

**REF.: APLICA SANCIÓN DE MULTA A
BECKETT S.A. LIQUIDADORES DE SEGUROS.**

VISTOS

1) Lo dispuesto en los artículos 3° N°6, 5°, 20 N° 4, 37, 38, 39 y 52 del Decreto Ley N° 3.538 (“D.L. N°3.538”), que crea la Comisión para el Mercado Financiero; en el artículo 1° y en el Título II de la Normativa Interna de Funcionamiento del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, que consta en la Resolución Exenta N°1857 de 2021; en el Decreto Supremo N°1.207 del Ministerio de Hacienda de 2017; en el Decreto Supremo N°437 del Ministerio de Hacienda de 2018; y, en el Decreto Supremo N°1.430 del Ministerio de Hacienda de 2020.

2) Lo dispuesto en los artículos 16, 23, 25, 26, 27, 28 y 30 del Decreto Supremo N° 1.055 que establece “Nuevo Reglamento de Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimientos de Liquidación de Siniestros”.

3) Lo dispuesto en la Circular N° 2.110 que “Imparte instrucciones respecto de comunicación de prórroga en plazo de liquidación de siniestros y de información estadística agregada de liquidación de siniestros”.

4) Lo dispuesto en la Circular N° 2.131 que “Imparte instrucciones sobre atención de clientes y tramitación de consultas y reclamos”.

CONSIDERANDO:

I. DE LOS HECHOS

I.1. ANTECEDENTES GENERALES

1. Con fecha 8 de enero de 2020, el Sr. Roberto Cofré Cerda, en su calidad de gerente general de Eagles Capital Advisors S.p.A., RUT N° 76.341.188-5, denunció en representación de 34 asegurados a Beckett S.A Liquidadores de Seguros, RUT N° 96.801.300-9, por no haber evacuado los informes finales de liquidación dentro de los plazos señalados por la ley.

2. Por su parte, con fecha 24 de febrero de 2020, la entonces Intendencia de Seguros, a través del Oficio Reservado N° 46, remitió una denuncia por eventuales infracciones respecto de Beckett S.A. Liquidadores de Seguros (en adelante “Beckett” o el “liquidador”, o la “Compañía”), indicando que en el marco de una fiscalización en terreno se constataron preliminarmente los siguientes hechos:



a. No se entregó información oportuna a los asegurados por parte del liquidador de seguros, por cuanto existen informes de liquidación remitidos al asegurado fuera del plazo indicado en la normativa, al igual que se detectaron respuestas a consultas y/o reclamos fuera del plazo establecido en la normativa;

b. No se efectuó comunicación de prórrogas a los asegurados, no manteniendo correctamente informados a los asegurados respecto a los procesos de liquidación de sus siniestros y no se dio cumplimiento a los plazos establecidos para este efecto.

c. Se distorsionó la información entregada a la Comisión, al no incluirse la información estadística correcta del total de consultas y reclamos recibidos, ni la Información Estadística Agregada de Liquidación de Siniestros.

3. Posteriormente, mediante Resolución UI N°27/2021 de fecha 30 de abril de 2020, la Unidad de Investigación dio inicio a una investigación para esclarecer los hechos denunciados por la Intendencia de Seguros.

4. Con fecha 2 de junio de 2021, mediante la Resolución UI N° 26/2021, se acumuló la denuncia realizada por los 34 asegurados, representados por el Sr. Roberto Cofré Cerda, a la investigación ya iniciada por los hechos denunciados por la Intendencia de Seguros.

5. Por medio de Oficio Reservado UI N° 642, de 18 de junio de 2021, en adelante el “Oficio de Cargos”, que rola a fojas 0652 y siguientes del expediente administrativo, el Fiscal de la Unidad de Investigación formuló cargos a **BECKETT S.A. LIQUIDADORES DE SEGUROS**.

4. Por presentación de fecha 12 de noviembre de 2021, la Compañía evacuó sus descargos.

5. Finalmente, mediante Oficio Reservado UI N°1.336, de fecha 15 de diciembre de 2021, el Fiscal remitió a este Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, el expediente administrativo correspondiente al Procedimiento Sancionatorio incoado en contra de la Investigada, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas en el Oficio de Cargos (“Informe Final”), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 inciso 2° del D.L. N°3.538

I.2. HECHOS

Los antecedentes recabados por el Fiscal durante la investigación dieron cuenta de los siguientes hechos:

1. **Beckett S.A., Liquidadores de Seguros**, RUT N° 96.801.300-9, es una entidad liquidadora de siniestros, persona jurídica, inscrita en el Registro de la Comisión bajo el número 621, de fecha 11 de octubre de 1996, cuya inscripción se encuentra vigente a la fecha.



2. Las siguientes treinta y cuatro personas denunciaron la ocurrencia de siniestros causados por sismos en sus inmuebles asegurados, respecto de los cuales fue asignado como liquidador la compañía Beckett S.A. Liquidadores de Seguro, sin que ésta diera cumplimiento al plazo para evacuar el informe de liquidación dispuesto en el artículo 23 del D.L. N° 1055.

N°	NOMBRE	RUT
1	KARINA NATALIA VASQUEZ ACUÑA	16.0529.69-5
2	SERGIO AMERICO MONROY MORENO	12.445.786-6
3	CARLOS ALBERTO CATALDO BERENGUELA	9.871.235-6
4	ANGELICA SANDRA VERGARA MEZA	15.052.320-6
5	ERIKA LILIAN PIZARRO RODRIGUEZ	13.180.056-8
6	ANA ELIZABETH CORTES OLIVARES	7.267.946-6
7	VERONICA DE LOURDES SALINAS GODOY	11.822.946-0
8	HUMBERTO RENE ESPINOZA VERGARA	7.527.307-K
9	CRISTIAN ESTEBAN SOTO FERNANDEZ	12.208.229-6
10	JUAN ALEJANDRO DIAZ RIVERA	14.615.518-9
11	MARCIA ALEJANDRA LEDEZMA ROJAS	12.809.400-8
12	CLAUDIA CRISTINA FLORES LEDEZMA	12.427.341-2
13	CRISTIAN GABRIEL MARAMBIO LOPEZ	13.212.541-4
14	KARINA NANETTE EGAÑA NAVEA	10.571.988-4
15	DANIEL ALEJANDRO PERALTA VILLALOBOS	13.217.461-K
16	SERGIO ALEJANDRO WESTPHAL CARRASCO	11.852.530-2
17	CARLOS PATRICIO GUTIERREZ VILLALOBOS	12.033.762-9
18	MIGUEL SEBASTIAN BARRAZA VARELA	15.594.534-6
19	RICARDO ALEXIS MUÑOZ PINO	17.627.044-6
20	MRTA KARINA VARAS CORREA	10.939.334-7
21	GEORGINA FLORENTINA VELEZ ASTORGA	7.539.208-7
22	JUAN CLAUDIO HERNANDEZ OYARZUN	12.431.256-6
23	MARCELA DENISS SILVA ROJAS	16.188.541-K
24	LUIS EDUARDO ANTONIO ALFARO GALLARDO	17.828.162-3
25	JOY ALLEN URQUETA SOZA	17.246.390-8
26	JAZMIN ARAYA VALDIVIA	15.572.024-7
27	DIEGO ORLANDO GONZALEZ CORTES	16.442.041-8
28	NATALIA ALEJANDRA SADE FLORES	15.482.684-K
29	RICARDO PATRICIO VERA PIZARRO	15.909.809-5
30	MARISOL SORAYA HERNANDEZ SOLIS	10.596.355-6
31	YENNIFER ALEJANDRA GALVEZ OLIVARES	18.177.966-7
32	FREDDY ALFONSO ENRIQUE SEPULVEDA CORALES	15.149.266-5
33	CAROLINA PAOLA HUERTA ARIAS	16.402.126-2
34	ANDREA JACOLETTE AQUEVEQUE ARELLANO	14.057.023-0

3. De acuerdo con la denuncia formulada por la Intendencia de Seguros con fecha 24 de febrero de 2020, se revisaron las liquidaciones de siniestros efectuadas por el liquidador fiscalizado, entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2018, la cual tuvo por objeto verificar el cumplimiento las obligaciones legales y normativas contenidas en el Decreto Supremo N° 1055, que establece “Nuevo Reglamento de Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimientos de Liquidación de Siniestros”; la Circular N° 2.110 que “Imparte instrucciones respecto de comunicación de prórroga en plazo de liquidación de siniestros y de información estadística agregada de liquidación de siniestros”; y la Circular N° 2.131 que “Imparte instrucciones sobre atención de clientes y tramitación de consultas y reclamos”.



4. Para el cumplimiento de los objetivos de fiscalización explicitados en el párrafo anterior, se efectuó un análisis a partir de la información remitida por la liquidadora, relativa a los siguientes ámbitos:

- a) Registro de denuncias y liquidaciones de seguros;
- b) Plazos de liquidación;
- c) Informe de liquidación;
- d) Comunicación de prórroga en plazo de liquidaciones de siniestros;
- e) Atención de clientes y tramitación de consultas y reclamos.

5. A partir de la fiscalización efectuada y del análisis de la información recabada, desarrollado por la Intendencia de Seguros, se identificaron los siguientes eventos relativos a la revisión de las obligaciones examinadas:

a) Artículo 23 Decreto Supremo N° 1.055, Plazo de liquidación.

a.1) Se detectaron 901 casos en los cuales no se emitió los informes de liquidación, a pesar de encontrarse los plazos vencidos, considerando información presentada al 7 de diciembre de 2018. De dicha cifra, 16 de los casos corresponderían a reaperturas de casos, sin causa justificada.

a.2) Se detectaron 2.478 casos en los cuales el informe de liquidación no se encontraba debidamente emitido, no obstante, superar los 45 días corridos desde la fecha del denuncia, y no habrían sido solicitadas las respectivas prórrogas a esta CMF.

a.3) Se detectaron al menos 35 casos, de una muestra de 45 casos, en que la prórroga no habría sido comunicada al asegurado.

a.4) Existencia de 114 casos en los cuales el plazo de liquidación excedió los 45 días corridos, para los cuales fue solicitada la respectiva prórroga a la CMF, no obstante, se detectó que en estos casos existen diferencias entre el número de prórrogas que deberían haberse solicitado y las prórrogas efectivamente informadas a este Servicio.

b) Artículo 28, Decreto Supremo N° 1055; Contenido del Informe de liquidación.

b.1) Se detectaron informes de liquidación que no presentan transcritos los artículos 26 y 27 del Decreto Supremo N° 1.055, de 2012.

b.2) Se detectaron informes de liquidación que no presentan transcritos íntegramente los artículos 26 y 27 del Decreto Supremo N° 1.055, de 2012.



b.3) Se identificaron informes de liquidación que presentaron transcritos los artículos 26 y 27 del Decreto Supremo N° 863 de 1990, el cual fue derogado por el Decreto Supremo N° 1055 de 2012.

c) Circular N° 2131; Imparte instrucciones sobre atención de clientes y tramitación de consultas y reclamos.

c.1) Se detectó que la sociedad no habría efectuado el envío de la información estadística acumulada de las tramitaciones de solicitudes registradas, correspondientes a la fecha 31 de diciembre de 2018.

c.2) Se detectó el envío fuera de plazo de la información estadísticas acumulada de las tramitaciones de solicitudes registradas, correspondientes a la fecha 30 de septiembre de 2018.

d) Circular N° 2110; Imparte instrucciones respecto de comunicación de prórroga en plazo de liquidación de siniestros y de información estadística agregada de liquidación de siniestros.

d.1) Se detectaron diferencias entre la información estadística enviada a la Comisión y la información mantenida en el “Registro de denuncias y liquidaciones de seguro de la entidad”.

DURANTE LA INVESTIGACIÓN

I.3. ANTECEDENTES RECOPIADOS

Los medios de prueba aportados al Procedimiento Sancionatorio durante la investigación fueron los siguientes:

Documentos incorporados durante la investigación.

1. Oficio Reservado N° 932 de fecha 18 de agosto de 2020 enviado por la Unidad de Investigación al representante de la Compañía, que consultó al gerente sobre los siguientes puntos, en relación a la denuncia realizada por 34 asegurados:

(i) Efectividad que los casos individualizados anteriormente les fueron asignados por la compañía de seguros;

(ii) Adjuntar los informes de liquidación de los asegurados señalados y;

(iii) Completar la información contenida en la tabla N° 2 del Anexo N° 1 que se adjuntó, con expresa indicación del nombre del asegurado, cédula de identidad, N° de Póliza, compañía de seguros, compañía corredora de seguros, N° de siniestro, fecha del siniestro, fecha de denuncia del siniestro, fecha de asignación del caso al liquidador, fecha de aceptación del caso, existencia de prórrogas y su plazo de duración,



resolución que otorga la prórroga, fecha de los informes finales de liquidación, impugnaciones a las liquidaciones en caso de existir, y su resolución.

