

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

---

**SANTIAGO, 30 DE DICIEMBRE DE 2020**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 7152**

**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; en el Decreto Supremo N°1.207 del Ministerio de Hacienda del año 2017 y Decreto Supremo N°1.430 del Ministerio de Hacienda del año 2020.

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

**CONSIDERANDO:**

**I. DE LOS HECHOS**

**I.1. ANTECEDENTES GENERALES**

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

1.- Mediante denuncia efectuada mediante Oficio Reservado N°762 de 21 de diciembre de 2018, por parte de la Intendencia de Seguros de la Comisión para el Mercado Financiero (en adelante la “CMF” o la “Comisión”), complementada a través de Oficio Reservado N°256 de 6 de mayo de 2019, la Unidad de Investigación de la Comisión para el Mercado Financiero tomó conocimiento de una fiscalización efectuada por dicha Intendencia a **BICE VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** (en adelante “Bice Vida”, la “Aseguradora”, la “Investigada” o la “Compañía”), a raíz de una denuncia presentada por la empresa SCOMP S.A., en relación a irregularidades en certificados de oferta SCOMP que conllevaron a procesos de cierres de pensión realizados sin contar con el documento original del certificado de ofertas o su duplicado, infringiendo la Norma de Carácter General N°218 de fecha 30 de julio de 2008 que *“Imparte instrucciones sobre Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión establecido por el artículo 61 bis del D.L. N° 3.500, de 1980.”*, vigente a la fecha de los hechos denunciados (en adelante NCG N°218).

Para lo anterior, la 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 virtud de lo informado por la Intendencia de Seguros, mediante Resolución UI N°04/2019 de 11 de enero de 2019, la Unidad de Investigación dio inicio a una investigación para esclarecer los hechos y determinar la existencia de posibles infracciones cometidas por la Compañía o sus agentes de venta de rentas vitalicias.

2.- Posteriormente, mediante Oficio Reservado UI N°1.322, de fecha 26 de diciembre de 2019 (Oficio de Cargos), el Fiscal de la Unidad de Investigación formuló cargos a **Bice Vida Compañía de Seguros S.A.**

3.- Por Oficio Reservado UI N°221, de 21 de febrero de 2020, se decretó la apertura de un término probatorio de 25 días hábiles contados desde la notificación de aquel Oficio.

4.- Luego, por Oficio Reservado UI N°402, de 16 de marzo de 2020, dados los efectos derivados de la emergencia sanitaria producto del brote del Covid-19, se decretó la suspensión del Procedimiento Sancionatorio, hasta que las condiciones permitieran su reanudación.

5.- Por Oficio Reservado UI N°989, de 7 de septiembre de 2020, se informó la reanudación del procedimiento administrativo con la continuación del término probatorio a contar del día 15 de septiembre de 2020.

6.- Mediante Oficio Reservado UI N°1.171, de fecha 15 de octubre de 2020, el Fiscal remitió a este Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, el expediente administrativo correspondiente al Procedimiento Sancionatorio incoado en contra de la Investigada, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas en el Oficio de Cargos (“Informe Final”), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 inciso 2° del Decreto Ley N°3.538.

## I.2. HECHOS

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

1.- Bice Vida Compañía de Seguros S.A. es una compañía de seguros de vida cuya existencia fue autorizada por Resolución Exenta N°2 de 5 de enero de 1993 por la ex Superintendencia de Valores y Seguros, actual CMF.

La compañía, dentro de sus líneas de negocio, ofrece seguros de Rentas Vitalicias previsionales, cuya significancia, en términos de la prima directa recaudada por la Compañía al 30 de junio de 2018, equivalía a un 53,73% del total de ingresos de Bice Vida, ascendente a M\$89.610.956 a esa fecha, mientras que, en términos de reservas técnicas, las obligaciones por concepto de Renta Vitalicia representaron el 87,06% del pasivo total de la Compañía, esto es, M\$2.740.341.389, al mismo periodo.

2.- De acuerdo a lo establecido en el artículo 61 bis del D.L. N° 3.500, que “Establece el Nuevo Sistema de Pensiones”, y lo dispuesto por la NCG N° 218, vigente a la fecha de los hechos, las Administradoras de Fondos de Pensiones y las Compañías de Seguros de Vida, entre ellas Bice 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), de cuya operación son responsables.

3.- De acuerdo a lo establecido en la NCG N° 218, vigente a la época 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 situaciones que implican posibles infracciones a la normativa vigente en el proceso de pensión, específicamente en la etapa de “Aceptación de Oferta”, realizadas en Bice Vida.

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 a la dirección señalada por el pensionable. Simultáneamente, el sistema SCOMP pone a disposición del partícipe que ingresó la consulta y de la AFP de origen, una Copia del certificado de ofertas, la que se diferencia claramente del original, y no puede utilizarse en la aceptación de oferta ni en la selección de modalidad de pensiones.

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

5.- En el periodo comprendido entre el día 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, se constató que Bice Vida ingresó al Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) 1.215 aceptaciones de oferta de pensión sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, según se muestra a continuación:

<b>Tablas N° 1</b>							
Aceptaciones de Oferta realizadas sin Certificado de Ofertas SCOMP Original por BICE VIDA							
PARTÍCIPE	AÑO ACEPTACIÓN OFERTA						TOTAL
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
<b>Asesores Previsionales</b>	9	13	14	13	3	4	56
<b>Agentes de Venta - Cía.</b>	79	192	258	206	230	124	1.089
<b>Directo - Cía.</b>	1	11	9	15	21	13	70
<b>Total</b>	89	216	281	234	254	141	1.215

Fuente: Oficio Reservado N°256 de fecha 06 de mayo de 2019 de la IS.

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

6.- De los 1.215 casos referidos previamente, 1.089 fueron intermediados por 154 Agentes de Ventas de Rentas Vitalicias de Bice Vida, cuyas Aceptaciones de Ofertas fueron realizadas sin el respectivo Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado.

7.- A la época de los hechos antes enunciados, Bice Vida no tenía dentro de su Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno, procedimientos asociados a la realización de la intermediación de Rentas Vitalicias acorde a la ley y normativa vigente.

8.- De acuerdo a lo constatado por este Servicio, en el periodo comprendido entre el día 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, se verificaron 255 aceptaciones en que la dirección del pensionable ingresada en la respectiva solicitud de ofertas de pensión en SCOMP, correspondió a la dirección de una sucursal de la Compañía o a la de un agente de ventas de ésta.

### **I.3. ANTECEDENTES RECOPIADOS DURANTE LA INVESTIGACIÓN.**

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

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

1. Minuta N° 41, de fecha 23 de agosto de 2018, por medio de la cual la Intendencia de Seguros acompañó a la Unidad de Investigación un disco duro que contenía 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° 762, de fecha 21 de diciembre de 2018, por medio del cual la Intendencia de Seguros denunció a la Unidad de Investigación, eventuales infracciones incurridas por Bice Vida, adjuntando un CD que contenía los siguientes antecedentes:

a. Oficio Ordinario N° 18.055, de 13 de julio de 2018, de la CMF dirigido a la gerencia general de Bice Vida, en el que se solicitó explicar 351 ingresos de solicitud de oferta ocurridos entre los días 1 de julio 2015 y 30 de julio de 2018, correspondientes a aceptaciones de ofertas de renta vitalicia efectuadas en un plazo igual o menor a 3 días hábiles desde la emisión del certificado de ofertas SCOMP.

**b.** Respuesta de Bice Vida de fecha 20 de julio de 2018 al Oficio Ordinario N° 18.055, por medio del que informó la situación de 351 solicitudes de ofertas. De estos casos, 255 se refieren a las solicitudes de ofertas ingresada por un agente de ventas de Bice Vida y que concluyen con una aceptación externa, con el mismo agente que ingresó la consulta, en un plazo inferior o igual a tres días hábiles. Para los restantes 96 casos, la aceptación de ofertas, se realizó con una persona distinta al agente de ventas o funcionario de Bice Vida, en un plazo inferior o igual a tres días hábiles, que se indican en el numeral 1° del Oficio precedente. Finalmente, la compañía Bice Vida responde el punto N° 2 del señalado Oficio Ordinario, indicando que existen 22 casos que corresponden a aceptaciones de ofertas externas intermediadas con un agente de ventas de Bice Vida e ingresadas, ya sea a través de la compañía o AFP, de los cuales se encuentran en búsqueda de antecedentes que les permita aportar la información que pueda proceder.

**c.** Respuesta complementaria de Bice Vida de fecha 25 de julio de 2018 al Oficio Ordinario N° 18.055, acompañando pendrive con 5 carpetas que contienen información digitalizada de los casos que dan cuenta de aceptaciones de ofertas de rentas vitalicias efectuadas en un plazo inferior o igual a tres días hábiles después de la emisión de certificados de ofertas. Luego, el día 26 de julio de 2018, se corrigieron las carpetas informadas mediante pendrive del día anterior. Finalmente, el 27 de julio de 2018, informó el detalle de los demás casos con información SCOMP, complementando la respuesta al Oficio N°18.055.

**d.** Oficio Ordinario N° 20.523, de 3 de agosto de 2018, de la CMF dirigido a la gerencia general de Bice Vida, en el que solicitó efectuar comparación del Certificado de Ofertas SCOMP utilizado en las aceptaciones de oferta efectuadas en un plazo menor a 3 días desde la emisión del certificado, con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, para las aceptaciones de oferta efectuadas en el periodo de 1 de julio de 2014 y 25 de julio de 2018.

**e.** Respuesta de Bice Vida de fecha 10 de agosto de 2018 al Oficio Ordinario N° 20.523, por el que hizo presente a la CMF que la información fue solicitada a SCOMP, quienes dieron como fecha de respuesta el 21 de agosto del presente.

**f.** Respuesta de Bice Vida de fecha 23 de agosto de 2018 al Oficio Ordinario N° 20.523, por el que hizo presente a la CMF que era imposible cumplir con lo requerido dentro del plazo, toda vez que dicha respuesta, según el operador tecnológico, estaría disponible para los días 3 y 12 de octubre de 2018, y adjuntó correo electrónico enviado por SCOMP, indicando las fechas.

**g.** Oficio Ordinario N° 20.940, de 9 de agosto de 2018, de la CMF dirigido a la gerencia general de Bice Vida, 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.

**h.** Respuesta de Bice Vida de fecha 10 de agosto de 2018 al Oficio Ordinario N° 20.940, adjuntando la documentación requerida por el Oficio referido.

**i.** Respuesta de Bice Vida de fecha 10 de septiembre de 2018 al Oficio Ordinario N° 20.523, a través de la cual adjuntó un archivo Excel con la información solicitada, detallando 130 casos que contenían carta conductora falsa y/o código de barra del Certificado de Ofertas SCOMP adulterado, para el periodo de los años 2014 – 2016 y 153 para el periodo de los años 2017 - 2018.

**j.** Oficio Ordinario N° 25.491, de 24 de septiembre de 2018, dirigido a la gerencia general de Bice Vida, 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 entre el 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, con el objetivo de determinar si correspondían a la documentación original o si contenían algún tipo de modificación o adulteración en el periodo de 1 de julio de 2013 a 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.

**k.** Respuesta de Bice Vida de fecha 8 de octubre de 2018 al Oficio Ordinario N° 25.491, en que informó que la auditora seleccionada era la empresa Mazars Auditores Consultores Ltda., en adelante “Mazars”, e informó los procedimientos y planificación a utilizar.

I. Respuesta de Mazars de fecha 30 de noviembre de 2018 al Oficio Ordinario N° 25.491 del procedimiento acordado sobre Bice Vida, que adjuntó los siguientes documentos:

i. Informe del profesional independiente sobre la aplicación de procedimientos acordados, Sección A: Resumen de los procedimientos aplicados, Sección B: Hallazgos, Anexo N°1 Programa de trabajo detallado.

ii. En este informe comunicaron 578 casos según el siguiente detalle: (i) 21 casos con carpetas vacías; (ii) 25 casos en que el código de Certificado de Oferta (en adelante CO) entregado por Bice Vida, no coinciden con el código CO proporcionado por SCOMP; y (iii) 532 registros que no fueron entregados para segunda revisión (162) y archivos con paginas faltantes y archivos ilegibles.

iii. Anexo adjunto a Oficio Ordinario N° 25.491 con formato e información establecida en el mismo.

m. Informe de Procedimientos Acordados emitido por Mazars, de fecha 30 de noviembre de 2018, sobre el contenido de los Certificados de Ofertas y cartas conductoras presentados en Bice Vida al momento de la Aceptación de Ofertas, y sus anexos.

n. Oficios Ordinarios dirigidos a agentes de ventas de Bice Vida 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 Bice Vida, según el siguiente detalle:

i. Oficio Ordinario N° 20.024 de 31 de julio de 2018 dirigido al Sr. Jorge Egas Marambio, adjuntando anexo con 6 casos cuestionados.

ii. Oficio Ordinario N° 20.025 de 31 de julio de 2018 dirigido al Sr. Ricardo Antonio Salvatierra Aguilar, adjuntando anexo con 14 casos cuestionados.

iii. Oficio Ordinario N° 20.048 de 31 de julio de 2018 dirigido al Sr. Andrés Eduardo Ramírez Ramos, adjuntando anexo con 2 casos cuestionados.

iv. Oficio Ordinario N° 20.049 de 31 de julio de 2018 dirigido al Sr. Horacio Lorenzo Rojas Gornall, adjuntando anexo con 5 casos cuestionados.

v. Oficio Ordinario N° 20.050 de 31 de julio de 2018 dirigido a la Sra. Evelyn María Rojas Góngora, adjuntando anexo con 5 casos cuestionados.

vi. Oficio Ordinario N° 20.071 de 31 de julio de 2018 dirigido a la Sra. Natalia Aracelly Bustos Devia, adjuntando anexo con 16 casos cuestionados.

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

i. Respuesta al Oficio Ordinario N° 20.024 presentada por el Sr. Jorge Eduardo Egas Marambio, el día 6 de agosto de 2018, informando lo solicitado respecto de los 6 casos cuestionados.

ii. Respuesta al Oficio Ordinario N° 20.071 presentada por la Sra. Natalia Bustos Devia el día 2 de agosto de 2018, informando lo solicitado respecto de los 16 casos cuestionados.

iii. Respuesta al Oficio Ordinario N° 20.048 presentada por la Sr. Andrés Eduardo Ramírez Ramos, el día 6 de agosto de 2018, informando lo solicitado respecto de los 2 casos cuestionados. Adjunta declaración de clientes.

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

i. Resolución Exenta N° 3.281 de 7 de agosto de 2018 que suspendió a la Sr. Andrés Eduardo Ramírez Ramos.

ii. Resolución Exenta N° 3.282 de 7 de agosto de 2018 que suspendió a la Sr. Leonel Fernando Silva Yáñez.

iii. Resolución Exenta N° 3.534 de 17 de agosto de 2018 que suspendió a la Sr. Ricardo Salvatierra Aguilar.

iv. Resolución Exenta N° 3.535 de 17 de agosto de 2018 que suspendió a la Sra. Evelyn María Rojas Góngora.

v. Resolución Exenta N° 3.536 de 17 de agosto de 2018 que suspendió al Sr. Horacio Lorenzo Rojas Gornall.

vi. Resolución Exenta N° 4.590 de 12 de octubre de 2018 que suspendió a la Sra. Loretto Uribe Carmona.

vii. Resolución Exenta N° 4.947 de 5 de noviembre de 2018 que mantuvo la suspensión al Sr. Leonel Silva Yáñez.

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

ix. Resolución Exenta N° 5.146 de 15 de noviembre de 2018 que mantuvo la suspensión de la Sra. Evelyn Rojas Góngora

x. Resolución Exenta N° 5.155 de 15 de noviembre de 2018 que mantuvo la suspensión al Sr. Horacio Lorenzo Rojas Gornall.

xi. Resolución Exenta N° 5.158 de 15 de noviembre de 2018 que mantuvo la suspensión al Sr. Ricardo Salvatierra Aguilar.

2. Oficio Reservado UI N° 45 de 14 de enero de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a Bice Vida 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.

3. Respuesta de 22 de enero de 2019 de Bice Vida al Oficio Reservado UI N° 45, que adjuntó los siguientes documentos:

a. Al número 1, 2 y 3 del Oficio Reservado UI N° 45, Bice Vida señaló:

i. *“(…) podemos señalar que no contamos con procedimientos o actas que den cuenta de ello, dado que, en tal materia nos regimos por todo lo que señala la actual norma de carácter general N° 218 y por todos los componentes del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión SCOMP, del cual somos partes”.*

b. Al número 4 del Oficio Reservado UI N° 45, Bice Vida acompañó:

i. Minuta interna sobre aplicación del Oficio N° 329 de la CMF de fecha 27 de junio de 2018.

ii. Procedimiento comercial rentas vitalicias de agosto de 2018.

iii. Informes de auditoría de enero y marzo de 2016 y octubre de 2018.

iv. Informe de auditoría externa de noviembre de 2018 de la empresa Mazars Auditores y Consultores Ltda.

**4.** Oficio Reservado UI N° 74 de 21 de enero de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a Bice Vida 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° 18.055 de fecha 13 de julio de 2018, N° 20.523 de fecha 3 de agosto de 2018 y N° 25.491 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° 82 de 25 de enero de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a Bice Vida 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. Detalle de cualquier otro pago que reciban sus dependientes, intermediarios y agentes de venta de renta vitalicia u otras personas que intervengan en la comercialización o captación de cualquier otro producto que ofrezca la compañía, desde el 01 de enero de 2016 a la fecha, indicando descripción y forma de determinación, para cada caso, así como área encargada de su gestión e instancia de aprobación (Comité, Directorio, etc.)

c. Libros de pago de remuneración variable, honorarios, bonos, premios o pagos por concepto de la intermediación o venta de rentas vitalicias, 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).

d. Listado de dependientes, intermediarios, agentes de venta de renta vitalicia u otras personas que intervengan en la comercialización de éstas en la compañía, desde el 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.

e. 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.

