

**REF.: APLICA SANCIÓN DE MULTA A  
CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS DE VIDA  
S.A.**

---

**SANTIAGO, 30 DE DICIEMBRE DE 2020**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 7153**

**VISTOS**

1) Lo dispuesto en los artículos 1° inciso 3°, 3° N°6, 5°, 36, 38, 39 y 52 del Decreto Ley N° 3.538 ("D.L. N°3.538"), que crea la Comisión para el Mercado Financiero ("Comisión" o "CMF"); en los artículos 3° letra f), 4°, 27 y 33 del Decreto Ley N° 3.538, conforme a su texto vigente hasta el 15 de enero de 2018; 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°3.100 de 2019; en el Decreto Supremo N° 1.207 del Ministerio de Hacienda del año 2017 y Decreto Supremo N°1.430 del Ministerio de Hacienda del año 2020.

2) Lo dispuesto en el artículo 529 del Código de Comercio; artículos 44 y 57 del Decreto con Fuerza de Ley N°251, de 1931, Ley de Seguros ("D.F.L. N°251"); artículos 61 bis y 179 del Decreto Ley N°3.500 de 1980, que Establece Nuevo Sistema de Pensiones ("D.L. N°3.500"); en la Norma de Carácter General N° 91 que Establece Normas para Agentes de Ventas de Seguros de Rentas Vitalicias del D.L. N°3.500 de 1980 ("NCG N°91"); en la Norma de Carácter General N° 377, que Imparte Normas Sobre Contratación de Seguros de Rentas Vitalicias del D.L. N° 3.500 de 1980; en la Norma de Carácter General N°218, que Imparte instrucciones sobre Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión establecido por el artículo 61 bis del D.L. N°3.500, de 1980, conforme a su texto vigente a la época de los hechos materia del Oficio de Cargos ("NCG N°218"); en la Norma de Carácter General N°309, que establece Principios de Gobierno Corporativo y Sistemas de Gestión de Riesgo y Control Interno ("NCG N°309"); y en la Norma de Carácter General N°325, que Imparte Instrucciones sobre Sistema de Gestión de Riesgos de las Asegurados y Evaluación de Solvencia de las Compañías por Parte de la Superintendencia ("NCG N°325").

**CONSIDERANDO:**

**I. DE LOS HECHOS**

**I.1. ANTECEDENTES GENERALES**

De acuerdo a denuncia efectuada mediante Oficio Reservado N° 23 de 14 de enero de 2019, por parte de la Intendencia de Seguros (en adelante "IS") de la Comisión para el Mercado Financiero (en adelante la "CMF" o la "Comisión"), la Unidad de Investigación tomó conocimiento de una fiscalización efectuada por dicha Intendencia a Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A. en adelante "Chilena Consolidada", "la

Aseguradora" o la "Compañía", a raíz de una denuncia presentada por la empresa "Sistema de Consultas de Ofertas de Montos de Pensión S.A.", en lo sucesivo, indistintamente, "SCOMP S.A.", en relación a irregularidades en certificados de oferta SCOMP que conllevaron a procesos de cierres de pensión realizados sin contar con el documento original del certificado de ofertas o su duplicado, infringiendo la Norma de Carácter General N° 218 de fecha 30 de julio de 2008 que *"Imparte instrucciones sobre Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión establecido por el artículo 61 bis del D.L. N° 3.500, de 1980."*, vigente a la fecha de los hechos denunciados, en adelante NCG N° 218. Para lo anterior, la IS realizó un proceso de recopilación de antecedentes que contenía la información sobre aceptaciones de ofertas efectuadas entre los días 1 de julio de 2013 y 25 de julio de 2018, cuya documentación fue acompañada a la Unidad de Investigación (en adelante también "UI").

En virtud de lo informado por la IS, mediante Resolución UI N° 09 de 21 de enero de 2019, la Unidad de Investigación dio inicio a una investigación para esclarecer los hechos y determinar la existencia de posibles infracciones cometidas por la Compañía y sus Agentes de Venta de rentas vitalicias.

3. Mediante Oficio Reservado UI N° 1.323, de fecha 26 de diciembre de 2019, en adelante el "Oficio de Cargos", el Fiscal de la UI formuló cargos a Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.

4. Con fecha 18 de febrero de 2020, la Compañía presentó sus descargos.

5. Por Oficio Reservado UI N° 220, de 21 de febrero de 2020, se decretó la apertura de un término probatorio de 25 días hábiles contados desde la notificación de aquel Oficio.

6. Por Oficio Reservado UI N° 401, de 16 de marzo de 2020, dados los efectos derivados de la emergencia sanitaria producto del brote del Covid-19, se decretó la suspensión del procedimiento administrativo, hasta que las condiciones permitieran su reanudación.

7. Por Oficio Reservado UI N° 842, de 03 de agosto de 2020, se reanudó el procedimiento administrativo con la continuación del término probatorio a partir del 5 de agosto de 2020, el cual finalizó el día 24 de agosto de 2020.

8. Finalmente, mediante Oficio Reservado UI N°1.081, de fecha 29 de septiembre de 2020, 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 dan cuenta de los siguientes hechos:

1. Chilena Consolidada es una compañía de seguros de vida cuya existencia fue autorizada por Decreto Supremo N° 2.906 de 31 de julio de 1944 del Ministerio de Hacienda.

La compañía, dentro de sus líneas de negocio, ofrece seguros de Rentas Vitalicias previsionales, cuya significancia, en términos de la prima directa recaudada por la Compañía al 30 de junio de 2018, equivalía a un 26,77% del total de ingresos de Chilena Consolidada, ascendente a M\$65.676.224 a esa fecha, mientras que, en términos de reservas técnicas, las obligaciones por concepto de Renta Vitalicia representaron el 75,52% del pasivo total de la Compañía, esto es, M\$1.526.409.312, al mismo periodo.

2. De acuerdo a lo establecido en el artículo 61 bis del D.L. N° 3.500 que "Establece el Nuevo Sistema de Pensiones" y lo dispuesto por la NCG N° 218, vigente a la fecha de los hechos, las administradoras de fondos de pensiones, en adelante las "AFPs" y las compañías de seguros de vida, entre ellas Chilena Consolidada, tienen la obligación de contar con un sistema propio de información electrónico interconectado entre todas aquellas entidades, denominado Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP), de cuya operación son responsables.

3. De acuerdo a lo establecido en la NCG N° 218, vigente a la fecha de los hechos, en el proceso de pensión se distinguen las siguientes etapas relevantes: (i) ingreso de solicitud de oferta al sistema SCOMP; (ii) emisión del Certificado de Ofertas SCOMP; (iii) solicitud de Oferta Externa; (iv) Aceptación de Oferta; y (v) Selección de Modalidad de Pensión. De las etapas mencionadas, las compañías de seguro intervienen en la primera, tercera y cuarta.

Con ocasión de lo comunicado por la IS, la Unidad de Investigación tomó conocimiento de situaciones que implican posibles infracciones a la normativa vigente en el proceso de pensión, específicamente en la etapa de "Aceptación de Oferta", realizadas en Chilena Consolidada.

4. De acuerdo a la normativa vigente, el Certificado de Ofertas SCOMP es el documento que acredita la recepción de la información sobre las ofertas de pensión efectuadas por las compañías de seguros y por las AFPs, al consultante a través del sistema SCOMP. Asimismo, aquella normativa establece que el único documento válido para efectuar la aceptación de la oferta de pensión y selección de modalidad, es aquel certificado Original o su Duplicado.

El certificado Original es emitido por SCOMP dentro de los cuatro días hábiles siguientes de ingresada la consulta, remitiéndolo, a través de carta certificada, por Correos de Chile, al domicilio del consultante. Simultáneamente, el sistema SCOMP pone a disposición del partícipe que ingresó la consulta y de la AFP de origen, una Copia

del certificado de ofertas, la que se diferencia claramente del original, y no puede utilizarse en la aceptación de oferta ni en la selección de modalidad de pensiones.

Por su parte, después de ocho días hábiles de ingresada la consulta al sistema, el consultante podrá solicitar a la AFP de origen, la impresión de un Duplicado del Certificado de Ofertas SCOMP Original, que podrá ser utilizado en la Aceptación de Oferta y en la selección de Modalidad de Pensión.

5. En el periodo comprendido entre el día 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, se constató que, Chilena Consolidada ingresó al Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) 746 aceptaciones de oferta de pensión - detallados en el Anexo de Oficio de cargos- sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, según se muestra a continuación:

**Tabla N° 1:**  
Aceptaciones de Oferta realizadas sin Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado por Chilena Consolidada.

PARTÍCIPE	AÑO ACEPTACIÓN OFERTA						TOTAL
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Asesores Previsionales	4	3	-	3	2	-	12
Agentes de Venta – Cía.	87	105	118	131	172	110	723
Directa – Cía.	6	1	-	1	2	1	11
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>109</b>	<b>118</b>	<b>135</b>	<b>176</b>	<b>111</b>	<b>746</b>

Fuente: Oficio Reservado N° 258 de la IS, de fecha 06 de mayo de 2019.

6. De los 746 casos, 723 de ellos fueron intermediados por 109 Agentes de Ventas de Rentas Vitalicias de Chilena Consolidada y 11 directamente en la Compañía, en todos los cuales las Aceptaciones de Ofertas fueron realizadas sin el respectivo Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado.

7. Chilena Consolidada, a la época de los hechos antes enunciados, contaba con varios manuales de procedimientos, entre ellos el "a. Manual de procedimientos SCOMP Rentas Vitalicias", el cual en su versión a Julio de 2015 y en las siguientes, en el punto Emisión de Ofertas Externas, al referirse a la aceptación cuando el cliente fue asistido por un asesor previsional, indica que "... la aceptación solo puede realizar con el documento original recibido en el domicilio del afiliado al 8° día, o por copia del original entregado por la AFP al 9° día".

No obstante, la existencia de aquellos controles, acorde a lo expuesto en los números 5 y 6 precedentes, la Compañía realizó aceptaciones de ofertas de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado.

### I.3. ANTECEDENTES RECOPIADOS

#### DURANTE LA INVESTIGACIÓN

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

#### I.3.1. Documentos incorporados durante la investigación.

1. Minuta N° 41, de fecha 23 de agosto de 2018, por medio de la que la Intendencia de Seguros acompañó a la Unidad de Investigación un disco duro que contiene la información entregada por SCOMP S.A., correspondiente a los Certificados de Oferta SCOMP Originales para el periodo comprendido entre 1 de julio de 2013 y 25 de julio de 2018.

2. Oficio Reservado N° 23, de fecha 14 de enero de 2019, por medio del cual la IS denunció a la Unidad de Investigación, eventuales infracciones incurridas por Chilena Consolidada, adjuntando un CD que contiene los siguientes antecedentes:

a. Oficio Ordinario N° 18.054, de 13 de julio de 2018, de la CMF dirigido a la gerencia general de Chilena Consolidada, en el que se solicitó explicar 102 ingresos de solicitud de oferta ocurridos entre los días 1 de julio 2015 y 30 de julio de 2018, correspondientes a aceptaciones de ofertas de renta vitalicia efectuadas en un plazo igual o menor a 3 días hábiles desde la emisión del certificado de ofertas SCOMP. Además, se consultó por 9 casos de aceptaciones de ofertas externas con ingreso a través de un partícipe distinto de la compañía.

b. Respuesta de Chilena Consolidada de fecha 20 de julio de 2018 al Oficio Ordinario N° 18.054, por medio del que informó: (i) De los 111 casos consultados, 101 tienen su oferta aceptada y selección de modalidad renta vitalicia con Chilena Consolidada, y 10 casos no fueron efectuados con esta compañía. (ii) De los 101 casos señalados, SCOMP les informó que existían 57 casos "sin hallazgos", es decir las copias del CO originales que se encuentran en la compañía no tienen indicios de haber sido falsificados o adulterados, y por otra parte, 44 casos "con hallazgo", es decir, las copias del CO originales que se encuentran en la compañía tienen indicios de haber sido falsificados o adulterados. Agrega que de los 44 casos "con hallazgo", en 24 la oferta externa de la compañía fue aceptada en una AFP, siendo ésta, según lo establece el N°2 de la sección XII de la NCG N° 218, la responsable de verificar la autenticidad del CO original. Por lo anterior, solo 20 aceptaciones de oferta ante la compañía, existirían indicios de adulteración o falsificación; e (iii) Indica además que Chilena Consolidada posee los más altos estándares en relación a la obligación de resguardar la información, existiendo un responsable en Chile de la aplicación de las políticas y detalla las medidas tomadas por la compañía, que incluyen posibles desvinculaciones.

c. Oficio Ordinario N° 20.521, de 3 de agosto de 2018, de la CMF dirigido a la gerencia general de Chilena Consolidada, en el que solicitó efectuar comparación del Certificado de Ofertas SCOMP utilizado en las aceptaciones de oferta efectuadas en un plazo menor a 3 días desde la emisión del certificado, con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, para las aceptaciones de oferta efectuadas en el periodo de 1 de julio de 2014 y 25 de julio de 2018.

d. Respuesta de Chilena Consolidada de fecha 17 de agosto de 2018 al Oficio Ordinario N° 20.521, por el que hizo presente a la CMF que con la información con que cuenta la compañía han completado en forma provisoria la planilla del oficio con 68 casos analizados, entre los que habría 17 casos adulterados. Lo anterior, sin perjuicio que la comparación oficial de documentación se solicitó a SCOMP, pero dada la carga de trabajo del mismo, no es posible presentarla en el plazo solicitado por la CMF.

e. Oficio Ordinario N° 20.940, de 9 de agosto de 2018, de la CMF dirigido a la gerencia general de Chilena Consolidada, requiriendo los siguientes antecedentes:

i. Nómina e información de contacto de agentes de ventas o empleados internos a los que se puso término a su relación contractual, desde el 1 de julio de 2018 hasta la fecha de recepción de dicho oficio, indicando la fecha de término del contrato y su motivo.

ii. Respecto de cada agente, se requirió precisar si durante el año 2018 solo comercializaron rentas vitalicias previsionales, o si además comercializaron otro tipo de producto, indicándolos.

iii. Copia de los contratos suscritos con cada uno de los agentes de venta citados, independiente de su naturaleza, incorporando los anexos que pudieran existir.

iv. Copia de los finiquitos suscritos con cada uno de los agentes de venta en comento.

f. Respuesta de Chilena Consolidada de fecha 10 de agosto de 2018 al Oficio Ordinario N° 20.940, adjuntando nomina e información de contacto de 6 agentes de rentas vitalicias y/o empleados internos, para los que se puso término a su contrato, desde julio de 2018 a la fecha de presente oficio. Adjunta la documentación requerida por el Oficio referido.

g. Oficio Ordinario N° 25.488, de 24 de septiembre de 2018, dirigido a la gerencia general de Chilena Consolidada, requiriendo la emisión de un informe sobre el contenido de los certificados de ofertas y de las cartas conductoras de estos, asociados a procesos de aceptación de oferta realizados en el periodo de 1 de julio de 2013 y 25 de julio de 2018, con el objetivo de determinar si correspondían a la documentación original o si contenían algún tipo de modificación o adulteración en el periodo de 1 de julio de 2013 y 25 de julio de 2018. Dicho informe, debía ser emitido por una compañía auditora externa distinta a la que revisaba los estados financieros de la compañía, en el plazo de 20 días hábiles.

h. Respuesta de Chilena Consolidada de fecha 8 de octubre de 2018 al Oficio Ordinario N° 25.488, en que informó que la auditora seleccionada era la empresa Deloitte Auditores y Consultores Limitada e informó los procedimientos y cronograma de trabajo acordado.

i. Respuesta de fecha 12 de noviembre de 2018 al Oficio Ordinario N° 25.488, de Deloitte Audit Advisory, que adjuntó conclusiones de auditoría externa a las aceptaciones de oferta de pensión realizadas en Chilena Consolidada, y adjunto los siguientes documentos:

i. Informe sobre el contenido de los Certificados de Ofertas, y de las cartas conductoras de estos, que fueron presentados en la aseguradora al momento de la Aceptación de la Oferta. En este informe de un total de 4.611 casos informados por SCOMP, la compañía solo contaba con 4.579. En la siguiente tabla se resumen los hallazgos de la auditoría:

<b>CLASIFICACION DIFERENCIAS ENCONTRADAS SOBRE 4.611 CASOS</b>		
FALTA CARTA CONDUCTORA	139	66%
DIFERENTES NÚMEROS [xxx]	24	11%
FALTAN PÁGINAS	8	4%
SIN RESPALDO CIA	20	10%
POCA CLARIDAD DE IMAGEN	14	7%
PÓLIZA ANULADA	2	1%
AFILIADO NO TERMINA PROCESO AFP	3	1%
<b>TOTAL DIF</b>	<b>210</b>	<b>100%</b>

ii. Anexo Excel adjunto a Oficio Ordinario N° 25.488 con formato e información establecida en el mismo.

j. Oficios Ordinarios dirigidos a agentes de ventas de Chilena Consolidada dando traslado a efectos que señalaran lo que estimaran pertinente respecto de su participación en la utilización de certificados de oferta no originales en los procesos de cierre de pensiones informados por Chilena Consolidada, según el siguiente detalle:

i. Oficio Ordinario N° 20.061 de 31 de julio de 2018 dirigido al Sr. Juan Jaime Peña Becerra, adjuntando anexo con 5 casos cuestionados.

ii. Oficio Ordinario N° 20.072 de 31 de julio de 2018 dirigido al Sr. Carlos Ponce Pizarra, adjuntando anexo con 4 casos cuestionados.

iii. Oficio Ordinario N° 20.073 de 31 de julio de 2018 dirigido al Sr. Cristian Antonio González Silva, adjuntando anexo con 8 casos cuestionados.

k. Respuestas de los agentes de ventas referidos previamente, a los Oficios Ordinarios, según se expone:

i. Respuesta al Oficio Ordinario N° 20.061 presentada por el Sr. Juan Jaime Peña Becerra el día 3 de agosto de 2018, informando lo solicitado respecto de los 5 casos cuestionados.

ii. Respuesta al Oficio Ordinario N° 20.072 presentada por el Sr. Carlos Ponce Pizarra el día 1 de agosto de 2018, informando lo solicitado respecto de los 4 casos cuestionados.

iii. Respuesta al Oficio Ordinario N° 20.073 presentada por el Sr. Cristian Antonio González Silva el día 2 de agosto de 2018, informando lo solicitado respecto de los 8 casos cuestionados.

l. Resoluciones Exentas que ejecutan acuerdos del Consejo de la CMF de suspender o mantener la suspensión de las actividades de agentes de venta, por el plazo de 90 días, según el siguiente detalle:

i. Resolución Exenta N° 3.274 de 7 de agosto de 2018 que suspendió al Sr. Juan Jaime Peña Becerra.

ii. Resolución Exenta N° 3.275 de 7 de agosto de 2018 que suspendió al Sr. Cristian Antonio González Silva.

iii. Resolución Exenta N° 3.281 de 7 de agosto de 2018 que suspendió al Sr. Andrés Eduardo Ramírez Ramos.

iv. Resolución Exenta N° 3.538 de 17 de agosto de que suspendió a la Sra. Gloria del Carmen Villaseca Escobar.

v. Resolución Exenta N° 5.151 de 15 de noviembre de 2018 que mantuvo la suspensión a la Sra. Gloria del Carmen Villaseca Escobar.

vi. Resolución Exenta N° 4.950 de 5 de noviembre 2018 que mantuvo la suspensión al Sr. Juan Jaime Peña Becerra.

vii. Resolución Exenta N° 4.951 de 5 de noviembre 2018 que mantuvo la suspensión al Sr. Cristian Antonio González Silva.

viii. Resolución Exenta N° 4.952 de 5 de noviembre 2018 que mantuvo la suspensión al Sr. Andrés Eduardo Ramírez Ramos.

3. Oficio Reservado UI N° 63 de 21 de enero de 2019, por el que la UI requirió a Chilena Consolidada la siguiente información:

a. Políticas, procedimientos, manuales y sistemas de control, existentes desde el 1 de enero de 2015 a la fecha del oficio, asociados a la gestión de rentas vitalicias previsionales, especialmente en lo relativo a comprobar la autenticidad de los certificados de ofertas de montos de pensión, para efectuar los trámites de aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión.

b. Actas de sesiones de directorio de la Compañía, en las que consten acuerdos alcanzados en materia de gestión de rentas vitalicias previsionales, especialmente en lo relativo a procesos asociados a la solicitud y aceptación de ofertas de montos de pensión, desde el 1 de enero de 2015 a la fecha de dicho oficio.

c. Actas de sesiones de cualquier comité de la Compañía en el que se haya tratado o se tratara regularmente la gestión de rentas vitalicias previsionales, especialmente en lo relativo a procesos asociados a la solicitud y aceptación de ofertas de montos de pensión, desde el 1 de enero de 2015 a la fecha de dicho oficio.

d. Informes de auditoría, tanto interna como externa, efectuados al área de ventas de rentas vitalicias previsionales, desde el 1 de enero de 2015 a la fecha de dicho oficio.

4. Respuesta de 30 de enero de 2019 de Chilena Consolidada al Oficio Reservado UI N° 63, que adjuntó los siguientes documentos:

a. Al número 1 del Oficio Reservado UI N° 63, Chilena Consolidada acompañó:

- i. Manual de Procedimiento de SCOMP (versión 2015,2016,2017 y 2018).
- ii. Manual de procedimientos oferta anónima SCOMP (versión 2014, 2015 y 2017).
- iii. Manual de procedimiento de emisión de pólizas Rentas Vitalicias (versión 2015, 2016, y 2018).
- iv. Manual de Procedimiento revisión de documentos Expedientes RV (versión 2015, 2017 y 2018).
- v. Controles financieros y no financieros.

b. Al número 2 del Oficio Reservado UI N° 63, Chilena Consolidada acompañó las actas de sesiones de directorio de diciembre de 2015; mayo de 2016; marzo, junio, julio, septiembre y octubre de 2017; mayo, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2018. En las actas, se rindió cuenta de la gestión de rentas vitalicias y demás actividades de la Compañía, que en total son 13 actas.

c. Al número 3 del Oficio Reservado UI N° 63, Chilena Consolidada acompañó actas del Comité Anti-Crimen y Comité Técnico. En total acompañó 4 actas de comité.

d. Al número 4 del Oficio Reservado UI N° 63, Chilena Consolidada acompañó:

- i. Informes de auditoría externa (3 informes).
- ii. Informes de auditoría interna (2 informes).

5. Oficio Reservado UI N° 60 de 21 de enero de 2019, por el que la UI requirió a Chilena Consolidada la siguiente información:

a. Copia de toda la documentación contenida en las carpetas de cada uno de los números de ingreso de solicitud de ofertas, informados con irregularidades desde diciembre del año 2015, en respuesta a los Oficios Reservados N° 18.054 de fecha 13 de julio de 2018, N° 20.521 de fecha 3 de agosto de 2018 y N° 25.488 de fecha 24 de septiembre de 2018; y que a lo menos contenga el Certificado de Ofertas SCOMP utilizado en cada caso.

b. Tabla con detalle de la información citada en el punto anterior, en formato Excel, considerando al menos los siguientes campos: tipo de intermediario en la solicitud del certificado de ofertas (agente de **ventas / asesor** previsional), nombre, RUT y dígito verificador del intermediario, número de ingreso de solicitud del certificado de ofertas, fecha de solicitud de ofertas, fecha de aceptación de la oferta.

6. Oficio Reservado UI N° 81 de 25 de enero de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a Chilena Consolidada la siguiente información:

a. Detalle de remuneración variable, honorarios, bonos, premios o pagos por concepto de la intermediación o venta de rentas vitalicias que la compañía dispone para sus dependientes, intermediarios y agentes de venta de renta vitalicia u otras personas que intervengan en la comercialización de éstas, desde el 1 de enero de 2016 a la fecha del oficio, indicando descripción y forma de determinación, para cada caso, así como área encargada de su gestión e instancia de aprobación (Comité, Directorio, etc.).

b. Libros de pago de remuneración variable, honorarios, bonos, premios o pagos por concepto de la intermediación o venta de rentas vitalicias, individualizados en respuestas anteriores, de los ejercicios 2016, 2017 y 2018, incluyendo, para cada pago efectuado, información de persona beneficiada, fecha de pago, motivo y respaldo vinculado al mismo (por ejemplo, número de póliza intermediada).

c. Listado de dependientes, intermediarios, agentes de venta de renta vitalicia u otras personas que intervengan en la comercialización de éstas en la compañía, desde el 1 de enero de 2016 a la fecha del oficio, indicando nombre, RUT, cargo, productos que comercializa o capta, y fechas de inicio y término de sus respectivos contratos.

d. Plan anual de capacitación a agentes de venta de renta vitalicia de la compañía, de los ejercicios 2016, 2017 y 2018, y documentos que acrediten las capacitaciones efectuadas desde el 1 de enero de 2016 a la fecha del oficio.

e. Libro de producción asociado a las pensiones de los ejercicios 2016, 2017 y 2018, completado con al menos los siguientes campos:

- i. N° de póliza.
- ii. N° de solicitud de ofertas.
- iii. Fecha de ingreso de la solicitud de ofertas.
- iv. Tipo de intermediación asociada a la solicitud de ofertas (agente de venta, asesor previsional, directa compañía).
- v. Rut intermediario de la solicitud de ofertas.
- vi. Tipo de pensión escogida.
- vii. Fecha de aceptación de oferta.
- viii. Rut causante.
- ix. AFP de origen de los fondos.
- x. Prima total cotizada (UF).

