

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

SANTIAGO, 10 DE SEPTIEMBRE DE 2020

RESOLUCIÓN EXENTA N° 4083

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°3100 de 2019; y en el Decreto Supremo N°1.207 del Ministerio de Hacienda del año 2017.

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°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

1. Mediante Oficio Reservado N°272, de fecha 13 de mayo de 2019, de la Intendencia de Seguros de la Comisión para el Mercado Financiero (**"Intendencia de Seguros"**), el Fiscal de la Unidad de Investigación (**"Fiscal"**) tomó conocimiento de una fiscalización efectuada por dicha Intendencia a **EUROAMÉRICA SEGUROS DE VIDA S.A. ("EuroAmérica", "Investigada", "Aseguradora" o "Compañía")**, a raíz de una denuncia presentada por la empresa Sistema de Consultas de Ofertas de Montos de Pensión S.A. (**"SCOMP S.A."**), en relación a irregularidades en Certificados de Ofertas SCOMP que conllevaron a procesos de cierres de pensión realizados sin contar con el documento Original del Certificado de Ofertas o su Duplicado. Para lo anterior, la Intendencia de Seguros 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 remitida al Fiscal.

2. En vista de lo anterior, mediante Resolución UI N°32/2019, de fecha 24 de junio de 2019, el Fiscal inició una investigación a efectos de determinar si los hechos denunciados podían ser constitutivos de alguna(s) de la(s) infracción(es) prevista(s) en el D.F.L. N° 251, Ley de Seguros; en la Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas y su Reglamento; normativa dictada por esta Comisión; y, en otras disposiciones complementarias.

3. Mediante **Oficio Reservado UI N°30, de fecha 14 de enero de 2020 ("Oficio de Cargos")**, el Fiscal formuló cargos a **EUROAMÉRICA SEGUROS DE VIDA S.A.**

4. Con fecha 28 de febrero de 2020 la Investigada presentó sus descargos.

5. Por Oficio Reservado UI N° 334, de 4 de marzo 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 400, 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 Sancionatorio, hasta que las condiciones permitieran su reanudación.

7. Por Oficio Reservado UI N°609, de 22 de junio de 2020, se informó la reanudación del procedimiento administrativo con la continuación del término probatorio a contar del día 1 de julio, el cual finalizó el día 27 de julio de 2020.

8. Finalmente, mediante Oficio Reservado UI N°860, de fecha 6 de agosto 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. EUROAMÉRICA es una compañía de seguros de vida, cuya gerencia general ha sido desempeñada por el Sr. Rodrigo Renato Gonzalez del Barrio desde el día 19 de diciembre de 2018 hasta la fecha del presente Oficio.

2. La Investigada, 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 23,64% del total de ingresos de EUROAMERICA, ascendente a M\$24.723.395 a esa fecha, mientras que, en términos de reservas técnicas, las obligaciones por concepto de Renta Vitalicia representaron el 54,95% del pasivo total de la Compañía, esto es, M\$699.102.438, al mismo periodo.

3. 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 ("AFPs") y las compañías de seguros de vida, entre ellas EuroAmérica, 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.

4. Según lo dispuesto por la NCG N° 218, 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.

5. Con ocasión de lo comunicado por la Intendencia de Seguros, el Fiscal 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 EUROAMERICA.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. En el periodo comprendido entre el día 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, se constató que la Investigada ingresó al Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) 18 aceptaciones de oferta de pensión -detallados en el Anexo del presente Oficio- 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 EUROAMERICA.							
PARTÍCIPE	AÑO ACEPTACIÓN OFERTA						TOTAL
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Asesores Previsionales	-	2	6	1	3	3	15
Agentes de Venta – Cía.	1	-	1	-	-	-	2
Directa – Cía.	-	-	-	-	-	1	1
TOTAL	1	2	7	1	3	4	18

Fuente: Elaboración propia en base a información del Oficio Reservado N° 272 de 13 de mayo de 2019.

10. La Investigada, a la época de los hechos antes enunciados, tenía dentro de su Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno, un procedimiento denominado “Análisis y Documentación de Macro Procesos Transversales a las líneas de Negocios de EuroAmérica Seguros de Vida” versión 4.0 de julio de 2017, en cuyo capítulo 5, sección 4, y capítulos 9 y 10 explican detalladamente las etapas de captación de nuevos prospectos o clientes, sin considerar procedimientos ni controles asociados a la realización de la intermediación de Rentas Vitalicias acorde a la ley y normativa.

11. Ello permitió que, entre otras razones y acorde a lo expuesto en los números 5 y 6 anteriores, la Investigada realizara 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:

1. Minuta N° 41, de fecha 23 de agosto de 2018, por medio de la que el Intendente de Seguros remitió al Fiscal 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 el 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018.

2. Oficio Reservado N°272 de 13 de mayo de 2019, por medio del que el Intendente de Seguros denunció al Fiscal, eventuales infracciones incurridas por la Investigada, adjuntando un CD que contiene los siguientes antecedentes:

- a.** Oficio Ordinario N°20.516 de 3 de agosto de 2018, de la CMF dirigido a la gerencia general de la Investigada, en el que solicitó realizar una 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 01 de julio de 2014 y 25 de julio de 2018.
- b.** Respuesta de la Investigada al Oficio Ordinario N°20.516, de fecha 10 de agosto de 2018, mediante la cual informó que no fue posible, a esa fecha, realizar el cotejo solicitado por la alta carga de trabajo de SCOMP, por lo que complementarí a su respuesta una vez que recibiera la información por parte de SCOMP.
- c.** Respuesta de la Investigada al Oficio Ordinario N°20.516, de fecha 24 de agosto de 2018, en la que acompañó un documento en formato Excel e informó que, tras el cotejo de los certificados solicitados, de los 20 casos consultados, 11 corresponderían a certificados adulterados.
- d.** Oficio Ordinario N°25.483, de 24 de septiembre de 2018, dirigido a la gerencia general de la Investigada, requiriendo la emisión de un informe sobre el contenido de los Certificados de Ofertas y de las cartas conductoras de éstos, asociados a procesos de aceptación de oferta realizados entre el 1 de julio de 2013 y el 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. 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.

- e. Respuesta de la Investigada al Oficio Ordinario N°25.483, de fecha 8 de octubre de 2018, en que indicó que la auditora seleccionada era la empresa PRICEWATERHOUSECOOPERS CONSULTORES AUDITORES SPA (“PWC”), informando el plan de trabajo a realizar.
- f. Presentación de PWC, de fecha 9 de noviembre de 2018, en que se dio respuesta a lo solicitado a través del Oficio Ordinario N°25.483, adjuntando los siguientes documentos:
 - i. Informe sobre el contenido de los Certificados de Ofertas, y de las cartas conductoras de éstos, que fueron presentados en la aseguradora al momento de la aceptación de la oferta. En este informe comunicaron las siguientes conclusiones:
 - 1. Tipo de Certificado de Oferta (CO) Utilizado: En 407 de 414 CO, se utilizó copia sin adulteración.
 - 2. Carta conductora (CC) – Falsa y/o Código de barra adulterado: 3 casos.
 - 3. No hay adulteración en monto de ofertas, clasificación de riesgo ni orden de presentación de las ofertas.
 - 4. Existen 9 casos con otra adulteración, detallada en planilla Excel.
 - ii. Planilla Excel en que se detalla la información revisada producto del requerimiento contenido en el Oficio Ordinario N° 25.483, con formato e información establecida en el mismo.

3. Oficio Reservado UI N°160, de fecha 19 de febrero de 2019, en el que el Fiscal requirió a la sociedad SCOMP S.A., que proporcionara copia digital de las bitácoras mantenidas en aquel sistema para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2013 y el 18 de febrero de 2019.

4. Acta Entrega de Documentación, de fecha 19 de febrero de 2019, por medio de la cual el Subgerente de Operaciones & TI de SCOMP S.A., en representación de dicha sociedad, entregó los antecedentes requeridos en el Oficio Reservado UI N° 160.

5. Oficio Reservado UI N° 1.108, de 7 de octubre de 2019, por el que el Fiscal requirió a la Investigada la siguiente información:

- a. Políticas, procedimientos, manuales y sistemas de control, existentes desde el 01 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.
- 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 01 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 tratare 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 01 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 01 de enero de 2015 a la fecha de dicho oficio.

6. Oficio Reservado UI N° 1.109, de 7 de octubre de 2019, por el que el Fiscal requirió a la Investigada la siguiente información:

- a. Detalle de remuneración variable, honorarios, bonos, premios o pagos por concepto de 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 01 de enero de 2015 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. Detalle de cualquier otro pago que reciban sus dependientes, intermediarios y agentes de venta de renta vitalicia u otras personas que intervengan en la comercialización o captación de cualquier otro producto que ofrezca la Compañía, desde el 01 de enero de 2015 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.).
- c. Libros de pago de remuneración variable, honorarios, bonos, premios o pagos por concepto de la intermediación o venta de rentas vitalicias en la Compañía, individualizados en respuestas anteriores, de los ejercicios 2015, 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).

