

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

SANTIAGO, 10 DE SEPTIEMBRE DE 2020

RESOLUCION EXENTA N°4080

VISTOS:

1. Lo dispuesto en los artículos 1° inciso 3°, 3° N°6, 5°, 36, 38, 39 y 52 del Decreto Ley N° 3.538 (“D.L. N°3.538”), que crea la Comisión para el Mercado Financiero (“Comisión” o “CMF”); en los artículos 3° letra f), 4°, 27 y 33 del Decreto Ley N°3.538, conforme a su texto vigente hasta el 15 de enero de 2018; en el artículo 1° y en el Título II de la Normativa Interna de Funcionamiento del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, que consta en la Resolución Exenta N°3100 de 2019; y en el Decreto Supremo N°1.207 del Ministerio de Hacienda del año 2017.

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

CONSIDERANDO:

I. DE LOS HECHOS.

I.1. ANTECEDENTES GENERALES.

1. Mediante Oficio Reservado N° 24, de 14 de enero de 2019, complementado por Oficio Reservado N° 265, de 6 de mayo de 2019, ambos de la Intendencia de Seguros de esta Comisión, la Unidad de Investigación tomó conocimiento de una

fiscalización efectuada por dicha Intendencia a **Renta Nacional Compañía de Seguros de Vida S.A.** (en adelante e indistintamente “Renta Nacional”, la “Aseguradora”, la “Compañía” o la “Investigada”), a raíz de una denuncia presentada por la empresa Sistema de Consultas de Ofertas de Montos de Pensión S.A. (en lo sucesivo, “SCOMP”), en relación a irregularidades en Certificados de Ofertas SCOMP que conllevaron a procesos de cierres de pensión realizados sin contar con el documento original del Certificado de Ofertas o su duplicado. Para lo anterior, la Intendencia de Seguros realizó un proceso de recopilación de antecedentes que contenía la información sobre aceptaciones de ofertas efectuadas entre los días 01 de julio de 2013 y 25 de julio de 2018, cuya documentación fue acompañada a esta Unidad.

2. En vista de lo anterior, mediante Resolución UI N° 07/2019, de fecha 21 de enero de 2019, se inició una investigación a efectos de determinar si los hechos denunciados podían ser constitutivos de alguna(s) de la(s) infracción(es) prevista(s) en el D.F.L. N° 251, de 1931, “Ley de Seguros”, en la Ley N° 18.046 de Sociedades Anónimas y su Reglamento, normativa dictada por esta Comisión y en otras disposiciones complementarias.

3. Mediante Oficio Reservado UI N° 1.331, de fecha 26 de diciembre de 2019, en adelante el “Oficio de Cargos”, el Fiscal de la Unidad de Investigación de esta Comisión, formuló cargos a Renta Nacional Compañía de Seguros de Vida S.A.

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

5. Por Oficio Reservado UI N° 224, de 21 de febrero de 2020, se decretó la apertura de un término probatorio de 25 días hábiles contados desde la notificación de aquel Oficio.

6. Por Oficio Reservado UI N° 406, de 16 de marzo de 2020, dados los efectos derivados de la emergencia sanitaria producto del brote del Covid-19, se decretó la suspensión del procedimiento administrativo, hasta que las condiciones permitieran su reanudación.

7. Por Oficio Reservado UI N° 605, de 22 de junio de 2020, se decretó la reanudación del procedimiento, desde el primero de julio de 2020, con la continuación del término probatorio, el cual finalizó el día 13 de julio de 2020.

8. Finalmente, mediante Oficio Reservado UI N°816, de fecha 30 de julio 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 Aseguradora, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas en el Oficio de Cargos (“Informe Final”), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 inciso 2° del D.L. N°3.538.

I.2. HECHOS.

A partir de los antecedentes recabados por la Unidad de Investigación de esta Comisión, se ha podido constatar la ocurrencia de los siguientes hechos:

1. Renta Nacional es una compañía de seguros de vida cuya gerencia general ha sido desempeñada por el Sr. Genaro Laymuns Heilmaier desde el día 12 de septiembre de 2019 hasta la fecha del presente Oficio. Anteriormente, durante el periodo comprendido en los hechos objeto del presente Oficio, la gerencia general fue desempeñada por el Sr. Jorge Sims San Román entre el 12 de mayo de 2005 y el 12 de septiembre de 2019.

La Compañía, dentro de sus líneas de negocio, ofrece seguros de Rentas Vitalicias Previsionales, cuya significancia, en términos de la prima directa recaudada al 30 de junio de 2018, equivalía a un 99,78% del total de ingresos de Renta Nacional, ascendente a M\$22.271.915.- a esa fecha, mientras que, en términos de reservas técnicas, las obligaciones por concepto de Renta Vitalicia representaron el 95,53% del pasivo total de la Compañía al mismo periodo, esto es, M\$733.903.243.-.

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 Norma de Carácter General N° 218, vigente a la fecha de los hechos, las Administradoras de Fondos de Pensiones (en adelante las “AFPs”) y las Compañías de Seguros de Vida, entre ellas Renta Nacional, 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. Según lo dispuesto por la NCG N°218, vigente a la fecha de los hechos, en el proceso de pensión se distinguen las siguientes etapas relevantes: (i) ingreso de solicitud de oferta al sistema SCOMP; (ii) emisión del Certificado de Ofertas SCOMP; (iii) solicitud de oferta externa; (iv) aceptación de oferta; y (v) selección de modalidad de pensión. De las etapas mencionadas, las compañías de seguro intervienen en la primera, tercera y cuarta.

Con ocasión de lo comunicado por la Intendencia de Seguros, la Unidad de Investigación tomó conocimiento de situaciones que implican posibles infracciones a la normativa vigente en el proceso de pensión, específicamente en la etapa de “aceptación de oferta”, realizadas en Renta Nacional.

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

aceptación de la oferta de pensión y selección de modalidad, es aquel certificado Original o su Duplicado.

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

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

5. En el periodo comprendido entre el día 01 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, se constató que Renta Nacional ingresó al Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) 142 aceptaciones de oferta de pensión - detallados en el Anexo del presente Oficio - sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, según se muestra a continuación:

Tabla N° 1: Aceptaciones de Oferta realizadas sin Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, por Renta Nacional.							
PARTÍCIPE	AÑO ACEPTACIÓN OFERTA						TOTAL
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Asesores Previsionales	10	29	29	31	8	18	125
Agentes de Venta – Cía.	5	7	2	3	-	-	17
Directa – Cía.	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	15	36	31	34	8	18	142

6. De los 142 casos referidos, 17 fueron intermediados por 6 agentes de venta de Rentas Vitalicias de Renta Nacional, 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, Renta Nacional tenía dentro de su Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno, al menos desde el mes de junio de 2014, un procedimiento denominado “Suscripción de Póliza de Rentas Vitalicias”, en el cual se señala la necesidad de contar con el Certificado de Ofertas SCOMP para iniciar el proceso de pensión, cuya verificación a su calidad de Original forma parte de distintas actividades de control presentes en dicho procedimiento. Asimismo, disponía de una Política de Rentas Vitalicias que

buscaba establecer un marco de orientación y regulación como complemento a las normas, reglamentos y leyes que rigen las actividades de la Compañía.

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

I.3. ANTECEDENTES RECOPIADOS DURANTE LA INVESTIGACIÓN.

Los medios de prueba aportados al procedimiento administrativo sancionatorio de autos durante la investigación fueron los siguientes:

A. Documentos incorporados durante la investigación.

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

2. Oficio Reservado N° 24, de fecha 14 de enero de 2019, por medio del que la Intendencia de Seguros denunció a la Unidad de Investigación, eventuales infracciones incurridas por Renta Nacional, adjuntando un CD que contiene los siguientes antecedentes:

i. Oficio Ordinario N° 18.039, de 13 de julio de 2018, de la CMF dirigido a la gerencia general de la Compañía, en el que se solicitó, entre otros, explicar 36 ingresos de solicitudes de ofertas a través de Renta Nacional, ocurridos entre los días 01 de julio 2015 y 30 de junio de 2018, correspondientes a aceptaciones de ofertas de rentas vitalicias efectuadas en un plazo igual o menor a 3 días hábiles desde la emisión del Certificado de Ofertas SCOMP.

ii. Respuesta de Renta Nacional al Oficio Ordinario N° 18.039, de fecha 20 de julio de 2018, por medio del que informó que, *“Ante la gravedad de lo que pudiese significar la información entregada por ese Servicio sobre el mercado, los pensionados y la imagen de la Industria, podemos señalar que nuestra Compañía ha decidido finiquitar con esta fecha a la totalidad de nuestros Agentes de Rentas Vitalicias. Adicionalmente, hemos iniciado una investigación con énfasis en los casos mencionados, por lo cual solicitamos a la empresa Scomp que nos informe acerca de la validez de los documentos entregados por el afiliado y/o Agente de Ventas. (...)”*.

iii. Correo electrónico de la Gerente Comercial de Renta Nacional, Sra. Roxana Roa Cifuentes, de fecha 31 de julio de 2018, en que se adjuntó planilla Excel con el resultado de la revisión solicitada en Oficio Ordinario N° 18.039, identificando 15 casos con hallazgos en el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2015 y el 30 de junio de 2018.

iv. Oficio Ordinario N° 20.511, de 03 de agosto de 2018, de la CMF dirigido a la gerencia general de Renta Nacional, en el que solicitó realizar una comparación del Certificado de Ofertas SCOMP utilizado en las aceptaciones de oferta efectuadas en un plazo menor a 3 días desde la emisión del certificado, con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, para las aceptaciones de oferta efectuadas en el periodo de 01 de julio de 2014 y 25 de julio de 2018.

v. Respuesta de Renta Nacional al Oficio Ordinario N° 20.511, de fecha 09 de agosto de 2018, por medio de la cual señaló que, *“nos vemos imposibilitados de cumplir con la fecha establecida, considerando que nos encontramos sujeto al calendario de revisión y entrega proporcionada por el operador tecnológico de la empresa Scomp. Esto, debido al gran volumen de casos consultados por las distintas compañías de seguros. (...)”*.