- xi. Prima total efectivamente recaudada (UF).
- xii. Tipo de cierre efectuado en la compañía (agente, asesor, directo compañía, directo AFP).
- xiii. Tipo de intermediación asociada a la aceptación de oferta (agente de venta, asesor previsional, directo compañía).
- XIV. Rut intermediario de la aceptación de oferta.
- xv. Comisión de intermediación (UF).
- xvi. Honorario, bono, premio o pago recibido por concepto de intermediación (UF).

7. Respuesta de 11 de febrero de 2019 de Chilena Consolidada al Oficio Reservado UI N° 81, que adjuntó en formato físico y detalle en formato digital los siguientes documentos:

a. Detalle de remuneración variable, honorarios, bonos, premios o pagos por concepto de intermediación o venta de rentas vitalicias desde 2016 a la fecha. Lo anterior la compañía lo indico para Agentes dependientes, Agentes Cross-Selling, otros intermediarios, incluyendo asesores previsionales y asistentes (comercializan en forma exclusiva para Chilena Consolidada).

b. Detalle de cualquier otro pago que reciban sus dependientes, intermediarios y agentes de venta de rentas vitalicias u otras personas que intervengan en la comercialización, desde el año 2016 a la fecha.

c. Libro de pago de remuneración variable, honorarios, bonos, premios o pagos por concepto de intermediación o venta de rentas vitalicias para los ejercicios 2016, 2017 y 2018. Se adjuntan 2 archivos Excel con detalle.

d. Listado de dependientes, intermediarios, agentes de venta de rentas vitalicias u otras personas que intervengan en la comercialización de éstas en la compañía para los ejercicios 2016, 2017 y 2018. Se adjunta 1 archivo Excel con detalle.

e. Detalle del plan anual de capacitación a dependientes, intermediarios, agentes de venta de rentas vitalicias u otras personas que intervengan en la comercialización y captación de estas en la compañía, para los ejercicios 2016, 2017 y 2018, y documentos que acreditan las capacitaciones efectuadas. Se adjuntan 3 archivos PDF con certificado de capacitación.

f. Libro de producción asociado a las pensiones de los ejercicios 2016, 2017 y 2018, en formado Excel.

8. Respuesta de 5 de febrero de 2019 proporcionada por Chilena Consolidada al Oficio Reservado UI N° 60, que adjuntó en formato físico y digital la siguiente información:

a. Copia de la documentación física contenida en carpetas de pólizas correspondientes a solicitudes de ofertas informadas en las respuestas a Oficios Reservados N° 18.054, N° 20.521 y N° 25.488, todos de 2018. Se incluyen en total 37 pólizas, que incluyen 3 pólizas detectadas en el informe forense realizado por el auditor externo (KPMG) a petición de Chilena Consolidada.

b. Tabla resumen en formato Excel que detalla la información solicitada respecto de los casos mencionados en el punto anterior.

9. Oficio Reservado N° 160 de fecha 19 de febrero de 2019, en el que esa Unidad requirió a la sociedad SCOMP S.A., que proporcionara copia digital de las bitácoras mantenidas en aquel sistema para el periodo de 1 de enero de 2013 al 18 de febrero de 2019.

10. Acta Entrega de Documentación de 19 de febrero de 2019 por medio de la que el Subgerente de Operaciones & TI en representación de SCOMP S.A., entregó los antecedentes requeridos en Reservado N° 160.

11. Oficio Reservado N° 258 de fecha 6 de mayo de 2019, en que la IS complementó su denuncia de 14 de enero de 2019, a partir de: (i) hallazgos reportados por auditoría externa; (ii) hallazgos a partir de reclamo en otra compañía de seguros; (iii) actualización de la cantidad de casos incluidos en Oficio Ordinario N° 6.881 de 6 de marzo de 2019, (iv) resultados consolidados; (v) antecedentes de los documentos que se adjuntan:

a. Oficio Ordinario N° 1.882 de fecha 16 de enero de 2019 enviado a Chilena Consolidada y respuestas.

b. Informe de Procedimientos acordados de fecha 23 de febrero de 2019.

c. Oficio Ordinario N° 6.881 de fecha 6 de marzo de 2019 enviado a Chilena Consolidada y respuestas.

d. Archivo Excel denominado "Listado consolidado de casos con hallazgo – Chilena Consolidada.xls".

12. Oficio Reservado UI N° 691 de 4 de junio de 2019, dirigido a la sociedad SCOMP S.A., a través del cual se solicitó el envío del comprobante de devolución de Correos de Chile y su detalle para cada una de las solicitudes de oferta, individualizadas en archivo Excel que se adjuntó a dicho oficio, cuyo proceso de pensión fue realizado en Chilena Consolidada.

13. Oficio Reservado UI N° 769 de 26 de junio de 2019 de la Unidad de Investigación de la CMF, por medio de los cuales se citó a declarar a la Sra. Gloria Acevedo Figueroa.

14. Oficio Reservado UI N° 772 de 26 de junio de 2019 de la Unidad de Investigación de la CMF, por medio de los cuales se citó a declarar al Sr. José Pascual Godoy Albornoz.

15. Oficio Reservado UI N° 773 de 26 de junio de 2019 de la Unidad de Investigación de la CMF, por medio del cual se citó a declarar a la Sra. María Angélica Ibarra Berardi.

16. Respuesta de fecha 5 de julio de 2019 al Oficio Reservado UI N° 691, por medio del cual se entregó información sobre solicitudes de oferta requeridas, en archivo Excel.

17. Respuesta de fecha 24 de julio de 2019 al Oficio Reservado UI N° 691, por medio del cual se entregó parcialmente la información de los comprobantes de devolución de Correos de Chile, acompañando 149 imágenes correspondientes a lo solicitado.

18. Respuesta de fecha 13 de agosto de 2019 al Oficio Reservado UI N° 691, por medio del cual se entregó el resto de los comprobantes de devolución de Correos de Chile, ascendentes a 156 carátulas del sobre devuelto.

19. Oficio Reservado UI N° 695 de fecha 5 de junio de 2019, por el cual Chilena Consolidada fue requerida para que acompañe las carpetas y sus antecedentes de solicitudes de oferta de pensión cuya aceptación fue efectuada en dicha compañía.

20. Respuesta de 21 de junio de 2019 al Oficio Reservado UI N° 695, por la que Chilena Consolidada acompaña 11 carpetas digitalizadas, con los antecedentes solicitados.

21. Oficio Reservado UI N° 1.052 de fecha 13 de septiembre de 2019, a través del cual la Unidad de Investigación solicitó a SCOMP S.A. proporcionar información relativa a la totalidad de las Aceptaciones de Ofertas efectuadas entre el 1 de julio de 2013 hasta el 25 de julio de 2018.

22. Respuesta de 17 de septiembre de 2019 al Oficio Reservado UI N° 1.052, por la que SCOMP S.A. acompañó la información solicitada.

23. Oficio Reservado UI N° 1.098 de fecha 2 de octubre de 2019, a través del cual la Unidad de Investigación solicitó a SCOMP S.A. complementar la información requerida por el Oficio Reservado UI N° 1.052.

24. Respuesta de 7 de octubre de 2019 al Oficio Reservado UI N° 1.098, por la que SCOMP S.A. acompañó la información solicitada.

25. Oficio Reservado UI N° 1.155 de fecha 11 de octubre de 2019, a través del cual la Unidad de Investigación solicitó a SCOMP S.A. acompañar Certificados de Ofertas SCOMP Original para el periodo de 1 de enero de 2013 hasta el 31 de julio de 2014.

26. Respuesta de 16 de octubre de 2019 al Oficio Reservado UI N° 1.155, por la que SCOMP S.A. acompañó la información solicitada.

27. Constancia de fecha 2 de diciembre de 2019, referida al informe de Deloitte Auditores y Consultores Ltda., en respuesta al Reservado N° 25.488, de fecha 24 de septiembre de 2018, que señala que no es posible identificar elementos objetivos del uso de SCOMP adulterados en el caso que se indica.

## **B. Declaraciones prestadas ante la Unidad de Investigación.**

1. El día 03 de julio de 2019, la Sra. Gloria Acevedo Figueroa, Agente de Ventas de Rentas Vitalicias de Chilena Consolidada desde el 1998 como agente libre y, desde el año 2003 como agente contratado, prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación de la CMF, ocasión en que informó que su superior jerárquico en Chilena Consolidada, en la ciudad de Rancagua, era José Jerez y su supervisora era la Sra. Estelia Pozo.

2. El día 03 de julio de 2019, el Sr. José Pascual Godoy Albornoz, Agente de Ventas de Rentas Vitalicias de la Compañía de Seguros de

Vida Chilena Consolidada S.A., desde mayo de 2017 a junio de 2018, prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación de la CMF.

3. El día 22 de julio de 2019, la Sra. Maria Angélica Ibarra Beradi, Agente de Ventas de Rentas Vitalicias en Chilena Consolidada S.A., desde el año 2013 al 2018, prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación de la CMF.

### III. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

#### II.1. CARGOS FORMULADOS.

En virtud de los hechos y prueba anteriormente descritos, a través del **Oficio Reservado UI N°1323**, de fecha **26 de diciembre de 2019**, y en base al análisis contenido en la Sección V de dicho Oficio, el Fiscal formuló cargos a **CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS DE VIDA S.A.**, en los siguientes términos:

**1.** *“Infracción a lo previsto en los párrafos 1 y 2 del número 7 de la Sección IV de la NCG N° 218 de la CMF que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados, en relación a las Secciones V y VI de la misma NCG, en tanto la Compañía, en su rol de partícipe del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), en el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, ingresó la aceptación de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP "Original" o su Duplicado en 746 procesos de pensión.”*

**2.** *“Infracción a la obligación prevista en el párrafo 7 del número 7 de la Sección IV de la NCG N° 218 de la CMF que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados, en tanto la Compañía, en su rol de partícipe del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), no contaba con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, dado que los controles internos y de gestión de riesgo no resultaron efectivos para los procedimientos establecidos en la aceptación de oferta de rentas vitalicias, toda vez que, se realizaron aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP "Original" o su Duplicado.”*

**3.** *“Infracción a la obligación de asesoría contenida en el número 1 del artículo 529 del Código de Comercio en relación al inciso cuarto del artículo 57 del D.F.L. N° 251 y a los incisos 1 y 2 del número 4 de la NCG N° 91, toda vez que, en 723 procesos de pensión realizados por 109 de sus agentes de venta y en 11 cierres directos en la compañía, Chilena Consolidada no asesoró debidamente al afiliado producto que el trámite de Aceptación de Oferta se realizó sin contar con el Certificado de Oferta SCOMP Original o su Duplicado, siendo éste, el único documento válido que acredita la recepción de la información y habilita al consultante para optar por una modalidad de pensión..”*

4. "Infracción a lo dispuesto en las letras a), e) y h) del número 3 de la Sección III de la NCG N° 218 de la CMF que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados, en relación con lo dispuesto en el inciso 8 del artículo 61 bis del D.L. N° 3.500, en tanto que la Compañía de Seguros, Chilena Consolidada, en su rol de responsable por la operación del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), no veló porque aquel Sistema contara con mecanismos de seguridad de la información adecuados a fin de resguardar la confidencialidad, integridad, autenticación, no repudio y control de acceso en la transmisión de la información, ni tomó las medidas necesarias para garantizar la máxima seguridad en el acceso al mismo, así como tampoco contó con adecuados controles que permitieran verificar eventos inusuales que afectaran la seguridad de la información."

## II.2. ANÁLISIS DE LOS HECHOS CONTENIDOS

### EN EL OFICIO DE CARGOS

A partir de los hechos descritos en la Sección II del Oficio de Cargos, y antecedentes recopilados detallados en su Sección III, en relación a las normas citadas en su Sección IV, el Fiscal de la Unidad de Investigación efectuó el siguiente análisis:

#### **A. Responsabilidad de la Compañía por el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones.**

*El Decreto Ley N° 3.500 que "Establece el Nuevo Sistema de Pensiones", en su artículo 61 bis estableció que las AFPs y las compañías de seguros de vida tienen la obligación de contar con un sistema propio de información electrónico interconectado entre todas aquellas entidades, denominado Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP), cuyo objeto es recibir y transmitir las solicitudes de ofertas de montos de pensión requeridas por los afiliados, sean rentas vitalicias o retiros programados.*

*De acuerdo a ello, la NCG N° 218 que "Imparte instrucciones sobre Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión establecido por el artículo 61 bis del D.L. N° 3.500, de 1980", de fecha 30 de julio de 2008, en su Sección III "Requisitos de Operación del Sistema", dispuso que la responsabilidad por la operación del Sistema SCOMP siempre será de las AFPs y de las compañías de seguros, y que las Superintendencias, en este caso, la Superintendencia de Pensiones y la Comisión para el Mercado Financiero, siempre tendrán acceso a fiscalizar el Sistema en su integridad.*

*De tal modo, dentro de los requisitos de seguridad contenidos en el número 3 de la Sección III de la NCG N° 218, se establece en su letra a) que como mínimo, el Sistema debe incorporar el uso de certificados con "llaves públicas y privadas" con el objetivo del resguardo de: (i) la confidencialidad de la información; (ii) la integridad de la información; (iii) la autenticación de la información; (iv) el no repudio de la información; y (v) el control de acceso en la transmisión de la información. Por otra parte, el mismo número 3 de la referida Sección III de la NCG No 218 dispone en su letra e) que los*

participes, entre los que se encuentran las compañías de seguros de vida, son responsables de adoptar todas las medidas necesarias para garantizar la máxima seguridad en el acceso al Sistema, debiendo cuidar y resguardar debidamente los medios a través de los cuales se accede a éste, mientras que, en su letra h) establece que el sistema debe contar con adecuados controles que permitan identificar eventos inusuales que pudieran afectar la seguridad de la información, debiendo dejarse registro operacional de tal situación.

Adicionalmente, la NCG N° 218, en el número 7 de su Sección IV, establece que todas las ofertas de pensión disponibles para el afiliado a la época de la solicitud de oferta o consulta en el Sistema, será entregada a través de un Certificado, cuyo Original o bien, su Duplicado, acreditará la recepción por parte del afiliado de la información del sistema. En complemento a ello, la norma señala que el único documento válido para efectuar el trámite de aceptación de oferta y de selección de modalidad, será el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, en virtud de lo cual, se encuentra prohibido el uso del Certificado de Ofertas SCOMP “Copia” u otro documento para dichos fines.

Lo anterior, implica que el Sistema SCOMP, cuyo funcionamiento es de responsabilidad de las compañías de seguros de vida y AFPs en conjunto, a lo menos debe incorporar en los Certificados de Ofertas SCOMP una “llave o clave” que permita resguardar las finalidades antes referidas, a efectos de garantizar al pensionable la recepción de la información completa y veraz sobre las ofertas de montos y modalidades indicadas en la solicitud de ofertas, en el tiempo y en la forma debida.

De ese modo, como se verá en las siguientes Secciones de este Oficio, y sobre la base de lo informado por la Intendencia de Seguros en su denuncia de fecha 14 de enero de 2019, la Unidad de Investigación constató que en a lo menos 746 aceptaciones de oferta correspondientes a diversos procesos de pensión en que la Compañía de seguros Chilena Consolidada intervino -en el periodo de 1 de julio de 2013 al 25 de julio de 2018-, no utilizó la versión Original del Certificado de Ofertas SCOMP o su Duplicado, sino que un Certificado de Ofertas SCOMP versión Copia o bien, **una versión adulterada de este Certificado, que asemejaba un Certificado de Ofertas SCOMP Original**. Ello fue posible, entre otros motivos, debido a la ausencia de mecanismos idóneos para la verificación o validación de la autenticidad de los documentos utilizados en los trámites de pensión gestionados en Chilena Consolidada, que permitieran detectar que, como en este caso, las imágenes contenidas en los certificados adulterados no correspondían a un código de barras propiamente tal, con un cifrado legible y corroborable tanto por el partícipe, en este caso la misma Compañía, como por el pensionable, receptor final de la información..

Las imágenes asimilables a códigos de barras son ejemplificadas con el siguiente Certificado de Ofertas SCOMP:

**Imagen 1:**  
Ejemplo Certificado de Ofertas SCOMP.

<p style="text-align: center;">(ORIGINAL)</p> <p style="text-align: center;"><b>SCOMP</b> <small>SISTEMA DE CONSULTAS Y OFERTAS DE MONTOS DE PENSIÓN</small></p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 10px; text-align: center; margin: 20px auto; width: 80%;"> <p><b>CERTIFICADO DE OFERTAS</b> PENSIÓN DE VEJEZ SOLICITUD DE PENSIÓN Ofertas válidas hasta el 18/07/2014</p> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  </div>	<p style="text-align: center;"><b>SCOMP</b> <small>SISTEMA DE CONSULTAS Y OFERTAS DE MONTOS DE PENSIÓN</small></p> <p style="text-align: right;">Página: 2 de 9 (ORIGINAL)</p> <p>A continuación encontrará sus datos y los de sus beneficiarios. En caso que alguno de ellos esté incorrecto, comuníquese con su AFP, ya que datos incorrectos podrían invalidar este Certificado de Ofertas de Montos de Pensión.</p> <p>Datos del afiliado:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Apellido Paterno: [REDACTED]</td> <td>Apellido Materno: [REDACTED]</td> </tr> <tr> <td>Nombres: [REDACTED]</td> <td>RUT: [REDACTED]</td> </tr> <tr> <td>Fecha de nacimiento: [REDACTED]</td> <td>Sexo: [REDACTED] Estado Civil: [REDACTED]</td> </tr> <tr> <td>AFP: [REDACTED]</td> <td></td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">Afiliado sin beneficiarios</p> <p>Datos del participante que ingresó la consulta:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Nombre: [REDACTED]</td> <td>RUT: [REDACTED]</td> </tr> <tr> <td>AFP: <input type="checkbox"/></td> <td>Compañía de Seguros: <input checked="" type="checkbox"/> Asesor Previsional: <input type="checkbox"/></td> </tr> </table> <p>Datos del Agente, representante del Asesor Previsional, funcionario de la Administradora o de la Compañía.</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Nombre: ALISTE BLANCHARD JUAN CARLOS</td> <td>RUT: 9.876.564-6</td> </tr> </table> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 10px;"> <p><b>EL SALDO DESTINADO A PENSIÓN ES: UF 3.062.61</b></p> <p>A continuación se presentan las ofertas en las modalidades de pensión por las que usted puede optar.</p> </div>	Apellido Paterno: [REDACTED]	Apellido Materno: [REDACTED]	Nombres: [REDACTED]	RUT: [REDACTED]	Fecha de nacimiento: [REDACTED]	Sexo: [REDACTED] Estado Civil: [REDACTED]	AFP: [REDACTED]		Nombre: [REDACTED]	RUT: [REDACTED]	AFP: <input type="checkbox"/>	Compañía de Seguros: <input checked="" type="checkbox"/> Asesor Previsional: <input type="checkbox"/>	Nombre: ALISTE BLANCHARD JUAN CARLOS	RUT: 9.876.564-6
Apellido Paterno: [REDACTED]	Apellido Materno: [REDACTED]														
Nombres: [REDACTED]	RUT: [REDACTED]														
Fecha de nacimiento: [REDACTED]	Sexo: [REDACTED] Estado Civil: [REDACTED]														
AFP: [REDACTED]															
Nombre: [REDACTED]	RUT: [REDACTED]														
AFP: <input type="checkbox"/>	Compañía de Seguros: <input checked="" type="checkbox"/> Asesor Previsional: <input type="checkbox"/>														
Nombre: ALISTE BLANCHARD JUAN CARLOS	RUT: 9.876.564-6														

Fuente: Elaboración propia en base a información enviada por SCOMP S.A. en respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.155, de 16 de octubre de 2019.

*En tal sentido, y como se ha visto, siendo de responsabilidad de las compañías de seguros de vida y de las AFPs, la operación del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP), resulta atribuible a Chilena Consolidada la responsabilidad por la ausencia o deficiencias en los requerimientos de seguridad de información idóneos en el Sistema SCOMP, que permitieran al participante y al pensionable recibir la información sobre ofertas de montos de pensión según lo dispuesto en las letras a), e) y h) contenidas en el número 3 de la Sección III de la NCG N° 218 de acuerdo al inciso 8 del artículo 61 bis del D.L. N° 3.500.*

**B. Deficiencias en los mecanismos establecidos por Chilena Consolidada para la venta de Rentas Vitalicias.**

*Siguiendo la línea de lo anterior, el Decreto Ley N° 3.500 en su artículo 61 bis dispone que los afiliados al sistema de cotización previsional, o sus beneficiarios, para efectos de poder pensionarse optando por una modalidad de pensión, o bien, para cambiar la modalidad de pensión que tomaron, deben hacerlo en función de la información que proporciona el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) a través del Certificado de Ofertas SCOMP.*

*Atendido lo expresado en la Sección anterior, y dado lo establecido en la NCG N° 309 que establece "Principios de Gobierno Corporativo y Sistemas de Gestión de Riesgo y Control Interno" y la NCG N° 325 que "Imparte Instrucciones sobre Sistema de Gestión de Riesgos de las Aseguradoras y Evaluación de la Solvencia de las Compañías por parte de la Superintendencia", las compañías de seguros deben identificar los*

riesgos a los cuales se encuentren expuestas, estableciendo políticas y procedimientos a efectos de impedir que los riesgos identificados se concreten, disponiendo adicionalmente que deben contar con mecanismos de control efectivos para supervisar que los procedimientos establecidos sean cumplidos.

En tal sentido, tras la revisión de los antecedentes proporcionados por Chilena Consolidada a requerimiento de este Servicio, la Unidad de Investigación tomó conocimiento que la Compañía contaba a la época de los hechos antes enunciados con políticas, procedimientos, manuales y sistemas de control, relativos a comprobar la autenticidad de los certificados de ofertas de montos de pensión, para efectuar los trámites de aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión. Al respecto Chilena Consolidada acompañó entre otros, los siguientes manuales:

- Manual de procedimientos SCOMP Rentas Vitalicias
- Procedimiento Emisión de Pólizas de Rentas Vitalicias
- Manual de Procedimientos de Revisión de los documentos del Expediente de Rentas Vitalicias.

El "Manual de procedimientos SCOMP Rentas Vitalicias", indica que su objetivo es" ... Además, revisar los controles y procedimientos de las tareas necesarias para el **cumplimiento con las normas legales e internas**" y fija como responsable de su cumplimiento a la Subgerencia de Rentas Vitalicias. Dicho manual señala en su versión de julio de 2015 (y en las 3 sucesivas versiones) en el punto Emisión de Ofertas Externas, al referirse a la aceptación cuando el cliente fue asistido por un asesor previsional, que " ... **la aceptación solo puede realizar con el documento original** recibido en el domicilio del afiliado al 8° día, o por copia del original entregado por la AFP al 9° día". El destacado no es original

Sin embargo, ni en la versión de julio de 2015 ni las posteriores del manual de marras, especifican en el apartado "Aceptación de Ofertas", que dicha aceptación debe ser siempre con el certificado de ofertas original, según lo indica la normativa y como bien lo señala en el caso de una aceptación de oferta de un cliente asistido por un asesor previsional.

En el "Procedimiento Emisión de Pólizas de Rentas Vitalicias" versión 2017, en el apartado "2. Documentos de Cierre", menciona en la letra d) Certificado de Ofertas Scomp:

- **"Debe ser el documento original** y deben venir todas las páginas que indica en la parte superior derecha.

• Debe estar indicado: Código consulta, datos del afiliado, datos del partícipe, datos del intermediario, datos beneficiarios". El destacado no es original.