- d. 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 01 de enero de 2015 a la fecha del oficio, indicando nombre, RUT, cargo, productos que comercializa o capta, y fechas de inicio y término de sus respectivos contratos.
- e. Plan anual de capacitación a dependientes, intermediarios, agentes de venta de renta vitalicia u otras personas que intervengan en la comercialización y captación de éstas en la Compañía, de los ejercicios 2015, 2016, 2017 y 2018, y documentos que acrediten las capacitaciones efectuadas desde el 01 de enero de 2015 a la fecha del oficio.
- f. Libro de producción asociado a las pensiones de los ejercicios 2015, 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. Oficio Reservado UI N°1.110, de 7 de octubre de 2019, por el que el Fiscal requirió a la Investigada 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 en los procesos de aceptaciones de oferta entre el 01 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, en respuesta a los Oficios N° 20.516, de fecha 03 de agosto de 2018, y N° 25.483, 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 venta / asesor previsional), nombre, RUT y dígito verificador del intermediario, número de ingreso de solicitud del Certificado de Ofertas, fecha de solicitud de ofertas y fecha de aceptación de la oferta.

8. Respuesta de la Investigada al Oficio Reservado UI N° 1108 de fecha 14 de octubre de 2019, por medio de la cual acompañó pendrive que contiene lo siguiente:

- a. En relación a los documentos asociados a la gestión de ventas de rentas vitalicias previsionales, acompañó los siguientes: (i) Análisis y Documentación de Macro Procesos Transversales a las Líneas de Negocio de EuroAmérica Seguros de Vida; (ii) Inf. Cotización RRVV e ingreso fondos AFP 2014-2015.
- b. En cuanto a las actas de sesión de directorio en las que consten los acuerdos alcanzados en materia de gestión de rentas vitalicias previsionales, acompañó actas N°625 y 629, de 19 de diciembre de 2018 y 27 de marzo de 2019.
- c. Informe de auditorías internas al área de Rentas Vitalicias Previsionales y no Previsionales, de diciembre de 2017 realizado por Carlos Eisendecker L., Gerente Contralor Corporativo.

9. Respuesta de la Investigada al Oficio Reservado UI N° 1110 de fecha 14 de octubre de 2019, por medio de la que adjuntó en formato físico y digital, la documentación contenida en carpetas de pólizas correspondientes a solicitudes de ofertas informadas con irregularidades en las respuestas a los Oficios Reservados N° 20.516 y N° 25.483, ambos del año 2018.

10. Respuesta de la Investigada al Oficio Reservado UI N° 1109 de fecha 15 de octubre de 2019, por medio de la cual adjuntó un pendrive que contiene lo siguiente:

- a. Respaldos asesores previsionales y agentes de ventas y supervisores, que detallan comisiones y bonos (archivos Excel).

- b. Documento denominado Condiciones Renta Variable y Otros pagos (archivo Excel).
- c. Libro de Remuneraciones de EuroAmérica Inversiones S.A. y EuroAmérica Seguros de Vida S.A. desde enero de 2016 a julio de 2018.
- d. La Compañía indicó que actualmente no cuenta con agentes de venta internos y adjunta archivo Excel con certificaciones.
- e. Listado de capacitaciones realizadas en la Escuela de Seguro.
- f. Listado de pólizas emitidas.

11. Oficio Reservado UI N° 1119, de fecha 8 de octubre 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 7 solicitudes de oferta individualizadas en archivo Excel que se adjuntó a dicho oficio, cuyo proceso de pensión fue realizado en la Investigada.

12. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 1119, de fecha 11 de octubre de 2019, por medio de la cual SCOMP informó que acompañaría lo solicitado el día 8 de octubre de ese año, acompañando una imagen correspondiente a 5 de los 7 números de solicitud de oferta requeridos.

13. Oficio Reservado UI N° 1.052, de fecha 13 de septiembre de 2019, dirigido a la sociedad SCOMP S.A., por medio del cual se solicitó información relativa a la totalidad de aceptaciones de ofertas efectuadas entre el 1° de julio de 2013 y el día 25 de julio de 2018.

14. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.052, de fecha 16 de septiembre de 2019, mediante la cual SCOMP S.A. entregó la información requerida.

15. Oficio Reservado UI N° 1.098, de fecha 02 de octubre de 2019, dirigido a la sociedad SCOMP S.A., mediante el cual se solicitó complementar la información requerida por Oficio Reservado UI N° 1.052, incorporando todos los campos referidos al domicilio y el correo electrónico, tanto del partícipe que ingresó la solicitud de oferta como del respectivo consultante asociado a cada aceptación de oferta informada en la misma.

16. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.098, de fecha 07 de octubre de 2019, por medio de la cual SCOMP S.A. entregó la información requerida.

17. Oficio Reservado UI N° 1.155, de fecha 11 de octubre de 2019, dirigido a la sociedad SCOMP S.A., por medio del cual se solicitaron los Certificados de Ofertas SCOMP versión Original, de todos los ingresos de solicitud de oferta efectuados desde el día 01 de enero de 2013 hasta el día 31 de julio de 2014.

18. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.155, de fecha 16 de octubre de 2019, mediante la cual SCOMP S.A. entregó la totalidad de Certificados de Ofertas SCOMP requeridos, ascendentes a 105.672 documentos.

II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

II.1. CARGOS FORMULADOS.

En virtud de los hechos y prueba anteriormente descritos, a través del **Oficio Reservado N°30, de fecha 13 de enero de 2020**, y en base al análisis contenido en la Sección V de dicho Oficio, el Fiscal formuló cargos a **EUROAMÉRICA SEGUROS DE VIDA S.A.**, en los siguientes términos, respectivamente:

1. *“Infracción a la prohibición prevista 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 NCG N° 218 de la CMF, 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 ofertas de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado en 18 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 que EUROAMERICA, 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 ofertas, dado que los controles internos y de gestión de riesgo no resultaron efectivos para los procedimientos establecidos en dicho proceso, toda vez que se realizaron aceptaciones de ofertas de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, lo que impidió que los pensionables pudieran informarse adecuadamente acerca de las ofertas que el sistema les entregó y sobre las cuales debían tomar una decisión afectos de aceptar una oferta y seleccionar una modalidad en sus proceso de pensión”.*

3. *“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 la Compañía, 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:

“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 compañías de seguros y de las AFPs, y que las Superintendencias, en este caso, la Superintendencia de Pensiones y 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 N° 218 dispone en su letra e) que los partícipes, 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, 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 13 de mayo de 2019, la Unidad de Investigación constató que en a lo menos 18 aceptaciones de oferta correspondientes a diversos procesos de pensión en que EUROAMERICA intervino -realizadas en el periodo entre el 01 de julio de 2013 y el 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 del mismo, que asemejaba un Original. Ello fue posible, entre otros motivos, debido a la ausencia de mecanismos idóneos en la Compañía para la verificación o validación de la autenticidad del documento, que permitió que, en dichos procesos se utilizaran certificados cuyas imágenes no correspondían a un código de barras propiamente tal, pues no contenían un cifrado que fuera legible y corroborable, tanto para el partícipe, en este caso la misma Compañía, como para el pensionable, receptor final de la información.

Imagen 1:

Ejemplo Certificado de Ofertas SCOMP.

 <p>(ORIGINAL)</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 10px; margin: 20px auto; width: 80%;"> <p>CERTIFICADO DE OFERTAS 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>Código consulta: [REDACTED]</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 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;">Afiado 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; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">EL SALDO DESTINADO A PENSIÓN ES : UF 3.062.61</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.

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 EUROAMERICA la responsabilidad por la ausencia o deficiencias en los requerimientos de seguridad de información idóneos 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 EUROAMERICA 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 de, entre otros, el Certificado de Ofertas.

Av. Libertador Bernardo
 O'Higgins 1449, Piso 1°
 Santiago - Chile
 Fono: (56 2) 2617 4000
 Casilla 2167 - Correo 21
 www.cmfcchile.cl

Adicionalmente a lo expresado en la Sección anterior, y dado lo establecido en la NCG N° 309, sobre “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 encuentran 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 con que se cuenta sean cumplidos.

En dicho contexto, y tras la revisión de los antecedentes proporcionados por EUROAMERICA a requerimiento de este Servicio, la Unidad de Investigación tomó conocimiento que la Compañía ha realizado la venta de rentas vitalicias principalmente a través de asesores previsionales, y según informó en uno de los archivos de remuneraciones, en la actualidad no contaría con agentes de venta internos.

En dicho contexto y tras la revisión de los antecedentes proporcionados por EUROAMERICA a requerimiento de este Servicio, consta que, a la época de los hechos cuestionados, la Compañía contaba con el manual denominado “Análisis y Documentación de Macro Procesos Transversales a las Líneas de Negocio de EuroAmérica Seguros de Vida”, el que era aplicable al proceso de pensión y, además, contaba con una plataforma asignada al proceso de venta de rentas vitalicias. No obstante, ello no se contemplaba, dentro de sus objetivos ni en ninguna parte del mismo, el cumplimiento normativo de la NCG N° 218, la que ni siquiera era mencionada en su contenido. Ello hacía posible que quien se ciñera exclusivamente a dicho manual, pudiera cometer una infracción a la norma. A partir de esto se constató que, entre los años 2013 y 2018, en EuroAmérica, no existían controles específicos que permitieran asegurar que la aceptación de la oferta se realizase siempre con el Certificado de Oferta original o el duplicado, según correspondiera.