2. Con fecha 24 de agosto de 2020, Beckett S.A. dio respuesta al Oficio Reservado UI N° 932, señalando que los asegurados contrataron el seguro con la compañía Liberty Compañía de Seguros Generales S.A., con cobertura por daños materiales causados por sismos, asociados a créditos hipotecarios. En la mayoría de los casos, el corredor corresponde a BancoEstado Corredores de Seguros S.A. y excepcionalmente el corredor es Scotia Azul Corredora Técnica de Seguros Ltda. –en un caso- y Volvek Corredores de Seguros S.A, en tres casos.

Indicaron en su respuesta que, a la fecha de la consulta efectuada por la Unidad de Investigación, todos los casos contaban con informe final de liquidación emitidos: 15 de estos casos fueron declarados sin cobertura; 18 casos fueron declarados con derecho a pago y respecto de 1 caso se declaró que los daños estimados se encuentran bajo el monto del deducible del seguro.

II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

II.1. CARGOS FORMULADOS.

En virtud de los hechos y prueba anteriormente descritos, a través del **Oficio Reservado UI N°1.115**, de fecha **25 de octubre de 2021**, el Fiscal de la Unidad de Investigación formuló cargos a **BECKETT S.A. LIQUIDADORES DE SEGUROS**, en los siguientes términos:

A) *“Infracción a las obligaciones previstas en el artículo 23 del D.S. N° 1.055 de fecha 17 de agosto de 2012, en cuanto el liquidador no cumplió con las siguientes obligaciones:*

a) No emitió los informes de liquidación en 901 casos, individualizados en el Anexo N° 1 del presente documento, no cumpliendo con la obligación de emitir dichos informes.

b) Emitió los informes de liquidación superando el plazo de 45 días concedido por el artículo 23, en 2.748 casos, detallados en el Anexo N° 2 del presente documento.

De igual forma, el liquidador emitió el informe de liquidación final en exceso del plazo legal máximo concedido en los 34 casos de los asegurados que denunciaron la ocurrencia de siniestros causados por sismos en sus inmuebles asegurados, a través del Sr. Roberto Cofré Cerda, conforme al Anexo N° 8 (que se encuentra disponible en el expediente).

c) En 35 casos de una muestra de 45 procesos, el liquidador no comunicó la prórroga del plazo para la emisión del informe de liquidación al asegurado, individualizados en el Anexo N° 3 del presente documento.



d) El liquidador no informó la totalidad de las prórrogas del plazo para emitir 114 informes de liquidación a la Comisión para el Mercado Financiero, indicados en el Anexo N° 4 del presente Oficio, existiendo diferencias entre el número de prórrogas que efectivamente se solicitaron y aquellas que debían requerirse a la autoridad administrativa.

B) Infracción a la obligación contenida en el artículo 28 del D.S. N° 1.055 de fecha 17 de agosto de 2012, respecto al Contenido del Informe de Liquidación, pues en 42 casos de una muestra de 45 procesos de liquidación, el liquidador no dio cumplimiento al deber de transcripción íntegra del artículo 26 y 27 del citado reglamento en el informe de liquidación, conforme al detalle presentado en los Anexos N° 5, 6 y 7 del presente documento.

C) Infracción a la obligación prevista en la Circular N° 2.131 de fecha 28 de noviembre de 2013, que “Imparte instrucciones sobre atención de clientes y tramitación de consultas y reclamos”, pues el liquidador no remitió a esta Comisión, trimestralmente, la información estadística que se describe en el Anexo N°2 de la Circular N° 2.131, al mes de diciembre de 2018.

D) Infracción a las obligaciones previstas en la Circular N° 2.110 de fecha 5 de julio de 2013, que Imparte instrucciones respecto de comunicación de prórroga en plazo de liquidación de siniestros y de información estadística agregada de liquidación de siniestros, por no enviar, en caso de prórroga del plazo de emisión del informe final de liquidación, a esta Comisión la información mediante el Sistema SEIL habilitado, utilizando el formulario electrónico especialmente diseñado al efecto, de acuerdo a las instrucciones contenidas en Anexo 1 de la Circular N° 2.110; como asimismo por la no presentación completa de la Información Estadística Agregada de Liquidación de Siniestros, en la forma y plazos prevista en Anexo 2 de la Circular N° 2.110, toda vez que el liquidador envió información estadística distinta a la CMF de aquella que se encontraba anotada en Registro de denuncias y liquidaciones de seguro de la entidad, pues informó a la Comisión, respecto del segundo semestre del año 2018, 2.761 casos vigentes, y mantenía en su registro 2.684 casos, generándose una diferencia de 77 siniestros no incluidos dentro de los registros”.

II.2. ANÁLISIS DE LOS HECHOS CONTENIDOS

EN EL OFICIO DE CARGOS

A partir de los hechos descritos y antecedentes recopilados, el Fiscal de la Unidad de Investigación efectuó el siguiente análisis en el Oficio de Cargos, distinguiendo a este respecto, sobre los hechos denunciados por la Intendencia de Seguros, y aquellos denunciados por el Sr. Cofré.

Respecto a los hechos denunciados por la Intendencia de Seguros, señaló:

“24.1 Incumplimiento respecto de las obligaciones contenidas en el artículo 23 del D.L. N° 1.055.



De acuerdo a lo señalado por la ley de seguros, el proceso de liquidación está impulsado por una serie de principios, siendo primordial el principio de celeridad y economía procedimental, a través del cual se busca la rápida conclusión de los casos de liquidación y una pronta respuesta a los asegurados, evitando así que se aumenten los perjuicios al asegurado. Por ello el procedimiento debe ser ágil y la ley propende a que no éste no se dilate, no se estanque y se realicen exclusivamente las gestiones necesarias para que el informe sea emitido en el menor tiempo posible, incluso correspondiéndole al liquidador el impulso de la liquidación.

a. No emisión de informes de liquidación

final.

Conforme a lo indicado en el informe final de auditoría, al momento de la fiscalización existían 901 casos en los cuales no se había emitido el informe de liquidación dentro del plazo señalado por la ley, considerando la información existente al día 7 de diciembre de 2018. Del universo de 901 casos, 16 casos correspondían a reaperturas.

En efecto, de la revisión realizada al Registro de denuncias y liquidaciones de seguros, se detectó que el liquidador tenía 901 casos en los cuales no se había emitido informe de liquidación, a pesar de encontrarse vencidos los plazos legales para dicho efecto. Se detectaron deficiencias en el cumplimiento de lo establecido en el artículo 23 del Decreto Supremo N° 1.055, el cual dispone que “el liquidador registrado y la compañía aseguradora, en caso que practique la liquidación del siniestro en forma directa, deberá emitir dentro del más breve plazo el informe de liquidación, no pudiendo exceder de 45 días corridos contados desde la fecha de la denuncia del siniestro, a excepción de los siguientes casos.” (el destacado es nuestro).

Respecto de los 16 casos reabiertos, se determinó que bajo esta modalidad se retrasó o postergó los plazos de liquidación de los asegurados, sin una causa justificada.

El liquidador señaló que este incumplimiento obedeció a un problema operativo puntual de la sucursal de Puerto Montt, la cual tuvo su causa en el aumento explosivo de asignaciones por parte de una compañía aseguradora (fuerza mayor - huelgas) y a una ausencia momentánea de los colaboradores de la sociedad liquidadora por licencias médicas. Para ello, se procedió con un reforzamiento de personal a fin de solucionar el retraso existente. Además, se acordó por el liquidador la implementación de reuniones quincenales entre los departamentos para evitar la ocurrencia de este tipo de situaciones.

El detalle de los casos mencionados se encuentra en el Anexo N° 1 del presente documento [oficio de cargos] (que se encuentra disponible en el expediente).

b. Emisión de informes fuera del plazo

señalado en la ley.



De igual forma, se detectaron 2.748 casos de un universo de 2.862 casos, dentro del periodo revisado, en los cuales los informes de liquidación se emitieron fuera del plazo legal de 45 días corridos contados desde la fecha del denuncia, sin haber informado las respectivas prórrogas a la CMF.

Se estableció en el informe final de auditoría que, de acuerdo al Registro de denuncias y liquidaciones de seguros, en 2.748 casos el informe de liquidación fue emitido fuera del plazo de 45 días corridos contados desde la fecha del denuncia, sin que se solicitaran a su respecto las debidas prórrogas ante la CMF. De esta forma, no se dio cumplimiento a lo señalado en el artículo 23 del D.S. N°1.055 que señala que “Excepcionalmente, siempre que las circunstancias lo ameriten, los plazos podrán prorrogarse sucesivamente por iguales periodos, informando los motivos que fundamentan la prórroga e indicando las gestiones concretas y especificidad que en cada caso objeto de la prórroga, se realizan para dar curso a la liquidación”.

Al respecto, el liquidador señaló que aquello obedeció a una deficiencia operacional en el procedimiento, e indicó que se implementaría un sistema de cómputo de plazos para cada siniestro que entregue advertencias en cuanto a la proximidad de vencimiento de los plazos legales de liquidación, a fin de que cada analista evalúe la necesidad de efectuar una prórroga de plazo.

El detalle de los 2.748 casos se encuentra contenido en el Anexo N° 2 del presente documento [Oficio de cargos] (que se encuentra disponible en el expediente).

c. El liquidador no comunicó la prórroga del plazo para la emisión del informe de liquidación al asegurado.

Conforme al informe final de auditoría, se constató que, en 35 casos, de una muestra de 45 casos, la prórroga del plazo para emitir el informe de liquidación no se comunicó al asegurado, resultando obligatorio informar a los asegurados, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 23 inciso cuarto del D.S. N° 1.055 de 2012:

“La prórroga deberá anotarse en el registro del artículo 16 y comunicarse, por los medios definidos en el artículo 30, al asegurado y a esta Superintendencia, la que podrá dejar sin efecto la ampliación por causas calificadas por el Servicio, y fijar un plazo para entregar el informe de liquidación.”

De acuerdo a la revisión del Registro de denuncias y liquidaciones de seguros, se detectó que el liquidador no informó a los asegurados las prórrogas del plazo para emitir el informe de liquidación, a pesar de que los días transcurridos entre la fecha del denuncia y la fecha de liquidación superaba los 45 días corridos, por lo cual, conforme a la normativa, el liquidador debía informar las prórrogas pertinentes. De esta forma se constató que la entidad no envió la carta de aviso de prórroga a los asegurados.

Al respecto, la entidad liquidadora señaló que aquello obedecía a una deficiencia operacional en el procedimiento de liquidación y que se



implementaría un nuevo sistema de envío simultáneo de prórrogas tanto a la CMF, como a los asegurados, mediante carta de aviso.

El detalle de los 35 casos, de una muestra de 45, se adjunta en el Anexo N° 3 del presente documento [Oficio de cargos] (que se encuentra disponible en el expediente).

d. El liquidador no informó a la Comisión para el Mercado Financiero la totalidad de las prórrogas del plazo para emitir 114 informes de liquidación.

En conformidad al informe de auditoría, se estableció que el liquidador excedió el plazo de liquidación en 114 casos, respecto de los cuales informó las prórrogas a la CMF; sin embargo, existían diferencias entre el número de prórrogas que debían haberse informado y las efectivamente informadas.

Así, en estos 114 casos el plazo de liquidación superó los 45 días corridos, y se solicitó la respectiva prórroga a esta CMF, sin embargo, se detectó que el liquidador superó dichos plazos, debiendo solicitar nuevas prórrogas, por lo cual existieron diferencias entre el número de prórrogas que deberían haberse informado y las efectivamente informadas.

De acuerdo a la revisión realizada al Registro de denuncias y liquidaciones de seguro del liquidador, se comprobó que éste, en 114 casos, emitió el informe de liquidación más allá del plazo legal de 45 días corridos, respecto de lo cual fue informada las respectivas prórrogas a esta CMF. Sin embargo, en estos 114 casos, considerando las fechas de emisión de los informes de liquidación, se constató que existió diferencias entre las prórrogas efectivamente solicitadas y las que se debieron haber informado.