En dicho contexto y no obstante las referidas disposiciones de los manuales citados anteriormente, como se expuso en la Tabla N°1, Chilena Consolidada ingresó 746 Aceptaciones de Oferta realizadas en el periodo de 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, singularizadas en el Anexo de este oficio, sin contar con la versión Original del Certificado de Ofertas SCOMP o su Duplicado, sino que con el Certificado de Ofertas SCOMP versión Copia o bien, una versión adulterada de este Certificado, haciéndolo parecer como Original, todo lo cual fue posible, entre otros motivos, debido a la ausencia de controles sobre los mecanismos existentes en Chilena Consolidada para el proceso de venta de rentas vitalicias.

**i. Aceptación de Oferta sin Certificado de Ofertas SCOMP versión "Original" constatado por Bitácora SCOMP.**

Para efectos de revisión y constatación de posibles infracciones, la IS analizó el Registro Bitácora que mantiene SCOMP S.A. De este modo, a partir del análisis de la información proporcionada por SCOMP S.A. esto es, el registro de bitácoras de todas las solicitudes de oferta efectuadas en el sistema SCOMP en el periodo de 1 de enero de 2013 al 18 de febrero de 2019, se detectaron casos en que la Aceptación de Oferta efectuada en Chilena Consolidada se realizó sin el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado.

La información que contenían aquellas bitácoras para cada número de ingreso de solicitud de oferta contemplaba los siguientes campos:

<b>Tabla N°2:</b> Campos bitácora SCOMP.	
<b>CAMPO</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
ID_EVENTO	Identificador de evento en bitácora
ID_CERTIFICADO_SALDO	ID del Certificado de Saldo
ID_SISTEMA	Identificador de Sistema asociado al evento
SEC_SISTEMA	Secuencia de Sistema asociado al evento
FEC_EVENTO	Fecha del evento (con hora)
COD_EVENTO	Código del evento
GLOSA_EVENTO	Descripción del evento
IP	Dirección IP
ESTADO_REG	Estado del Registro
FEC_ESTADO_REG	Fecha del estado de Registro (con hora)
FEC_ING_REG	Fecha de ingreso de Registro (con hora)
ID_USUARIO_ING_REG	ID del usuario que ingresó el registro
RUT_USUARIO_ING_REG	RUT del usuario que ingresó el registro
NOMBRE_USUARIO_ING_REG	Nombre del usuario que ingresó el registro

Fuente: Elaboración propia, en base a información enviada por SCOMP S.A. en respuesta al Oficio Reservado UI N° 160, de 19 de febrero de 2019.

Del análisis de aquellos datos, se constató que para el caso de Chilena Consolidada existieron 724 casos en que, en el campo "DESCRIPCIÓN\_EVENTO" se registraron los eventos con la glosa "Registro Devolución CO" (indicador de devolución de Correos de Chile) mientras que, en algunos de ellos, adicionalmente se registró la glosa "Impresión de Duplicado del CO Original" (indicador de impresión de

Duplicado del Certificado de Ofertas SCOMP) con posterioridad al evento "Aceptación de Oferta / Notificación", tal como se muestra en el destacado de la siguiente imagen:

**Imagen 2:**  
Ejemplo cronología de Bitácora

ID_EVENTO	ID_CERTIFICADO_SALDO	ID_SISTEMA	SEC_SISTEMA	FEC_EVENTO	COD_EVENTO	DESCRIPCION_EVENTO
13650114	766719	0	0	25-01-2018 16:27	99	Recepcion Certificado Electronico de Saldo (A
13650192	766719	0	0	25-01-2018 16:31	114	Calculo de Anualidad-Proyeccion
13652856	766719	766719	0	26-01-2018 9:06	700	Confirmación Cálculo y Proyección Retiro Pro
13660181	766719	766719	1	29-01-2018 10:28	213	Ingreso Sol. Oferta / Notificación Oferta Anó
13668520	766719	766719	1	30-01-2018 9:57	760	Consulta SO (Consulta SO)
13683762	766719	766719	1	01-02-2018 1:39	203	Emisión de Certificado de Ofertas
13687793	766719	766719	1	01-02-2018 13:03	758	Acceso a copia de CO (Consulta SO)
13715440	766719	766719	1	06-02-2018 18:40	808	Acceso Pantalla Principal CCOO
13715441	766719	766719	1	06-02-2018 18:40	755	Consulta SO
13734184	766719	109560584	3	09-02-2018 10:11	216	Aceptacion Oferta / Notificacion
13734714	766719	766719	1	09-02-2018 10:39	808	Acceso Pantalla Principal CCOO
13734718	766719	766719	1	09-02-2018 10:39	750	Impresión de Duplicado del CO Original
13734719	766719	766719	1	09-02-2018 10:40	756	Acceso a copia de CO (CCOO)
13734752	766719	766719	1	09-02-2018 10:42	118	Selección De Modalidad
13761962	766719	766719	1	14-02-2018 17:42	808	Acceso Pantalla Principal CCOO
13765522	766719	766719	1	15-02-2018 11:50	808	Acceso Pantalla Principal CCOO
13795143	766719	766719	0	21-02-2018 13:11	111	Notificación de Cierre
14057629	766719	766719	1	06-04-2018 9:06	710	Registro Devolucion Correo CO
14108372	766719	766719	1	17-04-2018 10:30	808	Acceso Pantalla Principal CCOO

Fuente: Elaboración propia, en base a información enviada por SCOMP S.A. en respuesta al Oficio Reservado UI N° 160, de 19 de febrero de 2019.

De lo anterior, es posible concluir que, en esos 724 casos, Chilena Consolidada cursó procesos de pensión cuya Aceptación de Oferta fue efectuada por la Compañía, sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o en su defecto, con el Duplicado del mismo obtenido en la AFP, los que fueron intermediados por asesores previsionales (10 casos), agentes de venta (704 casos) y directo en la compañía (10 casos). Los 724 ingresos de Aceptación de Oferta a SCOMP que presentaron aquella irregularidad se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla N° 3:**  
Aceptaciones de Oferta realizadas sin Certificado de Ofertas SCOMP Original en Chilena ya que fue devuelto.

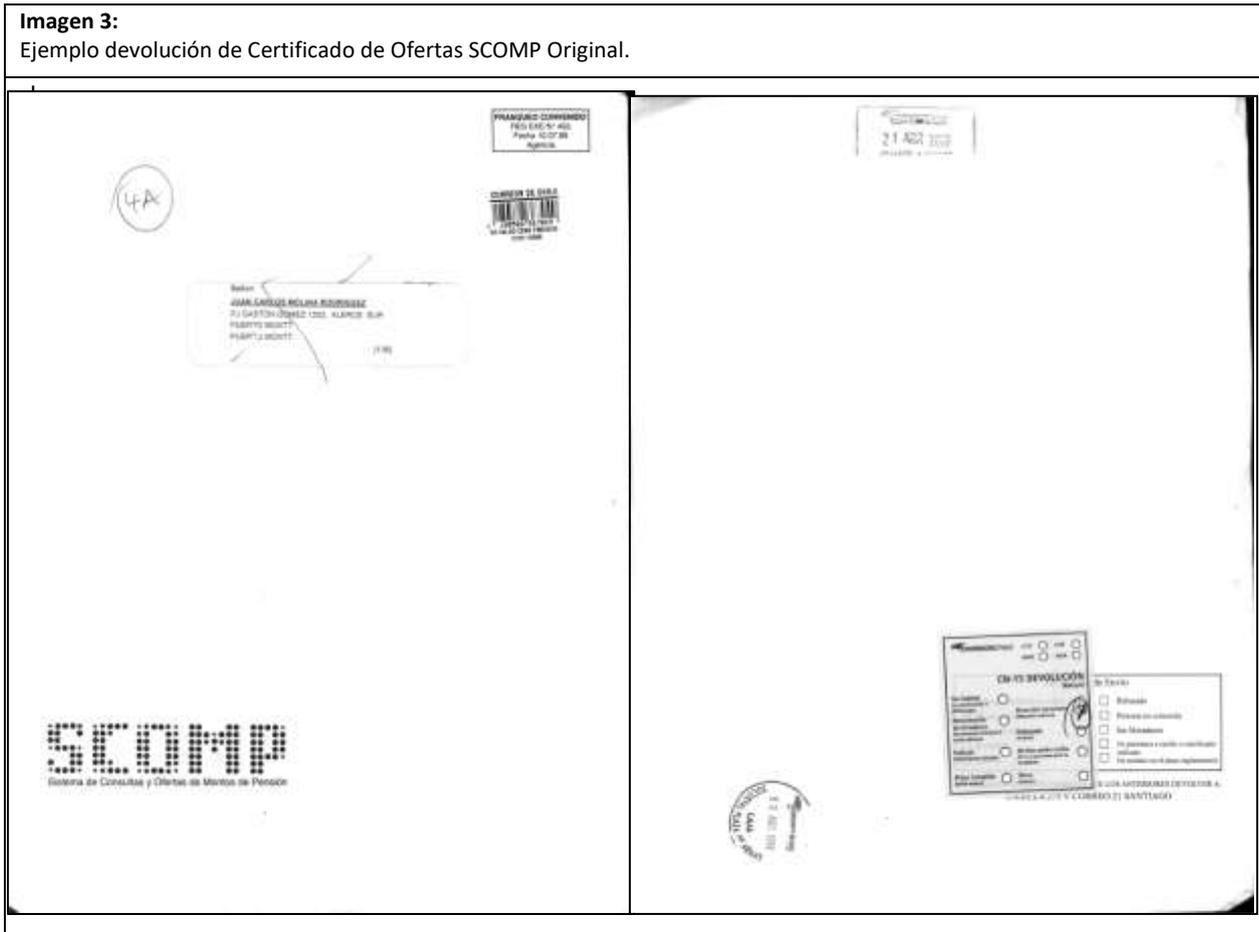
PARTÍCIPE	AÑO ACEPTACIÓN OFERTA						TOTAL
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Asesores Previsionales	4	2	-	2	2	-	10
Agentes de Venta – Cía.	83	103	118	130	166	104	704
Directo – Cía.	5	1	-	1	2	1	10
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>106</b>	<b>118</b>	<b>133</b>	<b>170</b>	<b>105</b>	<b>724</b>

Fuente: Elaboración propia en base a información del Oficio Reservado N° 258 de la IS, de fecha 06 de mayo de 2019.

Por su parte, y a efectos de documentar los casos antes indicados, mediante Oficio Reservado UI N° 691 de 4 de junio de 2019, la Unidad de

Investigación requirió a la sociedad SCOMP S.A., el comprobante de devolución de Correos de Chile y su detalle para los 724 casos antes indicados.

En respuesta al requerimiento señalado, los días 24 de julio y 13 de agosto de 2019 la sociedad SCOMP proporcionó sólo 305 archivos digitales con los comprobantes que tenía a su disposición y que correspondían a la carátula de los sobres que contenían el Certificado de Ofertas SCOMP Original con el timbre de Correos de Chile y el indicador de devolución a su remitente, de la forma que se muestra a continuación:



Fuente: Respuesta de SCOMP S.A. a Oficio Reservado UI N° 690, de 4 de junio de 2019, recibida con fecha 5 de julio de 2019.

En resumen, y no obstante el respaldo digital con que cuenta SCOMP, del total de los 746 casos de Aceptaciones de Ofertas identificados en Chilena Consolidada sin el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, 724 de ellos registraron en el historial de la bitácora SCOMP el indicador de “devolución” de Correos de Chile. Adicionalmente, 717 de estos casos con Certificados devueltos registraron en la bitácora la impresión del Duplicado del Certificado de Ofertas SCOMP Original con posterioridad a la Aceptación de Oferta de pensión, mientras que en los restantes casos no hubo registro de haberse impreso el Duplicado del Certificado Original.

*Esto último permitió constatar que los respectivos pensionables, al realizar su aceptación de oferta, no tuvieron acceso al Certificado de Ofertas SCOMP Original, ni tampoco al Duplicado de dicho certificado, lo cual implica que no pudieron informarse adecuadamente acerca de las ofertas que el sistema propuso y sobre las cuales debían tomar una decisión para efectuar la aceptación de oferta y selección de modalidad en el proceso de pensión, toda vez que, de acuerdo a la normativa vigente, los referidos documentos son los únicos válidos para acreditar la recepción de la información del Sistema.*

**ii. Aceptación de Oferta sin Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado constatado por otros medios.**

*Por otra parte, de acuerdo a lo informado por Chilena Consolidada en respuesta a los Oficios Ordinarios N° 18.054, N° 20.521 y N° 25.488 de fechas 13 de julio, 3 de agosto y 24 de septiembre, todos de 2018, respectivamente, la Unidad de Investigación tomó conocimiento que existían 27 casos en que el documento utilizado para la conclusión del trámite de Aceptación de Oferta, correspondía a un documento distinto al Certificado de Oferta SCOMP Original o su Duplicado, esto es, a un Certificado de Oferta SCOMP versión Copia adulterada, entendiéndose por éste, aquellos documentos que, a partir de la modificación y/o falsificación del Certificado de Oferta SCOMP versión Copia, lo hacían parecer como un Certificado de Oferta SCOMP Original.*

*En efecto, mediante los oficios antes enunciados, la IS requirió a la Compañía que proporcionara la siguiente información:*

*(i) En el Oficio N° 18.054 solicitó explicar los ingresos de solicitud de oferta ocurridos entre los días 1 de julio 2015 y 30 de julio de 2018, detallados en el mismo Oficio, correspondientes a 111 aceptaciones de ofertas de renta vitalicia efectuadas en un plazo igual o menor a 3 días hábiles desde la emisión del Certificado de Ofertas SCOMP. Al efecto Chilena Consolidada entregó información respecto de los 111 casos solicitados por la CMF, se indicó que en definitiva, habrían 44 casos con indicios de falsificación o adulteración, de los que 24 su oferta externa fue aceptada en una AFP, por lo que en definitiva, solo 20 aceptaciones de oferta ante la compañía, existirían indicios de adulteración o falsificación.*

*(ii) En el Oficio N° 20.521 solicitó efectuar una comparación del certificado de ofertas SCOMP utilizado en las aceptaciones de ofertas efectuadas en un plazo igual o menor a 3 días hábiles desde la emisión del Certificado de Ofertas, con el Certificado de Ofertas SCOMP original, para las aceptaciones efectuadas en el periodo de 1 de julio de 2014 y 25 de julio de 2018, detallados en el mismo Oficio. Al respecto, la Compañía informó 68 casos analizados, entre los que habrían 17 casos adulterados, en el periodo requerido.*

*(iii) En el Oficio N° 25.488 se requirió la emisión de un informe sobre el contenido de los certificados de ofertas y de las cartas conductoras de estos con el objetivo de determinar si correspondían a la documentación original o si contenían algún tipo de modificación o adulteración, en el periodo de 1 de julio de 2013 y 25 de julio de 2018. Dicho informe, debía ser emitido por una compañía auditora externa distinta a*

la que revisaba los estados financieros de la compañía. El informe emitido por la auditora Deloitte Audit Advisory expuso la existencia de 24 casos.

Del análisis de las respuestas a los dos primeros Oficios, la IS determinó que en 17 casos se realizó el trámite de Aceptación de Oferta sin el respectivo Certificado de Oferta SCOMP Original o su Duplicado, en tanto que de la respuesta al Oficio N° 25.488, la auditora Deloitte determinó que existían 24 casos realizados sin el certificado Original o su Duplicado. De ese modo, y considerando solo una vez aquellos casos observados en ambas revisiones, se alcanzó un total de 27 casos, ocurridos entre el 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, los que fueron intermediados por asesores previsionales (2 casos) y agentes de venta (24 casos), tal como se describe en la siguiente tabla:

Tabla N° 4: Aceptaciones de Oferta realizadas con Certificado de Ofertas SCOMP adulterado.							
PARTÍCIPE	AÑO ACEPTACIÓN OFERTA						TOTAL
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Asesores Previsionales	-	1	-	1	-	-	2
Agentes de Venta - Cía.	5	2	-	1	8	8	24
Directo - Cía.	1	-	-	-	-	-	1
Total	6	3	-	2	8	8	27

Fuente: Oficio Reservado N°258 de fecha 6 de mayo de 2019 de la IS.

Estos 27 casos se encuentran contemplados dentro del total de 746 casos de aceptaciones de oferta en que no se contaba con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, según se expuso en la Tabla N°1. Dentro de los 746 casos, existen 724 que fueron también identificados y expuestos en el punto "i. **Aceptación de Oferta sin Certificado de Ofertas SCOMP versión "Original" constatado por Bitácora SCOMP**", esto es, casos que igualmente fueron identificados a través del análisis de las bitácoras con el evento "Registro Devolución CO", en los que las Aceptaciones de Oferta fueron realizadas sin contar con el Certificado de Oferta SCOMP Original por haber sido devuelto al remitente SCOMP, y en algunos casos, impreso el duplicado de dicho certificado con posterioridad a la Aceptación de Oferta.

De este modo, habiendo tomado conocimiento de la información proporcionada por la IS, se han expuesto los métodos de detección de 746 casos -resumidos en la Tabla N°1- que en el trámite de Aceptación de Oferta en Chilena Consolidada fueron realizados sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado. Lo anterior, producto que los sistemas de control con que contaba esa Compañía no fueron útiles para los fines establecidos, esto es, la mitigación de los riesgos en el proceso de venta de rentas vitalicias, específicamente en el trámite de Aceptación de Ofertas.

Todo lo anterior, va en directa infracción de lo dispuesto en el número 7. "Certificado de Ofertas" contenido en la Sección IV. "Operación del

Sistema” de la NCG N° 218, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados, que establece que los únicos documentos válidos para efectuar la aceptación de oferta de pensión son el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado.

### **C. Falta de asesoría de Chilena**

#### **Consolidada.**

*De acuerdo al artículo 529 del Código de Comercio, cuando se contrata directamente un seguro, las compañías de seguros tienen la obligación de prestar asesoría al asegurado, ofrecerle las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses, ilustrarlo sobre las condiciones del contrato y asistirlo durante toda la vigencia, modificación y renovación del contrato y al momento del siniestro, siendo éstas responsables de las infracciones, errores y omisiones cometidos y de los perjuicios causados a los asegurados.*

*Como se ha expuesto, de los 746 procesos de pensión cerrados en Chilena Consolidada en el periodo indicado sin contar, en la etapa de aceptación de ofertas, con el certificado de ofertas SCOMP Original o su Duplicado, 734 de ellos fueron gestionados por la compañía -sin asesor previsional- ya sea a través de sus agentes de venta o directamente. Según se ha, asimismo indicado, aquellos casos además de no ajustarse en su tramitación a los requerimientos normativos, impidieron que los clientes pudieran informarse adecuadamente acerca de las ofertas que el sistema les propuso y sobre las cuales debían tomar una decisión a efectos de efectuar la aceptación de oferta y selección de modalidad en sus procesos de pensión.*

*Por su parte, de acuerdo al numeral 4 de la NCG N° 91 de la CMF, la compañía de seguros debe velar permanentemente porque sus agentes de venta cumplan las normas e instrucciones que los rigen; entre ellas, las obligaciones de prestar asesoría al asegurado, ofrecerle las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses, ilustrarlo sobre las condiciones del contrato y asistirlo durante toda la vigencia, según lo dispuesto en el artículo 529 del Código de Comercio. Por su parte, el artículo 57 del D.F.L. N° 251 prescribe que las aseguradoras son responsables de las infracciones, errores y omisiones en que incurran sus agentes de ventas.*

*En dicho contexto normativo y de acuerdo a lo expuesto en la Tabla N° 1 de este oficio y en el detalle incorporado en la columna “Agente” del Anexo adjunto, se constató que, de los 746 casos referidos, 723 procesos de pensión fueron realizados en Chilena Consolidada por 109 agentes de venta contratados para tales efectos, sin que tales agentes -por los motivos reseñados- realizaran correctamente la gestión de asesoría.*

*Considerando lo anterior, y en virtud de lo dispuesto en el artículo 57 del D.F.L. N° 251 Ley de Seguros y en los incisos primero y segundo del número 4 de la NCG N° 91, siendo de responsabilidad de la entidad aseguradora las infracciones, errores u omisiones en que puedan incurrir los agentes de ventas en el desempeño de su actividad, y sobre la base de los deberes propios al deber de asesoría, Chilena Consolidada, para*

los efectos de la presente formulación de cargos, resulta responsable por las Aceptaciones de Ofertas efectuadas por 109 de sus Agentes de Venta en 723 casos.

Además de los 723 casos señalados, existen otros 11 casos que presentan irregularidades, y que fueron cerrados directamente por Chilena Consolidada por medio de su canal de venta directa, sin la intervención de un agente de ventas en la intermediación de la renta vitalicia y que no contemplan el pago de comisión por intermediación. Aquellos casos son los siguientes:

Tabla N° 5		
Aceptaciones de Oferta directas en Chilena Consolidada o		
N°	N° Solicitud Oferta	Fecha Aceptación Oferta
1	47347802	05-08-2013
2	48001502	04-09-2013
3	47362701	29-07-2013
4	49028401	11-11-2013
5	49153801	18-11-2013
6	52811901	26-06-2014
7	63943503	19-04-2016
8	76944201	22-03-2018
9	71269501	25-04-2017
10	71380402	10-05-2017
11	48524801	08-10-2013

De ese modo, de acuerdo a lo dispuesto en el número 1 del artículo 529 del Código de Comercio, Chilena Consolidada no solo resulta responsable por los 723 casos cerrados por agentes de venta de la misma Compañía, sino que adicionalmente es responsable por aquellos 11 casos que fueron directamente aceptados en Chilena Consolidada, pesando sobre ella, el deber de correcta asesoría al asegurado.

### II.3. DESCARGOS

Con fecha 18 de febrero de 2020, Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A. evacuó sus descargos, que rolan a fojas 0380 y siguientes.

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

1. Por Oficio Reservado UI N° 220, de 21 de febrero de 2020, se decretó la apertura de un término probatorio de 25 días hábiles contados desde la notificación de aquel Oficio.

2. Por medio de Oficio Reservado UI N° 401, de 16 de marzo de 2020, dados los efectos derivados de la emergencia sanitaria producto del brote del Covid-19, se decretó la suspensión del procedimiento administrativo, hasta que las condiciones permitieran su reanudación.

3. Por Oficio Reservado UI N° 842, de 3 de agosto de 2020, se reanudó el procedimiento administrativo con la continuación del término probatorio a partir del 5 de agosto de 2020, el cual tras ampliación decretada en el Reservado UI N° 895, finalizó el día 24 de agosto de 2020.

4. Durante la vigencia del término probatorio, la defensa de Chilena Consolidada hizo valer prueba testimonial y documental.

Consolidada citó a las siguientes personas:

Ventas de Chilena Consolidada.

Libre de Ventas de Chilena Consolidada.

de Ventas de Zurich S.A.

Gerente Comercial de Rentas Vitalicias.

Auditor, Subgerente de Auditoría.

Ingeniero Comercial, Gerente de Riesgos de Chilena.

Jefe del Departamento de Calidad y Servicios.

Subgerente de Operaciones SCOMP.

Comercial, Asistente Comercial de Rentas Vitalicias.

Gestión de Empresas, Supervisora de Ventas de los Agentes de Rentas Vitalicias de Chilena Consolidada.

Como prueba testimonial Chilena

1. Gloria Acevedo Figueroa, Agente de

2. José Pascual Godoy Albornoz, Agente

3. María Angélica Ibarra Albornoz, Agente

4. Juan Ugarte Grau, Ingeniero Comercial,

5. Andrés Javier Calani Cadena, Contador

6. María Loreto Román Casas-Cordero,

7. Fernando Córdova Castillo, Abogado,

8. Sergio Olivares Bravo, Ingeniero Civil,

9. Milton Esparza González, Asistente

10. Rosa Figueroa Fredes, Ingeniero en

Consolidada aportó los siguientes antecedentes:

Como prueba documental Chilena

1. Declaración jurada del Reclamo Firmada;

2. Estadísticas CMF firmada;

3. Pólizas por Compañía periodo investigado;

4. Pólizas anuales totales y,

5. Declaración jurada del Sr. Fernando

Córdova firmada.