Es así que, como se expuso en la Tabla N°1 del presente Oficio, la Compañía ingresó 18 aceptaciones de oferta realizadas en el periodo comprendido entre el 01 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 una versión adulterada de este Certificado, haciéndolo parecer como Original; todo lo cual fue posible, entre otros motivos, debido a la falta de controles sobre los mecanismos existentes en EUROAMERICA 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 la bitácora de registros que mantiene SCOMP S.A.

A partir de los registros de la bitácora de todas las solicitudes de oferta efectuadas en el sistema SCOMP en el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2013 y el 18 de febrero de 2019, se detectaron casos en que la aceptación de oferta efectuada en EUROAMERICA se realizó sin el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado.

La información que contenía aquella bitácora para cada número de ingreso de solicitud de oferta contemplaba los siguientes campos:

Tabla N°2: Campos bitácora SCOMP.	
CAMPO	SIGNIFICADO
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.

Del análisis de aquellos datos se constató que, para el caso de EUROAMERICA, existieron 7 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), así como, en algunos de ellos, el evento "**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 tomada como ejemplo:

Imagen 2:
Ejemplo cronología de Bitácora.

ID_EVENTO	ID_SISTEMA	FEC_EVENTO	DESCRIPCION_EVENTO
14127842	0	19-04-2018 18:25	Recepcion Certificado Electronico de Saldo (Archivo Plano)
14128053	0	19-04-2018 18:39	Calculo de Anualidad-Proyeccion
14128972	783428	20-04-2018 9:16	Confirmación Cálculo y Proyección Retiro Programado
14176172	783428	02-05-2018 9:33	Ingreso Sol. Oferta / Notificación Oferta Anónima
14176898	783428	02-05-2018 10:40	Acceso Pantalla Principal CCOO
14196302	783428	07-05-2018 1:37	Emisión de Certificado de Ofertas
14202188	783428	07-05-2018 14:46	Despacho vía correo electrónico del certificado de ofertas.
14257908	113016032	17-05-2018 11:34	Aceptacion Oferta / Notificacion
14258261	783428	17-05-2018 12:00	Acceso Pantalla Principal CCOO
14258265	783428	17-05-2018 12:00	Impresión de Duplicado del CO Original
14258266	783428	17-05-2018 12:00	Acceso a copia de CO (CCOO)
14258537	783428	17-05-2018 12:17	Selección De Modalidad
14258545	783428	17-05-2018 12:17	Acceso Pantalla Principal CCOO
14283618	783428	23-05-2018 18:14	Acceso Pantalla Principal CCOO
14283621	783428	23-05-2018 18:14	Acceso Pantalla Principal CCOO
14290027	783428	24-05-2018 17:37	Acceso Pantalla Principal CCOO
14290028	783428	24-05-2018 17:37	Acceso a copia de CO (CCOO)
14290074	783428	24-05-2018 17:39	Acceso Pantalla Principal CCOO
14357145	783428	07-06-2018 13:46	Notificación de Cierre
14468003	783428	29-06-2018 9:57	Registro Devolucion Correo CO

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

De lo anterior, es posible concluir que, en esos 7 casos, EUROAMERICA cursó procesos de pensión cuya aceptación de oferta fue efectuada sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o en su defecto, con el Duplicado del mismo obtenido en la AFP correspondiente, 6 de los cuales fueron intermediados por asesores previsionales y 1 directo en la Compañía. Los 7 ingresos de aceptación de oferta a SCOMP que presentaron aquella irregularidad, se encuentra distribuidos de la siguiente manera:

Tabla N° 3:
Aceptaciones de Oferta realizadas sin Certificado de Ofertas SCOMP Original ni su Duplicado.

PARTÍCIPE	AÑO ACEPTACIÓN OFERTA						TOTAL
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Asesores Previsionales	-	-	2	-	3	1	6
Agentes de Venta – Cía.	-	-	-	-	-	-	-
Directo – Cía.	-	-	-	-	-	1	1

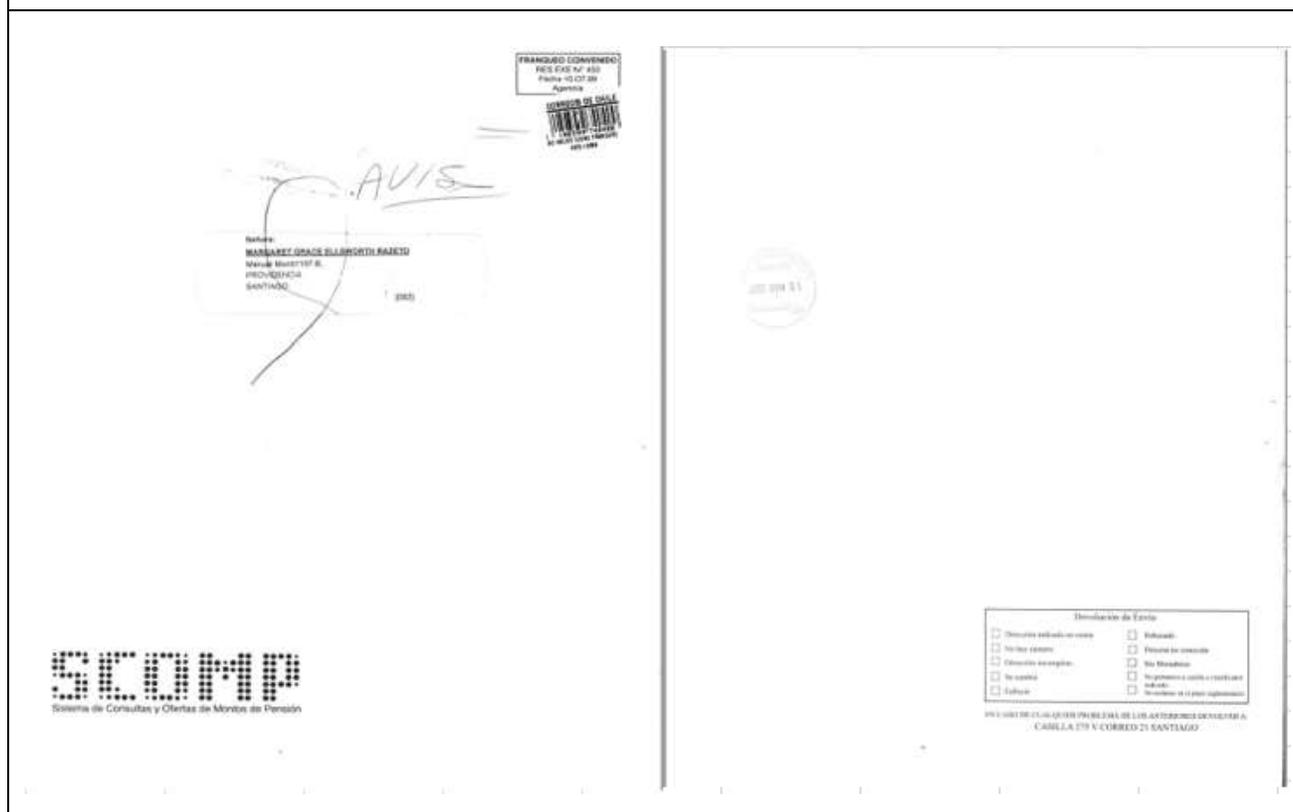
TOTAL	-	-	2	-	3	2	7
--------------	---	---	---	---	---	---	---

Fuente: Elaboración propia en base a información de los Oficio Reservado N° 272 de fecha 13 de mayo de 2019.

Por su parte, y a efectos de documentar los casos antes indicados, mediante Oficio Reservado UI N° 1119 de 8 de octubre 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 7 casos antes indicados.

En respuesta al requerimiento señalado, el día 11 de octubre de 2019, la sociedad SCOMP proporcionó sólo 5 archivos digitales con el comprobante que tenía a su disposición y que correspondía a la carátula del sobre que contenía 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:

Imagen 3:
Ejemplo devolución de Certificado de Ofertas SCOMP Original.



Fuente: Respuesta de SCOMP S.A. a Oficio Reservado UI N° 1119.

En resumen, y no obstante el respaldo digital con que cuenta SCOMP, del total de los 18 casos de aceptaciones de ofertas identificados en EUROAMERICA sin el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado -expuestos en la Tabla N° 1 del presente Oficio-, 7 de ellos registraron en el historial de la bitácora SCOMP el indicador de “devolución” de Correos de Chile. Adicionalmente, 6 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.

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 EUROAMERICA en respuesta a los Oficios Ordinarios N° 20.516 y N° 25.483, de fechas 03 de agosto y 24 de septiembre, ambos del año 2018, la Unidad de Investigación tomó conocimiento de la existencia de 14 casos en que el documento utilizado para la conclusión del trámite de aceptación de oferta, correspondía a un documento distinto al Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado; esto es, a un Certificado de Ofertas SCOMP versión Copia adulterada, entendiéndose por éste, aquel documento que, a partir de la modificación y/o falsificación del Certificado de Ofertas SCOMP versión Copia, se hacía parecer como un Certificado de Ofertas 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° 20.516 solicitó realizar 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 correspondiente, con el Certificado de Ofertas SCOMP Original, para las aceptaciones efectuadas en el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2014 y el 25 de julio de 2018, detallados en el mismo Oficio. Al respecto, la Compañía informó que 11 casos cuestionados presentarían adulteración.

(ii) En el Oficio N° 25.483 se requirió la emisión de un informe sobre el contenido de los Certificados de Ofertas y de las cartas conductoras de éstos, con el objetivo de determinar si correspondían a la documentación original o si contenían algún tipo de

modificación o adulteración, en el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018. Dicho informe debía ser emitido por una empresa auditora externa distinta a la que revisaba los estados financieros de la Compañía. El informe emitido por la auditora PWC expuso, de un total de 414 casos revisados, la existencia de 5 casos adulterados.

Del análisis de la respuesta al primer oficio, la IS determinó que en 11 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° 25.483, la auditora PWC determinó que existían 5 casos realizados sin el certificado Original o su Duplicado.

De ese modo, y considerando sólo una vez aquellos casos observados en ambas revisiones y los Certificados de Ofertas SCOMP Original, se alcanzó un total de 14 casos, ocurridos entre el 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, 12 de los cuales fueron intermediados por asesores previsionales, 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	-	2	5	1	1	3	12
Agentes de Venta – Cía.	1	-	1	-	-	-	2
Directa – Cía.	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	1	2	6	1	1	3	14

Fuente: Elaboración propia en base a información de Oficios Reservado N° 272 de 13 de mayo de 2019.

Estos 14 casos se encuentran contemplados dentro del total de 18 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 14 casos, existen 3 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 identificados a través del análisis de los registros de la bitácora de SCOMP, 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 además, impreso el Duplicado de dicho certificado con posterioridad a la aceptación de la oferta.

De este modo, habiendo tomado conocimiento de la información proporcionada por la IS, se han expuesto los métodos de detección de 18 casos - resumidos en la Tabla N°1- cuyos trámites de aceptación de oferta en EUROAMERICA fueron

realizados sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado. Lo anterior, producto que esa Compañía no contaba con procedimientos ni sistemas de control 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 establece que los únicos documentos válidos para efectuar la aceptación de oferta de pensión es el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado".

II.3. DESCARGOS

Con fecha 28 de febrero de 2020, **EuroAmérica Seguros Vida S.A.** evacuó sus descargos, que rolan a fojas 612 y siguientes.

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

1. Mediante Oficio Reservado UI N°334, de 4 de marzo de 2020, se decretó la apertura de un término probatorio de 25 días hábiles.

2. Mediante Oficio Reservado UI N°400, de 16 de marzo de 2020 y, en atención a la emergencia sanitaria producto del brote del Covid-19, se decretó la suspensión del Procedimiento Sancionatorio, hasta que las condiciones permitieran su reanudación.

3. Mediante Oficio Reservado UI N°609, de 22 de junio de 2020, se informó la reanudación del procedimiento administrativo con la continuación del término probatorio el cual finalizó el día 27 de julio de 2020

4. Durante el término probatorio, la Investigada rindió los siguientes medios de prueba:

Prueba documental aparejada al Procedimiento Sancionatorio por la Investigada:

1. Análisis y documentación de Macro Procesos Transversales a las líneas de Negocios de EuroAmérica Seguros de Vida.

- 2.** Informe Auditoría Interna EuroAmérica Seguros de Vida S.A. “Cotización de Rentas Vitalicias e Ingreso de Fondos de AFP” 2014-2015.
- 3.** Informe de Auditoría Proceso “Rentas Vitalicias Previsionales y no Previsionales” diciembre 2017.
- 4.** Copia de carta enviada por el Gerente General de SCOMP S.A. a la Superintendencia de Pensiones y a la Comisión para el Mercado Financiero, de fecha 14 de junio de 2018.
- 5.** Copia de carta emitida por el Gerente General de SCOMP S.A. dirigida a la Superintendencia de Pensiones y la Superintendencia de Valores y Seguros (hoy CMF), de fecha 27 de mayo de 2015.
- 6.** Copia de Oficio N° 15389 emitido en forma conjunta entre la Superintendencia de Pensiones y la Superintendencia de Valores (hoy CMF) de fecha 23 de mayo de 2013 y dirigido al Gerente General de SCOMP S.A.
- 7.** Copia de Oficio N° 28695 emitido en forma conjunta entre la Superintendencia de Pensiones y la Superintendencia de Valores (hoy CMF) de fecha 2 de diciembre de 2013 y dirigido al Gerente General de SCOMP S.A.
- 8.** Copia de Oficio N° 11656 emitido en forma conjunta entre la Superintendencia de Pensiones y la CMF de fecha 10 de julio de 2018.
- 9.** Copia de noticia publicada en La Tercera, con fecha 1 de noviembre de 2018, titulada “El toro: SCOMP se querrela por manipulación de certificados.”.
- 10.** Copia de respuesta Oficio Ordinario N° 20.516 del 3 de agosto de 2018, enviada por EuroAmérica a la CMF, con fecha 10 de agosto de 2018.
- 11.** Copia de respuesta Oficio Ordinario N° 20516 del 3 de agosto de 2018, enviada por EuroAmérica a la CMF, con fecha 24 de agosto de 2018.
- 12.** Informe de auditoría realizado por PwC Chile respecto de EuroAmérica, sobre análisis de Certificados de Oferta y cartas conductoras, de fecha 8 de noviembre de 2018.
- 13.** Extracto de informe de Informe de Evaluación al SGRO (ISO 31000) del sistema SCOMP, realizado por la empresa Neosecure, en diciembre de 2017.
- 14.** Extracto de Informe de Evaluación al SGRO (ISO 31000) del Sistema SCOMP, realizado por la empresa Neosecure, en diciembre de 2018.

15. Extracto de Informe de Evaluación al Sistema de Gestión del Riesgo Operacional (ISO 31000) del Sistema SCOMP, realizado por la empresa Neosecure, en diciembre de 2019.

16. Extracto de Evaluación de Seguridad del Sistema SCOMP realizado por la empresa Neosecure, en febrero de 2019.

17. Copia de querrela criminal presentada por Leonardo Vilugron Araneda, en calidad de Gerente General de SCOMP S.A., ante el 8° Juzgado de Garantía de Santiago, en causa RIT 8284-2018, RUC 1810048616-0, y resolución de fecha 31 de octubre de 2018 emitida por el 8° Juzgado de Garantía de Santiago que se pronunció sobre su admisibilidad.

18. Copia de actas de Directorio de SCOMP S.A. realizadas entre las fechas 1 de enero de 2016 y 25 de julio de 2019.

Prueba testimonial:

1. Declaración prestada el día 13 de julio de 2020 por la Sra. Jeannette Valdes Ramos, Supervisora de RRVV de EuroAmérica.

2. Declaración prestada el día 13 de julio de 2020 por el Sr. Claudio Correa Viola, Gerente General de Ohio National Seguros de Vida y Director de la Sociedad SCOMP.

3. Declaración prestada el día 13 de julio de 2020 por el Sr. Leonardo Vilugrón Araneda, Gerente General de la Sociedad SCOMP S.A.

4. Declaración prestada el día 14 de julio de 2020 por el Sr. Jorge Claude Bourdel, Director de la Sociedad SCOMP S.A.

5. Declaración prestada el día 14 de julio de 2020 por el Sr. Sergio Olivares Bravo, Subgerente de Operaciones de TI de la Sociedad SCOMP S.A.

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

Mediante Oficio Reservado UI N°860 de fecha 6 de agosto 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 vencidos los términos

probatorios antes referidos, el Fiscal de la Unidad de Investigación remitió a este Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, el Informe Final de Investigación y el expediente administrativo de este Procedimiento 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. 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.6.2. Audiencia contemplada en el artículo 52 inciso 1° del D.L. N°3.538, celebrada con fecha 20 de agosto de 2020.

Mediante Oficio N°36.088 de 12 de agosto 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 20 de agosto de 2020.

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 del 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 quedaran 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 partícipes 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. 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” de 30 de julio de 2008, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos infraccionales imputados, que disponen:

Letra a) *“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.*

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”.*

3. 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 dispone:

“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.”.

4. 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”.

5. 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 dispone:

“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”.

6. 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”.

7. 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”.

IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS.

IV.1 DESCARGOS

IV.1.1. Respuesta y defensas al “Cargo N°1 correspondiente a la infracción a la supuesta prohibición prevista en los párrafos 1 y 2 del número 7 de la Sección IV de la NCG N°218 de la CMF, en relación a las Secciones V y VI de la NCG N°218 de la CMF”.

1.) “La tipicidad acotada respecto de la prohibición que se imputa”.

La defensa de la Investigada sostiene que no ha incurrido en la conducta imputada y que no existe normativa que la haga responsable de la misma.

A continuación, señala que la única prohibición que contemplan las normas cuyo incumplimiento se imputa, es *“que no podrá utilizarse para la aceptación de ofertas ni para la selección de modalidad de pensión”* la copia del certificado de ofertas. Dicha prohibición, agrega, no coincide mayormente con los cargos formulados que es la utilización de certificados idénticos a los originales menos en cuanto a su mención como tales, pero en ningún caso EuroAmérica procedió al ingreso de aceptaciones de oferta utilizando la copia del certificado. Lo anterior, pues en el presente caso se encuentra la actuación poco ética y delictual de un reducido grupo de personas que no tienen ligazón con la Investigada.

Así, reitera que, la única prohibición es que no es posible proceder al ingreso de aceptaciones de ofertas con la copia del certificado de ofertas, conducta que en ningún caso es posible predicar mayoritariamente por parte de la Investigada

Después, invoca el principio de legalidad, derivado del principio de tipicidad, en virtud del cual, se requiere que la norma en que se justifica la imputación realice una definición precisa de la conducta reprochable, que no sucede en las normas que se utilizan para fundamentar el cargo, pues, la prohibición se encuentra acotada al párrafo 2° de la norma, y sólo respecto del ingreso de aceptaciones con la copia del certificado de ofertas, cuestión que no coincide con los hechos atribuidos a EuroAmérica.

2.) “El carácter externo de los causantes de los hechos”.

En este punto, sostiene que prácticamente la totalidad de los casos, son procedimientos de aceptación de ofertas intermediados por asesores previsionales, quienes son habilitados por la Superintendencia de Pensiones.

A continuación, enumera los 3 documentos que contienen los procedimientos y protocolos sobre la gestión de riesgos y controles, en los que hay referencia explícita sobre el proceso de contratación de rentas vitalicias. En el documento denominado “Análisis y documentación de Macro Procesos Transversales a las líneas de Negocios de EuroAmérica Seguros de Vida” en los puntos 9.2. y 9.2.1. se hace referencia detallada al proceso de contratación.

En la auditoría Proceso “Rentas Vitalicias Previsionales y no Previsionales, indica que:

“Asimismo, podemos mencionar que el proceso que asegura que se revisen y evalúen correcta y oportunamente los antecedentes del cliente en la emisión de la póliza y que los documentos de respaldo sean correctamente resguardados, se encuentra funcionando de manera adecuada. Una vez que el cliente realiza su aceptación de oferta en la AFP, se acerca a la compañía con toda la documentación que es emitida por esa entidad, Debe completar formularios internos los que son revisados a través de un checklist que informa si el documento está o no en el legajo de papeles.”

Por tanto, concluye que existían mecanismos de verificación y control de la información que era requerida para proceder al cierre de contratación de una renta vitalicia. Además, EuroAmérica actúa mayormente en el mercado de rentas vitalicias mediante la intermediación de asesores previsionales, por lo que no le cabe responsabilidad alguna.

3.) “Mi representada cumplió íntegramente la normativa vigente a la época. Las modificaciones a la NCG N°218 ocurrieron a raíz de los hechos investigados”.

Afirma que, ante las irregularidades cometidas por algunos asesores previsionales, el órgano regulador modificó los anexos relativos al modelo de información que debe contener el certificado de ofertas, específicamente, las fechas desde la cuales se podía aceptar dicha oferta. Así cita el N°1 del Anexo N°9 modificado por la NCG N°428.

A continuación, inserta la primera página del certificado de ofertas, según la normativa vigente a la época de los hechos materia del Oficio de Cargos, y la actual. A su respecto, indica que a la fecha de los hechos imputados no se encontraba vigente la modificación por lo que no se contenía la información explícita sobre desde cuándo se podían aceptar dichas ofertas en el Sistema SCOMP. Así, la defensa expresa que su representada se ajustó íntegramente a la normativa vigente a la época.

IV.1.2. Respuesta y defensas al “Cargo N°2 correspondiente a no contar con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de aceptación de ofertas, en relación al párrafo 7 de la sección IV de la NCG N°218 de la CMF, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados”.

A este respecto, indica que la NCG N°218 es una cláusula de responsabilidad de las instituciones intervinientes por errores o incumplimientos que afecten a los afiliados o sus beneficiarios ante el incumplimiento de las obligaciones que se señala.

Ésta dispone una obligación y una cláusula abierta de responsabilidad, siendo esta última calificada por un resultado: que el error o incumplimiento afecte a los afiliados o beneficiarios o, en otros términos, a los pensionables.

Así, sostiene que hay ausencia del hecho imputado; y, falta de un resultado dañoso o perjudicial para los pensionables.

1.) "La ausencia del hecho imputado".

En primer lugar, niega tajantemente la imputación, pues contaba y sigue contando con mecanismos y protocolos, sobre todo, que la intermediación de rentas vitalicias es realizada por asesores externos a la Compañía. De ahí la necesidad de contar con tales protocolos. Asimismo, el sistema de gestión de riesgo de SCOMP nació precisamente a raíz de una fiscalización conjunta de la Superintendencia de Pensiones y la Superintendencia de Valores y Seguros, según Oficio Reservado N°898, de fecha 2 de diciembre de 2013.

Dentro de los mecanismos o procedimientos de actuación con que cuenta EuroAmérica, destaca los siguientes:

1. *"Análisis y documentación de Macro Procesos Transversales a las líneas de Negocios de Euroamerica Seguros de Vida"* (acompañado a fojas 63 y ss.)
2. *Informe Auditoria Interna Euroamerica Seguros de Vida S.A. "Cotización de Rentas Vitalicias e Ingreso de Fondos de AFP" 2014-2015* (acompañado a fojas 307 y ss.)
3. *Informe de Auditoria Proceso "Rentas Vitalicias Previsionales y no Previsionales" Diciembre 2017* (acompañado a fojas 322 y ss.)

Por razones de economía procesal, la defensa se remite a lo ya indicado en sus descargos sobre tales procedimientos. Además, no era posible con la regulación y especificaciones del Certificado realizar un control más exhaustivo que permitiera visualizar una posible actividad fraudulenta de los asesores previsionales.

2.) "La falta de un resultado dañoso o perjudicial para los pensionables".

Según señaló, la norma requiere un resultado, esto es, un error o incumplimiento que *"afecte a los afiliados o a sus beneficiarios"*. Empero, el Oficio de Cargos no hace referencia a un perjuicio sufrido por los pensionables.

Por su parte, en cuanto a que el Oficio de Cargos señaló que se *“impidió a los pensionables pudieran informarse adecuadamente acerca de las ofertas que el sistema les entregó y sobres las cuales debían tomar una decisión (sic) de aceptar una oferta y seleccionar una modalidad en sus procesos de pensión”*, ello no se justifica ni prueba en ninguno de los elementos indicados ni tampoco se desprende del expediente administrativo.

IV.1.3. Respuesta y defensas al “Cargo N°3 correspondiente a no velar 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 contar con las medidas necesarias para garantizar la máxima seguridad en el acceso al mismo, así como tampoco contar con adecuados controles que permitieran verificar eventos inusuales que afectaran la seguridad de la información”.

1.) *“No haber velado porque el sistema contara con mecanismos de seguridad en la información adecuados: Sin embargo mi representada es una persona jurídica distinta a Scomp S.A. y además el sistema si contaba con los mecanismos requeridos”.*

En esta parte, cita la NCG N°218 a fin de esclarecer que se entiende por mecanismos de seguridad adecuados.

Después, señala que el sistema SCOMP es administrado por la sociedad SCOMP S.A. cerrada, cuyos accionistas, por partes iguales es la Asociaciones de Administradoras de Fondos de Pensiones A.G. y a la Asociación de Aseguradores de Chile A.G. A su vez, EuroAmérica no tiene participación social.

En cuanto a la Confidencialidad, en el Oficio de Cargos no se señala que haya sido vulnerada; en cuanto a la Integridad, no se evidencia alteración de la información; en cuanto a los principios de autenticación y no repudio, tampoco se constata vulneración; y, en cuanto al principio de control de acceso, tampoco se reporta algún tipo de suplantación al acceso del Sistema.

2.) *“No contar con las medidas necesarias para garantizar la máxima seguridad en el acceso al sistema SCOMP, lo cual no es efectivo”.*

La imputación, señala, no describe con detalle la supuesta conducta infractora de la disposición, lo que supone una evidente infracción al principio de legalidad y tipicidad.

En el Cargo N°3, continúa, no se hace ningún tipo de referencia concreta o específica a cómo se vulneraría tal norma. Además, el sistema no puede garantizar un resultado, sino un estándar que será siempre el más alto posible.

3.) “No contar con adecuados controles que permitan verificar eventos inusuales que afectaran la seguridad de la información, lo cual no es efectivo”.

Afirma que, tampoco es posible observar descripción alguna de la forma en que se vulnera dicha norma, reiterando solo imputaciones generales.

Por su parte, cita el informe llevado a cabo el año 2017 por la empresa NOVARED, según el cual tendría un buen nivel de adhesión a la Norma Chilena 2777, con un guarismo del 82% y que en lo relativo a la Política de Seguridad un 91%.

“A partir de los antecedentes recopilados, el cumplimiento de los controles revisados del estándar ISO/IEC 27001:2013, y el análisis efectuado corresponde destacar muy positivamente el grado de adhesión y alienación del sistema de gestión de seguridad de SCOMP, considerando su grado de madurez en el 97,21 %, lo que de acuerdo a nuestra experiencia, representa un muy buen nivel de adhesión a las buenas practicas implementadas”

Y, agrega que, en los informes de los años 2018 y 2019 el resultado ha sido en su grado de madurez de 98,43% para 2018 y 98% para 2019. Por lo que, en síntesis, concluye que, existe un sistema de resguardo de la información y de control de seguridad de la información de un estándar muy alto, acorde a los estándares internacionales sobre la materia, por lo que no es posible constatar una infracción.

IV.1.4. “Sobre el principio Non Bis in Ídem y su infracción por los cargos formulados”.

En este punto, señala que los tres cargos miran al mismo objeto, esto es, a la supuesta negligencia o la falta de mecanismos idóneos, para el control de la información incorporada al sistema SCOMP, que constituye una infracción al principio *non bis in ídem*. Para tales efectos, compara los tres cargos.

Así, expresa que todos miran al mismo hecho, a saber, la supuesta falta de mecanismos de vigilancia que permitieran alertar sobre la existencia de certificados presuntamente adulterados.

Concluye que, en aplicación del principio invocado que rige el derecho administrativo, no procede que se formulen tres cargos distintos por el mismo supuesto de hecho.

IV.1.5. “La escasa gravedad de los hechos presuntamente constitutivos de los cargos”.

1.) “El fin de las normas supuestamente infringidas”.

Sobre el particular, indica que la normativa busca la protección de los datos personales del pensionables y que éstos puedan tomar una decisión informada sobre la modalidad de pensión.

Sin embargo, no se vislumbra que haya habido una afectación alguna a los pensionables, pues, la oferta de EuroAmérica era la mejor para ellos. Tampoco hubo una desinformación o información irregular a los pensionables, ya que el contenido de la información entregada siempre fue fidedigna, por lo que no procede aplicar algún tipo de sanción.

2.) “El principio de Proporcionalidad”.

En esta parte, la defensa de la Investigada, sostiene que, ninguna de las supuestas irregularidades en la utilización del certificado de ofertas de SCOMP causó un perjuicio a algún pensionado y la propuesta de EuroAmérica era la más beneficiosa. De esta forma, resulta contrario al principio de proporcionalidad que se intente atribuir responsabilidad administrativa por una supuesta infracción a cláusulas generales, cuando no se indica o acredita ningún tipo de afectación al funcionamiento del sistema SCOMP; y, menos aún al objeto y sentido del certificado de ofertas.

Así, a pesar de las presuntas adulteraciones, no se entregó en ningún caso información errónea o falsa a los pensionables. Para estos efectos cita comunicado de prensa de fecha 3 de agosto de 2018 de la Superintendencia de Pensiones. Además, debe tenerse en cuenta que ha EuroAmérica se le imputan 18 casos de un universo de 1032 casos, para los efectos de la proporcionalidad.

IV.6. “Circunstancias atenuantes respecto de EuroAmérica”.

La defensa de la Investigada hace presente las siguientes circunstancias atenuantes respecto los cargos formulados:

1.) “Los protocolos de EuroAmérica para actuar en el sistema SCOMP”, dentro de los cuales, invoca el documento denominado “Análisis y documentación de Macro Procesos Transversales a las líneas de Negocios de EuroAmérica Seguros de Vida”.

2.) “La prescripción de algunos de los hechos denunciados”:

N° Solicitud de Oferta	Fecha de Aceptación de Oferta	Tipo de Participe
47150402	24-07-2013	Agente
54184301	05-09-2014	Asesor
55058101	30-10-2014	Asesor
57762701	13-04-2015	Asesor
58016601	24-04-2015	Asesor
57557902	28-04-2015	Agente
59529101	15-07-2015	Asesor

26

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 18 procesos de pensión.

En primer lugar, 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 éste es remitido por correo certificado al domicilio del partícipe 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 partícipe 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 25 de julio de 2018 –que incluye cierre de aceptaciones de oferta del periodo del 1 de julio de 2014 a 25 de julio de 2018– mediante **Oficio N°20.516 de fecha 3 de agosto de 2018** (a fojas 17 y siguientes), la Intendencia de Seguros requirió a la Investigada comparar el documento utilizado en la Aceptaciones de Ofertas con el Certificado de Ofertas SCOMP Original, que fueron realizadas por dicha Compañía.

En respuesta al Oficio N°20.516 y sus complementos (a fojas 19 y siguientes), **la Investigada reportó 11 casos de aceptaciones de oferta que no fueron realizados con el Certificado Original, sino, con uno adulterado**, conforme al siguiente detalle:

Ref.: Respuesta Oficio Ordinario N°20516 del 03/08/2018

De nuestra consideración

De acuerdo a lo solicitado en Oficio de la referencia, adjuntamos archivo Excel con la respuesta a sus requerimientos, según el análisis de los expedientes que mantenemos en EuroAmerica y considerando que se entiende por Adulteración: a los casos que la fecha de emisión carta conductora esta con mayúscula (mes). La comprobación de que dichos documentos se encuentran efectivamente adulterados la tendremos con fecha 24/08/2018, debido a la alta cantidad de solicitudes de verificación que enfrenta Scomp. Por lo tanto, una vez obtenida esta validación podemos aportar más antecedentes.

Nombre	Número CO	Fecha Suscrip. AO
GARATE PALMA JUAN FRANCISCO	54184301	05-09-2014
ORREGO ARRIAGADA ANDRES	55058101	30-10-2014
ORREGO ARRIAGADA ANDRES	57762701	13-04-2015
ORREGO ARRIAGADA ANDRES	58016601	24-04-2015
PALACIOS SALAZAR HERNAN ENRIQUE	59529101	15-07-2015
ORREGO ARRIAGADA ANDRES	60461901	29-09-2015
MORENO OYARCE ELIZABETH DEL CARMEN	61113601	22-10-2015
MOLINA GAZMURI CARLOS ALFREDO	69145701	19-12-2016
CÓRDOVA SILVA MAGALY DE LAS MERCEDES	76198502	22-01-2018
ORREGO ARRIAGADA ANDRES	79271101	25-06-2018
ORREGO ARRIAGADA ANDRES	79438601	04-07-2018

Frente a lo anterior, mediante **Oficio N°25.483 de fecha 24 de septiembre de 2018** (a fojas 22 y siguientes), la Intendencia de Seguros requirió a la Investigada emitir 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 Security 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 son documentos adulterados.

En **respuesta al Oficio N°25.483 y sus complementos** (a fojas 25 y siguientes), la Investigada acompañó Informe de la empresa de auditoría externa PwC Chile en que se informaron los siguientes hallazgos respecto a los cierres de venta de rentas vitalicias sin el Certificado Original o con un "Certificado" adulterado y, asimismo, Cartas Conductoras adulteradas. El Informe concluye (a fojas 1995 y siguientes):

"Procedimiento 4

Comparar la información contenida en el 100% de los certificados de ofertas de SCOMP, con la copia del documento mandante de la Compañía, de manera de dar aseguramiento que cada uno de los siguientes campos no presentan adulteraciones:

- Rut y DV del consultante
- N° de Solicitud de Oferta
- Correlativo único
- Código de barra del Certificado de Oferta (Comparación visual).
- Tipo de Certificado de Oferta Utilizado (Original, Copia, Adulterado o Sin respaldo en la Cia).
- Respecto de la modalidad de pensión aceptada por el asegurado:

- Fecha Aceptación de Oferta
- Orden de prelación de las ofertas
- Montos de la oferta
- Clasificación de riesgo

Trabajo realizado:

Se realizó la comparación de los certificados de ofertas proporcionados por el SCOMP con los escáner de los documentos mantenidos en custodia por Euroamérica Seguros de Vida S.A. en el sistema Microsystem.

La información comparada corresponde a lo solicitado en Oficio Ordinario N° 25.483 y detallada en Anexo adjunto al mencionado oficio.

Observación:

Se observaron las siguientes excepciones:

- La totalidad de las copias entregadas por el SCOMP (414 certificados de oferta) no presentan código de barra.
- En 3 casos no se evidencia firma del afiliado en la aceptación de la oferta.
- En 3 casos faltan hojas del certificado SCOMP del documento mandante de la Compañía.
- En 2 casos no coincide el número de consulta entregado por SCOMP con el documento mandante de la Compañía.
- En 1 caso falta respaldo de la oferta externa enviada por la Compañía y aceptada por el pensionado.
- En 3 casos el Certificado de Euroamerica señala que corresponde a una copia”.

“Procedimiento 5

Comparar la información contenida en el 100% de las cartas conductoras, con la utilizada para realizar la aceptación en la Compañía, verificando los siguientes ítems:

- Fecha de emisión de la carta
- Nombre y dirección
- Fecha para requerimiento duplicado
- Fecha de vigencia de la propuesta
- Fecha para solicitar oferta
- Código de consulta
- Fecha de emisión de la carta

Trabajo realizado:

Hemos realizado la comparación de las cartas conductoras proporcionadas por el SCOMP con los escáner de los documentos mantenidos en custodia por Euroamérica Seguros de Vida S.A. en el sistema Microsystem.

La información comparada corresponde a lo solicitado en Oficio Ordinario N° 25.483 y detallada en Anexo adjunto al mencionado oficio.

Observación:

Se observó por números de excepciones según el siguiente detalle:

- En 2 casos se presentan cambios en las fechas de minúscula por mayúscula.
- En 1 caso no coincide la fecha y falta información en la carta conductora de la Compañía.”

Lo anterior, fue plasmado en el siguiente cuadro de la Denuncia Interna del Intendente de Seguros al Fiscal (a fojas 07):

Aceptaciones de oferta proporcionadas por Scomp: 414 casos.

De los 414 casos revisados, los resultados son los siguientes:

Hallazgos	Total
Adulteración en Carta Conductor (CC)	3
Copias de Certificados de oferta	3
Casos con anomalías	6

Finalmente, dicha información fue actualizada tras la revisión de las bitácoras SCOMP, obteniendo el siguiente resultado (a fojas 09):

3) ACTUALIZACIÓN DE LA CANTIDAD DE CASOS INCLUIDOS EN OFICIO 6876 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 Euroamerica:

Compañía de Seguros de Vida	Casos considerados en oficio 6876	Casos Excluidos	Casos Agregados	Casos Finales
Euroamerica	13	6	0	7 ¹

4) RESULTADOS CONSOLIDADOS

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

Hito	Oficio N° 20516	Informe Auditores	Análisis Bitácora	Consolidado*
Casos	11	6	7	19

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:

Tabla N°2: Campos bitácora SCOMP	
CAMPO	SIGNIFICADO
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.

ID_EVENTO	ID_SISTEMA	FEC_EVENTO	DESCRIPCION_EVENTO
14127842	0	19-04-2018 18:25	Recepcion Certificado Electronico de Saldo (Archivo Plano)
14128053	0	19-04-2018 18:39	Calculo de Anualidad-Proyeccion
14128972	783428	20-04-2018 9:16	Confirmación Cálculo y Proyección Retiro Programado
14176172	783428	02-05-2018 9:33	Ingreso Sol. Oferta / Notificación Oferta Anónima
14176898	783428	02-05-2018 10:40	Acceso Pantalla Principal CCOO
14196302	783428	07-05-2018 1:37	Emisión de Certificado de Ofertas
14202188	783428	07-05-2018 14:46	Despacho vía correo electrónico del certificado de ofertas.
14257908	113018032	17-05-2018 11:34	Aceptacion Oferta / Notificacion
14258261	783428	17-05-2018 12:00	Acceso Pantalla Principal CCOO
14258265	783428	17-05-2018 12:00	Impresión de Duplicado del CO Original
14258266	783428	17-05-2018 12:00	Acceso a copia de CO (CCOO)
14258537	783428	17-05-2018 12:17	Selección De Modalidad
14258545	783428	17-05-2018 12:17	Acceso Pantalla Principal CCOO
14283618	783428	23-05-2018 18:14	Acceso Pantalla Principal CCOO
14283621	783428	23-05-2018 18:14	Acceso Pantalla Principal CCOO
14290027	783428	24-05-2018 17:37	Acceso Pantalla Principal CCOO
14290028	783428	24-05-2018 17:37	Acceso a copia de CO (CCOO)
14290074	783428	24-05-2018 17:39	Acceso Pantalla Principal CCOO
14357145	783428	07-06-2018 13:46	Notificación de Cierre
14468003	783428	29-06-2018 9:57	Registro Devolucion Correo CO

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

Corrobora lo anterior que, SCOMP S.A., mediante **respuesta Oficio Reservado UI N° 1119 de 8 de octubre de 2019**, remitió el comprobante de devolución de Correos de Chile y su detalle para los casos anteriormente referidos, que contiene sólo 5 archivos digitales en lo que es posible constatar el comprobante que tuvo a su disposición y que corresponde a la carátula del sobre que contiene 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 segundo lugar, y conforme a lo anteriormente establecido, se rechazará la alegación conforme a la cual no serían efectivos los hechos del Oficio de Cargos en esta parte, 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**. La prueba rendida por la Investigada, no aporta antecedentes que permitan arribar a la conclusión contraria.

En efecto, la empresa de auditoría externa PwC Chile determinó que:

- *“La totalidad de las copias entregadas por el SCOMP (414 certificados de oferta) no presentan código de barra.*
- *En 3 casos no se evidencia firma del afiliado en la aceptación de la oferta.*
- *En 3 casos faltan hojas del certificado SCOMP del documento mandante de la Compañía.*
- *En 2 casos no coincide el número de consulta entregado por SCOMP con el documento mandante de la Compañía.*
- *En 1 caso falta respaldo de la oferta externa enviada por la Compañía y aceptada por el pensionado.*
- *En 3 casos el Certificado de Euroamerica señala que corresponde a una copia”.*

En tercer lugar, en cuanto a la alegación conforme a la cual la Investigada es una víctima del ilícito –la adulteración de “Certificados”– perpetrado por asesores previsionales ajenos a la Compañía, no resulta atendible, toda vez que, el cargo formulado dice relación con el incumplimiento de la normativa del sistema SCOMP, que rige específicamente a la Investigada en su calidad de entidad aseguradora. Es decir, la Investigada es destinataria directa de la norma que se imputa infringida, haya habido intermediación o no.

A este respecto, 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 realizar 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 directamente por el cumplimiento de las normas en las Aceptaciones de Ofertas.

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 el Cargo N°2 - analizados en el Acápite IV.2.2. 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 el Cargo N°2 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 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 ofertas, dado que los controles internos y de gestión de riesgo no resultaron efectivos para los procedimientos establecidos en dicho proceso, toda vez que se realizaron aceptaciones de ofertas de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, lo que impidió que los pensionables pudieran informarse adecuadamente acerca de las ofertas que el sistema les entregó y sobre las cuales debían tomar una decisión afectos de aceptar una oferta y seleccionar una modalidad en sus proceso de pensión.

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, en el Oficio de Cargos se sostuvo que el Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno de la Investigada no contemplaba procedimientos idóneos asociados a la venta de Rentas Vitalicias acorde a la ley y normativa vigente.

A su vez, la Investigada para fundar sus descargos, invocó los documentos “Análisis y documentación de Macro Procesos Transversales a las líneas de Negocios de EuroAmérica Seguros de Vida” (A fojas 63 y siguientes); “Informe Auditoría Interna EuroAmérica Seguros de Vida S.A. “Cotización de Rentas Vitalicias E Ingresos de Fondos de AFP” 2014-2015 (a fojas 307 y siguientes); e, “Informe de Auditoría Proceso “Rentas Vitalicias Previsionales y no Previsionales” Diciembre 2017 (A fojas 322 y siguientes) señalando a su respecto que, tales contienen una referencia detallada al proceso de contratación de rentas vitalicias, y que se asegura que se revisen y evalúen correcta y oportunamente los antecedentes del cliente.

A mayor abundamiento, y en el contexto de la medida para mejor resolver decretada por el Fiscal, mediante respuesta a **Oficio Reservado UI N° 812 de 29 de julio de 2020**, Novared Chile S.A. acompañó informes de auditoría externa para los años 2017 y 2018, e informó lo consultado, esto es, sobre los estándares y/o 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/o 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 señalados, no consta que, a la época de los hechos materia del Oficio de Cargos, la Investigada tuviera controles y mecanismos de gestión de riesgos idóneos para los procesos de Aceptaciones de Ofertas, toda vez que, no se vislumbra una medida que tuviera por objeto verificar que dichas aceptaciones se realizaran con el Certificado Original o su Duplicado según exige la normativa y, en todo caso, los Procedimiento y Protocolos a que hace mención la defensa de la Investigada no resultaron efectivos

ni idóneos para la verificación de consistencia de la información entregada por el Sistema ni tampoco contemplaba la obligatoriedad de la utilización del documento Original o su Duplicado como requisito *sine qua non* para la Aceptación de la Oferta según exige la normativa, 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, dado los casos en que ello, precisamente, no se verificó

A mayor abundamiento, y tal como lo reconoce la defensa de la Investigada al evacuar sus descargos, si gran parte de las Aceptaciones de Oferta que ingresan en la Compañía lo son con intermediación de un asesor previsional, entonces, resulta evidente para este Consejo de la CMF que, las medidas idóneas que debió adoptar para cumplir con lo dispuesto en la NCG N°218, debieron estar destinadas en revisar, principalmente, la documentación entregada por éstos, en específico, **el Certificado de Ofertas SCOMP Original**, lo que, en la especie, no hizo.

Por su parte, y según se razonó precedentemente en esta Resolución Sancionatoria, la alegación conforme a la cual la Investigada no resultaría responsable de hechos perpetrados por asesores previsionales ajenos a la Compañía, no resulta atendible, toda vez que, el cargo formulado dice relación con el incumplimiento de la normativa del sistema SCOMP –mantener mecanismos idóneos para el cumplimiento de dichas reglas–, que rige específicamente a la Investigada en su calidad de entidad aseguradora. Es decir, la Investigada es destinataria directa de la norma que se imputa infringida, haya habido intermediación o no.

Finalmente, en cuanto a que la norma cuyo incumplimiento se imputó exige un resultado dañoso, esto es, que *"afecte a los afiliados o a sus beneficiarios"*, cabe señalar que, del tenor literal de la Sección IV, N°7, párrafo 7, de la NCG N° 218, se dispone que: ***"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 norma distingue y exige dos deberes distintos a las Aseguradoras: por una parte, su responsabilidad normativa de *"establecer mecanismos"* efectivo e idóneos para la verificación de consistencia de la información del Sistema; y por otra parte, su responsabilidad por *"cualquier error o incumplimiento que afecte a los afiliados o sus beneficiarios"*. Por consiguiente, basta el incumplimiento del primer deber imputado para configurar la infracción.

En todo caso, el uso de "Certificado" versión copia o adulterados, obtenidos antes de los 4 días hábiles y que fueron utilizados en los procesos de Aceptación de Oferta, implicó que los pensionables no pudieran informarse adecuadamente –en tiempo y forma– 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.

En atención a lo anteriormente expuesto, se rechazarán los descargos opuestos, 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 si se ha adjuntado a dicho trámite, puesto que se trata del antecedente fundante y esencial sobre el cual descansa dicho proceso.

IV.2.3. 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, le 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.2.4. Análisis “sobre el principio Non Bis in ídem y su infracción por los cargos”.

Sobre el particular, deberá estarse a lo ya señalado precedentemente en los Acápites IV.2.1. y IV.2.2. de esta Resolución Sancionatoria; y, asimismo, en los Acápites V “Conclusiones” y VI “Decisión”.

IV.2.5. Análisis de “la escasa gravedad de los hechos presuntamente constitutivos de los cargos”.

Sobre el particular, deberá estarse a lo ya señalado precedentemente en los Acápites IV.2.1. y IV.2.2.; y, asimismo, en los Acápites V “Conclusiones” y VI “Decisión” de esta Resolución Sancionatoria.

IV.2.6. Análisis de las “circunstancias atenuantes respecto de EuroAmérica”.

Las Resoluciones dictadas en los Procedimientos Sancionatorios por el Consejo de esta Comisión, conforme al artículo 52 del D.L. N°3.538, no les corresponde pronunciarse sobre eventuales “atenuantes” de responsabilidad, dado que tales atenuantes –propias del Derecho Penal–, no se encuentran contempladas en la Ley Orgánica de este Servicio, por lo que esta alegación será rechazada.

Sin perjuicio de lo anterior, se hace presente que, conforme a al artículo 52 en relación al artículo 36 del D.L. N°3.538, esta Resolución Sancionatoria contiene un análisis de todas las defensas, alegaciones y pruebas hechas valer en este Procedimiento Sancionatorio, con el objeto de determinar en su mérito si han existido las infracciones a la normativas aplicables imputadas por el Fiscal, y, en definitiva, resolver si esa Investigada objeto de cargos resulta responsable de las mismas, indicando su participación en los hechos, y la sanción de que se hace merecedora.

De este modo, lo que corresponde por parte del órgano llamado a pronunciarse y poner término al Procedimiento Sancionatorio, es analizar y apreciar ciertos elementos que permiten graduar el monto de la sanción o consignar ciertos hechos para ponderar las sanciones a aplicar, mediante su comparación con los diversos estándares aplicables, y no en cambio, considerar “*atenuantes*”.

Por su parte, se hace presente que, la ponderación de las circunstancias para determinar el rango y monto específico de la sanción de multa corresponde a una atribución exclusiva y excluyente de este Consejo de la CMF.

De este modo, en el Acápito VI “*Decisión*” de esta Resolución Sancionatoria, se contienen todas las consideraciones de las circunstancias para la determinación del rango y monto específico de la multa que se resuelve aplicar, para lo cual, se ha tenido en cuenta todos los criterios orientadores contemplados en el artículo 38 del D.L. N°3.538, analizando para tales efectos la prueba reunida durante el Procedimiento Sancionatorio por el Fiscal y aquella rendida por la Investigada, así como la consideración de todas sus alegaciones y defensas.

Finalmente, en cuanto a la prescripción invocada deberá estarse a lo resuelto en el Acápito V “*Conclusiones*”, en cuanto a que sólo se han analizado 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.

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 el Cargo 2 en la forma que se ha explicado con el fin de no incurrir en duplicidad de imputaciones y sus consecuentes sanciones.

En segundo término, 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”, en relación a aquellos procesos en que hubo intermediación de asesores previsionales.

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, 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 contenidas y hechos valer en el Procedimiento Sancionatorio, llegando al convencimiento que, en la especie, **EUROAMERICA SEGUROS DE VIDA S.A.** ha incurrido en la siguiente infracción:

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 que EUROAMERICA, 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 ofertas, dado que los controles internos y de gestión de riesgo no resultaron efectivos para los procedimientos

establecidos en dicho proceso, toda vez que se realizaron aceptaciones de ofertas de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, lo que impidió que los pensionables pudieran informarse adecuadamente acerca de las ofertas que el sistema les entregó y sobre las cuales debían tomar una decisión afectos de aceptar una oferta y seleccionar una modalidad en sus proceso de pensión”.

1.2. Lo anterior, respecto de 8 casos posteriores al 10 de septiembre de 2016, cerrados en la Compañía, 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.

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

2.1. En cuanto a la gravedad de las conductas, la Investigada 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 por los asesores previsionales para el cierre de las rentas vitalicias, puesto que, en la especie, se realizaron Aceptaciones de Oferta sin el Certificado Original o su Duplicado, sino que, con uno adulterado, vulnerándose de ese modo la Fe Pública depositada en el cumplimiento de la normativa que rige las aceptaciones de oferta.

2.2. 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.

2.3. En lo que atañe al daño o riesgo causado al correcto funcionamiento del Mercado, las infracciones en que incurrió la Investigada implican una vulneración a las normas que rigen el proceso de Aceptación de Oferta, 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 el caso de marras, lleva a que los respectivos pensionables, al realizar su aceptación de oferta, no hayan tenido acceso a 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 de Seguros. En efecto, la falta del Certificado SCOMP Original o su Duplicado y, en cambio, el uso de un documento adulterado, incompletos 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.

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

2.5. Revisados los registros llevados por este Servicio durante los últimos 5 años a la fecha, no se han encontrado resoluciones sancionatorias respecto de la Investigada.

2.6. En cuanto a la capacidad económica de la Investigada, de acuerdo a la información contenida en los estados financieros a junio de 2020, presentó un patrimonio de **M\$ 124.021.313**.

2.7. En cuanto a sanciones aplicadas con anterioridad en las mismas circunstancias, no existen sanciones cursadas a compañías de seguros por infracciones acaecidas en circunstancias equivalentes a las que son materia de los cargos formulados en este procedimiento.

Sin embargo, 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.
- 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.

2.8. No se ha constatado colaboración especial de la Investigada, habiéndose limitando a cumplir con los requerimientos a que están obligadas en su calidad de fiscalizadas.

3. Que, en virtud de todo lo anterior y las disposiciones señaladas en los vistos, el Consejo para el Mercado Financiero, en Sesión Extraordinaria N°88, de 10 de septiembre de 2020, con la asistencia de su Presidente Subrogante don Christian Larraín Pizarro y sus Comisionados doña Rosario Celedón Förster, don Kevin Cowan Logan y Mauricio Larraín Errázuriz, dictó esta Resolución.

EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO, POR LA UNANIMIDAD DE LOS COMISIONADOS CHRISTIAN LARRAÍN PIZARRO, ROSARIO CELEDÓN FÖRSTER, KEVIN COWAN LOGAN Y MAURICIO LARRAÍN ERRÁZURIZ, RESUELVE:

1. Aplicar a **EUROAMÉRICA SEGUROS DE VIDA S.A.** la **sanción de multa**, a beneficio fiscal, ascendente a **UF 600.- (Seiscientas Unidades de Fomento)**, por Infracción a la Sección IV, N°7, párrafo 7 de la NCG N°218 vigente a la fecha de los hechos materia de esta Resolución Sancionatoria.

2. Remítase a la sancionada, copia de la presente Resolución Sancionatoria, 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 dichos comprobantes, la Comisión informará a la Tesorería General de la República que no cuenta con el respaldo de pago de las presentes multas, a fin que ésta efectúe el cobro de las mismas.

5. Se hace presente que, contra la presente Resolución Sancionatoria procede el recurso de reposición establecido en el artículo 69 del Decreto Ley N° 3.538, 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, 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.

10-09-2020

X  

PRESIDENTE

Firmado por: Christian Eduardo Larrain Pizarro

10-09-2020

X  

COMISIONADO

Firmado por: Mauricio Larrain Errazuriz

10-09-2020

X  

COMISIONADO

Firmado por: Kevin Noel Cowan Logan

X  

COMISIONADO

Firmado por: Rosario Celedon Forster

COMISION PARA EL MERCADO FINANCIERO

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento
Saluda atentamente a Ud.

GERARDO BRAVO RIQUELME
SECRETARIO GENERAL

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449, Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56 2) 2617 4000
Casilla 2167 - Correo 21
www.cmfchile.cl