Como ejemplo de lo anterior, puede señalarse que el caso N° 80.813, número de siniestro 1011815, cuyo análisis arrojó el transcurso de 308 días entre la fecha del denuncia (4 de enero de 2018) y la fecha del informe de liquidación (8 de noviembre de 2018). Considerando el plazo ocurrido entre la fecha del denuncia y la fecha del informe de liquidación, se estableció que deberían haberse solicitado seis prórrogas, en circunstancias que el liquidador sólo solicitó una prórroga ante la CMF para el presente procedimiento de liquidación.

Sobre este punto, el representante legal de Beckett indicó que esto se debía a una deficiencia operacional en el procedimiento de liquidación y que se implementaría un nuevo sistema de cómputo de plazos para cada siniestro que entregue advertencias en cuanto a la proximidad del vencimiento de los plazos legales de liquidación, a fin de que cada analista evalúe la necesidad de efectuar una prórroga del plazo.

El detalle de los 114 casos en los cuales no se solicitó la totalidad de las prórrogas para efectos de emitir el informe de liquidación se encuentra contenido en el Anexo N° 4 del presente documento [Oficio de cargos] (que se encuentra disponible en el expediente).



24.2 Incumplimientos al contenido de los informes de liquidación de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 28 del D.S. N° 1055 del 2012.

Tal como se indicó en el acápite IV. “Normativa aplicable” del presente oficio [Oficio de cargos], el artículo 28 del D.S. N° 1.055 de 2012, dispone que el informe de liquidación debe incluir a lo menos, cierta información mínima, dentro de la cual se estableció que debe incluirse la transcripción íntegra de los artículos 26 y 27 del D.S. N° 1055, con el fin de informar a los asegurados sobre sus derechos y que aquellos puedan ejercer dichos derechos, en caso de que lo estimen conveniente.

El reporte final de auditoría estableció que el liquidador no dio cumplimiento a este contenido mínimo exigible en los informes de liquidación, encontrándose informes de liquidación en los cuales no se dio cumplimiento a la transcripción íntegra de los artículos 26 y 27 del reglamento mencionado, vulnerando dicha norma de diversos modos:

a. Se detectaron 7 informes de liquidación de una muestra de 45 casos, en los cuales los informes de liquidación no tenían transcritos los artículos 26 y 27 del Decreto Supremo N° 1.055, de 2012.

El detalle de los 7 casos en los cuales no se incorporó los artículos 26 y 27 del D.S. N° 1.055, se encuentra individualizado en el Anexo N° 5 del presente oficio [Oficio de cargos] (que se encuentra disponible en el expediente).

b. Se detectaron 26 informes de liquidación que no presentan transcritos íntegramente los artículos 26 y 27 del Decreto Supremo N° 1.055, de 2012.

En efecto, en 26 casos de una muestra de 45 casos, los informes de liquidación emitidos no incluían de forma íntegra los artículos 26 y 27 del D.S. N°1.055, en conformidad con lo establecido en el N° 8) del artículo 28 del D.S. N° 1055.

El detalle de los 26 casos en los cuales no se cumplió con la inclusión íntegra de los artículos 26 y 27 del D.S. N 1.055, está disponible en el Anexo N° 6 del presente documento [Oficio de cargos] (que se encuentra disponible en el expediente).

c. Existen 9 informes de liquidación que presentaron transcritos los artículos 26 y 27 del Decreto Supremo N° 863 de 1990, el cual fue derogado por el Decreto Supremo N° 1055 de 2012.

De acuerdo al análisis efectuado en la fiscalización llevada a cabo, se constató que en 9 casos de una muestra de 45, los informes de liquidación emitidos por el liquidador incluyeron los artículos 26 y 27 del D.S. N° 863 de 1990, los cuales fueron derogados por el D.S. N° 1.055 de 2012.



Los 9 casos en los cuales se incluyó los artículos 26 y 27 del D.S. N° 863, normativa derogada, están incluidos en el Anexo N° 7 del presente oficio [Oficio de cargos] (que se encuentra disponible en el expediente)

Sobre estos tres tipos de incumplimientos relativos al Contenido del Informe, el cual debe incluir la transcripción íntegra de los artículos 26 y 27 del D.S. N°1.055, de acuerdo al artículo 28 del mismo Reglamento, el liquidador señaló que correspondió a un error involuntario de ingreso de datos, como también a una deficiencia del sistema de chequeo o validación final. Y para evitar estos eventos en lo sucesivo, se comprometió a que se dispondría de una inclusión automática de los artículos señalados al momento de elaborar un informe final de liquidación, lo cual sería corroborado con la validación final.

24.3 Incumplimientos respecto del envío de información a la CMF en relación a la Circular N° 2.131 “Imparte instrucciones sobre atención de clientes y tramitación de consultas y reclamos”.

La Circular N° 2.131 indica en el numeral III. “Procedimiento de tramitación”; que los liquidadores deberán remitir a esta Comisión, trimestralmente, la información estadística que se describe en el Anexo N°2 de dicha Circular.

a. El liquidador no envió la información estadística acumulada de las tramitaciones de solicitudes registradas, correspondientes a la fecha 31 de diciembre de 2018.

En conformidad a la revisión realizada en las bases de datos de la CMF, se constató que al día 15 de febrero de 2019, el liquidador Beckett S.A. no había enviado la información estadística acumulada de las tramitaciones de las solicitudes registradas, correspondientes al 31 de diciembre de 2018, en circunstancias que el plazo concedido para el cumplimiento de dicha obligación es a más tardar el último día hábil del mes siguiente al cierre del periodo trimestral o anual informado, en este caso, el último día hábil de enero de 2019, plazo que no se cumplió de acuerdo a los hallazgos del proceso de fiscalización.

Sobre este punto, el gerente general de la compañía señaló que hubo un error en el envío de la información en la fecha correspondiente, detectándose internamente la deficiencia operacional. Aseveró que se efectuó una reasignación de esta tarea, a fin de evitar este tipo de situación.

b. Beckett S.A. envió fuera de plazo la información estadística acumulada de las tramitaciones de solicitudes registradas, correspondientes a la fecha 30 de septiembre de 2018.

De acuerdo a la fiscalización desplegada, se revisó las bases de datos de la CMF y se constató que recién el día 9 de febrero de 2019, el liquidador Beckett S.A. envió la información estadística acumulada de las tramitaciones de las solicitudes registradas, correspondientes a la fecha 30 de septiembre de 2018, excediendo el plazo establecido por la norma.



En el informe de auditoría final, el liquidador explicó que se detectó internamente la deficiencia operacional, e indicó que se efectuó una reasignación de esta labor, a fin de evitar este tipo de incumplimientos.

c. El liquidador entregó información distinta a la CMF, vía SEIL, de la información mantenida en el Registro de Atención de Consultas y Reclamos.

En conformidad a lo indicado en el informe final de auditoría, se detectó que existen diferencias de 10 consultas y 3 reclamos en el total de solicitudes acumuladas al 30 de septiembre de 2018, entre lo informado vía SEIL y el Registro de atención de consultas y reclamos, entregado por el liquidador a este Servicio.

En detalle, se detectó que el liquidador respecto de las consultas recibidas informó, vía sistema SEIL, 168 casos, en circunstancias que mantenía en el Registro de Atención de Consultas y Reclamos 178 casos, generándose una diferencia de 10 consultas no informadas a este Servicio.

Una situación similar ocurrió respecto de los reclamos recibidos por el Liquidador, pues éste informó vía sistema SEIL solo 27 casos, en circunstancias que de acuerdo al Registro de Atención de Consultas y Reclamos existían 30 casos de reclamos, generándose una diferencia de 3 casos no informados a la entidad supervisora.

De acuerdo a lo anterior, no se proporcionó toda la información al regulador, por lo cual, el liquidador incumplió con la obligación de envío permanente de información. Beckett S.A. explicó que la diferencia producida corresponde a un error involuntario del Departamento de Operaciones y que se efectuó una reasignación de estas tareas a fin de evitar esta situación.

24.4 Incumplimiento de envío de la información exigida por la Circular N° 2.110, que Imparte instrucciones respecto de comunicación de prórroga en plazo de liquidación de siniestros y de información estadística agregada de liquidación de siniestros”.

De acuerdo a la normativa citada, en caso de prórroga del plazo para emitir el informe de liquidación de un determinado siniestro, conforme al artículo 23 del D.S. de Hacienda N° 1.055, de 2012, la comunicación que los liquidadores de siniestros dirijan a los asegurados, o a sus beneficiarios en caso de fallecimiento de éstos, y a esta Comisión, deberá incluir una serie de datos.

También, la información deberá enviarse a la Comisión para el Mercado Financiero, mediante el Sistema SEIL habilitado, utilizando el formulario electrónico especialmente diseñado al efecto, de acuerdo a las instrucciones contenidas en Anexo 1 de la Circular.

Adicionalmente, deberá remitirse copia de la comunicación en que se le informe al asegurado que se requiere un mayor plazo para emitir el informe de liquidación respectivo.



La obligación anterior deberá efectuarse para cada siniestro en particular.

Los liquidadores deberán presentar a la Superintendencia periódicamente Información Estadística Agregada de Liquidación de Siniestros, en la forma y plazos prevista en Anexo 2.

De esta forma, el liquidador envió información estadística distinta a la CMF de aquella que se encontraba anotada en Registro de denuncias y liquidaciones de seguro de la entidad.

En efecto, de la revisión a la información estadística enviada por el liquidador respecto a lo establecido en la Circular N° 2.110, la cual imparte entre otras instrucciones el Formulario electrónico y descripción de campos de información estadística agregada de liquidación de siniestros, se constató que existían diferencias importantes entre la información enviada a este Servicio respecto de aquella mantenida en el Registro de denuncias y liquidaciones de seguros de la entidad.

El Registro de Denuncias y Liquidaciones de Seguros, de acuerdo al artículo 16 del D.S. N° 1.055, es un inventario que se construye incorporando aquella información indispensable que permita identificar cada uno de los siniestros sometidos a su liquidación, con sus singularidades, el cual debe estar permanentemente a disposición de la Comisión.

Debido a lo anteriormente mencionado, se verificó que la información enviada a la Comisión, no coincidió con los datos incluidos en el Registro que mantiene el liquidador. Así, tanto en el primer como segundo semestre de 2018, el liquidador presentó diferencias entre la información enviada a la Comisión y la información mantenida en el Registro correspondiente.

Así, para el primer semestre de 2018, el liquidador informó a la Comisión que tenía 2.968 casos de liquidación, mientras que en su Registro mantenía 2.832, ocasionados una diferencia de 136 casos. El segundo semestre de 2018, el liquidador informó a la Comisión 2.761 casos vigentes, y mantenía en su registro 2.684 casos, generándose una diferencia de 77 siniestros no incluidos dentro de los registros.

Según lo explicado por Becket S.A., la diferencia entre la información enviada a la CMF y aquella registrada, se debió a que el envío de la información consideró aquellas fechas relacionadas con la “asignación del siniestro”, fecha que generalmente es distinta a la de denuncia, existiendo un periodo intermedio que implicaría un desfase entre la información enviada y aquella mantenida en los registros. La compañía solicitó apoyo de la CMF en la determinación de las fechas, para que así no ocurra la diferencia en la información (fecha denuncia versus fecha asignación).

Por otra parte, respecto de los hechos denunciados por los 34 asegurados en contra del liquidador, el Fiscal sostuvo que:



“El liquidador emitió fuera de plazo legal señalado en el artículo 23 del Reglamento (D.S. N° 1.055 de 2012), los 34 informes de liquidación encomendados por la compañía de seguros, dilatando arbitrariamente el proceso mediante el cual se debía determinar la ocurrencia del siniestro, si éste se encontraba cubierto por el seguro contratado y en caso afirmativo, cuánto era la indemnización o pago que correspondía a cada asegurado”.

“A su vez, el liquidador sólo solicitó una única prórroga respecto de 20 casos de los 34 casos denunciados, respecto de los cuales no respetó la extensión del nuevo plazo obtenido, y no solicitó nuevas prórrogas de plazo para dichos casos, debiendo hacerlo, por no emitir el informe final de liquidación dentro de plazo legal extendido.