6. Encuesta firmada.
7. Declaración Jurada Encuesta.
8. Base encuesta (Excel).
9. Acompaña Informe Deloitte Firmado.
10. Informe Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.\_ Procedimientos acordados.
11. Resolución Exenta de N° 325 de la Superintendencia de AFP y N° 380 de la Superintendencia de Valores y Seguros, de fecha 17 de agosto de 2004, que Autoriza operación SCOMP.
12. Copia de informe emitido por SCOMP de actualización de contenido de respuesta a Oficio conjunto N°18009 de la Superintendencia de Pensiones y N° 21091 de la CMF, de fecha enero 2020.
13. Copia Oficio conjunto N°18009 de la Superintendencia de Pensiones y N° 21091 de la CMF de fecha 13 de agosto de 2018, en que solicita análisis eficacia SCOMP e identificación vulnerabilidades
14. Copia respuesta de fecha septiembre 2018 emitida por SCOMP al Oficio conjunto N°18009 de la Superintendencia de Pensiones y N° 21091 de la CMF de fecha 13 de agosto de 2018
15. Copia Carta 17/19, de fecha 21 de febrero de 2019, enviada por SCOMP a SP-CMF, adjuntando Informe Auditoría Seguridad 2018.
16. Copia extracto Informe Auditoría ISO 27002 Año 2019 a SCOMP, elaborado por Neosecure, con fecha febrero 2019.
17. Copia extracto de Evaluación ISO 27001 2013 a SCOMP, elaborada por Novared, de fecha 26 de mayo de 2017.
18. Copia extracto de Evaluación ISO 27001 2013 a SCOMP, elaborada por Novared, de fecha 2 de enero de 2018.
19. Copia extracto Informe de Evaluación SGR ISO 31000 a SCOMP, elaborado por Neosecure, de fecha diciembre 2017.

20. Copia extracto Informe de Evaluación SGR ISO 31000 a SCOMP, elaborado por Neosecure, de fecha diciembre 2018.

21. Copia extracto Informe de Evaluación SGR ISO 31000 a SCOMP, elaborado por Neosecure, de fecha diciembre 2019.

22. Copia Oficio N° 11656 de fecha 23 de mayo de 2013, de fiscalización a SCOMP,

23. Copia de Carta 23/13 de fecha 21 de junio de 2013, mediante la cual se entrega respuesta al Oficio N° 11.656-11.241 del 23 de mayo de 2013.

24. Copia de Oficio N° 28695-898 de fecha 02 de diciembre de 2013, de fiscalización a SCOMP.

25. Copia de Carta 08/14 de fecha 21 de marzo de 2014, mediante la cual SCOMP envía Plan de Trabajo para implementación del sistema de gestión de riesgo.

26. Copia Carta 09/15 de fecha 7 de abril de 2015, mediante la cual SCOMP informa estado de avance del Plan de Trabajo para implementación del sistema de gestión de riesgo.

27. Copia Carta 19/15 de fecha 27 de mayo de 2015, mediante la cual SCOMP envía Informe final con la implementación del sistema de gestión de riesgo.

28. Copia Carta 22/14 de fecha 14 de mayo de 2014, mediante la cual SCOMP Informa estado de avance del sistema de gestión de riesgo.

29. Copia Carta 23/14 de fecha 15 de mayo de 2014, mediante la cual SCOMP Informa estado de avance del sistema de gestión de riesgo.

30. Copia Carta 35/13 de fecha 30 de octubre de 2013, mediante la cual se da respuesta al oficio de fiscalización conjunta N° 24140 – 22886 SP-SVS.

31. Copia Carta 36/14 de fecha 1 de junio de 2014, mediante la cual SCOMP Informa plan detallado de implementación del sistema de gestión de riesgo.

32. Copia Carta 40/13 de fecha 30 de diciembre de 2013, mediante la cual se da respuesta al oficio de fiscalización conjunta N° 28.695-898 SP-SVS.

33. Copia Carta 44/14 de fecha 8 de septiembre de 2014, mediante la cual SCOMP informa estado de avance del sistema de gestión de riesgo.

34. Copia Carta 54/14 de fecha 02 de diciembre de 2014, mediante la cual SCOMP estado de avance del sistema de gestión de riesgo.

35. Copia Carta 107/18 de fecha 11 de septiembre de 2018, mediante la cual SCOMP responde oficio de fiscalización conjunta N° 18009-21091 SP-SVS.

36. Copia Documento respuesta SCOMP Oficio de fiscalización conjunta N° 11656-2013 de fecha 23 de mayo de 2013.

37. Copia Oficio N° 31.867 de fecha 30 de diciembre de 2013 de la Superintendencia de Pensiones a SCOMP Informando resultados de fiscalización.

38. Copia Oficio N° 15198 de fecha 6 de mayo de 2010 de Fiscalización información en certificados.

39. Copia Oficio de fiscalización conjunta N° 22886-24140 de fecha 11 de octubre de 2013, fiscalización implementación NCG 43-335.

40. Copia Oficio de fiscalización conjunta N° 28618-31628 de fecha 27 de diciembre de 2013, fiscalización implementación NCG 89.

41. Copia Oficio Superintendencia de Pensiones N° 6517 de fecha 23 de marzo de 2015, informa resultados fiscalización.

42. Copia Oficio Superintendencia de Pensiones N° 27500 de fecha 1 de diciembre de 2017, fiscalización cumplimiento plazo emisión pólizas y traspasos de primas.

43. Copia Oficio fiscalización conjunta N° 9937-12712 SP-SVS de fecha 13 de mayo de 2014, respecto de informe de avance sistema de gestión de riesgos.

44. Copia Carta 32/18 de fecha 14 de junio de 2018, mediante la cual se denuncia la presunta adulteración de copia de certificado de oferta.

45. Copia Oficio conjunto N° 14407-329 SP-CMF de fecha 27 de junio de 2018, mediante el cual autoriza validaciones.

46. Copia Oficio conjunto N°17571-15389 SP-CMF de fecha 10 de julio de 2018, mediante la cual autoriza cambios en certificados.

47. Res\_AFP201904050028 Andrés Orrego.

48. Res\_AFP201904050029 Magaly de las Mercedes.

49. Res\_AFP201904050030 Alejandro Alarcón Rubio.

50. Res\_AFP201904050031 Carolina Ríos Puebla.

51. Res\_AFP201904050032 Marisol Valdivieso.

52. Res\_AFP201904050033 Viviana Briones.

53. Res\_AFP201904180036 Peter Retamales Ramírez.

54. Res\_AFP201904180037 Patricio Vilches.

55. Res\_AFP201904180038 Francisco Castro Orellana.

56. Res\_AFP201904180039 Gustavo Valverde.

57. Res\_AFP201904180040 Hernán Enrique Palacios.

58. Res\_AFP201904180041 María Angélica Mansilla.

59. Res\_AFP201904290047 Mario Alonso Moya.

60. Res\_AFP201905140059 Omar Ruiz.

61. Res\_AFP201908010131 Antonio García.

62. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 48069901 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

63. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 48069901 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

64. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 48130501 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

65. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 48130501 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

66. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 48746002 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

67. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 48746002 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

68. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 48818101 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

69. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 48818101 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

70. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 49125901 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia de referencia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

71. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 49125901 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

72. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 49153801 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

73. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 49153801 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

74. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 49529701 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N°3.500.

75. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 49529701 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

76. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 49843401 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

77. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 49843401 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

78. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 49855402 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

79. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 49855402 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

80. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 49880702 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

81. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 49880702 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

82. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 49916601 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

83. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 49916601 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

84. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 49917201 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

85. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 49917201 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

86. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 50027902 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

87. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 50027902 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

88. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 50035801 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

89. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 50035801 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

90. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 50136701 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

91. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 50136701 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

92. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 50458401 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

93. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 50458401 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

94. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 50560701 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

95. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 50560701 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

96. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 50624001 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

97. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 50624001 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

98. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 50897301 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

99. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 50897301 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

100. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 52811901 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

101. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 52811901 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

102. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 52863101 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

103. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 52863101 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

104. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 52886101 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

105. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 52886101 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

106. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 53485301 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

107. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 53485301 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

108. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 53649501 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

109. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 53649501 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

110. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 53914101 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

111. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 53914101 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

112. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 54157501 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

113. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 54157501 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

114. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 54193402 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

115. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 54193402 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

116. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 54520902 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

117. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 54520902 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

118. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 65664602 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

119. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 65664602 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

120. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 68431902 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

121. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 68431902 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

122. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 68449302 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

123. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 68449302 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

124. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 68631801 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

125. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 68631801 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

126. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 69317801 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

127. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 69317801 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

128. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 72623802 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

129. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 72623802 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

130. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 74208202 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

131. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 74208202 en que se da cuenta que la renta vitalicia inmediata es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

132. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 77546801 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

133. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 77546801 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

134. Copia de aceptación de la oferta de número de solicitud de oferta 78005003 que da cuenta de que se trata de una renta vitalicia inmediata en los términos del artículo 62 del Decreto Ley N° 3.500.

135. Copia de certificado de ofertas de solicitud de oferta 78005003 en que se da cuenta que la renta vitalicia de referencia es idéntica o mejor que la de las restantes compañías.

## II.5. INFORME DEL FISCAL DE LA UNIDAD DE

### INVESTIGACIÓN.

Mediante Oficio Reservado UI N°820 de 30 de julio de 2020, de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 51 del Decreto Ley N°3.538, habiéndose realizado todos los actos de instrucción y vencido el término probatorio, el Fiscal de la Unidad de Investigación remitió al Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero el expediente sancionatorio, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas a la Investigada.

## **II.6. OTROS ANTECEDENTES DEL PROCESO.**

### **II.6.1. Medidas para mejor resolver decretadas por el Fiscal de la Unidad de Investigación de conformidad con el artículo 51 inciso 1° del D.L. N°3.538.**

1. Concluido el término probatorio, considerando la necesidad de tener todos los elementos de juicio necesarios para la resolución del asunto y de acuerdo a la facultad otorgada al Fiscal, establecida en el artículo 51 inciso 1° del D.L. N°3.538, se informó a la Investigada la realización de diligencias adicionales.

2. Por Oficio Reservado UI N° 960, de 26 de agosto de 2020, se requirió a la entidad denominada Novared Chile S.A., informar sobre los estándares y/o normas de medición utilizados en las auditorías externas de seguridad de información efectuadas respecto de SCOMP S.A., desde el año 2014 a la fecha, así como detalle de los principales aspectos de revisión que los mismos conllevan. De igual manera, se solicitó el detalle de inspecciones o verificaciones efectuadas en las auditorías señaladas, respecto del proceso de aceptación de ofertas de pensión en el SCOMP y, específicamente, respecto de la verificación, validez y/o uso del certificado de ofertas original o su duplicado en el mismo, así como conclusiones u observaciones derivadas de aquellas evaluaciones.

3. Con fecha 26 de agosto de 2020, Novared Chile S.A. respondió el referido oficio, acompañando informes de auditoría externa para los años 2017 y 2018, e informando sobre lo consultado.

### **II.6.2. Inhabilidad del Comisionado Sr. Joaquín Cortez Huerta.**

Mediante comunicación de fecha 2 de agosto de 2018, el Comisionado Sr. Joaquín Cortez Huerta informó al Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero su decisión de inhabilitarse en *“relación al proceso de fiscalización de asesores previsionales y agentes de ventas de compañías de seguros”*, en los términos del artículo 16 N°3 del D.L. N°3.538.

### **II.6.3. Inhabilidad del Comisionado Sr. Augusto Iglesias Palau.**

Mediante comunicación de fecha 26 de octubre de 2020, el Comisionado Sr. Augusto Iglesias Palau informó al Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero su decisión de inhabilitarse en *“los procesos sancionatorios iniciados en contra de [...] Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.[...], a raíz de una denuncia presentada por la empresa Sistema de Consultas de Ofertas de Montos de Pensión S.A. (SCOMP)...”*, en los términos del artículo 16 N°3 del D.L. N°3.538.

### **II.6.4. Audiencia contemplada en el artículo 52 inciso 1° del D.L. N°3.538, celebrada con fecha 21 de agosto de 2020.**

Mediante Oficio N°51166 de 20 de octubre de 2020, se citó a audiencia a la defensa del formulado de cargos, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Ley N°3.538, la que se celebró el 29 de octubre de 2020.

#### **II.6.5. Presentación de la defensa de la Investigada, ingresada a esta Comisión con fecha 21 de agosto de 2020.**

Mediante presentación ingresada con fecha 26 de octubre de 2020, la defensa de la Investigada anuncio su comparecencia a la audiencia y formuló observaciones al Informe Final del Fiscal de la Unidad de Investigación.

### **III. NORMAS APLICABLES**

#### **1. El artículo 61 bis incisos 8°, y 11 a 14 del D.L. N° 3.500 de 1980, que “Establece nuevo sistema de pensiones”, que disponen:**

*“Las Administradoras de Fondos de Pensiones y las Compañías de Seguros de Vida deberán contar con sistemas propios de información electrónico interconectados entre todas ellas, denominado Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión, a través del cual deberán:*

*a) Recibir y transmitirse las solicitudes de montos de pensión requeridas por los afiliados, indicando, en su caso, los tipos de renta vitalicia previamente definidos por aquéllos;*

*b) Recibir y transmitirse las ofertas de rentas vitalicias de las Compañías de Seguros de Vida y los montos de retiro programado calculados por las Administradoras.*

*Las ofertas de rentas vitalicias deberán referirse, a lo menos, a los tipos de renta vitalicia indicados por el afiliado. En caso que éste no hubiese manifestado su preferencia, las ofertas deberán referirse, al menos, a una renta vitalicia inmediata simple, sin perjuicio de una solicitud posterior en que el afiliado indique otro u otros tipos de renta vitalicia.*

*Las ofertas de rentas vitalicias deberán presentarse en unidades de fomento, con excepción de aquellas con componente variable, el cual podrá expresarse en otras unidades o monedas que para estos efectos autorice la Superintendencia de Valores y Seguros. La oferta que se efectúe en el Sistema se emitirá explicitando la pensión e indicando el porcentaje de comisión o retribución de referencia, que se utilizará sólo para los efectos de la cotización a través del Sistema. En el evento que la comisión o retribución que pague la Compañía sea inferior a la de referencia antes indicada o bien no exista comisión o retribución, la pensión será incrementada en la forma que establezca la norma de carácter general a que se refiere el inciso decimotercero de este artículo. Con todo, la pensión que efectivamente se pague no podrá ser inferior a la pensión ofertada en el Sistema, por la misma Compañía, en base a la comisión o retribución de referencia. Esta comisión o retribución*

*de referencia será fijada por decreto supremo conjunto de los Ministerios de Hacienda y de Trabajo y Previsión Social, y regirá por veinticuatro meses a contar del día primero del mes siguiente a su publicación en el Diario Oficial. Expirado dicho plazo y mientras no lo establezca un nuevo decreto supremo, el guarismo que se encuentre en aplicación mantendrá su vigencia.*

*Por su parte, bajo la modalidad de retiro programado y renta temporal se deberán informar al afiliado los montos de pensión, en unidades de fomento, y sus respectivas comisiones. En el caso del retiro programado, deberá informarse el monto de pensión y comisión mensual para el primer año, una estimación del monto de la pensión mensual, una estimación del monto de comisión mensual, para cada uno de los años siguientes, por el período equivalente a la esperanza de vida del afiliado más tres años, y el monto promedio de dichas pensiones y comisiones. La mencionada estimación se efectuará utilizando las tablas de mortalidad y tasa de interés vigentes para el cálculo del retiro programado; y*

*c) Informar al afiliado que realiza la consulta, los montos mensuales de pensión ofrecidos, de acuerdo a lo señalado en la letra b) anterior.*

*(...)*

***Las Administradoras de Fondos de Pensiones, las Compañías de Seguros de Vida y los asesores previsionales que participen en el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión, serán responsables de la transmisión íntegra de la información de dicho Sistema. Asimismo, deberán resguardar la privacidad de la información que manejen de acuerdo a lo dispuesto en la ley N° 19.628, sobre protección de datos de carácter personal, y quedarán sujetas a las responsabilidades que en dicha ley se establecen.***

***El que obtenga beneficio patrimonial ilícito mediante fraude al afiliado o a sus beneficiarios o el que haga uso no autorizado de los datos de éstos, que en virtud de este artículo deban proporcionarse al Sistema o de aquellos contenidos en el listado a que se refiere el artículo 72 bis, será sancionado con las penas establecidas en el artículo 467 del Código Penal, sin perjuicio de las demás sanciones legales o administrativas que correspondan.***

*Una norma de carácter general que dictarán conjuntamente las Superintendencias de Administradoras de Fondos de Pensiones y de Valores y Seguros, regulará las materias relacionadas con el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión. Dicha norma establecerá, a lo menos, la información que deberá transmitirse, los plazos a que deberá sujetarse aquella, los estándares que los participantes deberán cumplir en la interconexión entre ellos, incluidos los niveles de seguridad concordantes con los principios de transferencia electrónica de datos y la información que deberá proporcionarse al afiliado.*

***Respecto de los fondos efectivamente traspasados desde la cuenta de capitalización individual del afiliado, con exclusión de aquellos que eran susceptibles de ser retirados como excedente de libre disposición, las Compañías de Seguros de Vida sólo podrán pagar, directa o indirectamente, a los intermediarios o agentes de ventas que intervengan en la comercialización de rentas vitalicias, una comisión o***

**retribución que no podrá ser superior a aquella tasa máxima fijada como un porcentaje de dichos fondos. Dicho guarismo tendrá una duración de veinticuatro meses a partir de la vigencia de esta ley. Expirado dicho plazo, este guarismo podrá ser fijado nuevamente mediante decreto supremo conjunto de los Ministerios de Hacienda y de Trabajo y Previsión Social, previo requerimiento contenido en resolución fundada de las Superintendencias de Administradoras de Fondos de Pensiones y de Valores y Seguros. Dicha resolución considerará antecedentes técnicos relevantes solicitados, entre otras, a las entidades fiscalizadas. En todo caso, con al menos quince días de anterioridad a la emisión de la referida resolución, el nuevo guarismo propuesto y sus fundamentos serán de conocimiento público. Cada vez que se efectúe una modificación a la mencionada comisión, el nuevo guarismo tendrá una vigencia de veinticuatro meses.”**

**2. El artículo 61 bis inciso final del D.L. N°**

**3.500 que dispone:**

***“Las Compañías de Seguros de Vida no podrán pagar a sus dependientes, a los intermediarios y agentes de venta de renta vitalicia u otras personas que intervengan en la comercialización de éstas, ninguna otra remuneración variable, honorarios, bonos, premios o pagos por concepto de la intermediación o venta de rentas vitalicias, sean ellos en dinero o especies que excedan el monto de la comisión por intermediación o retribución por venta a que se refiere el inciso anterior, como tampoco financiar los gastos en que deban incurrir para su cometido. Se exceptúan de esta disposición las remuneraciones fijas y permanentes y otros beneficios laborales de carácter general, permanentes, uniformes y universales, que emanen de un contrato de trabajo como dependiente con la respectiva Compañía.”***

**3. El artículo 57 inciso 4° del D.F.L N° 251,**

**Ley de Seguros, que establece:**

***“Serán de responsabilidad de la entidad aseguradora las infracciones, errores u omisiones en que puedan incurrir los agentes de ventas en el desempeño de su actividad”.***

**4. El número 4, incisos primero y segundo de la Norma de Carácter General N° 91, que “Establece Normas para Agentes de Ventas de Seguros de Rentas Vitalicias del D.L. N° 3.500 de 1980”, que señalan:**

***“La compañía deberá velar permanentemente por el debido cumplimiento por parte de sus agentes de ventas de rentas vitalicias, de todas las normas e instrucciones que rigen su actuación.***

***Las infracciones, errores u omisiones en que incurran los agentes de venta en el desempeño de su actividad, de acuerdo a lo previsto en la ley, serán de responsabilidad de la entidad aseguradora de la que dependan o a la que presten servicios (...).”***

**5. La Sección III “Requisitos de Operación del Sistema”, número 3. “Requerimientos de Seguridad”, letras a), e) y h) primera parte, de la Norma de Carácter General N° 218 de la CMF, que “Imparte instrucciones sobre Sistema de**

**Consultas y Ofertas de Montos de Pensión establecido por el artículo 61 bis del D.L. N° 3.500, de 1980.**, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos infraccionales imputados, que dispone:

Letra a): *“El Sistema deberá incorporar, al menos, el uso de certificados con llaves pública y privadas, con el fin de contar con mecanismos que resguarden la confidencialidad, integridad, autenticación, no repudio y control de acceso en la transmisión de la información.*

*Se entenderá por:*

- *Confidencialidad: Si la información contenida en las transmisiones sólo puede ser conocida y recibida por el o los destinatarios del mensaje.*
- *Integridad: Si la información no es alterada durante la transmisión.*
- *Autenticación: Si el destinatario puede verificar la identidad del emisor.*
- *No repudio: Si el emisor de la información no puede negar su autoría y contenido.*
- *Control de acceso: Si sólo pueden tener acceso al Sistema aquellas personas que cuenten con la autorización necesaria y sólo respecto a las áreas que les compete o en las que se encuentren autorizados.”*

Letra e): *“Los partícipes serán responsables de adoptar todas las medidas necesarias para garantizar la máxima seguridad en el acceso al Sistema, debiendo cuidar y reguardar debidamente los medios a través de los cuales se accede a éste.”*

Letra h) *“El sistema deberá contar con adecuados controles que permitan identificar eventos inusuales que afecten la seguridad de la información, dejando registro operacional de tal situación. Aquellos casos de mayor impacto y que puedan tener efecto sobre los consultantes y/o partícipes, deberán ser comunicados a las Superintendencias, en el momento en que se tome conocimiento del hecho. Para lo anterior, se tendrá en cuenta lo establecido en la Norma Chilena de Seguridad de la Información o algún otro estándar equivalente”.*

**6. La Sección IV. “Operación del Sistema”, número 7 “Certificado de Ofertas”, de la NCG N° 218 de la CMF**, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos infraccionales imputados, que señala:

#### **“7. Certificado de Ofertas**

*El Certificado de Ofertas original será el documento mediante el cual el consultante acreditará la recepción de la información del Sistema. Dentro de los cuatro días hábiles siguientes de ingresada la consulta, el Sistema remitirá al*

domicilio del consultante, por correo certificado, el original del Certificado de Ofertas que se define en el Título V. Lo anterior, sin perjuicio de enviarle también una copia a su correo electrónico, en el caso que lo hubiere informado en su solicitud. **En ambas comunicaciones deberá señalarse que el documento válido para efectuar la aceptación de una oferta y selección de modalidad, es el Certificado Original.**

Junto con enviar el Certificado de Ofertas original al consultante, el Sistema **pondrá a disposición del partícipe que ingresó la consulta y de la AFP de origen, una copia de éste, la que deberá diferenciarse claramente del original y no podrá utilizarse para la aceptación de ofertas ni selección de modalidad de pensión.** A solicitud del consultante, el partícipe o la AFP deberán entregarle copia del Certificado de Ofertas.

El Sistema deberá notificar al partícipe respectivo de las devoluciones de correo de los Certificados de Ofertas originales, debiendo éste efectuar las acciones que estén a su alcance para comunicarlo inmediatamente al consultante. A su vez, el Sistema deberá mantener un registro electrónico de dichas devoluciones, que permita identificar claramente la razón de la devolución y la fecha de ésta. Efectuado todo lo anterior, el Sistema no podrá destruir los Certificados de Ofertas devueltos por Correo antes de 6 meses contados desde su devolución, habiéndose digitalizado previamente el Certificado de Ofertas despachado y el comprobante de correo.

En caso de extravío, pérdida o destrucción del Certificado de Ofertas original o devolución de correo, el consultante podrá solicitar a la Administradora de Origen un duplicado del Certificado de Ofertas original, después de ocho días hábiles de ingresada la consulta. Esta situación deberá quedar registrada en el Sistema. **Este duplicado podrá utilizarse para los efectos de la aceptación y selección de modalidad de pensión.**

En caso de fuerza mayor que impida el despacho por correo certificado del Certificado de Ofertas, el Sistema podrá ponerlo a disposición del afiliado en la Administradora de Origen antes de los 8 días hábiles señalados en el párrafo anterior. Esta situación deberá quedar registrada en el Sistema.

Las Administradoras no podrán entregar información relativa a la Solicitud de Ofertas ni al resultado de éstas, a personas distintas del respectivo consultante, su representante legal o aquella persona facultada mediante poder especial suscrito ante Notario Público. La infracción a esta disposición será considerada falta grave.