vi. Respuesta de la Compañía al Oficio Ordinario N° 20.511, de fecha 22 de agosto de 2018, mediante la cual adjuntó planilla Excel con el resultado de la comparación del Certificado de Ofertas de pensión utilizado en la aceptación de la oferta realizada por los cotizantes y el certificado Original respectivo, para el periodo comprendido entre julio de 2014 y diciembre de 2016, en base a la información suministrada a esa fecha por SCOMP.

vii. Respuesta de Renta Nacional al Oficio Ordinario N° 20.511, de fecha 06 de septiembre de 2018, a través de la cual adjuntó una nueva planilla Excel con la información solicitada, complementando su respuesta de fecha 22 de agosto de 2018, para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2017 y el 25 de julio de 2018.

viii. Oficio Ordinario N° 20.940, de 09 de agosto de 2018, de la CMF dirigido a la gerencia general de Renta Nacional, requiriendo los siguientes antecedentes:

i) Nómina e información de contacto de agentes de venta o empleados internos, respecto de los cuales se hubiese puesto término a su relación contractual, desde el 01 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.

i. Respuesta de la Compañía al Oficio Ordinario N° 20.940, de fecha 10 de agosto de 2018, adjuntando la documentación requerida por el Oficio referido.

j. Oficio Ordinario N° 25.478, de 24 de septiembre de 2018, dirigido a la gerencia general de Renta Nacional, requiriendo la emisión de un informe sobre el contenido de los Certificados de Ofertas y de las cartas conductoras de éstos, asociados a procesos de aceptación de oferta realizados entre el 01 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, con el objetivo de determinar si correspondían a la documentación original o si contenían algún tipo de modificación o adulteración. Dicho informe, debía ser emitido por una compañía auditora externa distinta a la que revisaba los estados financieros de la Compañía, en el plazo de 20 días hábiles.

k. Respuesta de Renta Nacional al Oficio Ordinario N° 25.478, de fecha 08 de octubre de 2018, en que indicó que la auditora seleccionada era la empresa SMS Auditores Consultores, en adelante "SMS", informando, a su vez, del plan de trabajo a realizar.

l. Presentación de SMS, de fecha 13 de noviembre de 2018, en que se dio respuesta a lo solicitado a través del Oficio Ordinario N° 25.478, adjuntando un informe sobre el contenido de los Certificados de Ofertas, y de las cartas conductoras de éstos, que fueron presentados en la Aseguradora al momento de la aceptación de la oferta. En este informe comunicaron las siguientes conclusiones:

i) De un total de 956 casos enviados por SCOMP, SMS logró un alcance de revisión de 950 Certificados de Ofertas, en los cuales no se identificaron adulteraciones referidas al orden de prelación, clasificación de riesgo, monto de la oferta y nombre del cotizante.

ii) De un total de 956 casos enviados por SCOMP, la Compañía no proporcionó 61 cartas conductoras. Respecto de las cartas conductoras revisadas, se observaron 81 casos con algún tipo de diferencia en relación a la documentación entregada por SCOMP.

m. Oficios Ordinarios dirigidos a agentes de venta de Renta Nacional, 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 la Compañía, según el siguiente detalle:

i) Oficio Ordinario N° 20.290, de 02 de agosto de 2018, dirigido a la Sra. Fresia Córdova Silva, adjuntando anexo con casos cuestionados.

ii) Oficio Ordinario N° 20.291, de 02 de agosto de 2018, dirigido al Sr. Raimundo Patricio Espinoza González, adjuntando anexo con casos cuestionados.

n. Respuesta de la agente de venta de Renta Nacional, Sra. Fresia Córdova Silva, al Oficio Ordinario N° 20.291, de fecha 03 de agosto de 2018, señalando que, *“no pertenezco al mercado laboral, cómo agente de ventas desde el año 2016, por lo tanto no recuerdo y no obra en mi poder antecedentes al respecto. Sí, puedo dar fe, que la gestión realizada por la suscrita fue clara y concisa y de total conformidad de mis clientes, otorgando y ofreciendo la mejor oferta del mercado (...).”*

o. Resoluciones Exentas que ejecutan acuerdos del Consejo de la CMF de suspender y/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° 3.278, de 07 de agosto de 2018, que suspendió a la Sra. Fresia Córdova Silva.

ii) Resolución Exenta N° 3.528, de 17 de agosto de 2018, que suspendió al Sr. Raimundo Patricio Espinoza González.

iii) Resolución Exenta N° 4.946, de 05 de noviembre de 2018, que mantuvo la suspensión a la Sra. Fresia Córdova Silva.

iv) Resolución Exenta N° 5.141, de 15 de noviembre de 2018, que mantuvo la suspensión al Sr. Raimundo Patricio Espinoza González.

3. Oficio Reservado UI N° 61, de 21 de enero de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a Renta Nacional la siguiente información:

a. Políticas, procedimientos, manuales y sistemas de control, existentes desde el 01 de enero de 2015 a la fecha del oficio, asociados a la gestión de rentas vitalicias previsionales, especialmente en lo relativo a comprobar la autenticidad de los Certificados de Ofertas de montos de pensión.

b. Actas de sesiones de directorio de la Compañía, en las que consten acuerdos alcanzados en materia de gestión de rentas vitalicias previsionales,

especialmente en lo relativo a procesos asociados a la solicitud y aceptación de ofertas de montos de pensión, desde el 01 de enero de 2015 a la fecha de dicho oficio.

c. Actas de sesiones de cualquier comité de la Compañía, en el que se haya tratado o se tratara regularmente la gestión de rentas vitalicias previsionales, especialmente en lo relativo a procesos asociados a la solicitud y aceptación de ofertas de montos de pensión, desde el 01 de enero de 2015 a la fecha de dicho oficio.

d. Informes de auditoría, tanto interna como externa, efectuados al área de ventas de rentas vitalicias previsionales, desde el 01 de enero de 2015 a la fecha de dicho oficio.

4. Respuesta de Renta Nacional al Oficio Reservado UI N° 61, de fecha 30 de enero de 2019, en que adjuntaron los siguientes documentos:

a. Al número 1 del Oficio Reservado UI N° 61, la Compañía adjuntó la “Política de Rentas Vitalicias”, vigente desde marzo de 2018; el procedimiento de “Suscripción de Póliza de Rentas Vitalicias”, vigente desde diciembre de 2018; y el manual de “Atención al Clientes de Rentas Vitalicias”, vigente desde octubre de 2018. Al respecto, señaló que, *“El procedimiento de Suscripción de Rentas Vitalicias, incluye a partir de Julio del 2018 los nuevos controles de SCOMP para la verificación de la autenticidad de los certificados de oferta. El sistema de control anteriormente implementado consistía en operar con Asesores Previsionales y Agentes de Ventas de Rentas Vitalicias autorizados, verificando que estuvieran vigente de acuerdo a requisitos para ejercer función. Adicionalmente se cuentan [sic] con la Política de Suscripción de Rentas Vitalicias y el Manual de atención de cliente, que establece los protocolos de actuación frente a futuros pensionados o intermediarios. (...)”*.

b. Al número 2 del Oficio Reservado UI N° 61, Renta Nacional adjuntó acta de directorio de fecha 04 de octubre de 2018, *“en donde se trató la contingencia de SCOMP y la solicitud por parte de la CMF de la contratación de empresa auditora para realizar la revisión de las Aceptaciones realizadas en la Compañía”*, y acta de directorio y presentación de fecha 28 de diciembre de 2018, *“que expone [el] funcionamiento del sistema de Rentas Vitalicias, a su vez se da un resumen de los oficios recibidos por su servicio, como también el resultado a la auditoría realizada a las Aceptaciones de ofertas efectuadas entre 01/07/13 al 25/07/18, más las medidas mitigadoras implementadas por la administración (...)”*.

c. Al número 3 del Oficio Reservado UI N° 61, la Compañía señaló que, *“Dentro de los Comités ejecutivos existentes, el Comité Rentas Vitalicias y Pensiones es el que tiene como rol principal realizar seguimiento a los principales aspectos del proceso de Suscripción y Pago de Pensiones. Dicho comité sesiona mensualmente, y es la instancia en donde han sido tratadas temáticas asociadas a solicitud y aceptación de ofertas de montos de*

pensión". Al respecto, adjuntó actas del comité de rentas vitalicias y pensiones de los meses de julio a diciembre de 2018.

d. Al número 4 del Oficio Reservado UI N° 61, Renta Nacional indicó que, *"En aspectos de revisiones de control interno, se señala que, basándose en el modelo de las 3 líneas de defensa, a parte de los controles implementados por el área, se cuentan con matrices de riesgos al proceso de Suscripción de Rentas Vitalicias, las que se adjuntan en su versión de Agosto 2018 actualizada con riesgos asociados al evento de fraude de intermediarios. Adicionalmente, y dentro del proceso de revisión de Auditoría a los Estados Financieros realizada por Auditores Externos, se incluye la evaluación del control interno en la formalización de la suscripción de Rentas Vitalicias, como también que su ejecución se encuentre acorde a la normativa interna y externa. (...)"*.

5. Oficio Reservado UI N° 94, de 28 de enero de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a Renta Nacional la siguiente información:

a. Detalle de remuneración variable, honorarios, bonos, premios o pagos por concepto de intermediación o venta de rentas vitalicias que la Compañía dispone para sus dependientes, intermediarios y agentes de venta de renta vitalicia u otras personas que intervengan en la comercialización de éstas, desde el 01 de enero de 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 del oficio, indicando descripción y forma de determinación, para cada caso, así como área encargada de su gestión e instancia de aprobación (Comité, Directorio, etc.).

c. Libros de pago, en formato Excel, de remuneración variable, honorarios, bonos, premios o pagos por concepto de la intermediación o venta de rentas vitalicias en la Compañía, individualizados en respuestas anteriores, de los ejercicios 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, en formato Excel, de dependientes, intermediarios, agentes de venta de renta vitalicia u otras personas que intervengan en la comercialización de éstas en la Compañía, desde el 01 de enero de 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 01 de enero de 2016 a la fecha del oficio.