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

- i. N° de póliza.
- ii. N° de solicitud de ofertas.
- iii. Fecha de ingreso de la solicitud de ofertas.
- iv. Tipo de intermediación asociada a la solicitud de ofertas (agente de venta, asesor previsional, directa compañía).
- v. Rut intermediario de la solicitud de ofertas.
- vi. Tipo de pensión escogida.
- vii. Fecha de aceptación de oferta.
- viii. Rut causante.
- ix. AFP de origen de los fondos.
- x. Prima total cotizada (UF).
- xi. Prima total efectivamente recaudada (UF).
- xii. Tipo de cierre efectuado en la compañía (agente, asesor, directo compañía, directo AFP).
- xiii. Tipo de intermediación asociada a la aceptación de oferta (agente de venta, asesor previsional, directo compañía).
- xiv. Rut intermediario de la aceptación de oferta.
- xv. Comisión de intermediación (UF).
- xvi. Honorario, bono, premio o pago recibido por concepto de intermediación (UF).

6. Respuesta de 6 de febrero de 2019 proporcionada por Bice Vida al Oficio Reservado UI N° 74, que adjuntó en formato físico y digital la siguiente información:

a. Documentación contenida en carpetas de pólizas correspondientes a solicitudes de ofertas informadas como “posible modificación” en respuestas a Oficios Reservados N° 18.055, N° 20.523 y N° 25.491, todos de 2018.

b. Pendrive con la información requerida.

**7.** Respuestas de 11 y 12 de febrero de 2019 de Bice Vida al Oficio Reservado UI N° 82, que adjuntó en formato digital los siguientes documentos:

a. Esquema de remuneración variable de: renta vitalicia previsional, seguro de vida individual, agente de venta independiente y dependiente, ejecutivos comerciales, seguros colectivos, seguros masivos, crédito a pensionados y seguros de renta vitalicia no previsional. etc.

b. Libro de Remuneraciones, ordenado por persona y por el periodo consultado, detalle de remuneración variable de rentas vitalicias de dependientes de la compañía, y comisiones de agentes de venta del 2016 al 2018.

c. Listado de dependientes y agentes de venta

d. Plan anual de capacitación para los años 2016, 2017 y 2018

e. Libro de producción asociado a las pensiones para los años 2016, 2017 y 2018

**8.** 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.

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

**10.** Oficio Reservado N° 256 de fecha 6 de mayo de 2019, en que la IS 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° 6.883 de 6 de marzo de 2019, (iv) resultados consolidados; (v) antecedentes de los documentos que se adjuntan:

a. Oficio Ordinario N° 1.884 de fecha 16 de enero de 2019 enviado a Bice Vida y respuestas.

b. Informe de Procedimientos acordados de fecha 18 de febrero de 2019.

c. Oficio Ordinario N° 6.883 de fecha 6 de marzo de 2019 enviado a Bice Vida y respuestas.

d. Archivo Excel denominado “Listado de Casos – Bice Vida.xls.

**11.**Oficio Reservado UI N° 692 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 Bice Vida.

**12.**Oficio Reservado UI N° 696 de fecha 5 de junio de 2019, por el cual Bice Vida fue requerida para que acompañe las carpetas y sus antecedentes de 34 solicitudes de oferta de pensión cuya aceptación fue efectuada en dicha compañía.

**13.**Respuesta de fecha 5 de julio de 2019 al Oficio Reservado UI N° 692, por medio de la cual se entregó información sobre solicitudes de oferta.

**14.**Oficio Reservado N° 371, de fecha 17 de julio de 2019, en que la Intendencia de Seguros remitió a la Unidad de Investigación de Investigación, antecedentes asociados a una presentación efectuada por SCOMP, de fecha 20 de junio de 2019, en que se informaron, entre otros, hallazgos relativos a los domicilios y correos electrónicos ingresados al momento de realizar una solicitud de ofertas de pensión.

**15.**Respuesta de fecha 24 de julio de 2019 al Oficio Reservado UI N° 692, por medio de la cual se entregó parcialmente la información de los comprobantes de devolución de Correos de Chile, acompañando 215 imágenes.

**16.**Respuesta de fecha 12 de agosto de 2019 al Oficio Reservado UI N° 692, por medio de la cual se entregó el resto de los comprobantes de devolución de Correos de Chile, acompañando 222 imágenes.

**17.**Oficio Reservado UI N° 362 de 27 de agosto de 2018, de la Unidad de Investigación de la CMF, por medio del cual se citó a declarar a la Agente de Ventas de Bice Vida, Sra. Loretto Carlota Uribe Carmona.

**18.**Oficio Reservado UI N° 363 de 28 de agosto de 2018, de la Unidad de Investigación de la CMF, por medio del cual se citó a declarar a la Agente de Ventas de Bice Vida, Sra. Elena del Carmen Drago Pareto.

**19.**Oficio Reservado UI N° 375 de 29 de agosto de 2018, de la Unidad de Investigación de la CMF, por medio del cual se citó a declarar al Agente de Ventas de Bice Vida, Sr. Oscar Ricardo Peña Peña.

**20.**Oficio Reservado UI N° 410 de 10 de septiembre de 2018, de la Unidad de Investigación de la CMF, por medio del cual se citó a declarar a la Agente de Ventas de Bice Vida, Sra. Ivonne Tamara Fuentealba Alvear.

**21.**Oficio Reservado UI N° 1106 de 4 de octubre de 2018, de la Unidad de Investigación de la CMF, por medio del cual se citó a declarar al Agente de Ventas de Bice Vida, Sr. Alberto Godoy Acevedo.

**22.**Oficio Reservado UI N° 770 de 26 de junio de 2019, de la Unidad de Investigación de la CMF, por medio del cual se citó a declarar al Agente de Ventas de Bice Vida, Sr. Mario Aguilera Peralta.

**23.**Oficio Reservado UI N° 771 de 26 de junio de 2019, de la Unidad de Investigación de la CMF, por medio del cual se citó a declarar al Agente de Ventas de Bice Vida, Sr. Juan Córdova Tapia.

**24.**Oficio Reservado UI N° 776 de 26 de junio de 2019, de la Unidad de Investigación de la CMF, por medio del cual se citó a declarar al Agente de Ventas de Bice Vida, Sr. Juan Carlos Pino Pérez.

**25.**Oficio Reservado UI N° 777 de 26 de junio de 2019, de la Unidad de Investigación de la CMF, por medio del cual se citó a declarar a la Agente de Ventas de Bice Vida, Sra. Mery Quiroz Alian.

**26.**Oficio Reservado UI N° 778 de 26 de junio de 2019, de la Unidad de Investigación de la CMF, por medio del cual se citó a declarar al Agente de Ventas de Bice Vida, Sr. Víctor Villalobos Lobos.

**27.**Oficio Reservado UI N° 982 de 26 de agosto de 2019 en que se solicitan antecedentes de contacto de 4 agentes de la compañía Bice Vida.

**28.**Respuesta de fecha 2 de septiembre de 2019 al Oficio Reservado UI N° 982, por medio de la cual se entregó la información de contacto requerida.

**29.**Oficio Reservado UI N° 1020 de 5 de septiembre de 2019, de la Unidad de Investigación de la CMF, por medio del cual se citó a declarar al Agente de Ventas de Bice Vida, Sr. Juan Carlos Pino Pérez.

**30.**Oficio Reservado UI N° 1021 de 5 de septiembre de 2019, de la Unidad de Investigación de la CMF, por medio del cual se citó a declarar a la Agente de Ventas de Bice Vida, Sra. Mery Quiroz Alian.

**31.**Oficio Reservado UI N° 1022 de 5 de septiembre de 2019, de la Unidad de Investigación de la CMF, por medio del cual se citó a declarar al Agente de Ventas de Bice Vida, Sr. Víctor Villalobos Lobos.

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

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

**34.**Oficio Reservado UI N° 1105 de 4 de octubre de 2019, de la Unidad de Investigación de la CMF, por medio del cual se citó a declarar a la Agente de Ventas de Bice Vida, Sra. Mery Quiroz Alian.

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

**36.**Respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.098, de fecha 07 de octubre de 2019, por medio de la cual se entregó la información requerida.

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

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

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

1. El día 28 de agosto de 2018, la Sra. **Elena del Carmen Drago Pareto**, Agente de Ventas de Rentas Vitalicias de la compañía Bice Vida, desde el año 2009 al 2018, prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación de la CMF, ocasión en que informó que su superior jerárquico en Bice Vida, cuando era agente libre, era la Sra. Ivonne Fuentealba Alvear. Indicó, además, que la Sra. Fuentealba conocía a una persona que podía conseguir los SCOMP en forma anticipada, por medio de un señor de apellido Orrego que jamás conoció. Por otra parte, señaló que, en los casos de cierres de negocios, en donde su comisión debía ser cedida (casos comisión 0), la compañía les entregaba como retribución una tarjeta del tipo "Gift Card".

2. El día 30 de agosto de 2018, la Sra. **Elena del Carmen Drago Pareto**, Agente de Ventas de Rentas Vitalicias de la compañía Bice Vida, desde el año 2009 al 2018, concurrió voluntariamente a complementar su declaración, ante los mismos funcionarios de la Unidad de Investigación de la CMF, ocasión en la que se disculpó por no precisar que, en la declaración de fecha 28 de agosto, no había indicado que había comprado Certificados de Ofertas SCOMP adulterados al Sr. Orrego. En este contexto, señaló que el único nexo que tuvo con el señor Andrés Orrego fue precisamente su ex jefatura, esto es, la Sra. Ivonne Fuentealba ya individualizada, conjuntamente con señalar que todos sus colegas efectuaron transferencias al Sr. Orrego, sin perjuicio que, nadie era consciente de la irregularidad de este documento.

3. El día 30 de agosto de 2018, el Sr. **Oscar Ricardo Peña Peña**, Agente de Ventas de Rentas Vitalicias en la compañía Bice Vida desde el año 2013 en adelante, prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación de la CMF, ocasión en que informó que desde que llegó a la compañía la Sra. Ivonne Fuentealba implantó el mecanismo de adelantar los certificados SCOMP, dado que ella era la que mantenía un contacto directo con el Sr. Orrego, sin perjuicio que admitió que "un par de veces le envié unos correos a este señor Orrego". Por otra parte, afirmó que tanto la Sra. Marcela Carmona (Sub Gerente de Rentas Vitalicias), como sus supervisoras directas, esto es, la Sra. Ivonne Fuentealba y la Sra. Angélica Vasconcellos, "tenían pleno conocimiento de las irregularidades de estos SCOMP adulterados" y, por esta misma razón, le resultaba completamente inverosímil que los superiores de Bice Vida, no tuvieran conocimiento de estas irregularidades, pues ellos conocían la forma regular de obtener los

certificados SCOMP originales, y tenían la obligación de supervigilar la regularidad de los procedimientos. Por otra parte, señaló que Bice Vida, le asignaba metas específicas de ventas de productos, por lo que en los casos que el agente debía ceder comisión para cerrar un negocio, la compañía “los remuneraba en forma paralela”, a lo que se le denominaba “retribución”, precisando que en una oportunidad la compañía Bice Vida le regaló un televisor Led.

4. El día 06 de septiembre de 2018, el Sra. **Berta Angélica Vasconcellos Quintanilla**, Supervisora de un equipo de agentes contratados de la compañía Bice Vida sucursal Nueva York desde el año 2010, prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación de la CMF, ocasión en que señaló que su jefatura directa era la señora Marcela Carmona. Indicó que conoció al señor Andrés Orrego, dado que él mantenía una amistad con la supervisora de los agentes libres, esto es, la señora Ivonne Fuentealba y, por ende, fue en un par de oportunidades a la sucursal de Bice Vida, ocasión, en que les presentó al señor Orrego a sus agentes contratados. Señaló a su vez que, revisado el historial de transferencias del banco, detectó algunas transferencias al Sr. Orrego, indicando que lo más probable que hayan sido efectuadas para algunos de sus agentes. Al ser consultada si existía algún protocolo oficial en esa compañía, para efectos de cerrar este tipo de negocios indicó: *“Ante su pregunta, de que, si existe un procedimiento oficial o protocolo de cierre de negocios, quiero señalar que hace un mes aproximadamente llegó un instructivo, de la compañía, (que acompañaré) que señala un procedimiento como el que usted señala, pero antes de eso desconozco un procedimiento oficial”*.

5. El día 10 de septiembre de 2018, la Sra. Ivonne Tamara Fuentealba Alvear, ex Supervisora de un equipo de agentes libres de la compañía Bice Vida sucursal Nueva York, prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación de la CMF, ocasión en que informó que integró la compañía Bice Vida desde el año 2005 hasta agosto del año 2018, fecha que fue desvinculada. Su jefatura directa era la Sra. Marcela Carmona y, su par, la Sra. Angélica Vasconcellos, era la jefa de los Agentes contratados. Indicó que, tanto su jefatura directa como ella, conocían las irregularidades de estos certificados SCOMP adulterados y, en varias oportunidades efectuó depósitos al Sr. Andrés Orrego para adelantar cierres de negocios. Agregó que, conoció al Sr. Orrego dado que él se apersonaba en la sucursal y lo alcanzaba a ver. (En esta oportunidad, la Sra. Fuentealba proporcionó voluntariamente correos electrónicos en donde se verifica estas transacciones).

Al ser consultada por el uso de certificados modificados, indicó: *“Además, debo señalar, que le indiqué a la compañía que nunca nos hizo una capacitación operacional de este procedimiento. No hubo un protocolo de procediendo oficial, por lo que teníamos carencias en identificar un procedimiento regular de otro irregular”*.

6. El día 01 de octubre de 2019, el Sr. **Juan Córdova Tapia**, Agente de Ventas de Rentas Vitalicias en Bice Vida desde el año 2011, como agente libre y, desde el año 2013 hasta el 30 de julio del 2018 como agente contratado, fecha de su desvinculación, prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación de la CMF, ocasión en que informó que la compañía Bice Vida entregaba constantemente gratificaciones, aguinaldos, premios representativos de dinero y tarjetas del tipo “Gift Card” por concepto de metas alcanzadas en ventas “Comisiones 0%”, que podían alcanzar los 800.000 mil pesos. Agregó que la empresa les daba la posibilidad de participar en convenciones que se efectuaban en hoteles de gran valor, sin perjuicio que el mayor incentivo que les podían ofrecer era la posibilidad de contratarlos en forma indefinida. Señaló que, en una oportunidad, su jefatura directa, esto es, la Sra. Marcela Carmona le ordenó que cerrara un negocio, antes del noveno día hábil, dado que la cliente debía efectuar un viaje. En esa oportunidad, la supervisora de los agentes libres, la Sra. Ivonne Fuentealba; efectuó materialmente ese cierre. Agregó que, en otra oportunidad se le ordenó que entregara su clave de correo institucional, para efectos de enviar el certificado SCOMP “copia” al Sr. Orrego. Indicó además que, personalmente le entregó sus claves y códigos de transferencias a la Sra. Marcela Carmona, para efectos de que ella efectuara las transferencias al Sr. Orrego. En último término señaló que en la compañía, específicamente la Sra. Carmona y la Sra. Fuentealba, le pidieron, en reiteradas oportunidades, que adelantara los certificados SCOMP, para asegurar el cierre de negocios, argumentando que el Sr. Orrego era un funcionario de SONDA y, por lo tanto, era una gestión completamente legal.

7. El día 01 de octubre de 2019, el Sr. **Juan Carlos Pino Pérez**, Agente de Ventas de Rentas Vitalicias de la compañía Bice Vida, desde el año 2013, como agente contratado y, como agente libre desde el año 2001, prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación de la CMF, ocasión en que informó que la compañía Bice Vida permitía procesos irregulares, y que las personas que participaron en ellos se encuentran fuera de la compañía hoy en día.

8. El día 10 de octubre de 2019, el Sr. **Alberto Leonardo Godoy Acevedo**, Agente de Ventas de Rentas Vitalicias en Bice Vida desde el año 2011 a la fecha (sin perjuicio que ingresó a la compañía el año 2009), prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación de la CMF, ocasión en que informó que su superior jerárquico siempre fue la Sra. Vasconcellos. Señaló que, en la época que se descubrió el problema de los certificados SCOMP adulterados, se reunió con el señor Víctor Neumann (Gerente de Rentas Vitalicias de la compañía Bice Vida) aproximadamente en enero del año 2019, oportunidad en que él le solicitó que “se sincerara” y le consultó directamente si tenía conocimiento de los certificados adulterados y si, a su vez, la Sub Gerente u otra persona, le había pedido que comprara certificados adulterados. Ante esta situación le indicó que efectivamente, la Sub Gerente de Rentas Vitalicias, esto es, la Sra. Marcela Carmona le pidió que comprara certificados SCOMP adulterados a lo cual, él respondió con

un categórico “no”. Además, señaló que, fue precisamente la Jefa de los agentes libres de la compañía, esto es, la Sra. Fuentealba, quien presentó al Sr. Andrés Orrego ante estos agentes.

9. El día 10 de octubre de 2019, el Sra. **Mery Quiroz Alian**. Agente de Ventas de Rentas Vitalicias en Bice Vida, con contrato exclusivo desde el año 2013 a la fecha, prestó declaración en forma telefónica, dada su actual residencia en la ciudad de Antofagasta. Informó que, al no tener una jefatura directa, reportaba su trabajo directamente al Gerente de Rentas Vitalicias don Víctor Neumann. Agregó que nunca tuvo conocimiento que la compañía Bice Vida haya o hubiese cometido alguna irregularidad en materia de certificados SCOMP adulterados y que, las anomalías detectadas las conoció por la propia CMF cuando lo hizo público.