**Tanto las Administradoras como las Compañías, deberán establecer mecanismos de verificación de consistencia de la información entregada por el Sistema y cualquier error o incumplimiento que afecte a los afiliados o sus beneficiarios, será responsabilidad de la entidad que corresponda.**

El Sistema podrá entregar a cada Compañía la posición relativa que ocupó en las ofertas que hubiera realizado, por tipo de renta vitalicia y

*condiciones especiales de cobertura. En ningún caso, esta información podrá referirse a la posición de las demás Compañías, ni a los montos de pensión ofrecidos."*

**7. La Sección V. "Contenido del Certificado de Ofertas", párrafo 1º, primera parte, de la NCG N° 218 de la CMF, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos infraccionales imputados, que establece:**

*"El Certificado de Ofertas original será el documento mediante el cual el consultante acreditará la recepción de la información del Sistema."*

**8. La Sección VI. "Alternativas del Consultante", párrafo primero, de la NCG N° 218 de la CMF, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos infraccionales imputados, que señala:**

*"Una vez recibido el Certificado de Ofertas original, el consultante queda habilitado para optar por cualquiera de las modalidades de pensión cuyas ofertas estén vigentes y cumplan los requisitos establecidos en el D.L. N° 3.500, de 1980."*

**9. La Sección IV. "Funciones de Gestión de Riesgo y Control" de la Norma de Carácter General N° 309 de fecha 20 de junio de 2011, que establece "Principios de Gobierno Corporativo y Sistemas de Gestión de Riesgo y Control Interno".**

**10. La NCG N° 325 de fecha 29 de diciembre de 2011, que "Imparte Instrucciones sobre Sistema de Gestión de Riesgos de las Asegurados y Evaluación de Solvencia de las Compañías por Parte de la Superintendencia".**

**11. El artículo 529 N°1 del Código de Comercio que señala:**

*"Obligaciones del asegurador. Además de la contemplada en el artículo 519, el asegurador contrae las siguientes obligaciones:*

*1) Cuando el seguro fuere contratado en forma directa, sin intermediación de un corredor de seguros: prestar asesoría al asegurado, ofrecerle las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses, ilustrarlo sobre las condiciones del contrato y asistirlo durante toda la vigencia, modificación y renovación del contrato y al momento del siniestro. Cuando el seguro se contrate en esta forma, el asegurador será responsable de las infracciones, errores y omisiones cometidos y de los perjuicios causados a los asegurados."*

#### **IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS.**

##### **IV.1. DESCARGOS.**

La defensa de la Investigada formuló sus descargos mediante presentación de 18 de febrero de 2020, solicitando se desestimen las imputaciones formuladas mediante Oficio Reservado UI N°1323, por lo argumentos que allí se indican, los que corresponden a descargos genéricos en primer lugar, y luego, descargos particulares respecto cada cargo imputado.

1.- En primer lugar, la defensa hace referencia a antecedentes de la investigación que habrían dado lugar a la formulación de cargos. Seguidamente, detalla la trayectoria de Chilena Consolidada, destacando su permanente cumplimiento de la normativa aplicable y su “apego a las buenas prácticas empresariales”. Al respecto, agrega que dicha entidad se ha autoimpuesto estándares más altos que los exigidos por la normativa, *“en aras de asegurarse de brindar la mejor asesoría y alternativas de solución y protección a sus clientes”*.

2.- A continuación, argumenta que la Formulada de Cargos ha dado cumplimiento al deber de cuidado que le sería exigible. En ese sentido, alude al cumplimiento de los estándares normativos establecidos en las Normas de Carácter General N°309, N°325 y N°402 de este Servicio, a sus procesos de gestión de riesgo y control, al trabajo de su unidad de auditoría interna, y a las medidas de resguardo de la seguridad de la información que ha adoptado.

En la misma línea, hace referencia a la regulación interna de la Compañía, citando su “Manual de Procedimiento SCOMP Rentas Vitalicias”, su “Manual de Procedimiento Oferta Anónima SCOMP”. Asimismo, indica los diversos cursos de capacitación con los que cuenta Chilena Consolidada y que estarían dirigidos a todos los agentes e intermediarios externos que trabajarían en forma exclusiva con dicha entidad. Adicionalmente, se refiere a la supervisión de la retribución que reciben dichos intermediarios.

A su vez, un tercer punto en el cual la defensa fundamenta el cumplimiento de Chilena Consolidada de su deber de cuidado es la existencia de controles adicionales en relación con la contratación de rentas vitalicias. Dichos controles corresponderían a: (i) Declaración de haber tomado conocimiento de ofertas contenidas en el Certificado de Oferta; (ii) Constancia de estar en conocimiento de no estar aceptando la mayor oferta del Certificado de Ofertas; (iii) Revisión del directivo de ventas; y (iv) Verificación por operaciones.

Es así como los antecedentes expuestos llevan a la defensa a concluir que *“Las presuntas adulteraciones y supuestas aceptaciones sin la documentación original, que representan un porcentaje ínfimo del total de contrataciones de rentas vitalicias, no son atribuibles a negligencia o falta de cuidado de la Compañía, sino a una falta de actualización de la normativa y de herramientas de verificación del sistema y mercado de rentas vitalicias en general...”*

3) En un tercer apartado la defensa invoca principios que aplicarían al derecho administrativo sancionador y que en su opinión no habrían

sido satisfechos en el caso de marras. En ese contexto se refiere al principio de culpabilidad, de acuerdo al cual aquella sería necesaria para la configuración de la responsabilidad administrativa. Asimismo, indica que se debe observar el “principio de personalidad de la acción ilícita”, conforme al cual *“no se responde por los hechos de otro, sino exclusivamente por aquellos hechos que sean directamente atribuibles a una acción u omisión dolosa o culpable del imputado”*.

A su turno, alude al principio de presunción de inocencia, conforme al cual el imputado tiene derecho a defenderse de las imputaciones del Estado y *“ser tratado como un inocente mientras no se acredite y se adquiera la convicción por sentencia de que las imputaciones que se le realizan son ciertas e imputables a la persona”*. Posteriormente, hace referencia al principio del “non bis in ídem, el que describe indicando que *“lo que busca evitar es que exista una doble sanción por los mismos hechos, sea proscribiendo que se vuelva a juzgar por un hecho por el que ya se condenó, o lo que es más usual que un mismo hecho se intente subsumir en distintas infracciones y aplicar más de una sanción por lo que en la práctica sería una única conducta u omisión”*.

Respecto a este último principio, la defensa indica que la violación del mismo salta a la vista al centrarse en la formulación de cargos, *“...toda vez que la presunta conducta de Chilena Consolidada que subyace a cada uno de ellos es exactamente la misma, a saber, haber ingresado aceptaciones de oferta a SCOMP sin haber contado con el respectivo Certificado de Ofertas en ese momento, ya sea su original o duplicado”*.

4) En la cuarta sección de los descargos, la defensa reitera su alegación en cuanto a que Chilena Consolidada no habría faltado a su deber de cuidado, diferenciando entre los casos en que se habrían producido presuntas adulteraciones de certificados de oferta de aquellos en que en que *“se habría aceptado la oferta con una copia del Certificado de Ofertas, para minutos después imprimir el Duplicado de dicho certificado”*.

En cuanto a los primeros, hace referencia a que, de haberse producido adulteraciones, ello hubiera involucrado aceptaciones hechas por error por parte de todas las entidades aseguradoras y no solo de Chilena Consolidada, *“...actuando de buena fe de buena fe y en la legítima confianza que se trataba de Certificados Originales”*. Asimismo, indica que todavía no habría certeza que las adulteraciones en comento hayan ocurrido, haciendo referencia al *“informe que realizó la auditora externa Deloitte a pedido de la CMF”*, de acuerdo al cual *“las únicas diferencias que pudo advertir Deloitte se encontraban no en el certificado sino en las cartas conductoras y eran detalles muy difíciles de advertir sin realizar un examen detallado”*.

Respecto de los segundos, indica que conforme la información con la que cuenta y aquella obtenida de SCOMP, *“en el 100% de los casos se trataría de impresiones de duplicado de Certificado Original que habrían tenido lugar el mismo día de la aceptación, pero supuestamente con minutos u horas de desfase”*. En cuanto a ello agrega que *“Lo anterior es importante, puesto que la investigación en cuestión se inició por casos que se estimaban sospechosos porque entre la emisión del certificado y la aceptación, habían mediado menos de 3 días hábiles, y que se determinó como periodo sospechoso, y que la*

*revisión de dichos casos arrojó que en menos del 25% de los casos sospechosos fueron aceptados en Chilena y existían indicios de adulteración en las cartas conductoras -no en los certificados- que se pudieron detectar luego de un exhaustivo análisis”.*

Finalmente, respecto de este punto indica que Chilena Consolidada no tenía acceso a las bitácoras de SCOMP ni a información referida a la hora de impresión de los duplicados de certificado, *“...por lo que en ningún caso podría haber advertido - de ser efectivo- que se estaban imprimiendo los duplicados con posterioridad a la aceptación”.*

5) Posteriormente, la defensa hace presente que no habría habido una afectación del bien jurídico protegido por las normas que este Servicio estima infringidas, dado que los afiliados *“...recibieron la información y la asesoría correspondiente, tomando una decisión informada y sin sufrir perjuicio alguno”.*

6) En otro punto, hace referencia a que una parte de las supuestas infracciones se encontraría prescrita, citando al efecto el plazo de cuatro años que establece el artículo 61 de la Ley N°21.000. En ese contexto asevera que *“...sólo pueden ser consideradas al momento de imponerse una potencial sanción, las aceptaciones objeto de los cargos que tuvieron lugar desde el 8 de enero de 2016 en adelante, encontrándose irremediablemente prescrita la facultad para imponer sanciones respecto de aquellas que se efectuaron antes de esa fecha”.*

7) A continuación, la defensa formula sus descargos respecto a cada cargo en particular, en los siguientes términos:

a) En cuanto al primer cargo, argumenta que Chilena Consolidada *“cumplió con el núcleo de la conducta debida de conformidad a la ley”.* En ese sentido, alude a la supuesta complementariedad de la norma administrativa, señalando que *“...los principios de legalidad y tipicidad exigen que lo esencial de la conducta que trae aparejada la sanción deba estar descrita en la misma”.* De acuerdo a ello, sostiene que *“...la disposición legal que se complementa con la NCG 218 es el artículo 61 bis del D.L. 3.500, y específicamente en la materia sobre la que versan los cargos el inciso primero de dicha norma, que es la que establece el núcleo esencial de la conducta que se exige a los partícipes del sistema que es que “para optar por una modalidad de pensión, los afiliados o sus beneficiarios, en su caso, deberán previamente recibir la información que entregue el Sistema de Consultas y Montos de Pensión, que se define en este artículo””.*

En el contexto descrito, la defensa indica que *“...habiendo recibido los afiliados la información respectiva por parte de Chilena Consolidada y cumpliendo así con el núcleo esencial de la conducta exigida, debe descartarse la infracción en cuestión, so pena de transgredir las garantías del principio de legalidad y tipicidad”.*

Adicionalmente, hace referencia a la supuesta insuficiencia de antecedentes que otorguen certeza respecto de los hechos que fundan el cargo, indicando que *“...ningún antecedente que permita aseverar con certeza que los*

*Certificados de Oferta propiamente tales hayan sido adulterados, sino que ello solamente se infiere a partir de discrepancias que se habrían advertido a posteriori mediante un detallado análisis de las cartas conductoras”.*

A su vez, respecto de los datos de devolución de correo y de hora de impresión de duplicados, señala que *“...la CMF infiere que en dichos casos la aceptación se habría realizado teniendo a la vista la copia del certificado mas no el certificado original, pero sin que exista certeza de ello para Chilena Consolidada”.*

Además, hace referencia nuevamente a las medidas y controles adicionales que Chilena Consolidada habría adoptado y a la imposibilidad de acceder a *“la información relativa a la hora en que se imprimía el duplicado de oferta ni a la que daba cuenta de la devolución de correo”.* En base a ello, sostiene que *“Chilena Consolidada obró de buena fe e incluso con mayor diligencia a la exigida por la norma, mas limitada por las herramientas e información que le entregaba el sistema, sin que eso se le pueda imputar como un ilícito personal”.*

Finalmente, respecto de este cargo reitera que no habría existido afectación del bien jurídico protegido por la norma ni perjuicio para los afiliados.

b) Respecto del segundo cargo, la defensa reitera su referencia a la infracción del principio non bis in ídem, señalando que *“el mismo supuesto de hecho investigado, esto es, el que se habrían realizado “aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado” se pretende subsumir en otra infracción normativa”.*

Asimismo, da por reproducida la argumentación desarrollada respecto del primer cargo en cuanto al *“cumplimiento de la conducta debida que exige el artículo 61 bis inciso primero del DL 3.500”.* Agrega, que *“...la norma administrativa que se imputa infringida no dice relación con los hechos en que se funda la formulación del cargo”,* señalando que dicha norma señala que las compañías deben mantener *“mecanismos de verificación de consistencia de la información entregada por el Sistema”* y no de *“verificación de cumplimiento de la normativa”* como se indica en el cargo formulado”.

Adicionalmente, reitera lo señalado respecto del primer cargo, en cuanto a que *“No existen antecedentes que permitan establecer con certeza la existencia de los hechos que fundan el cargo, y en cualquier caso los mismos no se podrían imputar a dolo o negligencia de nuestra representada”.* Además, agrega en cuanto a este cargo en específico que *“...no hay ningún antecedente en la carpeta de investigación que permita sostener que existió una inconsistencia entre la información entregada por el Sistema y aquella que utilizó la compañía y en virtud de la cual asesoró e informó al afiliado”.*

A su vez, vuelve a hacer referencia a los mecanismos internos y controles de Chilena Consolidada, argumentando que *“...no se le puede*

*imputar a la misma el no haber contado con mayor tecnología y haber chequeado mayor información, si dicha deficiencia provenía del sistema en general, puesto que en dicho caso se estaría transgrediendo el principio de personalidad de la acción ilícita que rige el derecho administrativo sancionador”.*

Finalmente, respecto de este cargo reitera que no habría existido afectación del bien jurídico protegido por la norma ni perjuicio para los afiliados.

c) En relación al tercer cargo, la defensa reitera su alegación en cuanto a la infracción del principio non bis in ídem, señalando que la redacción de éste parte del mismo supuesto de hecho investigado, esto es, el que *“...el trámite de la Aceptación de Oferta se realizó sin contar con el Certificado de Oferta de SCOMP Original o su Duplicado...”*

Asimismo, reitera su argumentación en cuanto a la supuesta infracción al principio de presunción de inocencia, señalando que *“el cargo en cuestión pretende establecer que del hecho que se habría realizado la aceptación sin contar con el certificado original o su duplicado, ello importaría sin más y necesariamente entender que no se prestó al afiliado la debida asesoría”*. En cuanto a ello, indica que *“no existe en el mérito de la investigación ningún antecedente de hecho que permita establecer que Chilena Consolidada no prestó la debida asesoría a sus afiliados”*, refiriéndose a antecedentes que, a su juicio, darían cuenta que dicha asesoría sí fue prestada.

Finalmente, respecto de este cargo reitera que no habría existido afectación del bien jurídico protegido por la norma ni perjuicio para los afiliados.

d) Respecto al cuarto cargo, reitera lo sostenido en cuanto a la supuesta infracción del principio non bis in ídem, indicando que *“...sí bien la redacción del cargo formulado no señala expresamente la falta del Certificado de Oferta Original al tiempo de aceptar la oferta, al revisar los únicos hechos que le sirven de fundamento al mismo, es posible apreciar que son exactamente los mismos respecto del cual se erigen los restantes cargos, esto es, que el trámite de la Aceptación de Oferta se realizó sin contar con el Certificado de Oferta de SCOMP Original o su Duplicado”*.

Adicionalmente, argumenta que en el Oficio de cargos no se indica *“...cómo se habrían producido las infracciones ni que hechos constituirían las mismas, lo que ya de por sí afecta gravemente el derecho a defensa”*. Agrega, que *“con el cargo formulado la CMF parte de la premisa que la presunta adulteración de certificados o el hecho de que los certificados no contasen con mecanismos de validación (como un código de barras operativo), habría sido consecuencia de una falla en los mecanismos de seguridad de la información de SCOMP, lo que es equivocado y respecto de lo cual no existe ningún antecedente en la carpeta de investigación ni en el oficio de formulación de cargos que permita sostener aquello”*. En ese sentido, indica que *“se trata de una adulteración que tuvo lugar al margen del*

*Sistema SCOMP y no por medio del mismo ni como consecuencia de una falla en los mecanismos de seguridad de la información”.*

A continuación, hace una descripción de las normas que se imputan infringidas, indicando que al analizarlas *“es posible corroborar que no existió falla alguna en los mecanismos de seguridad de la información, y que los hechos en que aparentemente se funda la infracción no dicen relación con los mecanismos de seguridad de la información”.*

e) En subsidio, la defensa solicita atenuación de la responsabilidad de Chilena Consolidada, citando al efecto los criterios establecidos en el artículo 38 de la Ley N°21.000. Así, en relación a la gravedad de la conducta, indica que *“Chilena Consolidada actuó diligentemente. sin que se le pueda imputar negligencia ni menos un obrar doloso”.* Asimismo, se refiere a la *“reducción de la conducta”* que derivaría del porcentaje de casos involucrados y de la prescripción que le afectaría a una parte de éstos. Además, reitera lo previamente señalado en relación a que los afiliados no sufrieron perjuicio alguno, ya que habrían tenido *“...acceso a exactamente la misma información que contenía el Certificado de Oferta Original y que es lo que mandata el artículo 61 bis del DL 3.500”.*

Adicionalmente, indica que *“Chilena Consolidada no ha obtenido beneficio económico a partir de los hechos que se le imputan”.* En este sentido, señala que *“en cada uno de los casos que fueron objeto de investigación, se seleccionó a Chilena Consolidada no por ofrecer el mejor monto de pensión sino por la confianza que inspira la Compañía y por las facilidades y asesoría que entregan su gran red de sucursales, por lo que sea que la aceptación se haya efectuado con el Certificado de Oferta Original o con su copia, en nada habría variado -y no hay antecedentes que permitan señalar lo contrario- la elección del afiliado, no produciéndose, por ende, ningún beneficio económico para Chilena Consolidada a partir de la conducta imputada”.*

A su vez, respecto del daño o riesgo causado al correcto funcionamiento del mercado, a la fe pública y a los intereses de los perjudicados, sostiene en lo medular que *“...el hecho que se trate de un porcentaje ínfimo de casos y que los mismos no hayan involucrado una falsificación o adulteración de la información provista al afiliado, y, por ende, ningún perjuicio para el mismo, permite afirmar que la conducta que se imputa no produjo ningún riesgo cierto ni daño al funcionamiento del mercado, a la fe pública y en ningún caso a los intereses de los afiliados, puesto que los mismos no se vieron perjudicados”.* Asimismo, cita el número de solicitudes de oferta en el año 2019 en comparación con el año 2018, indicando que su similitud daría cuenta que no se ha afectado el funcionamiento del mercado.

Por otra parte, en relación a la participación de Chilena Consolidada en las infracciones imputadas, indica que *“no ha existido una participación directa de la misma, sino que los hechos serían atribuibles a una deficiencia sistémica en el mercado de las rentas vitalicias y en el Sistema SCOMP...”.* Así, hace presente que *“SCOMP es una persona jurídica distinta a sus accionistas, y fiscalizada por la Superintendencia de Pensiones y por la CMF, y que era dicha empresa la que tenía en principio la mayor cantidad*

de información para poder haber advertido las presuntas irregularidades y deficiencias del sistema”. Luego, reitera la irreprochabilidad de la conducta de Chilena Consolidada refiriéndose a los controles adicionales que ha incorporado.

A su turno, la defensa sostiene que “Chilena Consolidada solo presenta sanciones aisladas y de menor entidad”, citándolas al efecto. Además, agrega que no se le han aplicado sanciones por las mismas circunstancias.

Finalmente, hace referencia a la supuesta colaboración que Chilena Consolidada habría prestado a la investigación, *“aportando la información requerida constantemente, tomando medidas de mitigación (como la desvinculación de los agentes involucrados en los casos denunciados), y medidas que den garantía de no repetición de los hechos denunciados...”*

## **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 lo previsto la Sección IV, N°7, párrafos 1° y 2°, de la NCG N° 218, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos materia del Oficio de Cargos, en relación a las Secciones V y VI de la misma Norma, en tanto la Investigada, en su rol de partícipe del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), en el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, ingresó la aceptación de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado en 746 procesos de pensión.**

**En primer lugar**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 D.L. N°3.538, según su texto vigente hasta el 15 de enero de 2018, aplicable en la especie, *“La Superintendencia no podrá aplicar multa a un infractor, luego de transcurridos cuatro años desde la fecha en que hubiere terminado de cometerse el hecho penado o de ocurrir la omisión sancionada”*.

En este orden de ideas, se considerará para efectos de la resolución de este procedimiento sancionatorio, aquellos casos que se encuentren dentro de plazo indicado. Así, en cuanto a la excepción de prescripción opuesta por la defensa de la Investigada, conforme al artículo 61 del D.L. N°3.538, debe estarse a lo señalado.

**En segundo lugar**, en cuanto al fondo, cabe señalar que, la Sección IV “Operación del Sistema”, N°7, párrafos 1° y 2, de la NCG N° 218 disponían a la fecha de los hechos materia del Oficio de Cargos, que:

### ***“7. Certificado de Ofertas***

*El Certificado de Ofertas original será el documento mediante el cual el consultante acreditará la recepción de la información del Sistema. Dentro de los cuatro días hábiles siguientes de ingresada la consulta, el Sistema remitirá al domicilio del consultante, por correo certificado, el original del Certificado de Ofertas que se define en el Título V. Lo anterior, sin perjuicio de enviarle también una copia a su correo electrónico, en el caso que lo hubiere informado en su solicitud. **En ambas comunicaciones deberá señalarse que el documento válido para efectuar la aceptación de una oferta y selección de modalidad, es el Certificado Original.***

*Junto con enviar el Certificado de Ofertas original al consultante, el Sistema **pondrá a disposición del partícipe que ingresó la consulta y de la AFP de origen, una copia de éste, la que deberá diferenciarse claramente del original y no podrá utilizarse para la aceptación de ofertas ni selección de modalidad de pensión.** A solicitud del consultante, el partícipe o la AFP deberán entregarle copia del Certificado de Ofertas”.*

Es decir, el **Certificado de Ofertas “Original”** es el documento mediante el cual el consultante acredita la recepción de la información del sistema SCOMP, y que es remitido por correo certificado al domicilio del consultante dentro de los **4 días hábiles de ingresada la consulta**. Dicho documento es aquél válido para que la Investigada, en su calidad de entidad aseguradora, pueda registrar la aceptación de una oferta. Asimismo, en caso de extravío, pérdida o destrucción del Certificado de Ofertas “Original”, o en caso de devolución de correo, después de **8 días hábiles de ingresada la consulta**, el consultante podrá solicitar a la AFP de origen, un duplicado de dicho Certificado, el que podrá ser utilizado para efectos de la aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión.

Por su parte, la Sección VI de la NCG N° 218, señala que el consultante quedará habilitado para optar por cualquier modalidad de pensión una vez que éste haya recibido el Certificado de Ofertas versión “Original”.

En este orden de ideas, lo que corresponde determinar es si, la Investigada ingresó aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado infringiendo de ese modo la normativa que le es aplicable.

Sobre el particular, cabe consignarse que, la Intendencia de Seguros llevó a cabo un proceso de supervisión, referente a trámites del sistema SCOMP que dieron cuenta de aceptaciones de oferta de rentas vitalicias efectuadas en **un plazo inferior o igual a tres días hábiles desde la emisión del Certificado de Ofertas** lo que daba cuenta, como fue confirmado, que los trámites de aceptación se efectuaron sin el Certificado Original.

En la especie, con fecha 14 de junio de 2018 se recibió una denuncia en esta Comisión de SCOMP, por eventuales irregularidades en cierres de pensión efectuados por el Asesor Previsional Sr. Andrés Orrego, específicamente, respecto del Certificado de Oferta utilizado para dicho trámite, denuncia que culminó en una serie de Procedimientos Sancionatorios en los que este Consejo de la CMF sancionó a diversos asesores

previsionales por utilizar “Certificados” adulterados por el Sr. Orrego, en la intermediación de rentas vitalicias.

En dicho marco, la Intendencia de Seguros requirió información a SCOMP con fecha 27 de junio de 2018 –mediante Oficio Reservado Conjunto con la Superintendencia de Pensiones, N°328 CMF y 14.406 SP, respectivamente– a fin de que remitiera las aceptaciones de ofertas efectuadas dentro de un periodo igual o menor a 3 días hábiles contados desde la emisión del respectivo certificado, entre el 1 de julio de 2015 y el 30 de junio de 2018; y, con fecha 25 julio de 2018 –mediante Oficio Reservado conjunto, N°414 CMF y 16.420 SP, respectivamente– a fin de que se remitiera información sobre aceptaciones de ofertas efectuadas dentro de un periodo igual o menor a 3 días hábiles contados desde la emisión del respectivo Certificado de Oferta, incluyendo datos asociados a la entrega realizada por Correos de Chile, entre otros, para los cierres desde 1 de julio de 2014 hasta el 25 de julio de 2018.

