

**REF.: APLICA SANCIÓN A COMPAÑÍA DE SEGUROS
CONFUTURO S.A.**

SANTIAGO, 10 DE SEPTIEMBRE DE 2020

RESOLUCIÓN EXENTA N° 4077

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° 377, que Imparte Normas Sobre Contratación de Seguros de Rentas Vitalicias del D.L. N° 3.500 de 1980; en la Norma de Carácter General N°218, que Imparte instrucciones sobre Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión establecido por el artículo 61 bis del D.L. N° 3.500, de 1980, conforme a su texto vigente a la época de los hechos materia del Oficio de Cargos (“NCG N°218”); en la Norma de Carácter General N°309, que establece Principios de Gobierno Corporativo y Sistemas de Gestión de Riesgo y Control Interno (“NCG N°309”); 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. HECHOS

I.1.1. CONFUTURO

1.- Mediante Oficio Reservado N°761 de 21 de diciembre de 2018, complementado a través del Oficio Reservado N°260 de 6 de mayo de 2019, ambos de la Intendencia de Seguros de la Comisión para el Mercado Financiero, la Unidad de Investigación tomó conocimiento de una fiscalización efectuada por dicha Intendencia a **COMPAÑÍA DE SEGUROS CONFUTURO S.A.** (en adelante “Confuturo”), a raíz de una denuncia presentada por la empresa “Sistema de Consultas de Ofertas de Montos de Pensión S.A.”, en lo sucesivo, SCOMP, 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 acompañada a la Unidad de Investigación.

En vista de lo anterior, mediante Resolución UI N°01/2019 de 11 de enero de 2019, se inició una investigación a efectos de determinar si los hechos denunciados podían ser constitutivos de alguna infracción al D.F.L. N° 251 sobre Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio, la Ley N°18.046, Ley sobre Sociedades Anónimas y su Reglamento, normativa dictada por este Organismo u otras disposiciones complementarias.

2. Por su parte, de acuerdo a denuncia efectuada mediante Oficio Reservado N°273 de 13 de mayo de 2019, por parte de la Intendencia de Seguros, la Unidad de Investigación tomó conocimiento de una fiscalización efectuada a **COMPAÑÍA DE SEGUROS CORPSEGUROS S.A.** (en adelante "Corpseguros") en términos análogos respecto de la denuncia efectuada por la Intendencia de Seguros contra Confuturo.

En virtud de lo informado por la Intendencia de Seguros, mediante Resolución UI N°35/2019 de 24 de julio de 2019, la Unidad de Investigación dio inicio a una investigación administrativa para esclarecer los hechos y determinar la existencia de posibles infracciones cometidas por la Compañía y sus Agentes de Ventas de rentas vitalicias en términos análogos a lo expuesto precedentemente.

3. De los antecedentes recabados por la Unidad de Investigación se determinaron los siguientes hechos en lo que respecta a COMPAÑÍA DE SEGUROS CONFUTURO S.A.:

3.1. Confuturo es una compañía de seguros de vida cuya gerencia general fue desempeñada por el Sr. Christian Abello Prieto desde el día 23 de enero de 2012 hasta la fecha del presente Oficio.

La compañía de seguros Confuturo, 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 77,04% del total de ingresos de Confuturo, ascendente a M\$162.658.074 a esa fecha, mientras que, en términos de reservas técnicas, las obligaciones por concepto de Renta Vitalicia representaron el 89,32% del pasivo total de la Compañía, esto es, M\$3.235.072.684, al mismo periodo.

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

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

Con ocasión de lo comunicado por la Intendencia de Seguros, la Unidad de Investigación tomó conocimiento de posibles infracciones a la normativa vigente en el proceso de pensión, específicamente en la etapa de "Aceptación de Oferta", realizadas en Confuturo.

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

El certificado Original es emitido por SCOMP dentro de los cuatro días hábiles siguientes de ingresada la consulta, remitiéndolo, a través de carta certificada, por Correos de Chile al domicilio del consultante. Simultáneamente, el sistema SCOMP pone a disposición del partícipe que ingresó la consulta y de la AFP de origen, una Copia del certificado de ofertas, la que se diferencia claramente del original, y no puede utilizarse en la aceptación de oferta ni en la selección de modalidad de pensiones.

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

3.5. En el periodo comprendido entre el día 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, **Confuturo** ingresó al Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) 2.227 aceptaciones de oferta de pensión –detallados en el Anexo del Oficio Reservado UI N°1327- 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 Confuturo							
PARTÍCIPE	AÑO ACEPTACIÓN OFERTA						TOTAL
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Asesores Previsionales	14	25	23	27	19	8	116
Agentes de Venta – Cía.	160	405	374	493	410	229	2.071
Directa – Cía.	1	3	5	7	11	13	40
TOTAL	175	433	402	527	440	250	2.227

Fuente: Oficio Reservado N°260 de fecha 6 de mayo de 2019 de la IS.

3.6. De los 2.227 casos, 2.071 de ellos fueron intermediados por 271 Agentes de Ventas de Rentas Vitalicias de Confuturo, cuyas Aceptaciones de Ofertas fueron realizadas sin el respectivo Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado.

3.7. Confuturo, a la época de los hechos antes enunciados, tenía dentro de su Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno, el procedimiento denominado “GC03-04 Solicitud de Oferta y Aceptación Scomp” cuyo objetivo describía: “*El presente documento tiene como objetivo establecer las normas y procedimientos relacionados con el ingreso de la Solicitud de Oferta cuando la Compañía es Origen o cuando el origen es la AFP o Asesor Previsional a través del Sistema de Consulta de Oferta de Montos de Pensión (SCOMP) y Aceptaciones de la oferta.*”. De acuerdo a lo indicado en el mismo procedimiento “GC03-04 Solicitud de Oferta y Aceptación Scomp”, el documento experimentó actualizaciones y modificaciones en agosto de 2018, marzo de 2016, diciembre de 2017 y julio de 2018.

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

I.1.2. CORPSEGUROS

1. En lo que atañe a la sociedad COMPAÑÍA DE SEGUROS CORPSEGUROS S.A., la Resolución N°3.806 de 28 de junio de 2019 autorizó la fusión de Corpseguros con la Compañía de Seguros Confuturo S.A., siendo esta última la continuadora y sucesora legal de la primera.

2. De los antecedentes recabados por la Unidad de Investigación se determinaron los siguientes hechos en lo que respecta a **COMPAÑÍA DE SEGUROS CORPSEGUROS S.A.:**

2.1. Corpseguros correspondía a una compañía de seguros cuya gerencia general fue desempeñada por el Sr. Christian Abello Prieto desde el día 23 de enero de 2012.

La compañía de seguros Corpseguros, dentro de sus líneas de negocio, ofrecía 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 99,82% del total de ingresos de Corpseguros, ascendente a M\$42.356.923 a esa fecha, mientras que, en términos de reservas técnicas, las obligaciones por concepto de Renta Vitalicia representaron el 95,23% del pasivo total de la Compañía, esto es, M\$2.096.705.191, al mismo periodo.

2.2. De acuerdo a lo establecido en el artículo 61 bis del D.L. N°3.500 que Establece el Nuevo Sistema de Pensiones y lo dispuesto por la NCG N°218, vigente a la época de los hechos, las administradoras de fondos de pensiones y las compañías de seguros de vida, entre ellas Corpseguros, 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.

2.3. Con ocasión de lo comunicado por la Intendencia de Seguros, la Unidad de Investigación tomó conocimiento de posibles infracciones a la normativa vigente en el proceso de pensión, específicamente en la etapa de "Aceptación de Oferta", realizadas en Corpseguros.

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

2.5. En el periodo comprendido entre el día 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, se constató que, **Corpseguros** ingresó al Sistema de Consultas y Ofertas de Pensión (SCOMP) 101 aceptaciones de oferta de pensión –detallados en el Anexo del Oficio Reservado UI N°1328- 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.		
PARTÍCIPE	AÑO ACEPTACIÓN OFERTA	TOTAL

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Asesores Previsionales	3	10	27	31	13	2	86
Agentes de Venta – Cía.	-	-	-	-	-	-	-
Directa – Cía.	-	-	3	6	2	4	15
TOTAL	3	10	30	37	15	6	101

Fuente: Oficio Reservado N°273 de fecha 13 de mayo de 2019 de la IS.

2.6. Lo expuesto en el numeral precedente ocurrió no obstante que Corpseguros, a la época de los hechos antes enunciados, tenía dentro de su Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno, el procedimiento denominado “GC03-05 Solicitud de Oferta y Aceptación Scomp”, cuyo objetivo se describía como “El presente documento tiene como objetivo establecer las normas y procedimientos relacionados con el ingreso de Solicitud de Ofertas cuando la Compañía es Origen o cuando el origen es la AFP o un Asesor Previsional a través del Sistema de Consulta de Oferta de Montos de Pensión (SCOMP) y Aceptaciones de la oferta”. De acuerdo a lo indicado en el mismo procedimiento “GC03-05 Solicitud de Oferta y Aceptación Scomp”, el documento experimentó actualizaciones y modificaciones en marzo de 2016, abril de 2016, julio de 2016, diciembre de 2016 y julio de 2018.

2.7. No obstante la existencia de aquellos controles, acorde a lo expuesto, la Compañía realizó aceptaciones de ofertas de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado.

I.2. ANTECEDENTES RECOPIADOS DURANTE LA INVESTIGACIÓN

I.2.1. CONFUTURO

Durante la investigación a **COMPAÑÍA DE SEGUROS CONFUTURO S.A.** se recopilaron una serie de elementos probatorios:

I.2.1.1. Documentos incorporados durante la investigación

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

2. Oficio Reservado N° 761, de fecha 21 de diciembre de 2018, por medio del que la Intendencia de Seguros denunció a la Unidad de Investigación, eventuales infracciones incurridas por Confuturo, adjuntando un CD que contiene los siguientes antecedentes:

a. Oficio Ordinario N° 18.053, de 13 de julio de 2018, de la CMF dirigido a la gerencia general de Confuturo, en el que se solicitó explicar 538 ingresos de solicitud de oferta ocurridos entre los días 1 de julio 2015 y 30 de junio de 2018, correspondientes a aceptaciones de ofertas de renta vitalicia efectuadas en un plazo igual o menor a 3 días hábiles desde la emisión del certificado de ofertas SCOMP.

b. Respuesta de Confuturo de fecha 24 de julio de 2018 al Oficio Ordinario N° 18.053, por medio del que informó respecto de la forma en que la Compañía resguardó la privacidad de la información para los casos consultados en la letra b) N° 1 y 2 del Oficio N°

18.053, y sobre las Aceptaciones de Ofertas de Renta Vitalicia efectuadas en un plazo inferior o igual a 3 días hábiles contados de la emisión del Certificado de Ofertas (casos N° 1 y 2)

c. Oficio Ordinario N° 20.519, de 3 de agosto de 2018, de la CMF dirigido a la gerencia general de Confuturo, en el que solicitó realizar 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 ocurridas en el periodo de 1 de julio de 2014 y 25 de julio de 2018.

d. Respuesta de Confuturo de fecha 9 de agosto de 2018 al Oficio Ordinario N° 20.519, por el que informó que solicitaron a SCOMP la información original, señalando que la respuesta correspondiente a las aceptaciones de oferta entre julio de 2014 y diciembre de 2016 podría ser entregada el 13 de agosto, mientras que las restantes el día 31 de agosto de 2018.

e. Respuesta de Confuturo de fecha 17 de agosto de 2018 al Oficio Ordinario N° 20.519, a través del cual adjuntó un archivo Excel con el análisis de la información solicitada para el periodo julio de 2014 y diciembre de 2016.

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

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

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

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

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

g. Respuesta de Confuturo de fecha 10 de agosto de 2018 al Oficio Ordinario N° 20.940, adjuntando la información relativa a la nómina de contacto de los Agentes de Ventas de dicha compañía, y la copia de los contratos suscritos con cada uno de ellos.

h. Respuesta de Confuturo de fecha 6 de septiembre de 2018 al Oficio Ordinario N° 20.519, a través del cual adjuntó un archivo Excel con el análisis de la información solicitada para el periodo enero de 2017 y julio de 2018.

i. Oficio Ordinario N° 25.486, de 24 de septiembre de 2018, dirigido a la gerencia general de Confuturo, requiriendo la emisión de un informe sobre el contenido de los certificados de ofertas y de las cartas conductoras de estos, asociados a procesos de aceptación de oferta realizados en el periodo de 1 de julio de 2013 y 25 de julio de 2018, con el objetivo de determinar si correspondían a la documentación original o si contenían algún tipo de modificación o adulteración en el periodo de 1 de julio de 2013 y 25 de julio de 2018. Dicho informe,

debía ser emitido por una compañía auditora externa distinta a la que revisaba los estados financieros de la compañía, en el plazo de 20 días hábiles.

j. Presentación de fecha 13 de noviembre de 2018 efectuada por Deloitte Auditores y Consultores Limitada. en respuesta al Oficio Ordinario N° 25.486, que adjuntó los siguientes documentos:

i. Informe de fecha 12 de noviembre de 2018 sobre resultados obtenidos, los que se presentan de acuerdo a lo siguiente: (i) Anexo A: Resultados obtenidos; (ii) Anexo B: Detalle de casos revisados; (iii) Anexo C: Procedimientos convenidos; y (iv) Anexo D: Protocolo SCOMP para entrega de copia de certificados de oferta y carta conductora a compañías de seguros de vida.

ii. CD-R que contiene archivo Excel con la información establecida según lo requerido y un archivo Excel con información proporcionada por SCOMP.

k. Oficios Ordinarios dirigidos a los agentes de ventas de Confuturo Sra. Vesna Mariana Zubarew Pizarro, Sra. Arelis del Pilar Orellana Canales, Sra. Sandra Eugenia Díaz Galáz, Sra. Gloria del Carmen Villaseca Escobar, Sra. Javiera Alejandra Salas Duque, Sr. Marcos Enrique López Collins, Sra. Mónica del Rosario Mamani Macaya, Sr. Carlos Daniel Ruy-Pérez Rodríguez, Sra. Marcela Andrea Bolívar Solís, Sr. Luis Enrique Laubscher Barría, y Sra. Eliana Jacqueline Labarthe Elgueta, dando traslado a efectos que señalaran lo que estimaran pertinente respecto de su participación en la utilización de certificados de oferta no originales en los procesos de cierre de pensiones informados por Confuturo.

l. Respuestas de los agentes de ventas referidos previamente, a los Oficios Ordinarios.

m. Resoluciones Exentas de la CMF que suspenden, por el plazo de 90 días, las actividades de los agentes de venta Sr. Marcos López Collins, Sra. Marcela Bolívar Solís, Sra. Javiera Salas Duque, Sr. Carlos Ruy-Pérez Rodríguez, Sra. Gloria Villaseca Escobar, Sr. Luis Laubscher Barra, Sra. Vesna Zubarew Pizarro, Sra. Arelis Orellana Canales, Sra. Mónica Mamani Macaya, y Sra. Sandra Díaz Galáz.

3. Oficio Reservado UI N° 48 de 14 de enero de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a Confuturo la siguiente información:

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

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

c. Actas de sesiones de cualquier comité de la Compañía en el que se haya tratado o se 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 1 de enero de 2015 a la fecha de dicho oficio.

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

4. Respuesta de 24 de enero de 2019 de Confuturo al Oficio Reservado UI N° 48, que adjuntó los siguientes documentos:

a. Memorandum GCCV N° 32/16. Asunto: Auditoría al Proceso de Cierre de Negocios Rentas Vitalicias Confuturo de fecha 17 de mayo de 2016.

b. Informe Auditoría al Proceso de Cierre de Negocios Rentas Vitalicias Confuturo de fecha 17 de mayo de 2016.

c. Memorandum GCCF N° 31/17. Asunto: Revisión Especial de Apertura y Cierre de Códigos de Intermediarios para Rentas Vitalicias y Vida Individual de fecha 29 de marzo de 2017.

d. Procedimiento: “ES02-04 Evaluación, Suscripción y Emisión Póliza Renta Vitalicia Previsional” de 2018.

e. Procedimiento: “GC03-04 Solicitud Oferta y Aceptación SCOMP” de 2018.

5. Oficio Reservado UI N° 64 de 21 de enero de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a Confuturo la siguiente información:

a. Copia de toda la documentación contenida en las carpetas de cada uno de los números de ingreso de solicitud de ofertas, informados con irregularidades desde diciembre del año 2015, en respuesta a los Oficios Reservados N° 18.053 de fecha 13 de julio de 2018, N° 20.519 de fecha 3 de agosto de 2018 y N° 25.486 de fecha 24 de septiembre de 2018; y que a lo menos contenga el Certificado de Ofertas SCOMP utilizado en cada caso.

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

6. Oficio Reservado UI N° 68 de 21 de enero de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a Confuturo la siguiente información:

a. Detalle de remuneración variable, honorarios, bonos, premios o pagos por concepto de la intermediación o venta de rentas vitalicias que la compañía dispone para sus dependientes, intermediarios y agentes de venta de renta vitalicia u otras personas que intervengan en la comercialización de éstas, desde el 1 de enero de 2016 a la fecha del oficio, indicando

descripción y forma de determinación, para cada caso, así como área encargada de su gestión e instancia de aprobación (Comité, Directorio, etc.).

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

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

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

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

- i. N° de póliza.
- ii. N° de solicitud de ofertas.
- iii. Fecha de ingreso de la solicitud de ofertas.
- iv. Tipo de intermediación asociada a la solicitud de ofertas (agente de venta, asesor previsional, directo 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° 118 de 4 de febrero de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a Confuturo la siguiente información:

a. Manual de procedimiento denominado “GC03-04 Solicitud de Oferta y Aceptación SCOMP” en sus versiones de marzo de 2016 y diciembre de 2017, según lo indicado en el apartado “Actualizaciones y Modificaciones” del citado manual en su versión julio de 2018.

b. Manual de procedimiento denominado “ES02-04 Evaluación, Suscripción y Emisión Póliza Renta Vitalicia Previsional” en sus versiones de marzo de 2016, abril 2016, julio 2016 y diciembre de 2016, según lo indicado en el apartado “Actualizaciones y/o Modificaciones” del citado manual en su versión julio de 2018.

8. Respuesta de 8 de febrero de 2019 proporcionada por Confuturo al Oficio Reservado UI N° 68, que adjuntó en formato digital las siguientes carpetas:

a. Carpeta denominada “Punto 1”, que contiene un documento en formato Excel que detalla los pagos por concepto de intermediación efectuados a Asesores Previsionales y Agentes de Venta de Rentas Vitalicias, y las remuneraciones variables pagadas a funcionarios dependientes que intervienen en la comercialización de Rentas Vitalicias desde el día 1 de enero de 2016 a la fecha.

b. Carpeta denominada “Punto 2”, que contiene el Libro de Remuneraciones de los ejercicios 2016, 2017 y 2018, incluyendo para cada pago efectuado, la información de la persona determinada, la fecha de pago, el motivo y el respaldo vinculado al mismo.

c. Carpeta denominada “Punto 3”, que contiene un archivo Excel con el listado de los dependientes y de los Asesores Previsionales y Agentes de Venta de Rentas Vitalicias, desde el día 1 de enero de 2016 a la fecha.

d. Carpeta denominada “Punto 4”, que contiene el plan anual de capacitación de los ejecutivos comerciales Canal Asesores y Directos y los Agentes de Venta por los ejercicios 2016, 2017 y 2018, y los documentos que acreditan las mismas.

e. Carpeta denominada “Punto 5”, que contiene el Libro de Producción asociada a las pensiones de los ejercicios 2016, 2017 y 2018.

9. Respuesta de 11 de febrero de 2019 de Confuturo al Oficio Reservado UI N° 64, que adjuntó en formato digital una planilla Excel que detalla la información solicitada respecto de los casos mencionados en el punto 1 del referido Oficio, haciendo presente que la información solicitada en aquel, será enviada con posterioridad.

10. Respuesta de 11 de febrero de 2019 de Confuturo al Oficio Reservado UI N° 64, que adjuntó en formato digital la información solicitada respecto en el punto 1 del referido Oficio, esto es, las carpetas con los antecedentes de los procesos de pensión.

11. Respuesta de 12 de febrero de 2019 proporcionada por Confuturo al Oficio Reservado UI N° 118, en que acompañó un CD con los siguientes manuales:

a. Procedimiento “Evaluación, Suscripción y Emisión Póliza Renta Vitalicia Previsional” modificado en julio 2016.

b. Procedimiento “Evaluación, Suscripción y Emisión Póliza Renta Vitalicia Previsional” modificado en diciembre 2016.

c. Procedimiento “Emisión Póliza Renta Vitalicia Previsional” actualizado en marzo de 2016.

d. Procedimiento “Emisión Póliza Renta Vitalicia Previsional” actualizado en abril de 2016.

e. Instructivo “Solicitud Oferta y Cierre por Sistema SCOMP (N°CO-23)” actualizado en marzo de 2016.

f. Procedimiento “GC03-01 Solicitud Oferta y Aceptación SCOMP (ex N°23)” actualizado en diciembre de 2017.

Adicionalmente proporcionó: i) las actas de sesión de directorio; ii) comité de segmento pensionados; iii) informes preliminares de auditoría interna; e iv) informe final elaborado por la empresa Deloitte.