## II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

### II.1. CARGOS FORMULADOS.

En virtud de los hechos y prueba anteriormente descritos, a través del **Oficio Reservado N°1.322**, de fecha **26 de diciembre de 2019**, el Fiscal formuló cargos a **BICE VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, en los siguientes términos:

*“1. Infracción a lo previsto en los párrafos 1 y 2 del número 7 de la Sección IV de la NCG N° 218 de la CMF que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados, en relación a las Secciones V y VI de la misma NCG, en tanto la Compañía, en su rol de partícipe del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), en el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, ingresó la aceptación de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado en 1.215 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 la inexistencia de controles internos y de gestión de riesgo 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 1.089 procesos de pensión realizados por 154 de sus agentes de venta y en 70 cierres directos en la compañía, Bice Vida no asistió debidamente al afiliado producto*

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

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 la prohibición prevista en el inciso sexto del número 3. de la Sección IV. de la NCG N° 218 de la CMF que se encontraba vigente a la fecha de los hechos toda vez que en 255 solicitudes de ofertas de pensión aceptadas en la Compañía entre julio de 2013 y abril de 2018, Bice Vida, en su rol de partícipe del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), ingresó como dirección del pensionable al momento de solicitar ofertas de pensión en SCOMP, la dirección de una sucursal de la Compañía o la de un agente de ventas de ésta.*

5. *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, Bice Vida, 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 afectarían la seguridad de información”.*

## **II.2. ANÁLISIS DE LOS HECHOS CONTENIDOS EN EL OFICIO DE CARGOS.**

A partir de los hechos descritos y antecedentes recopilados, el Fiscal de la Unidad de Investigación efectuó el siguiente análisis en el Oficio Reservado UI N°1322 de 26 de diciembre de 2019:

*“A partir de los hechos descritos en la Sección II de este Oficio Reservado, y acreditados a través de los antecedentes recopilados detallados en la Sección III, en relación a las normas citadas en la Sección IV, es posible observar lo que a continuación se expondrá:*

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

*El Decreto Ley N° 3.500 que “Establece el Nuevo Sistema de Pensiones”, en su artículo 61 bis estableció que las AFPs y las compañías de seguros de vida tienen la obligación de contar con un sistema propio de información electrónico interconectado*

*entre todas aquellas entidades, denominado Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP), cuyo objeto es recibir y transmitir las solicitudes de ofertas de montos de pensión requeridas por los afiliados, sean rentas vitalicias o retiros programados.*

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

*De tal modo, dentro de los requisitos de seguridad contenidos en el número 3 de la Sección III de la NCG N° 218, se establece en su letra a) que como mínimo, el Sistema debe incorporar el uso de certificados con “llaves públicas y privadas” con el objetivo del resguardo de: (i) la confidencialidad de la información; (ii) la integridad de la información; (iii) la autenticación de la información; (iv) el no repudio de la información; y (v) el control de acceso en la transmisión de la información. Por otra parte, la letra e) de la misma NCG dispone que los partícipes, en este caso, 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, la letra h) dispone 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 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 14 de diciembre de 2018, la Unidad de Investigación constató que, en a lo menos 1.215 Aceptaciones de Oferta correspondientes a diversos procesos de pensión en que la Compañía de seguros Bice Vida intervino -en el periodo de 1 de julio de 2013 al 25 de julio de 2018-, , no utilizó la versión Original del Certificado de Ofertas SCOMP o su Duplicado, sino que un Certificado de Ofertas SCOMP versión Copia o bien, **una versión adulterada de este Certificado, que asemejaba un Certificado de Ofertas SCOMP Original**. Ello fue posible, entre otros motivos, debido a la ausencia de mecanismos idóneos para la verificación o validación de la autenticidad de los documentos utilizados en los trámites de pensión gestionados en Bice Vida, que permitieran detectar que, como en este caso, las imágenes contenidas en los certificados adulterados no correspondían a un código de barras propiamente tal, con un cifrado legible y corroborable tanto por el partícipe, en este caso la misma Compañía, como por el pensionable, receptor final de la información.*

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

**Imagen 1:**

Ejemplo Certificado de Ofertas SCOMP.

**SCOMP**

**CERTIFICADO DE OFERTAS**  
PENSIÓN DE VEJEZ  
SOLICITUD DE PENSIÓN  
Ofertas válidas hasta el 18/07/2014

**SCOMP**  
Compañía [REDACTED]

**MONTOS DE PENSIÓN**  
Régimen [REDACTED]

A continuación encontrará sus datos y los de sus beneficiarios. En caso que alguno de ellos esté incorrecto, comuníquese con su AFP, ya que estos incorrectos podrán invalidar este Certificado de Ofertas de Montos de Pensión.

Datos del afiliado:

Apellido Paterno: [REDACTED]	Apellido Materno: [REDACTED]
Nombre(s): [REDACTED]	RUT: [REDACTED]
Fecha de nacimiento: [REDACTED]	Sexo: [REDACTED] Estado Civil: [REDACTED]
AFP: [REDACTED]	

Afiliado en beneficio:

Datos del partícipe que ingresó la consulta:

Nombre: [REDACTED]	RUT: [REDACTED]
AFP: <input type="checkbox"/>	Compañía de Seguros: <input checked="" type="checkbox"/> Asesor Previsional: <input type="checkbox"/>

Datos del Agente, representante del Asesor Previsional, funcionario de la Administradora o de la Compañía:

Nombre: ALISTE BLANCHARD JUAN CARLOS	RUT: 9.876.543-6
--------------------------------------	------------------

**EL SALDO DESTINADO A PENSIÓN ES: UF 3.692.41**

A continuación se presentan las ofertas en las modalidades de pensión por las que usted puede optar.

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 Bice Vida 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 Bice Vida 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.*

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

*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 Bice Vida a requerimiento de este Servicio señalados en el apartado Antecedentes Recopilados, la Unidad de Investigación tomó conocimiento que la Compañía no contaba con procedimientos, políticas o manuales y sistemas de control relativos a comprobar la autenticidad de los certificados de oferta de montos de pensión, para efectuar los trámites de aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión, hasta julio de 2018. Lo anterior fue ratificado por declaración de las señoras Berta Vasconcellos Quintanilla e Ivonne Fuentealba Alvear, jefas de los agentes contratados y libres de la sucursal Nueva York de la Compañía, quienes indicaron que no había un sistema de control.*

*Es así como, coherente con ello, consta que recién con fecha 9 de julio de 2018 y para dar cumplimiento al Oficio N°14.407 de la Superintendencia de Pensiones y al Oficio Reservado N° 329 de la Comisión para el Mercado Financiero, ambos de fecha 27 de junio de 2018, entró en vigencia el “Procedimiento Comercial Rentas Vitalicias” de la compañía Bice Vida.*

*Dicho procedimiento se desglosa en la siguiente tabla de contenidos:*

## Tabla de Contenido

1. Objetivo
2. Alcances y limitaciones
3. Diagrama resumen del proceso
4. Documentos relacionados
5. Participantes del proceso
6. Sistemas
7. Terminología y definiciones
8. Procedimiento comercial de Rentas Vitalicias
  - 8.1. Solicitud de oferta
  - 8.2. Certificado de oferta Scomp
  - 8.3. Oferta externa
  - 8.4. Aceptación de la oferta
  - 8.5. Selección de modalidad de pensión
  - 8.6. Cierre de negocio en el sistema Scan
  - 8.7. Revisión de cierres
  - 8.8. Anticipo de comisión
  - 8.9. Conducta de Mercado
  - 8.10. Estudios de Pensión
  - 8.11. Aceptación de Oferta Pensión de Referencia Garantizada
  - 8.12. Proceso de cotización masiva en el sistema Scomp
9. Diagrama de flujo de Proceso y Subprocesos
10. Anexos
11. Control del documento

*Y dispone que para el registro de la aceptación de ofertas será obligatorio ingresar el correlativo de emisión “Correlativo Emisión CO”, dato que se encuentra impreso sólo en el Certificado de Ofertas (SCOMP), caratulado con la frase original. Esta regulación se implementó a contar del día 09/07/2018, en la plataforma SCOMP, en los casos anteriores a la vigencia de la regulación dicho correlativo se encontraba en la carta conductora del Certificado de Ofertas”*

*Es así como puede estimarse que las 1.215 Aceptaciones de Oferta ingresadas por Bice Vida entre el 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, singularizadas en el Anexo de este oficio, sin contar con la versión Original del Certificado de Ofertas SCOMP o su Duplicado, sino que con el Certificado de Ofertas SCOMP versión Copia o bien, una versión adulterada de este Certificado, haciéndolo parecer como Original; todo lo cual fue posible, entre otros motivos, debido a la inexistencia de controles sobre los mecanismos existentes en la Compañía 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 la información correspondiente al periodo entre el 1 de enero de 2013 al 18 de febrero de 2019, se detectaron casos en que la Aceptación de Oferta efectuada en Bice Vida se realizó sin el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado.

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

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

Del análisis de aquellos datos, se constató que para el caso de Bice Vida existieron 1.165 casos en que, en el campo “DESCRIPCIÓN\_EVENTO” se registró 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:

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

**Imagen N°2**  
**Campos bitácora Scomp.**

ID_EVENTO	ID_CERTIFICADO	ID_SISTEMA	SEC_SISTEMA	FEC_EVENTO	COD_EVENTO	DESCRIPCION_EVENTO
13673678	767764	0	0	30-01-2018 16:45	99	Recepcion Certificado Electronico de Saldo (Archivo Plano)
13673968	767764	0	0	30-01-2018 17:03	114	Calculo de Anualidad-Proyeccion
13676837	767764	767764	0	31-01-2018 9:26	700	Confirmación Cálculo y Proyección Retiro Programado
13679164	767764	767764	1	31-01-2018 12:14	213	Ingreso Sol. Oferta / Notificación Oferta Anónima
13698687	767764	767764	1	05-02-2018 1:30	203	Emisión de Certificado de Ofertas
13702108	767764	767764	1	05-02-2018 12:37	758	Acceso a copia de CO (Consulta SO)
13776610	767764	109712466	5	19-02-2018 9:32	216	Aceptacion Oferta / Notificacion
13776949	767764	767764	1	19-02-2018 9:58	808	Acceso Pantalla Principal CCOO
13776950	767764	767764	1	19-02-2018 9:58	808	Acceso Pantalla Principal CCOO
13776958	767764	767764	1	19-02-2018 9:58	750	Impresión de Duplicado del CO Original
13776959	767764	767764	1	19-02-2018 9:58	756	Acceso a copia de CO (CCOO)
13777012	767764	767764	1	19-02-2018 10:01	118	Selección De Modalidad
13777027	767764	767764	1	19-02-2018 10:02	808	Acceso Pantalla Principal CCOO
13777029	767764	767764	1	19-02-2018 10:03	750	Impresión de Duplicado del CO Original
13777030	767764	767764	1	19-02-2018 10:03	756	Acceso a copia de CO (CCOO)
13789873	767764	767764	1	20-02-2018 17:13	808	Acceso Pantalla Principal CCOO
13797549	767764	767764	1	21-02-2018 17:08	808	Acceso Pantalla Principal CCOO
13823156	767764	767764	0	27-02-2018 12:12	111	Notificación de Cierre
14057275	767764	767764	1	06-04-2018 8:34	710	Registro Devolucion Correo CO

De lo anterior, es posible concluir que, en esos 1.165 casos, Bice Vida 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 (44 casos), agentes de venta (1.052 casos) y directo en la compañía (69 casos). Los 1165 ingresos de Aceptación de Oferta a SCOMP que presentaron aquella irregularidad se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Aceptaciones de Oferta realizadas sin Certificado de Ofertas SCOMP Original en BICE VIDA, ya que fue devuelto							
PARTÍCIPE	AÑO ACEPTACIÓN OFERTA						TOTAL
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Asesores Previsionales	8	10	8	11	3	4	44
Agentes de Venta - Cia.	79	182	252	198	221	120	1.052
Directo - Cia.	1	10	9	15	21	13	69
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>202</b>	<b>269</b>	<b>224</b>	<b>245</b>	<b>137</b>	<b>1.165</b>

Fuente: Oficio Reservado N°256 de fecha 6 de mayo de 2019 de la IS.

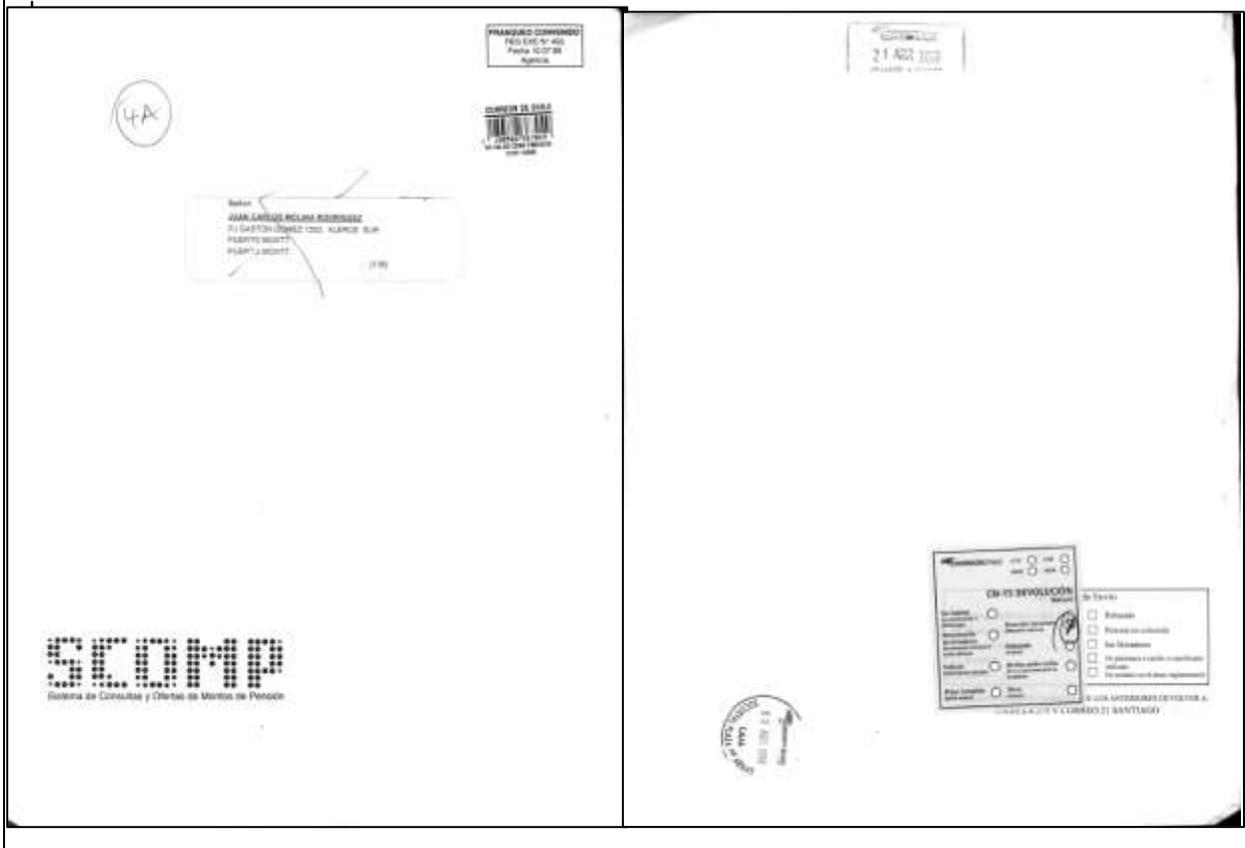
Por su parte, y a efectos de documentar los casos antes indicados, mediante Oficio Reservado UI N° 692 de 4 de junio de 2019, la Unidad de Investigación requirió a la sociedad SCOMP S.A., el comprobante de devolución de Correos de Chile y su detalle para los 1.165 casos antes indicados.

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

En respuesta al requerimiento señalado, los días 24 de julio y 13 de agosto de 2019 la sociedad SCOMP proporcionó sólo 447 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:

**Imagen 3:**

Ejemplo devolución de Certificado de Ofertas SCOMP Original.



Fuente: Respuesta de SCOMP S.A. a Oficio Reservado UI N° 692.

En resumen, y no obstante el respaldo digital con que cuenta SCOMP, del total de los 1.215 casos de Aceptaciones de Ofertas identificados en Bice Vida sin el Certificado de Ofertas SCOMP Original, 1.165 de ellos registraron en el historial de la bitácora SCOMP el indicador de “devolución” de Correos de Chile. Adicionalmente, 1.139 de estos casos con certificados devueltos registraron en la bitácora la impresión del Duplicado del Certificado

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

*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 correspondiente.*

*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 a efectos de proceder a efectuar la aceptación de oferta y selección de modalidad en el proceso de pensión.*

***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 Bice Vida en respuesta a los Oficios Ordinarios N° 18.055, N° 20.523 y N° 25.491 de fechas 13 de julio, 3 de agosto y 24 de septiembre, todos del año 2018, respectivamente, la Unidad de Investigación tomó conocimiento que existían 63 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 adulteración del Certificados 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° 18.055 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 351 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, Bice Vida entregó información respecto de los 351 casos solicitados por la CMF.*

*(ii) En el Oficio N° 20.523 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 19 casos en el periodo que fue entre los años 2014 y 2016, y otros 3 casos para el periodo comprendido entre los años 2017 y 2018.*

(iii) En el Oficio N° 25.491 se requirió la emisión de un informe sobre el contenido de los certificados de ofertas y de las cartas conductoras de estos con el objetivo de determinar si correspondían a la documentación original o si contenían algún tipo de modificación o adulteración, en el periodo de 1 de julio de 2013 y 25 de julio de 2018. Dicho informe, debía ser emitido por una compañía auditora externa distinta a la que revisaba los estados financieros de la compañía. El informe emitido por la auditora Mazars Auditores Consultores Ltda. expuso la existencia de 59 casos.