A su vez y, con la información requerida a SCOMP con fecha 27 de junio –que incluye cierre de aceptaciones de oferta del periodo del 1 de julio de 2015 a 30 de junio de 2018– mediante **Oficio N°18.054 de fecha 13 de julio de 2018**, la Intendencia de Seguros requirió a Chilena Consolidada explicar 102 ingresos de solicitud de oferta, correspondientes a aceptaciones de ofertas de renta vitalicia efectuadas en un plazo igual o menor a 3 días hábiles desde la emisión del certificado de ofertas SCOMP. Además, se consultó por 9 casos de aceptaciones de ofertas externas con ingreso a través de un partícipe distinto de la compañía.

En respuesta al Oficio N°18.054 y sus complementos, la Investigada reportó lo siguiente:

**En general, de los 111 casos consultados, existen 101 casos que tienen su oferta aceptada y cuya selección de modalidad fue una renta vitalicia con Chilena Consolidada, y 10 casos cuya selección de modalidad no fue efectuada con esta Compañía.**

**De los 101 casos señalados en el párrafo anterior, SCOMP nos informó que existían 57 casos “sin hallazgos”, es decir, que las copias de los CO originales que se encuentran en nuestros expedientes no tenían indicios de haber sido adulterados o falsificados; y por otra parte, 44 casos “con hallazgos”, es decir, las copias de los CO originales que se encuentran en nuestros expedientes tendrían indicios de haber sido**

adulterados o falsificados, o, no se ha encontrado hasta el momento la carta conductora del CO en nuestros expedientes.

De los 57 casos "sin hallazgos", existen 53 en los cuales hay 3 días hábiles entre la fecha de emisión del CO y la fecha de aceptación de la oferta, 3 casos en los cuales hay 2 días hábiles y 1 caso en el cual existe 1 solo día hábil.

De los 44 casos "con hallazgos", es importante destacar que en 24 casos la Oferta Externa de esta Compañía fue aceptada por el pensionable en una Administradora de Fondos de Pensiones, siendo ésta última, según lo establece el N°2 de la Sección XII de la NCG 218, la responsable de verificar la autenticidad del CO original.

Por tanto, de los 111 casos consultados por la Comisión, existirían con la información disponible hasta el momento, 20 aceptaciones de ofertas ante esta Compañía en los cuales se habría utilizado CO originales que presentarían indicios de adulteración o falsificación, según lo informado por SCOMP:

En particular, en relación a las consultas específicas realizadas por la Comisión en el Oficio Ordinario que se responde por la presente, podemos informar lo siguiente:

**a) 86 casos con solicitud de oferta ingresada por un funcionario de Chilena Consolidada con aceptación de oferta externa de la misma compañía.**

Respecto a estos 86 casos consultados, SCOMP informó que existían 49 casos "sin hallazgos", es decir, que las copias de los CO original que se encuentran en nuestros expedientes y que fueron utilizados para aceptar una oferta de esta compañía, no tenían indicios de haber sido adulterados o falsificados; y 1 caso en el cual el pensionable no realizó la selección de modalidad posterior a la aceptación de la oferta.

Por otro lado, se detectaron 36 casos "con hallazgos", es decir, las copias de los CO original que se encuentran en nuestros expedientes y que fueron utilizados para aceptar una oferta de esta compañía, tienen indicios de haber sido adulterados o falsificados. Los hallazgos identificados han sido: (i) la carta conductora carece de número correlativo, (ii) el número correlativo de la carta conductora no corresponde, (iii) el mes de la fecha de la carta conductora está escrito con mayúscula; (iv) no encontramos a la fecha en nuestros expedientes la Carta Conducadora del CO.

De estos 36 casos "con hallazgos" existen 19 casos cuya aceptación de la oferta fue realizada en una AFP, siendo por tanto responsabilidad de ésta la verificación de la autenticidad del CO, según lo establece el N°2 de la Sección XII de la NCG 218.

Por tanto, con la información que tenemos hasta el momento, del total de 86 casos consultados en este numeral 1. a), existirían solo 17 casos "con hallazgos" cuya oferta fue aceptada en Chilena Consolidada.

Por su parte, en lo concerniente a Aceptaciones de Oferta realizadas por partícipes distintos de la compañía, señaló:

**2. Aceptaciones de Ofertas Externas con ingreso a través de un partícipe distinto a Chilena Consolidada**

De los 9 casos consultados, existen 6 casos “sin hallazgos”, es decir, que las copias de los CO original que se encuentran en nuestros expedientes y que fueron utilizados para aceptar una oferta de esta compañía, no tienen indicios de haber sido adulterados o falsificados.

Los 3 casos restantes serían de aquellos que hemos denominado “con hallazgos”, es decir, las copias de los CO original que se encuentran en nuestros expedientes y que fueron utilizados para aceptar una oferta de esta compañía, tienen indicios de haber sido adulterados o falsificados. Los hallazgos identificados, con una excepción, son los mismos indicados en el punto 1.a) precedente.

De estos 3 casos “con hallazgos” existen 2 casos cuya aceptación de la oferta fue realizada en una AFP, siendo por tanto responsabilidad de ésta la verificación de la autenticidad del CO, según lo establece el N°2 de la Sección XII de la NCG 218.

Por lo tanto, con la información que tenemos hasta el momento, del total de 9 casos consultados en este numeral 2, existirían solo 1 caso “con hallazgos” cuya oferta fue aceptada en Chilena Consolidada.

En resumen, con la información disponible hasta esta fecha, podemos clasificar los 111 casos en 4 grupos:

Grupo 1: 20 casos “con hallazgos” que fueron aceptados en Chilena Consolidada.

Grupo 2: 24 casos “con hallazgos” que fueron aceptados en una AFP.

Grupo 3: 57 casos “sin hallazgos”.

Grupo 4: 10 casos en que no se seleccionó a Chilena Consolidada.

Posteriormente, mediante **Oficio N°20.521** de fecha 3 de agosto de 2018, la Intendencia de Seguros requirió a la Investigada comparar el certificado de ofertas utilizado en las aceptaciones de ofertas con el Certificado Original.

En respuesta al **Oficio N°20.521** y sus complementos, la Investigada informó respecto a 68 casos analizados, indicando que 17 habrían sido adulterados. Sin embargo, indicaron que dicha información debía ser complementada y que se encontraban en espera de respuesta de SCOMP para entregar la información completa.

Frente a lo anterior, mediante **Oficio N°25.488** de fecha 24 de septiembre de 2018, la Intendencia de Seguros requirió a la Investigada

la emisión de un informe, por una empresa de auditoría externa distinta a aquella a cargo de su contabilidad y estados financieros, sobre el contenido de los Certificados de Oferta y, de las cartas conductoras de éstos, en las aceptaciones de oferta efectuadas en Chilena Consolidada entre el 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, a fin de esclarecer si corresponden a la documentación original o a documentos adulterados.

En respuesta al Oficio N°25.488, Chilena Consolidada informó la contratación de Deloitte Auditores y Consultores Ltda. Para efectos de la elaboración del informe requerido, adjuntando el procedimiento a utilizar y el cronograma de trabajo. Posteriormente, mediante presentación de fecha 13 de noviembre de 2018, la referida empresa de auditoría acompañó el informe en cuestión, en el que se indicaba:

**Los resultados de la realización de los procedimientos son los siguientes.**

1. Que, en la carta conductora del expediente de aceptación, el número de 3 dígitos entre paréntesis cuadrados sea el mismo al duplicado de la carta conductora provisto por SCOMP.

**Conclusión:** De un total de 4.611 casos informados por SCOMP, la compañía contaba sólo con 4.579, de los cuales se encontraron 24 casos en la carta conductora del expediente de aceptación, el número de 3 dígitos entre paréntesis cuadrados no era el mismo al duplicado de la carta conductora provisto por SCOMP.

2. Que, en la carta conductora del expediente de aceptación, el formato y el valor de la fecha de emisión sean idénticos al duplicado de la carta conductora provisto por SCOMP.

**Conclusión:** De un total de 4.611 casos informados por SCOMP, la compañía contaba sólo con 4.579, de los cuales se encontraron 24 casos en que la carta conductora del expediente de aceptación, el formato y el valor de la fecha de emisión no eran idénticos al duplicado de la carta conductora provisto por SCOMP.

Lo anterior, fue plasmado en el siguiente cuadro de la Denuncia Interna del Intendente de Seguros al Fiscal (a fojas 1 y siguientes):

El resumen de la respuesta indicada por la empresa de auditoría externa Deloitte Auditores y Consultores Ltda., es:

La cantidad de ofertas aceptadas por la compañía en sus oficinas, informadas por SCOMP incluyó 4.611 cartas conductoras originales y 4.611 copias de certificados de ofertas originales.

El resultado de la revisión es el siguiente:

		Revisadas	Adulteradas
Cartas conductoras	Número de 3 dígitos	4.579	24
	Fecha de emisión CC	4.579	24

Más adelante, en respuesta a Oficio N° 6881 de 2019, Chilena Consolidada informa (a fojas 191):

**En relación al Oficio de la referencia, a través del cual se solicitan explicaciones acerca de cómo se determinó que los antecedentes utilizados por Chilena Consolidada en la gestión para la aceptación de ofertas de rentas vitalicias eran originales, habida cuenta de que –de acuerdo a Correos de Chile– en 713 casos el Certificado de Ofertas no habría sido entregado al pensionable, y el duplicado del original habría sido impreso con posterioridad a la Aceptación de Oferta, quisiéramos señalar lo siguiente:**

**Llevamos a cabo un análisis de los 713 casos señalados por la CMF, identificando que:**

- **7 de éstos corresponden a pólizas en las cuales se detectaron irregularidades en el proceso de Aceptación de Oferta. Esto es, que de la revisión realizada se desprende que la Aceptación pudo haber sido hecha con un Certificado de Ofertas no original.**
- **En otros 14 casos, las carpetas no contenían toda la información necesaria para concluir acerca de la autenticidad del Certificado de Ofertas (por ejemplo, por falta de la carta conductora).**

**Estos 21 casos fueron informados oportunamente a la CMF a través de respuesta a los Oficios Ordinarios N° 18.054 o 25.488 (y adicionalmente, en Oficio Reservado UI N° 63, a través del cual se enviaron a la CMF todos los informes de auditoría realizados a la fecha).**

**Los 692 casos restantes pueden categorizarse en 3 grupos diferentes:**

**a) 657 casos (95%) corresponden a negocios en los cuales el duplicado del Certificado de Ofertas habría sido impreso durante el mismo día en que se realizó la Aceptación de Oferta (y de éstos, 533 en menos de una hora).**

Entendemos que, de ser correcta la información entregada por Correos de Chile y SCOMP, habría existido en estos casos una falta administrativa. Hemos entrevistado a los directivos de ventas y, en general, podríamos inferir que, con el fin de dar una buena atención y calidad de servicio a los pensionables y cuando estos pensionables no tenían en su poder el Certificado de Ofertas original, se les habría solicitado ir a buscar el duplicado del original a la AFP, mientras se avanzaba en el proceso de Aceptación en la Compañía.

Así, la carpeta interna del pensionable contaba con todos los antecedentes necesarios para procesar internamente la Aceptación (ver sección de "Controles internos anteriores a julio de 2018") y emitir la póliza respectiva. Esto explicaría por qué la Aceptación en estos casos aparece registrada en el sistema SCOMP pocos minutos antes de la impresión del duplicado del original en la respectiva AFP.

**b) 23 casos (3%) se relacionan a negocios donde el duplicado del Certificado de Ofertas habría sido impreso con más de un día de retraso respecto de la Aceptación de Oferta.**

**c) 12 casos (2%) figuran como negocios en los cuales no se habría hecho la impresión del duplicado.**

Posteriormente, mediante **Oficio Reservado N°258** de fecha **06 de mayo de 2019**, la Intendencia de Seguros actualizó la información contenida en su denuncia, en el que se incluyó el siguiente detalle:

### III. ACTUALIZACIÓN DE LA CANTIDAD DE CASOS INCLUIDOS EN OFICIO 6881 DE 6 DE MARZO DE 2019

Con posterioridad a la emisión del oficio, se realizó un nuevo análisis de la información de las bitácoras obteniendo el siguiente resultado respecto de la entidad Chilena Consolidada:

Compañía de Seguros de Vida	Casos considerados en oficio 6881	Casos Excluidos	Casos Agregados	Casos Finales
Chilena Consolidada	713	43	54	724 <sup>1</sup>

### IV. RESULTADOS CONSOLIDADOS

La forma en la que fueron detectados y el número consolidado de casos, se presenta a continuación.

Hito	Oficios N°s 18054 y 20521	Informe Auditores	Análisis Bitácora	Consolidado*
Casos	17 <sup>2</sup>	24	724	747

\*El número corresponde al total de casos, sin repetición y sin contabilizar dos veces un caso que fue reportado en más de una instancia.

Por su parte, en el marco de la Investigación llevada a cabo por el Fiscal –con fundamento en los antecedentes precedentemente consignados– puede apreciarse que, a partir de los registros de bitácoras de todas las solicitudes de oferta efectuadas en el sistema SCOMP en el periodo de 1 de enero de 2013 al 18 de febrero de 2019, se realizaron aceptaciones de oferta sin el Certificado SCOMP Original.

En efecto, de conformidad con la información remitida por SCOMP S.A. en **respuesta al Oficio Reservado UI N°160 de fecha 19 de febrero de 2019** tales bitácoras contienen para cada número de ingreso de solicitud de oferta los siguientes datos:

<b>Tabla N°2:</b> Campos bitácora SCOMP	
<b>CAMPO</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
ID_EVENTO	Identificador de evento en bitácora
ID_CERTIFICADO_SALDO	ID del Certificado de Saldo
ID_SISTEMA	Identificador de Sistema asociado al evento
SEC_SISTEMA	Secuencia de Sistema asociado al evento
FEC_EVENTO	Fecha del evento (con hora)
COD_EVENTO	Código del evento
GLOSA_EVENTO	Descripción del evento
IP	Dirección IP
ESTADO_REG	Estado del Registro
FEC_ESTADO_REG	Fecha del estado de Registro (con hora)
FEC_ING_REG	Fecha de ingreso de Registro (con hora)
ID_USUARIO_ING_REG	ID del usuario que ingresó el registro

RUT_USUARIO_ING_REG	RUT del usuario que ingresó el registro
NOMBRE_USUARIO_ING_REG	Nombre del usuario que ingresó el registro

De este modo, del análisis realizado sobre esos datos, puede apreciarse la existencia de casos en que, en la glosa “DESCRIPCIÓN\_EVENTO” se registraron los eventos con la glosa “**Registro Devolución CO**” (indicador de devolución de Correos de Chile) mientras que, en algunos de ellos, adicionalmente se registró la glosa “**Impresión de Duplicado del CO Original**” (indicador de impresión de Duplicado del Certificado de Ofertas SCOMP) con posterioridad al evento “**Aceptación de Oferta/Notificación**”, lo cual implica que tales aceptaciones de oferta fueron efectuadas por la Investigada sin contar con el Certificado Original o su Duplicado.

**Imagen 2:**  
Ejemplo cronología de Bitácora

ID_EVENTO	ID_CERTIFICADO_SALDO	ID_SISTEMA	SEC_SISTEMA	FEC_EVENTO	COD_EVENTO	DESCRIPCION_EVENTO
13650114	766719	0	0	25-01-2018 16:27	99	Recepcion Certificado Electronico de Saldo (A
13650192	766719	0	0	25-01-2018 16:31	114	Calculo de Anualidad-Proyeccion
13652856	766719	766719	0	26-01-2018 9:06	700	Confirmación Cálculo y Proyección Retiro Pro
13660181	766719	766719	1	29-01-2018 10:28	213	Ingreso Sol. Oferta / Notificación Oferta Anó
13668520	766719	766719	1	30-01-2018 9:57	760	Consulta SO (Consulta SO)
13683762	766719	766719	1	01-02-2018 1:39	203	Emisión de Certificado de Ofertas
13687793	766719	766719	1	01-02-2018 13:03	758	Acceso a copia de CO (Consulta SO)
13715440	766719	766719	1	06-02-2018 18:40	808	Acceso Pantalla Principal CCOO
13715441	766719	766719	1	06-02-2018 18:40	755	Consulta SO
13734184	766719	109560584	3	09-02-2018 10:11	216	Aceptacion Oferta / Notificacion
13734714	766719	766719	1	09-02-2018 10:39	808	Acceso Pantalla Principal CCOO
13734718	766719	766719	1	09-02-2018 10:39	750	Impresión de Duplicado del CO Original
13734719	766719	766719	1	09-02-2018 10:40	756	Acceso a copia de CO (CCOO)
13734752	766719	766719	1	09-02-2018 10:42	118	Selección De Modalidad
13761962	766719	766719	1	14-02-2018 17:42	808	Acceso Pantalla Principal CCOO
13765522	766719	766719	1	15-02-2018 11:50	808	Acceso Pantalla Principal CCOO
13795143	766719	766719	0	21-02-2018 13:11	111	Notificación de Cierre
14057629	766719	766719	1	06-04-2018 9:06	710	Registro Devolucion Correo CO
14108372	766719	766719	1	17-04-2018 10:30	808	Acceso Pantalla Principal CCOO

Fuente: Elaboración propia, en base a información enviada por SCOMP S.A. en respuesta al Oficio Reservado UI N° 160, de 19 de febrero de 2019.

Corroborando lo anterior que, SCOMP S.A., mediante **respuesta Oficio Reservado UI N° 691 de 4 de junio de 2019**, remitió el comprobante de devolución de Correos de Chile y su detalle para los casos anteriormente referidos, que contienen 1931 archivos digitales en lo que es posible constatar que, corresponden a la carátula de los sobres que contenían el Certificado de Ofertas SCOMP Original con el timbre de Correos de Chile y el indicador de devolución a su remitente.

Es decir, de acuerdo a lo anteriormente consignado, es **dable concluir que, en la especie, al momento en que los pensionables**

**realizaron aceptaciones de ofertas de rentas vitalicias de la Investigada, no tuvieron acceso al Certificado de Ofertas SCOMP Original ni su Duplicado.**

De acuerdo al proceso de pensión, el Certificado Original es emitido por SCOMP dentro de **los cuatro días hábiles siguientes de ingresada la consulta**, remitiéndolo, a través de carta certificada, por Correos de Chile al domicilio del consultante. Simultáneamente, el sistema SCOMP pone a disposición del partícipe que ingresó la consulta y de la AFP de origen, **una Copia** del Certificado de Ofertas, la que se diferencia claramente del Original, y no puede utilizarse en la aceptación de oferta ni en la selección de modalidad de pensiones. Finalmente, **después de ocho días hábiles de ingresada la consulta al sistema**, el consultante podrá solicitar a la AFP de origen, la impresión de **un Duplicado del Certificado de Ofertas SCOMP Original**, que podrá ser utilizado en la Aceptación de Oferta y en la Selección de Modalidad de Pensión.

Sin embargo, y de acuerdo a la prueba anteriormente analizada, se detectan casos en que figura la devolución del correo del Certificado Original, esto es, que no fue entregado en el domicilio del interesado y, en que la impresión del Duplicado del mismo fue posterior al registro de la aceptación de la oferta en la Investigada o, derechamente no hay impresión, de lo cual **cabe inequívocamente concluir que se realizaron Aceptaciones de Oferta sin el Certificado Original ni el Duplicado.**

**En tercer lugar**, y conforme a lo anteriormente establecido, se rechazará la alegación relativa a la supuesta falta de fundamentación de este cargo, pues, de acuerdo a la prueba aparejada a este Procedimiento Sancionatorio, se ha podido constatar que, **la Investigada ingresó aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado y, más grave aún, se ha podido determinar que hubo cierres de rentas vitalicias con un “Certificado” versión copia adulterado.**

**En cuarto lugar**, respecto a las alegaciones relativas a la diligencia con la que habría obrado Chilena Consolidada y a que no se le puede responsabilizar de las conductas descritas por cuanto corresponderían a deficiencias del sistema, éstas no resultan atendibles, toda vez que el cargo formulado se basa en el incumplimiento de la normativa dirigida a las compañías de seguros que derivaría de aceptaciones de ofertas efectuadas sin utilizar el Certificado Original o su Duplicado en los cierres de rentas vitalicias.

Tampoco puede resultar ajeno a la Investigada, en su calidad de compañía de seguros, cada uno de los procesos de aceptaciones de oferta de rentas vitalicias en que intervinieron sus agentes de ventas infringiendo la normativa imputada, pues, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 57 inciso 4° del D.F.L. N°251 ***“Serán de responsabilidad de la entidad aseguradora las infracciones, errores u omisiones en que puedan incurrir los agentes de ventas en el desempeño de su actividad”***.

En este sentido, es necesario reiterar que el número 7. “Certificado de Ofertas” contenido en las Secciones IV. “Operación del Sistema” y VI. “Alternativas del consultante” de la Norma de Carácter General N° 218, que “Imparte instrucciones sobre Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión establecido por el

artículo 61 bis del D.L. N° 3.500, de 1980”, define el “Certificado de Ofertas” indicando que la versión “Original” de dicho documento será la que acreditará la recepción de la información del SCOMP por parte del consultante (pensionable), siendo enviado dicho documento por carta certificada de Correos de Chile a su domicilio dentro de los cuatro días hábiles siguientes al ingreso de la consulta, señalándose en la comunicación que, el “*único*” documento válido para efectuar la aceptación de oferta y selección de modalidad es el Certificado Original; y asimismo, el número 7 de la Sección IV estableciendo que en caso de extravío, pérdida o destrucción del Certificado de Ofertas “Original”, o en caso de devolución de correo, después de 8 días hábiles de ingresada la consulta, el afiliado podrá solicitar a la AFP de origen un duplicado de dicho Certificado, el que podrá ser utilizado para efectos de la aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión.

De este modo, resulta claro que, conforme la normativa que regula la materia, el “*único*” documento “*válido*” con el que la Investigada podía ingresar las aceptaciones de oferta en el proceso de pensión es el **Certificado de Ofertas SCOMP versión “Original”**, el cual es enviado por carta certificada de Correos de Chile al domicilio del afiliado, o con el Duplicado que se debe solicitar en la AFP de origen luego de transcurrido el octavo día hábil. Sin embargo, ello no fue cumplido en los casos precedentemente consignados.

En definitiva, las compañías de seguros deben conocer la normativa que regula su actividad, condición mínima de su ejercicio y responsabilidad, por lo que se reprocha a la Investigada pretender eximirse de la responsabilidad que le compete por los cierres de ventas de rentas vitalicias realizados **sin el Certificado SCOMP Original o su Duplicado y, en determinados casos, con uno adulterado** – infringiendo de ese modo la normativa que rige la materia–, dado que, y como se consignó precedentemente, las entidades aseguradoras son responsables, entre otros aspectos, de las infracciones, errores y omisiones en que incurran sus agentes de ventas. Asimismo, se debe tener presente que dada la naturaleza de la responsabilidad infracción administrativa, la misma se configura por la verificación de la infracción a la conducta descrita en la norma.

**En atención a lo anteriormente expuesto, se rechazarán los descargos en esta parte**, pues, de acuerdo a la prueba aparejada a este Procedimiento Sancionatorio, la Investigada realizó aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, contraviniendo de ese modo la Sección IV, N°7, párrafos 1° y 2° de la NCG N° 218, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos materia del Oficio de Cargos, en relación a las Secciones V y VI de la misma NCG.

Sin perjuicio de lo anterior y, a pesar de constatarse en este Procedimiento Sancionatorio que se aceptaron ofertas de pensión sin el Certificado Original y, en determinados casos con un “Certificado” adulterado, ha de considerarse que los hechos infraccionales que justifican este Cargo, también se encuentran recogidos en los Cargos N°2 y 3 -analizados en los Acápites IV.2.2. y IV.2.3. de esta Resolución Sancionatoria-, por lo que, a efectos de no incurrir en duplicidad de imputaciones y sus consecuentes sanciones, la infracción imputada en este cargo, será descartada, dado que se encuentra recogida con mejor precisión en los cargos 2 y 3 según se indicará.

**IV.2.2. Análisis respecto a la imputación y descargos relativos a de infringir la obligación prevista la Sección IV, N°7, párrafo 7°, de la NCG N° 218, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos materia del Oficio de Cargos, en tanto la Investigada, en su rol de partícipe del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), no contaba con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, dado que los controles internos y de gestión de riesgo no resultaron efectivos para los procedimientos establecidos en la aceptación de oferta de rentas vitalicias, toda vez que, se realizaron aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado.**

**En primer lugar** y, por razones de economía procesal, se darán por íntegramente reproducidas las consideraciones contenidas en el Acápite IV.2.1. de esta Resolución Sancionatoria, en cuanto a que la Investigada ingresó aceptaciones de oferta de rentas vitalicias sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado.