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

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

6. Oficio Reservado UI N° 125, de 08 de febrero de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a Renta Nacional 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 N° 18.039, de fecha 13 de julio de 2018, N° 20.511, de fecha 03 de agosto de 2018, y N° 25.478, de fecha 24 de septiembre de 2018; y que a lo menos contenga el Certificado de Ofertas SCOMP utilizado en cada caso.

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

7. Respuesta de Renta Nacional al Oficio Reservado UI N° 94, de fecha 12 de febrero de 2019, en que, detallando las comisiones y otros pagos entregados a los agentes de venta de rentas vitalicias, asesores previsionales y ejecutivas comerciales de la Compañía, así como sus correspondientes formas de determinación, adjuntó en formato digital los siguientes documentos:

a. Archivo Excel con comisiones pagadas a agentes de venta de rentas vitalicias y asesores previsionales, entre los años 2016 y 2018.

b. Archivo Excel con comisiones pagadas a ejecutivas de rentas vitalicias, entre los años 2016 y 2018.

c. Comprobantes de recepción de premios entregados a agentes de venta de rentas vitalicias durante el año 2016, consistentes en la entrega de una Gift Card por un monto de \$80.000.- cada una, y factura de compra de cada una de ellas.

d. Listado Excel con información de ejecutivas y agentes de rentas vitalicias, con sus respectivas fechas de inicio de contrato y de término en caso que corresponda, así como nombre y Rut de asesores previsionales que han intermediado con Renta Nacional entre enero de 2016 y diciembre de 2018.

e. Carpetas con capacitaciones realizadas en la Compañía durante los años 2016 a 2018, adjuntando programas de capacitación, pruebas realizadas, material utilizado, boletas de honorarios de relatores, certificados, listas de asistencia, entre otros.

f. Libro de producción en formato Excel con la información solicitada.

8. Oficio Reservado UI 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 comprendido entre el 01 de enero de 2013 y el 18 de febrero de 2019.

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

10. Respuesta de Renta Nacional al Oficio Reservado UI N° 125, de fecha 25 de febrero de 2019, en que adjuntó en formato físico y digital la siguiente información:

a. Documentación contenida en carpetas de pólizas correspondientes a solicitudes de ofertas informadas con irregularidades en las respuestas a los Oficios Reservados N° 18.039, N° 20.511 y N° 25.478, todos del año 2018, respecto de aceptaciones efectuadas desde diciembre de 2015.

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

11. Oficio Reservado N° 265, de fecha 06 de mayo de 2019, en que la Intendencia de Seguros complementó su denuncia de 14 de enero de 2019, a partir de: (i) hallazgos reportados por auditoría externa; (ii) hallazgos a partir de reclamo en otra compañía de seguros; (iii) actualización de la cantidad de casos incluidos en Oficio Ordinario N° 6.871, de fecha 06 de marzo de 2019; (iv) resultados consolidados; (v) antecedentes de los documentos que se adjuntan:

a. Oficio Ordinario N° 1.878, de fecha 16 de enero de 2019, y respuesta recibida por parte de Renta Nacional.

b. Oficio Ordinario N° 4.628, de fecha 11 de febrero de 2019, y respuesta recibida por parte de la Compañía.

c. Oficio Ordinario N° 6.871, de fecha 06 de marzo de 2019, y respuesta recibida por parte de Renta Nacional.

d. Archivo Excel denominado "Listado consolidado - Renta Nacional.xls", con listado consolidado de casos con hallazgos.

12. Oficio Reservado UI N° 687, de fecha 04 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 Renta Nacional.

13. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 687, de fecha 05 de julio de 2019, por medio de la cual SCOMP entregó información sobre 66 solicitudes de ofertas.

14.Oficio Reservado N° 371, de fecha 17 de julio de 2019, en que la Intendencia de Seguros remitió a esta Unidad 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 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° 687, por medio de la cual SCOMP entregó parcialmente la información de los comprobantes de devolución de Correos de Chile, acompañando 14 imágenes correspondientes a lo solicitado.

16.Respuesta de fecha 13 de agosto de 2019 al Oficio Reservado UI N° 687, por medio de la cual SCOMP entregó el resto de los comprobantes de devolución de Correos de Chile, ascendentes a 2 carátulas del sobre devuelto.

17.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.

18.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.

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

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

21.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.

22.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.

23.Oficio Reservado UI N° 1.186, de fecha 21 de octubre de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a Renta Nacional la siguiente información:

a. Copia válidamente certificado por la gerencia general, de toda la documentación contenida en las carpetas de cada uno de los siguientes números de pólizas de rentas vitalicias emitidas por la Compañía: 1410891, 1410951, 1410963, 1410974, 1411359, 1411459, 1411461, 1411629, 1411763, 1411779, 1411924, 1412029, 1412295, 1412679, 1412635, 1412730, 1412754, 1412756, 1413048, 1413374.

b. Copia válidamente certificada por la gerencia general, de los comprobantes de pagos asociados a la comisión de intermediación de los correspondientes procesos de pensión de cada una de los números de pólizas de rentas vitalicias señalados en la letra anterior.

c. Detalle de consideraciones dispuestas por la Compañía respecto del mayor pago por concepto de intermediación –en los procesos de pensión que culminaron con la emisión de las pólizas señaladas en la letra a. anterior– en virtud de la tasa máxima fijada como porcentaje de los fondos efectivamente traspasados desde la cuenta de capitalización individual del afiliado (2% con tope de UF 60.-), según lo establecido en los incisos finales del artículo 61 bis y el inciso tercero del artículo 179 del D.L. N° 3.500.

24.Respuesta de la Compañía al Oficio Reservado UI N° 1.186, recibida con fecha 04 de noviembre de 2019, en que adjuntó copia de carpetas con toda la documentación asociada a las pólizas de rentas vitalicias solicitadas, así como los siguientes documentos referidos al pago de comisiones de intermediación respecto de las mismas:

- Detalle y cálculo de anticipo de comisiones.
- Liquidación de comisiones.
- Boletas de honorarios respectivas.
- Comprobantes de egresos que comprueban dichos

pagos.

Asimismo, respecto de lo solicitado en el número 3 del Oficio Reservado UI N° 1.186, Renta Nacional indicó que, *“respecto del mayor pago por concepto de comisión por intermediación en virtud de la tasa máxima fijada como porcentaje de los fondos efectivamente traspasados desde la cuenta de capitalización individual del afiliado, podemos señalar que no tenemos ningún caso que supere el 2% con tope de UF 60.”*

II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

II.1. FORMULACIÓN DE CARGOS.

A través del Oficio Reservado UI N°1331 de fecha 26 de diciembre de 2019 (el “Oficio de Cargos”), el Fiscal de la Unidad de Investigación de esta Comisión formuló cargos al Investigado en los siguientes términos:

“1. Infracción a la prohibición prevista en los párrafos 1 y 2 del número 7 de la Sección IV de la NCG N° 218 de la CMF, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados, en relación a las Secciones V y VI de la NCG N° 218 de la CMF, en tanto la Compañía, en su rol de partícipe del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), en el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, ingresó la aceptación de ofertas de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado en 142 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 ofertas, dado que los controles internos y de gestión de riesgo no resultaron efectivos para los procedimientos establecidos en dicho proceso, toda vez que se realizaron aceptaciones de ofertas de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado.

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 Norma de Carácter General N° 91 (NCG N° 91), toda vez que, en 17 procesos de pensión realizados por 6 de sus agentes de venta, Renta Nacional no asesoró debidamente al afiliado, producto que el trámite de aceptación de oferta se realizó sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, siendo éste el único documento válido que acredita la recepción de la información y habilita al consultante para optar por una modalidad de pensión.

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

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

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

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

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

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

De tal modo, dentro de los requisitos de seguridad contenidos en el número 3 de la Sección III de la NCG N° 218, se establece en su letra a) que como mínimo, el Sistema debe incorporar el uso de certificados con “llaves públicas y privadas” con el objetivo del resguardo de: (i) la confidencialidad de la información; (ii) la integridad de la información; (iii) la autenticación de la información; (iv) el no repudio de la información; y (v) el control de acceso en la transmisión de la información. Por otra parte, el mismo número 3 de la referida Sección III de la NCG N° 218, dispone en su letra e) que los partícipes, entre los que se encuentran las compañías de seguros de vida, son responsables de adoptar todas las medidas necesarias para garantizar la máxima seguridad en el acceso al Sistema, debiendo cuidar y resguardar debidamente los medios a través de los cuales se accede a éste, mientras que, en su letra h) establece que el sistema debe contar con adecuados controles que permitan identificar eventos inusuales que pudieran afectar la seguridad de la información, debiendo dejarse registro operacional de tal situación.

Adicionalmente, la NCG N° 218, en el número 7 de su Sección IV, establece que todas las ofertas de pensión disponibles para el afiliado a la época de la solicitud de oferta o consulta en el Sistema, será entregada a través de un Certificado, cuyo Original

o bien, su Duplicado, acreditará la recepción por parte del afiliado de la información del sistema. En complemento a ello, la norma señala que el único documento válido para efectuar el trámite de aceptación de oferta y de selección de modalidad, será el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, en virtud de lo cual, se encuentra prohibido el uso del Certificado de Ofertas SCOMP “Copia” u otro documento para dichos fines.