Del análisis de las respuestas a los dos primeros Oficios, la IS determinó que en 45 casos se realizó el trámite de Aceptación de Oferta sin el respectivo Certificado de Oferta SCOMP Original, en tanto que de la respuesta al Oficio N° 25.491, la auditora Mazars Auditores Consultores Ltda. determinó que existían 59 casos realizados sin el certificado Original o su Duplicado. De ese modo, y considerando solo una vez aquellos casos observados en ambas revisiones, se alcanzó un total de 63 casos, ocurridos entre el 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, los que fueron intermediados por asesores previsionales (14 casos), agentes de venta (48 casos) y directamente por la Compañía (1 caso), tal como se describe en la siguiente tabla:

<b>Tabla N° 3:</b> Aceptaciones de Oferta realizadas con Certificado de Ofertas SCOMP Original adulterado en BICE VIDA							
PARTÍCIPE	AÑO ACEPTACIÓN OFERTA						TOTAL
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Asesores Previsionales	1	4	6	2	1	-	14
Agentes de Venta – Cía.	-	11	8	11	10	8	48
Directo - Cía.	-	1	-	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>63</b>

Fuente: Oficio Reservado N°256 de fecha 6 de mayo de 2019 de la IS.

Estos 63 casos se encuentran contemplados dentro del total de 1.215 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 63 casos, existen 13 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 1.215 casos -resumidos en la Tabla N°1- en que el trámite de Aceptación de Oferta en Bice Vida fue realizado sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado. Lo anterior, se vio materializado producto de la inexistencia de sistemas de control en dicha Compañía a la fecha de los hechos y hasta julio de 2018.*

*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 es el Certificado de Ofertas SCOMP Original.*

#### **B. Falta de asesoría de Bice Vida.**

*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. Adicionalmente, y al momento del siniestro, siendo éstas responsables de las infracciones, errores, omisiones cometidos y finalmente, de los perjuicios causados a los asegurados.*

*Como se ha expuesto, de los 1.215 procesos de pensión cerrados en Bice Vida en el periodo indicado, sin contar en la etapa de aceptación de ofertas con el certificado de ofertas SCOMP Original o su Duplicado, 1.159 de ellos fueron gestionados por la compañía -sin asesor previsional- ya sea a través de sus agentes de venta o directamente. Según se ha 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 prescriben 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 1.215 casos referidos, 1.089 procesos de pensión fueron realizados en Bice Vida por 154 agentes de venta contratados para tales efectos, sin que tales agentes -por los motivos indicados- 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, Bice Vida, para los efectos de la presente formulación de cargos, resulta responsable por las Aceptaciones de Ofertas efectuadas por 154 de sus Agentes de Venta en 1.089 casos.

Además de los 1.089 casos señalados, existen otros 70 casos que presentan irregularidades, y que fueron cerrados directamente por Bice Vida 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° 4		
Aceptaciones de Oferta directas en BICE VIDA		
N°	N° Solicitud Oferta	Fecha Aceptación Oferta
1	79232401	26-06-2018
2	78933501	11-06-2018
3	78746501	28-05-2018
4	78460301	14-05-2018
5	77882101	11-04-2018
6	77843301	25-04-2018
7	77804501	09-04-2018
8	77700301	05-04-2018
9	77540901	11-04-2018

10	77529701	03-04-2018
11	76211301	29-01-2018
12	75753201	05-01-2018
13	75392201	11-12-2017
14	75227301	05-12-2017
15	74317201	12-10-2017
16	74151801	11-10-2017
17	74128601	24-10-2017
18	73824701	13-09-2017
19	73040302	29-08-2017
20	72931501	31-07-2017
21	72758402	28-07-2017
22	72547902	02-08-2017
23	72389201	12-07-2017
24	71880301	26-05-2017
25	71566501	23-05-2017
26	71341501	12-05-2017
27	71051901	27-04-2017
28	70833601	11-04-2017
29	70047901	16-02-2017
30	69872801	20-02-2017
31	69344001	17-01-2017
32	68877903	29-12-2016
33	68179901	01-12-2016
34	67856401	02-11-2016
35	67662401	12-10-2016
36	67353101	13-09-2016
37	67251801	07-09-2016
38	66465702	23-08-2016
39	66350201	28-07-2016
40	65363101	14-06-2016
41	65253802	03-06-2016
42	64672701	08-06-2016

43	64343202	28-04-2016
44	63628301	12-04-2016
45	62906301	04-02-2016
46	61390901	17-11-2015
47	61226203	07-12-2015
48	60007701	18-08-2015
49	59816901	14-08-2015
50	59617401	12-08-2015
51	59455501	22-07-2015
52	59011301	26-06-2015
53	58631501	11-06-2015
54	57024001	10-03-2015
55	55427201	15-12-2014
56	55217301	14-11-2014
57	54597102	23-10-2014
58	52982901	30-06-2014
59	52427001	20-06-2014
60	52280301	27-05-2014
61	52067701	05-05-2014
62	50079101	09-01-2014
63	49842202	03-01-2014
64	49219901	13-11-2013
65	79214101	29-06-2018
66	75595701	27-12-2017
67	73528901	29-08-2017
68	68595001	30-11-2016
69	55230301	28-11-2014
70	51736301	29-04-2014

*De ese modo, de acuerdo a lo dispuesto en el número 1 del artículo 529 del Código de Comercio, Bice Vida no solo resulta responsable por los 1.089 casos cerrados por agentes de venta de la misma Compañía, sino que adicionalmente es responsable por aquellos 70 casos que fueron directamente aceptados por Bice Vida, pesando sobre ella, el deber de correcta asesoría al asegurado.*

### C. Solicitudes de ofertas de pensión

#### ingresadas con el domicilio del partícipe.

De acuerdo al inciso sexto del número 3. de la Sección IV. de la NCG N° 218, de la CMF, los partícipes del SCOMP deben cuidar que la dirección ingresada por los consultantes al momento de solicitar ofertas de pensión, sea lo suficientemente completa para asegurar la recepción del certificado de ofertas "Original" en sus domicilios, sin poder corresponder, en ningún caso, a la del asesor, su representante legal o apoderado, agente, compañía, AFP o funcionarios de estas últimas, según corresponda.

Sin embargo, de los antecedentes entregados por SCOMP en respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.098, fue posible identificar 255 casos en que la dirección ingresada para el pensionable, al momento de solicitar ofertas de pensión, correspondió a la dirección de una sucursal de la Compañía, o bien, a la de un agente de ventas de ésta. Estas solicitudes de ofertas concluyeron con la aceptación de ofertas realizadas por la misma Compañía, en procesos comprendidos entre julio de 2013 y abril de 2018, acorde al siguiente detalle:

**Tabla N° 5:**  
Casos en que dirección del pensionable en la solicitud de ofertas correspondió a la dirección del partícipe del proceso.

N°	Comuna Consultante	Dirección Consultante	N° Aceptaciones asociadas a dirección del Consultante						Total
			2013	2014	2015	2016	2017	2018	
1	Osorno	Los Carrera 815 <sup>1</sup>	14	53	46	68	3	-	184
2	Punta Arenas	Roca 886, Local 5 <sup>1</sup>	-	-	-	8	23	9	40
3	Punta Arenas	Roca 886 <sup>1</sup>	-	-	-	-	2	1	3
4	Las Condes	Las Trinitarias 7583 <sup>2</sup>	4	4	3	5	5	1	22
5	Osorno	Río Verde 2550 <sup>3</sup>	-	1	-	1	4	-	6
<b>TOTAL</b>			<b>18</b>	<b>58</b>	<b>49</b>	<b>82</b>	<b>37</b>	<b>11</b>	<b>255</b>

Fuente: Elaboración propia en base a información de SCOMP S.A. en respuesta a los Oficios Reservado UI N° 1.052 y N° 1.098.

En razón de lo anterior, Bice contravino lo dispuesto en el inciso sexto del número 3. de la Sección IV. de la NCG N° 218, de la CMF, toda vez que infringió la prohibición de ingresar como dirección del pensionable aquella asociada al respectivo partícipe del proceso, en al menos 255 casos que derivaron en la aceptación de una oferta de pensión de la misma Compañía.

<sup>1</sup> Corresponden a sucursales de la Compañía, según detalle expuesto en la web de Bice: [https://www.bicevida.cl/centro-de-ayuda/#selector\\_sucursal](https://www.bicevida.cl/centro-de-ayuda/#selector_sucursal)

<sup>2</sup> Corresponde a la dirección de la agente de ventas de Bice registrada en la CMF bajo el N° 8020.

<sup>3</sup> Corresponde a la dirección de la agente de ventas de Bice registrada en la CMF bajo el N° 7051.

### II.3. DESCARGOS

Con fecha 18 de febrero de 2020, **BICE VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** evacuó sus descargos, que rolan a fojas 729 y siguientes.

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

1. Por Oficio Reservado UI N° 221, de 21 de febrero de 2020, se decretó la apertura de un término probatorio de 25 días hábiles contados desde la notificación de aquel Oficio.

2. Por medio de Oficio Reservado UI N° 217, de 20 de febrero de 2020, se solicitó a la Superintendencia de Pensiones para que informara: *“(…) acerca de la medición de cumplimiento de la normativa que rige al SCOMP, en conformidad al Oficio N° 43 de la SP y la NCG N° 335 de la Superintendencia de Valores y Seguros, hoy CMF, que modificó la NCG N° 218 de la CMF y el Título II del libro III del Compendio de Normas de la SP, acompañando todos los informes que se encuentren en su poder.”*

3. Por medio de Oficio Reservado UI N° 402, 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.

4. Por Oficio Reservado UI N° 989, de 7 de septiembre de 2020, se decretó la reanudación del procedimiento administrativo, a partir del día 15 de septiembre de 2020, con la continuación del término probatorio, el cual finalizó el día 28 de septiembre de 2020.

5. Respuesta de fecha 12 de agosto de 2020 al Oficio Reservado UI N° 217, por medio del que la Superintendencia de Pensiones, entre otros antecedentes, acompañó lo siguiente:

- Oficio Ordinario conjunto SP – SVS N° 18945 de fecha 4 de agosto de 2009 por medio del que el Superintendente de Pensiones autoriza solicitud e instruye informar al gerente general de SCOMP S.A.
- Respuesta de fecha 5 de agosto de 2009 al Oficio Ordinario conjunto SP – SVS N° 18945, por el que la sociedad SCOMP informó sobre la ocurrencia

de un incidente a nivel de base de datos que provocó la suspensión del servicio a los partícipes entre las 8:57 y 18:50 horas.

- Presentación de fecha 5 de agosto de 2009, por medio de la que SCOMP informó conjunto de medidas implementadas y en desarrollo para dar cumplimiento a los Requerimientos de Seguridad establecidos en el número 3 del Capítulo III de la NCG N° 218 – Circular 1.525.

- Respuesta de fecha 26 de agosto de 2009 al Oficio Ordinario conjunto SP – SVS N° 18945, por el que la sociedad SCOMP acompañó informe definitivo entregado por SONDA S.A. donde se establece la causa del incidente ocurrido.

- Presentación de fecha 2 de septiembre de 2009, por medio de la que SCOMP informó que el día 1 de agosto de 2009 se instaló la versión de la aplicación del sistema SCOMP con las modificaciones establecidas en la letra d) del número 1 de la Circular N° 1.606 SP y NCG N° 249 SVS.

- Oficio Ordinario N° 22.048 de 2 de septiembre de 2009, dictado por la SP.

- Respuesta de fecha 9 de septiembre de 2009 al Oficio Ordinario N° 22.048 entregada por SCOMP.

- Oficio Ordinario N° 25.487 de 7 de octubre de 2009, dictado por la SP.

- Respuesta de 16 de octubre de 2009 al Oficio Ordinario N° 25.487.

- Oficio Ordinario N° 26.712 de 16 de octubre de 2009, dictado por la SP, requiriendo a SCOMP informar sobre una situación particular de un asesor previsional.

- Respuesta de 21 de octubre de 2009 al Oficio Ordinario N° 26.712.

- Oficio Ordinario N° 27.543 de 22 de octubre de 2009, dictado por la SP.

- Respuesta de 30 de octubre de 2009 al Oficio Ordinario N° 27.543.

- Oficio Ordinario N° 27.447 de fecha 22 de octubre de 2009, dictado por la SP.

- Respuesta de 29 de octubre de 2009 al Oficio Ordinario N° 27.447.

- Oficio Ordinario N° 27.449 de fecha 22 de octubre de 2009, dictado por la SP.

- Oficio Ordinario N° 22.694 de fecha 14 de julio de 2010, dictado por la SP.

- Ordinario N° 27.449.  
noviembre de 2009, dictado por la SP.
- Ordinario N° 30.633  
mediante de la que SCOMP informó nuevo perfil de acuerdo a lo dispuesto en la NCG N° 218 y Circular N° 1.425.  
2010, dictado por la SP.
- Ordinario N° 1.984.  
Ordinario N° 1.984.  
mediante de la que SCOMP acompañó informe de Auditoría Externa de Seguridad SCOMP año 2009.  
2010, dictado por la SP y SVS.
- Ordinario N° 1.807.
- Respuesta de 3 de noviembre de 2009 al Oficio
  - Oficio Ordinario N° 30.633 de fecha 17 de
  - Respuesta de fecha 3 de diciembre de 2009 al Oficio
  - Presentación de fecha 4 de diciembre de 2009, por
  - Oficio Ordinario N° 1.984 de fecha 20 de enero de
  - Respuesta de fecha 1 de febrero de 2010 al Oficio
  - Respuesta de fecha 29 de abril de 2010 al Oficio
  - Presentación de fecha 1 de marzo de 2010, por
  - Oficio Ordinario N° 1.807 de fecha 17 de enero de
  - Respuesta de fecha 1 de abril de 2010 al Oficio

6. Durante la vigencia del término probatorio, la defensa de Bice Vida hizo valer prueba testimonial y documental.

7. La prueba testimonial presentada por la Compañía consistió en la siguiente:

- Declaración prestada el día 24 de septiembre de 2020 por el Sr. Víctor Neumann Rojas, gerente rentas vitalicias y créditos de Bice Vida.
- Declaración prestada el día 24 de septiembre de 2020 por la Sr. Máximo Ossandón Acharán, subgerente de rentas vitalicias de Bice Vida.

8. La prueba documental acompañada por la Compañía, recibida por la Unidad de Investigación fue la siguiente:

- Presentación de 23 de septiembre de 2020, que contiene pendrive con 1208 Carpetas virtuales correspondientes a los casos imputados en el Oficio de Cargos, que contienen: (i) el Certificado de Ofertas SCOMP utilizado.

- Presentación de 28 de septiembre de 2020 que contiene los siguientes documentos:

- Fotos del sistema informático interno de Bice que acredita que los casos N° 58512801 y 67990201 no aplicarían en la especie.

- Acta suscrita por la Notario Suplente de la 33ª Notaría de Santiago, doña Verónica Torrealba Costabal, en la que consta que con fechas 15 y 17 de septiembre de 2020, se constituyó en las dependencias de Bice Vida con el objeto de revisar las carpetas de los 1.215 casos que se reprochan por el Oficio de Cargos.

- Copia de documento denominado “Actualización de contenido de respuesta Oficio Conjunto N° 18.009 de la Superintendencia de Pensiones, N° 21.091 de la Comisión para el Mercado Financiero, considerando información a diciembre de 2019”, emitido por SCOMP S.A.

- Copia que contiene extracto de informe de auditoría de la sociedad NEOSECURE S.A. respecto al cumplimiento de SCOMP de la Norma ISO 31000 del mes de diciembre del año 2017.

- Copia que contiene extracto de informe de auditoría de la sociedad NEOSECURE S.A. respecto al cumplimiento de SCOMP de la Norma ISO 31000 del mes de diciembre del año 2018.

- Copia que contiene extracto de informe de auditoría de la sociedad NEOSECURE S.A. respecto al cumplimiento de SCOMP de la Norma ISO 31000 del mes de diciembre del año 2019.

- Copia que contiene extracto de informe de auditoría de la sociedad NOVARED S.A. de la seguridad de la información del sistema SCOMP respecto del cumplimiento de los controles definidos en la ISO/IEC 27002:2013, correspondiente al periodo del mes de enero del año 2017.

- Copia que contiene extracto de informe de auditoría de la sociedad NOVARED S.A. de la seguridad de la información del sistema SCOMP respecto del cumplimiento de los controles definidos en la ISO/IEC 27002:2013, correspondiente al periodo del mes de enero del año 2018.

- Informe emitido por el profesor de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, Dr. Erwin Hansen, denominado “Informe de Perjuicio Económico para el Caso “Compañía de Seguros BICE VIDA vs Comisión Mercado Financiero” de fecha 14 de septiembre de 2020.

- Informe en derecho emitido por el profesor titular de Derecho Constitucional de la Universidad Católica de Chile, Arturo Fernandois, denominado “Evaluación del Oficio Reservado N° 1.322 de la Unidad de Investigación de la Comisión para el Mercado Financiero ante las Garantías Constitucionales de legalidad y tipicidad” de agosto de 2020.

- Documento que acredita que en más del 95,6% de los casos que reprochó el Oficio de Cargos la aceptación de la oferta se realizó dentro de los plazos normales y razonables para que el pensionable pudiera tomar una adecuada decisión de pensión.
- Comprobantes de Correos de Chile que acreditan que la meras sospechas o prueba indirecta que sustenta el Oficio de Cargos en contra de Bice Vida tampoco son efectivas.

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

Mediante Oficio Reservado UI N°1.171 de fecha 15 de octubre de 2020, de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 51 del Decreto Ley N°3.538, habiéndose realizado todos los actos de instrucción y vencidos los términos probatorios antes referidos, el Fiscal de la Unidad de Investigación remitió a este Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, el Informe Final de Investigación y el expediente administrativo de este Procedimiento Sancionatorio, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas a la Investigada.

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

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

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

2. Por medio de Oficio Reservado UI N° 1.092, de 30 de septiembre de 2020, se informó a Bice Vida la necesidad de una medida para mejor resolver decretada por Oficio Reservado UI N° 1.090 de 30 de septiembre 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 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 del Oficio Reservado UI N° 1.092, de fecha 30 de septiembre de 2020, se informó a Bice Vida la necesidad de una medida para mejor resolver decretada por Oficio Reservado UI N° 1.089 de 30 de septiembre de 2020, en que se ordenó a SCOMP S.A. proporcionar, de forma íntegra, los documentos denominados: (i) “Informe de Evaluación al sistema de Gestión de Riesgos ISO 31000”, y. (ii) “Evaluación de Seguridad ISO/IEC 27001” y “Evaluación de Seguridad ISO/IEC 27002”, todos para los años 2017 a 2019.