Sobre este punto es importante destacar que las prórrogas de plazo para emitir el informe final de liquidación se otorgan por igual período y por motivos fundados. De esta forma, con la solicitud de prórroga el liquidador obtuvo un nuevo plazo completo para cumplir con su labor y debió señalar a la Comisión las circunstancias que ameritaban la concesión de dicho nuevo plazo, sin que el liquidador haya cumplido con el cometido de emitir el informe de liquidación en el más breve lapso, dentro de los nuevos límites obtenidos por la extensión del plazo”.

II.3. DESCARGOS.

Con fecha 12 de noviembre de 2021, la Compañía evacuó sus descargos, que rolan a fojas 0683 y siguientes del expediente.

II.4. MEDIOS DE PRUEBA APORTADOS POR LA INVESTIGADA EN EL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO.

1. Por Oficio Reservado UI N° 1.273, de 22 de noviembre de 2021, se decretó la apertura de un término probatorio de 10 días hábiles.

2. La Compañía, pese a no haber aportado antecedentes probatorios durante el término anteriormente señalado, acompañó los siguientes documentos a la hora de formular sus descargos, en relación con los 34 casos denunciados por el Sr. Cofré:

1748291 - 92867 - ANDREA JACOLETTE AQUEVEQUE ARELLANO

1. Copia correo solicitud de antecedentes Eagles Capital Advisor.
2. Copia correo Respuesta a impugnación siniestro
3. 1748291 – 92867 – Respuesta a Impugnación
4. 1748291 – 92867- Propuesta de indemnización V1
5. 1748291 – 92867 – Copia de correo envío del informe de liquidación y finiquito
6. 1748291 – 92867 – Copia Informe Final.

1742849 - 92434 - FREDDY ALONSO ENRIQUE SEPULVEDA CORALES

7. Copia correo respuesta a impugnación
8. 1742849-92434 Solicitud de Antecedentes
9. 1742849-92434 Respuesta a impugnación
10. 1742849-92434 Respuesta a impugnación



11. 1742849-92434 Propuesta de Indemnización.pdf
12. Envío de Informe de Liquidación y Finiquito Siniestro N° 1742849
13. 1742849 - Informe Final Copia
1741650 - 92311 - CAROLINA PAOLA HUERTA ARIAS
14. Respuesta a Impugnación
15. Respuesta a Impugnación Siniestro N° 1741650
16. Propuesta de Indemnización - Siniestro 1741650 Caso 92311 - Asegurado Sra. Carolina Paola Huerta Arias
17. 1741650 - 92311 - Propuesta De Indemnización
18. Envío de Informe de Liquidación y Finiquito Siniestro N° 1741650
19. 1741650 Informe Final Copia
1739009 - 91978 – NATALIA ALEJANDRA SADE FLORES
20. 1739009-Respuesta a Impugnación.
21. 1739009 Propuesta indemnización.
22. 1739009 I CSDA
23. Envío de Informe de Liquidación y Finiquito Siniestro N° 1739009
24. 1739009 Informe Final
25. 1739009 - 91978 - Addendum (Corregido)
1716995 - 90625 – YENNIFER ALEJANDRA GALVEZ OLIVARES
26. Denegación de Cobertura Siniestro 1716995 Caso 90625 Asegurado Yennifer Alejandra Gálvez Olivares Beneficiario Banco Estado.
27. 1716995 - 90625 - Carta de Denegación de Cobertura.
28. Envío del Informe De Liquidación Siniestro N° 1716995.Msg
29. 1716995 - 90625 - Informe Final
1716648 - 90595 - VERÓNICA DE LOURDES SALINAS GODOY
30. Propuesta de Indemnización Siniestro 1716648 Caso 90595 Asegurado Verónica De Lourdes Salinas Godoy Beneficiario Banco Del Estado De Chile.
31. 1716648 - 90595- Solicitud De Antecedentes
32. 1716648 - 90595 - Propuesta De Indemnización V1
33. 1716648 Informe Final
1716647 - 90590 - SERGIO MONROY MORENO
34. RV Sergio Monroy Moreno - Siniestro N° 1716647 - Sismo - Denegación de cobertura
35. 1716647 CDR
36. Envío del Informe de Liquidación Siniestro N° 1716647
37. 1716647 - 90590 - Informe Final - Copia
1716645 - 90594 - HUMBERTO RENÉ ESPINOZA VERGARA
38. Solicitud De Antecedentes Siniestro 1715055 Caso 90456 Asegurado Nora Edith Hidalgo Espinoza Beneficiario Banco Estado De Chile.
39. Cierre De Siniestro 1716645 Caso 90594 Asegurado Humberto René Espinoza Vergara Beneficiario Banco Estado De Chile
40. 1716645 - 90594 - Solicitud de Antecedentes
41. 1716645 - 90594 - Carta De Solicitud De Acreditación De Reparación V2
42. 1716645 - 90594 - Carta Cierre De Liquidación.
43. Envío De Informe De Liquidación Siniestro N° 1716645
44. 1716645 - Informe Final-Copia.
1716643 - 90586 - ANA ELIZABETH CORTES OLIVARES



45. Solicitud De Acreditación De Reparaciones Siniestro 1716643 Caso 90586 Ana Elizabeth Cortes Olivares Beneficiario Banco Estado De Chile
46. Cierre De Siniestro 1716643 Caso 90586 Asegurado Ana Elizabeth Cortes Olivares Beneficiario Banco Estado De Chile.
47. 1716643 - 90586 - Solicitud De Antecedentes.
48. 1716643 - 90586 - Carta De Solicitud De Acreditación De Reparación.
49. 1716643 - 90586 - Carta Cierre De Liquidación.
50. Envío De Informe De Liquidación Siniestro N° 1716643.
51. 1716643 - Informe Final.-Copia.
1716642 - 90585 - RICARDO PATRICIO VERA PIZARRO
52. Denegación De Cobertura Siniestro 1716642 Caso 90585 Asegurado Ricardo Patricio Vera Pizarro Beneficiario Banco Estado
53. 1716642 - 90585 - Solicitud De Antecedentes.
54. 1716642 - 90585 - Carta De Denegación De Cobertura.
55. Envío Del Informe De Liquidación Siniestro N° 1716642.
56. 1716642-Informe Final - Copia.
1716081 - 90528 - MARISOL SORAYA HERNÁNDEZ SOLIS
57. Denegación De Cobertura Siniestro 1716081 Caso 90528 Asegurado Marisol Soraya Hernández Solís Beneficiario Banco Estado.
58. 1716081 - 90528 - Carta De Denegación De Cobertura.
59. Envío Del Informe De Liquidación Siniestro N° 1716081.
60. 1716081 - 90528 - Informe Final - Copia.
1715303 - 90469 - CARLOS ALBERTO CATALDO BERENGUELA
61. RV Carlos Cataldo Berenguela - Siniestro N° 1715303 - Denegación de cobertura.
62. 1715303 CDR.
63. Envío De Informe De Liquidación Siniestro N° 1715303.
64. 1715303 - Informe Final.
1703573 - 89914 - DIEGO GONZÁLEZ CORTÉS
65. Sr. Diego Orlando González Cortes Siniestro 1703573 Caso 89914 Propuesta De Indemnización
66. Respuesta A Impugnaciones De Siniestros N° 1699850 1703573 1723627 1733946.
67. 1703573-89914 CSDA.
68. 1703573 Resp. Impugnación.
69. 1703573 Propuesta Indemnización.
70. 1703573 L CSDA.
71. 1703573 - 89914 - Respuesta A Impugnación.
72. Envío De Informe de Liquidación y Finiquito Siniestro N° 1703573 (218 Mb).
73. 1703573 Informe Final Copia.
1700672 - 89651 - KARINA NATALIA VÁSQUEZ ACUÑA
74. 1700672 Prórroga asegurado
75. Karina Vásquez Acuña - Siniestro N° 1700672 - Sismo - Denegación de cobertura.
76. 1700672 CDR.
77. Envío de Informe de Liquidación Siniestro 1700672
78. 1700672 Informe Final - Copia.
1700522 - 89527 - RICARDO ALEXIS MUÑOZ PINO
79. 1700522 Prórroga asegurado.
80. 1700522 propuesta indemnización.
81. 1700522 CDR.



82. 89527-1700522 Ricardo Muñoz- Propuesta De Indemnización.
83. 1700522 Informe Final Copia.
1700519 - 89533 - CLAUDIA CRISTINA FLORES LEDEZMA - copia
84. 1700519 Prórroga asegurado
85. Sra. Claudia Cristina Flores Ledezma Siniestro 1700519 Caso 89533 Propuesta De Indemnización
86. 1700519 - 89533 CDR.
87. 1700519 - 89533 - Propuesta Indemnización.
88. Envío De Informe De Liquidación Siniestro Nº 1700519.
1700516 - 89539 - CRISTIAN GABRIEL MARAMBIO LÓPEZ
89. 1700516 Prórroga Asegurado.
90. Respuesta a Impugnación.
91. Carta De Denegación.
92. 1700516 CDR.
93. 89539-1700516 Cristian Marabino - Pérdida Bajo Deducible
94. 89539 Pérdida Bajo Deducible.
95. Informe Final.-Copia.
96. Envío de Informe de Liquidación Siniestro Nº 1700516.
1700515 - 89541 - KARINA NANETE EGAÑA NAVEA
97. 1700515 Prórroga asegurado.
98. 1700515 Propuesta indemnización.
99. 1700515 CDR.
100. 89541-1700515- Karina Egaña -Propuesta De Indemnización.
101. Envío de Informe de Liquidación y Finiquito Siniestro Nº 1700515.
102. 1700515 Informe Final Copia.
1700512 - 89550 - DANIEL ALEJANDRO PERALTA VILLALOBOS
103. 1700512 Prórroga Asegurado.
104. Sr. Daniel Alejandro Peralta Villalobos Siniestro 1700512 Caso 89550 Denegación De Reclamación.
105. Respuesta a Impugnación.
106. Respuesta A Impugnación Siniestro Nº 1700512.
107. 1700512 - 89550 CDR
108. 1700512 - 89550 - Solicitud De Antecedentes.
109. 1700512 - 89550 - Propuesta De Indemnización.
110. Envío de Informe de Liquidación y Finiquito Siniestro Nº 1700512.
111. 1700512 Informe Final.-Copia.
1700510 - 89561 - SERGIO ALEJANDRO WESTPHAL CARRASCO
112. 1700510 Propuesta Indemnización.
113. 1700510 CDR.
114. 89561- 1700510 Sergio Westphal- Propuesta de Indemnización.
115. Envío de Informe de Liquidación y Finiquito Siniestro Nº 1700510 (598 Kb)
116. 1700510 Informe Final Copia.
1700509 - 89564 - CARLOS PATRICIO GUTIERREZ VILLALOBOS
117. 1700509 Prórroga asegurado.
118. RESPUESTA A IMPUGNACIÓN.
119. 1700509 Propuesta Indemnización.
120. 1700509 CDR.
121. 89564-1700509- Carlos Gutiérrez - Propuesta De Indemnización.



122. 89564 - 1700509 Carlos Gutiérrez - Repuesta A Impugnación.
123. 1700509 Informe Final Copia.
1700507 - 89567 - ANGÉLICA SANDRA VERGARA MEZA
124. 1700507 Prórroga Asegurado.
125. Sra. Angélica Sandra Vergara Meza - Siniestro 1700507 Caso 89567 - Propuesta De Indemnización
126. Sra. Angélica Sandra Vergara Meza Siniestro 1700507 Caso 89567 Denegación De Reclamación.
127. 1700507- 89567 CDR.
128. 1700507 - 89567 - Propuesta de Indemnización.
129. Envío De Informe De Liquidación Y Finiquito Siniestro N° 1700507.
130. 1700507 Informe Final-Copia
1700502 - 89579 - ERIKA LILIAN RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ
131. 1700502 Prórroga Asegurado.
132. Sra. Erika Lilian Rodríguez Rodríguez - Siniestro 1700502 Caso 89590 Denegación De Reclamación.
133. 1700502- 89579 CDR
134. Envío Del Informe De Liquidación Siniestro N° 1700502.
135. 1700502 - Informe Final - Copia.
1700499 - 89586 - CRISTIAN ESTEBAN SOTO FERNÁNDEZ
136. 1700499 Prórroga asegurado.
137. Sr. Cristian Esteban Soto Fernández Siniestro 1700499 Caso 89586 Denegación De Reclamación.
138. 1700499 - 89586 CDR.
139. Envío del Informe De Liquidación Siniestro N° 1700499.
140. 1700499 - Informe Final - Copia.
1700497 - 89591 - MARCIA ALEJANDRA LEDEZMA ROJAS
141. 1700497 Prórroga asegurado.
142. 1700497 Propuesta indemnización.
143. 1700497 CDR.
144. 89591-1700497 Marcia Ledezma - Propuesta de Indemnización
145. Envío De Informe De Liquidación Y Finiquito Siniestro 170097.
146. 1700497 INFORME FINAL - COPIA.
1700493 - 89598 - JUAN ALEJANDRO DÍAZ RIVERA
147. Solicitud de Acreditación de Reparaciones Siniestro 1700493 Caso 89598 Juan Alejandro Díaz Rivera Beneficiario Banco Estado De Chile.
148. Cierre De Siniestro 1700493 Caso 89598 Asegurado Juan Alejandro Díaz Rivera Beneficiario Banco Estado De Chile.
149. 1700493 - 89598 - Carta De Solicitud De Acreditación De Reparación.
150. 1700493 - 89598 - Carta Cierre De Liquidación.
151. Envío De Informe De Liquidación Siniestro N° 1700493.
152. 1700493 - Informe Final.-Copia.
1700489 - 89607 - MIGUEL SEBASTIÁN BARRAZA VARELA
153. 1700489 Prórroga asegurado.
154. 1700489 propuesta indemnización.
155. 1700489 CDR.
156. 1700489 Carta De Denegación.
157. 89607-1700489 Miguel Sebastián Barraza- Propuesta De Indemnización.