**En segundo lugar**, de acuerdo a la normativa que se le imputa infringida a la Investigada en esta parte, las entidades aseguradoras deben contar con mecanismos eficientes para verificar el cumplimiento de las reglas que rigen el proceso de Aceptación de Oferta, incluyendo, dentro de dicho deber, la adopción de controles internos y de gestión de riesgo efectivos a fin de proteger el proceso de Aceptación de Ofertas de rentas vitalicias, que es en definitiva, el proceso de pensión de las personas.

En efecto, de conformidad con lo dispuesto en la Sección IV, N°7, párrafo 7°, de la NCG N°218, ***“Tanto las Administradoras como las Compañías, deberán establecer mecanismos de verificación de consistencia de la información entregada por el Sistema y cualquier error o incumplimiento que afecte a los afiliados o sus beneficiarios, será responsabilidad de la entidad que corresponda”.***

Es decir, la normativa citada comprende dos deberes para las compañías de seguros:

**i)** Primero, están obligadas a establecer mecanismos de verificación de consistencia de la información entregada por el Sistema SCOMP, lo que incluye corroborar los antecedentes que se deben presentar para aceptar una oferta, el Certificado Original, pues, en dicho documento se plasma la información pertinente para el pensionable, y como dice la norma *“el documento válido para efectuar la aceptación de una oferta y selección de modalidad, es el Certificado Original”* (Sección IV, N°7, párrafo 7°, de la NCG N°218).

**ii)** Segundo, están obligadas a responder por los errores o incumplimientos derivados de dichos mecanismos.

**En tercer lugar**, asentado el marco regulatorio anterior, cabe determinar si, la Investigada contó con mecanismos idóneos o suficientes de verificación de consistencia de la información entregada por el Sistema SCOMP,

puesto que, se **ingresaron aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado.**

A este respecto, la Compañía hizo presente que contaba con diversos manuales, entre los que se encontraba el “Manual de procedimientos SCOMP Rentas Vitalicias”, que contaba con planes de capacitación y con un riguroso trabajo de la unidad de auditoría interna. A su vez, la Investigada para fundar sus descargos, hizo referencia a diversos procedimientos internos de la compañía, a saber: (i) Declaración de haber tomado conocimiento de ofertas contenidas en el Certificado de Oferta; (ii) Constancia de estar en conocimiento de no estar aceptando la mayor oferta del Certificado de Ofertas; (iii) Revisión del directivo de ventas; y (iv) Verificación por operaciones. No obstante la existencia de aquellos controles, acorde a lo expuesto en los números precedentes, la Compañía ingresó aceptaciones de ofertas de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado

A mayor abundamiento, y en el contexto de la medida para mejor resolver decretada por el Fiscal, mediante respuesta a **Oficio Reservado UI N° 960 de 26 de agosto de 2020**, Novared Chile S.A. acompañó informes de auditoría externa para los años 2017 y 2018, e informó sobre los estándares y normas de medición utilizadas en las auditorías externas de seguridad de información efectuadas respecto de la sociedad SCOMP S.A. desde el año 2014 a la fecha; así como detalle de los principales aspectos de revisión que los mismos conllevan. De igual manera, se solicitó el detalle de inspecciones o verificaciones efectuadas en las auditorías señaladas, respecto del proceso de aceptación de ofertas de pensión en el SCOMP y, específicamente, respecto de la verificación, validez y uso del certificado de ofertas original o su duplicado en el mismo, así como conclusiones u observaciones derivadas de aquellas evaluaciones.

Sin embargo, en los antecedentes acompañados no es posible observar que la compañía estableciera en sus procedimientos internos mecanismos específicos de verificación de la autenticidad y originalidad de los documentos requeridos en los procesos de aceptación de oferta. En efecto, si bien hace referencia en los procesos de “Revisión del directivo de ventas” y “Verificación por operaciones” a la revisión que se contara con el certificado original, no se observan medidas específicas y suficientes de verificación de dicha originalidad, solo haciéndose referencia a la satisfacción de un “checklist”. Por lo tanto, los procedimientos y manuales internos no resultaron efectivos ni idóneos para la verificación de consistencia de la información entregada por el Sistema, por lo que se rechazarán los descargos en este punto, pues ha quedado suficientemente acreditado en este Procedimiento Sancionatorio la falta de las medidas necesarias para la verificación del uso del Certificado Original o su Duplicado.

**En atención a lo anteriormente expuesto, se rechazarán los descargos opuestos en contra de este cargo**, por cuanto según se ha venido razonando, la Investigada ingresó aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado y, más grave aún, hubo aceptaciones de ofertas de rentas vitalicias con un “Certificado” adulterado. Lo anterior, implica que **la Investigada no adoptó mecanismos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, toda vez que, se tramitaron ventas de rentas vitalicias sin el Certificado SCOMP Original o su Duplicado, es decir sus Manuales de Procedimientos no**

**resultaron efectivos ni idóneos para cumplir la exigencia contemplada en la Sección IV, N°7, párrafo 7°, de la NCG N° 218.**

Asimismo, resulta impropio de la gestión de riesgos de una aseguradora de vida, no tener mecanismos que permitan identificar –a quienes intervienen en el proceso de Aceptación de Oferta– si el Certificado SCOMP que se presenta corresponde a su Original o su Duplicado y se ha adjuntado a dicho trámite, puesto que se trata del antecedente fundante y esencial sobre el cual descansa dicho proceso.

Finalmente, constatándose en este Procedimiento Sancionatorio que se aceptaron ofertas de pensión sin el Certificado Original y, en determinados casos con un “Certificado” adulterado, y a efectos de no incurrir en duplicidad de imputaciones y sus consecuentes sanciones, ha de precisarse que los hechos infraccionales que justifican este Cargo se considerarán respecto de aquellos casos cerrados en la Compañía con la intervención de asesores previsionales, en los que, dado que la compañía no contaba con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, la aceptación de la oferta no fue ingresada con el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado.

**IV.2.3. Análisis respecto a la imputación y descargos relativos a infringir la obligación de asesoría contenida en el artículo 529 N°1 del Código de Comercio en relación al artículo 57 inciso 4° del D.F.L. N° 251 y al N°4, párrafos 1° y 2°, de la NCG N° 91, toda vez que, en 723 procesos de pensión realizados por 109 de sus agentes de venta, y en otros 11 procesos gestionados directamente por la Investigada, ésta no asesoró debidamente al afiliado producto que el trámite de Aceptación de Oferta se realizó sin contar con el Certificado de Oferta SCOMP Original o su Duplicado, siendo éste, el único documento válido que acredita la recepción de la información y habilita al consultante para optar por una modalidad de pensión.**

En primer lugar, tal como se consignó en el Acápite IV.2.1. de esta Resolución Sancionatoria –que, por razones de economía procesal, se da por reproducido en lo pertinente–, se estará a lo dispuesto en el artículo 33 D.L. N°3.538, según su texto vigente hasta el 15 de enero de 2018. Así, en cuanto a la excepción de prescripción opuesta por la defensa de la Investigada, conforme al artículo 61 del D.L. N°3.538, debe estarse a lo resuelto precedentemente.

En segundo lugar y, por razones de economía procesal, se dan por íntegramente reproducidas las consideraciones contenidas en los Acápites IV.2.1. y IV.2.2. de esta Resolución Sancionatoria, en cuanto a que la Investigada ingresó aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado, especialmente, los casos en que se aceptaron ofertas de rentas vitalicias con “Certificados” adulterados, infringiendo de ese modo, asimismo, su deber de contar con controles y mecanismos preventivos para cumplir con la normativa que rige al Sistema SCOMP.

En tercer lugar, en cuanto al deber de asesoría respecto de una renta vitalicia que se imputa infringido, es menester considerar que,

las Compañías de Seguros y sus Agentes de Venta, intervienen especialmente, asesorando al pensionable desde el ingreso de solicitud de oferta al sistema SCOMP hasta la Aceptación de Oferta.

En este orden de ideas, cuando se contrata una renta vitalicia directamente con una compañía de seguros, el artículo 529 N°1 del Código de Comercio traslada todas las obligaciones propias del intermediario, establecidas en nuestro ordenamiento jurídico, a la entidad aseguradora, al disponer que: *“Además de la contemplada en el artículo 519, el asegurador contrae las siguientes obligaciones: 1) **Cuando el seguro fuere contratado en forma directa, sin intermediación de un corredor de seguros: prestar asesoría al asegurado, ofrecerle las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses, ilustrarlo sobre las condiciones del contrato y asistirlo durante toda la vigencia, modificación y renovación del contrato y al momento del siniestro. Cuando el seguro se contrate en esta forma, el asegurador será responsable de las infracciones, errores y omisiones cometidos y de los perjuicios causados a los asegurados**”.*

A su vez, la contratación con una compañía de seguros –sin la intermediación de un asesor previsional–, puede darse a través de dos formas, ya sea, por una parte, a través de uno de sus agentes de ventas de rentas vitalicias o, bien, directamente con la aseguradora.

En el caso de la contratación de una renta vitalicia a través de un agente de venta, el artículo 57 del D.F.L. N°251 dispone que *“Serán de responsabilidad de la entidad aseguradora las infracciones, errores u omisiones en que puedan incurrir los agentes de ventas en el desempeño de su actividad”.*

En este mismo sentido, N°4, párrafo 1°, de la NCG N° 91 señala: *“La compañía deberá velar permanentemente por el debido cumplimiento por parte de sus agentes de ventas de rentas vitalicias, de todas las normas e instrucciones que rigen su actuación”*; y, su párrafo 2° prescribe que *“Las infracciones, errores u omisiones en que incurran los agentes de venta en el desempeño de su actividad, de acuerdo a lo previsto en la ley, serán de responsabilidad de la entidad aseguradora de la que dependan o a la que presten servicios (...)”.*

Es decir, de acuerdo a las normas citadas, las Compañías de seguros siempre resultan responsables respecto a las infracciones, omisiones y errores en el deber de asesoría, efectuadas por sus agentes.

**En cuarto lugar**, cabe tener presente que, el **Certificado de Ofertas SCOMP Original** es el documento que acredita la recepción de la información sobre las ofertas de pensión efectuadas por las AFPs y por las aseguradoras al pensionable a través del sistema SCOMP, el cual, a su vez, es el único documento válido para efectuar la aceptación de la oferta de pensión, o su Duplicado.

De acuerdo a lo anterior, la Investigada y sus agentes de venta, debieron asesorar al pensionable en el sentido de realizar el ingreso de la Aceptación de Oferta con el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado conforme a la normativa que rige la materia cuyo objeto es velar por la correcta información en cuanto a las

ofertas disponibles para escoger la pensión y su modalidad, empero, en la especie, pasaron por alto dicho requisito legal.

En efecto y, de acuerdo se consignó en el Acápite I.2.6 de esta Resolución Sancionatoria, la Investigada infringió su deber de asesoría, por cuanto de los 746 casos detectados, en 723 procesos de pensión realizados por 109 de sus agentes de ventas, y en otros 11 procesos ingresados directamente por Chilena Consolidada, no se realizaron con el Certificado Original o su Duplicado.

Al respecto, es menester recalcar que, la debida asesoría al pensionable siempre implica que las entidades o personas autorizadas por esta Comisión para ejercer la actividad en comento cumplan con las reglas que regulan la materia y que, conforme al artículo 529 N°1 del Código de Comercio, artículo 57 del D.F.L. N°251 y la NCG N°91 disponen expresamente que las entidades aseguradoras son directamente responsables por las infracciones, errores y omisiones en dicha asesoría, a saber, las Aceptaciones de Oferta sin el Certificado Original o su Duplicado.

En cuanto a la alegación de que en los casos analizados se habría recibido una Oferta Externa, siendo ello una demostración empírica del cumplimiento de su deber, será desestimada, por cuanto es impertinente al cargo formulado en esta parte, el cual, no dice relación con no haber ofrecido la pensión más conveniente mediante una Oferta Externa a los intereses del pensionable, sino, con la infracción a una etapa y requisito legal del proceso de Aceptación de Oferta, esto es, se reitera, que dicho trámite no se realizó con el Certificado Original o su Duplicado según exige la normativa aplicable.

De este modo, no resulta procedente la alegación de la Investigada conforme a la cual, el Fiscal habría realizado una interpretación errónea de la NCG N°218 en cuanto presume que la falta del Certificado Original o su Duplicado implicaría a su vez una falta al deber de asesoría, pues, de acuerdo a lo razonado precedentemente, la infracción u omisión de requisitos normativos en las etapas de Aceptación de Oferta de rentas vitalicias, implica, precisamente, una falta de cuidado a dicho deber por tratarse de una conducta contraria a derecho.

Ello, implica, en resumen, una doble falta: por una parte, la compañía no cumple su deber de asesoría desde que permite que una persona acepte una oferta, sin haber reunido la documentación y antecedentes necesarios para tal propósito, y por otra, que además de efectuar un trámite sin la documentación expresamente exigida por la normativa, no se ha resguardado el derecho del afiliado de analizar en forma detenida e independiente, las ofertas que el sistema le entrega, ya que ante la falta del certificado original, no tiene la garantía de recibir una información directa e independiente.

Finalmente, no se debe perder de vista que los agentes de venta no son ajenos a la Compañía, tanto así que el artículo 57 del D.F.L. N° 251, expresamente dispone que las compañías son responsables por *“las infracciones, errores u omisiones en que puedan incurrir los agentes de ventas en el desempeño de su actividad”*, de modo que la compañía no puede liberar su responsabilidad, aduciendo acciones de sus agentes.

Vale la pena tener en consideración, que el Certificado de Ofertas Original, es el medio por el que SCOMP informa directamente al pensionable, de las ofertas de pensión que se le han formulado, de modo que la recepción de ese documento implica no sólo contar formalmente con la información del sistema, sino más aún, es la oportunidad del pensionable de analizar y comparar la información recibida.

Justamente el hecho de cerrar el proceso sin ese documento, implica que el pensionable no accedió a esa oportunidad, de modo que, al haber la compañía, directamente o por intermedio de sus agentes de venta, ingresado una solicitud de oferta sin verificar la recepción de ese Original, ha faltado a su deber de asesoría, al permitir que el asegurable cerrara el trámite sin contar con información completa.

**En atención a lo anteriormente expuesto, se rechazarán los descargos evacuados en esta parte,** toda vez que, en la especie, la Investigada, ya sea directamente o a través de sus agentes de venta, no asesoró debidamente a los afiliados, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 529 N°1 del Código de Comercio en relación al artículo 57 inciso 4° del D.F.L. N° 251 y al N°4, párrafos 1° y 2°, de la NCG N° 91, en atención a que se realizaron aceptaciones de ofertas de rentas de vitalicias sin contar con el Certificado de Oferta SCOMP Original o su Duplicado, siendo éste el único documento válido que acredita la recepción de la información y habilita al consultante para optar por una modalidad de pensión según la normativa que rige la materia.

Finalmente, constatándose en este Procedimiento Sancionatorio que se aceptaron ofertas de pensión sin el Certificado Original y, en determinados casos con un “Certificado” adulterado, y a efectos de no incurrir en duplicidad de imputaciones y sus consecuentes sanciones, ha de precisarse que los hechos infraccionales que justifican este Cargo se considerarán respecto de aquellos casos cerrados en la Compañía, ya sea directamente o con la intervención de agentes de venta, en los que no se verificó que la aceptación de la oferta se ingresara con el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado, vulnerando el deber de asesoría que impone el artículo 529 del Código de Comercio.

**IV.2.4. Análisis respecto a la imputación y descargos relativos a infringir lo dispuesto en la Sección III, N°3, letras a), e) y h) de la NCG N° 218, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos materia del Oficio de Cargos, en relación con lo dispuesto en el artículo 61 bis inciso 8° del D.L. N° 3.500, en tanto que la Investigada, en su rol de responsable por la operación del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), no veló por que el Sistema contara con mecanismos de seguridad de la información adecuados a fin de resguardar la confidencialidad, integridad, autenticación, no repudio y control de acceso en la transmisión de la información, ni tomó las medidas necesarias para garantizar la máxima seguridad en el acceso al mismo, así como tampoco contó con adecuados controles que permitieran verificar eventos inusuales que afectaran la seguridad de la información.**

Respecto a la eventual infracción a lo dispuesto la Sección III, N°3, letras a), e) y h) de la NCG N° 218, en relación al artículo 61 bis del D.L. N°3.500, cabe señalar que esas disposiciones hacen referencia al funcionamiento de los sistemas de SCOMP.

Así, la letra a) señala que *“El Sistema deberá incorporar, al menos, el uso de certificados con llaves públicas y privadas, con el fin de contar con mecanismos que resguarden la confidencialidad, integridad, autenticación, no repudio y control de acceso en la transmisión de la información”*; la letra e) *“Los partícipes serán responsables de adoptar todas las medidas necesarias para garantizar la máxima seguridad en el acceso al Sistema, debiendo cuidar y resguardar debidamente los medios a través de los cuales se accede a éste”*; y la letra h) *“El sistema deberá contar con adecuados controles que permitan identificar eventos inusuales que afecten la seguridad de la información, dejando registro operacional de tal situación”*.

Atendido que no hay antecedentes que den cuenta que se hayan vulnerado los sistemas informáticos de SCOMP, en relación a los hechos investigados, en la forma descrita en las normas citadas, no es posible atribuirle responsabilidad a la Investigada por este cargo, el que será levantado por la razón indicada.

No obstante lo anterior, la circunstancia antes aludida que lleva a levantar este cargo, no debe entenderse como una falta de atribución de la responsabilidad que a todas las compañías de seguro que participan en SCOMP, cabe respecto al correcto funcionamiento del sistema, atribución de responsabilidad que es impuesta por el artículo 61 bis del D.L. N° 3.500 que señala en lo que interesa:

*“Las Administradoras de Fondos de Pensiones y las Compañías de Seguros de Vida deberán contar con sistemas propios de información electrónico interconectados entre todas ellas, denominado Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión, a través del cual deberán:”*

Ello implica que, con independencia de los aspectos técnicos de operación y funcionamiento de SCOMP, o de los mecanismos que se adopten para su implementación, **la responsabilidad por su correcto funcionamiento pesa sobre las compañías por así disponerlo la Ley.**

#### **IV.2.5. Análisis del descargo general relativo a los principios que se aplican en el derecho administrativo sancionador .**

Sin perjuicio de haberse abordado previamente las razones por las cuales las alegaciones de la defensa respecto de la falta de fundamentación de los cargos, carecen de sustento, se estima pertinente dedicar un apartado específico para desarrollar este punto.

En ese contexto, se debe considerar que, conforme se ha expuesto latamente en este acto administrativo, las infracciones imputadas en el Oficio de Cargos, así como la exposición de los hechos y la normativa aplicable, colmaron las exigencias que rigen en materia administrativa sancionatoria.

Al respecto, el Oficio UI N°1323 de 26 de diciembre de 2019 al analizar los hechos materia de los cargos señaló que: *“... la NCG N°218, en*

*el número 7 de su Sección IV, establece que todas las ofertas de pensión disponibles para el afiliado a la época de solicitud de oferta o consulta en el Sistema, será entregada a través de un certificado, cuyo Original o bien, su Duplicado, acreditará la recepción por parte del afiliado de la información del Sistema. En complemento a ello, la norma señala que el único documento válido para efectuar el trámite de aceptación de oferta y selección de modalidad, será el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, en virtud de lo cual, se encuentra prohibido el uso del Certificado de Ofertas SCOMP Copia u otro documento.*

(...)

*De ese modo, como se verá en las siguientes Secciones de este Oficio, y sobre la base de lo informado por la Intendencia de Seguros en su denuncia de fecha 14 de enero de 2019, la Unidad de Investigación constató que, en a lo menos 746 Aceptaciones de Oferta correspondientes a diversos procesos de pensión en que la Compañía de seguros Chilena Consolidada intervino –en el periodo de 1 de julio de 2013 al 25 de julio de 2018-, no utilizó la versión Original del Certificado de Ofertas SCOMP o su Duplicado, sino que un Certificado de Ofertas SCOMP versión copia o bien, una versión adulterada de este Certificado, que asemejaba un Certificado de Ofertas SCOMP original”.*

Así, como se ha explicitado a lo largo de esta resolución, las conductas imputadas y sancionadas están expresamente contempladas con carácter imperativo en la NCG N°218, desde que se señala que el Certificado de Ofertas Original es el único documento válido para proceder al trámite de Aceptación de Oferta de pensión conforme a lo dispuesto en número 7 de la Sección IV de la NCG N°218.

De esta forma, como se ha reiterado, ha quedado clara la obligación en que se encuentran las compañías aseguradoras de verificar que, al momento de la Aceptación de Oferta, el afiliado haya recibido el Certificado de Ofertas Original que le es remitido por carta certificada. Este imperativo, se ve ratificado por lo prescrito expresamente en la norma, al disponer que el documento válido para efectuar el trámite es el Certificado Original y que las copias de éste no podrán utilizarse para la aceptación de ofertas ni selección de modalidad de pensión.

Ratifica lo expresado el hecho que la NCG N° 218, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos señalaba: "*Una vez recibido el Certificado de Ofertas original, el consultante queda habilitado para optar por cualquiera de las modalidades de pensión cuyas ofertas estén vigentes y cumplan los requisitos establecidos en el D.L. N° 3.500, de 1980*".

Por su parte, en lo concerniente a lo prescrito en el artículo 61 bis del Decreto Ley N°3.500, la norma dispone que las Administradoras de Fondos de Pensiones y las Compañías de Seguros de Vida deberán contar con sistemas propios de información electrónico interconectados entre todas ellas, denominado Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión, a través del cual deberán: recibir y transmitir las solicitudes de montos de pensión requeridas por los afiliados, las ofertas de rentas vitalicias e Informar al afiliado que realiza la consulta, los montos mensuales de pensión ofrecidos.

Este último punto es justamente el no verificado por haberse procedido al trámite de Aceptación de Oferta sin el Certificado de Ofertas Original, por cuanto los afiliados en los casos verificados en este procedimiento administrativo, justamente obraron sin haber recibido la información pertinente por el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión, habiendo incumplido la Compañía Investigada su posición de garante respecto de los pensionables conforme se ha expuesto latamente.

Así las cosas, no resulta efectivo lo expuesto por la defensa en cuanto a que se hubiera vulnerado el principio de tipicidad, por cuanto en cada una de las infracciones imputadas a la Compañía Investigada se explicitó la norma fundante de la infracción a la vez que como se expuso, queda de manifiesto la necesidad de las compañías aseguradoras de verificar que el afiliado se encontrara en posesión del Certificado de Ofertas Original a efectos de proceder al trámite de Aceptación de Oferta.

En el mismo orden de ideas, se aprecia la correcta observancia de los principios aplicables al procedimiento administrativo sancionador, en cuanto se acreditó la efectividad de los hechos que fundamentan las infracciones que serán sancionadas.

Así, en base a las Bitácoras SCOMP de los casos cuya Aceptación de Oferta se realizó en la Compañía Investigada, la auditoría realizada y las distintas respuestas a los oficios de esta Comisión, se logró verificar la efectividad de las infracciones en los casos en que se procedió a la aceptación sin el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado, tanto en los casos en que se cerró el trámite de pensión por asesores previsionales, agentes de venta o directamente por la Compañía Investigada.

Asimismo, en lo que respecta a la culpabilidad de la Compañía Investigada, las disposiciones de la Norma de Carácter General N°218 son claras en establecer la necesidad de verificar el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado a efectos del trámite de aceptación, por lo que, siendo una regla imperativa para las compañías de seguros de vida, implica su conocimiento por las mismas y por consiguiente la responsabilidad al no proceder a la verificación requerida.

En línea con lo anterior, se puede mencionar que el Derecho Administrativo Sancionador a diferencia del Derecho Penal (en razón de los diversos bienes jurídicos y finalidades que ambas disciplinas buscan resguardar y cumplir), se configura en función de deberes de conducta y cuidado que determinados agentes - normalmente adscritos a un sistema especial y específicamente regulado- deben cumplir para precisamente permitir que ese especial ámbito de regulación funcione adecuadamente, haciendo sancionable el incumplimiento de aquellos deberes.

Por ello, respecto a la alegación relativa a la supuesta necesidad de culpa o dolo, se debe tener presente que, en el caso de las leyes que se aplican a sectores especialmente regulados y normas administrativas, como lo son aquellas citadas en el Oficio de Cargos, la infracción a las mismas se produce por su sola contravención o inobservancia, sin que sea necesario acreditar la concurrencia de culpa o dolo por parte del infractor.