4. Respuesta de fecha 2 de octubre de 2020, al Oficio Reservado UI N° 1.090 de 30 de septiembre 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 de fecha 2 de octubre de 2020 al Oficio Reservado UI N° 1.089 de 30 de septiembre de 2020, por medio de la que SCOMP S.A. acompañó los informes requeridos.

#### **II.6.2. Inhabilidad del Comisionado Sr. Joaquín Cortez Huerta y Sr. Augusto Iglesias Palau.**

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

2. Mediante comunicación de fecha 26 de octubre de 2020, el Comisionado Sr. Augusto Iglesias Palau informó al Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero su decisión de inhabilitarse en *“referencia a los procesos sancionatorios iniciados en contra de Bice Vida Compañía de Seguros de Vida S.A. (...), a raíz de una denuncia presentada por la empresa Sistema de Consultas de Ofertas de Montos de Pensión S.A. (SCOMP), y que nos fueron informados por el Fiscal de la Unidad de Investigación mediante Oficios Reservados N°1171 (...)”*, todo lo anterior en los términos del artículo 16 N°4 del D.L. N°3.538.

#### **II.6.3. Presentación de la defensa de la Investigada, ingresada a esta Comisión con fecha 27 de octubre de 2020.**

Mediante presentación ingresada con fecha 27 de octubre de 2020, la defensa de la Investigada hizo presentes observaciones al Informe Final del Fiscal de la Unidad de Investigación en relación a la prueba rendida en el presente Procedimiento Sancionatorio.

**II.6.4. Audiencia contemplada en el artículo 52 inciso 1° del D.L. N°3.538, celebrada con fecha 29 de octubre de 2020.**

Mediante Oficio N°51.156 de 20 de octubre de 2020, se citó a audiencia a la defensa de la formulada de cargos, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Ley N°3.538, la que se celebró el 29 de octubre de 2020.

**III. NORMAS APLICABLES.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*(...)*

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

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

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

*Respecto de los fondos efectivamente traspasados desde la cuenta de capitalización individual del afiliado, con exclusión de aquellos que eran susceptibles de ser retirados como excedente de libre disposición, las Compañías de Seguros de Vida sólo podrán pagar, directa o indirectamente, a los intermediarios o agentes de ventas que intervengan en la comercialización de rentas vitalicias, una comisión o retribución que no podrá ser superior a aquella tasa máxima fijada como un porcentaje de dichos fondos. Dicho guarismo tendrá una duración de veinticuatro meses a partir de la vigencia de esta ley. Expirado dicho plazo, este guarismo podrá ser fijado nuevamente mediante decreto supremo conjunto de los Ministerios de Hacienda y de Trabajo y Previsión Social, previo requerimiento contenido en resolución fundada de las Superintendencias de Administradoras de Fondos de Pensiones y de Valores y Seguros. Dicha resolución considerará antecedentes técnicos relevantes solicitados, entre otras, a las entidades fiscalizadas. En todo caso, con al menos quince días de anterioridad a la emisión de la referida resolución, el nuevo guarismo propuesto y sus fundamentos serán de conocimiento público. Cada vez que se efectúe una modificación a la mencionada comisión, el nuevo guarismo tendrá una vigencia de veinticuatro meses”.*

## **2. El artículo 179 del D.L. N° 3.500 que dispone:**

*“Los afiliados o beneficiarios de pensión no podrán pagar honorarios por concepto de servicios de asesoría previsional con cargo a la cuenta de capitalización individual, a excepción de lo indicado en los incisos segundo y tercero de este artículo.*

*Los afiliados o beneficiarios de pensión, según corresponda, que cumplan los requisitos para pensionarse podrán, al momento de seleccionar modalidad de pensión de retiro programado, pagar honorarios por concepto de servicios de asesoría previsional, con cargo a la cuenta de capitalización individual, hasta el monto que resulte de multiplicar una tasa máxima fijada mediante el decreto supremo conjunto a que se refiere el inciso décimo cuarto del artículo 61 bis, por el saldo de dicha cuenta destinado a esta modalidad de pensión. Cuando se seleccione una modalidad de pensión de renta vitalicia, los honorarios por concepto de asesoría previsional corresponderán a la comisión o retribución a que alude el inciso décimo cuarto del artículo 61 bis y se pagarán en la forma señalada en dicho inciso. En todo caso, la tasa máxima a que se refiere la primera oración de este inciso y el monto máximo a pagar por concepto de asesoría previsional que se establezcan para la modalidad de pensión de retiro programado, deberán ser inferiores a los que se determinen para la modalidad de renta vitalicia.*

*Con todo, los honorarios totales por concepto de asesoría previsional no podrán superar el 2% de los fondos de la cuenta de capitalización individual del afiliado destinados a pensión, con exclusión de aquellos que eran susceptibles de ser retirados como excedentes de libre disposición, ni podrán exceder un monto equivalente a 60 UF.*

*Las Administradoras y las compañías de seguros de vida no podrán efectuar pago alguno distinto al establecido en este artículo a los asesores previsionales, sean ellos en dinero o especies, como tampoco podrán financiar los gastos en que deban incurrir para su cometido”.*

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

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

**4. El número 4, 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 dependen o a la que presten servicios (...).”*

**5. La Sección III “Requisitos de Operación del Sistema”, número 3. “Requerimientos de Seguridad”, letras a), e) y h) primera parte, de la Norma de Carácter General N° 218 de la CMF, que “Imparte instrucciones sobre Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión establecido por el artículo 61 bis del D.L. N° 3.500, de 1980” 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.*

- identidad del emisor.*
- *Autenticación: Si el destinatario puede verificar la*
  - *No repudio: Si el emisor de la información no puede*
  - *Control de acceso: Si sólo pueden tener acceso al Sistema aquellas personas que cuenten con la autorización necesaria y sólo respecto a las áreas que les compete o en las que se encuentren autorizados”.*

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

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

**6. La Sección IV. “Operación del Sistema”, número 3 “Consulta al Sistema”, párrafo 6°, de la NCG N° 218 de la CMF, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos infraccionales imputados, que dispone:**

*“Será responsabilidad del partícipe que la Solicitud de Ofertas ingresada al Sistema corresponda exactamente a la suscrita por el consultante. Adicionalmente, **el partícipe deberá cuidar que la dirección del consultante sea lo suficientemente completa para que se asegure la recepción del Certificado de Ofertas en el domicilio de éste. En ningún caso la dirección y/o teléfono podrá corresponder a la del Asesor, Compañía o Administradora o a la del Agente, representante legal, apoderado o empleado de éstos, según corresponda. El Sistema no aceptará el ingreso de Solicitudes de Ofertas en que se presente esta última situación, debiendo comparar la información ingresada con la disponible en sus bases de datos”.***

**7. 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 época 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.” (lo destacado no es original)*

**8. 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”.*

**9. 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”.*

**10. 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 (...)”.*

**11. El Número 6 “Instrucciones para generar el formulario de Solicitud de Ofertas”, del Anexo N° 3, de la NCG N° 218, que prescribe:**

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

*“Para efectos de la generación del formulario Solicitud de Ofertas, el Sistema deberá tener un validador de llenado de todos los campos que definen los atributos de las ofertas requeridas. A continuación se define el significado de cada sección del formulario:*

*6. Identificación del afiliado o beneficiario que efectúa la consulta: Nombres, apellidos, RUT, domicilio (calle, número, departamento, comuna y ciudad), teléfono y correo electrónico. **En ningún caso, el domicilio o la dirección electrónica podrán corresponder a la del Asesor, su Representante Legal o Apoderado, Agente, Compañía, AFP o funcionarios de estas últimas.** Salvo los campos correo electrónico y número telefónico, todos los demás campos deberán llenarse obligatoriamente”.*

**12. 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”.**

**13. 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”.**

**14. 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.**

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

La defensa de la Compañía Investigada formuló sus descargos mediante presentación de 18 de febrero de 2020, solicitando levantar todos los cargos en consideración a lo siguiente:

1.- En un primer acápite, la Aseguradora Investigada indicó que la compañía nunca habría sido multada por la Comisión en el marco de un procedimiento administrativo sancionador, manteniendo una actitud celosa y estricta del cumplimiento de la legislación y de la normativa dictada por la autoridad.

En tal sentido, señaló que la infracción consistente en que se habría realizado la aceptación de ofertas sin el Certificado de Ofertas (o su duplicado) o con un certificado adulterado, contraviniendo con ello lo dispuesto en la Norma de Carácter General N°218, no se encontraría –a juicio de la defensa- contenida en la legislación y la normativa, y en cualquier caso la compañía habría tenido a la vista el documento requerido.

Al efecto, agregó que la Ley N°19.934 que modificó el Decreto Ley N°3.500 agregando el artículo 61 bis, tuvo como objetivo crear el Sistema de Consultas y Oferta de Montos de Pensión, buscando permitir al afiliado contar con toda la información para elegir pensionarse bajo las modalidades que el sistema previsional permite. Así, con una regulación exhaustiva, el legislador habría buscado purgar cualquier distorsión de la información en el proceso de pensión a través de un sistema objetivo que dispusiera de la información suficiente para tomar una decisión de pensión.

Sobre el particular, sostuvo la defensa que el Certificado de Ofertas es enviado por SCOMP dentro del plazo de 4 días hábiles desde la Solicitud de Oferta por correo certificado al domicilio del pensionable, sin perjuicio de enviarle también una copia del Certificado de Ofertas a su correo electrónico. En ambas comunicaciones, señala la defensa, debe señalarse que el documento válido para efectuar la aceptación de una oferta y selección de modalidad de pensión es el Certificado de Ofertas. Señala además que eventualmente, en los casos de extravío, pérdida o destrucción del certificado de Ofertas original o devolución de correo, el consultante puede solicitar en la AFP un duplicado del Certificado de Ofertas original después del octavo día hábil de ingresada una Solicitud de Oferta.

En cuanto a la Aceptación de la Oferta, indica que según la NCG N°218 vigente al momento de los hechos, el pensionable debía suscribir personalmente el Formulación de Aceptación de Oferta, siendo a este respecto la AFP o compañía de seguros de vida receptoras de la Aceptación y limitándose a verificar que el pensionable suscriba personalmente el Formulación de Aceptación y que este contenga la información exigida por la NCG 218, y a quedarse con el Formulario de Aceptación, entregando una copia al pensionable.

De esta forma, en el parecer de la defensa, ni el Decreto Ley N°3.500 ni la NCG 218 vigente a la época, exigiría a las AFP o las compañías de seguros de vida que el pensionable exhiba o muestre el Certificado de Ofertas original. Además, indicó que, para el cierre de renta vitalicia, además de la suscripción de un formulario, la autoridad habría exigido a la AFP de origen verificar la existencia de la Aceptación de la Oferta realizada en otra AFP o en la Compañía de Seguros de Vida, el Certificado de Ofertas original y el documento que acredita la oferta externa en el caso que correspondiere.

Conforme a lo anterior, la defensa sostiene que es al momento del Cierre de la Renta Vitalicia cuando debe solicitarse al pensionable el Certificado de Ofertas original y el documento que contiene la Oferta Externa.

1.1.- Agregó la defensa de la Compañía Investigada aludiendo a la operatoria del Sistema, su creación por ley y regulación por parte de la CMF y la Superintendencia de Pensiones, se constituyó en la sociedad Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión S.A., que siempre habría contado con niveles óptimos de satisfacción.

Asimismo, esbozando el funcionamiento del sistema, agregó que los agentes de venta de rentas vitalicias no tendrían una obligación legal o reglamentaria de asesorar al pensionable al momento de tomar una decisión de pensión bajo la modalidad de renta vitalicia. Todo, sin perjuicio de que de conformidad al artículo 57 del Decreto con Fuerza de Ley N°251, las compañías de seguros de vida sean responsables por las infracciones, errores u omisiones en que puedan incurrir los agentes de ventas en el desempeño de su actividad.

En el mismo sentido, respecto de los asesores previsionales, indicó que los mismos se encuentran bajo la supervisión de la Superintendencia de Pensiones y la CMF, quienes autorizan a quienes acreditan su idoneidad, manteniendo un registro de los que se encuentran habilitados para ejercer. Ellos, puntualiza la defensa, no son empleados de la compañía de seguros de vida, por lo que su control y fiscalización estaría radicado en la CMF y la Superintendencia de Pensiones.

Continúa la defensa, puntualizando que los organismos reguladores son la CMF y la Superintendencia de Pensiones, quienes deben velar por el funcionamiento del sistema, supervisando y sancionando a las entidades sometidas a su fiscalización.

Finalmente, señala que como sería de conocimiento público, un asesor previsional denunció supuestas irregularidades en el cierre de rentas vitalicias, debido a que en algunos casos éstos se habrían realizado con Certificados de Ofertas adulterados, lo que haría imposible cerrar el proceso de renta vitalicia en la AFP de origen.

La denuncia habría sostenido que un asesor previsional, utilizaba Certificados de Ofertas adulterados, los que eran utilizados para cerrar rentas vitalicias en la AFP de origen. A estos efectos, el asesor previsional en comento se encontraría próximo a ser formalizado por el delito tipificado en el artículo 61 bis del Decreto Ley N°3.500.

En consideración a lo transcrito precedentemente, la Compañía Investigada sostuvo que la suscripción y llenado del Formulario de Solicitud de Oferta es de responsabilidad del pensionable y no de la compañía de seguros de vida. Así, ni el Decreto Ley N°3.500 ni la NCG 218 exigirían que, en la aceptación de oferta de la renta vitalicia, la compañía de seguros de vida o la AFP pidieran el Certificado de Ofertas original al pensionable.

1.2.- Agrega la defensa en este primer acápite de los descargos, que de los casos revisados por este Servicio se habrían encontrado 1.215 casos irregulares, señalando que en caso de ser efectivos ellos no representarían más del 8,4% del universo de aceptaciones en 5 años.

Asimismo, señala la defensa que, para justificar los casos aludidos en el Oficio de Cargos, el análisis se basaría en la bitácora que opera SCOMP S.A. Según ésta, constaría que la carta de Correos de Chile no habría llegado al domicilio de los pensionables, a pesar de que la aceptación de la oferta existe en el Sistema. Por su parte, en 1.139 casos constaría, además, que el pensionable habría solicitado el duplicado en la AFP con posterioridad a la aceptación.

En el mismo sentido, hace presente la defensa, de los 1.165 casos que se singularizan, 44 habrían sido intermediados por Asesor Previsional, 1.052 por Agentes de Venta y 69 se habrían cerrado directamente en la compañía.

Asimismo, indica la Compañía Investigada que el Oficio de Cargos se habría valido de la investigación realizada por la Intendencia de Seguros de la CMF y de la revisión realizada por la auditora Mazars Auditores Consultores Limitada, indicando que ni la investigación de la Intendencia de Seguros ni la de la auditora llegaría al número de casos reprochado.

2.- En un segundo acápite, la defensa de la Aseguradora Investigada señala que el Oficio de Cargos no cumple con los estándares mínimos exigidos por la legislación, doctrina y jurisprudencia para acusar a un fiscalizado en un procedimiento administrativo sancionador.

Justifica lo anterior, argumentando que la acusación no respetaría el principio de legalidad (tipicidad), imputaría infracciones sin prueba suficiente, dejaría

completamente de lado el principio de culpabilidad y sancionaría a la compañía cuatro veces por un mismo hecho.

2.1.- En el primero de los argumentos, señala que las sanciones administrativas y penales tendrían diferencias cuantitativas y no cualitativas, aplicándose los mismos principios y garantías. En cuanto al principio de legalidad, señala que la conducta ilícita debe estar contenida y descrita en la ley, lo que no ocurriría en la especie.

Sostiene la defensa que no existen en la legislación las conductas que se reprochan y tampoco las conductas ilícitas que se acusa se encontrarían descritas en normas infralegales. Así, señala, en el artículo 61 bis del Decreto Ley N°3.500 no se encontrarían las conductas reprochadas, lo que sería un defecto insalvable en el parecer de la defensa.

Agrega que tampoco sería el caso de que se configurara una infracción a las normas sujetas a la potestad reglamentaria autónoma, por cuanto siempre se requeriría que el legislador tipificara al menos en forma general la conducta no deseada, cosa que no ocurre en el Decreto Ley N°3.500.

Puntualiza además que las conductas imputadas no se encontrarían en la NCG 218, que no obliga o pide a la compañía de seguros receptora de la Aceptación de Oferta, que se exhiba o muestre por parte del pensionable el Certificado de Ofertas original, solamente indicando que en las comunicaciones al pensionable debe señalarse que el documento válido para efectuar la aceptación de una oferta y selección de modalidad es el Certificado de Ofertas. Asimismo, sostiene que es en el Cierre Renta Vitalicia donde se puede apreciar que sí se exigió el Certificado de Ofertas, debiendo la AFP contar con ese documento para cerrar el trámite.

2.2.- Argumento también la defensa esgrimiendo la inexistencia de probanza incriminatoria respecto de la Compañía Investigada.

Sobre el punto indica que el Oficio de Cargos reconocería la inexistencia de prueba directa para sustentar las infracciones, pruebas que no colmarían las exigencias que a su juicio serían aplicables al procedimiento administrativo sancionador.

Sostiene la defensa que la jurisprudencia ha señalado que la prueba referencial e indirecta no sería de suficiente entidad para derribar la presunción de inocencia. Indica al efecto que los indicios deben ser datos indubitadamente probados, sin que sea posible arribarse a una decisión sobre la base de hechos que no se deriven inequívocamente de aquellos que han sido probados.