158. Envío de Informe De Liquidación y Finiquito Siniestro N° 1700489.
159. Envío De Informe Addendum y Finiquito Siniestro N° 1700489
160. Addendum 2.Copia
161. 1700489 Informe Final Copia.
1700388 - 89548 - JOY ALLEN URQUIETA SOZA
162. 1700388 Prórroga Asegurado
163. 1700388 CDR.
164. 1700388 -CARTA DE DENEGACION
165. Informe Final.-Copia
166. Envío De Informe De Liquidación Siniestro N° 1700388.
1700384 - 89549 - LUIS EDUARDO ANTONIO ALFARO GALLARDO
167. 1700384 Prórroga Asegurado.
168. 1700384 CDR 2
169. Informe Final.-Copia.
170. Envío De Informe De Liquidación Siniestro N° 1700384.
1700383 - 89551 - JUAN CLAUDIO HERNÁNDEZ OYARZÚN
171. 1700383 Prórroga Asegurado.
172. Respuesta A Impugnación.
173. Propuesta Indemnización.
174. 1700383 CDR
175. 89551- 1700383 Juan Claudio Hernández Oyarzun - Propuesta Indemnización.
176. 89551 - 1700383 Juan Claudio Hernández Oyarzun - Respuesta De Impugnación.
177. Envío De Informe de Liquidación Siniestro N° 1700383.
178. 1700383 Informe Final Copia.
1700382 - 89552 - GEORGINA FLORENTINA VÉLEZ ASTORGA
179. 1700382 Prórroga Asegurado
180. Respuesta a impugnación.
181. Propuesta Indemnización.
182. 1700382 CDR 2.
183. 89552- 1700382 Georgina Florentina Vélez Astorga.
184. 89552 - 1700382 Georgina Florentina Vélez Astorga - Respuesta De Impugnación.
185. Envío del Informe de Liquidación y Finiquito Siniestro N° 1700382.
186. 1700382 Informe Final - Copia.
1700381 - 89553 - MIRTA KARINA VARAS CORREA
187. 1700381 Prórroga Asegurado.
188. Respuesta A Impugnación.
189. Propuesta Indemnización.
190. 1700381 CDR.
191. 89553-1700381 Mirta Varas- Propuesta De Indemnización.
192. 89553 - 1700381 Mirta Karina Varas Carrea - Respuesta a Impugnación.
193. Envío de Informe De Liquidación Siniestro N° 1700381.
194. 1700381 Informe Final Copia.
1700355 - 89599 - MARCELA DENISS SILVA ROJAS
195. 1700355 Prórroga asegurado.
196. 1700355 CDR.
197. Informe Final - Copia.
198. Envío Del Informe De Liquidación Siniestro N° 1700355.
1698540 - 89323 - JAZMÍN CAROLINA ARAYA VALDIVIA



- 199. 1698540 Prórroga asegurado.
- 200. 1698540 - 89323 CDR V1.
- 201. Envío del Informe De Liquidación Siniestro N° 1698540.
- 202. 1698540 - Informe Final - Copia.
- 203. **Respuesta Oficio CMF (Comunicaciones)**

II.6. OTROS ANTECEDENTES DEL PROCESO.

Mediante Oficio N°2.167 de 7 de enero de 2022, se citó a audiencia a la defensa de la Compañía, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Ley N°3.538, la que se celebró el 11 de enero de 2022.

III. NORMAS APLICABLES

1. **El numeral 2 del artículo 5 del D.L. N° 3.538**, de acuerdo con el texto reemplazado por el artículo primero de la Ley N° 21.000, dispone que: *“La Comisión está investida de las siguientes atribuciones generales, las que deberán ser ejercidas conforme a las reglas y al quórum de aprobación que determine esta ley: Absolver las consultas y peticiones e investigar las denuncias o reclamos formulados por accionistas, inversionistas, asegurados, depositantes u otros legítimos interesados, en materias de su competencia, determinando los requisitos o condiciones previas que deban cumplir para conocer de ellas. Para estos efectos, la Comisión establecerá criterios y procedimientos para coordinar el trabajo entre sus diversas unidades, con el objeto de gestionar de manera eficiente las denuncias recibidas del público”.*

2. **Los incisos segundo y tercero del artículo 1° del D.L. N° 3.538**, de acuerdo con el texto reemplazado por el artículo primero de la Ley N° 21.000 señala que: *“Corresponderá a la Comisión, en el ejercicio de sus potestades, velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, facilitando la participación de los agentes de mercado y promoviendo el cuidado de la fe pública. Para ello deberá mantener una visión general y sistémica del mercado, considerando los intereses de los inversionistas, depositantes y asegurados, así como el resguardo del interés público.*

Asimismo, le corresponderá velar porque las personas o entidades fiscalizadas cumplan con las leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que las rijan, desde que inicien su organización o su actividad, según corresponda, hasta el término de su liquidación; pudiendo ejercer la más amplia fiscalización sobre todas sus operaciones”.

3. **El Decreto Supremo N° 1.055 que establece “Nuevo Reglamento de Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimientos de Liquidación de Siniestros”, prescribe en el artículo 16, lo siguiente:**

“Artículo 16.- Registro de denuncias y liquidaciones de seguros. Los liquidadores y compañías de seguros, en su caso, mantendrán actualizado un registro de denuncias y liquidaciones de siniestros, el que estará a disposición de la Superintendencia, en el que deberán anotarse, a lo menos, los siguientes datos:



a) *Fecha del denuncia del siniestro en la compañía aseguradora, y número de comprobante de recepción del denuncia entregado al asegurado.*

b) *Individualización del siniestro:*

i) *Fecha de ocurrencia del siniestro.*

ii) *Identificador único de siniestro asignado por la aseguradora si fuera diferente al número de comprobante de recepción entregado.*

iii) *Descripción del siniestro, nombre, cédula de identidad, rol único tributario o documento de identidad de los afectados e involucrados.*

c) *Individualización de la compañía aseguradora y de la póliza de seguros respectiva:*

i) *Nombre y rol único tributario de la compañía aseguradora.*

ii) *Nombre y rol único tributario del asegurado o beneficiarios.*

iii) *Tipo de seguro y número único de póliza.*

iv) *Otras menciones que establezca la Superintendencia.*

d) *Individualización del liquidador asignado, con indicación del nombre, cédula de identidad o rol único tributario e información de contacto y fecha de designación. De oponerse el asegurado a la designación del liquidador directo, se deberá registrar además la información del liquidador designado en reemplazo.*

e) *Fecha de la emisión del informe de liquidación, con indicación del monto de indemnización a pagar según el informe, si procediere.*

f) *Se deberán registrar, en orden cronológico, la solicitud y obtención de los antecedentes requeridos para practicar la liquidación, incluidos los proporcionados por el asegurado y los recabados por la compañía de seguros o liquidador de siniestro, todo según corresponda a quien haya realizado la liquidación.*

En relación a los siniestros que sean objeto de liquidación directa por las aseguradoras en conformidad al artículo 20 siguiente, la compañía de seguros deberá incluir en forma adicional en el registro de denuncias y liquidaciones, los siguientes antecedentes:

a) *Fecha y montos del o los pagos de indemnizaciones realizados al asegurado con identificación del medio utilizado;*

b) *De no corresponder pago de indemnización, se deberá indicar la causa;*

c) *En caso de siniestros en litigio, se deberá anotar el avance del proceso y la resolución final; y*

d) *Registrar fecha y monto de recuperos recibidos de terceros”.*



4. El Decreto Supremo N° 1.055, que Aprueba Nuevo Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimiento de Liquidación de Siniestros prescribe en el artículo 23 lo siguiente:

“Artículo 23: Plazos de liquidación. El liquidador registrado y la compañía aseguradora, en caso que practique la liquidación del siniestro en forma directa, deberán emitir dentro del más breve plazo el informe de liquidación, no pudiendo exceder de 45 días corridos contados desde la fecha del denuncia del siniestro, a excepción de los siguientes casos:

(i) 180 días corridos para siniestros marítimos que afecten a los cascos o en caso de avería gruesa; y

(ii) 90 días corridos para siniestros que correspondan a contratos de seguros individuales sobre riesgos del primer grupo en que el monto de la prima anual sea superior a 100 UF.

Tratándose de siniestros del seguro obligatorio de accidentes personales, en ningún caso la liquidación podrá dilatar el pago de la indemnización respectiva más allá del plazo establecido en el artículo 30 de la ley N° 18.490, contado desde la recepción de todos los antecedentes necesarios para ello, salvo que el pago no proceda en conformidad a las normas legales y contractuales que rigen el seguro.

Excepcionalmente, siempre que las circunstancias lo ameriten, los plazos podrán prorrogarse sucesivamente por iguales períodos, informando los motivos que fundamentan la prórroga e indicando las gestiones concretas y específicas que en cada caso objeto de la prórroga, se realizarán para dar curso a la liquidación.

La prórroga deberá anotarse en el registro del artículo 16 y comunicarse, por los medios definidos en el artículo 30, al asegurado y a esta Superintendencia, la que podrá dejar sin efecto la ampliación por causas calificadas por el Servicio, y fijar un plazo para entregar el informe de liquidación.

No podrá ser motivo de prórroga la solicitud de nuevos antecedentes cuyo requerimiento pudo razonablemente preverse con anterioridad, salvo que se indiquen las razones que justifiquen su falta de requerimiento, ni podrán prorrogarse los siniestros en que no haya existido gestión alguna por parte del liquidador.

En el caso de aquellos seguros en que por su naturaleza no es posible contar el plazo para la liquidación de acuerdo a lo establecido en el inciso primero de este artículo, dicho plazo se contará desde que se ponga en conocimiento del liquidador la ocurrencia del hecho necesario para configurar propiamente el siniestro, como la cosecha en el caso del seguro agrícola, o la notificación de la sentencia ejecutoriada, en el caso del seguro de responsabilidad civil definido en el artículo 570 del Código de Comercio”.

5. El Decreto Supremo N° 1055, que Aprueba Nuevo Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimiento de Liquidación de Siniestros prescribe en el artículo 25:



“Artículo 25.- Informe de liquidación. El informe de liquidación deberá remitirse al asegurado y simultáneamente al asegurador, cuando corresponda.

Los liquidadores sólo podrán emitir órdenes de reparación para los bienes siniestrados cuya liquidación estén practicando o asumir compromisos con los reclamantes, cuando tengan autorización en tal sentido por parte de la compañía de seguros, otorgada por los medios establecidos en el artículo 30 de este Reglamento.

Asimismo, los liquidadores no podrán solicitar la firma de un finiquito al asegurado con anterioridad a la emisión del respectivo informe de liquidación o de la respuesta a la impugnación”.

6. El Decreto Supremo N° 1.055, que Aprueba Nuevo Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimiento de Liquidación de Siniestros establece en el artículo 26, lo siguiente:

“Artículo 26.- Impugnación del informe de liquidación. Recibido el informe de un liquidador registrado, la compañía de seguros y el asegurado dispondrán de un plazo de 10 días para impugnarlo.