Lo anterior, corresponde a un criterio asentado por nuestros Tribunales Superiores de Justicia. En efecto la Excma. Corte Suprema, en su sentencia de 27 de mayo de 2011, dictada en causa Rol N°276-2010, estableció: *“Vigésimo tercero: Que respecto de la alegación de no haberse actuado con dolo cabe consignar, en primer lugar, que el artículo 53 ya citado contempla diversas hipótesis, algunas de las cuales no implican la presencia de la intencionalidad que propone y, además, por otro lado cabe considerar que como lo ha sostenido esta Corte en anteriores fallos en el caso de infracciones a las leyes y reglamentos acreedoras de sanción ellas se producen por la contravención a la norma sin que sea necesario acreditar culpa o dolo de la persona natural o jurídica”*.

Por otra parte, y en lo que se refiere a la ausencia de afectación a los pensionados, debe precisarse que ello no fue materia de cargos.

Los antecedentes recabados y aportados en el marco del procedimiento sancionatorio constataron que la Compañía Investigada utilizó un Certificado de Oferta SCOMP –versión copia o copia adulterada– que no correspondía al Original o su Duplicado, único documento que habilita al consultante a optar por una modalidad de pensión.

Tal infracción implicó que el pensionable que acudió a gestionar su pensión a través de un agente de ventas o directamente en la Compañía – confiando en la realización de los trámites pertinentes en miras al correcto resguardo de sus intereses al momento de decidir sobre su opción de pensión–, terminó en los hechos decidiendo su jubilación, en base a antecedentes que no eran los dispuestos por el Sistema, para estos efectos, al momento de analizar sus opciones y aceptar su oferta de pensión.

Finalmente, en cuanto al *ne bis in idem*, será abordado como se explica más adelante a efectos de no incurrir en una doble punición de las conductas infraccionales verificadas en este procedimiento.

## V. CONCLUSIONES

### 1. SISTEMA DE CONSULTAS DE OFERTAS Y

#### MONTOS DE PENSIÓN

El Sistema de Consultas de Ofertas y Montos de Pensión, SCOMP, es un sistema creado por el artículo 61 Bis del D.L. N° 3.500, cuyo propósito es entregar información completa y comparable respecto de las ofertas de renta vitalicia y los montos de pensión en retiro programado, mediante una plataforma tecnológica que conecta a las AFP, compañías de seguros de vida y asesores previsionales. Su utilización es de carácter obligatorio, tanto para afiliados como beneficiarios de pensión de sobrevivencia.

Así, para iniciar un trámite de pensión el afiliado debe ir a su AFP, firmar una Solicitud de Pensión y efectuar su declaración de beneficiarios. Posteriormente, la AFP le entregará un certificado de saldo, con el cual el afiliado

o un beneficiario podrá requerir el ingreso de una Solicitud de Ofertas a SCOMP a través de un partícipe que puede ser una AFP, una Compañía de Seguros de Vida o un Asesor Previsional.

Ingresada la Solicitud de Ofertas, el SCOMP envía la información a todas las compañías participantes y a las AFP para que efectúen sus ofertas. Con esas ofertas de Pensión, SCOMP elabora el Certificado de Ofertas.

Dentro de los cuatro días hábiles siguientes de ingresada la Solicitud de Oferta, SCOMP enviará al domicilio del afiliado, por correo certificado, el original del Certificado de Ofertas que podrá contener los montos de Retiro Programado y las ofertas de las distintas Rentas Vitalicias. El partícipe que ingresó la Solicitud de Ofertas recibe una copia del Certificado de Ofertas, el cual no sirve para realizar el trámite de pensión. Sólo con el Certificado de Ofertas Original se podrá proceder a la aceptación de una oferta.

## **2. CONDUCTAS INFRACCIONALES**

**En primer término**, cabe dejar establecido que, este Consejo ha resuelto aplicar sanción sólo por los hechos constitutivos de una infracción comprendidos dentro del plazo de 4 años dispuesto en el artículo 33 D.L. N°3.538, según su texto vigente hasta el 15 de enero de 2018 y por tanto aplicable a esa época, excluyéndose los demás casos.

Por otra parte, a pesar de constatarse en este Procedimiento Sancionatorio que la Investigada ingresó ofertas de pensión sin el Certificado Original, se ha estimado descartar el cargo 1 y mantener los cargos 2 y 3 en la forma que se ha explicado con el fin de no incurrir en duplicidad de imputaciones y sus consecuentes sanciones. Así, se ha resuelto:

En relación al cargo 2, considerarlo respecto de aquellos casos cerrados en la Compañía con la intervención de asesores previsionales, en los que, dado que la compañía no contaba con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, la aceptación de la oferta no fue ingresada con el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado.

En relación al cargo 3, considerarlos respecto de aquellos casos cerrados en la Compañía, ya sea directamente o con la intervención de agentes de venta, en los que no se verificó que la aceptación de la oferta se ingresara con el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado, vulnerando el deber de asesoría que impone el artículo 529 del Código de Comercio.

**En segundo término**, ha quedado de manifiesto que la Compañía Investigada infringió su deber de asesoría contenida en el número 1 del artículo 529 del Código de Comercio, por cuanto en la Aceptación de Oferta realizada directamente en la compañía o a través de sus agentes de venta, se utilizó un Certificado de Oferta SCOMP que no correspondía al original o su duplicado, único documento que habilita al consultante a optar por una modalidad de pensión.

La infracción anterior implicó que el pensionable que acudió a gestionar su pensión a través de un agente de ventas o directamente en la compañía, confiando en la realización de los trámites pertinentes en miras al correcto resguardo de sus intereses al momento de decidir sobre su opción de pensión, terminó en los hechos decidiendo su jubilación, en base a antecedentes que no eran los dispuestos por el sistema, para estos efectos, al momento de analizar sus opciones y aceptar su oferta de pensión.

De esta forma, la aseguradora infringió el deber de asesoría con el asegurado, pues con el objeto de proceder rápidamente al cierre de la operación se obró en la Aceptación de Oferta sin el documento idóneo al efecto, con el evidente riesgo para el pensionable en cuanto a la información que debió tener y que por el deber legal de asesoría la compañía estaba obligada a verificar, desde que el mencionado deber de asesoría, implica a lo menos que asistir al asegurable para que cuente con la documentación que el sistema exige para pensionarse. Así, con tal Aceptación de Oferta se cerró en definitiva el proceso de pensión, imposibilitando al pensionable la realización de un análisis acabado de las ofertas bajo antecedentes emitidos de conformidad a la normativa y con el claro riesgo de discrepancia entre la información no oficial con la que se pensionó, y la emanada del sistema.

A lo anterior, se suma el hecho de que la utilización del Certificado de Ofertas Original, o su Duplicado, como documento necesario para aceptar una oferta de pensión, se ha establecido no sólo por la información que proporciona, sino además, porque el hecho que llegue directamente al afiliado o pensionable, implica que este dispone de la oportunidad y el tiempo para analizar sus opciones de pensión o incluso de obtener una oferta externa mejor a las que se consignan en el Certificado de Oferta SCOMP original o su duplicado, o de la que aceptó en definitiva, sin verse sujeto a la presión o control de la fuerza de ventas del mercado.

El artículo 61 bis del Decreto Ley N° 3.500, que regula el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP), ha dispuesto la forma en que los afiliados o sus beneficiarios pueden optar por una modalidad de pensión, estableciendo que, para ello, deberán recibir la información que les sea entregada por el mismo sistema. Asimismo, conforme a dicha disposición son partícipes del sistema SCOMP, las Administradoras de Fondos de Pensiones, las Compañías de Seguros de Vida, y los asesores previsionales, regulando las responsabilidades que les caben a los referidos partícipes del sistema en el uso de la información de los pensionables.

En este orden de ideas, las normas impartidas por esta Comisión, han venido a regular, tanto la actividad de las entidades aseguradoras como aquellas materias específicas relacionadas con el SCOMP, tal como consta de las atribuciones que les han sido conferidas por el artículo 61 bis del mismo cuerpo legal.

Por otra parte, de la regulación emitida a efectos de regular el funcionamiento del SCOMP se derivan obligaciones expresas para los partícipes del sistema. En este sentido, el número 7 de la Sección IV de la Norma de Carácter General N° 218 establece que: *“El Certificado de Ofertas original será el documento mediante el cual el consultante acreditará la recepción de la información del Sistema. Dentro de los cuatro días hábiles siguientes de ingresada la consulta, el Sistema remitirá al domicilio del consultante, por correo certificado, el original del Certificado de Ofertas que se define en el Título V. Lo*

anterior, sin perjuicio de enviarle también una copia a su correo electrónico, en el caso que lo hubiere informado en su solicitud. En ambas comunicaciones deberá señalarse que **el documento válido para efectuar la aceptación de una oferta y selección de modalidad, es el Certificado original**".

De tal modo, en lo que respecta a la regulación del sistema SCOMP, como consta de la norma citada y otras secciones de la misma que han sido reseñadas en la sección relativa a las normas aplicables de la presente Resolución Sancionatoria, es indudable que la norma ha establecido como requisito indispensable de todo el procedimiento de ofertas y selección de modalidades de pensión, **la utilización de certificados originales** los cuales son remitidos directamente al domicilio del consultante por carta certificada.

Un botón de muestra de la importancia de lo anterior, es que, de acuerdo a la normativa que rige a las entidades aseguradoras, éstas **deben contar con mecanismos eficientes para verificar el cumplimiento de las reglas que rigen el proceso de Aceptación de Oferta, incluyendo, dentro de dicho deber, la adopción de controles internos y de gestión de riesgo efectivos a fin de proteger los intereses de los asegurados y beneficiarios y, asimismo, la fe pública comprometida en el Mercado de Seguros de Vida en cuanto a los procesos de Aceptación de Oferta de rentas vitalicias.**

En efecto, de conformidad con lo dispuesto en la Sección IV, N°7, párrafo 7°, de la NCG N°218, **"Tanto las Administradoras como las Compañías, deberán establecer mecanismos de verificación de consistencia de la información entregada por el Sistema y cualquier error o incumplimiento que afecte a los afiliados o sus beneficiarios, será responsabilidad de la entidad que corresponda"**.

Sin embargo, de acuerdo a la prueba aparejada a este Procedimiento Sancionatorio, este Consejo de la CMF ha podido constatar que **la Investigada ingresó aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado y, más grave aún, se ha podido determinar que hubo cierres de rentas vitalicias con Certificados "adulterados"**.

Sobre el particular, a la época de tales hechos, la Investigada no tuvo controles y mecanismos de gestión de riesgos eficientes para los procesos de Aceptaciones de Ofertas. Lo anterior, pues **careció de alguna medida que tuviera por objeto verificar que dichas aceptaciones se realizaran con el Certificado Original o su Duplicado según exige la normativa.**

Lo anterior, implica que la Investigada no adoptó mecanismos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, toda vez que, se tramitaron ventas de rentas vitalicias sin el Certificado SCOMP Original o su Duplicado, es decir sus Manuales de Procedimientos no resultaron idóneos para cumplir la exigencia contemplada en la Sección IV, N°7, párrafo 7°, de la NCG N° 218.

En este orden de ideas, resulta impropio de la gestión de riesgos de una Compañía de Seguros, no tener mecanismos que permitan identificar si el Certificado SCOMP que se presenta corresponde a su Original o su Duplicado,

puesto que se trata del antecedente fundante y esencial sobre el cual descansa dicho proceso. Lo anterior, asimismo, supone que la Investigada no veló por medidas idóneas a fin de dar cumplimiento a normas específicas en cuanto al uso de certificados originales en el cierre de pensiones.

De tal modo, **la Investigada ha incurrido en una infracción grave, que no sólo pone en riesgo a quienes se relacionan con dicha Compañía de Seguros o sus Agentes de Ventas, sino que el mismo sistema de ofertas y aceptación de montos de pensión que rige actualmente en el país, y del cual dependen las pensiones de todos los afiliados y beneficiarios del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500.**

## 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 **Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.** ha incurrido en las siguientes infracciones:

***1.1. Infracción a la obligación prevista en el párrafo 7 del número 7 de la Sección IV de la NCG N° 218 de la CMF, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados, en tanto la Compañía, en su rol de partícipe del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), no contaba con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, dado que los controles internos y de gestión de riesgo no resultaron efectivos para los procedimientos establecidos en la aceptación de oferta de rentas vitalicias, toda vez que, se realizaron aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado”.***

Lo anterior, respecto de 2 casos posteriores al 30 de diciembre de 2016, cerrados en la Compañía con la intervención de asesores previsionales, en los que, dado que la compañía no contaba con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, la aceptación de la oferta no fue ingresada con el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado. No se considerarán casos anteriores en atención a lo dispuesto en el artículo 33 de D.L. N°3.538, según su texto vigente hasta el 15 de enero de 2018, aplicable en la especie.

***1.2. Infracción a la obligación de asesoría contenida en el número 1 del artículo 529 del Código de Comercio en relación al inciso cuarto del artículo 57 del D.F.L. N° 251 y a los incisos 1 y 2 del número 4 de la NCG N° 91, toda vez que, en 2.153 procesos de pensión realizados por 171 de sus agentes de venta, y en otros 70 procesos gestionados directamente por la Compañía, Chilena Consolidada no asesoró debidamente al afiliado producto que el trámite de Aceptación de Oferta se realizó sin contar con el Certificado de Oferta SCOMP Original o su Duplicado, siendo éste, el único documento válido que acredita la recepción de la información y habilita al consultante para optar por una modalidad de pensión.***

Lo anterior, respecto de 285 casos posteriores al 30 de diciembre de 2016, cerrados en la Compañía, ya sea directamente o con la intervención de agentes de venta, en los que no se verificó que la aceptación de la oferta se ingresara con el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado, vulnerando el deber de asesoría que impone el artículo 529 del Código de Comercio. No se considerarán casos anteriores en atención a lo dispuesto en el artículo 33 de D.L. N°3.538, según su texto vigente hasta el 15 de enero de 2018, aplicable en la especie.

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, el artículo 529 del Código de Comercio da cuenta clara del deber de las aseguradoras en caso de contratación directa de prestar asesoría al asegurado, ilustrándolo sobre las condiciones del contrato y asistiéndolo durante la vigencia del mismo. Ello resulta fundamental en el mercado de rentas vitalicias, donde las aseguradoras en los casos de contratación directa a través de la compañía o por medio de sus agentes de ventas, deben acompañar al pensionable en el proceso de solicitud de oferta y luego en la aceptación y selección de modalidad de pensión.

Todo lo anterior, debe realizarse con apego a la normativa que rige el Sistema de Consulta y Ofertas de Montos de Pensiones, por lo que la adecuada asesoría involucra la utilización de los documentos idóneos que permiten al pensionable conocer y seleccionar la oferta que más se ajusta a sus requerimientos e intereses.

Como se ha expuesto en este acto administrativo, con la Aceptación de Oferta realizada en la compañía **sin el Certificado de Ofertas SCOMP original o su duplicado**, la Investigada infringió el deber de asesoría, ya que al buscar el pronto cierre de la operación, impidió a los pensionables informarse adecuadamente y con los tiempos pertinentes acerca de las ofertas que el sistema les propuso y sobre las cuales debían tomar la decisión de aceptar la oferta y selección de modalidad de pensión, pero además infringió su posición de garante al no disponer de mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, permitiendo la Aceptación de Oferta con un documento distinto del requerido.

En tal sentido, la compañía infringió la confianza de los pensionables y los deberes con quienes contrató directamente o a través de sus agentes de ventas, pero además puso en riesgo el Sistema de Consulta y Oferta de Montos de Pensión al no contar con los mecanismos idóneos de control interno y gestión de riesgo para advertir la existencia del Certificado de Oferta SCOMP adulterado e impedir la Aceptación de Oferta hasta contar con el documento pertinente para ello.

En efecto, la Investigada no adoptó las medidas necesarias que tuvieran por objeto examinar la documentación presentada para el cierre de las rentas vitalicias, puesto que, en la especie, se realizaron Aceptaciones de Oferta sin

el Certificado Original o su Duplicado, vulnerándose de ese modo la Fe Pública depositada en el cumplimiento de la normativa que rige las aceptaciones de oferta.

2) Atendida la naturaleza de la infracción, no se observa un beneficio económico directo obtenido a consecuencia de la realización de las conductas infraccionales, por cuanto se advierte un equilibrio entre la renta vitalicia y la prima correspondiente a la aseguradora.

3) En lo que atañe al daño o riesgo causado al correcto funcionamiento del mercado financiero, las infracciones en que incurrió la Compañía Investigada, implican una vulneración a las normas que rigen el proceso de aceptación de oferta y a las obligaciones de asesoría a quienes contratan con la Aseguradora Investigada, lo que en definitiva puso en riesgo el Sistema de Consulta y Oferta de Montos de Pensión, todo lo cual atentó en el correcto funcionamiento del mercado de rentas vitalicias.

Por ello, del ingreso de aceptaciones de ofertas de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, como ocurre en los hechos materia de los cargos, lleva a que los respectivos pensionables, al realizar su aceptación de oferta, no hayan tenido acceso la fuente de información establecida normativamente para tal efecto, esto es el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado. Esa fuente de información, ha sido establecida como una forma de garantizar que los pensionables tengan acceso directo y oportuno a las ofertas del sistema, de modo que puedan seleccionar la modalidad que mejor se ajuste a sus necesidades, sin exponerse al riesgo que la información pueda ser manejada o alterada por terceros.

Al aceptar la oferta sin el certificado Original, los pensionados no pudieron informarse adecuadamente y con los tiempos pertinentes acerca de las ofertas que el sistema propuso y sobre las cuales debían tomar una decisión, afectándose la confianza que debe existir respecto del correcto funcionamiento del sistema de pensiones en general y del mercado asegurador. En efecto, la falta del Certificado SCOMP Original o su Duplicado y, en cambio, el uso de un documento adulterado, incompleto o una copia, restringe la posibilidad del consultante o pensionable de reflexionar, analizar y ponderar todos los elementos necesarios para la toma de su decisión.

Sin embargo, ha de consignarse que no hay antecedentes en el expediente, que den cuenta que haya habido pensionados perjudicados en los montos de sus pensiones por la infracción que motiva este expediente.

4) En lo que respecta a la participación de la infractora, no se ha desvirtuado la participación que cabe a la aseguradora en las infracciones imputadas.

5) Revisados los registros llevados por este Servicio durante los últimos 5 años a la fecha, no se han encontrado resoluciones sancionatorias respecto de Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.

6) En cuanto a la capacidad económica de la Compañía Investigada, de acuerdo a la información contenida en los estados financieros a **septiembre de 2020**, Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A. presentó un patrimonio de **M\$ 265.556.754**.

7) En cuanto a sanciones aplicadas con anterioridad en las mismas circunstancias, constan las siguientes sanciones cursadas a compañías de seguros por infracciones acaecidas en circunstancias equivalentes a las que son materia de los cargos formulados en este procedimiento.

- Resolución Exenta CMF N° 4075 de 10 de septiembre de 2020 que aplica a Metlife Seguros de Vida S.A. la sanción de multa de 3.000 Unidades de Fomento, actualmente en reclamación judicial.
- Resolución Exenta CMF N° 4076 de 10 de septiembre de 2020 que aplica a Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A. la sanción de multa de 2.000 Unidades de Fomento.
- Resolución Exenta CMF N° 4077 de 10 de septiembre de 2020 que aplica a Compañía de Seguros Confuturo S.A. la sanción de multa de 2.000 Unidades de Fomento, actualmente en reclamación judicial.
- Resolución Exenta CMF N° 4078 de 10 de septiembre de 2020 que aplica a Seguros de Vida Sura S.A. la sanción de multa de 1.000 Unidades de Fomento.
- Resolución Exenta CMF N° 4079 de 10 de septiembre de 2020 que aplica a Seguros Vida Security Previsión S.A. la sanción de multa de 900 Unidades de Fomento.
- Resolución Exenta CMF N° 4080 de 10 de septiembre de 2020 que aplica a Renta Nacional Compañía de Seguros de Vida S.A. la sanción de multa de 800 Unidades de Fomento.
- Resolución Exenta CMF N° 4081 de 10 de septiembre de 2020 que aplica a CN Life, Compañía de Seguros de Vida S.A. la sanción de multa de 800 Unidades de Fomento.
- Resolución Exenta CMF N° 4082 de 10 de septiembre de 2020 que aplica a BTG Pactual Chile S.A. Compañía de Seguros de Vida la sanción de multa de 600 Unidades de Fomento.
- Resolución Exenta CMF N° 4083 de 10 de septiembre de 2020 que aplica a Euroamérica Seguros de Vida S.A. la sanción de multa de 600 Unidades de Fomento.
- Resolución Exenta CMF N° 4084 de 10 de septiembre de 2020 que aplica a Ohio National Seguros de Vida S.A. la sanción de multa de 600 Unidades de Fomento, actualmente en reclamación judicial.

Asimismo, existen sanciones cursadas a asesores previsionales por aceptaciones de ofertas sin contar con certificados originales, entre las que se pueden señalar:

- Resolución Exenta CMF N° 1911 y SP N° 33 de 5 de abril de 2019 que aplica a Viviana Briones Pérez la sanción de multa de 315 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N° 1906 y SP N° 28 de 5 de abril de 2019 que aplica a Andrés Orrego Arriagada la sanción de multa de 1140 Unidades de Fomento y cancelación de la inscripción en el Registro de Asesores Previsionales, actualmente en reclamación judicial.
- Resolución Exenta CMF N° 1910 y SP N° 32 de 5 de abril de 2019 que aplica a Marisol Valdivieso Ortiz la sanción de multa de 180 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N° 1907 y SP N° 30 de 5 de abril de 2019 que aplica a Alejandro Alarcón Rubio la sanción de multa de 775 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N° 1909 y SP N° 29 de 5 de abril de 2019 que aplica a Magaly Córdova Silva la sanción de multa de 900 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N° 1908 y SP N° 31 de 5 de abril de 2019 que aplica a Carolina Ríos Puebla la sanción de multa de 475 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2176 y SP N° 36 de 18 de abril de 2019 que aplica a Peter Retamales Ramírez la sanción de multa de 180 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2177 y SP N°37 de 18 de abril de 2019 que aplica a Patricio Vilches Arrué la sanción de multa de 405 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2178 y SP N°38 de 18 de abril de 2019 que aplica a Francisco Castro Orellana la sanción de multa de 150 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2179 y SP N°39 de 18 de abril de 2019 que aplica a Gustavo Valverde Castañón la sanción de multa de 225 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2180 y SP N°40 de 18 de abril de 2019 que aplica a Hernán Palacios Salazar la sanción de multa de 315 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2181 y SP N°41 de 18 de abril de 2019 que aplica a María Angélica Mansilla Valdés la sanción de multa 180 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2408 y SP N°47 de 29 de abril de 2019 que aplica a Mario Alonso Moya Pérez la sanción de multa 45 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.

- Resolución Exenta CMF N°2738 y SP N°59 de 14 de mayo de 2019 que aplica a Omar Ruiz Rodríguez la sanción de multa 100 unidades de fomento y suspensión por 9 meses, actualmente en reclamación judicial.

8) No se ha constatado colaboración especial de la Aseguradora Investigada, habiéndose limitado a cumplir con los requerimientos a que está obligada en su calidad de entidad 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°216, de 30 de diciembre de 2020, con la asistencia de su Presidente (S) don Kevin Cowan Logan, y los comisionados don Mauricio Larraín Errázuriz y doña Bernardita Piedrabuena Keymer, dictaron esta Resolución.

**EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO, POR LA UNANIMIDAD DE LOS COMISIONADOS KEVIN COWAN LOGAN, MAURICIO LARRAÍN ERRÁZURIZ Y BERNARDITA PIEDRABUENA KEYMER, RESUELVE:**

1.- Aplicar a **Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.** la sanción de multa, a beneficio fiscal, ascendente a **UF 1200 (Mil Doscientas Unidades de Fomento)**, pagaderas en su equivalente en pesos a la fecha efectiva de su pago, por infracción al número 1 del artículo 529 del Código de Comercio en relación al inciso cuarto del artículo 57 del D.F.L. N° 251 y a los incisos 1 y 2 del número 4 de la NCG N° 91; y al párrafo 7 del número 7 de la Sección IV de la NCG N°218 vigente a la fecha de los hechos.

2.- Remítase a la entidad antes individualizada, copia de la presente Resolución, para los efectos de su notificación y cumplimiento.

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 Republica 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.**

31-12-2020

X  

PRESIDENTE

Firmado por: Kevin Noel Cowan Logan

X    
BERNARDITA PIEDRABUENA KEYMER

COMISIONADO

Firmado por: Bernardita Piedrabuena Keymer

31-12-2020

X  

COMISIONADO

Firmado por: Mauricio Larrain Errazuriz

**COMISION PARA EL MERCADO FINANCIERO**