de fecha 23 de diciembre 2021
14. Reclamos ante la Comisión para el Mercado Financiero contra Metlife Chile Seguros de Vida S.A., Banco Estado de Chile y BancoEstado Corredores de Seguro S.A. N° 1648370, N° 1648377 y N° 1648380, por rechazar el pago de la póliza N°067180381356, todos con fecha 03 de Enero 2022

SEGUNDO OTROSÍ: RUEGO A VS ILTMA., se oficie a:

- **BANCO DE ESTADO DE CHILE**, Rut N° 97.030.000-7;
- **BANCO ESTADO CORREDORES DE SEGURO S.A.**, Rut N° 77.330.030-5;
- **METLIFE CHILE SEGUROS DE VIDA S.A.**, Rut N° 99.289.000-2,

Con la finalidad que estas instituciones hagan entrega de la póliza que suscribió don Jairo Gabriel Sacha Leonel González Jara, RUN N° 18.760.472-9. En particular el número de póliza informada por **METLIFE CHILE SEGUROS DE VIDA S.A.**, póliza N°067180381356, documento que a la vez servirá como una medida para mejor resolver, debido a que se indica coberturas (muerte accidental y apoyo solidario) y monto a pagar conforme al siniestro previamente señalado.

TERCER OTROSÍ: RUEGO A VS ILTMA, solicitar los siguientes registros, grabación e informes a:

- **BANCO DE ESTADO DE CHILE**, Rut N° 97.030.000-7;
 - **BANCO ESTADO CORREDORES DE SEGURO S.A.**, Rut N° 77.330.030-5;
 - **METLIFE CHILE SEGUROS DE VIDA S.A.**, Rut N° 99.289.000-2,
1. Registro de llamadas telefónicas del número 600 660 12 12, del día 12-01-2021, entre las horas 12:14 pm a 12:25 pm, para que indique las llamadas recibidas del número de teléfono 977956998, perteneciente al recurrente, don Gilberto Emilio Gonzalez Vega, cédula de identidad N° 6.705.043-6.
 2. Grabación de llamadas telefónicas del número 600 660 12 12, del día 12-01-2021, entre las horas 12:14 pm a 12:25 pm, para que acompañe las grabaciones de audio respecto al número de teléfono 977956998, perteneciente al recurrente, don Gilberto Emilio Gonzalez Vega, cédula de identidad N° 6.705.043-6.
 3. Informe respecto al número de teléfono 600 660 12 12, para que se indique que función y propósito cumple.
 4. Informe de protocolos a seguir respecto al denuncia de un siniestro cuando se realiza presencialmente y vía telefónica ante las recurridas.

CUARTO OTROSÍ: SOLICITO A VS ILTMA, tener presente para los fines que estime conveniente, el siguiente correo electrónico **eugeniolopez.abogado@gmail.com**

QUINTO OTROSÍ: SOLICITO A VS ILTMA, tener presente que **GILBERTO EMILIO GONZALEZ VEGA**, chileno, casado, jubilado, cédula de identidad N° 6.705.043-6, domiciliado para estos efectos en Los Quillayes, Sitio 3 A, San Vicente, Comuna de Pirque, Región Metropolitana, designo abogado patrocinante y le confiero poder amplio con expresa mención de las facultades del artículo 7 inciso 1° y 2° del Código de Procedimiento Civil, las que doy expresa e íntegramente reproducidas, en especial las de percibir y transigir, al abogado habilitado para el ejercicio de la profesión don **LUIS EUGENIO LÓPEZ LÓPEZ**, cédula nacional de identidad N° 16.021.529-1, domiciliado para estos efectos en La Capitanía 80, oficina 108, comuna de Las Condes, Ciudad de Santiago, Región Metropolitana, firmando ambos en señal de aceptación.