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

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

14. Oficio Reservado UI N° 164 de fecha 20 de febrero de 2019, en el que la Unidad de Investigación requirió a Confuturo remitir la información solicitada mediante el Oficio Reservado UI N° 64 en formato físico, esto es, toda la documentación contenida en las carpetas de cada uno de los números de solicitud informados con irregularidades desde diciembre del año 2015, en respuesta a los Oficios Reservados N° 18.053 de fecha 13 de julio de 2018, N° 20.519 de fecha 3 de agosto de 2018 y N° 25.486 de fecha 24 de septiembre de 2018; y que a lo menos contenga el Certificado de Ofertas SCOMP utilizado en cada caso.

15. Oficio Reservado N° 260 de fecha 6 de mayo de 2019, en que la Intendencia de Seguros complementó su denuncia de 21 de diciembre de 2018, a partir de: (i) hallazgos reportados por auditoría externa; (ii) hallazgos a partir de reclamo en otra compañía de seguros; (iii) actualización de la cantidad de casos incluidos en Oficio Ordinario N° 6.879 de 6 de marzo de 2019, (iv) resultados consolidados; (v) antecedentes de los documentos que se adjuntan:

a. Oficio Ordinario N° 1.966 de fecha 17 de enero de 2019 de la CMF enviado a Confuturo y respuesta de fecha 25 de enero de 2019.

b. Oficio Ordinario N° 4.633 de fecha 11 de febrero de 2019 de la CMF enviado a Confuturo y respuesta de fecha 18 de febrero.

c. Oficio Ordinario N° 6.879 de fecha 6 de marzo de 2019 de la CMF enviado a Confuturo y respuestas de 8, 22 y 26 de marzo de 2019.

d. Archivo Excel denominado “Listado consolidado – Confuturo.xls”

e. Informe de Procedimientos acordados de fecha 21 de enero de 2019.

16. Oficio Reservado UI N° 682 de 4 de junio de 2019, dirigido a la sociedad SCOMP S.A., a través del cual se solicitó el envío del comprobante de

devolución de Correos de Chile y su detalle para cada una de las solicitudes de oferta, individualizadas en archivo Excel que se adjuntó a dicho oficio, cuyo proceso de pensión fue realizado en Confuturo.

17. Respuesta de fecha 5 de marzo de 2019 al Oficio Reservado UI N° 164, por medio de la que Confuturo pidió 10 días hábiles de plazo para dar cumplimiento a lo solicitado.

18. Oficio Reservado UI N° 249 de fecha 6 de marzo de 2019, por el que la Unidad de Investigación otorgó a Confuturo, hasta el día 12 de marzo de 2019 para el cumplimiento de lo ordenado por Oficio Reservado UI N° 164.

19. Respuesta de fecha 8 de marzo de 2019 al Oficio Reservado UI N° 164, por el que Confuturo reenvió la información solicitada en 8 cajas rotuladas con el nombre de la Compañía.

20. Respuesta de fecha 11 de marzo de 2019 al Oficio Reservado UI N° 249, por medio de que Confuturo indicó haber dado cumplimiento a lo requerido mediante Oficio Reservado UI 164.

21. Oficio Reservado UI N° 754 de 26 de junio de 2019 y N° 812 de 11 de julio de 2019, de la Unidad de Investigación de la CMF, por medio del cual se citó a declarar a la Sra. Sabina Arancibia Inostroza.

22. Oficio Reservado UI N° 755 de 26 de junio de 2019 de la Unidad de Investigación de la CMF, por medio del cual se citó a declarar a la Sra. Karlina Sandoval Araneda.

23. Oficio Reservado UI N° 756 de 26 de junio de 2019 de la Unidad de Investigación de la CMF, por medio del cual se citó a declarar al Sr. Luis Laubscher Barria.

24. Oficio Reservado UI N° 757 de 26 de junio de 2019 y N° 811 de 11 de julio de 2019, de la Unidad de Investigación de la CMF, por medio de los cuales se citó a declarar a la Sra. Marcela Bolívar Solís.

25. Oficio Reservado UI N° 758 de 26 de junio de 2019 y N° 813 de 11 de julio de 2019, de la Unidad de Investigación de la CMF, por medio de los cuales se citó a declarar al Sr. Francisco Andana Miranda.

26. Respuesta de fecha 5 de julio de 2019 al Oficio Reservado UI N° 682 proporcionada por SCOMP, por medio del cual informó que el día 19 de julio despacharía la respuesta.

27. Respuesta de fecha 24 de julio de 2019 al Oficio Reservado UI N° 682, por medio del cual se entregó parcialmente la información de los comprobantes de devolución de Correos de Chile, acompañando 364 imágenes correspondientes a lo solicitado.

28. Respuesta de fecha 13 de agosto de 2019 al Oficio Reservado UI N° 682, por medio del cual se entregó el resto de los comprobantes de devolución de Correos de Chile, ascendentes a 395 carátulas del sobre devuelto.

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

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

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

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

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

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

I.2.1.2. Declaraciones prestadas ante la Unidad de Investigación

1. El día 8 de julio de 2019, la Sra. **Carlina Sandoval Araneda**, Agente de Ventas de Rentas Vitalicias de Confuturo desde el año 2012, prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación de la CMF, ocasión en la que consultada acerca de las gestiones que realizaba en el proceso de pensiones, informó: *“Cuando nosotros comenzamos el proceso con el cliente se le saca el mandato ante notario, donde el afiliado o futuro pensionado nos autoriza a hacer el trámite de pensión en la AFP, sea cual sea el tipo de pensión, uno hace el trámite, la AFP emite el certificado de saldo, pedimos la ofertas al sistema por medio de Sofía Fuentes, al cuarto día hábil pedimos la copia del certificado de ofertas de pensión y ahí trabajamos las ofertas, al noveno día se cierra la pensión a menos que el afiliado venga con el certificado de ofertas si es que le ha llegado. Anteriormente, se iba al noveno día a la AFP y ahí sacábamos -en compañía del cliente- el duplicado del original para cerrar la pensión, ahí traíamos el original a la compañía. **En mi compañía hacia la aceptación con la copia, luego íbamos a la AFP para sacar el duplicado al noveno día y luego volvíamos a la compañía, a menos que le hubiera llegado el original antes al cliente.***

Esto después se modificó y ahora nadie puede cerrar al noveno día hábil con la copia, ahora solo se puede con el original, o sea si ahora no tiene el certificado original, se hace la aceptación en la AFP.”

Asimismo, consultada para que explicara casos en que la aceptación de oferta y selección de modalidad fue efectuada sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original, respondió: *“Claro, es eso, **acá se hacia la aceptación con la copia al noveno día y se iba a la AFP, se hacia la selección y se retiraba el original. De repente, en la AFP se saca un original con posterioridad a hacer la aceptación, una segunda impresión, no sé por qué se da esto (normalmente esto se da en la AFP Provida).**”*

2. El día 8 de julio de 2019, el Sr. **Luis Laubscher Barria**, ex Agente de Ventas de Rentas Vitalicias de Confuturo, prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación de la CMF, ocasión en la que consultado si en los procesos que intermedió utilizó Certificados de Ofertas SCOMP “adulterado”, respondió: *“No. Efectivamente fue un error mío porque me contactó una persona de Santiago que me dijo que podía conseguirme anticipadamente el Certificado de Ofertas SCOMP y el Sr. Alejandro Alarcón me lo envió, esto ocurrió en 6 o 7 veces, me lo enviaba a mi correo electrónico y me cobraba 25.000 pesos. Yo confié de inocente, ya que él me envió uno y confié en el porque me dijo que salían de la persona que trabajaba en SONDA, entonces por eso le pedí, él siempre dijo que eran los originales.*

Si bien, esto fue mi responsabilidad, la Compañía también me avalaba que yo pudiera cerrar anticipado, nunca lo cuestionó.”

Adicionalmente, el Sr. Laubscher fue interrogado por casos en que la aceptación de oferta y selección de modalidad fue efectuada sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original, respondiendo: *“La verdad es que de esos casos puede haber pasado que hice la aceptación en la oficina y después fui a la AFP. Algunas veces llegaba el SCOMP original antes del día 9, esto es en los días 7 y 8 y se hacía el cierre.”*

3. El día 23 de julio de 2019, la Sra. **Sabina Arancibia Inostroza**, Agente de Ventas de Rentas Vitalicias de Confuturo desde al menos 15 años, prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación de la CMF, ocasión en la que se le solicitó explicar casos en que la aceptación de oferta y selección de modalidad fue efectuada sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original, respondiendo: *“Correcto, eso fue hace hartos años atrás porque en esos años se trabajaba con el número, entonces se hacía la aceptación al noveno día con la copia y luego se iba con el cliente a la AFP a obtener el duplicado del original y a hacer la selección de modalidad. Antiguamente así operaba el sistema, no es que yo lo hiciera particularmente así, todos lo hacían así. La compañía no me aceptaba el cierre sin el original que obteníamos en la AFP, lo que mandaba en el tramite era la selección de modalidad, esta no se podía hacer sin el original.”*

4. El día 23 de julio de 2019, el Sr. **Francisco Andana Miranda**, Agente de Ventas de Rentas Vitalicias de Confuturo desde hace 20 años aproximadamente, prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación de la CMF, ocasión en la que se le solicitó explicar casos en que la aceptación de oferta y selección de modalidad fue efectuada sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original, respondiendo al efecto: *“No, no me permiten cerrar con copia del SCOMP y tampoco hacer la aceptación y traer el duplicado del original después. La mayoría de las cosas se cierran de la forma como ya les he explicado. No le encuentro una explicación a estos 28 casos.*

En algunos casos nos ha tocado por la cantidad de gente que está haciendo el trámite en la compañía, generamos la firma del cliente para la aceptación en la misma AFP, pero esto lo he hecho en el último mes pasado.

En estos casos se permite efectuar la aceptación de modalidad con la copia del SCOMP, lo que pasa es que uno junto al cliente si no llegó el original del SCOMP se hace con la misma copia en la compañía de seguros. En primera fila tenemos Carola Escudero, luego viene la encargada de nosotros, Carla Becerra, directora del área de rentas vitalicias, y en el primer piso tenemos la ejecutiva que ve los ingresos en el computador. La persona que nos supervigila a nosotros es Carla Becerra, y ella es la que hace la aceptación y todos los estudios.”

I.2.2. CORPSEGUROS

Durante la investigación a **COMPAÑÍA DE SEGUROS CORPSEGUROS S.A.** se recopilaron una serie de elementos probatorios.

I.2.2.1. Documentos incorporados durante la investigación.

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

2. Oficio Reservado N° 273, de fecha 13 de mayo de 2019, por medio del que la Intendencia de Seguros denunció a la Unidad de Investigación, eventuales infracciones incurridas por Corpseguros, adjuntando un CD que contiene los siguientes antecedentes:

a. Oficio Ordinario N° 20.517, de 3 de agosto de 2018, de la CMF dirigido a la gerencia general de Corpseguros, en el que solicitó efectuar comparación del Certificado de Ofertas SCOMP utilizado en 13 aceptaciones de oferta efectuadas en un plazo menor a 3 días desde la emisión del certificado, con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, para las aceptaciones de oferta efectuadas en el periodo de 1 de julio de 2014 y 25 de julio de 2018.

b. Respuesta de Corpseguros de fecha 9 de agosto de 2018 al Oficio Ordinario N° 20.517, por el que informó que solicitaron a SCOMP la información original, señalando que la respuesta correspondiente a las aceptaciones de oferta entre julio de 2014 y diciembre de 2016 podría ser entregada el 22 de agosto, mientras que las restantes el día 7 de septiembre de 2018.

c. Respuesta de Corpseguros de fecha 17 de agosto de 2018 al Oficio Ordinario N° 20.517, por la que solicitó prórroga del plazo para contestar el Oficio para el día 28 de agosto de 2018.

d. Oficio Ordinario N° 21.100, de 13 de agosto de 2018, de la CMF dirigido a la gerencia general de Corpseguros, en el que otorgó plazo hasta el día 22 de agosto de 2018 para informar las Aceptaciones de Ofertas entre julio de 2014 a diciembre de 2016, y hasta el 12 de septiembre de 2018 para las Aceptaciones de Ofertas entre enero de 2017 y 25 de julio de 2018.

e. Respuesta de Corpseguros de fecha 17 de agosto de 2018 al Oficio Ordinario N° 21.100, por medio de la que solicitó ampliar el plazo hasta el día 28 de agosto de 2018 para contestar el Oficio Ordinario N° 20.517.

f. Respuesta de Corpseguros de fecha 22 de agosto de 2018 al Oficio Ordinario N° 21.100, por medio de la que contestó al Oficio Ordinario N° 20.517, adjuntando una planilla Excel en la que informó 6 casos con adulteraciones.

g. Oficio Ordinario N° 25.484, de 24 de septiembre de 2018, dirigido a la gerencia general de Corpseguros, requiriendo la emisión de un informe sobre el contenido de los certificados de ofertas y de las cartas conductoras de estos, asociados a procesos de aceptación de oferta realizados en el periodo de 1 de julio de 2013 y 25 de julio de 2018, con el objetivo de determinar si correspondían a la documentación original o si contenían algún tipo de modificación o adulteración en el periodo de 1 de julio de 2013 y 25 de julio de 2018. Dicho informe, debía ser emitido por una compañía auditora externa distinta a la que revisaba los estados financieros de la compañía, en el plazo de 20 días hábiles.

h. Respuesta de Corpseguros fecha 8 de octubre de 2018 al Oficio Reservado N° 25.484, informando que la empresa de auditoría que efectuaría lo requerido sería Deloitte Auditores y Consultores Limitada, en adelante “Deloitte”, detallando el procedimiento a utilizar.

i. Presentación de fecha 12 de febrero de 2019 efectuada por Deloitte en respuesta al Oficio Ordinario N° 25.484, que adjuntó los siguientes documentos:

i. Informe de fecha 12 de noviembre de 2018 sobre resultados obtenidos, los que se presentan de acuerdo a lo siguiente: (i) Anexo A: Resultados obtenidos; (ii) Anexo B: Detalle de casos revisados; (iii) Anexo C: Procedimientos convenidos; y (iv) Anexo D: Protocolo SCOMP para entrega de copia de certificados de oferta y carta conductora a compañías de seguros de vida.

ii. CD-R que contiene archivo Excel con la información establecida según lo requerido y un archivo Excel con información proporcionada por SCOMP.

j. Oficio Ordinario N° 4.631, de 11 de febrero de 2019, dirigido a la gerencia general de Corpseguros, solicitando explicación respecto de inconsistencias presentadas en el informe entregado por Deloitte, y la repetición del número de solicitud de oferta en una Aceptación de Oferta relacionada a dos números de rut distintos. Adicionalmente, requirió el envío del acta de sesión de directorio en la cual se dio lectura al Informe de fecha 12 de noviembre de 2018 emitido por Deloitte.

k. Respuesta de Corpseguros de fecha 18 de febrero de 2019 al Oficio Ordinario N° 4.631, informando que instruyó a Deloitte para que informara respecto de lo solicitado, indicando que esta auditora respondería directamente a la CMF. Adicionalmente, acompañó copia de acta de sesión de directorio en la cual se dio lectura al Informe de Procedimientos Acordados enviado.

l. Presentación de fecha 18 de febrero de 2019 efectuada por Deloitte Auditores y Consultores Limitada. en respuesta al Oficio Ordinario N° 25.484, que adjuntó los siguientes documentos:

i. Informe de fecha 18 de febrero de 2018 sobre resultados obtenidos, los que se presentan de acuerdo a lo siguiente: (i) Anexo A: Resultados obtenidos; (ii) Anexo B: Detalle de casos revisados; (iii) Anexo C: Procedimientos convenidos; y (iv) Anexo D: Protocolo SCOMP para entrega de copia de certificados de oferta y carta conductora a compañías de seguros de vida.

ii. CD-R que contiene archivo Excel con la información establecida según lo requerido y un archivo Excel con información proporcionada por SCOMP.

m. Oficio Ordinario N° 6.877, de 6 de marzo de 2019, dirigido a la gerencia general de Corpseguros, solicitando explicación respecto de 106 casos en que el Certificado de Ofertas SCOMP no habría sido entregado en el domicilio del pensionable.

n. Respuesta de Corpseguros de fecha 9 de marzo de 2018 al Oficio Ordinario N° 6.877 por medio de la que solicita una prórroga de 7 días hábiles al plazo estipulado para dar respuesta al Oficio.

o. Oficio Ordinario N° 7.435 de fecha 12 de marzo de 2019 dirigido a la gerencia general de Corpseguros, informando que el plazo actualizado para la entrega de la información sería el día 22 de marzo de 2019.

p. Respuesta de Corpseguros de fecha 22 de marzo de 2018 al Oficio Ordinario N° 6.877 por medio de la que informa los controles internos con que contaba para el proceso de aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión, agregando que no lograron obtener la información certera respecto de los casos consultados pues la información de Correos de Chile solo estaba disponible desde el año 2017, sin perjuicio que estimaban posible que acaecieran las situaciones consultadas por el Oficio Ordinario N° 6.877, dadas las falencias del Sistema de Consultas y Ofertas de Pensión, finalizando en que contrataron a una empresa para el levantamiento de posibles riesgos en el proceso de venta de rentas vitalicias.

q. Respuesta de Corpseguros de fecha 25 de marzo de 2018 al Oficio Ordinario N° 6.877 por la que acompañó un pendrive con la información que sustenta la respuesta de fecha 22 de marzo.

r. Respuesta de Corpseguros de fecha 26 de marzo de 2018 al Oficio Ordinario N° 6.877 por la cual solicitó reemplazar el documento adjunto a la respuesta de 22 de marzo de 2019.

3. Oficio Reservado UI N° 890 de 1 de agosto de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a Corpseguros la siguiente información:

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

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

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

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

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

- i. N° de póliza.
- ii. N° de solicitud de ofertas.
- iii. Fecha de ingreso de la solicitud de ofertas.
- iv. Tipo de intermediación asociada a la solicitud de ofertas (agente de venta, asesor previsional, directo 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).

4. Oficio Reservado UI N° 891 de 1 de agosto de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a Corpseguros la siguiente información:

a. Copia de toda la documentación contenida en las carpetas de cada uno de los números de ingreso de solicitud de ofertas, informados con irregularidades desde diciembre del año 2015, en respuesta a los Oficios Reservados N° 18.053 de fecha 13 de julio de 2018, N° 20.519 de fecha 3 de agosto de 2018 y N° 25.486 de fecha 24 de septiembre de 2018; y que a lo menos contenga el Certificado de Ofertas SCOMP utilizado en cada caso.

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

5. Oficio Reservado UI N° 892 de fecha 1 de agosto de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a Corpseguros la siguiente información:

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

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

c. Actas de sesiones de cualquier comité de la Compañía en el que se haya tratado o se 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 1 de enero de 2015 a la fecha de dicho oficio.

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

6. Respuesta de 12 de agosto de 2019 proporcionada por Corpseguros al Oficio Reservado UI N° 892, que adjuntó en formato digital las siguientes carpetas:

a. Carpeta denominada “Punto 1”, que contiene 2 archivos denominados: (i) ES02-01 Procedimiento de Emisión de Póliza RRVV Previsional.pdf; y (ii) GC03-05 Procedimiento de Solicitud de Oferta y Aceptación Scomp.pdf.

b. Carpeta denominada “Punto 2”, que contiene 7 archivos denominados: (i) Sesión Directorio 01_2019.pdf; (ii) Sesión Directorio 02_2019.pdf; (iii) Sesión Directorio 08_2018.pdf; (iv) Sesión Directorio 10_2018.pdf; (v) Sesión Directorio 11_2018.pdf; (vi) Sesión Directorio 12_2018.pdf; y (vi) Sesión Extraordinaria Directorio 01_2019.pdf.

c. Carpeta denominada “Punto 3”, que contiene 54 archivos de presentación en que se adjuntan Comités de segmento Pensionados y de Gestión desde el año 2015 a 2019.

d. Carpeta denominada “Punto 4”, que contiene un archivo pdf. denominado “2016 Informe Cierre de Negocios Rentas Vitalicias Corpseguros S.A.”