Señala que el Oficio de Cargos abarcaría 1.165 casos en que se habría acordado una renta vitalicia sin el Certificado de Ofertas (original) o su duplicado. En cuanto a ellos señala que la única prueba que existiría sería la constatación en la bitácora SCOMP de la glosa "Registro Devolución CO" que ingresan los empleados de SCOMP S.A., así sostiene que la bitácora resultaría extremadamente pobre para sostener los cargos imputados. En el mismo sentido, puntualiza que no se tendría prueba de Correos de Chile acerca de la devolución del sobre respectivo.

Asimismo, respecto de 63 casos en que se habría cerrado con el Certificado de Ofertas adulterado, argumenta que existiría una querrela en contra del asesor previsional que procedió a la adulteración de los certificados y que además ninguna auditora podría acreditar fehacientemente que el Certificado de Ofertas se encuentra alterado por un tercero.

Agrega además la defensa que en 1.162 casos de los 1.215, la Aceptación de Oferta se hizo al noveno día o posterior desde ingresada la solicitud de oferta, por lo que en el 96,6% de los casos reprochados, se habría realizado el trámite en los plazos normales.

2.3.- Arguye además la defensa indicando que el Oficio de Cargos no se haría cargo de la culpabilidad de la Compañía Investigada.

En cuanto a ello, señala que el principio de culpabilidad rige en materia sancionatorio y que por tanto sería indispensable que el agente haya obrado con conciencia de ilicitud, esto es, sabiendo que el hecho que ejecuta es ilícito, injustificado y contrario a derecho.

Agrega que del expediente no existiría prueba que permitiera sostener que la Compañía Investigada obró con conciencia y convencimiento de incurrir en las infracciones. Además, continúa, si los documentos habrían sido adulterados por un tercero, no podrían ser identificados como adulterados por Bice Vida en relación a los controles y mecanismos que se establecen en la normativa pertinente. Así, concluye, sería imposible para la Aseguradora Investigada que se haya representado la ilicitud de la conducta cuando a ojos del mercado el trámite se practicaba dentro de las normas legales y administrativas vigentes.

2.4.- Sostiene la defensa en sus descargos que el Oficio de Cargos pretendería sancionar a Bice Vida 4 veces por un mismo hecho.

Indica que el hecho imputado a la Compañía Investigada corresponde a que 1.215 pensionables habrían aceptado la oferta de renta vitalicia en

forma irregular: (i) sin el Certificado de Ofertas original (o el Duplicado); o (ii) con un Certificado de Ofertas adulterado por terceros. Estos hechos, indica la defensa, sostendrían los distintos cargos formulados a la compañía en 4 de 5 ilícitos.

3.- En un tercer acápite, la Compañía Investigada sostiene que no hubo afectación a los pensionados incluso en el caso de ser cierta la tesis del Oficio de Cargos.

3.1.- Señala que se habría acreditado que el Certificado de Ofertas no sufrió adulteración en su contenido y no indujo a error a los afiliados en su decisión de pensión. Ello, por cuanto la persona responsable no modificó ni alteró el contenido del documento, sino que agregó la palabra "original" al documento en su parte superior, manteniendo el resto del contenido. Por ello, sostiene que resultaba imposible descubrir la adulteración de los instrumentos y que el afiliado habría tenido a la vista la información correcta para determinar su pensión.

3.2.- Agrega para fundar este argumento que la mayoría de los casos que se reprochan el Oficio de Cargos se realizaron con Oferta Externa, por lo que los afiliados habrían mejorado sus pensiones en relación con la mayoría de los afiliados que por desconocimiento o por falta de asesoría no solicitarían esta herramienta.

3.3.- Indicó además que la supuesta irregularidad de los 1.215 casos no habría cambiado el perfil de los afiliados que optaron por la compañía, ni tampoco el margen de aceptación de ofertas de rentas vitalicias.

3.4.- Señaló que los únicos afectados en el caso de ser cierta la tesis del Oficio de Cargos, serían los asesores previsionales y los agentes de venta. Lo anterior por cuanto sería una competencia desleal respecto de aquellos intermediarios que debían esperar que el Certificado de Ofertas llegara al domicilio del afiliado o en su defecto que se obtuviera el duplicado al octavo día hábil.

3.5.- Para finalizar este apartado, señaló la defensa que la afectación de los afiliados sería un requisito necesario para que las compañías de seguros de vida fueran responsables por errores o incumplimientos normativos, cuestión que a su juicio no se daría en la especie.

4.- En un cuarto acápite, la defensa expuso sus descargos a cada cargo en particular.

4.1.- En cuanto a la 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 1.215 procesos de pensión.

Señaló a este respecto que a la compañía no le cabría responsabilidad por la actuación delictual de un tercero. Ello, por cuanto la Compañía Investigada no sería capaz de acreditar que los documentos corresponden al Certificado de Ofertas original o su duplicado, debiendo la Administración probar los hechos que sustentan los cargos formulados.

Indica que el atribuir responsabilidad a una empresa fiscalizada requiere que las obligaciones defraudadas sean evaluadas en relación a un estándar de actuación fijado previamente por el legislador o la autoridad y no a los resultados que convertirían la responsabilidad en una de carácter objetivo.

4.2.- En cuanto a la 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 la inexistencia de controles internos y de gestión de riesgo 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, la defensa señaló lo siguiente.

Indicó que los mecanismos de control pertinentes fueron definidos por la CMF y la Superintendencia de Pensiones en la NCG 218, por lo que, existiendo un tercero próximo a ser formalizado en relación a los hechos, no sería posible que recaiga en la Compañía Investigada la responsabilidad de prevenir delitos o fraudes.

Agregó que prueba de lo anterior sería que la CMF y la Superintendencia de Pensiones, el año 2019 modificaron la NCG 218 exigiendo un mecanismo de control de fraudes y falsificaciones en los Certificados de Oferta, por lo que –a juicio de la defensa– sería posible colegir la inexistencia de tal requerimiento previamente.

4.3.- 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 1.089 procesos de pensión realizados por 154 de sus agentes de venta y en 70 cierres directos en la compañía, Bice

Vida no asistió 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.

Sobre el particular, sostuvo la defensa que en todos los casos en que la Aceptación de Oferta se hizo en forma directa en la compañía de seguros de vida hubo una adecuada asesoría y en los casos de aceptación de oferta mediante un agente de venta, sin perjuicio que aquellos no tendrían la carga directa de asesorar al pensionable, la misma se habría realizado.

Lo anterior, sumado al hecho de que 1.089 afiliados contaron con la información correcta del Certificado de Ofertas, como se habría acreditado con la auditoría de Mazars, no se podría imputar responsabilidad a la Compañía Investigada.

A la misma conclusión sostiene que debe arribarse, en consideración a que los pensionados no sufrieron perjuicio en estos casos, por cuanto en 933 casos singularizados en el Oficio de Cargos, debido a Oferta Externa, los afiliados tuvieron una pensión mejor que la contenida en el Certificado de Ofertas.

4.4.- Infracción a la prohibición prevista en el inciso sexto del número 3. de la Sección IV. de la NCG N° 218 de la CMF que se encontraba vigente a la fecha de los hechos toda vez que en 255 solicitudes de ofertas de pensión aceptadas en la Compañía entre julio de 2013 y abril de 2018, Bice Vida, en su rol de partícipe del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), ingresó como dirección del pensionable al momento de solicitar ofertas de pensión en SCOMP, la dirección de una sucursal de la Compañía o la de un agente de ventas de ésta.

En cuanto a este cargo, la defensa reitera que de conformidad al Decreto Ley N°3.500 o la NCG 218 no existiría obligación legal o reglamentaria de que el pensionable ingresara la dirección de la compañía de seguros de vida o del agente de ventas, no habiendo en todo caso perjuicio alguno.

Señala que la Compañía Investigada buscó el beneficio del pensionable para que aquellos que residen en zonas rurales pudieran ver facilitada la entrega de su Certificado de Ofertas. Por esta razón, los empleados de la Compañía Investigada “... *no impidieron que el afiliado Ingresara la dirección de Bice vida o del Agente de Ventas*”.

Finaliza indicando que, en cualquier caso, la responsabilidad por llenar el Formulario de Aceptación es del pensionable y no de la compañía de seguros de vida.

4.5.- 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, Bice Vida, 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 afectarían la seguridad de información.

Sobre este cargo, la Compañía Investigada señaló que los controles y mecanismos de seguridad eran considerados como suficientes al momento que sucedieron los hechos, en particular auditorías habrían arrojado grados óptimos de satisfacción en materia de seguridad del SCOMP.

Puntualizó sin embargo que a su parecer el SCOMP no sufrió problemas de seguridad en torno al resguardo de la confidencialidad, integridad, autenticación, no repudio y control de acceso de la transmisión de la información. Lo anterior, por cuanto señala que no existen casos reportados o reprochados en cuanto a vulneración de la confidencialidad o integridad de la información. Asimismo, señala que la autenticación del SCOMP permaneció inalterada y no habría casos registrados en que un tercero haya ingresado de forma irregular. Finalmente, el repudio y control de acceso se habrían mantenido intactos y no habrían sido objetados por terceros o el propio Oficio de Cargos.

5.- En un quinto acápite, la defensa señala que la acción de la Comisión para perseguir la responsabilidad administrativa de Bice Vida se encontraría prescrita.

En cuanto al asunto indica que debería aplicarse un plazo de prescripción de seis meses de conformidad al artículo 94 y siguientes del Código Penal por no existir a su parecer regla expresa y por suspenderse solamente al momento de formulación de cargos respecto del acusado.

6.- Finalmente, agrega la defensa que, sin perjuicio de la alegación de prescripción, en gran parte de los casos la CMF se encontraría impedida de sancionar por haberse verificado la caducidad de la potestad.

Así, conforme al artículo 61 del Decreto Ley N°3.538, la facultad para aplicar multas caducaría en el plazo de 4 años desde la fecha en que hubiere terminado de cometerse el hecho constitutivo de una infracción o de ocurrir la omisión sancionada. Lo anterior, expone la defensa, no imposibilitaría el acoger la prescripción por ser instituciones distintas.

#### **IV.2 ANÁLISIS.**

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

**IV.2.1. Análisis respecto a la imputación y descargos relativos a infringir lo previsto la Sección IV, N°7, párrafos 1° y 2°, de la NCG N° 218, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos materia del Oficio de Cargos, en relación a las Secciones V y VI de la misma Norma, en tanto la Investigada, en su rol de partícipe del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), en el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, ingresó la aceptación de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado en 1.215 procesos de pensión.**

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

Por ello, en lo referente a las argumentaciones acerca de la prescripción de las infracciones en un plazo de 6 meses por aplicación de la norma de prescripción de las faltas, la alegación será desechada, toda vez que el artículo 33 del D.L. N° 3.538 permite aplicar sanciones de multa dentro de los 4 años siguientes al término de la comisión del ilícito.

Dado que Ley ha establecido una regla de caducidad especial de cuatro años para las infracciones que son de conocimiento y competencia de esta Comisión, habrá que estarse a ella para efectos de determinar la eventual extinción de la responsabilidad del infractor.

Por ello, se debe desechar la alegación de aplicar reglas de caducidad o prescripción supletorias, toda vez que la Ley dispuso una norma especial de caducidad a la que atenerse.

Es del caso que la aplicación de las reglas del Derecho Común (Código Penal) debe darse sólo ante la ausencia de norma especial expresa. En la especie, existe dicha norma, esto es, el antiguo artículo 33 del D.L. N° 3.538, actualmente artículo 61, que permite a la Comisión aplicar sanciones de multa a los fiscalizados dentro de los 4 años siguientes al término de la comisión del ilícito, volviendo improcedente la aplicación supletoria del plazo de 6 meses de prescripción para las faltas.

Dado lo anterior, 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, 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:

#### ***“7. Certificado de Ofertas***

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

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

Es decir, el Certificado de Ofertas “Original” es el documento mediante el cual el consultante acredita la recepción de la información del sistema SCOMP, y que es remitido por correo certificado al domicilio del consultante dentro de los **4 días**

**hábiles de ingresada la consulta.** Dicho documento es aquél válido para que la Compañía Investigada, en su calidad de entidad aseguradora, pueda registrar la aceptación de una oferta. Asimismo, en caso de extravío, pérdida o destrucción del Certificado de Ofertas “Original”, o en caso de devolución de correo, después de **8 días hábiles de ingresada la consulta**, el consultante podrá solicitar a la AFP de origen, un duplicado de dicho Certificado, el que podrá ser utilizado para efectos de la aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión.

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

En tal sentido, a diferencia de lo que se sostiene por la defensa y lo consignado en el Informe en Derecho acompañado a este procedimiento administrativo, 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.

En este orden de ideas, existiendo una posición de garante de las compañías en orden a verificar que el pensionable cuente con el documento idóneo para proceder al trámite de Aceptación de Oferta, lo que corresponde determinar es si, la Investigada ingresó aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado infringiendo de ese modo la normativa que le es aplicable.

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

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

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

A su vez y, con la información requerida a SCOMP con fecha 27 de junio –que incluye cierre de aceptaciones de oferta del periodo del 1 de julio de 2015 a 30 de junio de 2018– mediante **Oficio N°18.055 de fecha 13 de julio de 2018** (a fojas 26 y siguientes), la Intendencia de Seguros requirió a la Investigada explicar pormenorizadamente las razones que justifiquen las situaciones de 351 casos de aceptaciones de oferta, en las cuales la Compañía Investigada fue seleccionada por el afiliado.

En **respuesta al Oficio N°18.055 y sus complementos** (a fojas 28 y siguientes), la Compañía Investigada reportó lo siguiente:

En respuesta a lo solicitado en el Oficio de la referencia, nos permitimos informar lo siguiente, siguiendo el mismo orden del mencionado Oficio:

1.- Ingresos de Solicitudes de Ofertas a través de la compañía.

a) Respecto de los 255 casos que se indican en la letra a) del N°1 del Oficio, la situación es la siguiente, hasta la fecha:

i.- 247 casos se cerraron con un Certificado de Ofertas que tiene estampada la palabra "original" en el ángulo superior derecho. Respecto de éstos, se solicitará a SCOMP que requiera del operador del Sistema su pronunciamiento sobre si éstos corresponden al Certificado original.

ii.- No obstante, como dato adicional, un total de 182 casos de los 255 ya citados, se cerraron el tercer día hábil o posterior, siguiente a la emisión del Certificado de Saldo.

iii.- 8 casos se cerraron con un Certificado de Ofertas que tiene estampada la palabra "copia" en el ángulo superior derecho.

iv.- Respecto a los Agentes (sean dependientes o independientes) relacionados con los 255 casos, sólo 53 de ellos se mantienen actualmente como Agentes de la compañía.

v.- Asimismo, respecto a los agentes relacionados con los 247 casos cerrados, restando aquellos del punto iii, se puede señalar que el 75% de los casos se encuentra radicado en un total de 15 Agentes, manteniendo vigencia en la compañía sólo 11 de ellos.

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

b) Respecto de los 96 casos que se indican en la letra b) del N°1 del Oficio, la situación es la siguiente, hasta la fecha:

i.- 60 casos se cerraron en nuestra Compañía por agentes o empleados de la Compañía.

ii.- 58 casos de los 60 se cerraron con un Certificado de Ofertas que tiene estampada la palabra "original" en el ángulo superior derecho. Respecto de éstos, se solicitará a SCOMP que requiera del operador del Sistema su pronunciamiento sobre si éstos corresponden al Certificado original.

iii.- No obstante, como dato adicional, un total de 34 casos de los 58 ya citados, se cerraron el tercer día hábil o posterior, siguiente a la emisión del Certificado de Saldo.

iv.- 2 casos se cerraron con un Certificado de Ofertas que tiene estampada la palabra "copia" en el ángulo superior derecho.

v.- Respecto a los Agentes (sean dependientes o independientes) relacionados con los 60 casos, sólo 17 de ellos se mantienen actualmente como Agentes de la compañía.

vi.- 36 casos de los 96 que se indican en la letra b) del N° 1 del Oficio, no fueron cerrados en nuestra Compañía, por lo que no tenemos información que aportar.

Por su parte, mediante complemento a la respuesta al Oficio Ordinario N°18.055, (a fojas 33 y siguientes) la Investigada informó respecto a 373 casos en el periodo consultado, señalando lo siguiente:

Conforme a lo mencionado en nuestra carta de la referencia y luego de recibir la información del SCOMP, podemos comunicar que el resultado fue el siguiente:

#### 1.- Casos:

De los 373 casos mencionados en el Oficio de la referencia, 36 casos fueron cerrados en otra institución distinta a nuestra compañía; 13 fueron cerrados con copia; y 22 corresponden al punto 2) del oficio en cuestión, quedando 302 que pasan a detallarse según la información recibida:

a) 223 verdaderos

b) 79 objetados

#### 2.- Agentes:

Los 79 casos objetados se relacionaron con 16 agentes:

- 6 agentes dependientes ( sólo 5 vigentes en la compañía)
- 10 agentes independientes (sólo 6 vigentes en la compañía)

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

Frente a lo anterior, mediante **Oficio N°25.491 de fecha 24 de septiembre de 2018** (a fojas 138 y siguientes), la Intendencia de Seguros requirió a la Investigada emitir un informe, por una empresa de auditoría externa distinta a aquélla 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 Bice Vida 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 166 y siguientes), la Investigada acompañó el documento "*Informe del profesional independiente sobre la aplicación de procedimientos acordados*" emitido por Mazars Auditores Consultores Limitada, 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:

#### SECCIÓN B - HALLAZGOS

De acuerdo a los procedimientos mencionados en la sección anterior, obtuvimos los siguientes resultados:

Anexo	Letra	Detalle	Total
Anexo	A	Carpetas Vacías (El cliente menciona que no corresponden a clientes de Bice Vida).	21
Anexo	B	Código de C.O entregado por Bice Vida no coincide con el código de C.O proporcionado por SCOMP.	25
Anexo	C	Registros que no fueron entregados para segunda revisión (162) y archivos con páginas faltantes y archivos ilegibles.	532
Anexo	D	Base revisada.	7.614
			<b>8.192</b>

Para los anexos A, B, y C no nos encontramos en condiciones de emitir un juicio sobre la adulteración, dado que no logramos obtener la evidencia del Certificado de Oferta desde Bice Vida Compañía de Seguros S.A. íntegra y completa.