En caso que la liquidación sea practicada directamente por el asegurador, sólo el asegurado estará facultado para impugnar el informe de liquidación, dentro del plazo mencionado anteriormente.

En el caso que la liquidación directa por el asegurador determine la procedencia del pago de la indemnización y su monto en el respectivo informe de liquidación, la compañía de seguros deberá proceder a su pago en el plazo de 6 días.

Impugnado el informe de liquidación, el liquidador o la compañía aseguradora, en su caso, deberá dar respuesta a dicha impugnación dentro del plazo de seis días contado desde su recepción.

La respuesta del liquidador a las impugnaciones efectuadas se remitirá al asegurado y asegurador, en forma simultánea.

Tratándose de los seguros a que se refiere el inciso segundo del artículo 542 del Código de Comercio, el plazo para impugnar la liquidación será de 20 días, mientras que el de respuesta a la impugnación será de 12 días”.

7. El Decreto Supremo N° 1.055, que Aprueba Nuevo Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimiento de Liquidación de Siniestros dispone en el artículo 27, lo siguiente:

“Artículo 27.- Pago de la indemnización. Si dentro del plazo de 5 días de concluido el proceso de liquidación, persistieran las diferencias entre el asegurador y el asegurado respecto del monto de la indemnización o sobre su procedencia, la compañía de seguros deberá notificar al asegurado su resolución final respecto al siniestro. Se



entenderá concluido el proceso de liquidación, una vez que sean contestadas las impugnaciones o venzan los plazos para impugnar.

El siniestro deberá ser pagado por la compañía de seguros dentro de los 6 días siguientes de notificada la resolución de la compañía de seguros respecto de la procedencia del pago de la indemnización, salvo que la póliza disponga un plazo distinto, el cual, en todo caso, no podrá exceder de los 6 días señalados anteriormente en el caso de pólizas depositadas en la Superintendencia. En el mismo plazo, deberá ponerse a disposición del asegurado la suma no disputada, si la hubiere.

En la decisión final de la compañía de seguros, deberá siempre informarse al asegurado su derecho a recurrir al procedimiento establecido en la póliza, o al que corresponda conforme la ley, para reclamar el pago de su pretendida indemnización o solucionar las dificultades que subsistan.

Tratándose de indemnizaciones cuyo pago no sea en dinero conforme al artículo 563 del Código de Comercio, éstas se realizarán dentro del plazo indispensable para cumplirlas, según la naturaleza de la prestación y conforme a lo previsto en el contrato. La Compañía de Seguros, al comunicar su decisión final sobre el siniestro, pondrá en conocimiento del asegurado la forma y estimación del plazo para el pago de dicha indemnización”.

8. El Decreto Supremo N° 1.055, que Aprueba Nuevo Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimiento de Liquidación de Siniestros prescribe en el artículo 28, lo siguiente:

“Artículo 28.- Contenido del informe de liquidación. Los informes de liquidación deberán contener, a lo menos, la siguiente información:

- 1) Individualización de la liquidación correspondiente, conforme a su registro;*
- 2) Individualización de los contratantes y beneficiarios del seguro e intermediarios del mismo, en su caso;*
- 3) Individualización de la póliza y de sus principales menciones y características;*
- 4) Relación del siniestro y determinación de los daños;*
- 5) Opinión técnica fundada sobre la procedencia de cada cobertura y determinación de la pérdida y de la indemnización si procede, señalando el valor real del bien siniestrado y explicando el procedimiento, como así también los criterios y parámetros específicos empleados.*

Esta opinión deberá efectuarse en términos claros y simples, que permitan una adecuada comprensión por parte del asegurado, considerando para ello el tipo de cobertura contratada y la naturaleza del siniestro objeto de la liquidación. Asimismo, y en caso de no corresponder pago, el informe de liquidación deberá contener una opinión clara y precisa respecto del monto rechazado, individualizando cada tipo de cobertura rechazada y su justificación;



6) *Constancia de las gestiones realizadas y transcripción de los informes técnicos requeridos o considerados en la liquidación;*
7) *Indicación de la existencia de recuperos y salvatajes que procedieren con estimación de su valor;*
8) *Transcripción íntegra de los artículos 26 y 27 del presente Reglamento.”*

9. El Decreto Supremo N° 1.055, que Aprueba Nuevo Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimiento de Liquidación de Siniestros determina en el artículo 30, lo siguiente:

“Artículo 30.- Comunicaciones y respaldo de la documentación. Todas las notificaciones y comunicaciones que se realicen al asegurado, deberán efectuarse a su dirección de correo electrónico indicada en la denuncia de siniestro, salvo que éste no dispusiere de correo electrónico o se opusiere a esa forma de notificación. En caso de oposición, de desconocerse su correo electrónico o de recibir una constancia de que dicho correo no fue enviado o recibido exitosamente, las comunicaciones deberán efectuarse mediante el envío de carta certificada dirigida a su domicilio señalado en la denuncia de siniestro, o en su defecto, a aquel registrado en la póliza de seguros respectiva que permitan comprobar su despacho.

Las notificaciones efectuadas vía correo electrónico se entenderán realizadas al día hábil siguiente de haberse enviado éstas, en tanto que las notificaciones hechas por carta certificada, se entenderán realizadas al tercer día hábil siguiente al ingreso a correo de la carta, según el timbre que conste en el sobre respectivo.

La forma de notificación, como la posibilidad de oponerse a la comunicación vía correo electrónico, deberá ser comunicada a través del formulario de denuncia de siniestro, o por cualquier otro medio que garantice su debido y efectivo conocimiento por el asegurado.

De la misma forma que se realicen las notificaciones al asegurado podrán efectuarse las comunicaciones dirigidas a la compañía de seguros o al liquidador.

En caso que el siniestro sea el fallecimiento del asegurado, la información deberá entregarse a sus beneficiarios, a quienes además deberán efectuarse todas las comunicaciones que se prevén en el Reglamento respecto del asegurado, los que podrán ejercer todos los derechos que se establecen a favor del asegurado.

Las compañías de seguros y liquidadores podrán utilizar sistemas tecnológicos, tales como formatos digitales o electrónicos, como un método alternativo al almacenamiento físico de los documentos y antecedentes relativos a la denuncia de un siniestro, su procesamiento, liquidación y pago. Dichos formatos digitales o electrónicos deberán asegurar un debido resguardo de la privacidad y la seguridad de la información que contengan”.



10. Por su parte, la Circular N° 2.110 que “Imparte instrucciones respecto de comunicación de prórroga en plazo de liquidación de siniestros y de información estadística agregada de liquidación de siniestros”, dirigida a los liquidadores de siniestros y compañías de seguros, establece que:

“En caso de prórroga del plazo para emitir el informe de liquidación de un determinado siniestro, conforme al artículo 23 del D.S. de Hacienda N° 1.055, de 2012, y tratándose de liquidación directa o efectuada por liquidadores, la comunicación que las compañías y los Liquidadores de Siniestros dirijan a los asegurados, o a sus beneficiarios en caso de fallecimiento de éstos, y a esta Superintendencia, deberá incluir los datos que se enumeran a continuación:

- *Número de comprobante de recepción denuncia.*
- *Identificador único de siniestro asignado por la compañía, si fuere diferente del anterior.*
- *Número de la prórroga: 1ª, 2ª, 3ª.....*
- *Fecha de la prórroga*
- *Nombre y RUT de la Compañía Aseguradora*
- *Nombre y RUT del liquidador*
- *Nombre y RUT del asegurado o beneficiario*
- *Ramo*
- *Número de Póliza*
- *Monto asegurado*
- *Fecha del siniestro*
- *Fecha denuncia a la Compañía de Seguros*
- *Fecha asignación a liquidador*
- *Fecha probable de la emisión del informe de liquidación*
- *Detalle escueto de las gestiones realizadas*
- *Motivos que fundamentan la prórroga*
- *Gestiones concretas y específicas a realizar para dar curso a la liquidación*

La información a la Superintendencia deberá enviarse, mediante el Sistema SEIL habilitado en el sitio web de la Superintendencia (www.svs.cl), utilizando el formulario electrónico especialmente diseñado al efecto, de acuerdo a las instrucciones contenidas en Anexo 1.

Adicionalmente a lo anterior, deberá remitirse copia de la comunicación en que se le informe al asegurado que se requiere un mayor plazo para emitir el informe de liquidación respectivo.

La obligación anterior deberá efectuarse para cada siniestro en particular.

La comunicación a los asegurados podrá efectuarse por cualquiera de los medios establecidos en el artículo 30 del D.S. N° 1.055, de 2012.



Además, las compañías y liquidadores deberán presentar a la Superintendencia periódicamente Información Estadística Agregada de Liquidación de Siniestros, en la forma y plazos prevista en Anexo 2”.

11. La Circular N° 2.131 que “Imparte instrucciones sobre atención de clientes y tramitación de consultas y reclamos”, indica en el numeral III. “Procedimiento de tramitación”; N° 6 “Información a remitir a la Superintendencia”, ahora la Comisión para el Mercado Financiero:

“6. Información a remitir a la Superintendencia.

Las entidades deberán enviar trimestralmente a la Superintendencia la información estadística que se describe en el Anexo N°2 de la presente Circular. No obstante lo anterior, los liquidadores y corredores de seguros personas naturales y las corredoras de seguros personas jurídicas que no remitan información financiera, no deberán enviar la citada información”.

12. La Circular N° 2.131 que “Imparte instrucciones sobre atención de clientes y tramitación de consultas y reclamos”, en su Anexo N°2.

“ANEXO N° 2

INFORMACIÓN DE TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES

Las entidades deberán enviar la información estadística acumulada de las tramitaciones de solicitudes registradas, correspondientes a las fechas de cierre 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre de cada año.

No obstante lo anterior, tratándose de liquidadores y corredores de seguros personas naturales y corredoras de seguros personas jurídicas que no remitan información financiera, no será exigible el envío de la información estadística acumulada de las tramitaciones de solicitudes registradas.

La información deberá enviarse a través de la aplicación “Tramitación de solicitudes” del módulo SEIL del sitio web de esta Superintendencia, a más tardar el último día hábil del mes siguiente al cierre del periodo trimestral o anual informado. Ejemplos: la información del trimestre enero-marzo, deberá enviarse hasta el último día hábil del mes de abril; la información enero-junio, deberá enviarse hasta el último día hábil del mes de julio.

La información a enviar a la Superintendencia corresponderá a la siguiente:

Resumen:



Compañía/corredor/liquidador
N° total de solicitudes
N° de reclamos
N° de consultas

a+b
a
b

Reclamos:

N° de reclamaciones por tipo de seguro
N° reclamaciones terminadas
N° reclamaciones pendientes
N° días hábiles promedio de tramitación

Tipo i	Tipo i+1	Tipo i+2		Tipo n	Total
					a= c+d
					c
					d

Los tipos de seguro corresponderán a los ramos FECU de las pólizas (Circular N°2022). En caso que una misma póliza tenga asociados dos o más ramos, se deberá indicar el ramo que es materia de la consulta o reclamo.

”

IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS.

IV.1. DESCARGOS.

La defensa de Beckett formuló sus descargos mediante presentación de 12 de noviembre del año 2022. En su presentación, se refirió directamente a cada uno de los cargos que se le formularon en los siguientes términos.

Respecto a la infracción a las obligaciones previstas en el artículo 23 del D.S. N° 1.055 de fecha 17 de agosto de 2012, manifiestan su disconformidad con algunas de las conductas imputadas.

En primer término, respecto al cargo por no emitir los informes de liquidación en 901 casos, indicados en el Anexo N°1 de la Formulación de Cargos, manifiestan que todos los informes son despachados de forma simultánea a las partes, asegurado y asegurador, tal como exige la normativa vigente. En este sentido, plantea que esto fue lo que sucedió los 901 informes indicados, respecto de los cuales, la regla general, fue su envío por correo electrónico, salvo algunos casos en que los asegurados optaron por el envío en correo tradicional.

Luego, respecto al cargo que se fundó en emitir los informes de liquidación, superando el plazo de 45 días establecido en la normativa, detallado en el Anexo N° 2 del Oficio de Cargos, la Compañía no controvierte el hecho, sin embargo, alega que hubo una dificultad predominante, que consistió en la dificultad que tienen los asegurados para aportar los documentos de respaldo que se les solicitan. Sostienen que, en virtud de lo anterior, debieron comunicar a esta Comisión distintas prórrogas, las que fueron simultáneamente informadas a las partes.