7. Respuesta de 20 de agosto de 2019 proporcionada por Corpseguros al Oficio Reservado UI N° 890, que adjuntó en formato digital las siguientes carpetas:

a. Carpeta denominada “Punto 1”, que contiene 4 archivos denominados: (i) Descripción y determinación remuneraciones variables ejecutivos comerciales asesores y directos (2016-2018).pdf; (ii) Descripción y determinación remuneraciones variables ejecutivos RRVV nuevo modelo (enero – junio 2019).pdf; (iii) Oficio UI N°890_CS_Punto 1_Intermediarios_Externos.xlsx; y (iv) Punto 1 – Incentivos Rentas Vitalicias – Oficio UI 890.xlsx.

b. Carpeta denominada “Punto 2”, que contiene 2 archivos denominados: (i) Descripción y determinación remuneraciones variables asociados a créditos de consumo.pdf; y (ii) Punto 2 – Créditos de Consumo – UI 890 Final.xlsx.

c. Carpeta denominada “Punto 3”, que contiene 2 carpetas: (i) carpeta denominada “Externos” con un documento Excel nombrado “LC_2019_2018_2017_2016 Oficio UI N° 890.xlsx”; y (ii) carpeta denominada “Internos” con dos documentos Excel nombrados “Libro Remuneraciones - Creditos de Consumo - UI 890 FINAL.xlsx” y “Libro remuneraciones- Incentivos Rentas Vitalicias - Oficio UI 890.xlsx”.

d. Carpeta denominada “Punto 4”, que contiene 2 archivos denominados: (i) Nomina colaboradores intermedian consumo.xlsx; (ii) Nomina dependientes rrvv y consumo.xlsx; y (iii) Oficio UI N°890_CS_Punto 4_Intermediarios_Externos.xlsx

e. Carpeta denominada “Punto 5”, que contiene una carpeta “Capacitación” en que se adjunta: (i) una subcarpeta denominada “Asistencias Talleres”; (ii) un documento Excel denominado “Cursos CS en RRVV año 2016 al 2019.xlsx”; y (iii) un archivo comprimido denominado “Información”.

f. Carpeta denominada “Punto 6”, que contiene un documento Excel denominado “LV_2019_2018_2017_2016 Oficio UI N° 890.xlsx”

8. Respuesta de 20 de agosto de 2019 de Corpseguros al Oficio Reservado UI N° 891, que adjuntó en formato digital 9 archivos pdf consistentes en las carpetas de procesos de pensión.

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

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

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

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

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

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

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

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

17. Oficio Reservado UI N° 1.284 de 3 de diciembre de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a Corpseguros la siguiente información:

a. Manual de procedimiento denominado “GC03-05 *Procedimiento de Solicitud de Oferta y Aceptación Scomp*” en sus versiones de marzo de 2016 y diciembre de 2017, según lo indicado en el apartado “Actualizaciones y Modificaciones” del citado manual en su versión julio de 2018.

b. Manual de procedimiento denominado “ES02-01 *Procedimiento de Emisión de Póliza RRVV Previsional*” en sus versiones de marzo de 2016, abril 2016, julio 2016, diciembre de 2016 y julio 2018, según lo indicado en el apartado “Actualizaciones y/o Modificaciones” del citado manual en su versión mayo 2019.

18. Respuesta de fecha 11 de diciembre de 2019 al Oficio Reservado UI N° 1.284 por medio de la que Corpseguros proporcionó los antecedentes solicitados en un Pendrive.

II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

II.1. CARGOS FORMULADOS

II.1.1. CONFUTURO

En virtud de los hechos descritos precedentemente, a través del **Oficio Reservado UI N°1327 de 26 de diciembre de 2019**, que rola a fojas 972 del expediente administrativo, el Fiscal de la Unidad de Investigación formuló cargos a **Compañía de Seguros Confuturo S.A.** en los siguientes términos:

*“Considerando lo previsto en los artículos 1, 3 N°6, 22, 24 N°1 y 45 y siguientes de la Ley N° 21.000, lo dispuesto en el artículo 57 del D.F.L. N° 251, el artículo 529 del Código de Comercio, el artículo 61 bis del D.L. 3.500 y las NCG N° 91 y N° 218, los hechos descritos en el presente Oficio, configuran las siguientes infracciones, respecto de las cuales se formula cargos a **COMPAÑÍA DE SEGUROS CONFUTURO S.A.**:*

1. Infracción a lo previsto en los párrafos 1 y 2 del número 7 de la Sección IV de la NCG N° 218 de la CMF que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados, en relación a las Secciones V y VI de la misma NCG, en tanto la Compañía, en su rol de partícipe del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), en el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, ingresó la aceptación de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado en 2.227 procesos de pensión.

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

3. Infracción a la obligación de asesoría contenida en el número 1 del artículo 529 del Código de Comercio en relación al inciso cuarto del artículo 57 del D.F.L. N° 251 y a los incisos 1 y 2 del número 4 de la NCG N° 91, toda vez que, en 2.071 procesos de pensión realizados por 271 de sus agentes de venta, y en otros 40 procesos gestionados directamente por la Compañía, Confuturo no asesoró debidamente al afiliado producto que el trámite de Aceptación de Oferta se realizó sin contar con el Certificado de Oferta SCOMP Original o su Duplicado, siendo éste, el único

documento válido que acredita la recepción de la información y habilita al consultante para optar por una modalidad de pensión.

4. *Infracción a lo dispuesto en las letras a), e) y h) del número 3 de la Sección III de la NCG N° 218 de la CMF que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados, en relación con lo dispuesto en el inciso 8 del artículo 61 bis del D.L. N° 3.500, en tanto que la Compañía de Seguros, Confuturo, 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.1.2. CORPSEGUROS

Por su parte, a través del **Oficio Reservado UI N°1328 de 26 de diciembre de 2020**, que rola a fojas 1503 del expediente administrativo, el Fiscal de la Unidad de Investigación formuló cargos a **Compañía de seguros Confuturo S.A., en su calidad de continuador legal de la Compañía Corpseguros S.A.** en el siguiente tenor:

*“Considerando lo previsto en los artículos 1, 3 N°6, 22, 24 N°1 y 45 y siguientes de la Ley N° 21.000, lo dispuesto en el artículo 57 del D.F.L. N° 251, el artículo 529 del Código de Comercio, el artículo 61 bis del D.L. 3.500 y las NCG N° 91 y N° 218, los hechos descritos en el presente Oficio, configuran las siguientes infracciones, respecto de las cuales se formula cargos a **COMPAÑÍA DE SEGUROS CONFUTURO S.A.**, en su calidad de continuador legal de la **COMPAÑÍA DE SEGUROS CORPSEGUROS S.A.**:*

1. *Infracción a lo previsto en los párrafos 1 y 2 del número 7 de la Sección IV de la NCG N° 218 de la CMF que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados, en relación a las Secciones V y VI de la misma NCG, en tanto la Compañía, en 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 101 procesos de pensión.*

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

3. *Infracción a la obligación de asesoría contenida en el número 1 del artículo 529 del Código, toda vez que, en 15 procesos de pensión realizados directamente por Corpseguros, no asesoró debidamente al afiliado producto que el trámite de Aceptación de Oferta se realizó sin contar con el Certificado de Oferta SCOMP Original o su Duplicado, siendo éste, el único documento válido que acredita la recepción de la información y habilita al consultante a optar por una modalidad de pensión.*

4. *Infracción a lo dispuesto en las letras a), e) y h) del número 3 de la Sección III de la NCG N° 218 de la CMF que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados, en relación con lo dispuesto en el inciso 8 del artículo 61 bis del D.L. N° 3.500, en tanto que la Compañía de Seguros, Corpseguros, 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 información”.

OFICIO DE CARGOS

II.2. ANÁLISIS DE LOS HECHOS CONTENIDOS EN EL

II.2.1. CONFUTURO

La Unidad de Investigación analizó las infracciones por las que se formularon cargos a **COMPAÑÍA DE SEGUROS CONFUTURO S.A.** a través del Oficio Reservado UI N°1327, en los siguientes términos:

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

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

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

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

Lo anterior, implica que el Sistema SCOMP, cuyo funcionamiento es responsabilidad de las AFPs y de las compañías de seguros de vida 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 21 de diciembre de 2018, la Unidad de Investigación constató que, en a lo menos 2.227 Aceptaciones de Oferta correspondientes a diversos procesos de pensión en que la Compañía de seguros Confuturo intervino -en el periodo de 1 de julio de 2013 al 25 de julio de 2018-, no utilizó la versión Original del Certificado de Ofertas SCOMP o su Duplicado, sino que **una versión adulterada de este Certificado, que asemejaba un Certificado de Ofertas SCOMP Original.**

Ello fue posible, entre otros motivos, debido a la ausencia de mecanismos idóneos para la verificación o validación de la autenticidad de los documentos utilizados en los trámites de pensión gestionados en Confuturo, que permitieran detectar que las imágenes contenidas en los certificados adulterados no correspondían a un código de barras propiamente tal, con un cifrado legible y corroborable tanto por el partícipe (en este caso la misma Compañía) como por el pensionable, receptor final de la información.

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

Imagen 1:
Ejemplo Certificado de Ofertas SCOMP.

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 AFPs y de las compañías de seguros de vida, la operación del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP), resulta atribuible a Confuturo la responsabilidad por la ausencia o deficiencias en los requerimientos de seguridad de información idóneos en el Sistema SCOMP,

que permitieran al participante y al pensionable recibir la información sobre ofertas de montos de pensión según lo dispuesto en las letras a), e) y h) contenidas en el número 3 de la Sección III de la NCG N° 218 de acuerdo al inciso 8 del artículo 61 bis del D.L. N° 3.500.

B. Deficiencias en los mecanismos establecidos por Confuturo para la venta de Rentas Vitalicias.

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

Atendido lo expresado en la Sección anterior, y dado lo establecido en la NCG N° 309 que establece “Principios de Gobierno Corporativo y Sistemas de Gestión de Riesgo y Control Interno” y la NCG N° 325 que “Imparte Instrucciones sobre Sistema de Gestión de Riesgos de las Aseguradoras y Evaluación de la Solvencia de las Compañías por parte de la Superintendencia”, las compañías de seguros deben identificar los riesgos a los cuales se encuentren expuestas, estableciendo políticas y procedimientos a efectos de impedir que los riesgos identificados se concreten, disponiendo adicionalmente que deben contar con mecanismos de control efectivos para supervisar que los procedimientos establecidos sean cumplidos.

En tal sentido, tras la revisión de los antecedentes proporcionados por Confuturo a requerimiento de este Servicio, la Unidad de Investigación tomó conocimiento que la Compañía tenía dentro de su Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno, un procedimiento denominado “GC03-04 Solicitud de Oferta y Aceptación Scomp” cuyo objetivo se describía como “El presente documento tiene como objetivo establecer las normas y procedimientos relacionados con el ingreso de la Solicitud de Oferta cuando la Compañía es Origen o cuando el origen es la AFP o Asesor Previsional a través del Sistema de Consulta de Oferta de Montos de Pensión (SCOMP) y Aceptaciones de la oferta.”.

En tal sentido, la versión de marzo de 2016 del procedimiento, establecía que dentro de los documentos que debía contener el expediente de una póliza de renta vitalicia, se debía consignar el Certificado de Oferta SCOMP (fotocopia que contuviera la palabra “Original”), y señalaba adicionalmente que para el caso que la aceptación se realizara en la AFP “(...) se podrá aceptar fotocopia del Certificado de Oferta que contenga la palabra “Copia””.

Por su parte, en la versión actualizada de diciembre de 2017 del procedimiento, se dispuso en el acápite “Procedimientos Operativos” sección III. “Procedimiento Aceptación de Oferta Scomp de Pensión de Renta Vitalicia” que “La Ejecutiva Comercial solo podrá efectuar Aceptación de oferta, al sistema Scomp siempre y cuando el Cliente se encuentre en la Sucursal, con el certificado de oferta original, de lo contrario no podrá hacer dicho ingreso.”

Finalmente, en la actualización de julio de 2018 en “Procedimientos Operativos” sección III. “Procedimiento Aceptación de Oferta Scomp de Pensión de Renta Vitalicia”, se señalan como documentos obligatorios para efectuar el trámite, los siguientes: (i) Certificado de Ofertas Original; (ii) Carta Conductora; y (iii) Cédula de Identidad Vigente. Indicando a continuación que “La Ejecutiva Comercial solo podrá efectuar Aceptación de oferta, al sistema Certificado de Oferta Original, de lo contrario no podrá hacer dicho ingreso.”. Adicionalmente, en esta última versión del procedimiento, en la sección “Actualizaciones y Modificaciones” se registra lo siguiente: “Actualización de SCOMP, nuevos controles en el registro de Aceptación de Oferta y Formato del Certificado de Ofertas

Original, se agrega información respecto a incluir como documento obligatorio para la Aceptación de Oferta, Carta Conductor la cual recibe el cliente junto al Certificado de Ofertas original.”.

Asimismo, el procedimiento “GC03-04 Solicitud de Oferta y Aceptación Scomp” en sus distintas versiones define los responsables de la aplicación de lo establecido en aquel documento. De ese modo, se de acuerdo al contenido de los documentos se definieron las siguientes responsabilidades:

Versión marzo 2016:

Responsable:	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente Segmento Previsional 	Usuarios Clave:	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente Segmento Previsional • Subgerente Rentas Vitalicias Consultores • Jefe Comercial Canal Asesores y Directos • Directores de Agencia • Agentes de Sucursales • Ejecutivos Comerciales
---------------------	--	----------------------------	--

Versión diciembre 2017:

Responsable:	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente Segmento Previsional 	Usuarios Clave:	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente Segmento Previsional • Subgerente Rentas Vitalicias Consultores • Jefe Comercial Canal Asesores y Directos • Directores de Agencia • Coordinador Comercial RRVV • Gestor Comercial RRVV • Cotizador RRVV • Agentes de Sucursales • Ejecutivos Comerciales
---------------------	--	----------------------------	---

Versión julio 2018:

Responsable:	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente Segmento Previsional 	Usuarios Clave:	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente Segmento Previsional • Subgerente Rentas Vitalicias Consultores • Jefe Comercial Canal Asesores y Directos • Directores de Agencia • Coordinador Comercial RRVV • Cotizador RRVV • Agentes de Sucursales • Ejecutivos Comerciales
---------------------	--	----------------------------	--

Es así como consta que, a lo menos a la fecha de la versión de marzo de 2016, la Compañía contaba con el manual denominado “GC03-04 Solicitud de Oferta y Aceptación Scomp”, el cual era aplicable al proceso de pensión, desde el ingreso de Solicitud de Oferta

cuando la compañía es el origen del proceso o bien cuando la AFP es origen hasta el cierre del negocio o proceso de pensión.

En dicho contexto y no obstante las referidas disposiciones del citado manual, como se expuso en la Tabla N°1, Confuturo ingresó 2.227 Aceptaciones de Oferta realizadas en el periodo de 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, singularizadas en el Anexo de este oficio, sin contar con la versión Original del Certificado de Ofertas SCOMP o su Duplicado, sino que con el Certificado de Ofertas SCOMP versión Copia o bien, una versión adulterada de este Certificado, haciéndolo parecer como Original, todo lo cual fue posible, entre otros motivos, debido a las debilidades de los controles sobre los mecanismos existentes en Confuturo para el proceso de venta de rentas vitalicias.

i. Aceptación de Oferta sin Certificado de Ofertas SCOMP versión “Original” constatado por Bitácora SCOMP.

Para efectos de revisión y constatación de posibles infracciones, la IS analizó el Registro Bitácora que mantiene SCOMP S.A.

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 detectaron casos en que la Aceptación de Oferta efectuada en Confuturo se realizó sin el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado.

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

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, de 19 de febrero de 2019.

Del análisis de aquellos datos, se constató que para el caso de Confuturo existieron 2.021 casos en que, en el campo “DESCRIPCIÓN_EVENTO” se registraron los eventos con la glosa “Registro Devolución CO” (indicador de devolución de Correos de Chile) mientras que, en algunos de ellos, adicionalmente se registró la glosa “Impresión de Duplicado del CO Original” (indicador de impresión de Duplicado del Certificado de Ofertas SCOMP) con posterioridad al evento “Aceptación de Oferta / Notificación”, tal como se muestra en el destacado de la siguiente imagen:

Imagen 2:
Ejemplo cronología de Bitácora

ID EVENTO	ID CERTI	ID SISTEM	FEC EVENTO	DESCRIPCION EVENTO
14393556	793753	0	14-06-2018 17:19	Recepcion Certificado Electronico de Saldo (Archivo Plano)
14393736	793753	0	14-06-2018 17:33	Calculo de Anualidad-Proyeccion
14395064	793753	793753	15-06-2018 9:05	Confirmación Cálculo y Proyección Retiro Programado
14396592	793753	793753	15-06-2018 11:06	Ingreso Sol. Oferta / Notificación Oferta Anónima
14415961	793753	793753	20-06-2018 1:16	Emisión de Certificado de Ofertas
14418120	793753	793753	20-06-2018 11:22	Ingreso Sol. Oferta / Notificación Oferta Anónima
14421862	793753	793753	20-06-2018 16:35	Acceso a copia de CO (Consulta SO)
14422023	793753	793753	20-06-2018 16:48	Acceso Pantalla Principal CCOO
14422027	793753	793753	20-06-2018 16:48	Consulta SO
14422043	793753	793753	20-06-2018 16:50	Acceso Pantalla Principal CCOO
14422048	793753	793753	20-06-2018 16:50	Consulta SO
14439406	793753	793753	25-06-2018 10:30	Emisión de Certificado de Ofertas
14441231	793753	793753	25-06-2018 12:46	Acceso a copia de CO (Consulta SO)
14453440	793753	114770225	27-06-2018 10:13	Aceptacion Oferta / Notificacion
14454569	793753	793753	27-06-2018 11:29	Selección De Modalidad
14454573	793753	793753	27-06-2018 11:29	Acceso Pantalla Principal CCOO
14473196	793753	793753	03-07-2018 9:05	Acceso Pantalla Principal CCOO
14473198	793753	793753	03-07-2018 9:05	Impresión de Duplicado del CO Original
14473199	793753	793753	03-07-2018 9:05	Acceso a copia de CO (CCOO)
14473227	793753	793753	03-07-2018 9:09	Acceso Pantalla Principal CCOO
14473229	793753	793753	03-07-2018 9:09	Impresión de Duplicado del CO Original
14473230	793753	793753	03-07-2018 9:09	Acceso a copia de CO (CCOO)
14475988	793753	793753	03-07-2018 12:45	Acceso Pantalla Principal CCOO
14475993	793753	793753	03-07-2018 12:45	Impresión de Duplicado del CO Original
14475994	793753	793753	03-07-2018 12:45	Acceso a copia de CO (CCOO)
14482166	793753	793753	04-07-2018 11:57	Acceso Pantalla Principal CCOO
14482169	793753	793753	04-07-2018 11:57	Acceso a copia de CO (CCOO)
14510675	793753	793753	10-07-2018 9:24	Notificación de Cierre
14577657	793753	793753	23-07-2018 16:38	Registro Devolucion Correo CO
14602884	793753	793753	26-07-2018 17:53	Acceso Pantalla Principal CCOO

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

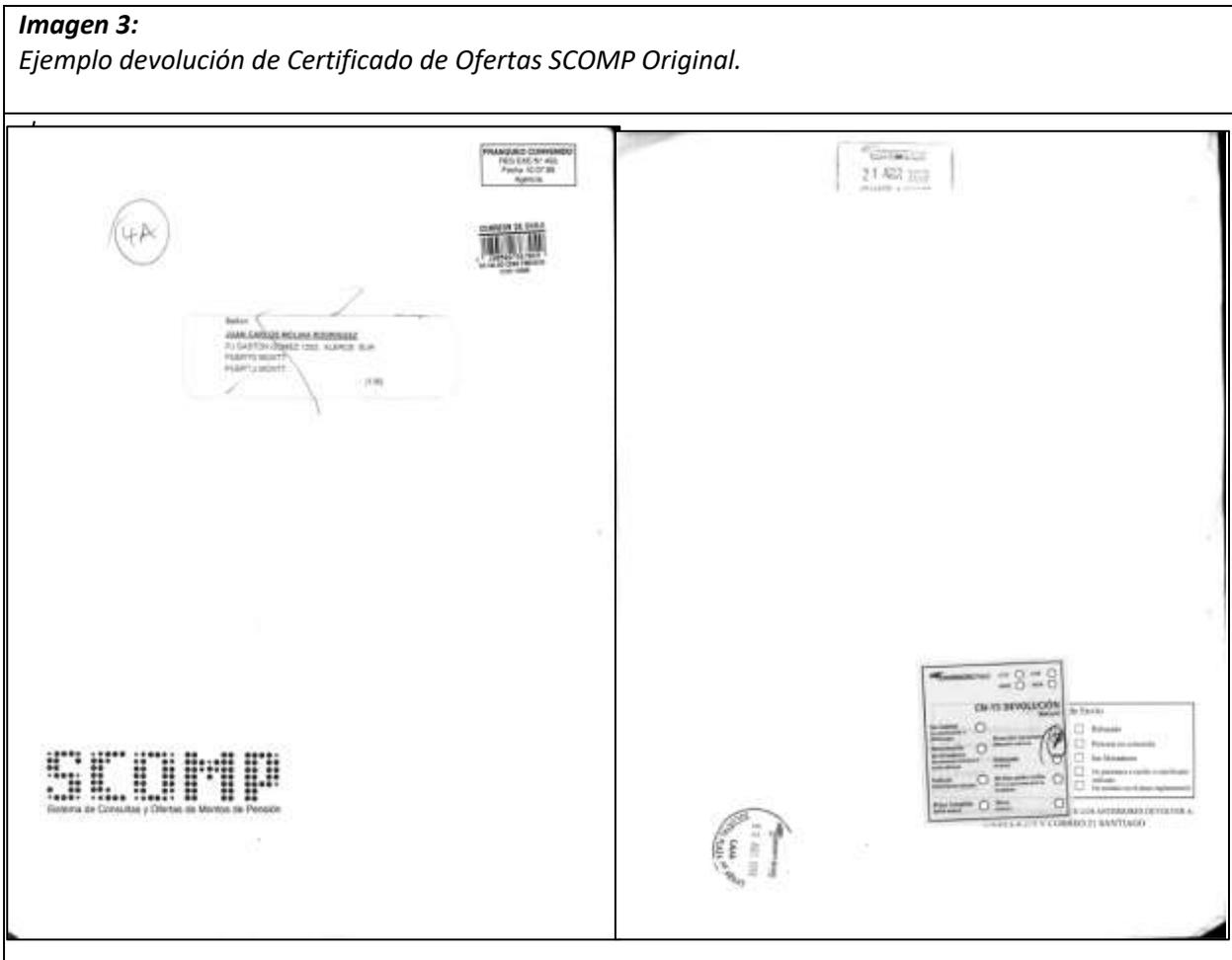
De lo anterior, es posible concluir que, en esos 2.021 casos, Confuturo cursó procesos de pensión cuya Aceptación de Oferta fue efectuada por la Compañía, sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o en su defecto, con el Duplicado del mismo obtenido en la AFP, los que fueron intermediados por asesores previsionales (103 casos), agentes de venta (1.878 casos) y directamente por la Compañía (40 casos). Los 2.021 ingresos de Aceptación de Oferta a SCOMP que presentaron aquella irregularidad se encuentra distribuidos de la siguiente manera:

Tablas 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	12	19	23	27	15	7	103
Agentes de Venta - Cía.	140	329	343	464	388	214	1.878
Directo - Cía.	1	3	5	7	11	13	40
Total	153	351	371	498	414	234	2.021

Fuente: Oficio Reservado N°260 de fecha 6 de mayo de 2019 de la IS.