En el caso del anexo A, la sociedad indica que no corresponden a clientes que cerraran sus ofertas con Bice Vida Compañía de Seguros S.A.

El detalle del anexo D, se describe a continuación:

<p>• Sin adulteración:</p>	<p>Con base en nuestros procedimientos, observamos e inspeccionamos 6.755 casos sin adulteración, el detalle de estos casos se adjunta en el pendrive, ver Anexo D.</p>
<p>• Carta Conducidora (CC) - Adulterada</p>	<p>De acuerdo con los procedimientos mencionados en la sección A, luego de la inspección de los documentos detectamos 55 casos en total con adulteración en la CC. En los 55 casos, la adulteración está relacionada con la fecha de emisión, con el número de correlativo de impresión y el nombre del afiliado, el detalle de estos casos se adjunta en el pendrive, ver Anexo D.</p>

**SECCIÓN B – HALLAZGOS, (continuación)**

<p>• Carta Conducidora (CC) - Ausente</p>	<p>Durante nuestra revisión, tuvimos 801 casos, que la sociedad no tiene respaldo de la carta conductora (CC), debido a lo anterior, no nos fue posible validar si existe adulteración en la carta conductora, el detalle de estos casos se adjunta en un pendrive, ver Anexo D.</p>
<p>• Archivo Scomp - Sin fecha</p>	<p>Durante nuestra revisión, tuvimos 3 casos, que el archivo de Scomp no presenta la fecha en la carta conductora (CC); pero no presenta adulteraciones en el CO, el detalle de estos casos se adjunta en un pendrive, ver Anexo D.</p>

Lo anterior, fue informado y actualizado por la Intendencia de Seguros a la Unidad de Investigación, mediante **Oficio Reservado N°256 de fecha 6 de mayo de 2019**, en que se incluyó el siguiente detalle:

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

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

Detalle	Total
Carpetas Vacías (Bice informa que no corresponden a clientes de la compañía Bice Vida)	21

Detalle	Total
Código de CO entregado por Bice Vida no coincide con el código de CO proporcionado por Scomp.	25
Registros que no fueron entregados para segunda revisión (162) y archivos con páginas faltantes y archivos ilegibles.	532*
Base revisada	7.614
<b>Total</b>	<b>8.192</b>

\*Dentro de los 532, existen **dos** aceptaciones de oferta que figuran como con Carta conductora falsa y/o Código de barra del CO adulterado.

De los 7.614 casos revisados, los resultados son los siguientes:

Carta Conductora	Original	Adulterada
Cantidad	7.559	55

Respecto de las inconsistencias señaladas en el oficio 1884, la empresa auditora indicó que la revisión se efectuó considerando el Certificado de Oferta y Carta Conductora de manera separada y no existen adulteraciones en los Certificados de Ofertas proporcionados por la Compañía.

Por otra parte, con la revisión en la bitácora de SCOMP de los casos de la compañía, la Intendencia de Seguros determinó casos en que el Certificado de Ofertas Original registraba devolución de correos y que la aceptación de ofertas habría sido realizada antes de la impresión del duplicado del certificado. Sobre el particular se consignó en el Oficio Reservado N°256:

### III. ACTUALIZACIÓN DE LA CANTIDAD DE CASOS INCLUIDOS EN OFICIO 6883 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 Bice Vida:

Compañía de Seguros de Vida	Casos considerados en oficio 6883	Casos Excluidos	Casos Agregados	Casos Finales
Bice Vida	1.213	111*	63	1.165 <sup>1</sup>

\*Al no contar con mayores antecedentes proporcionados por la Compañía, presumimos que dentro de este número de encuentran los casos mencionados en la respuesta enviada por Bice Vida respecto de Certificados que habrían sido entregados en el domicilio del afiliado.

### IV. RESULTADOS CONSOLIDADOS

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

Hito	Oficios N°s 18055 y 20523	Informe Auditores	Análisis Bitácora	Consolidado*
Casos	45 <sup>2</sup>	57	1.165	1.219

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

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

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

Tabla N°2: Campos bitácora SCOMP	
CAMPO	SIGNIFICADO
ID_EVENTO	Identificador de evento en bitácora
ID_CERTIFICADO_SALDO	ID del Certificado de Saldo

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

ID_SISTEMA	Identificador de Sistema asociado al evento
SEC_SISTEMA	Secuencia de Sistema asociado al evento
FEC_EVENTO	Fecha del evento (con hora)
COD_EVENTO	Código del evento
GLOSA_EVENTO	Descripción del evento
IP	Dirección IP
ESTADO_REG	Estado del Registro
FEC_ESTADO_REG	Fecha del estado de Registro (con hora)
FEC_ING_REG	Fecha de ingreso de Registro (con hora)
ID_USUARIO_ING_REG	ID del usuario que ingresó el registro
RUT_USUARIO_ING_REG	RUT del usuario que ingresó el registro
NOMBRE_USUARIO_ING_REG	Nombre del usuario que ingresó el registro

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

ID_EVENTO	ID_CERTIFICADO	ID_SISTEMA	SEC_SISTEMA	FEC_EVENTO	COD_EVENTO	DESCRIPCION_EVENTO
13673678	767764	0	0	30-01-2018 16:45	99	Recepcion Certificado Electronico de Saldo (Archivo Plano)
13673968	767764	0	0	30-01-2018 17:03	114	Calculo de Anualidad-Proyeccion
13676837	767764	767764	0	31-01-2018 9:26	700	Confirmación Cálculo y Proyección Retiro Programado
13679164	767764	767764	1	31-01-2018 12:14	213	Ingreso Sol. Oferta / Notificación Oferta Anónima
13698687	767764	767764	1	05-02-2018 1:30	203	Emisión de Certificado de Ofertas
13702108	767764	767764	1	05-02-2018 12:37	758	Acceso a copia de CO (Consulta SO)
13776610	767764	109712466	5	19-02-2018 9:32	216	Aceptacion Oferta / Notificacion
13776949	767764	767764	1	19-02-2018 9:58	808	Acceso Pantalla Principal CCOO
13776950	767764	767764	1	19-02-2018 9:58	808	Acceso Pantalla Principal CCOO
13776958	767764	767764	1	19-02-2018 9:58	750	Impresión de Duplicado del CO Original
13776959	767764	767764	1	19-02-2018 9:58	756	Acceso a copia de CO (CCOO)
13777012	767764	767764	1	19-02-2018 10:01	118	Selección De Modalidad
13777027	767764	767764	1	19-02-2018 10:02	808	Acceso Pantalla Principal CCOO
13777029	767764	767764	1	19-02-2018 10:03	750	Impresión de Duplicado del CO Original
13777030	767764	767764	1	19-02-2018 10:03	756	Acceso a copia de CO (CCOO)
13789873	767764	767764	1	20-02-2018 17:13	808	Acceso Pantalla Principal CCOO
13797549	767764	767764	1	21-02-2018 17:08	808	Acceso Pantalla Principal CCOO
13823156	767764	767764	0	27-02-2018 12:12	111	Notificación de Cierre
14057275	767764	767764	1	06-04-2018 8:34	710	Registro Devolucion Correo CO

Corroborando lo anterior que, SCOMP S.A., mediante **respuesta Oficio Reservado UI N° 692 de 4 de junio de 2019** (a fojas 467 y siguientes), remitió el comprobante de devolución de Correos de Chile y su detalle para los casos anteriormente referidos, que contienen 637 archivos digitales en los que es posible constatar que, corresponden a la carátula de los sobres que contenían el Certificado de Ofertas SCOMP Original con el timbre de Correos de Chile y el indicador de devolución a su remitente.

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

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

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

**En tercer lugar**, y conforme a lo anteriormente establecido, se rechazará la alegación 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 con la debida certeza que, **la Compañía Investigada ingresó aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado y, más grave aún, se ha podido determinar que hubo cierres de rentas vitalicias con un “Certificado” versión copia adulterado.**

**En cuarto lugar**, en cuanto a la alegación conforme a la cual no sería lógico sancionar a la Investigada por un hecho –la adulteración de “Certificados” – que escapaba de su control y que habría sido ejecutado en su totalidad por terceros a nivel de industria, su alegación de que es una víctima de los hechos y que no le compete responsabilidad en cuanto a ello, no resulta atendible, toda vez que, el cargo formulado dice relación con el incumplimiento de la normativa que rige el sistema SCOMP, específicamente, la falta del Certificado Original o su Duplicado en los cierres de rentas vitalicias y no sobre el acto de adulterar los Certificados en sí.

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

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

Así, resulta claro que la conducta imputada en el Oficio de Cargos se encuentra suficientemente descrita en la NCG 218 al indicarse que el único documento válido para proceder al trámite de aceptación de oferta es el Certificado de Ofertas original o su duplicado, por lo que a efectos de proceder válidamente a realizar esta gestión las compañías aseguradoras se encontraban obligadas a revisar que el pensionable dispusiera de tal documento a efectos de la realización de la gestión.

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

En quinto lugar, en lo que respecta al Acta suscrita por la Notario Suplente de la 33° Notaría de Santiago, doña Verónica Torrealba Costabal, debe considerarse lo siguiente.

Es del caso que el documento acompañado daría cuenta que, en 1.208 casos de los 1.215 materia de los cargos, existiría una fotocopia del Certificado de Ofertas Original agregada en la carpeta de cada afiliado. Lo anterior, sin embargo, no da cuenta del momento en que dicho Certificado de Ofertas original fue agregado a la carpeta pertinente, o de si el pensionable –al momento de proceder al trámite de Aceptación de Oferta- disponía efectivamente del documento idóneo para realizar tal gestión.

Conforme a lo anterior, el documento allegado no permite desvirtuar lo consignado en las bitácoras SCOMP, por cuanto 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 atinente 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. Sin embargo, la defensa no acompañó antecedentes como seguimientos de correo u otros que indicaran discrepancia fehaciente respecto del número de casos materia del presente procedimiento.

**En atención a lo anteriormente expuesto, se rechazarán los descargos en esta parte,** pues, de acuerdo a la prueba aparejada a este Procedimiento Sancionatorio, la Investigada ingresó 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, cargo que fuera adecuadamente expresado en el Oficio de Cargos del presente procedimiento administrativo.

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 por lo que a efectos de no incurrir en duplicidad de imputaciones y sus consecuentes sanciones, la infracción imputada en este cargo, será descartada, dado que se encuentra recogida con mejor precisión en los cargos 2 y 3 según se indicará.

**IV.2.2. Análisis respecto a la imputación y descargos relativos a de infringir la obligación prevista la Sección IV, N°7, párrafo 7°, de la NCG N° 218, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos materia del Oficio de Cargos, en tanto la**

Investigada, en su rol de partícipe del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), no contaba con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, dado la inexistencia de controles internos y de gestión de riesgo para los procedimientos establecidos en la aceptación de oferta de rentas vitalicias, toda vez que, se realizaron aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado.

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

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

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

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

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

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

**En tercer lugar**, asentado el marco regulatorio anterior, cabe determinar si, la Investigada contó con mecanismos idóneos o suficientes de verificación de consistencia de la información entregada por el Sistema SCOMP, puesto que se **ingresaron aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado**.

A este respecto, en el Oficio de Cargos se sostuvo que el Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno de la Investigada no contemplaba procedimientos asociados a la venta de Rentas Vitalicias, asunto distinto de una imputación de responsabilidad objetiva como sugiere la defensa.

A mayor abundamiento, y en el contexto de la medida para mejor resolver decretada por el Fiscal, mediante respuesta a **Oficio Reservado UI N°1090 de 30 de septiembre de 2020**, Novared Chile S.A. (a fojas 1644 y siguientes), informó sobre los estándares y/o normas de medición utilizadas en las auditorías externas de seguridad de información efectuadas respecto de la sociedad SCOMP S.A. desde el año 2014 a la fecha; así como detalle de los principales aspectos de revisión que los mismos conllevan. De igual manera, se solicitó el detalle de inspecciones o verificaciones efectuadas en las auditorías señaladas, respecto del proceso de aceptación de ofertas de pensión en el SCOMP y, específicamente, respecto de la verificación, validez y/o uso del certificado de ofertas original o su duplicado en el mismo, así como conclusiones u observaciones derivadas de aquellas evaluaciones.

Sin embargo, en los antecedentes señalados, no consta que, a la época de los hechos materia del Oficio de Cargos, la Investigada tuviera controles y mecanismos de gestión de riesgos 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, por lo que se rechazarán los descargos en este punto, pues ha quedado suficientemente acreditado en este Procedimiento Sancionatorio la falta de las medidas necesarias para la verificación del uso del Certificado Original o su Duplicado.

**En atención a lo anteriormente expuesto, se rechazarán los descargos opuestos en contra de este cargo**, por cuanto según se ha venido razonando, la Investigada ingresó aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado. Lo anterior, implica que **la Investigada no adoptó mecanismos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, toda vez que, se tramitaron ventas de rentas vitalicias sin el Certificado SCOMP Original o su Duplicado, es decir, no contó con controles efectivos ni idóneos para cumplir la exigencia contemplada en la Sección IV, N°7, párrafo 7°, de la NCG N° 218.**

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

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

**IV.2.3. Análisis respecto a la imputación y descargos relativos a infringir la obligación de asesoría contenida en el artículo 529 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 1.089 procesos de pensión realizados por 154 de sus agentes de venta y en 70 cierres directos en la compañía, Bice Vida no asistió 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.**

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

En segundo lugar y, por razones de economía procesal, se dan por íntegramente reproducidas las consideraciones contenidas en los Acápites IV.2.1. y IV.2.2. de esta Resolución Sancionatoria, en cuanto a que la Investigada ingresó aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado, especialmente, los casos en que se aceptaron ofertas de rentas vitalicias con “Certificados”

adulterados, infringiendo de ese modo, asimismo, su deber de contar con controles y mecanismos preventivos para cumplir con la normativa que rige al Sistema SCOMP.

En tercer lugar, en cuanto al deber de asesoría respecto de una renta vitalicia que se imputa infringido, es menester considerar que, las Compañías de Seguros y sus Agentes de Venta, intervienen especialmente, asesorando al pensionable desde el ingreso de solicitud de oferta al sistema SCOMP hasta la Aceptación de Oferta.

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

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

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

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

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

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

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

En efecto y, de acuerdo se consignó en el Acápite VI.2.1. de esta Resolución Sancionatoria, la Investigada infringió su deber de asesoría, por cuanto en los 1.089 procesos de pensión realizados por 154 de sus agentes de ventas, y en otros 70 procesos ingresados directamente por la Compañía Investigada, no se realizaron con el Certificado Original o su Duplicado.

Al respecto, es menester recalcar que, la debida asesoría al pensionable siempre implica que las entidades o personas autorizadas por esta Comisión para ejercer la actividad en comento cumplan con las reglas que regulan la materia y que, conforme al artículo 529 N°1 del Código de Comercio, artículo 57 del D.F.L. N°251 y la NCG N°91 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 la Investigada conforme a la cual, se habría cumplido a cabalidad deber de asesoría que pesa sobre la compañía, lo anterior más todavía en consideración a que la infracción u omisión de requisitos normativos en las etapas de Aceptación de Oferta de rentas vitalicias, implica, precisamente, una falta de cuidado a dicho deber por tratarse de una conducta contraria a derecho.

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

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

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

Finalmente, en cuanto a la alegación de que en los casos analizados la Investigada habría efectuado la mejor oferta de pensión posible, cumpliendo con ello su deber, será desestimada, por cuanto es impertinente al cargo formulado en esta parte, el cual, no dice relación con no haber ofrecido la pensión más conveniente 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, la aseguradora 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 la Compañía Investigada ingresó 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 la Compañía Investigada 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 de mejor manera a sus intereses.

De esta forma, como ya se explicitó en lo precedente, no resulta admisible lo sostenido por la defensa en cuanto a que los pensionados no resultaron alcanzados por la conducta desplegada en la especie, por cuanto las aseguradoras partícipes del sistema deben satisfacer su posición de garante 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, garantizando una aceptación válida.

Así, como se ha venido razonando, en definitiva el afiliado al momento de decidir acerca de su renta vitalicia no tuvo a la vista el documento idóneo al efectos y en el marco de una tramitación que se centró en cerrar rápidamente el proceso de pensión, se privó al pensionable de la posibilidad de analizar sus opciones y obtener una Oferta Externa que beneficiara en mayor medida al afiliado.

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

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

**IV.2.4. Análisis respecto a la imputación y descargos relativos a infringir la prohibición prevista en la Sección IV, N°3, párrafo 6°, de la NCG N° 218, toda vez que en 255 solicitudes de ofertas de pensión aceptadas en la Compañía entre julio de 2013 y abril de 2018, Bice Vida, en su rol de partícipe del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), ingresó como dirección del pensionable al momento de solicitar ofertas de pensión en SCOMP, la dirección de una sucursal de la Compañía o la de un agente de ventas de ésta.**

**En primer lugar**, tal como se consignó en los Acápites IV.2.1. y IV.2.3. de esta Resolución Sancionatoria –que, por razones de economía procesal, se da por reproducido en la parte 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 la Investigada, debe estarse a lo resuelto precedentemente.

**En segundo lugar**, la obligación que se imputa infringida, dispone que, la Aseguradora Investigada –en su calidad de partícipe del sistema SCOMP–, debe procurar y cuidar que la dirección ingresada por los consultantes al momento de solicitar ofertas de pensión, sea lo suficientemente completa para asegurar la recepción del Certificado de Ofertas Original en sus domicilios, **prohibiéndose expresamente que corresponda a la del Asesor, su Representante Legal o Apoderado, Agente, Compañía, AFP o funcionarios de éstas últimas, según corresponda.**

En efecto, la Sección IV, N°3, párrafo 6°, de la NCG N° 218 dispone que “(...) **En ningún caso la dirección y/o teléfono podrá corresponder a la del Asesor, Compañía o Administradora o a la del Agente, representante legal, apoderado o empleado de éstos, según corresponda.**”.

Lo anterior es de suma importancia, pues, según se ha venido razonando, el Certificado Original es el antecedente fundante para que los pensionables puedan escoger, entre las mejores ofertas que arroja el sistema SCOMP, aquella renta vitalicia que mejor se adecúe a sus necesidades y, en todo caso, es el único documento válido para realizar una aceptación de oferta según exige la normativa que rige la materia precedentemente citada. Por lo tanto, resulta esencial su entrega material y directa al consultante, para su información y examen y, asimismo, pueda concurrir a la AFP o Aseguradora que estime conveniente.

**En tercer lugar**, definido el campo de aplicación de la norma por la cual se le formularon cargos a la Investigada, cabe señalar que, a su respecto, no resulta admisible lo sostenido por la defensa en cuanto a que la dirección consignada compete exclusivamente al pensionable, por cuanto queda clara la necesidad de que corresponda efectivamente a su dirección, **prohibiéndose expresamente el consignar la dirección de la compañía, administradora o el agente, o empleados de éstos.**

A este respecto, se vuelve a reiterar que, conforme al artículo 57 inciso 4° y N°4, párrafo 1°, de la NCG N°91, las Compañías de Seguros son responsables por las infracciones, errores u omisiones de sus agentes de ventas, por lo que dicha alegación será desestimada. Asimismo, la obligación que se imputa infringida rige también a las entidades aseguradoras por lo que resulta directamente responsable de la misma.

A este respecto, de acuerdo con la prueba aparejada en el Procedimiento Sancionatorio, consta en respuesta de SCOMP S.A. a Oficio Reservado UI N°1098 (a fojas 585 y siguientes) que, en 255 casos la dirección ingresada para el pensionable, al momento de solicitar ofertas de pensión, correspondió a la dirección de una sucursal de la Compañía, o bien, a la de un agente de ventas de ésta. Estas solicitudes de ofertas concluyeron con la aceptación de ofertas ingresadas por la misma Compañía, en procesos comprendidos entre julio de 2013 y abril de 2018.

En tal sentido, la norma aludida se ordena a que el pensionable reciba efectivamente el Certificado de Ofertas para efectos de los trámites de pensión, evitando que el afiliado sea captado por un agente del mercado que imposibilite analizar libremente y comparar opciones al momento de proceder a la Aceptación de Oferta. Lo anterior, no permite acoger lo argumentado por la defensa en cuanto a que los empleados de Bice Vida hayan obrado en el verdadero sentido y alcance de la norma al permitir consignar –contra norma expresa- una dirección distinta de la del afiliado para recibir el Certificado de Ofertas.

**En atención a los anteriormente expuesto, se rechazarán los descargos**, dado que consta que se ingresaron como dirección del pensionable, en 255 casos que derivaron en la aceptación de una oferta de pensión de la misma Compañía, direcciones de una sucursal de la Compañía Investigada o la de un agente de ventas de ésta, todo en contravención de lo expresamente dispuesto en la Sección IV, N°3, párrafo 6°, de la NCG N° 218, impidiendo de ese modo que, el consultante recibiera en su domicilio particular el Certificado SCOMP Original para su examen completo e íntegro a fin de decidir y realizar la aceptación de oferta respectiva.

**IV.2.5. Análisis respecto a la imputación y descargos relativos a infringir lo dispuesto en la Sección III, N°3, letras a), e) y h) de la NCG N° 218, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos materia del Oficio de Cargos, en relación con lo dispuesto en el artículo 61 bis inciso 8° del D.L. N° 3.500, en tanto que la Investigada, en su rol de responsable por la operación del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), no veló por que el Sistema contara con mecanismos de seguridad de la información adecuados a fin de resguardar la confidencialidad, integridad, autenticación, no repudio y control de acceso en la transmisión de la información, ni tomó las medidas necesarias para garantizar la máxima seguridad en el acceso al mismo, así como tampoco contó con adecuados controles que permitieran verificar eventos inusuales que afectaran la seguridad de la información.**

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

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

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

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

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

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

#### **IV.2.6. Análisis del descargo relativo a que el Oficio de Cargos no cumpliría los estándares necesarios para acusar a un fiscalizado en un procedimiento administrativo sancionador conforme a la legislación, doctrina y jurisprudencia.**

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

Al respecto, el Oficio Reservado UI N°1322 de 26 de diciembre de 2019 al analizar los hechos materia de los cargos señaló que: *"... la NCG N°218, en el número 7 de su Sección IV, establece que todas las ofertas de pensión disponibles para el afiliado a la época de solicitud de oferta o consulta en el Sistema, será entregada a través de un certificado, cuyo Original o bien, su Duplicado, acreditará la recepción por parte del afiliado de la información del Sistema. En complemento a ello, la norma señala que el único documento válido para efectuar el trámite de aceptación de oferta y selección de modalidad, será el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, en virtud de lo cual, se encuentra prohibido el uso del Certificado de Ofertas SCOMP Copia u otro documento.*

(...)

*De ese modo, como se verá en las siguientes Secciones de este Oficio, y sobre la base de lo informado por la Intendencia de Seguros en su denuncia de fecha 21 de diciembre de 2018, la Unidad de Investigación constató que, en a lo menos 1.215 Aceptaciones de Oferta correspondientes a diversos procesos de pensión en que la Compañía de seguros Bice Vida intervino –en el periodo de 1 de julio de 2013 al 25 de julio de 2018-, no utilizó la versión Original del Certificado de Ofertas SCOMP o su Duplicado, sino que un Certificado de Ofertas SCOMP versión copia o bien, una versión adulterada de este Certificado, que asemejaba un Certificado de Ofertas SCOMP original"*

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

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

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

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

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

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

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

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

Asimismo, las disposiciones de la Norma de Carácter General N°218 son claras en establecer la necesidad de verificar el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado a efectos del trámite de aceptación, por lo que, siendo una regla imperativa para las

compañías de seguros de vida, implica su conocimiento por las mismas y por consiguiente la responsabilidad al no proceder a la verificación requerida.

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

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

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

**En atención a los anteriormente expuesto, se rechazarán los descargos**

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

**IV.2.7. Análisis del descargo relativo a que no hubo afectación a los pensionados.**

Primeramente, debe dejarse establecido a este respecto que la afectación de los pensionados no fue materia de los cargos formulados.

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

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

**En atención a los anteriormente expuesto, se rechazaré este descargo.**

## **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

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

original del Certificado de Ofertas que podrá contener los montos de Retiro Programado y las ofertas de las distintas Rentas Vitalicias. El partícipe que ingresó la Solicitud de Ofertas recibe una copia del Certificado de Ofertas, el cual no sirve para realizar el trámite de pensión. Sólo con el Certificado de Ofertas Original se podrá proceder a la aceptación de una oferta.

## **2. CONDUCTAS INFRACCIONALES**

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

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

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

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

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

La infracción anterior, implicó que el pensionable que acudió a gestionar su pensión a través de un agente de ventas o directamente en la compañía,

confiando en la realización de los trámites pertinentes en miras al correcto resguardo de sus intereses al momento de decidir sobre su opción de pensión, terminó en los hechos decidiendo su jubilación, en base a antecedentes que no eran los dispuestos por el sistema, para estos efectos, al momento de analizar sus opciones y aceptar su oferta de pensión.

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

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

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

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

Por otra parte, de la regulación emitida a efectos de regular el funcionamiento del SCOMP se derivan obligaciones expresas para los partícipes del

sistema. En este sentido, el número 7 de la Sección IV de la Norma de Carácter General N° 218 establece que: ***“El Certificado de Ofertas original será el documento mediante el cual el consultante acreditará la recepción de la información del Sistema. Dentro de los cuatro días hábiles siguientes de ingresada la consulta, el Sistema remitirá al domicilio del consultante, por correo certificado, el original del Certificado de Ofertas que se define en el Título V. Lo anterior, sin perjuicio de enviarle también una copia a su correo electrónico, en el caso que lo hubiere informado en su solicitud. En ambas comunicaciones deberá señalarse que el documento válido para efectuar la aceptación de una oferta y selección de modalidad, es el Certificado original”***.

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

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

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

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

Sobre el particular, a la época de tales hechos, la Investigada no tuvo controles y mecanismos de gestión de riesgos eficientes para los procesos de Aceptaciones de Ofertas. Lo anterior, pues **careció de alguna medida que tuviera por objeto**

**verificar que dichas aceptaciones se realizaran con el Certificado Original o su Duplicado según exige la normativa.**

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

En este orden de ideas, resulta impropio de la gestión de riesgos de una Compañía de Seguros, no tener mecanismos que permitan identificar si el Certificado SCOMP que se presenta corresponde a su Original o su Duplicado, puesto que se trata del antecedente fundante y esencial sobre el cual descansa dicho proceso. Lo anterior, asimismo, supone que la Investigada no veló por medidas idóneas a fin de dar cumplimiento a normas específicas en cuanto al uso de certificados originales en el cierre de pensiones.

De tal modo, **la Investigada ha incurrido en una infracción grave, que no sólo puso 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.**

**En tercer término**, y dentro del contexto del procedimiento de aceptación de oferta, cabe destacar que, la normativa que rige a la Investigada – en su calidad de partícipe del sistema SCOMP–, le impone el deber de procurar y cuidar que la dirección ingresada por los consultantes al momento de solicitar ofertas de pensión, sea lo suficientemente completa para asegurar la recepción del Certificado de Ofertas Original en sus domicilios, prohibiéndose expresamente que corresponda a la del Asesor, su Representante Legal o Apoderado, Agente, Compañía, AFP o funcionarios de éstas últimas, según corresponda.

En efecto, la Sección IV, N°3, párrafo 6°, de la NCG N° 218 dispone que “(...) ***En ningún caso la dirección y/o teléfono podrá corresponder a la del Asesor, Compañía o Administradora o a la del Agente, representante legal, apoderado o empleado de éstos, según corresponda.***”.

Lo anterior es de suma importancia, pues, según se ha venido razonando, el Certificado Original es el antecedente fundante para que los pensionables puedan escoger, entre las mejores ofertas que arroja el sistema SCOMP, aquella renta vitalicia que mejor se adecúe a sus necesidades y, en todo caso, es el único documento válido para realizar una

aceptación de oferta según exige la normativa que rige la materia precedentemente citada. Por lo tanto, resulta esencial su entrega material y directa al consultante, para su información y examen y, asimismo, pueda concurrir a la AFP o Aseguradora que estime conveniente.

Sin embargo, en la especie, los agentes de ventas de la Investigada, por los cuales resulta responsable –de conformidad con el artículo 57 inciso 4° del D.F.L. N°251 y N°4, párrafos 1° y 2° de la NCG N°91–, ingresaron como dirección del pensionable su propia dirección, en al menos 240 casos que derivaron en la aceptación de una oferta de pensión de la misma Compañía, en contravención de lo expresamente dispuesto en la Sección IV, N°3, párrafo 6°, de la NCG N° 218, impidiendo de ese modo que, el consultante, recibiera en su domicilio particular el Certificado SCOMP Original para a fin de decidir y realizar la aceptación de oferta respectiva.

## 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, **BICE VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS 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 la inexistencia de controles internos y de gestión de riesgo 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 7 casos posteriores al 30 de diciembre de 2016, cerrados en la Compañía con la intervención de asesores previsionales, en los que, dado que la compañía no contaba con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, la aceptación de la oferta no fue ingresada con el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado. No se considerarán casos anteriores en atención a lo dispuesto en el artículo 33 de D.L. N°3.538, según su texto vigente hasta el 15 de enero de 2018, aplicable en la especie.

**1.2. Infracción a la obligación de asesoría contenida en el número 1 del artículo 529 del Código de Comercio en relación al inciso cuarto del artículo 57 del D.F.L. N° 251 y a los incisos 1 y 2 del número 4 de la NCG N° 91, toda vez que, en 1.089 procesos de pensión realizados por 154 de sus agentes de venta y en 70 cierres directos en la compañía,**

***Bice Vida no asistió 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.***

Lo anterior, respecto de 388 casos posteriores al 30 de diciembre de 2016, cerrados en la Compañía, ya sea directamente o con la intervención de agentes de venta, en los que no se verificó que la aceptación de la oferta se ingresara con el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado, vulnerando el deber de asesoría que impone el artículo 529 del Código de Comercio. No se considerarán casos anteriores en atención a lo dispuesto en el artículo 33 de D.L. N°3.538, según su texto vigente hasta el 15 de enero de 2018, aplicable en la especie.

***1.3. Infracción a la prohibición prevista en el inciso sexto del número 3. de la Sección IV. de la NCG N° 218, toda vez que, en 49 solicitudes de ofertas de pensión aceptadas en la Compañía entre julio de 2013 y abril de 2018, Bice Vida, en su rol de partícipe del Sistema, ingresó como dirección del pensionable al momento de solicitar ofertas de pensión en SCOMP, la dirección de una sucursal de la Compañía o la de un Agente de Ventas de ésta.***

Lo anterior, respecto de 49 casos posteriores al 30 de diciembre 2016. No se considerarán casos anteriores en atención a lo dispuesto en el artículo 33 de D.L. N°3.538, según su texto vigente hasta el 15 de enero de 2018, aplicable en la especie.

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

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

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

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

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

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

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

Al aceptar la oferta sin el certificado Original, los pensionados no pudieron informarse adecuadamente y con los tiempos pertinentes acerca de las ofertas que el sistema propuso y sobre las cuales debían tomar una decisión, afectándose la confianza que debe existir respecto del correcto funcionamiento del sistema de pensiones en general y del mercado 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 del infractor, no se ha desvirtuado la participación que cabe a la aseguradora en las infracciones imputadas.

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

6) En cuanto a la capacidad económica de la Compañía Investigada, de acuerdo a la información contenida en los estados financieros **a septiembre de 2020**, presentó un patrimonio **de M\$ 391.389.864**.

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

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

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

- Resolución Exenta CMF N° 1911 y SP N° 33 de 5 de abril de 2019 que aplica a Viviana Briones Pérez la sanción de multa de 315 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N° 1906 y SP N° 28 de 5 de abril de 2019 que aplica a Andrés Orrego Arriagada la sanción de multa de 1140 Unidades de Fomento y cancelación de la inscripción en el Registro de Asesores Previsionales, actualmente en reclamación judicial.

- Resolución Exenta CMF N° 1910 y SP N° 32 de 5 de abril de 2019 que aplica a Marisol Valdivieso Ortiz la sanción de multa de 180 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N° 1907 y SP N° 30 de 5 de abril de 2019 que aplica a Alejandro Alarcón Rubio la sanción de multa de 775 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N° 1909 y SP N° 29 de 5 de abril de 2019 que aplica a Magaly Córdova Silva la sanción de multa de 900 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N° 1908 y SP N° 31 de 5 de abril de 2019 que aplica a Carolina Ríos Puebla la sanción de multa de 475 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2176 y SP N° 36 de 18 de abril de 2019 que aplica a Peter Retamales Ramírez la sanción de multa de 180 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2177 y SP N°37 de 18 de abril de 2019 que aplica a Patricio Vilches Arrué la sanción de multa de 405 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2178 y SP N°38 de 18 de abril de 2019 que aplica a Francisco Castro Orellana la sanción de multa de 150 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2179 y SP N°39 de 18 de abril de 2019 que aplica a Gustavo Valverde Castañón la sanción de multa de 225 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2180 y SP N°40 de 18 de abril de 2019 que aplica a Hernán Palacios Salazar la sanción de multa de 315 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2181 y SP N°41 de 18 de abril de 2019 que aplica a María Angélica Mansilla Valdés la sanción de multa 180 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2408 y SP N°47 de 29 de abril de 2019 que aplica a Mario Alonso Moya Pérez la sanción de multa 45 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2738 y SP N°59 de 14 de mayo de 2019 que aplica a Omar Ruiz Rodríguez la sanción de multa 100 unidades de fomento y suspensión por 9 meses, actualmente en reclamación judicial.

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

3. Que, en virtud de todo lo anterior y las disposiciones señaladas en los vistos, el Consejo para el Mercado Financiero, en Sesión Ordinaria N°216, de 30 de diciembre de 2020, con la asistencia de su Presidente (S) don Kevin Cowan Logan y sus Comisionados doña Bernardita Piedrabuena Keymer y Mauricio Larraín Errázuriz, dictaron esta Resolución.

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

1. Aplicar a **BICE VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** la **sanción de multa**, a beneficio fiscal, ascendente a **UF 1400.- (Mil cuatrocientas Unidades de Fomento)**, 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; párrafo 7 del número 7 de la Sección IV de la NCG N°218 vigente a la fecha de los hechos; inciso sexto del número 3. de la Sección IV. de la NCG N° 218 vigente a la fecha de los hechos.

2. Remítase a la sancionada, copia de la presente Resolución Sancionatoria, para los efectos de su notificación y cumplimiento.

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

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

5. Se hace presente que contra la presente Resolución Sancionatoria procede el recurso de reposición establecido en el artículo 69 del Decreto Ley N° 3.538, el que debe ser interpuesto ante la Comisión para el Mercado Financiero, dentro del plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución; y, el reclamo de ilegalidad dispuesto en el artículo 71 del D.L. N° 3.538, el que debe ser interpuesto ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago dentro del plazo de 10 días hábiles computado de acuerdo a lo establecido en el artículo 66 del Código de Procedimiento Civil, contado desde la notificación de la resolución que impuso la sanción, que rechazó total o parcialmente el recurso de reposición o desde que ha operado el silencio negativo al que se refiere el inciso tercero del artículo 69.

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

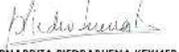
Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.

31-12-2020

X  

PRESIDENTE

Firmado por: Kevin Noel Cowan Logan

X    
BERNARDITA PIEDRABUENA KEYMER

COMISIONADO

Firmado por: Bernardita Piedrabuena Keymer

31-12-2020

X  

COMISIONADO

Firmado por: Mauricio Larrain Errazuriz

**COMISION PARA EL MERCADO FINANCIERO**

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