Posteriormente, reconocen el incumplimiento en el despacho de algunas de esas prórrogas, pero advierten que sostienen la opinión de que el hecho de superar el plazo de 45 días no es *per se* un incumplimiento normativo, especialmente considerando que existen argumentos fundados o técnicos para ello.

Respecto a los 34 denunciados por el señor Cofré, indican que efectivamente se superó el plazo de 45 días establecido en la normativa, pero



solamente respecto de 15 de estos casos, acompañando al respecto los documentos indicados en el apartado **II.4.**

En tercer lugar, respecto del cargo que se aplicó en función de que el liquidador no comunicó la prórroga del plazo para la emisión del informe de liquidación al asegurado, individualizados en el Anexo N° 3 del Oficio de Cargos, en 35 casos de una muestra de 45, la Compañía indica no tener nada que rebatir. Sin perjuicio de lo anterior, hace presente a propósito de la auditoría llevada por esta Comisión, en la que se representaron los distintos incumplimientos normativos ya reseñados precedentemente, que la Compañía se encuentra implementando un hito que agiliza una mejora y automatización en los procesos de control de gestión, proceso iniciado en el primer semestre del año 2020, y que seguía en curso a la fecha de presentación de los descargos.

Respecto del resto de los cargos, no controvierte los hechos, y más bien los reconoce, sosteniendo en todo caso, que han aplicado las mejoras operativas necesarias para la prevención de este tipo de situaciones en el futuro.

IV.2. ANÁLISIS.

Que, conforme al mérito de los antecedentes reseñados precedentemente, compete al Consejo de esta Comisión determinar si la Investigada incurrió en las infracciones por las que se le formularon cargos, para lo cual se analizarán las defensas, alegaciones y pruebas aportadas al Procedimiento Sancionatorio.

IV.2.1. Análisis respecto a la imputación y descargos relativos a infringir las obligaciones previstas en el artículo 23 del D.S. N° 1.055 de fecha 17 de agosto de 2012

a) Respecto al cargo formulado por no emitir los informes de liquidación en 901 casos, indicados en el Oficio de Cargos, considerando la información existente al 7 de diciembre del año 2018:

En primer lugar, se debe considerar que el artículo 23 del Decreto Supremo N° 1.055 citado dispone que: *“el liquidador registrado y la compañía aseguradora, en caso que practique la liquidación del siniestro en forma directa, deberá emitir dentro del más breve plazo el informe de liquidación, no pudiendo exceder de 45 días corridos contados desde la fecha de la denuncia del siniestro (...)”*.

Luego, es necesario precisar que los hechos investigados se enmarcan en el contexto de la auditoría realizada a la Compañía, en donde se obtuvo como resultado que, en 901 casos, no se había emitido el informe final de liquidación, encontrándose vencido el plazo para ello.

Que, asimismo, la compañía planteó observaciones a este cargo, sosteniendo al respecto que todos los informes son despachados de forma simultánea a las partes, asegurado y asegurador, tal como exige la normativa vigente. En este sentido, plantea que este fue el caso con los 901 informes indicados, respecto de los cuales,



la regla general, fue su envío por correo electrónico, salvo algunos casos en que los asegurados optaron por el envío en correo tradicional.

Contrastados los descargos con los hechos materia de cargos, se puede observar que los descargos formulados por la compañía no guardan ninguna relación con los cargos formulados, los que se levantaron en función de la no emisión del informe final de liquidación por parte de la compañía en 901 casos, en circunstancias en que el plazo se encontraba vencido para ello, al 7 de diciembre del año 2018. Asimismo, de los antecedentes aparejados al procedimiento, se puede constatar que la Compañía efectivamente incurrió en la conducta objeto de cargos.

En consecuencia, habiéndose constatado el retardo en estos 901 casos, sin que la Compañía aportase algún antecedente que permitiera desvirtuar los cargos, ni tampoco negare o controvertiese los dichos, **los descargos en este punto deberán ser rechazados.**

b) Respecto al cargo formulado por la emisión de los informes de liquidación superando el plazo de 45 días concedido por el artículo 23, en 2.748 casos, detallados en el Anexo N° 2 del Oficio de Cargos, así como también el retardo en la emisión del informe en los 34 casos de los asegurados que denunciaron la ocurrencia de siniestros causados por sismos en sus inmuebles asegurados, a través del Sr. Roberto Cofré Cerda.

En primer lugar, es necesario precisar que el artículo 23 del D.S. N° 1.055 de fecha 17 de agosto de 2012 dispone que la emisión del informe no podrá exceder el plazo de 45 días corridos desde la fecha del denuncia del siniestro, estableciendo al respecto una serie de excepciones al respecto.

En este contexto, la Compañía evacuó sus descargos afirmando que es un hecho el que se hubiese superado el plazo en los 2.748 casos detallados, por lo tanto, no niega ni controvierte los hechos materia de cargos.

Agrega que, sin perjuicio de lo anterior, el hecho de superar el plazo de los 45 días se debió, en su mayoría, a la dificultad que tienen los asegurados para aportar los documentos solicitados para respaldar sus pérdidas. En este contexto, reconoce que, en algunas oportunidades no solicitaron las respectivas prórrogas que surgieron como consecuencia de lo ya esbozado, manifestando así, que la Compañía es de la opinión que el hecho de superar los 45 días establecido en la norma no implica necesariamente una infracción a la normativa.

Así las cosas, es necesario precisar que la Compañía alega una serie de situaciones que, en su mayoría, habría implicado que los asegurados tuvieron dificultades a la hora de reunir la información solicitada. Sin perjuicio de lo anterior, no indica en qué casos, ni en cuántos habría sucedido esto, ni tampoco aporta antecedente probatorio alguno que permita confirmar lo anteriormente expuesto. Misma situación se repite respecto de aquellos motivos técnicos o fundados que habrían propiciado el retardo: no se indican cuáles son los casos en que habría sucedido esto, no se expresa en cuántos casos habría sucedido, ni tampoco se aporta antecedente probatorio alguno a este respecto.



Luego, respecto a los 34 casos que fueron denunciados por el Sr. Cofré Cerda, la Compañía sostiene que solamente en 15 de estos casos se habría superado el plazo establecido en la norma. Eso sí, reconocen que en estos 15 casos no se habría comunicado la prórroga ni a las partes, ni a esta Comisión. Sin perjuicio de lo anterior, tampoco individualizan los 15 casos, ni permite distinguirlos de los otros 19 casos.

Una vez contrastados los dichos de la Compañía con los antecedentes que constan en el expediente, se puede observar que los dichos de la compañía no son efectivos, toda vez que, efectivamente habría retardado la emisión del informe en los 34 casos denunciados, incluso en aquellos casos en los que existió prórroga.

Como consecuencia de lo anterior, no habiendo aportado la Compañía antecedentes suficientes como para desvirtuar los cargos formulados, y considerando especialmente que, la prueba aparejada en el procedimiento da cuenta de que la Compañía habría incurrido en los hechos materia de cargos, **se rechazarán los descargos en este punto.**

c) Respecto al cargo formulado en virtud de que, en 35 casos de una muestra de 45 procesos, el liquidador no comunicó la prórroga del plazo para la emisión del informe de liquidación al asegurado.

Respecto a este cargo, es necesario precisar que la normativa dispone un plazo fatal para emitir el informe de liquidación, el que deberá ser emitido en el plazo más breve posible, no pudiendo exceder de 45 días contados desde la fecha de denuncia del siniestro. Sin embargo, excepcionalmente se podrán realizar prórrogas, las que deberán ser comunicadas a esta Comisión y al asegurado.

Sobre este punto, la Compañía acepta los hechos materia de cargos. Sin perjuicio de lo anterior, sostiene que a propósito de la auditoría realizada por esta Comisión se instauró un proceso de agilización de mejora y automatización de los procesos de control de gestión.

A este respecto, es necesario precisar que durante el procedimiento no se acompañó antecedente alguno que diera cuenta de la implementación de dichas mejoras. Asimismo, también es necesario destacar que la implementación de las mejoras operacionales indicadas no logra desvirtuar ni liberar a la Compañía de la responsabilidad administrativa que le cabe sobre los distintos incumplimientos normativos que se le imputaron.

En atención a lo anteriormente expuesto, se rechazarán los descargos en este punto.

d) Respecto al cargo formulado consistente en que el liquidador no informó la totalidad de las prórrogas del plazo para emitir 114 informes de liquidación a la Comisión para el Mercado Financiero, existiendo diferencias entre el número de prórrogas que efectivamente se solicitaron y aquellas que debían requerirse a la autoridad administrativa.



Respecto a este punto, como ya se reseñó, la Compañía tiene la obligación de comunicar al asegurado y a esta Comisión las prórrogas que se otorguen excepcionalmente en cada caso, lo que se le imputó no realizar a la Compañía, la que acepta los hechos, y no los controvierte ni realiza alegación alguna en torno a desvirtuar o limitar la responsabilidad que le recae por los hechos descritos.

Asimismo, de la prueba aparejada al procedimiento, se puede confirmar que, efectivamente la Compañía no solicitó las prórrogas correspondientes en 114 informes de liquidación, existiendo una disconformidad entre el número de prórrogas que debía solicitar y el efectivamente solicitado.

IV.2.2. Análisis respecto al cargo formulado por la infracción a la obligación contenida en el artículo 28 del D.S. N° 1.055 de fecha 17 de agosto de 2012, sobre el Contenido del Informe de Liquidación, pues en 42 casos de una muestra de 45 procesos de liquidación, el liquidador no dio cumplimiento al deber de transcripción íntegra del artículo 26 y 27 del citado reglamento en el informe de liquidación.

En primer término, corresponde indicar que el artículo 28 del D.S. N° 1.055 de 17 de agosto del 2012 establece el contenido mínimo que debe tener el informe de liquidación. Al respecto, el N° 8 del citado artículo impone a las Compañías la obligación de transcribir íntegramente los artículos 26 y 27 de dicha norma.

Respecto a este punto, la compañía acepta los hechos materia de cargos, y no controvierte, ni realiza alegación alguna en torno a desvirtuar o limitar la responsabilidad que le recae por los hechos descritos.

Asimismo, la prueba aparejada al procedimiento da cuenta en forma suficiente de que la Compañía, efectivamente habría incurrido en la materia de cargos. En efecto, en 7 casos no transcribió ninguno de los preceptos anteriormente indicados; en 26 casos no hubo una transcripción íntegra de las normas; en 9 casos se transcribieron los artículos 26 y 27 del Decreto Supremo N° 863 de 1990, el cual fue derogado por el Decreto Supremo N° 1055 de 2012.

En atención a lo anteriormente expuesto, se rechazarán los descargos en este punto.

IV.2.3. Análisis sobre el cargo relativo a la infracción a la obligación prevista en la Circular N° 2.131 de fecha 28 de noviembre de 2013, que “Imparte instrucciones sobre atención de clientes y tramitación de consultas y reclamos”, toda vez que el liquidador no remitió a esta Comisión, trimestralmente, la información estadística que se describe en el Anexo N°2 de la Circular N° 2.131, al mes de diciembre de 2018.

La Circular N° 2.131 indica en el numeral III. “Procedimiento de tramitación”, que los liquidadores deberán remitir trimestralmente, la



información estadística que se describe en el Anexo N°2 de dicha Circular, cuestión que la Compañía no realizó en el plazo establecido para la norma, a saber, el último día hábil del mes siguiente al cierre del periodo informado, en este caso, el último día hábil de enero de 2019.

Sobre este cargo, la compañía acepta y no controvierte los hechos materia de cargos. Hace presente que los procedimientos de control de gestión ya se habrían implementado para evitar este tipo de situaciones en el futuro.

A este respecto, se hace presente que durante el procedimiento sancionatorio no se acompañó antecedente alguno que diera cuenta de la implementación de dichas mejoras. Asimismo, también es necesario destacar que la implementación de las mejoras operacionales indicadas no logra desvirtuar ni liberar a la Compañía de la responsabilidad administrativa que le cabe sobre los distintos incumplimientos normativos que se le imputaron.

Sumado a lo anterior, según consta en el procedimiento administrativo se ha logrado acreditar que la Compañía incurrió en la conducta materia de cargos.

En atención a lo anteriormente expuesto, se rechazarán los descargos en este punto.