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

De ese modo, como se verá en las siguientes Secciones de este Oficio, y sobre la base de lo informado por la Intendencia de Seguros en su denuncia de fecha 14 de enero de 2019, la Unidad de Investigación constató que en a lo menos 142 aceptaciones de oferta correspondientes a diversos procesos de pensión en que Renta Nacional intervino -realizadas en el periodo entre el 01 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018-, no utilizó la versión Original del Certificado de Ofertas SCOMP o su Duplicado, sino que un Certificado de Ofertas SCOMP versión Copia o bien, una versión adulterada del mismo, que asemejaba un Original. Ello fue posible, entre otros motivos, debido a la ausencia de mecanismos idóneos en la Compañía para la verificación o validación de la autenticidad del documento, que permitió que, en dichos procesos se utilizaran certificados cuyas imágenes no correspondían a un código de barras propiamente tal, pues no contenían un cifrado que fuera legible y corroborable, tanto como por parte del partícipe, en este caso la misma Compañía, como para el pensionable, receptor final de la información.



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

SCOMP
 Afiliado sin beneficiario

A continuación encontrará sus datos y los de sus beneficiarios. En caso que alguno de ellos sea incorrecto, comuníquese con su AFP, ya que dicho interesado podrá invalidar este Certificado de Montos de Pensión.

Datos del afiliado:

Apellido Paterno	Apellido Materno
Nombre	RUT
Fecha de nacimiento	Sexo
AFP	Estado Civil

Afiliado sin beneficiario:

Datos del partícipe que ingresó la consulta:

Nombre	RUT
AFP	Compañía de Seguros
Asesor Previsional	

Datos del Agente, representante del Asesor Previsional, Miembro de la Junta Directiva o de la Compañía:

Nombre: ALISTE BLANCHARD JUAN CARLOS	RUT: 9.076.564-6
--------------------------------------	------------------

EL SALDO DESTINADO A PENSIÓN ES: UF 3.352,81.

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, de 16 de octubre de 2019.

En tal sentido, y como se ha visto, siendo de responsabilidad de las compañías de seguros de vida y de las AFPs, la operación del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP), resulta atribuible a Renta Nacional la responsabilidad por la ausencia o deficiencias en los requerimientos de seguridad de información idóneos 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 Renta Nacional 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 la pensión que tomaron, deben hacerlo en función de la información que proporciona el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) a través de, entre otros, el Certificado de Ofertas.

Adicionalmente a lo expresado en la Sección anterior, y dado lo establecido en la NCG N° 309, sobre “Principios de Gobierno Corporativo y Sistemas de Gestión de Riesgo y Control Interno”, y la NCG N° 325, que “Imparte Instrucciones sobre Sistema de

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

Gestión de Riesgos de las Aseguradoras y Evaluación de la Solvencia de las Compañías por parte de la Superintendencia”, las compañías de seguros deben identificar los riesgos a los cuales se encuentran expuestas, estableciendo políticas y procedimientos a efectos de impedir que los riesgos identificados se concreten, disponiendo adicionalmente que deben contar con mecanismos de control efectivos para supervisar que los procedimientos con que se cuenta sean cumplidos.

En dicho contexto, y tras la revisión de los antecedentes proporcionados por Renta Nacional a requerimiento de este Servicio, la Unidad de Investigación tomó conocimiento que la Compañía contaba dentro de su Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno, al periodo de ocurrencia de los hechos objeto de cargos, con una política de rentas vitalicias, vigente desde febrero de 2014, y un procedimiento de suscripción de pólizas de rentas vitalicias, vigente desde junio de 2014.

El objetivo de la “Política de Rentas Vitalicias”, de acuerdo a su segunda versión de marzo de 2018, es “establecer un marco de orientación y de regulación para la tarificación, suscripción y gestión de pólizas y reservas técnicas de seguros de renta vitalicia, la cual deberá entenderse como complemento, y supeditada al conjunto de normas, reglamentos y leyes que rigen las actividades de las Compañías de Seguros de Vida, bajo el amparo de la Comisión para el Mercado Financiero (...)”. Asimismo, en sus lineamientos señala, como foco especial de preocupación, que “las suscripciones y administraciones de pólizas de la Compañía, así como la constitución y administración de Reservas Técnicas, se realicen en un ambiente responsable, ético y de respeto del marco legal y regulatorio vigente (...)”.

Por su parte, el procedimiento denominado “Suscripción de Póliza de Rentas Vitalicias”, con que contaba Renta Nacional al periodo de ocurrencia de los hechos objeto de cargos, solo “incluye a partir de Julio del 2018 los nuevos controles de SCOMP para la verificación de la autenticidad de los certificados de oferta.”, de acuerdo a respuesta de la Compañía al Oficio Reservado UI N° 1.186. En sus versiones anteriores, teniendo a la vista aquella vigente desde marzo de 2016, si bien indica que el Certificado de Ofertas SCOMP es un documento necesario para iniciar el proceso de pensión, dentro de la actividad de “Recepción Antecedentes Iniciales”, no hace referencia alguna a la existencia de validaciones a la calidad de Original de dicho documento por parte de Renta Nacional.

A su vez, la actividad de “Aceptación e ingreso de datos a SCOMP”, indica como nota que, “será responsabilidad de la AFP verificar que la oferta seleccionada corresponda a una registrada en el sistema, así como [la] autenticidad del certificado de saldo y el certificado de oferta original (...)”, ignorando otras disposiciones normativas que recaen en la Compañía respecto de la utilización del Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, considerando que es el mismo procedimiento el que señala buscar, dentro de su descripción, el “cumplimiento a lo establecido en la Norma de Carácter General N° 218 de la Superintendencia de Valores y Seguros, en cuanto a instrucciones sobre Sistemas de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión, establecido por el artículo 61 bis del Decreto Ley N°3.500, de 1980.”

De todas formas, en el Anexo C del mencionado procedimiento, denominado “Checklist de aceptación de la Oferta Externa”, se establece la verificación del documento “SISTEMA DE CONSULTAS Y OFERTAS DE MONTO DE PENSION (SCOMP) ORIGINAL (obligatorio).” (Énfasis agregado). Dicho control de la documentación forma parte de las actividades de “Recepción de documentos (Checklist)”, realizada por el Ejecutivo Comercial, y de “Completar planilla de control y Checklist”, llevada a cabo por el Supervisor de Pensiones.

Es así que, no obstante las referidas disposiciones, como se expuso en la Tabla N°1 del presente Oficio, la Compañía ingresó 142 aceptaciones de oferta realizadas en el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, singularizadas en el Anexo de este Oficio, sin contar con la versión Original del Certificado de Ofertas SCOMP o su Duplicado, sino que con el Certificado de Ofertas SCOMP versión Copia o bien, una versión adulterada del mismo, haciéndolo parecer como Original; todo lo cual fue posible, entre otros motivos, debido a las debilidades de los controles sobre los mecanismos existentes en Renta Nacional para el proceso de venta de rentas vitalicias.

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

Para efectos de revisión y constatación de posibles infracciones, la IS analizó la bitácora de registros que mantiene SCOMP S.A.

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

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

Tabla N°2: Campos bitácora SCOMP.	
CAMPO	SIGNIFICADO
ID_EVENTO	Identificador de evento en bitácora
ID_CERTIFICADO_SALDO	ID del Certificado de Saldo
ID_SISTEMA	Identificador de Sistema asociado al evento
SEC_SISTEMA	Secuencia de Sistema asociado al evento
FEC_EVENTO	Fecha del evento (con hora)
COD_EVENTO	Código del evento
GLOSA_EVENTO	Descripción del evento
IP	Dirección IP
ESTADO_REG	Estado del Registro

FEC_ESTADO_REG	Fecha del estado de Registro (con hora)
FEC_ING_REG	Fecha de ingreso de Registro (con hora)
ID_USUARIO_ING_REG	ID del usuario que ingresó el registro
RUT_USUARIO_ING_REG	RUT del usuario que ingresó el registro
NOMBRE_USUARIO_ING_REG	Nombre del usuario que ingresó el registro

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

Del análisis de aquellos datos se constató que, para el caso de Renta Nacional, existieron 66 casos en que, en el campo “DESCRIPCIÓN_EVENTO”, se registraron los eventos con la glosa “**Registro Devolución CO**” (indicador de devolución de Correos de Chile), así como, en algunos de ellos, el evento “**Impresión de Duplicado del CO Original**” (indicador de impresión de Duplicado del Certificado de Ofertas SCOMP), con posterioridad al evento “**Aceptación de Oferta / Notificación**”, tal como se muestra en el destacado de la siguiente imagen tomada como ejemplo:

Imagen 2:
Ejemplo cronología de Bitácora.

ID_EVENTO	ID_SISTEM	FEC_EVENTO	DESCRIPCION_EVENTO
14350359	0	06-06-2018 16:49	Recepcion Certificado Electronico de Saldo (Archivo Plano)
14350677	0	06-06-2018 17:02	Calculo de Anualidad-Proyeccion
14353341	792174	07-06-2018 9:13	Confirmación Cálculo y Proyección Retiro Programado
14403436	792174	18-06-2018 12:19	Ingreso Sol. Oferta / Notificación Oferta Anónima
14423507	792174	21-06-2018 1:25	Emisión de Certificado de Ofertas
14432717	792174	22-06-2018 10:50	Acceso a copia de CO (Consulta SO)
14453087	792174	27-06-2018 9:42	Acceso a copia de CO (Consulta SO)
14461098	114671851	28-06-2018 10:56	Aceptacion Oferta / Notificacion
14461099	114671851	28-06-2018 10:56	Aceptación de Oferta Menor / Declaración Jurada
14461341	792174	28-06-2018 11:12	Acceso Pantalla Principal CCOO
14461344	792174	28-06-2018 11:12	Impresión de Duplicado del CO Original
14461345	792174	28-06-2018 11:12	Acceso a copia de CO (CCOO)
14461361	792174	28-06-2018 11:12	Selección De Modalidad
14474535	792174	03-07-2018 10:56	Acceso Pantalla Principal CCOO
14474547	792174	03-07-2018 10:57	Acceso Pantalla Principal CCOO
14507189	792174	09-07-2018 15:26	Notificación de Cierre
14700017	792174	13-08-2018 16:35	Registro Devolucion Correo CO
15259763	792174	02-10-2018 17:17	Extracción masiva de CO Original por Auditoria