Por su parte, y a efectos de documentar los casos antes indicados, mediante Oficio Reservado UI N° 682 de 4 de junio de 2019, la Unidad de Investigación requirió a la sociedad SCOMP S.A., el comprobante de devolución de Correos de Chile y su detalle para los 2.021 casos antes indicados.

En respuesta al requerimiento señalado, los días 24 de julio y 13 de agosto de 2019 la sociedad SCOMP proporcionó sólo 759 archivos digitales con los comprobantes que tenía a su disposición y que correspondían a la carátula de los sobres que contenían el Certificado de Ofertas SCOMP Original con el timbre de Correos de Chile y el indicador de devolución a su remitente, de la forma que se muestra a continuación:



Fuente: Respuesta de SCOMP S.A. a Oficio Reservado UI N° 682.

En resumen, y no obstante el respaldo digital con que cuenta SCOMP, del total de los 2.227 casos de Aceptaciones de Ofertas identificados en Confuturo sin el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado -expuestos en la Tabla N° 1 del presente Oficio-, 2.021 de ellos registraron en el historial de la bitácora SCOMP el indicador de “devolución” de Correos de Chile. Adicionalmente, 1.942 de estos casos con Certificados devueltos registraron en la bitácora la impresión del Duplicado del Certificado de Ofertas SCOMP Original con posterioridad a la Aceptación de Oferta de pensión, mientras que en los restantes casos no hubo registro de haberse impreso el Duplicado del Certificado Original.

Esto último permitió constatar que los 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 Confuturo en respuesta a los Oficios Ordinarios N° 18.053, N° 20.519 y N° 25.486 de fechas 13 de julio, 3 de agosto y 24 de septiembre, todos de 2018, respectivamente, la Unidad de Investigación tomó conocimiento que existían 267 casos en que el documento utilizado para la conclusión del trámite de Aceptación de Oferta, correspondía a un documento distinto al Certificado de Oferta SCOMP Original o su Duplicado, esto es, a un Certificado de Oferta SCOMP versión Copia adulterada, entendiéndose por éste, aquellos documentos que, a partir de la modificación y/o falsificación del Certificado de Oferta SCOMP versión Copia, lo hacían parecer como un Certificado de Oferta SCOMP Original.

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

(i) En el Oficio N° 18.053 solicitó explicar los ingresos de solicitud de oferta ocurridos entre los días 1 de julio 2015 y 30 de julio de 2018, detallados en el mismo Oficio, correspondientes a 538 aceptaciones de ofertas de renta vitalicia efectuadas en un plazo igual o menor a 3 días hábiles desde la emisión del Certificado de Ofertas SCOMP. Al efecto Confuturo entregó información respecto de los casos solicitados por la CMF.

(ii) En el Oficio N° 20.519 solicitó efectuar una comparación del certificado de ofertas SCOMP utilizado en las aceptaciones de ofertas efectuadas en un plazo igual o menor a 3 días hábiles desde la emisión del Certificado de Ofertas, con el Certificado de Ofertas SCOMP original, para las aceptaciones efectuadas en el periodo de 1 de julio de 2014 y 25 de julio de 2018, detallados en el mismo Oficio. Al respecto, la Compañía informó 31 casos en el periodo que fue entre los años 2014 y 2018.

(iii) En el Oficio N° 25.486 se requirió la emisión de un informe sobre el contenido de los certificados de ofertas y de las cartas conductoras de estos con el objetivo de determinar si correspondían a la documentación original o si contenían algún tipo de modificación o adulteración, en el periodo de 1 de julio de 2013 y 25 de julio de 2018. Dicho informe, emitido Deloitte - compañía auditora externa distinta a la que revisaba los estados financieros de la compañía- expuso la existencia de: 203 casos con cartas conductoras del Certificado de Ofertas SCOMP en que el número entre paréntesis está adulterado; 3 casos cerrados con un Certificado de Oferta distinto al informado por SCOMP; 10 casos en que se utilizó un Certificado de Ofertas SCOMP copia; y 1 caso en que el Certificado de Ofertas SCOMP utilizado no tenía código de barras.

Del análisis de las respuestas a los dos primeros Oficios, la IS determinó que en 165 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° 25.486, la auditora Deloitte determinó que existían 217 casos realizados sin el certificado Original o su Duplicado.

De ese modo, considerando sólo una vez aquellos casos observados en ambas revisiones y los Certificados de Oferta SCOMP Originales, se alcanzó un total de 267 casos, ocurridos entre el 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, intermediados por asesores

previsionales (17 casos), agentes de venta (249 casos) y directamente por la Compañía (1 caso), tal como se describe en la siguiente tabla:

Tablas 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	8	1	1	4	1	17
Agentes de Venta - Cía.	23	94	40	37	34	21	249
Directo - Cía.	-	-	-	-	-	1	1
Total	25	102	41	38	38	23	267

Fuente: Oficio Reservado N°260 de fecha 6 de mayo de 2019 de la IS.

Estos 267 casos se encuentran contemplados dentro del total de 2.227 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 267 casos, existen 61 que fueron también identificados y expuestos en el punto "i. Aceptación de Oferta sin Certificado de Ofertas SCOMP versión "Original" constatado por Bitácora SCOMP", esto es, casos que igualmente fueron identificados a través del análisis de las bitácoras con el evento "Registro Devolución CO", en los que las Aceptaciones de Oferta fueron realizadas sin contar con el Certificado de Oferta SCOMP Original por haber sido devuelto al remitente SCOMP, y en algunos casos, impreso el duplicado de dicho certificado con posterioridad a la Aceptación de Oferta.

De este modo, habiendo tomado conocimiento de la información proporcionada por la IS, se han expuesto los métodos de detección de 2.227 casos -resumidos en la Tabla N°1- en que el trámite de Aceptación de Oferta en Confuturo fue realizado sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado. Lo anterior, producto que los sistemas de control con que contaba esa Compañía no fueron útiles para los fines establecidos, esto es, la mitigación de los riesgos en el proceso de venta de rentas vitalicias, específicamente en el trámite de Aceptación de Ofertas.

Todo lo anterior, va en directa infracción de lo dispuesto en el número 7. "Certificado de Ofertas" contenido en la Sección IV. "Operación del Sistema" de la NCG N° 218, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados, que establece que los únicos documentos válidos para efectuar la Aceptación de Oferta de pensión son el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado.

C. Falta de asesoría de Confuturo.

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

Como se ha expuesto, de los 2.227 procesos de pensión cerrados en Confuturo en el periodo indicado sin contar, en la etapa de aceptación de ofertas, con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, 2.111 de ellos fueron gestionados por la compañía -sin asesor previsional- ya sea a través de sus agentes de venta o directamente. Según se ha,

asimismo indicado, aquellos casos además de no ajustarse en su tramitación a los requerimientos normativos, impidieron que los clientes pudieran informarse adecuadamente acerca de las ofertas que el sistema les propuso y sobre las cuales debían tomar una decisión a efectos de efectuar la aceptación de oferta y selección de modalidad en sus procesos de pensión.

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

En dicho contexto normativo y de acuerdo a lo expuesto en la Tabla N° 1 de este oficio y en el detalle incorporado en la columna "Agente" del Anexo adjunto, se constató que, de los 2.227 casos referidos, 2.071 procesos de pensión fueron realizados en Confuturo por 271 agentes de venta contratados para tales efectos, sin que tales agentes -por los motivos reseñados- realizaran correctamente la gestión de asesoría.

Considerando lo anterior, y en virtud de lo dispuesto en el artículo 57 del D.F.L. N° 251 Ley de Seguros y en los incisos primero y segundo del número 4 de la NCG N° 91, siendo de responsabilidad de la entidad aseguradora las infracciones, errores u omisiones en que puedan incurrir los agentes de ventas en el desempeño de su actividad, y sobre la base de los deberes propios al deber de asesoría, Confuturo, para los efectos de la presente formulación de cargos, resulta responsable por las Aceptaciones de Ofertas efectuadas por 271 de sus Agentes de Venta en 2.071 casos.

Además de los 2.071 casos señalados, existen otros 40 casos que presentan irregularidades, y que fueron cerrados directamente por Confuturo por medio de su canal de venta directa, sin la intervención de un agente de ventas en la intermediación de la renta vitalicia y que no contemplan el pago de comisión por intermediación. Aquellos casos son los siguientes:

Tabla N° 5		
<i>Aceptaciones de Oferta directas en Confuturo</i>		
N°	N° Solicitud Oferta	Fecha Aceptación Oferta
1	69732902	28-02-2017
2	71459501	09-05-2017
3	72424701	23-06-2017
4	72891401	26-07-2017
5	73022801	02-08-2017
6	73408301	21-08-2017
7	48606901	15-10-2013
8	50353902	31-01-2014
9	51699802	13-05-2014
10	53943502	17-09-2014
11	57027701	13-03-2015
12	57033402	11-03-2015
13	58353202	26-05-2015
14	58372401	26-05-2015
15	61104401	09-11-2015
16	63105501	16-02-2016
17	64084301	08-04-2016
18	64546101	11-05-2016
19	65224301	13-06-2016
20	65355002	08-06-2016
21	66833101	22-08-2016
22	67324501	14-09-2016
23	74109001	30-10-2017

Tabla N° 5		
<i>Aceptaciones de Oferta directas en Confuturo</i>		
N°	N° Solicitud Oferta	Fecha Aceptación Oferta
24	74550101	24-10-2017
25	74893901	10-11-2017
26	75015501	22-11-2017
27	75368001	11-12-2017
28	75803501	02-01-2018
29	77075901	01-03-2018
30	77172202	23-03-2018
31	77438901	02-04-2018
32	77500201	29-03-2018
33	78076701	07-05-2018
34	78239601	08-06-2018
35	78429701	23-05-2018
36	78775402	18-06-2018
37	78960802	21-06-2018
38	79088401	20-06-2018
39	79102001	22-06-2018
40	79177902	19-06-2018

De ese modo, de acuerdo a lo dispuesto en el número 1 del artículo 529 del Código de Comercio, Confuturo no solo resulta responsable por los 2.071 casos cerrados por agentes de venta de la misma Compañía, sino que adicionalmente es responsable por aquellos 40 casos que fueron directamente aceptados en Confuturo, pesando sobre ella, el deber de correcta asesoría al asegurado”.

II.2.2. CORPSEGUROS

Por su parte, la Unidad de Investigación analizó las infracciones por las que se formularon cargos a **COMPAÑÍA DE SEGUROS CORPSEGUROS S.A.** en los siguientes términos:

“A. Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de

Pensiones.

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

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

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

Lo anterior, implica que el Sistema SCOMP, cuyo funcionamiento es responsabilidad de las AFPs y de las compañías de seguros de vida 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 101 Aceptaciones de Oferta correspondientes a diversos procesos de pensión en que la Compañía de seguros Corpseguros intervino - en el periodo de 1 de julio de 2013 al 25 de julio de 2018-, no utilizó la versión Original del Certificado de Ofertas SCOMP o su Duplicado, sino que un Certificado de Ofertas SCOMP versión Copia o bien, **una versión adulterada de este Certificado, que asemejaba un Certificado de Ofertas SCOMP Original**. Ello fue posible, entre otros motivos, debido a la ausencia de mecanismos idóneos para la verificación o validación de la autenticidad del documento, toda vez que, las imágenes contenidas en aquellos no correspondían a un código de barras propiamente tal pues no contenían un cifrado que fuera legible y corroborable tanto por el partícipe, en este caso la misma Compañía, como por el pensionable, receptor final de la información.

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

Imagen 1:

Ejemplo Certificado de Ofertas SCOMP.

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 AFPs y de las compañías de seguros de vida, la operación del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP), resulta atribuible a Corpseguros la responsabilidad por la ausencia o deficiencias en los requerimientos de seguridad de información idóneos en el Sistema SCOMP que permitieran al partícipe 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 Corpseguros para la venta de Rentas Vitalicias.

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

Atendido lo expresado en la Sección anterior, y dado lo establecido en la NCG N° 309 que establece "Principios de Gobierno Corporativo y Sistemas de Gestión de Riesgo y Control Interno" y la NCG N° 325 que "Imparte Instrucciones sobre Sistema de Gestión de Riesgos de las Aseguradoras y Evaluación de la Solvencia de las Compañías por parte de la Superintendencia", las compañías de seguros deben identificar los riesgos a los cuales se encuentren expuestas, estableciendo políticas y procedimientos a efectos de impedir que los riesgos identificados se concreten, disponiendo adicionalmente que deben contar con mecanismos de control efectivos para supervisar que los procedimientos establecidos sean cumplidos.

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

En tal sentido, tras la revisión de los antecedentes proporcionados por Corpseguros a requerimiento de este Servicio, la Unidad de Investigación tomó conocimiento que la Compañía tenía dentro de su Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno, un procedimiento denominado “GC03-05 Procedimiento de Solicitud de Oferta y Aceptación Scomp” cuyo objetivo se describía como: “El presente documento tiene como objetivo establecer las normas y procedimientos relacionados con el ingreso de Solicitud de Ofertas cuando la Compañía es Origen o cuando el origen es la AFP o un Asesor Previsional a través del Sistema de Consulta de Oferta de Montos de Pensión (SCOMP) y Aceptaciones de la oferta.”

La versión de marzo de 2016 de aquel procedimiento, establecía que dentro de los documentos que debía contener el expediente de una póliza de renta vitalicia, se encontraba el Certificado de Oferta SCOMP (fotocopia que contuviera la palabra “Original”), y señalaba adicionalmente que para el caso que la aceptación se realizara en la AFP “(...) se podrá aceptar fotocopia del Certificado de Oferta que contenga la palabra “Copia””.

Por su parte, en la versión actualizada de diciembre de 2017 del procedimiento “GC03-05 Procedimiento de Solicitud de Oferta y Aceptación Scomp”, se dispuso en el acápite “Procedimientos Operativos” sección III. “Procedimiento Aceptación de Oferta Scomp de Pensión de Renta Vitalicia” que “La Ejecutiva Comercial solo podrá efectuar Aceptación de oferta, al sistema Scomp siempre y cuando el Cliente se encuentre en la Sucursal, con el certificado de oferta original, de lo contrario no podrá hacer dicho ingreso.”

Finalmente, en la actualización de julio de 2018 en “Procedimientos Operativos” sección III. “Procedimiento Aceptación de Oferta Scomp de Pensión de Renta Vitalicia”, se señalan como documentos obligatorios para efectuar el trámite, los siguientes: (i) Certificado de Ofertas Original; (ii) Carta Conductor; y (iii) Cédula de Identidad Vigente. Indicando a continuación que “La Ejecutiva Comercial solo podrá efectuar Aceptación de oferta, al sistema Certificado de Oferta Original, de lo contrario no podrá hacer dicho ingreso.”. Adicionalmente, en esta última versión del procedimiento, en la sección “Actualizaciones y Modificaciones” se registra lo siguiente: “Actualización de SCOMP, nuevos controles en el registro de Aceptación de Oferta y Formato del Certificado de Ofertas Original, se agrega información respecto a incluir como documento obligatorio para la Aceptación de Oferta, Carta Conductor la cual recibe el cliente junto al Certificado de Ofertas original.”.

Asimismo, la Compañía informó poseer el procedimiento denominado “ES02-01 Procedimiento de Emisión de Póliza RRVV Previsional” de mayo de 2019, cuyo objetivo es “El presente documento tiene como objetivo establecer las normas y procedimientos para la emisión de póliza de Renta Vitalicia Previsional”, el que se encarga de regular los procesos operacionales a efectos de la emisión de la póliza por parte de la Compañía. Según se establece en dicho documento, este procedimiento fue actualizado y modificado en marzo de 2016, abril de 2016, julio de 2016, diciembre de 2016 y julio de 2018.

Es así como consta que, a lo menos a la fecha de la versión de marzo de 2016, la Compañía contaba con el manual denominado “**GC03-05 Solicitud de Oferta y Aceptación Scomp**”, el cual era aplicable al proceso de pensión, desde el ingreso de la Solicitud de Oferta -cuando la compañía era la que originaba el proceso o bien cuando lo era la AFP al ingresar la primera solicitud de oferta- hasta el cierre del negocio o proceso de pensión.

En dicho contexto y no obstante las referidas disposiciones del citado manual, como se expuso en la Tabla N°1, Corpseguros ingresó 101 Aceptaciones de Oferta realizadas en el periodo de 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, singularizadas en el Anexo de este oficio, sin contar con la versión Original del Certificado de Ofertas SCOMP o su Duplicado, sino que con el Certificado de Ofertas SCOMP versión Copia o bien, una versión adulterada de este Certificado, haciéndolo parecer como Original, todo lo cual fue posible, entre otros motivos, debido a las debilidades

de los controles sobre los mecanismos existentes en Corpseguros para el proceso de venta de rentas vitalicias.

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

Para efectos de revisión y constatación de posibles infracciones, la IS analizó el Registro Bitácora que mantiene SCOMP S.A.

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 detectaron casos en que la Aceptación de Oferta efectuada en Corpseguros se realizó sin el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado.

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

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, de 19 de febrero de 2019.

Del análisis de aquellos datos, se constató que para el caso de Corpseguros existieron 96 casos en que, en el campo "DESCRIPCIÓN_EVENTO" se registraron los eventos con la glosa "Registro Devolución CO" (indicador de devolución de Correos de Chile) mientras que, en algunos de ellos, adicionalmente se registró la glosa "Impresión de Duplicado del CO Original" (indicador de impresión de Duplicado del Certificado de Ofertas SCOMP) con posterioridad al evento "Aceptación de Oferta / Notificación", tal como se muestra en el destacado de la siguiente imagen:

Imagen 2:
Ejemplo cronología de Bitácora

ID EVENTO	ID CERTI	ID SISTEM	FEC EVENTO	DESCRIPCION EVENTO
14393556	793753	0	14-06-2018 17:19	Recepcion Certificado Electronico de Saldo (Archivo Plano)
14393736	793753	0	14-06-2018 17:33	Calculo de Anualidad-Proyeccion
14395064	793753	793753	15-06-2018 9:05	Confirmación Cálculo y Proyección Retiro Programado
14396592	793753	793753	15-06-2018 11:06	Ingreso Sol. Oferta / Notificación Oferta Anónima
14415961	793753	793753	20-06-2018 1:16	Emisión de Certificado de Ofertas
14418120	793753	793753	20-06-2018 11:22	Ingreso Sol. Oferta / Notificación Oferta Anónima
14421862	793753	793753	20-06-2018 16:35	Acceso a copia de CO (Consulta SO)
14422023	793753	793753	20-06-2018 16:48	Acceso Pantalla Principal CCOO
14422027	793753	793753	20-06-2018 16:48	Consulta SO
14422043	793753	793753	20-06-2018 16:50	Acceso Pantalla Principal CCOO
14422048	793753	793753	20-06-2018 16:50	Consulta SO
14439406	793753	793753	25-06-2018 10:30	Emisión de Certificado de Ofertas
14441231	793753	793753	25-06-2018 12:46	Acceso a copia de CO (Consulta SO)
14453440	793753	114770225	27-06-2018 10:13	Aceptacion Oferta / Notificacion
14454569	793753	793753	27-06-2018 11:29	Selección De Modalidad
14454573	793753	793753	27-06-2018 11:29	Acceso Pantalla Principal CCOO
14473196	793753	793753	03-07-2018 9:05	Acceso Pantalla Principal CCOO
14473198	793753	793753	03-07-2018 9:05	Impresión de Duplicado del CO Original
14473199	793753	793753	03-07-2018 9:05	Acceso a copia de CO (CCOO)
14473227	793753	793753	03-07-2018 9:09	Acceso Pantalla Principal CCOO
14473229	793753	793753	03-07-2018 9:09	Impresión de Duplicado del CO Original
14473230	793753	793753	03-07-2018 9:09	Acceso a copia de CO (CCOO)
14475988	793753	793753	03-07-2018 12:45	Acceso Pantalla Principal CCOO
14475993	793753	793753	03-07-2018 12:45	Impresión de Duplicado del CO Original
14475994	793753	793753	03-07-2018 12:45	Acceso a copia de CO (CCOO)
14482166	793753	793753	04-07-2018 11:57	Acceso Pantalla Principal CCOO
14482169	793753	793753	04-07-2018 11:57	Acceso a copia de CO (CCOO)
14510675	793753	793753	10-07-2018 9:24	Notificación de Cierre
14577657	793753	793753	23-07-2018 16:38	Registro Devolucion Correo CO
14602884	793753	793753	26-07-2018 17:53	Acceso Pantalla Principal CCOO

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

De lo anterior, es posible concluir que, en esos 96 casos, Corpseguros cursó procesos de pensión cuya Aceptación de Oferta fue efectuada por la Compañía, sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o en su defecto, con el Duplicado del mismo obtenido en la AFP, los que fueron intermediados por asesores previsionales (82 casos) y directamente por la Compañía (14 casos). Los 96 ingresos de Aceptación de Oferta a SCOMP que presentaron aquella irregularidad se encuentra distribuidos de la siguiente manera:

Tablas 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	3	8	25	31	13	2	82
Agentes de Venta - Cía.	-	-	-	-	-	-	-
Directo - Cía.	-	-	3	6	2	3	14
Total	3	8	28	37	15	5	96

Fuente: Oficio Reservado N°273 de fecha 13 de mayo de 2019 de la IS.

En resumen, del total de los 101 casos de Aceptaciones de Ofertas identificados en Corpseguros sin el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado -expuestos en la Tabla N° 1 del presente Oficio-, 96 de ellos registraron en el historial de la bitácora SCOMP el indicador de “devolución” de Correos de Chile. Adicionalmente, 92 de estos casos con Certificados devueltos, registraron en la bitácora la impresión del Duplicado del Certificado de Ofertas SCOMP Original con posterioridad a la Aceptación de Oferta de pensión, mientras que en los restantes casos no hubo registro de haberse impreso el Duplicado del Certificado Original.

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

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

Por otra parte, de acuerdo a lo informado por Corpseguros en respuesta a los Oficios Ordinarios N° 20.517 y N° 25.484 de fechas 3 de agosto y 24 de septiembre, todos de 2018, la Unidad de Investigación tomó conocimiento que existían 7 casos en que el documento utilizado para la conclusión del trámite de Aceptación de Oferta, correspondía a un documento distinto al Certificado de Oferta SCOMP Original o su Duplicado, esto es, a un Certificado de Oferta SCOMP versión Copia adulterada, entendiéndose por éste, aquellos documentos que, a partir de la modificación y/o falsificación del Certificado de Oferta SCOMP versión Copia, lo hacían parecer como un Certificado de Oferta SCOMP Original.

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

(i) En el Oficio N° 20.517 solicitó realizar una comparación del certificado de ofertas SCOMP utilizado en 13 aceptaciones de ofertas efectuadas en un plazo igual o menor a 3 días hábiles desde la emisión del Certificado de Ofertas, con el Certificado de Ofertas SCOMP original, para las aceptaciones efectuadas en el periodo de 1 de julio de 2014 y 25 de julio de 2018, detallados en el mismo Oficio. Al respecto, la Compañía informó 6 casos en el periodo que fue entre los años 2014 y 2018.

(ii) En el Oficio N° 25.484 se requirió la emisión de un informe sobre el contenido de los certificados de ofertas y de las cartas conductoras de estos con el objetivo de determinar si correspondían a la documentación original o si contenían algún tipo de modificación o adulteración, en el periodo de 1 de julio de 2013 y 25 de julio de 2018. Dicho informe, fue emitido por Deloitte y expuso la existencia de 4 casos con cartas conductoras del Certificado de Ofertas SCOMP en que el número entre paréntesis estaba adulterado.

Del análisis de las respuestas a los dos primeros Oficios, la IS determinó que en 13 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° 25.484, la auditora Deloitte determinó que existían 4 casos realizados sin el certificado Original o su Duplicado.

De ese modo, considerando sólo una vez aquellos casos observados en ambas revisiones y los Certificados de Oferta SCOMP Original, se alcanzó un total de

7 casos, ocurridos entre el 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, intermediados por asesores previsionales (6 casos) y directamente por la Compañía (1 caso), tal como se describe en la siguiente tabla:

Tablas N° 4							
<i>Aceptaciones de Oferta realizadas con Certificado de Ofertas SCOMP adulterado.</i>							
PARTÍCIPE	AÑO ACEPTACIÓN OFERTA						TOTAL
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
<i>Asesores Previsionales</i>	-	4	2	-	-	-	6
<i>Agentes de Venta - Cía.</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Directo - Cía.</i>	-	-	-	-	-	1	1
Total	-	4	2	-	-	1	7

Fuente: Oficio Reservado N°273 de fecha 13 de mayo de 2019 de la IS.

Estos 7 casos se encuentran contemplados dentro del total de 101 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 7 casos, existen 2 que fueron también identificados y expuestos en el punto “i. Aceptación de Oferta sin Certificado de Ofertas SCOMP versión “Original” constatado por Bitácora SCOMP”, esto es, casos que igualmente fueron identificados a través del análisis de las bitácoras con el evento “Registro Devolución CO”, en los que las Aceptaciones de Oferta fueron realizadas sin contar con el Certificado de Oferta SCOMP Original por haber sido devuelto al remitente SCOMP, y en algunos casos, impreso el duplicado de dicho certificado con posterioridad a la Aceptación de Oferta.

De este modo, habiendo tomado conocimiento de la información proporcionada por la IS, se han expuesto los métodos de detección de 101 casos -resumidos en la Tabla N°1- en que el trámite de Aceptación de Oferta en Corpseguros fue realizado sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado. Lo anterior, producto que los sistemas de control con que contaba esa Compañía no fueron útiles para los fines establecidos, esto es, la mitigación de los riesgos en el proceso de venta de rentas vitalicias, específicamente en el trámite de Aceptación de Ofertas.

Todo lo anterior, va en directa infracción de lo dispuesto en el número 7. “Certificado de Ofertas” contenido en la Sección IV. “Operación del Sistema” de la NCG N° 218 que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados, que establece que el único documento válido para efectuar la Aceptación de Oferta de pensión son el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado.

C. Falta de asesoría de Corpseguros.

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

Como se ha expuesto, de los 101 procesos de pensión cerrados en Corpseguros en el periodo indicado sin contar, en la etapa de aceptación de ofertas, con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, 15 de ellos fueron gestionados por la compañía - a través de su canal de venta directa y que no contemplan el pago de comisión por intermediación. Según

se ha, asimismo indicado, aquellos casos además de no ajustarse en su tramitación a los requerimientos normativos, impidieron que los clientes pudieran informarse adecuadamente acerca de las ofertas que el sistema les propuso y sobre las cuales debían tomar una decisión a efectos de efectuar la aceptación de oferta y selección de modalidad en sus procesos de pensión.

Aquellos casos son los siguientes:

N.	N° de Solicitud de Oferta	Fecha Aceptación Oferta / Notificación
1	58750801	20-07-2015
2	62004401	14-12-2015
3	62222201	30-12-2015
4	63696801	22-03-2016
5	65068102	10-06-2016
6	65469501	21-06-2016
7	65689901	29-06-2016
8	68586401	02-12-2016
9	68859301	19-12-2016
10	70289801	06-03-2017
11	72599801	06-07-2017
12	76827602	12-03-2018
13	77249501	12-03-2018
14	78481301	10-05-2018
15	78968201	15-06-2018

De ese modo, de acuerdo a lo dispuesto en el número 1 del artículo 529 del Código de Comercio. Corpseguros resulta responsable por no haber observado el deber de correcta asesoría al asegurado en esos 15 casos“.

II.3. DESCARGOS

Con fecha 18 de febrero de 2020, la defensa de las Compañías Investigadas evacuó sus descargos, que rolan a fojas 1589 y siguientes.

II.4. MEDIOS DE PRUEBA APORTADOS POR LA DEFENSA DE LAS COMPAÑÍAS INVESTIGADAS EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO

1. Por Oficio Reservado UI N° 208, de 20 de febrero de 2020, se decretó la apertura de un término probatorio de 25 días hábiles contados desde la notificación de aquel Oficio.

2. Por medio de Oficio Reservado UI N° 211, de 20 de febrero de 2020, se solicitó a la sociedad SCOMP S.A. para que remitiera los siguientes antecedentes:

a. Copia actualizada de la escritura de constitución de SCOMP S.A.

b. Copia del registro histórico de accionistas de SCOMP S.A.

3. Copia de las actas de sesiones de directorio de SCOMP S.A. de las siguientes fechas: 21 de marzo de 2013, 25 de marzo de 2015, 30 de marzo de 2016,

18 de enero de 2017, 17 de enero de 2018, 28 de marzo de 2018, 16 de enero de 2019 y 27 de marzo de 2019.

4. Con fecha 6 de marzo de 2020, en respuesta al Oficio Reservado UI N° 211, la sociedad SCOMP S.A. remitió e informó lo siguiente:

a. Fotocopia de escritura pública de constitución de la sociedad SCOMP S.A., de fecha 23 de agosto de 2004, repertorio N° 8974-2004, otorgada en la Notaría de Santiago de doña Nancy de la Fuente Hernández, la cual no ha tenido modificaciones.

b. Los accionistas de la sociedad, desde su inicio, son los siguientes: (a) Asociación de Administradoras de Fondos de Pensiones – Asociación Gremial (50 acciones); y (b) Asociación de Aseguradores de Chile A.G (50 acciones).

c. Fotocopia de las actas solicitadas en el Oficio, con excepción del acta de fecha 21 de marzo de 2013 ya que tal acta no existe, pues ese mes el directorio sesionó el día 27 de marzo, la que se adjuntó.

5. Por Oficio Reservado UI N° 396, de 16 de marzo de 2020, dados los efectos derivados de la emergencia sanitaria producto del brote del Covid-19, se decretó la suspensión del procedimiento administrativo hasta que las condiciones permitieran su reanudación.

6. Por Oficio Reservado UI N° 588, de 22 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 10 de julio de 2020.

7. Durante la vigencia del término probatorio, la defensa de las Compañías, para corroborar que desde el año 2013 la Superintendencia de Valores y Seguros y Superintendencia Pensiones tenían pleno conocimiento que SCOMP S.A. era la responsable de proveer el servicio de emisión y despacho de los Certificados de Oferta (a través de SONDA), y que esas obligaciones no recaían en las compañías de seguro ni en las AFPs individualmente consideradas, hizo valer la siguiente prueba documental:

a. Oficio Conjunto N° 11.656/11.231, de fecha 23 de mayo de 2013, de la Superintendencia de Valores y Seguros y Superintendencia Pensiones.

b. Carta de 21 de junio de 2019, mediante la cual SCOMP S.A. acompañó la respuesta al Oficio Conjunto N° 11,656/11.241, de 23 de mayo de 2013, de la Superintendencia de Valores y Seguros y Superintendencia Pensiones.

c. Respuesta al Oficio Conjunto N° 11.656/11.241, del 23 de mayo de 2013, de la Superintendencia de Valores y Seguros y Superintendencia Pensiones.

d. Oficio Conjunto N° 898/28.695, de 2 de diciembre de 2013, de la Superintendencia de Valores y Seguros y Superintendencia Pensiones.

II.5. OTROS ANTECEDENTES DEL PROCESO

II.5.1. Medidas para mejor resolver decretadas por el Fiscal de la Unidad de Investigación de conformidad con el artículo 51 inciso 1° del D.L. N°3.538

1.- Finalizado el término probatorio, considerando la necesidad de tener todos los elementos de juicio necesarios para la resolución del asunto y de acuerdo

a la facultad otorgada al Fiscal de la Unidad de Investigación, establecida en el inciso primero del artículo 51 del Decreto Ley N°3.538, se informó a las Compañías la realización de diligencias adicionales.

2.- Por medio de Oficio Reservado UI N° 765, de fecha 21 de julio de 2020, se informó a las Compañías la necesidad de la realización de una medida para mejor resolver decretada por Oficio Reservado UI N° 753, de 17 de julio de 2020, dirigido a Novared Chile S.A., consultando 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 el detalle de los principales aspectos de revisión que los mismos conllevan. De igual manera, se solicitó el detalle de inspecciones o verificaciones efectuadas en las auditorías señaladas, respecto del proceso de aceptación de ofertas de pensión en el SCOMP y, específicamente, respecto de la verificación, validez y/o uso del certificado de ofertas original o su duplicado en el mismo, así como conclusiones u observaciones derivadas de aquellas evaluaciones.

3.- Por medio de Oficio Reservado UI N° 787, de fecha 22 de julio de 2020, se informó a las Compañías la necesidad de la realización de una medida para mejor resolver oficiando a SCOMP S.A., para que proporcionara de forma íntegra el documento denominado "Informe de Evaluación al sistema de Gestión de Riesgos ISO 31000" para los años 2017 a 2019, medida que se decretó a través del Oficio Reservado N°788, de fecha 22 de julio de 2020, dirigido a la sociedad SCOMP S.A.

4.- Respuesta al Oficio Reservado UI N° 753, de 23 de julio de 2020, por medio de la que Novared S.A. acompañó informes de auditoría externa para los años 2017 y 2018, e informó sobre lo consultado.

5.- Respuesta al Oficio Reservado UI N° 788, de 24 de julio de 2020, por medio de la que SCOMP S.A. acompañó el Informe de Evaluación al Sistema de Gestión de Riesgos ISO 31000 y el Informe de Evaluación de Seguridad ISO/IEC 27001, ambos para los años 2017, 2018 y 2019.

II.5.2. Otros antecedentes del expediente

administrativo

1. A fojas 1534, consta Mandato otorgado por la Compañía de Seguros Confuturo S.A. a doña Ximena Kaftanski, Rafael Rillon, Fabián Montero y Maximiliano Riveros.

2. A foja 1538, Respuesta a Oficio Reservado N°1328, por la que se requiere copia.

3. A foja 1540, consta Oficio Reservado UI N°26 de 13 de enero de 2020, por la que se solicita dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo del Decreto Ley N°3538 previo a resolver.

4. A foja 1544, presentación de 15 de enero de 2020 por la que Confuturo solicita prórroga para presentar sus descargos.

5. A fojas 1545 y siguientes consta reducción a escritura pública de sesión de directorio de Compañía de Seguros Confuturo S.A. por la que se modifica estructura de poderes.

6. A fojas 1562, Oficio Reservado UI N°46 de 16 de enero de 2020, por el que se concede una ampliación del plazo para formular descargos hasta el 19 de febrero de 2020 inclusive.

7. A fojas 1566, consta presentación de la defensa de Confuturo por la que asumen representación, acompañan mandato judicial, delegan poder, proponen forma de notificación y solicitan agrupación de procedimientos sancionatorios seguidos respecto de Confuturo y Corpseguros.

8. A fojas 1570, consta mandato judicial de Confuturo a Antonio Bascuñán, Esteban Barra, Alejandro Awad, Marcos Contreras y Miguel Schürmann.

9. A foja 1586, rola Oficio Reservado UI N°144 de 11 de febrero de 2020, por la que se tiene presente patrocinio y poder, se tiene por acompañado mandato judicial, se tiene presente la calidad de abogados de las personas que indica y casillas de correo electrónico y se resuelve acumular los procedimientos administrativos iniciados por los Oficios Reservados UI N°1327 y N°1327 por los que se formularon cargos a Confuturo y Corpseguros.

10. A fojas 1589 y siguientes, consta presentación de la defensa por la que se formulan descargos, ofrecen medios de prueba y solicitan diligencias.

11. A fojas 1643 y siguientes, consta respuesta Oficio Conjunto N°18009 de la Superintendencia de Pensiones y N°21091 de la Comisión para el Mercado Financiero, el que contiene un análisis de la eficacia de SCOMP en el cumplimiento de sus objetivos, la identificación de eventuales vulnerabilidades y la presentación de un plan de acción para abordarlas.

12. A fojas 1668 y siguientes, rola actualización de contenido de respuesta a Oficio Conjunto N°18009 de la Superintendencia de Pensiones y N°21091 de la Comisión para el Mercado Financiero, considerando información a diciembre de 2019.

13. A foja 1687, consta respuesta de SCOMP de 6 de febrero de 2020 por la que remite un extracto de los informes de auditoría externa de seguridad de la información, correspondientes a los años 2005 al 2017.

14. A fojas 4688 y siguientes, consta Evaluación de Seguridad ISO/IEC 27001 a febrero de 2014 presentada a SCOMP S.A. por Novared S.A.

15. A fojas 1715, rola Resolución Exenta SVS N°380 y SP N°325 de 17 de agosto de 2014, por la que se autoriza el inicio de operaciones del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión.

16. A fojas 1718, consta Oficio Reservado UI N°210 de 20 de febrero de 2020 donde se tienen por formulados los descargos, se tienen por acompañados documentos y se ordena oficiar al Gerente General de SCOMP S.A. conforme a lo solicitado.

17. A fojas 1721, consta Oficio Reservado UI N°211 de 20 de febrero de 2020, por el que se solicita al Gerente General de SCOMP S.A. copia de la escritura de constitución de la sociedad, registro histórico de accionistas y actas de sesión de directorio.

18. A foja 1725 consta presentación de la defensa por la que solicita tener presente nueva dirección de correo electrónico de notificación.

19. A foja 1727 rola Oficio Reservado UI N°321 de 3 de marzo de 2020, por el que se tienen presentes nuevas direcciones de correo electrónico para efectos de notificación.

20. A foja 1729, consta respuesta del Gerente General de SCOMP S.A. acompañando copia de escritura pública de constitución de la sociedad, accionistas de la sociedad y copia de las actas de directorio que indica.

21. A foja 1808, consta Oficio Reservado UI N°397 de 16 de marzo de 2020, a través del que se suspende el procedimiento sancionatorio hasta que las condiciones sanitarias permitan su reanudación.

22. A foja 1811, rola Oficio Reservado UI N°588 de 22 de junio de 2020 por el que se reanuda procedimiento administrativo sancionatorio.

23. A foja 1813, consta Oficio Reservado UI N°654 de 2 de julio de 2020, por el que se informa la fecha de vencimiento del término probatorio del procedimiento.

24. A fojas 1817 y siguientes, rola presentación de la defensa por la que acompaña observaciones a documentos y acompaña antecedentes.

25. A fojas 1843, rola Oficio Ordinario SVS N°11241 y SP N°11656 de 23 de mayo de 2013, sobre fiscalización conjunta al Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión.

26. A fojas 1852 y siguientes, consta respuesta de SCOMP S.A. al oficio conjunto de 23 de mayo de 2013.

27. A fojas 1939, rola Oficio Reservado SVS N°898 y SP N°28695 de 2 de diciembre de 2013, relativo a la fiscalización conjunta al Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión.

28. A fojas 1943 y siguientes, rola Anexo I relativo a Auditoría de Riesgo Operacional y Anexo II con Evaluación de la gestión de riesgos respecto de la ISO 31000:2009.

29. A foja 1959, rola Oficio Reservado UI N°721 de 10 de julio de 2020, por la que se tienen presentes las observaciones efectuadas a la documentación descrita y acompañados los documentos aportados.

30. A foja 1961, consta Oficio Reservado UI N°765 de 21 de julio de 2020, por el que se tiene por finalizado el término probatorio y se informa que se ofició a

Novared Chile S.A. consultando sobre los estándares y/o normas de medición utilizados en las auditorías externas de seguridad de información efectuadas respecto de SCOMP S.A.

31. A foja 1963, rola Oficio Reservado UI N°753 de 17 de julio de 2020 por la que se requiere a Novared Chile S.A. estándares y/o normas de medición utilizados en las auditorías externas de seguridad de información efectuadas respecto de SCOMP S.A.

32. A foja 1964, consta correo electrónico por la que Novared da respuesta al Oficio Reservado UI N°753, adjuntando antecedentes.

33. A fojas 1966 y siguientes, rola Evaluación de Seguridad ISO/EIC 27001 al periodo de enero de 2017 a SCOMP S.A. de 20 de enero de 2017.

34. A fojas 2006 y siguientes, consta Evaluación de Seguridad ISO/IEC 27001 al periodo de enero de 2018 a SCOMP S.A. de 2 de enero de 2018.

35. A foja 2148, consta Oficio Reservado UI N°787 de 22 de julio de 2020 por la que se resuelve oficiar a SCOMP S.A. a efectos de que proporcione el documento "Informe de Evaluación al Sistema de Gestión de Riesgos ISO 31000" para los años 2017 a 2019.

36. A foja 2150, consta Oficio Reservado UI N°788 de 22 de julio de 2020 por el que se requiere a SCOMP S.A. Informes de Evaluación al Sistema de Gestión de Riesgos ISO 31000 a diciembre de 2017, 2018 y 2019, además de Informe de Evaluación de Seguridad ISO/IEC 27002 a enero de 2017, enero de 2018 y febrero de 2019.

37. A foja 2152, consta presentación de SCOMP de 24 de julio de 2020 remitiendo antecedentes.

38. A fojas 2153 y siguientes, consta Informe de Evaluación al SGR ISO 31000 a diciembre de 2017.

39. A fojas 2178 y siguientes, consta Informe de Evaluación al SGR ISO 31000 a diciembre de 2018.

40. A fojas 2196 y siguientes, consta Informe de Evaluación al SGR ISO 31000 a diciembre de 2019.

41. A fojas 2211 y siguientes, rola Evaluación de Seguridad ISO/IEC 27002:2013 a febrero de 2019.

42. A fojas 2272 y siguientes, rola Evaluación de Seguridad ISO/IEC 27002:2013 a enero de 2017.

II.6. INFORME DEL FISCAL DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Mediante Oficio Reservado UI N°825 de 31 de julio de 2020, rolante a fojas 2312 del expediente administrativo, de conformidad con lo dispuesto en el inciso

segundo del artículo 51 del Decreto Ley N°3.538, habiéndose realizado todos los actos de instrucción y vencido el término probatorio, el Fiscal de la Unidad de Investigación remitió al Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero el expediente sancionatorio, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas a la Aseguradora Investigada.

II.7. TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ANTE EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO

II.7.1. Inhabilidad del Comisionado Sr. Joaquín

Cortez Huerta

Mediante comunicación de fecha 2 de agosto de 2018, rolante a fojas 2390 del expediente, 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 Decreto Ley N°3.538.

II.7.2. Audiencia contemplada en el artículo 52 inciso 1° del D.L. N°3.538, celebrada con fecha 21 de agosto de 2020

Mediante Oficio N°36094 de 12 de agosto de 2020, que consta a fojas 2391 del expediente, se citó a audiencia a la defensa de las Compañías Investigadas, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Ley N°3.538, la que se celebró el 21 de agosto de 2020.

II.7.3. Presentación de la defensa de la Investigada, ingresada a esta Comisión con fecha 21 de agosto de 2020

Mediante presentación ingresada con fecha 21 de agosto de 2020, que consta a fojas 2406 del expediente, la defensa de las Compañías Investigadas formuló observaciones al Informe Final del Fiscal de la Unidad de Investigación y a la prueba rendida en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

III. NORMAS APLICABLES

Se extractan las normas aplicables, en la parte que resulta pertinente a las infracciones imputadas:

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 (...)

(...)

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. El artículo 57 inciso 4° del D.F.L N° 251, Ley de Seguros, que establece:

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

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

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

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

4. 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”.*

5. 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."

6. 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".

7. 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”.

8. La Sección VII “Oferta Externa”, párrafo sexto, primera parte, de la NCG N° 218 de la CMF, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos infraccionales imputados, que dispone:

“El Sistema deberá incorporar validaciones que permitan verificar que los Agentes, Asesores, representantes y apoderados registrados en las ofertas externas, sean aquellos inscritos en los correspondientes registros (...)”.

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

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

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

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

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

IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS

En forma previa a entrar en el análisis de los descargos, ha de señalarse que por Oficio Reservado UI N°144 de 11 de febrero de 2020, que rola a fojas 1586, se resolvió acumular los procedimientos administrativos iniciados por los Oficios Reservados UI N°1327 y N°1328.

Así también, atendido que COMPAÑÍA DE SEGUROS CORPSEGUROS S.A., fue absorbida por COMPAÑÍA DE SEGUROS CONFUTURO S.A., que pasó a ser su continuadora y sucesora, según Resolución N°3.806 de 28 de junio de 2019, este expediente será resuelto en una única Resolución respecto de la sociedad que actualmente subsiste.

IV.A. DESCARGOS

La defensa conjunta de las Compañías Investigadas formuló sus descargos mediante presentación de 18 de febrero de 2020, solicitando desestimar los cargos en todas sus partes en consideración a lo siguiente:

1.- Sobre los cargos formulados. La imputación conjunta de las infracciones a juicio de la defensa infringiría el principio de ne bis in ídem

En primer término, la defensa sostuvo que todos los cargos formulados a las compañías Confuturo y Corpseguros se derivarían de un único hecho que supuestamente habría tenido lugar, consistente en que en el periodo comprendido entre el día 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, Confuturo habría ingresado al Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión 2227 aceptaciones de oferta sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP original o su duplicado, y que esa misma actuación habría sido realizada por Corpseguros en 101 ocasiones.

A juicio de la defensa, de un solo grupo de conductas se habría imputado cuatro infracciones normativas distintas, por lo que la imputación conjunta no podría acarrear una sanción acumulada por todas ellas, dado que dicha situación infringiría el principio de ne bis in ídem, el cual establece como límite a la facultad para sancionar el que ello sea realizado solo una vez por lo mismo.

2.- Funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP)

La defensa de las Compañías Investigadas aludió al funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión con el objeto de sostener la falta de verificación de los cargos formulados.

Al respecto, sostuvo la defensa que la Ley N°19.934 de 2004 incorporó el artículo 61 bis al Decreto Ley N°3500 disponiendo la creación del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión, regulando la Norma de Carácter General N°218 el funcionamiento del sistema e indicando que el propósito de este es recibir y entregar información completa y comprobable respecto de las ofertas de renta vitalicia y montos de pensión en retiro programado.

En cuanto a al proceso de pensión, indicó que la etapa de aceptación de oferta al tenor de la Norma de Carácter General N°218 reconocería a la aceptación de oferta como un acto personalísimo y unilateral que debe realizarse a través del formulario N°12 y que habiendo efectuado las verificaciones que la norma expresamente exige, debe informarse a SCOMP la aceptación.

Agregó la defensa que las compañías de seguros de vida habrían unido esfuerzos mediante los canales de asociaciones gremiales de las AFPs y compañías de seguros, para que actuando en conjunto se produjera una relación con un operador encargado de la interconexión, permitiendo a las AFPs y compañías de seguros tener un solo referente en el proceso.

Al respecto, puntualizó que la Comisión para el Mercado Financiero y la Superintendencia de Pensiones autorizaron la implementación del Sistema, siendo analizados todos los antecedentes requeridos en el Anexo N°1 de la Norma de Carácter General N°218, licitándose el servicio de desarrollo y mantención de la aplicación el año 2008 a SONDA S.A.

En cuanto a la gestión de riesgos de SCOMP, sostuvo la defensa que la normativa vigente indica que la misma debe entregar a la Superintendencia de Pensiones y la Comisión para el Mercado Financiero anualmente un informe de auditoría externa al 31 de diciembre de cada año que evalúe la operación y condiciones de seguridad del sistema. Sobre el punto indicó que en 2014 se informó el plan de trabajo para implementar un Sistema de Gestión de Riesgos, que no habría sido observado por parte de la Comisión para el Mercado Financiero o la Superintendencia de Pensiones. Asimismo, que el directorio de SCOMP en agosto de 2017, instruyó la realización de una

auditoría externa al SGRO con el propósito de tener una opinión objetiva e imparcial acerca del grado de cumplimiento de éste respecto de las directrices de la norma ISO.

Finalmente, la defensa indicó que las compañías deben establecer mecanismos de verificación de consistencia de la información entregada por el sistema y que cualquier error o incumplimiento que afecte a los afiliados o beneficiarios será responsabilidad de la entidad que corresponda, por lo que la forma de cumplimiento de la obligación estaría regulada por la previsión de formularios especialmente creados para la realización de las etapas previstas en el sistema.

3.- El proceso de recopilación de antecedentes de la Unidad de Investigación de la Comisión para el Mercado Financiero no dejaría claro en qué momento y con qué antecedente, se constató el hecho que sirvió de base para todos los cargos formulados

La defensa de las Compañías Investigadas argumentó que, de los antecedentes recopilados por la Unidad de Investigación, no quedaría claro en qué momento y con qué antecedentes se constataron los hechos que sirvieron de base para los cargos formulados.

Sobre el particular, sostuvo que la formulación de cargos sostendría la constatación de los hechos en el historial de la Bitácora SCOMP a través del indicador de “devolución” de Correos de Chile en 2021 casos de la compañía Confuturo, donde adicionalmente la impresión del Duplicado de Ofertas SCOMP Original, se registró con posterioridad a la Aceptación de Oferta de Pensión en 1942 casos.

El problema que existiría con la metodología expuesta, a juicio de la defensa, consistiría en que la construcción y análisis de los datos se realiza en función de un sistema de almacenamiento de información que no resultaría fiable. Ello, por cuanto habiéndose requerido a Confuturo a través del Oficio N°6879 de 6 de mayo de 2019, que la compañía respaldara mediante documentación cómo determinó la utilización de antecedentes originales en la Aceptación de Oferta, la sociedad habría realizado un cruce de la información de la Bitácora SCOMP con la información disponible en la plataforma web de Correos de Chile desde agosto de 2017, detectando que del total de 421 casos revisados, 34 de ellos habrían registrado como “entregado” el Certificado de Oferta original al solicitante antes de la fecha de aceptación de la oferta.

A partir de lo anterior, indica la defensa, mediante el Oficio Reservado N°260 la Comisión habría actualizado la cantidad de casos incluidos en el Oficio N°6879, concluyendo que, de los 2073 casos contenidos en el oficio, se excluyeron los 34 y 15 casos mencionados en la respuesta enviada por Confuturo respecto de Certificados que habían sido entregados en el domicilio del afiliado antes de la fecha y hora de la Aceptación de Oferta.

Lo expresado, en suma, mostraría que la información relativa a los cargos formulados sería inconsistente y no fiable para determinar el número de aceptaciones de oferta realizadas son el Certificado de Ofertas SCOMP original o su duplicado.

4.- Descargos en función de cada uno de los cargos formulados por el Fiscal de la Unidad de Investigación

La defensa de las Compañías Investigadas procedió a formular descargos para cada uno de los cargos materia del presente procedimiento administrativo sancionador.

4.1.- Descargos relativos a infringir lo previsto en 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 de los Oficios de Cargos, en relación a las Secciones V y VI de la misma Norma, en tanto las Compañías Investigadas, en su rol de partícipes 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, ingresaron la aceptación de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado en 2.227 procesos de pensión de Compañía de Seguros de Vida Confuturo S.A. y 101 procesos de pensión de Compañía de Seguros de Vida Corpseguros S.A.

En cuanto al primer cargo, relativo a la infracción a lo previsto en los párrafos 1 y 2 del número 7 de la Sección IV de la Norma de Carácter General N°218, en relación a las Secciones V y VI de la misma, vigente a la fecha de los hechos, la defensa indicó que a su juicio las normas que se afirman infringidas no resultan tener como destinatarias a las compañías de seguros de vida.

Sobre el particular, sostuvo que los preceptos normativos imputados se encuentran dirigidos a los afiliados o futuros beneficiarios que participan en un proceso de pensión limitando las posibilidades del solicitante, o habilitarlo para aceptar válidamente las ofertas de pensión únicamente con el Certificado de Ofertas Original, por lo que en su concepto en ninguna parte compelerían o permitirían a las compañías de seguro de vida a rechazar las solicitudes de ingreso de Aceptación de Oferta de pensión por no contar con los Certificados de Ofertas SCOMP original.

Al efecto, agrega, la revisión del punto 1 de la Sección XII de la Norma de Carácter General N°218, en donde se regula el proceso de aceptación de ofertas de retiro programado o renta vitalicia, en su primer, tercer y sexto párrafo identificarían expresamente las únicas obligaciones que pesan sobre las compañías de seguros o las AFPs y que no se corresponderían a las enunciadas en la formulación de cargos. En tal sentido, las únicas verificaciones que la norma expresamente exigiría a los partícipes no encontraría entre ellas exigirle al solicitante el Certificado Original de Oferta.

Así, indica que únicamente en la etapa de Selección de Modalidad de pensión se obliga a la Administradora de origen a exigir al consultante el Certificado de Ofertas Original y otros antecedentes, por lo que en definitiva solamente con la dictación de la Norma de Carácter General N°428 de 4 de enero de 2019 se habría incorporado la obligación de los partícipes de contar con controles de seguridad adicionales, demostrándose que a la fecha de los hechos los partícipes únicamente debían velar por la consistencia de la información entregada por el sistema SCOMP.

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

En cuanto al segundo cargo, consistente en la infracción a la obligación prevista en el párrafo 7 del número 7 de la Sección IV de la Norma de Carácter General N°218, vigente a la época de los hechos, la defensa de las Compañías Investigadas sostuvo que las Compañías cumplieron con el deber de establecer mecanismos de verificación de consistencia de la información entregada por el Sistema y que no existía error o incumplimiento que haya afectado a los afiliados o sus beneficiarios.

En cuanto a esta última afirmación, indicó que la investigación desarrollada por la Unidad de Investigación no acreditó la existencia de perjuicio alguno

para los afiliados o beneficiarios y en cuanto a la primera que la norma vigente a la época de los hechos en ninguna parte exigía que las compañías de seguros de vida mantuvieran mecanismos destinados a velar porque el afiliado presente el Certificado de Ofertas original al momento de aceptar la oferta o seleccionar la modalidad de pensión. Al efecto, según sostiene la defensa, la Norma de Carácter General N°218 solamente exigiría medidas de control en relación a la consistencia de la información entregada por el sistema.

Al respecto, solamente la Norma de Carácter General N°428, habría introducido en su parecer la obligación de contar con controles de seguridad contra fraudes y falsificaciones de los Certificados de Ofertas, por lo que en definitiva no se podría afirmar que los controles internos y de gestión de riesgo de las compañías de seguros de vida no hubieran resultado efectivos, toda vez que la propia norma decía relación con la verificación de la consistencia de la información entregada por el sistema y no la originalidad del certificado entregado por el consultante.

En cuanto a la idoneidad de los sistemas de gestión de riesgos y control interno, la defensa indicó que ambas compañías contaban con los procedimientos denominados “GC03-04 solicitud de Oferta y Aceptación SCOMP” tratándose de Confuturo y “GC03-05 solicitud de Oferta y Aceptación SCOMP” en el caso de Corpseguros, manuales que tenían el objeto establecer las normas y procedimientos relacionados con el ingreso de Solicitud de Oferta y que fueron actualizados en los años 2016, 2017 y 2018.

Con base a tal regulación interna, la defensa indicó que los antecedentes recabados por la Unidad de Investigación no identificaron casos en que la aceptación de oferta de pensión se hubiera realizado con información que no fuera consistente con la información entregada por SCOMP, no existiendo un falseamiento de la información y solamente una discrepancia sobre la calidad del soporte (original, duplicado o copia).

Adujo asimismo la defensa, que el mismo sistema remite al consultante una copia del certificado a su correo electrónico y pone a disposición del partícipe que ingresó la consulta y de la administradora de origen la copia del certificado tantas veces referido. Así, según su parecer, las copias no tendrían razón de ser si no pudieran ser utilizadas por el consultante para orientar su Aceptación de Oferta y Selección de Modalidad de Pensión.

Agregó también la defensa, que la circunstancia de que los manuales de solicitud de Oferta y Aceptación SCOMP de los años 2017 y siguientes exigieran el Certificado de Ofertas original en el procedimiento de Cierre de Oferta SCOMP de renta vitalicia, derivó en que únicamente un mínimo porcentaje del total de los ingresos o de cierres computacionales de aceptaciones de ofertas se hayan efectuado con la copia del Certificado de Ofertas y no con el original, lo que demostraría la operatividad de los programas de cumplimiento normativo.

En definitiva, la defensa alega que se cumplió en todo momento lo exigido por la norma, no existiendo reporte de que la inconsistencia se haya presentado, ni de que la misma haya afectado al consultante.

4.3.- Descargos relativos a infringir la obligación de asesoría contenida en el artículo 529 N°1 del Código de Comercio en relación al artículo 57 inciso 4° del D.F.L. N° 251 y al N°4, párrafos 1° y 2°, de la NCG N° 91, toda vez que, en 2.071 procesos de pensión realizados por 271 de los agentes de venta de Compañía de Seguros de Vida Confuturo, y en otros 40 procesos gestionados directamente por esa aseguradora, así como 15 procesos de pensión gestionados directamente por Compañía de Seguros de Vida Corpseguros S.A., éstas no asesoraron debidamente al afiliado producto que el trámite de Aceptación de Oferta se realizó sin contar con el Certificado de Oferta SCOMP Original o su Duplicado, siendo éste, el único documento válido que acredita la recepción de la información y habilita al consultante para optar por una modalidad de pensión.

En primer lugar, la defensa de las Compañías Investigadas argumentó que no existiría infracción a la obligación de asesoría por el hecho de haberse ingresado la Aceptación de Oferta al sistema sin que el consultante contara con el Certificado de Oferta SCOMP original o duplicado, por cuanto todos los consultantes contaron con la información de las ofertas que entrega el sistema y que tampoco existe constancia de reclamo alguno por parte de algún afiliado o futuro beneficiario en orden a que la información o asesoría recibida no fue adecuada o de que recibió un producto que no se correspondía con lo requerido.

Junto a lo anterior, sostuvo la defensa al igual que en lo relativo a otros cargos, que es la Administradora de origen la instancia de control y verificación de que se utilice un Certificado de Ofertas original en la selección de modalidad de pensión y que por tanto el deber de asesoría y entrega de información no podría entenderse infringido por la inexistencia del original al momento de realizar la aceptación y ante la entrega de exactamente la misma información que la existente en la versión original del Certificado de ofertas.

Así, arguye la defensa, los cargos contendrían una presunción de omisión de asesoría injustificada, ya que la información pudo ser considerada por los consultantes al momento de Aceptar una Oferta, mediante el acceso a una copia del certificado. Agrega que no existen antecedentes en orden a que las Compañías Investigadas hayan negado a requerimiento alguno de información o asesoría por parte de los solicitantes.

Concluye la defensa, indicando que la única obligación de los partícipes en la etapa de aceptación de una oferta está limitada a verificar la consistencia de la información del sistema y a ingresar la aceptación al Sistema SCOMP, por lo que no resultaría lógico asumir una ausencia u omisión del deber de asesoría por parte de las Compañías si en cada una de las aceptaciones los solicitantes contaban con antecedentes que contenían la información del sistema.

4.4.- 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 de los Oficios de Cargos, en relación con lo dispuesto en el artículo 61 bis inciso 8° del D.L. N° 3.500, en tanto que las Compañías Investigadas, en su rol de responsables por la operación del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), no velaron 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 tomaron las medidas necesarias para garantizar la máxima seguridad en el acceso al mismo, así como tampoco contaron con adecuados controles que permitieran verificar eventos inusuales que afectaran la seguridad de la información.

Se indicó por la defensa que no se habría indicado cuál habría sido la afectación de la confidencialidad, integridad, autenticación, no repudio y control de acceso en la transmisión de la información en el Sistema SCOMP y que la misma no se habría visto afectada en forma alguna por los hechos que fueron materia de la formulación de cargos.

Indicó que la sustitución de la palabra “copia” por “original” no entrañaría alteración en la información contenida en el documento y por tanto no se habría afectado la confidencialidad, integridad, autenticación, no repudio y control de acceso en la transmisión de la información.

Adicionalmente, indicó la defensa que como se indica en la formulación de cargos, las compañías de seguros de vida intervienen en tres de las etapas del proceso de pensión, esto es, el ingreso de Solicitud de Oferta en el Sistema SCOMP, la Solicitud de Oferta Externa y la Aceptación de Oferta, por lo que no participaría del proceso de emisión del Certificado de

Ofertas SCOMP. Así, sostiene que el ente autónomo denominado SCOMP S.A. sería el único que interviene en la segunda etapa del proceso de pensión, siendo la compañía responsable de proveer el servicio de la plataforma tecnológica de la aplicación SCOMP, la operación y mantención de ella y asimismo del despacho de documentos certificados.

Agregó que las modificaciones actualmente en tramitación al artículo 61 ter al Decreto Ley N°3500 incorporaría los mecanismos legales para fiscalizar y sancionar a las compañías de seguros de vida y AFPs que participan en la administración de SCOMP S.A., posibilidad que a su parecer no contemplaría la legislación actual.

Continuó indicando que la Comisión para el Mercado Financiero y la Superintendencia de Pensiones son las encargadas de fiscalizar que los sistemas de SCOMP S.A. sean idóneos y cumplan con las exigencias regulatorias, incluyendo sus sistemas de seguridad, pudiéndose requerir a SCOMP el adoptar las medidas oportunas para salvar las deficiencias que se pudieren presentar en el resguardo de la información que maneja esta última.

En tal sentido, puntualizó que los informes de auditoría externa realizados a SCOMP S.A. entre los años 2005 y 2017 destacaron el nivel de adhesión y alineación alcanzado por el sistema de gestión de seguridad. Al efecto destacó la evaluación entre el año 2013 y 2017 de la ISO 27001 conforme a lo siguiente:

	Año evaluado				
	2013	2014	2015	2016	2017
Evaluación Final	92,00	96,00	97,00	97,21	98,43
Norma evaluada	ISO 27001:2005	ISO 27001:2005	ISO 27001:2013	ISO 27001:2013	ISO 27001:2013
Empresa Auditora	Novared	Novared	Novared	Novared	Novared

Fuente: Presentación de la defensa de las Compañías Investigadas de 18 de febrero de 2020.

Para finalizar, la defensa señaló que todo sistema de seguridad depende en algún nivel de la integridad de los usuarios, los que no eran seleccionados por las Compañías Investigadas y que tenían acceso al sistema como partícipes por encontrarse habilitados al efecto.

5.- Alegación de prescripción de la potestad sancionatoria de la Comisión para el Mercado Financiero respecto de la mayoría de los hechos imputados a las Compañías Investigadas en la formulación de cargos

En cuanto a la prescripción de la potestad sancionatoria, la defensa de las Compañías Investigadas aludió al Decreto Ley N°3538, la Ley N°21.000 y la Ley Sobre Efecto Retroactivo de las Leyes, concluyendo que todos los hechos que fundaron las formulaciones de cargos debían pasarse por el tamiz de lo dispuesto en el artículo 33 del Decreto Ley N°3538 según su texto vigente antes de la entrada en vigencia de la Ley N°21.000.

6.- Solicitud de reducción del 80% o 100% de la sanción pecuniaria aplicable, en virtud de que a juicio de la defensa las Compañías Investigadas se habrían auto denunciado

Finalmente, a través de presentación de 21 de agosto de 2020, la defensa de las Compañías Investigadas reiteró lo sostenido a propósito de las deficiencias de la investigación desarrollada por la Unidad de Investigación y las defensas invocadas en sus descargos. Sin perjuicio de aquello, agregó en su presentación la solicitud de "reducción del 80% o 100% de la sanción

pecuniaria aplicable, por haberse autodenunciado”, pues en su concepto habiéndose asegurado por la Unidad de Investigación que las Compañías Investigadas son responsables por el sistema de seguridad de SCOMP S.A., consta de los hechos la denuncia realizada por tal sociedad en cuanto a los hechos.

IV.B. 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.B.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 de los Oficios de Cargos, en relación a las Secciones V y VI de la misma Norma, en tanto las Compañías Investigadas, en su rol de partícipes 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, ingresaron la aceptación de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado en 2.227 procesos de pensión de Compañía de Seguros de Vida Confuturo S.A. y 101 procesos de pensión de Compañía de Seguros de Vida Corpseguros S.A.

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

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

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

“7. Certificado de Ofertas

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

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

Es decir, el Certificado de Ofertas “Original” es el documento mediante el cual el consultante acredita la recepción de la información del sistema SCOMP, y que 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 las Compañías Investigadas, en su calidad de entidades aseguradoras, puedan 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.

En tal sentido, las compañías aseguradoras en cuanto partícipes del sistema, al momento de proceder al ingreso de una Aceptación de Oferta, se encuentran obligadas a verificar que para tal efecto se utilice el documento idóneo, esto es, el Certificado de Ofertas Original. A lo anterior, no obsta que las Administradoras de origen en el momento de la Selección de Modalidad de Pensión (Sección XII N°2 de la Norma de Carácter General N°218) deban cerciorarse también del uso del Certificado de Ofertas Original al momento de la realización de tal actuación.

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, las Investigadas ingresaron 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 dio 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, conforme consta en el Oficio Reservado N°761 de 21 de diciembre de 2018 de fojas 8 y siguientes del expediente, la Intendencia de Seguros, requirió información a SCOMP con fecha 27 de junio de 2018 –mediante Oficio Reservado Conjunto con la Superintendencia de Pensiones, N°328 CMF y 14.406 SP, respectivamente– a fin de que remitiera las aceptaciones de ofertas efectuadas dentro de un periodo igual o menor a 3 días hábiles contados desde la emisión del respectivo certificado, entre el 1 de julio de 2015 y el 30 de junio de 2018; y, con fecha 25 julio de 2018 –mediante Oficio Reservado conjunto, N°414 CMF y 16.420 SP, respectivamente– a fin de que se remitiera información sobre aceptaciones de ofertas efectuadas dentro de un periodo igual o menor a 3 días hábiles contados desde la emisión del respectivo Certificado de Oferta, incluyendo datos asociados a la entrega realizada por Correos de Chile, entre otros, para los cierres desde 1 de julio de 2014 hasta el 25 de julio de 2018.

A su vez y, con la información requerida a SCOMP con fecha 27 de junio –que incluye cierre de aceptaciones de oferta del periodo del 1 de julio de 2015 a 30 de junio de 2018– mediante **Oficio Ordinario N°18.053 de fecha 13 de julio de 2018** (a fojas 115 y siguientes), la Intendencia de Seguros requirió a Compañía de Seguros Confuturo S.A. explicar

pormenorizadamente las razones que justifiquen las situaciones de 538 casos de aceptaciones de oferta, en las cuales Confuturo podría haber ingresado una aceptación de oferta sin el certificado original.

En **respuesta al Oficio Ordinario N°18.053** (a fojas 117 y siguientes), Confuturo consignó:

confuturo

SOMOS CCHC

2.- Aceptaciones de Ofertas de Renta Vitalicia efectuadas en un plazo inferior o igual a 3 días hábiles contados de la emisión del Certificado de Ofertas. Casos N° 1 y 2.

Para analizar la situación descrita por la CMF, hemos revisado todas las carpetas de los casos indicados en su Oficio constatando que en todas ellas se cuenta con un Certificado de Ofertas original, o de acuerdo a lo señalado por la CMF, al menos presumiblemente original, del formato emitido por SCOMP.

Por su parte, mediante **Oficio N°20.519 de fecha 3 de agosto de 2018** (a fojas 129 y siguientes), la Intendencia de Seguros requirió a la Investigada, comparar el certificado de ofertas utilizado en las aceptaciones de ofertas con el Certificado Original. En **respuesta al Oficio N°20.519 y sus complementos** (a fojas 170 y siguientes), la Investigada informó acompañando archivo Excel con el resultado del análisis de información, indicando la existencia de casos pendientes de revisión.

Posteriormente, mediante **Oficio N°25.486 de fecha 24 de septiembre de 2018** (a fojas 393 y siguientes), la Intendencia de Seguros requirió a Confuturo 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 Confuturo 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°25.486**, la Investigada acompañó "*Compañía de Seguros Confuturo S.A. Informe de Procedimiento Acordados*" (a fojas 683 y siguientes) emitido por KPMG empresa de auditoría externa, 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:

3. Que el Certificado de Oferta del expediente de aceptación diga Original en la primera y siguientes hojas.

Conclusión: Por los procedimientos de auditoría aplicados, de un universo de 13.480 casos informados por SCOMP, la Compañía nos entregó 13.437, de los cuales todos son originales.

Según la Compañía, los 43 casos de diferencia entre SCOMP y los entregados corresponden a:

- 19 casos no fueron cerrados con Certificado de Ofertas informado por SCOMP a Deloitte, y si fueron cerrados con otro Certificado de Ofertas en la compañía.
- 24 casos no fueron cerrados con Certificado de Ofertas informado por SCOMP a Deloitte, y no fueron cerrados en la Compañía.

Lo anterior, fue plasmado en el Oficio Reservado UI N°260 del Intendente de Seguros al Fiscal (a fojas 726 y siguientes):

Concluido el proceso de revisión de los informes y las respectivas respuestas a los oficios enviados, el resumen de los hallazgos es el siguiente:

		Revisadas	Adulteradas
Cartas conductoras originales	Número de 3 dígitos	*13.480	204
	Fecha de emisión CC	*13.480	19

* De un universo de 13.480 casos informado por SCOMP, la Compañía entregó 13.437 para revisión. En cuanto a la diferencia de 43 casos, ésta corresponde al siguiente desglose:

- 19 casos cerrados con un número de solicitud de oferta distinto al informado a Deloitte por SCOMP.
- 24 casos no generaron póliza en la Compañía.

Así, la Intendencia de Seguros informó a la Unidad de Investigación la actualización de los casos pertinentes, mediante **Oficio Reservado N°260 de fecha 6 de mayo de 2019**, en que se incluyó el siguiente detalle:

III. ACTUALIZACIÓN DE LA CANTIDAD DE CASOS INCLUIDOS EN OFICIO 6879 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 Confuturo:

Compañía de Seguros de Vida	Casos incluidos en oficio 6879	Casos Excluidos	Casos Agregados	Casos Finales
Confuturo	2.073	141*	89	2.021 ¹

*Al no contar con mayores antecedentes proporcionados por la Compañía, presumimos que dentro de este número de encuentran los 34 y 15 casos mencionados en la respuesta enviada por Confuturo respecto de Certificados que habrían sido entregados en el domicilio del afiliado antes de la fecha y hora de la Aceptación de oferta.

IV. RESULTADOS CONSOLIDADOS

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

Hito	Oficios N°s 18053 y 20519	Informe Auditores	Análisis Bitácora	Consolidado*
Casos	165 ²	204	2.021	2.237

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

En cuanto a lo sostenido por la defensa en cuanto a que el Oficio Reservado N°260 y que las bitácoras SCOMP tendrían errores de data, debe puntualizarse que la Norma de Carácter General N°218 al establecer en su numeral 3 la obligación de disponer las medidas que resguarden las bases de datos que contengan la información recibida y procesada, agrega que deberá llevarse un adecuado registro de los eventos de seguridad que permitan la identificación oportuna de los sucesos que afecten al sistema, sin perjuicio de aplicar las mejores prácticas en materias de seguridad de la información.

De esta forma, el adecuado registro de la información atingente a la gestión del proceso de pensión involucra que tal Bitácora contenga los eventos que describen los trámites relativos a cada solicitud de oferta, debiendo los partícipes del sistema resguardar la seguridad de la transmisión de la información del mismo. En tal entendido, la Bitácora SCOMP resulta ser el instrumento idóneo para determinar la oportunidad y verificación de cada uno de los eventos en la tramitación del proceso, debiendo acreditarse en cada caso en particular la existencia de un error o discrepancia en lo que en tal antecedente se consigna, de ello la defensa no acompañó antecedentes que indicaran alguna discrepancia respecto del número de casos actualizados según el Oficio N°6879.

En el sentido del párrafo anterior, en la respuesta de 22 de marzo de 2019 de Confuturo (a fojas 773 del expediente) al referido Oficio N°6879, la compañía indicó:

Sin perjuicio de lo anterior y a efectos abordar en mayor profundidad lo consultado por esa Comisión, nuestra Compañía ha realizado las siguientes gestiones:

Efectuamos una **revisión documental**, de acuerdo a la cual se constata que todas las carpetas físicas de los casos comprendidos en la planilla adjunta al Oficio N°6879, cuentan con un Certificado de Ofertas original o presumiblemente original, ya que algunos de ellos corresponden a documentos que fueron informados previamente como adulterados por la empresa de Auditora Externa Deloitte, en el informe que realizara conforme lo requerido por la CMF en Oficio Reservado N°25.486, que sirve de antecedente.

Ninguno de los Certificados de Ofertas indica la fecha o la hora de impresión de los mismos.

Continuando la revisión, la Compañía procedió a efectuar un **cruce de la información que estaría registrada en la Bitácora de SCOMP con la disponible en Correos de Chile**, en su plataforma web de seguimiento en línea.

La información de Correos solo está disponible desde agosto de 2017 en adelante, lo que equivale aproximadamente a un año de la base enviada por esa Comisión.

Del análisis de esa información, detectamos que del total de 421 casos revisados, en 34 de ellos, la empresa de Correos registró como entregado el Certificado de Oferta original al cliente antes de la fecha de Aceptación de la Oferta, lo que sería inconsistente con los datos registrados en la bitácora de SCOMP.

Como se lee, la información proporcionada por la compañía fue justamente considerada al momento de determinar –en el Oficio Reservado N°260 de 6 de mayo de 2019- el número de casos en que se habría procedido a la Aceptación de Oferta sin que el afiliado hubiera recibido el Certificado de Ofertas original de parte de Correos de Chile, por lo que los argumentos de la defensa no permiten desvirtuar los hechos acreditados y en particular el número de casos materia de los cargos formulados a las Investigadas.

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. tales bitácoras contienen para cada número de ingreso de solicitud de oferta los siguientes datos (expediente foja 1520):

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:

Imagen 2:
Ejemplo cronología de Bitácora

ID EVENTO	ID CERTI	ID SISTEM	FEC EVENTO	DESCRIPCION EVENTO
14393556	793753	0	14-06-2018 17:19	Recepcion Certificado Electronico de Saldo (Archivo Plano)
14393736	793753	0	14-06-2018 17:33	Calculo de Anualidad-Proyeccion
14395064	793753	793753	15-06-2018 9:05	Confirmación Cálculo y Proyección Retiro Programado
14396592	793753	793753	15-06-2018 11:06	Ingreso Sol. Oferta / Notificación Oferta Anónima
14415961	793753	793753	20-06-2018 1:16	Emisión de Certificado de Ofertas
14418120	793753	793753	20-06-2018 11:22	Ingreso Sol. Oferta / Notificación Oferta Anónima
14421862	793753	793753	20-06-2018 16:35	Acceso a copia de CO (Consulta SO)
14422023	793753	793753	20-06-2018 16:48	Acceso Pantalla Principal CCOO
14422027	793753	793753	20-06-2018 16:48	Consulta SO
14422043	793753	793753	20-06-2018 16:50	Acceso Pantalla Principal CCOO
14422048	793753	793753	20-06-2018 16:50	Consulta SO
14439406	793753	793753	25-06-2018 10:30	Emisión de Certificado de Ofertas
14441231	793753	793753	25-06-2018 12:46	Acceso a copia de CO (Consulta SO)
14453440	793753	114770225	27-06-2018 10:13	Aceptacion Oferta / Notificacion
14454569	793753	793753	27-06-2018 11:29	Selección De Modalidad
14454573	793753	793753	27-06-2018 11:29	Acceso Pantalla Principal CCOO
14473196	793753	793753	03-07-2018 9:05	Acceso Pantalla Principal CCOO
14473198	793753	793753	03-07-2018 9:05	Impresión de Duplicado del CO Original
14473199	793753	793753	03-07-2018 9:05	Acceso a copia de CO (CCOO)
14473227	793753	793753	03-07-2018 9:09	Acceso Pantalla Principal CCOO
14473229	793753	793753	03-07-2018 9:09	Impresión de Duplicado del CO Original
14473230	793753	793753	03-07-2018 9:09	Acceso a copia de CO (CCOO)
14475988	793753	793753	03-07-2018 12:45	Acceso Pantalla Principal CCOO
14475993	793753	793753	03-07-2018 12:45	Impresión de Duplicado del CO Original
14475994	793753	793753	03-07-2018 12:45	Acceso a copia de CO (CCOO)
14482166	793753	793753	04-07-2018 11:57	Acceso Pantalla Principal CCOO
14482169	793753	793753	04-07-2018 11:57	Acceso a copia de CO (CCOO)
14510675	793753	793753	10-07-2018 9:24	Notificación de Cierre
14577657	793753	793753	23-07-2018 16:38	Registro Devolucion Correo CO
14602884	793753	793753	26-07-2018 17:53	Acceso Pantalla Principal CCOO

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

Corroboró lo anterior que, SCOMP S.A., mediante **respuesta Oficio Reservado UI N° 682 de 4 de junio de 2019** (a fojas 832 y siguientes), remitió el comprobante de devolución de Correos de Chile y su detalle en lo que es posible constatar que, corresponden a la carátula de los sobres que contenían el Certificado de Ofertas SCOMP Original con el timbre de Correos de Chile y el indicador de devolución a su remitente.

Es decir, de acuerdo a lo anteriormente consignado, **es dable concluir que, en la especie, al momento en que los pensionables realizaron aceptaciones de ofertas de rentas vitalicias de la Investigada, no tuvieron acceso al Certificado de Ofertas SCOMP Original ni su Duplicado.**

En lo que atañe a Corpseguros, mediante **Oficio N°20.517 de fecha 3 de agosto de 2018** (a fojas 1126 y siguientes), la Intendencia de Seguros requirió a Corpseguros, comparar el certificado de ofertas utilizado en las aceptaciones de ofertas con el Certificado Original. En **respuesta al Oficio N°20.517 y sus complementos** (a fojas 886 y siguientes), la Investigada informó respecto a 6 casos en el periodo consultado, señalando, con fecha 22 de agosto de 2018, lo siguiente:

En relación a lo dispuesto en el oficio de la referencia, se acompaña a esta presentación archivo Excel con el resultado del análisis de la información y comparación de la misma solicitada en el oficio 20517, para las aceptaciones de oferta entre julio de 2014 y diciembre de 2016.

Adicionalmente informamos a usted que en atención a que SCOMP nos remitió la totalidad de los casos, se envía también el análisis y la comparación para las aceptaciones de ofertas entre enero de 2017 y el 25 de julio de 2018.

CSV	Rut consultante	Fecha Aceptación de Ofertas (dd/mm/aaaa)	Tipo de CO Utilizado	Carta Conductoras falsa y/o Código de barra del CO adulterado	Adulteración en el monto de las ofertas	Adulteración en las entidades participantes y/o el orden de Presentación de las ofertas	Otra adulteración	Descripción de la adulteración	Observación de la revisión
CORPSEGUROS	██████████	04-07-2014	3: Adulterado	SI	NO	NO	NO		
CORPSEGUROS	██████████	15-05-2015	3: Adulterado	SI	NO	NO	NO		
CORPSEGUROS	██████████	06-07-2015	3: Adulterado	SI	NO	NO	NO		
CORPSEGUROS	██████████	13-04-2016	3: Adulterado	SI	NO	NO	NO		
CORPSEGUROS	██████████	30-06-2016	3: Adulterado	SI	NO	NO	NO		
CORPSEGUROS	██████████	10-05-2018	3: Adulterado	SI	NO	NO	NO		

D) **01134**

- 1: Original
- 2: Copia
- 3: Adulterado
- De las colas E a la H deberá indicar SI ó NO. Si la cola H tiene un SI deberá describir el tipo de adulteración en la columna L.

Posteriormente, mediante **Oficio N°25.484 de fecha 24 de septiembre de 2018** (a fojas 1136 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 Corpseguros 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°25.482** (a fojas 1138 y siguientes), la Investigada acompañó "*Compañía de Seguros Corpseguros S.A. Informe de Procedimiento Acordados*" emitido por KPMG empresa de auditoría externa, 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:

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

3. Que el Certificado de Oferta del expediente de aceptación diga Original en la primera y siguientes hojas.

Conclusión: De una totalidad de 1.052 de casos enviados por SCOMP, la compañía sólo contaba con la documentación de 1.050 casos, de los cuales el Certificado de Oferta del expediente de aceptación decía Original en la primera y siguientes hojas.

Lo anterior, fue plasmado en el siguiente cuadro de la Denuncia Interna del Intendente de Seguros al Fiscal (a fojas 1113 y siguientes):

De forma complementaria, y como parte del proceso de fiscalización, por oficio ordinario 25.484 enviado el 24 de septiembre de 2018, se requirió a las compañías de seguros emitir un informe, el que debía ser emitido por una empresa de auditoría externa distinta a la empresa encargada de la revisión de la contabilidad y estados financieros de la compañía, 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, con el objetivo de determinar si corresponden a la documentación original o si contienen algún tipo de modificación o adulteración. Lo anterior, respecto de todas y cada una de las aceptaciones de ofertas efectuadas en esa compañía entre el 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, incluidas las reportadas a la Comisión, detallados en los oficios anteriormente mencionados.

Con fecha 14 de noviembre de 2018, se recibió Informe de procedimientos acordados, remitido por la empresa de auditoría externa Deloitte Auditores y Consultores Ltda.

De forma adicional, y con el objetivo de clarificar la información proporcionada por el auditor externo en respuesta al oficio indicado, se realizó envío de oficio número 4631 de 11 de febrero de 2019.

Concluido el proceso de revisión de los informes y las respectivas respuestas a los oficios enviados, el resumen de los hallazgos es el siguiente:

		Revisadas	Adulteradas
Cartas conductoras originales	Número de 3 dígitos	*987	4

* De un universo de 1.052 casos informado por SCOMP, la Compañía solo contaba con las cartas conductoras de 987 casos.

Además, para la aceptación de oferta número 75889301, consultada en el oficio 4631 por estar relacionada a dos números de Rut distintos, la empresa auditora indicó que el error se debió a un problema de digitación, situación que fue regularizada, modificando solo el archivo Excel que acompaña al Informe de Procedimientos acordados, no alterando las conclusiones de dicho informe.

Así, lo informado fue actualizado por la Intendencia de Seguros a la Unidad de Investigación, según el siguiente detalle:

3) ACTUALIZACIÓN DE LA CANTIDAD DE CASOS INCLUIDOS EN OFICIO 6877 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 Corpseguros:

Compañía de Seguros de Vida	Casos considerados en oficio 6877	Casos Excluidos	Casos Agregados	Casos Finales
Corpseguros	106	13*	3	96 ¹

*Al no contar con mayores antecedentes proporcionados por la Compañía, presumimos que dentro de este número de encuentran los 4 y 1 casos mencionados en la respuesta enviada por Corpseguros respecto de

Certificados que habrían sido entregados en el domicilio del afiliado antes de la fecha y hora de la Aceptación de oferta.

4) RESULTADOS CONSOLIDADOS

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

Hito	Oficio N° 20517	Informe Auditores	Análisis Bitácora	Consolidado*
Casos	6	4	96	101

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

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

En efecto, de conformidad con la información remitida por SCOMP S.A. en respuesta al Oficio Reservado UI N°1052 de fecha 16 de septiembre de 2019 (a fojas 1294 y siguientes), dan cuenta de los registros de las fechas de entrega de los certificados al consultante por parte de correos, así como las fechas de impresión del duplicado del Certificado de Ofertas original antes de la selección de modalidad de pensión, 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

En consideración a aquello, 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.

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 las Compañías Investigadas, 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 las Compañías Investigadas o, derechamente no hay impresión, de lo cual cabe inequívocamente concluir que, se realizaron Aceptaciones de Oferta sin el Certificado Original ni el Duplicado.

Asimismo, debe tenerse en consideración que conforme a la Norma de Carácter General N°218 al establecer en su numeral 3 las medidas que resguarden las bases de datos que contengan la información recibida y procesada, dispone que deberá llevar un adecuado registro de los eventos de seguridad que permitan la identificación oportuna de los sucesos que afecten al sistema, sin perjuicio de aplicar las mejores prácticas en materias de seguridad de la información.

De esta forma, el adecuado registro de la información atingente a la gestión del proceso de pensión involucra que tal Bitácora contenga los eventos que describen los trámites relativos a cada solicitud de oferta. En tal entendido, la Bitácora SCOMP resulta ser el instrumento idóneo para determinar la oportunidad y verificación de cada uno de los eventos en la tramitación del proceso.

En tercer lugar, y conforme a lo anteriormente establecido, se rechazará la alegación conforme a la cual este Cargo se formuló sin el debido sustento fáctico, pues, de acuerdo a la prueba aparejada a este Procedimiento Sancionatorio, se ha podido

constatar que, **las Compañías Investigadas ingresaron aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado y, más grave aún, se ha podido determinar que hubo cierres de rentas vitalicias con un “Certificado” versión copia adulterado.**

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

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 y selecciones de modalidad 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 no pueden eximirse de la responsabilidad que les compete por los cierres de ventas de rentas vitalicias realizados **sin el Certificado SCOMP Original o su Duplicado y, en determinados casos, con uno adulterado** –infringiendo de ese modo la normativa que rige la materia–, dado que, y como se consignó precedentemente, las entidades aseguradoras son responsables, entre otros aspectos, de las infracciones, errores y omisiones en que incurran sus agentes de ventas.

En quinto lugar, debe puntualizarse que el proceso de Aceptación de Oferta pese a corresponder a un acto emanado del afiliado aceptante, debe realizarse ante un partícipe del Sistema SCOMP quien, conforme a lo visto, tiene el deber de verificar que la aceptación se realice con el documento idóneo al efecto.

Así, el consultante al momento de proceder en la compañía de seguros a la Aceptación de la Oferta debe utilizar el Certificado de Ofertas Original, de conformidad a la Norma de Carácter General N°218 tiene la posibilidad de obrar también con el Duplicado de dicho documento. De esta forma, pudiendo procederse a la Aceptación de la Oferta en la compañía de seguros como partícipe del sistema SCOMP, la norma indicada implica la necesidad para la compañía de verificar que el documento idóneo es el utilizado para realizar una aceptación válida.

Por lo demás, la necesidad de verificar el Certificado de Ofertas al momento de ingresar la Aceptación de la Oferta, no obsta a que además la Administradora de origen deba realizar la revisión al momento de la materialización de la Selección de modalidad de pensión, en definitiva tanto los partícipes que ingresan la Aceptación de Oferta como aquellos que intervienen al momento de la Selección de Modalidad de pensión son garantes de que las gestiones pertinentes se realicen con el documento válido para tales efectos.

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

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

IV.B.2. Análisis respecto a la imputación y descargos relativos a de infringir la obligación prevista la Sección IV, N°7, párrafo 7°, de la NCG N° 218, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos materia del Oficio de Cargos, en tanto las Compañías Investigadas, en su rol de partícipes del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), no contaban con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, dado que los controles internos y de gestión de riesgo no resultaron efectivos para los procedimientos establecidos en la aceptación de oferta de rentas vitalicias, toda vez que, se realizaron aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado

En primer lugar y, por razones de economía procesal, se darán por íntegramente reproducidas las consideraciones contenidas en el anterior de esta Resolución Sancionatoria, en cuanto a que las Compañías Investigadas ingresaron 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 las Compañías Investigadas 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, las Investigadas contaron 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 las Compañías Investigadas no contemplaban procedimientos asociados a la venta de Rentas Vitalicias acorde a la ley y normativa vigente.

A su vez, las Investigadas para fundar sus descargos, acompañaron el documento de procedimientos internos denominados “GC03-04 solicitud de Oferta y Aceptación SCOMP” (a fojas 461 y siguientes) tratándose de Confuturo y “GC03-05 solicitud de Oferta y Aceptación SCOMP” (a fojas 1239 y siguientes) en el caso de Corpseguros, manuales que tenían el objeto establecer las normas y procedimientos relacionados con el ingreso de Solicitud de Oferta y que fueron actualizados en los años 2016, 2017 y 2018.

A mayor abundamiento, y en el contexto de la medida para mejor resolver decretada por el Fiscal, mediante respuesta a **Oficio Reservado UI N° 753 de 17 de julio de 2020** (a fojas 1963), 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 idóneos de gestión de riesgos 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 controles dispuestos no resultaron efectivos ni idóneos para la verificación de consistencia de la información entregada por el Sistema, por lo que se rechazarán los descargos en este punto, pues ha quedado suficientemente acreditado en este Procedimiento Sancionatorio la falta de las medidas necesarias para la verificación del uso del Certificado Original o su Duplicado.

En cuarto lugar, en cuanto al argumento de la defensa relativo a que la Aceptación de Ofertas se habría realizado con Certificados de Oferta que no eran el original o su duplicado en un porcentaje menor respecto del total de operaciones, en nada elimina la existencia de una infracción en los términos expuestos a lo largo de esta resolución, ratificando además la existencia del hecho fundante de los cargos imputados a las Compañías Investigadas.

En atención a lo anteriormente expuesto, se rechazarán los descargos opuestos en contra de este cargo, por cuanto según se ha venido razonando, las Compañías Investigadas ingresaron 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 **las Compañías Investigadas no adoptaron mecanismos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, toda vez que, se tramitaron ventas de rentas vitalicias sin el Certificado SCOMP Original o su Duplicado, es decir sus Manuales de Procedimientos no resultaron efectivos ni idóneos para cumplir la exigencia contemplada en la Sección IV, N°7, párrafo 7°, de la NCG N° 218.**

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

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

IV.B.3. Análisis respecto a la imputación y descargos relativos a infringir la obligación de asesoría contenida en el artículo 529 N°1 del Código de Comercio en relación al artículo 57 inciso 4° del D.F.L. N° 251 y al N°4, párrafos 1° y 2°, de la NCG N° 91, toda vez que, en 2.071 procesos de pensión realizados por 271 de los agentes de venta de Compañía de Seguros de Vida Confuturo, y en otros 40 procesos gestionados directamente por esa aseguradora, así como 15 procesos de pensión gestionados directamente por Compañía de Seguros de Vida Corpseguros S.A., éstas no asesoraron debidamente al afiliado producto que el trámite de Aceptación de Oferta se realizó sin contar con el Certificado de Oferta SCOMP Original o su Duplicado, siendo éste, el único documento válido que acredita la recepción de la información y habilita al consultante para optar por una modalidad de pensión.

En primer lugar, tal como se consignó en el acápite anterior de esta Resolución Sancionatoria –que, por razones de economía procesal, se da por reproducido en lo pertinente–, se estará a lo dispuesto en el artículo 33 D.L. N°3.538, según su texto vigente hasta el 18 de enero de 2018. Así, en cuanto a la excepción de prescripción opuesta por la defensa de las Compañías Investigadas, conforme al artículo 61 del D.L. N°3.538, debe estarse a lo resuelto precedentemente.

En segundo lugar y, por razones de economía procesal, se dan por íntegramente reproducidas las consideraciones contenidas en los Acápites IV.B.1. y IV.B.2. de esta Resolución Sancionatoria, en cuanto a que la Investigada ingresó aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado, especialmente, los casos en que se aceptaron ofertas de rentas vitalicias con “Certificados” adulterados, infringiendo de ese modo, asimismo, su deber de contar con controles y mecanismos preventivos para cumplir con la normativa que rige al Sistema SCOMP.

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

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

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

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

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

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

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

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

De acuerdo a lo anterior, las Compañías Investigadas y sus agentes de ventas, debieron asesorar al pensionable en el sentido de realizar el ingreso de la Aceptación de Oferta con el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado conforme a la normativa que rige la materia cuyo objeto es velar por la correcta información en cuanto a las ofertas disponibles para escoger la pensión y su modalidad, empero, en la especie, pasaron por alto dicho requisito legal.

En efecto y, de acuerdo se consignó en esta Resolución Sancionatoria, la Investigada infringió su deber de asesoría, por cuanto en los 2.071 procesos de pensión realizados por 271 de sus agentes de ventas, y en otros 40 procesos ingresados directamente por Confuturo, no se realizaron con el Certificado Original o su Duplicado. Misma situación se constató en 15 procesos de pensión realizados directamente por Corpseguros.

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

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

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

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

Vale la pena tener en consideración, que el Certificado de Ofertas Original, es el medio por el que SCOMP informa directamente al pensionable, de las ofertas de pensión que se le han formulado, de modo que la recepción de ese documento implica no sólo contar formalmente con la información del sistema, sino más aún, es la oportunidad del pensionable de analizar y comparar la información recibida. Justamente el hecho de cerrar el proceso sin ese documento, implica que el pensionable no accedió a esa oportunidad, de modo que, al haber la compañía, directamente o por intermedio de sus agentes de venta, ingresado una solicitud de oferta sin verificar la recepción de ese Original, ha faltado a su deber de asesoría, al permitir que el asegurable cerrara el trámite sin contar con información completa.

En el mismo sentido, la posibilidad de que en los casos analizados las Investigadas puedan haber efectuado la mejor oferta de pensión posible, cumpliendo con ello su deber, aquello no puede ser considerado, por cuanto es impertinente al cargo formulado en esta parte, el cual, no dice relación con no haber ofrecido la pensión más conveniente a los intereses del pensionable, sino, con la infracción a una etapa y requisito legal del proceso de Aceptación de Oferta, esto es, se reitera, que dicho trámite no se realizó con el Certificado Original o su Duplicado según exige la normativa aplicable.

En quinto lugar, conforme se ha venido razonando, el asegurador tiene la obligación legal de ilustrar y orientar al asegurado sobre los términos de la contratación y en el caso que nos ocupa, de ilustrar también acerca de la tramitación del proceso de Solicitud de Ofertas, Aceptación de Oferta y Selección de Modalidad de pensión.

En los casos materia de los cargos formulados, se ha reiterado ya en este acto administrativo que las Compañías Investigadas ingresaron la Aceptación de Oferta sin el Certificado de Oferta válido para tal efecto.

La operatoria indicada, en los casos materia de los cargos, privó al afiliado de la posibilidad de proceder al análisis de las ofertas con el documento idóneo al efecto, con el riesgo ya varias veces aludido en esta resolución de no contar con la información correcta emanada del sistema. Además de aquello, el afiliado procedió a aceptar la oferta en las Compañías Investigadas en infracción a los procedimientos establecidos en la Norma de Carácter General N°218 y sin la eventual posibilidad de obtener una oferta externa que se adecuara más a sus intereses.

Adicionalmente, como ya se explicitó en lo precedente, lo sostenido por la defensa en cuanto a que es la Administradora de origen la instancia de control y verificación de que se utilice un Certificado de Ofertas original en la selección de modalidad de pensión, no exime a las aseguradoras partícipes de satisfacer su deber de garantes en cuanto al sistema SCOMP, debiendo -según se expuso- verificar el uso del Certificado de Ofertas original o su duplicado en el estadio de Aceptación de Oferta.

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

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

IV.B.4. Análisis respecto a la imputación y descargos relativos a infringir lo dispuesto en la Sección III, N°3, letras a), e) y h) de la NCG N° 218, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos materia de los Oficios de Cargos, en relación con lo dispuesto en el artículo 61 bis inciso 8° del D.L. N° 3.500, en tanto que las Compañías Investigadas, en su rol de responsables por la operación del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), no velaron 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 tomaron las medidas necesarias para garantizar la máxima seguridad en el acceso al mismo, así como tampoco contaron 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.B.5. Solicitud de reducción del 80% o 100% de la sanción pecuniaria aplicable, en virtud de que a juicio de la defensa las Compañías Investigadas se habrían auto denunciado

En lo que concierne a la solicitud de rebaja de la sanción pecuniaria, no hay una acción de la compañía, en orden a autodenunciarse por los hechos investigados, que cumpla con los supuestos del artículo 58 del Decreto Ley N°3538.

IV.B.6. En cuanto a las consideraciones para la determinación de la sanción

Sobre el particular, 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 Comisión para el Mercado Financiero.

De este modo, en el acápite 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 Decreto Ley N°3.538, analizando para tales efectos la prueba reunida durante el Procedimiento Sancionatorio por el Fiscal y aquélla rendida por la defensa de las Compañías Investigadas, así como la consideración de todas sus alegaciones y defensas.

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

1.- 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 Decreto Ley 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 las Investigadas ingresaron ofertas de pensión sin el Certificado Original, se ha estimado descartar el cargo 1 y mantener los cargos 2 y 3 en la forma que se ha explicado con el fin de no incurrir en duplicidad de imputaciones y sus consecuentes sanciones. Así, se ha resuelto:

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

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

2.- En segundo término, ha quedado de manifiesto que las Compañías Investigadas infringieron su deber de asesoría contenido en el número 1 del artículo 529 del Código de Comercio, por cuanto en la Aceptación de Oferta realizada directamente en las compañías o a través de sus agentes de ventas, se utilizó un Certificado de Oferta SCOMP que no correspondía al original o su duplicado, único documento que habilita al consultante a optar por una modalidad de pensión.

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

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

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

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

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

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

en el caso que lo hubiere informado en su solicitud. En ambas comunicaciones deberá señalarse que el documento válido para efectuar la aceptación de una oferta y selección de modalidad, es el Certificado original”.

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

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

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

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

Sobre el particular, a la época de tales hechos, las Investigadas no tuvieron controles y mecanismos de gestión de riesgos eficientes para los procesos de Aceptaciones de Ofertas. Lo anterior, pues carecieron 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 las Compañías Investigadas no adoptaron 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 las Investigadas no velaron 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, las Compañías Investigadas han incurrido en una infracción grave, que no sólo pone en riesgo a quienes se relacionan con dicha Compañía de Seguros o sus Agentes de Ventas, sino que el mismo sistema de ofertas y aceptación de montos de

pensión que rige actualmente en el país, y del cual dependen las pensiones de todos los afiliados y beneficiarios del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500.

VI. DECISIÓN

1.- Que, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha considerado y ponderado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidas y hechos valer en el Procedimiento Sancionatorio, llegando al convencimiento que, en la especie, **Compañía de Seguros de Vida Confuturo S.A.** ha incurrido en las siguientes infracciones:

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

Lo anterior, respecto de 32 casos posteriores al 10 de septiembre de 2016, cerrados en la Compañía con la intervención de asesores previsionales, en los que, dado que la compañía no contaba con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, la aceptación de la oferta no fue ingresada con el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado. No se considerarán casos anteriores en atención a lo dispuesto en el artículo 33 de D.L. N°3.538, según su texto vigente hasta el 15 de enero de 2018, aplicable en la especie.

1.2.- Infracción a la obligación de asesoría contenida en el número 1 del artículo 529 del Código de Comercio en relación al inciso cuarto del artículo 57 del D.F.L. N° 251 y a los incisos 1 y 2 del número 4 de la NCG N° 91, toda vez que, en 2071 procesos de pensión realizados por 271 de sus agentes de venta, y en otros 40 procesos gestionados directamente por la Compañía, no asesoró debidamente al afiliado producto que el trámite de Aceptación de Oferta se realizó sin contar con el Certificado de Oferta SCOMP Original o su Duplicado, siendo éste, el único documento válido que acredita la recepción de la información y habilita al consultante para optar por una modalidad de pensión.

Lo anterior, respecto de 794 casos posteriores al 10 de septiembre de 2016, cerrados en la Compañía, ya sea directamente o con la intervención de agentes de venta, en los que no se verificó que la aceptación de la oferta se ingresara con el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado, vulnerando el deber de asesoría que impone el artículo 529 del Código de Comercio. No se considerarán casos anteriores en atención a lo dispuesto en el artículo 33 de D.L. N°3.538, según su texto vigente hasta el 15 de enero de 2018, aplicable en la especie.

2.- Que, por su parte, teniendo en consideración que **Compañía de Seguros de Vida Confuturo S.A. es la sucesora y continuadora legal de Compañía de Seguros de Vida Corpseguros S.A.**, 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, de **Compañía de Seguros de Vida Corpseguros S.A.** incurrió en la siguiente infracción:

2.1.- Infracción a la obligación prevista en el párrafo 7 del número 7 de la Sección IV de la NCG N° 218 de la CMF, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados, en tanto la Compañía no contaba con mecanismos idóneos de verificación del

cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, dado que los controles internos y de gestión de riesgo no resultaron efectivos para los procedimientos establecidos en la aceptación de oferta de rentas vitalicias, toda vez que, se realizaron aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP "Original" o su Duplicado".

Lo anterior, respecto de 18 casos posteriores al 10 de septiembre de 2016, cerrados en la Compañía con la intervención de asesores previsionales, en los que, dado que la compañía no contaba con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, la aceptación de la oferta no fue ingresada con el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado. No se considerarán casos anteriores en atención a lo dispuesto en el artículo 33 de D.L. N°3.538, según su texto vigente hasta el 15 de enero de 2018, aplicable en la especie.

2.2.- Infracción a la obligación de asesoría contenida en el número 1 del artículo 529 del Código de Comercio en relación al inciso cuarto del artículo 57 del D.F.L. N° 251 y a los incisos 1 y 2 del número 4 de la NCG N° 91, toda vez que, en 15 procesos de pensión gestionados directamente por la Compañía, no asesoró debidamente al afiliado producto que el trámite de Aceptación de Oferta se realizó sin contar con el Certificado de Oferta SCOMP Original o su Duplicado, siendo éste, el único documento válido que acredita la recepción de la información y habilita al consultante para optar por una modalidad de pensión.

Lo anterior, respecto de 8 casos posteriores al 10 de septiembre de 2016, cerrados en la Compañía, ya sea directamente o con la intervención de agentes de venta, en los que no se verificó que la aceptación de la oferta se ingresara con el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado, vulnerando el deber de asesoría que impone el artículo 529 del Código de Comercio. No se considerarán casos anteriores en atención a lo dispuesto en el artículo 33 de D.L. N°3.538, según su texto vigente hasta el 15 de enero de 2018, aplicable en la especie.

3.- Que, en lo concerniente a las infracciones de la Compañía de Seguros de Vida Corpseguros S.A., se sancionará por tales infracciones a la Compañía de Seguros de Vida Confuturo S.A. en calidad de sucesora y continuadora legal de la primera en virtud de la Fusión de ambas compañías autorizada por Resolución Exenta N°3.806 de 28 de junio de 2019 de este Servicio.

4.- 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:

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

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

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

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

En efecto, la Investigada no adoptó las medidas necesarias que tuvieran por objeto examinar la documentación presentada para el cierre de las rentas vitalicias, puesto que, en la especie, se realizaron Aceptaciones de Oferta sin el Certificado Original o su Duplicado, vulnerándose de ese modo la Fe Pública depositada en el cumplimiento de la normativa que rige las aceptaciones de oferta.

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

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

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

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

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

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

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

6) En cuanto a la capacidad económica de Compañía de Seguros Confuturo S.A., de acuerdo a la información contenida en los estados financieros **a junio de 2020**, presentó un patrimonio de **M\$441.726.525**.

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.

8) No se ha constatado colaboración especial de las Compañías Investigadas, habiéndose limitando a cumplir con los requerimientos a que están obligadas en su calidad de fiscalizadas.

5.- 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 (S) don Christian Larraín Pizarro, y los comisionados doña Rosario Celedón Förster, don Kevin Cowan Logan y don Mauricio Larraín Errázuriz, dictaron 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 **Compañía de Seguros Confuturo S.A.** la **sanción de multa**, a beneficio fiscal, ascendente a **UF 2.000.- (Dos Mil Unidades de Fomento)**, pagaderas en su equivalente en pesos a la fecha efectiva de su pago, por Infracción al número 1 del artículo 529 del Código de Comercio en relación al inciso cuarto del artículo 57 del D.F.L. N° 251 y a los incisos 1 y 2 del número 4 de la NCG N° 91 y el párrafo 7 del número 7 de la Sección IV de la NCG N°218 vigente a la fecha de los hechos.

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

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

4.- El comprobante de pago deberá ser ingresado en las oficinas de esta Comisión para su visado y control, dentro del plazo de cinco días hábiles de efectuado el pago. De no remitirse dichos comprobantes, la Comisión informará a la Tesorería General de la Republica 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 procede el recurso de reposición establecido en el artículo 69 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980, el que debe ser interpuesto ante la Comisión para el Mercado Financiero, dentro del plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución, y el reclamo de ilegalidad dispuesto en el artículo 71 del D.L. N° 3.538 de 1980, el que debe ser interpuesto ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago dentro del plazo de 10 días hábiles computado de acuerdo a lo establecido en el artículo 66 del Código de Procedimiento Civil, contado desde la notificación de la resolución que

impuso la sanción, que rechazó total o parcialmente el recurso de reposición o desde que ha operado el silencio negativo al que se refiere el inciso tercero del artículo 69.

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.

10-09-2020

X  

PRESIDENTE

Firmado por: Christian Eduardo Larrain Pizarro
10-09-2020

X  

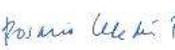
COMISIONADO

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