IV.2.4. Análisis respecto del cargo relativo a la infracción a las obligaciones previstas en la Circular N° 2.110 de fecha 5 de julio de 2013, que Imparte instrucciones respecto de comunicación de prórroga en plazo de liquidación de siniestros y de información estadística agregada de liquidación de siniestros, por no enviar, en caso de prórroga del plazo de emisión del informe final de liquidación, a esta Comisión la información mediante el Sistema SEIL habilitado, utilizando el formulario electrónico especialmente diseñado al efecto, de acuerdo a las instrucciones contenidas en Anexo 1 de la Circular N° 2.110; como asimismo por la no presentación completa de la Información Estadística Agregada de Liquidación de Siniestros, en la forma y plazos prevista en Anexo 2 de la Circular N° 2.110, toda vez que el liquidador envió información estadística distinta a la CMF de aquella que se encontraba anotada en Registro de denuncias y liquidaciones de seguro de la entidad, pues informó a la Comisión, respecto del segundo semestre del año 2018, 2.761 casos vigentes, y mantenía en su registro 2.684 casos, generándose una diferencia de 77 siniestros no incluidos dentro de los registros.

Los preceptos normativos anteriormente indicados dan cuenta de que, en caso de prórroga se deberá remitir una serie de información a los asegurados, o beneficiarios según corresponda, la que deberá contener distintos datos, según corresponda. Así, se constató que existían diferencias importantes entre la información enviada a este Servicio respecto de aquella mantenida en el Registro de denuncias y liquidaciones de seguros de la entidad.

Respecto a este punto, se hace presente que la Compañía no controvirtió este cargo, y aceptó su ocurrencia, sosteniendo al respecto nuevamente, que esta situación motivó la aplicación de mejoras operacionales, respecto de las cuales no acompañó antecedente alguno.



Sumado a lo anterior, según consta en el procedimiento administrativo se ha logrado acreditar que la Compañía incurrió en la conducta materia de cargos.

En atención a lo anteriormente expuesto, se rechazarán los descargos en este punto.

V. CONCLUSIONES

La normativa atingente al caso de marras busca proteger el correcto funcionamiento del mercado asegurador, y especialmente a los asegurados, buscando garantizar que las respuestas a sus requerimientos se realicen en el tiempo más breve posible, salvo excepciones calificadas. En virtud de lo anterior, es que se estableció un plazo fatal para la emisión del informe final de liquidación que, por regla general, no podrá exceder los 45 días desde la denuncia del siniestro.

En este contexto, también se ha establecido un procedimiento que busca dotar de mayor transparencia al mercado, esta Comisión y particularmente los asegurados, respecto de las prórrogas que puedan ser concedidas a este respecto, obligación que también fue incumplida por la compañía toda vez que no solicitó las prórrogas correspondientes, y aún en los casos en que lo hizo, no cumplió los plazos establecidos.

Lo anterior, da cuenta de un perjuicio directo a la confianza en el mercado asegurador, y particularmente, en los asegurados afectados, que no ven resueltas sus solicitudes en el plazo establecido en la normativa, dilatando de forma injustificada los procedimientos del pago de liquidación de sus siniestros, así como también se les priva de acceder a la información que la legislación les garantiza.

Sumado a lo anterior, las conductas de la Compañía afectaron la confianza y transparencia en los mercados, toda vez que no envió, o bien, envió de forma incompleta o deficiente información que está obligada a entregar a esta Comisión para el Mercado Financiero.

VI. DECISIÓN

1. Que, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha considerado y ponderado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidos y hechos valer en el procedimiento administrativo, llegando al convencimiento que **BECKETT S.A LIQUIDADORES DE SEGUROS** ha incurrido en las siguientes infracciones:

A) Infracción a las obligaciones previstas en el artículo 23 del D.S. N° 1.055 de fecha 17 de agosto de 2012, en cuanto el liquidador no cumplió con las siguientes obligaciones:



a) No emitió los informes de liquidación en 901 casos, no cumpliendo con la obligación de emitir dichos informes en el plazo establecido en la normativa.

b) Emitió los informes de liquidación superando el plazo de 45 días concedido por el artículo 23, en 2.748 casos durante el año 2018.

De igual forma, el liquidador emitió el informe de liquidación final en exceso del plazo legal máximo concedido en los 34 casos de los asegurados que denunciaron la ocurrencia de siniestros causados por sismos en sus inmuebles asegurados, a través del Sr. Roberto Cofré Cerda.

c) En 35 casos de una muestra de 45 procesos, el liquidador no comunicó la prórroga del plazo para la emisión del informe de liquidación al asegurado.

d) El liquidador no informó la totalidad de las prórrogas del plazo para emitir 114 informes de liquidación a la Comisión para el Mercado Financiero, existiendo diferencias entre el número de prórrogas que efectivamente se solicitaron y aquellas que debían requerirse a la autoridad administrativa.

B) Infracción a la obligación contenida en el artículo 28 del D.S. N° 1.055 de fecha 17 de agosto de 2012, respecto al Contenido del Informe de Liquidación, pues en 42 casos de una muestra de 45 procesos de liquidación, el liquidador no dio cumplimiento al deber de transcripción íntegra del artículo 26 y 27 del citado reglamento en el informe de liquidación.

C) Infracción a la obligación prevista en la Circular N° 2.131 de fecha 28 de noviembre de 2013, que "Imparte instrucciones sobre atención de clientes y tramitación de consultas y reclamos", pues el liquidador no remitió a esta Comisión, trimestralmente, la información estadística que se describe en el Anexo N°2 de la Circular N° 2.131, al mes de diciembre de 2018.

D) Infracción a las obligaciones previstas en la Circular N° 2.110 de fecha 5 de julio de 2013, que Imparte instrucciones respecto de comunicación de prórroga en plazo de liquidación de siniestros y de información estadística agregada de liquidación de siniestros, por no enviar, en caso de prórroga del plazo de emisión del informe final de liquidación, a esta Comisión la información mediante el Sistema SEIL habilitado, utilizando el formulario electrónico especialmente diseñado al efecto, de acuerdo a las instrucciones contenidas en Anexo 1 de la Circular N° 2.110; como asimismo por la no presentación completa de la Información Estadística Agregada de Liquidación de Siniestros, en la forma y plazos prevista en Anexo 2 de la Circular N° 2.110, toda vez que el liquidador envió información estadística distinta a la CMF de aquella que se encontraba anotada en Registro de denuncias y liquidaciones de seguro de la entidad, pues informó a la Comisión, respecto del segundo semestre del año 2018, 2.761 casos vigentes, y mantenía en su registro 2.684 casos, generándose una diferencia de 77 siniestros no incluidos dentro de los registros.



2. Que, para efectos de la determinación de la sanción que se resuelve aplicar, además de la consideración y ponderación de todos los antecedentes incluidos y hechos valer en el procedimiento administrativo, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha tenido en consideración los parámetros que establece la legislación aplicable a este procedimiento administrativo, especialmente:

1) En cuanto a la gravedad de las conductas, la dilación en la realización de los informes de liquidación ha de estimarse grave, habida consideración de que afecta directamente a los asegurados, e implica la dilación innecesaria e ilegal del procedimiento de liquidación de siniestros, afectando con ello los propios intereses de los asegurados y la confianza en los mercados. Adicionalmente, la falta de comunicación de las prórrogas perjudica a los asegurados, por cuanto les impide conocer el estado de sus casos, atentando contra la transparencia y el acceso a la información que la ley busca garantizar.

Por otra parte, las conductas referidas al no envío, o envío incompleto o defectuoso por parte de la Compañía ha de estimarse como una infracción leve, que afecta la transparencia en los mercados y la calidad de la información en el mercado asegurador.

2) No existen elementos de prueba que permitan concluir que la Compañía haya obtenido un beneficio económico directo derivado de la infracción materia del presente procedimiento administrativo.

3) Respecto al daño o riesgo causado, es necesario destacar que las conductas desplegadas por Beckett S.A. afectan el correcto funcionamiento del mercado de seguros, pues no se ha cumplido con el plazo dispuesto por el legislador el cual está dirigido a proteger al asegurado y evitar todos aquellos perjuicios que puede conllevar una dilación innecesaria del proceso de liquidación de seguros, así como también se ha impedido a los asegurados el tener certeza respecto de los plazos de tramitación de sus casos.

Por otra parte, también se ha afectado la transparencia en los mercados, así como también la calidad de la información disponible, toda vez que la compañía no remitió, o bien, remitió en forma incompleta o deficiente información a la que se encontraba obligada.

4) No se ha desvirtuado la participación que cabe a la Compañía en las infracciones imputadas.

5) Revisados los antecedentes de este Servicio durante los últimos 5 años a la fecha, no se han encontrado resoluciones sancionatorias respecto de **BECKETT S.A LIQUIDADORES DE SEGUROS**.

6) En cuanto a la capacidad económica de la Compañía Investigada, de acuerdo a la información contenida en los estados financieros al **2020**, presentó un patrimonio de **M\$ 1.047.433**.



7) De acuerdo a la información disponible, no existen casos en que hubiese sido sancionado un Liquidador de Seguros por el cúmulo de infracciones materia de cargos.

8) No se ha constatado colaboración especial de la Investigada, habiéndose limitado a cumplir con los requerimientos a que está obligada en su calidad de fiscalizada.

2.- Que, en virtud de todo lo anterior y las disposiciones señaladas en los vistos, el Consejo para el Mercado Financiero, en Sesión Ordinaria N°277, de 3 de marzo de 2022, con la asistencia de su Presidente don Joaquín Cortez Huerta y sus Comisionados don Kevin Cowan Logan, don Mauricio Larraín Errázuriz y don Augusto Iglesias Palau, dictaron esta Resolución.

EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO, POR LA UNANIMIDAD DE LOS COMISIONADOS JOAQUÍN CORTEZ HUERTA, KEVIN COWAN LOGAN, MAURICIO LARRAÍN ERRÁZURIZ Y AUGUSTO IGLESIAS PALAU, RESUELVE:

1.- Aplicar a **BECKETT S.A LIQUIDADORES DE SEGUROS** la sanción de multa, a beneficio fiscal, ascendente a **UF 200 (Doscientas Unidades de Fomento)**, pagaderas en su equivalente en pesos a la fecha efectiva de su pago, por infracción a lo dispuesto en los artículos 23 y 28 del Decreto Supremo N° 1.055 que establece “Nuevo Reglamento de Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimientos de Liquidación de Sinistros”, a lo dispuesto en la Circular N° 2.110 que “Imparte instrucciones respecto de comunicación de prórroga en plazo de liquidación de siniestros y de información estadística agregada de liquidación de siniestros, y a lo dispuesto en la Circular N° 2.131 que “Imparte instrucciones sobre atención de clientes y tramitación de consultas y reclamos”.

2.- El pago de la multa cursada deberá efectuarse en la forma prescrita en el artículo 59 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980. El comprobante de pago deberá ser ingresado utilizando el módulo "CMF sin papeles" y acompañado en copia a la casilla de correo electrónico multas@cmfchile.cl. Sus consultas sobre pago de la multa puede efectuarlas a la casilla de correo electrónico antes indicada.

3.- El pago de la multa cursada deberá efectuarse en la forma prescrita en el artículo 59 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980.

4.- El comprobante de pago deberá ser ingresado en las oficinas de esta Comisión para su visado y control, dentro del plazo de cinco días hábiles de efectuado el pago. De no remitirse dicho comprobante, la Comisión informará a la Tesorería General de la República que no cuenta con el respaldo de pago de la presente multa, a fin que ésta efectúe el cobro de la misma.

5.- Se hace presente que contra la presente Resolución procede el recurso de reposición establecido en el artículo 69 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980, el que debe ser interpuesto ante la Comisión para el Mercado Financiero, dentro del plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución, y el reclamo de ilegalidad dispuesto en el artículo 71 del D.L. N° 3.538 de 1980, el que debe ser interpuesto



ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago dentro del plazo de 10 días hábiles computado de acuerdo a lo establecido en el artículo 66 del Código de Procedimiento Civil, contado desde la notificación de la resolución que impuso la sanción, que rechazó total o parcialmente el recurso de reposición o desde que ha operado el silencio negativo al que se refiere el inciso tercero del artículo 69.

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.

COMISION PARA EL MERCADO FINANCIERO


Joaquín Cortez Huerta
Presidente
Comisión para el Mercado Financiero


Kevin Cowan Logan
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero


Mauricio Larraín Errázuriz
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero


Augusto Iglesias Palau
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero