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

De lo anterior, es posible concluir que, en esos 66 casos, Renta Nacional cursó procesos de pensión cuya aceptación de oferta fue efectuada sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o en su defecto, con el Duplicado del mismo obtenido en la AFP correspondiente, los que fueron intermediados por asesores previsionales (57 casos) y agentes de venta (9 casos). Los 66 ingresos de aceptación de oferta a SCOMP que presentaron aquella irregularidad, se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

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

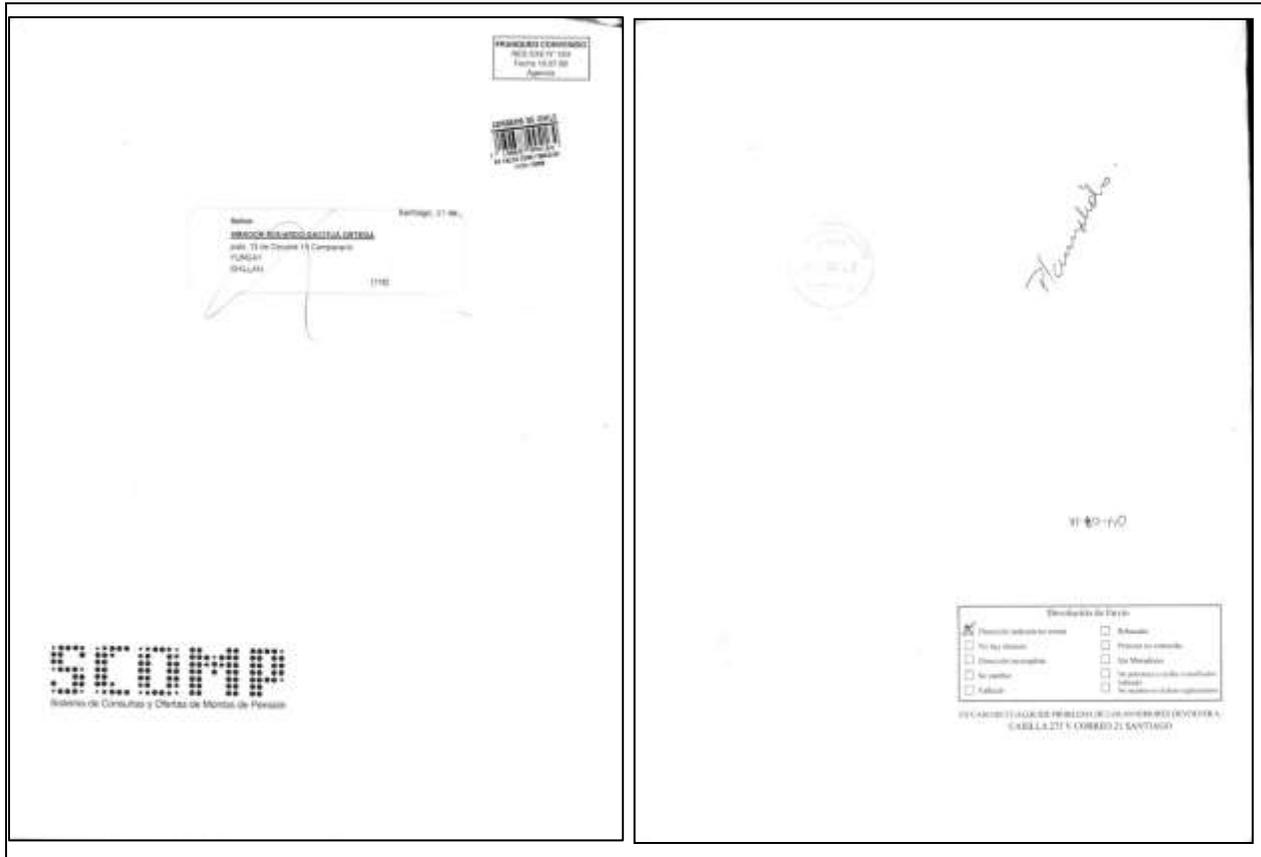
PARTÍCIPE	AÑO ACEPTACIÓN OFERTA						TOTAL
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Asesores Previsionales	7	9	8	19	5	9	57
Agentes de Venta – Cía.	3	4	-	2	-	-	9
Directo – Cía.	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	10	13	8	21	5	9	66

Fuente: Elaboración propia en base a información del Oficio Reservado N° 265 de la IS, de fecha 06 de mayo de 2019.

Por su parte, y a efectos de documentar los casos antes indicados, mediante Oficio Reservado UI N° 687, de 04 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 66 casos antes indicados.

En respuesta al requerimiento señalado, los días 24 de julio y 13 de agosto de 2019, la sociedad SCOMP proporcionó sólo 16 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° 687, de 4 de junio de 2019, recibida con fecha 5 de julio de 2019.

En resumen, y no obstante el respaldo digital con que cuenta SCOMP, del total de los 142 casos de aceptaciones de ofertas identificados en Renta Nacional sin el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado –expuestos en la Tabla N° 1 del presente Oficio–, 66 de ellos registraron en el historial de la bitácora SCOMP el indicador de “devolución” de Correos de Chile. Adicionalmente, 42 de estos casos con certificados devueltos registraron en la bitácora la impresión del Duplicado del Certificado de Ofertas SCOMP Original con posterioridad a la aceptación de oferta de pensión, mientras que en los restantes casos (24) 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 para efectuar la aceptación de oferta y selección de modalidad en el proceso de pensión., toda vez que, de acuerdo a la normativa vigente, los referidos documentos son los únicos válidos para acreditar la recepción de la información del Sistema.

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

Por otra parte, de acuerdo a lo informado por Renta Nacional en respuesta a los Oficios Ordinarios N° 18.039, N° 20.511 y N° 25.478, de fechas 13 de julio, 03 de agosto y 24 de septiembre, todos del año 2018, respectivamente, la Unidad de Investigación tomó conocimiento de la existencia de 97 casos en que el documento utilizado para la conclusión del trámite de aceptación de oferta, correspondía a un documento distinto al Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado; esto es, a un Certificado de Ofertas SCOMP versión Copia adulterada, entendiéndose por éste, aquel documento que, a partir de la modificación y/o falsificación del Certificado de Ofertas SCOMP versión Copia, se hacía parecer como un Certificado de Ofertas SCOMP Original.

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

(i) En el Oficio N° 18.039 solicitó explicar los ingresos de solicitud de oferta ocurridos entre los días 01 de julio 2015 y 30 de julio de 2018, detallados en el mismo Oficio, correspondientes, entre otros, a 36 aceptaciones de oferta de renta vitalicia efectuadas en un plazo igual o menor a 3 días hábiles desde la emisión del Certificado de Ofertas SCOMP. Al efecto, Renta Nacional entregó información respecto de todos los casos solicitados por la CMF, indicando que, en 12 de ellos, se detectaron diferencias con el Certificado de Ofertas Original, mientras que 3 casos fueron cerrados directamente con la Copia del Certificado de Ofertas SCOMP.

(ii) En el Oficio N° 20.511 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 correspondiente, con el Certificado de Ofertas SCOMP Original, para las aceptaciones efectuadas en el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2014 y el 25 de julio de 2018, detallados en el mismo Oficio. Al respecto, la Compañía informó 56 casos en el periodo comprendido entre julio de 2014 y diciembre de 2016, y otros 18 casos para el periodo comprendido entre enero de 2017 y julio de 2018, detectando 45 y 13 casos con adulteración, respectivamente.

(iii) En el Oficio N° 25.478 se requirió la emisión de un informe sobre el contenido de los Certificados de Ofertas y de las cartas conductoras de éstos, con el objetivo de determinar si correspondían a la documentación original o si contenían algún tipo de modificación o adulteración, en el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018. Dicho informe debía ser emitido por una empresa auditora externa distinta a la que revisaba los estados financieros de la Compañía. El informe emitido por la auditora SMS expuso, de un total de 950 expedientes revisados, la existencia de 81 casos adulterados.

Del análisis de las respuestas a los dos primeros Oficios, la IS determinó que en 58 casos se realizó el trámite de aceptación de oferta sin el respectivo certificado de oferta SCOMP Original o su Duplicado, en tanto que, de la respuesta al Oficio N° 25.478, la auditora SMS determinó que existían 81 casos realizados sin el certificado Original o su Duplicado.

De ese modo, y considerando sólo una vez aquellos casos observados en ambas revisiones y los Certificados de Ofertas SCOMP Original, se alcanzó un total de 97 casos, ocurridos entre el 01 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, los que fueron intermediados por asesores previsionales (89 casos) y agentes de venta (8 casos), tal como se describe en la siguiente tabla:

Tabla N° 4: Aceptaciones de Oferta realizadas con Certificado de Ofertas SCOMP adulterado.							
PARTÍCIPE	AÑO ACEPTACIÓN OFERTA						TOTAL
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Asesores Previsionales	7	27	25	15	5	10	89
Agentes de Venta – Cía.	2	3	2	1	-	-	8
Directa – Cía.	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	9	30	27	16	5	10	97

Fuente: Elaboración propia en base a información del Oficio Reservado N° 265 de la IS, de fecha 06 de mayo de 2019.

Estos 97 casos se encuentran contemplados dentro del total de 142 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 97 casos, existen 21 que fueron también identificados y expuestos en el punto “i. **Aceptación de Oferta sin Certificado de Ofertas SCOMP versión “Original” constatado por Bitácora SCOMP**”, esto es, casos identificados a través del análisis de los registros de la bitácora de SCOMP, con el evento “Registro Devolución CO”, en los que las aceptaciones de oferta fueron realizadas sin contar con el certificado de oferta SCOMP Original, por haber sido devuelto al remitente SCOMP, y en algunos casos, impreso el Duplicado de dicho certificado con posterioridad a la aceptación de la oferta.

De este modo, habiendo tomado conocimiento de la información proporcionada por la IS, se han expuesto los métodos de detección de 142 casos - resumidos en la Tabla N°1- cuyos trámites de aceptación de oferta en Renta Nacional fueron realizados sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado. Lo anterior, producto que los sistemas de control con que contaba esa Compañía no fueron útiles para los fines establecidos, esto es, la mitigación de los riesgos en el proceso de venta de rentas vitícolas, específicamente en el trámite de aceptación de ofertas.

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

C. Falta de asesoría de Renta Nacional.

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

Como se ha expuesto, de los 142 procesos de pensión cerrados en Renta Nacional en el periodo indicado, sin contar, en la etapa de aceptación de ofertas, con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, 17 de ellos fueron gestionados por la Compañía -sin asesor previsional- a través de sus agentes de venta. 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. Lo anterior, en directa relación con lo establecido en el inciso primero de la Sección V. de la NCG N° 218: “El Certificado de Ofertas original será el documento mediante el cual el consultante acreditará la recepción de la información del Sistema.”

Por su parte, de acuerdo al numeral 4 de la NCG N° 91 de la CMF, Renta Nacional 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 DFL N° 251, prescriben que las aseguradoras son responsables de las infracciones, errores y omisiones en que incurran sus agentes de venta.

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 “Participe Aceptación de Oferta” del Anexo adjunto, se constató que, de los 142 casos referidos, 17 procesos de pensión fueron realizados en Renta Nacional por 6 agentes de venta contratados para tales efectos, sin que tales agentes –por los motivos reseñados- realizaran correctamente la gestión de asesoría.

Considerando lo anterior, y en virtud de lo dispuesto en el artículo 57 del D.F.L. N° 251 Ley de Seguros y en los incisos primero y segundo del número 4 de la NCG N° 91, siendo de responsabilidad de la entidad aseguradora las infracciones, errores u omisiones en que puedan incurrir los agentes de venta en el desempeño de su actividad, y sobre la base de los deberes propios al deber de asesoría, Renta Nacional, para los efectos de la presente formulación de cargos, resulta responsable por las aceptaciones de ofertas efectuadas por 6 de sus agentes de venta en 17 casos, considerando especialmente el deber de asesoría dispuesto en el número 1 del artículo 529 del Código de Comercio.

II.3. DESCARGOS.

Con fecha 18 de febrero de 2020, la Compañía formuló sus descargos (fojas 01014 y siguientes del expediente administrativo).

II.4. MEDIOS DE PRUEBA APORTADOS POR LA COMPAÑÍA.

1. Mediante Oficio Reservado UI N°224 de 21 de febrero 2020, la Unidad de Investigación de esta Comisión abrió un término probatorio de 25 días hábiles contados desde la notificación de aquel Oficio.

2. Por Oficio Reservado UI N°406, de 16 de marzo de 2020, dados los efectos derivados de la emergencia sanitaria producto del brote del Covid-19, se decretó la suspensión del procedimiento administrativo, hasta que las condiciones permitieran su reanudación.

3. Por Oficio Reservado UI N°605, de 22 de junio de 2020, se decretó la reanudación del procedimiento administrativo, a contar del 1 de julio de 2020, con la continuación del término probatorio, el cual finalizó el día 13 de julio de 2020.

Durante la vigencia del término probatorio, Renta Nacional hizo valer prueba testimonial y documental.

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

i) Con fecha 09 de julio de 2020, a requerimiento de la defensa de Renta Nacional, se tomó declaración a la Sra. Carmen Gloria Araya Aguilera, contador general y ejecutiva comercial de la Sociedad, que rola a fojas 2398 y siguientes del expediente administrativo.

ii) Con fecha 09 de julio de 2020, a requerimiento de la defensa de Renta Nacional, se tomó declaración a la Sra. María José Lobos Matta, ingeniera comercial y jefa de rentas vitalicias y vida de la Compañía, que rola a fojas 2402 y siguientes del expediente administrativo.

iii) Con fecha 10 de julio de 2020, a requerimiento de la defensa de Renta Nacional, se tomó declaración a la Sra. Roxana Roa Cifuentes, asistente social y gerente comercial de la Compañía, que rola a fojas 2409 y siguientes del expediente administrativo.

iv) Con fecha 10 de julio de 2020, a requerimiento de la defensa de Renta Nacional, se tomó declaración al Sr. Emilio José González Barriga, ingeniero de ejecución en administración y supervisor de pensiones de la Sociedad, que rola a fojas 2406 y siguientes del expediente administrativo.

v) Los testigos, todos empleados de la Compañía, declararon al tenor de una misma minuta de interrogaciones acompañada por la Aseguradora, en relación a *“si el personal de Renta Nacional Compañía de Seguros de Vida S.A., actuante en el proceso de recepción de aceptaciones de ofertas de pensión en modalidad de Renta Vitalicia, entre los años 2013 y 2018, se encontraba en condiciones de detectar adulteraciones y/o falta de originalidad en los certificados Scomp que le eran exhibidos. Explique las razones de ello”; “cuáles eran los controles internos y de gestión aplicados en el procedimiento de suscripción de Rentas Vitalicias, en relación al contenido de los certificados Scomp presentados para proceder a la aceptación de la oferta”; “cuáles son las políticas preventivas de riesgos y de formación que se aplicaban en relación a los agentes de venta de la compañía”; “desde qué fecha aproximada no posee agentes de ventas”; y “qué relación tiene Renta Nacional Compañía de Seguros de Vida S.A. con el sistema Scomp y con la sociedad que administra el mismo”.*

5. La **prueba documental** acompañada por la Compañía es la siguiente:

5.1. Carpeta con los antecedentes que se indican, correspondientes a los casos objetos de cargos, señalados en los números 110 a 136 del anexo del Oficio de Cargos:

i) Antecedentes caso 110 (solicitud de oferta 67564401): *checklist* de cierre de negocios, certificado de saldo de pensión de vejez, solicitud de ofertas del 20.09.16, comprobante de ingreso de solicitud de oferta, certificado de ofertas SCOMP, aceptación de oferta, selección modalidad y otros.

ii) Antecedentes caso 111 (solicitud de oferta 67977802): *checklist* cierre negocios, cédula de identidad, solicitud de ofertas y comprobante de

ingreso, certificado de ofertas SCOMP, oferta externa de Renta Nacional, aceptación oferta, certificado de saldo y otros.

iii) Antecedentes caso 112 (solicitud de oferta 68009301): Certificado de ofertas, aceptación oferta, *checklist*, cédula identidad cliente, certificado de saldo de pensión de invalidez, datos de potenciales beneficiarios, solicitud de ofertas y otros.

iv) Antecedentes caso 113 (solicitud de oferta 68143001): *checklist* de cierre, cédula de identidad asegurado, certificado de saldo pensión de invalidez, resumen de cotizaciones, solicitud de ofertas, certificado de ofertas SCOMP y otros.

v) Antecedentes caso 114 (solicitud de oferta 687558401): *checklist* de cierre, cédula de Identidad, Estimación de retiro, Solicitud de oferta, Certificado SCOMP, oferta externa, aceptación y comprobante, selección de modalidad, y otros.

vi) Antecedentes caso 115 (solicitud de oferta 68788702): *checklist*, cédula de identidad, certificado de pensión, solicitud de oferta, certificado SCOMP, oferta, aceptación y otros.

vii) Antecedentes caso 116 (solicitud de oferta 69050901): Certificado de oferta SCOMP, aceptación de la oferta, *checklist* de cierre, cédula de identidad, solicitud pensión y otros.

viii) Antecedentes caso 117 (solicitud de oferta 69896002): *checklist*, cédula de identidad, certificado de saldo, solicitud de ofertas, certificado SCOMP, aceptación oferta y otros.

ix) Antecedentes caso 118 (solicitud de oferta 70524401): *checklist*, cédula de identidad, certificado de saldo de pensión, solicitud de oferta, certificado SCOMP, aceptación y otros.

x) Antecedentes caso 119 (solicitud de oferta 72839101): *checklist*, cédula de identidad, certificado de saldo de pensión, solicitud de oferta, certificado SCOMP, aceptación y otros.

xi) Antecedentes caso 120 (solicitud de oferta 73170701): *checklist*, cédula de identidad, certificado de saldo de pensión, solicitud de oferta, certificado SCOMP, aceptación y otros.

xii) Antecedentes caso 121 (solicitud de oferta 73436601): *checklist* de cierre, cédula de identidad cliente, solicitud de pensión, certificado de saldo, solicitud de ofertas, certificado SCOMP, aceptación de la oferta, selección modalidad y otros.

xiii) Antecedentes caso 122 (solicitud de oferta 64371001): *checklist* de cierre, cédula de identidad, certificado de saldo, datos de beneficiarios potenciales, solicitud de oferta y comprobante de ingreso, certificado SCOMP, aceptación y otros.

xiv) Antecedentes caso 123 (solicitud de oferta 75327901): Certificado SCOMP, *checklist*, cédula de identidad, solicitud de pensión, certificado de saldo, aceptación oferta, y otros.

xv) Antecedentes caso 124 (solicitud de oferta 75513501): *checklist* de cierre, cédula de identidad cliente, solicitud de pensión, certificados de saldo y SCOMP, aceptación y otros.

xvi) Antecedentes caso 125 (solicitud de oferta 76203801): *checklist* de cierre, cédula de Identidad, solicitud de pensión de invalidez, certificado SCOMP, aceptación oferta y otros.

xvii) Antecedentes caso 126 (solicitud de oferta 77805902): *checklist* de cierre, cédula de identidad, certificado de saldo, solicitud de ofertas, certificado SCOMP, aceptación y otros.

xviii) Antecedentes caso 127 (solicitud de oferta 77935901): *checklist* de cierre, cédula de identidad, certificado de saldo, solicitud de ofertas, certificado SCOMP, aceptación y otros.

xix) Antecedentes caso 128 (solicitud de oferta 77946701): *checklist* de cierre, cédula de identidad, solicitud de pensión, certificado de saldo, certificado SCOMP y otros.

xx) Antecedentes caso 129 (solicitud de oferta 78007301): *checklist* de cierre, cédula de identidad, certificado de saldo, certificado SCOMP, solicitud oferta y comprobante, otros.

xxi) Antecedentes caso 130 (solicitud de oferta 78038601): *checklist* de cierre, cédula de identidad, certificado de saldo, certificado SCOMP, solicitud de oferta, aceptación y otros.

xxii) Antecedentes caso 131 (solicitud de oferta 78235601): *checklist* de cierre, cédula de identidad, certificado de saldo, beneficiarios, certificado SCOMP, solicitud de oferta y otros.

xxiii) Antecedentes caso 132 (solicitud de oferta 78519101): *checklist* de cierre, cédula de identidad, solicitud de pensión, certificado SCOMP, solicitud de ofertas, aceptación y otros.

xxiv) Antecedentes caso 133 (solicitud de oferta 78570402): *checklist* de cierre, cédula de identidad, solicitud de pensión, certificado SCOMP, aceptación oferta, y otros.

xxv) Antecedentes caso 134 (solicitud de oferta 78670902): *checklist* de cierre, cédula de identidad, solicitud de pensión, certificado SCOMP, solicitud oferta, oferta externa y otros.

xxvi) Antecedentes caso 135 (solicitud de oferta 78708702): *checklist* de cierre, cédula de identidad, solicitud de pensión, certificado de saldo, certificado SCOMP, aceptación y otros.

xxvii) Antecedentes caso 136 (solicitud de oferta 78731401): *checklist* de cierre, cédula de identidad, solicitud de pensión, declaración de beneficios, certificado SCOMP y otros.

5.2. Procedimiento de Suscripción de pólizas de rentas vitalicias versión original a versión N° 5.

5.3. Extracto de historia fidedigna de establecimiento de la Ley N° 20.667.

5.4. Informe de SMS auditores externos, sobre hallazgos en revisión de carpetas de rentas vitalicias.

5.5. Resoluciones sancionatorias dictadas por la CMF y la Superintendencia de Pensiones, en contra de asesores previsionales que intermediaron casos objeto de cargos, a saber:

i) Resolución exenta N° 1.906, de 05 de abril de 2019:
Andrés Orrego.

ii) Resolución exenta N° 2.179, de 18 de abril de 2019:
Gustavo Valverde.

iii) Resolución exenta N° 2.181, de 18 de abril de 2019:
María Angélica Mansilla.

- Magaly Córdova. iv) Resolución exenta N° 1.909, de 05 de abril de 2019:
- Patricio Vilches. v) Resolución exenta N° 2.177, de 18 de abril de 2019:
- Peter Retamales. vi) Resolución exenta N° 2.176, de 18 de abril de 2019:
- Viviana Briones. vii) Resolución exenta N° 1.911, de 05 de abril de 2019:

5.6. Informes estadísticos de la CMF sobre comercialización de rentas vitalicias y aceptaciones.

5.7. Carpetas de antecedentes de agentes de rentas involucrados, Sres. Raimundo Espinoza y Jorge Calderón.

5.8. Resolución N° 380, de la SVS, de 17 de agosto de 2004, que autoriza funcionamiento de SCOMP.

5.9. Oficio Circular N° 15.389, de 10 de julio de 2018, en que la SVS informa nuevas condiciones de seguridad de SCOMP.

5.10. Antecedentes jurídicos y comerciales sobre la relación de Renta Nacional con SCOMP:

- i) Contrato entre Sonda y Scomp S.A del 31.01.08.
- ii) Primera factura pagada a Sonda, de 16.09.08.
- iii) Set de E-mails entre 13.12.18 al 20.01.20 requiriendo celebración de contrato con Renta Vida.
- iv) Borrador no suscrito de contrato entre Sonda y la Compañía (adjunto a E-mails anteriores).

5.11. Copia de la Inscripción del extracto de la escritura de constitución de SCOMP S.A. en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, emitida con fecha 08 de julio de 2020.

5.12. Documento titulado “Estatutos Asociación de Aseguradores de Chile”, sin fecha, ni firmas.

6. Asimismo, la Compañía solicitó determinada información, vía oficio, a la Asociación de Aseguradores de Chile A.G.

Con fecha 26 de febrero de 2020, por medio de Oficio Reservado UI N° 270, se requirió a la AACH informar “(...) la integración de su directorio desde el 2013 al 2018, con indicación de la aseguradora que representaba c/u [sic].”

Por presentación recibida el 05 de marzo de 2020, la AACH respondió el Oficio Reservado UI N° 270, proporcionando la información solicitada.

II.5. INFORME DEL FISCAL.

Mediante Oficio Reservado UI N°816 de 30 de julio de 2020, de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 51 del Decreto Ley N°3.538, habiéndose realizado todos los actos de instrucción y vencido el término probatorio, el Fiscal de la Unidad de Investigación remitió al Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero el expediente sancionatorio, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas a la Compañía.

II.6. OTROS ANTECEDENTES.

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. Una vez finalizado el término probatorio, considerando la necesidad de tener todos los elementos de juicio necesarios para la resolución del asunto y de acuerdo a la facultad otorgada a la Unidad de Investigación, establecida en el inciso primero del artículo 51 del D.L. N°3.538, se informó a la Compañía la realización de diligencias adicionales.

2. Por Oficio Reservado UI N° 753, de 17 de julio de 2020, se requirió a la entidad denominada Novared Chile S.A., informar sobre los estándares y/o normas de medición utilizados en las auditorías externas de seguridad de información efectuadas respecto de SCOMP S.A., desde el año 2014 a la fecha, así como detalle de los principales aspectos de revisión que los mismos conllevan. De igual manera, se solicitó el detalle de inspecciones o verificaciones efectuadas en las auditorías señaladas, respecto del proceso de aceptación de ofertas de pensión en el SCOMP y, específicamente, respecto de la verificación, validez y/o uso del certificado de ofertas original o su duplicado en el mismo, así como conclusiones u observaciones derivadas de aquellas evaluaciones.

Por presentación de 22 de julio de 2020, Novared Chile S.A. respondió el referido oficio, señalando, en lo que interesa, que *“la inspección y verificación del proceso de aceptación de ofertas de pensión en el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión y, específicamente, la verificación, validez y/o uso del certificado de ofertas original o su duplicado en el mismo se encuentra fuera del alcance de esta auditoría.”* Asimismo, acompañó evaluaciones abordadas en el marco de la norma ISO 27001:2013, que datan de enero de 2017 y enero de 2018.

II.6.2. Inhabilidad del Comisionado Sr. Joaquín Cortez

Huerta.

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

II.6.3. Audiencia contemplada en el artículo 52 inciso 1° del D.L. N°3.538, celebrada con fecha 21 de agosto de 2020.

Mediante Oficio Ordinario N°36.089, de 12 de agosto de 2020, se citó a audiencia a la defensa del formulado de cargos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 52 del D.L. N°3.538, la que se celebró el día 21 de agosto de 2020.

III. NORMAS APLICABLES.

1. El inciso octavo y los incisos undécimo a decimoquinto del artículo 61 bis del D.L. N° 3.500 de 1980, que Establece nuevo sistema de pensiones, en adelante *“D.L. N° 3.500”*, 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.

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

beneficios laborales de carácter general, permanentes, uniformes y universales, que emanen de un contrato de trabajo como dependiente con la respectiva Compañía”.

2. El inciso cuarto del artículo 57 del D.F.L N° 251, Ley de Seguros, que establece: *“Serán de responsabilidad de la entidad aseguradora las infracciones, errores u omisiones en que puedan incurrir los agentes de ventas en el desempeño de su actividad”.*

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

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

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

4. Las letras a) y e) y la primera parte de la letra h) del número 3. “Requerimientos de Seguridad” de la Sección III. “Requisitos de Operación del Sistema” de la Norma de Carácter General N° 218 de la CMF, que Imparte instrucciones sobre Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión establecido por el artículo 61 bis del D.L. N° 3.500, de 1980, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados, que dispone:

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

Se entenderá por:

1. *Confidencialidad: Si la información contenida en las transmisiones sólo puede ser conocida y recibida por el o los destinatarios del mensaje.*

2. *Integridad: Si la información no es alterada durante la transmisión.*

3. *Autenticación: Si el destinatario puede verificar la identidad del emisor.*

4. *No repudio: Si el emisor de la información no puede negar su autoría y contenido.*

5. *Control de acceso: Si sólo pueden tener acceso al Sistema aquellas personas que cuenten con la autorización necesaria y sólo respecto a las áreas que les compete o en las que se encuentren autorizados."*

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

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

5. El número 7. "Certificado de Ofertas" contenido en la Sección IV. "Operación del Sistema" de la NCG N° 218 de la CMF, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados, que señala:

"7. Certificado de Ofertas

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

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

El Sistema deberá notificar al partícipe respectivo de las devoluciones de correo de los Certificados de Ofertas originales, debiendo éste efectuar las acciones que estén a su alcance para comunicarlo inmediatamente al consultante. A su vez, el Sistema deberá

mantener un registro electrónico de dichas devoluciones, que permita identificar claramente la razón de la devolución y la fecha de ésta. Efectuado todo lo anterior, el Sistema no podrá destruir los Certificados de Ofertas devueltos por Correo antes de 6 meses contados desde su devolución, habiéndose digitalizado previamente el Certificado de Ofertas despachado y el comprobante de correo.

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

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

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

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

El Sistema podrá entregar a cada Compañía la posición relativa que ocupó en las ofertas que hubiera realizado, por tipo de renta vitalicia y condiciones especiales de cobertura. En ningún caso, esta información podrá referirse a la posición de las demás Compañías, ni a los montos de pensión ofrecidos.”

6. La primera parte del inciso primero de la Sección V. “Contenido del Certificado de Ofertas” de la NCG N° 218 de la CMF, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados, que establece: *“El Certificado de Ofertas original será el documento mediante el cual el consultante acreditará la recepción de la información del Sistema.”*

7. El inciso primero de la Sección VI. “Alternativas del Consultante” de la NCG N° 218 de la CMF, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados, que señala: *“Una vez recibido el Certificado de Ofertas original, el consultante queda habilitado para optar por cualquiera de las modalidades de pensión cuyas ofertas estén vigentes y cumplan los requisitos establecidos en el D.L. N° 3.500, de 1980.”*

8. El contenido de 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”*.

9. El contenido de 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”*.

10. El número 1 del artículo 529 del Código de Comercio que señala: *“Obligaciones del asegurador. Además de la contemplada en el artículo 519, el asegurador contrae las siguientes obligaciones:*

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

IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS.

IV.1. DESCARGOS.

Con fecha 18 de febrero de 2020, el representante legal de la Compañía presentó sus descargos (que rolan a fojas 1014 y siguientes del expediente administrativo), solicitando que se acojan total o parcialmente los descargos formulados, descartando, a todo evento, la posibilidad de concurrencia de alguna agravante, basándose al efecto en los siguientes fundamentos:

IV.1.1. Consideraciones previas.

Preliminarmente, la defensa de la Compañía efectúa una breve referencia a las opciones de pensión que dispone el pensionable a la hora de pensionarse y al Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP).

IV.1.2. Defensas comunes para todos los cargos imputados.

A. Prescripción.

1. Sobre este punto, la defensa señala que, de los 142 casos que se le imputan, al menos 82 estarían prescritos, para lo cual distingue entre los casos acaecidos con anterioridad y posterioridad al 15 de enero de 2018, fecha que en que comenzó a funcionar la Comisión.

2. Respecto de los hechos anteriores al 15 de enero de 2018, la defensa señala: *“...de los casos 142 contemplados en el anexo del oficio de cargo, desde los números 1 a 82 se encuentran irreversiblemente prescritos, mientras que desde los casos 83 a 124, solo se interrumpe la prescripción de la hipotética sanción que se aplique, por la eventual resolución de término que se dicte”*.

3. Respecto de los hechos posteriores al 15 de enero de 2018, señala: *“...sin perjuicio de no reconocerse ninguno de los cargos formulados, resulta que aquellos que han sido fijados temporalmente como cometidos antes del 06.01.16, no pueden ser objeto de multa alguna por exceder el plazo del art. 33 del DL 3538 que crea la SVS (hoy art. 61 conforme a la ley 21.000, inaplicable por irretroactividad), por lo que su facultad punitiva se limita a los hechos ocurridos con posterioridad, es decir, a 60 casos”*.

B. Defecto basal de la imputación.

En relación a este punto, la defensa alega que el Oficio de Cargos incurre en un error de hecho y de derecho, al imputar que la Compañía realizó aceptaciones de ofertas de pensión, toda vez que *“...lo que hace la compañía son ofertas de pensión (externa e interna asociada), siendo el pensionado quien las acepta”*. Así, a juicio de la defensa, *“Claramente la ley establece que el afiliado realiza la aceptación y la Compañía lo que efectúa es una oferta, constituyendo la imputación de cargos, en su totalidad, un imposible fáctico y jurídico”*.

IV.1.3. *Defensas específicas por cargo imputado.*

A. Cargo 1

1. En relación a este cargo, la defensa comienza señalando que la eventual responsabilidad infraccional de la Aseguradora, en relación a 82 casos, está prescrita, por lo que resulta infructuoso su análisis detallado. Lo anterior, sin perjuicio de que algunos otros casos prescribirán durante el transcurso del procedimiento administrativo de autos.

2. Por otra parte, agrega que *“...la NCG 218 imparte instrucciones a las Compañías de Seguros de Vida, las AFP, Asesores Previsionales y Corredores de Seguros de Rentas Vitalicias. Sin perjuicio de ser todas estas instituciones las destinatarias de la NCG en cuestión, no todo el articulado de la misma contempla normas prohibitivas, ya que muchas son imperativas y otras permisivas, ni tampoco las normas que cita el oficio de cargo, establece prohibiciones cuyas destinatarias sean las Compañías de Seguros...”*.

Así, respecto del cargo en cuestión, señala que éste *“...hace referencia a los párrafos 1 y 2 del N° 7 de la sección IV de la NCG 218, sin embargo, ninguno de dichos párrafos se establece prohibición alguna dirigida a la aseguradora, ya que todo el N° 7 se refiere al certificado de ofertas – el cual no es proporcionado por mi mandante-...”*. Acto seguido, la defensa analiza ambos párrafos, señalando que ninguno de ellos establece obligación alguna respecto de la Aseguradora.

Agrega que *“Como corolario de lo anterior, un alto porcentaje de los casos que justifican la formulación de cargos son aceptaciones del consultante recaídas en **ofertas externas**, las que se rigen por la sección VII de la NCG 218, mismas que no se señalan como infringidas por la formulación de cargos, lo que descarta la hipótesis infraccional que erradamente se intenta aplicar a mi mandante”*.

3. En otro orden de ideas, señala que *“De los 60 casos no prescritos a la fecha de notificación de los cargos, 57 fueron formalizados por asesores previsionales y tan solo 3 por agente de ventas de Renta Nacional”*. A continuación, la defensa pasa a analizar estos últimos casos, para ejemplificar la falta de responsabilidad de Renta Vida:

ix. Respecto del primer caso analizado (caso N°83 del Anexo del Oficio de Cargos), la defensa alega que *“...el hallazgo de la Compañía se limita a la inexistencia en la carpeta de la carta conductora del certificado Scomp, sin embargo, dicha pieza como su nombre lo dice, solo es una carta conductora y no contiene información sobre los montos de pensión...”*, así las cosas, *“el hallazgo de la compañía no permite determinar la falta de veracidad del certificado exhibido por el afiliado aceptante”*. En consecuencia, agrega que *“...mi mandante no estuvo en condiciones materiales de constatar la falta de certificado original sino hasta 2 meses después de haberse aceptado la Renta Vitalicia ofrecida –oferta irrevocable conforme al DL 3500-, lo cual consta en la misma bitácora”*.

ii. Respecto del segundo caso (caso N°87 del Anexo del Oficio de Cargos), señalan que *“...el hallazgo de la bitácora no permitía a la fecha en que ocurrió la aceptación determinar la falta de veracidad del certificado exhibido por el afiliado aceptante, ya que la devolución de la carta fue certificada con posterioridad...”*. En consecuencia, señala que *“...mi mandante no estuvo en condiciones materiales de constatar la falta de certificado original sino hasta 1 1/2 meses después de haberse aceptado la Renta Vitalicia ofrecida –oferta irrevocable conforme al DL 3500-, lo cual consta en la misma bitácora que fundamenta el cargo”*.

iii. Respecto del tercer caso (caso N°88 del Anexo del Oficio de Cargos), señala la defensa que *“El hallazgo de la bitácora Scomp es que la carta con el certificado original no fue reclamada dentro de plazo, con fecha de devolución del 09.05.16, lo cual fue notificado a la AFP de origen –no a mi mandante- el 11.05.16. Como se verá, al no existir esa*

información a la fecha de la aceptación, resultaba imposible a mi mandante rechazar la aceptación, tal como en el caso anterior”.

Por consiguiente, para la defensa *“Estos 3 casos son extrapolables a la situación de la Compañía aseguradora al momento de cursarse las aceptaciones de los afiliados que son objeto de cargo, ya que la información de correos que da cuenta de la no recepción del certificado original nace con posterioridad a la aceptación cursada por estos, exhibiendo al momento de efectuarla un certificado cuya falta de originalidad no era posible determinar sino en casos específicos”.*

B. Cargo 2

1. En primer lugar, la defensa señala que, respecto de este cargo, no se especifica el número de casos al cual se hace referencia, razón por la cual debe ser rechazado.

2. Por otra parte, señalan que *“En el párrafo N° 7 del acápite relativo a los hechos, se reconoce que en el procedimiento de suscripción de pólizas vigente en la compañía a partir del mes de junio de 2014 se requería que el certificado Scomp fuera original, descartando que fuera política de la compañía hacerlo de forma distinta”,* agregando que *“Por ello el número de agentes de ventas de la Compañía involucrados en los hechos es inferior en todos los años, al de asesores previsionales, demostrando la efectividad de dichos controles”.*

Además, luego de hacer acotaciones al análisis de la *“Política de Rentas Vitalicias”* de la Compañía efectuado en el Oficio de Cargos – respecto de la cual existirían 3 versiones, en circunstancias que el Sr. Fiscal habría centrado su análisis en la versión 2 únicamente –, señala que la observación contenida en el referido Oficio, relativa a que la sección *“Aceptación e ingreso de datos a SCOMP”* ignora otras disposiciones normativas que recaen en la Compañía respecto de la utilización del Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, *“...fue superada por la versión 3 del procedimiento, tal como aparece en la nota 1 de aceptación de la oferta, la cual dice: “La aceptación se podrá realizar, siempre que presenten el **Scomp original, si no esta se realizará en la AFP, Junto con la selección o cambio de modalidad”.**”*

Así las cosas la observación del oficio resulta parcialmente anacrónica a los hechos fundantes de cargo, ya que mi mandante fue perfeccionando sus procedimientos internos”.

Ahora, en cuanto al análisis del anexo C del procedimiento versión 2 de la Compañía, señala que *“...no resulta efectivo que el procedimiento interno de mi mandante no contemple mecanismos de verificación de consistencia de la información entregada por el sistema, especialmente, en relación a la presentación del certificado Scomp original, ya que si las contempla.*

El problema es otro y no tiene relación con los controles internos de mi mandante ya que, como se señaló anteriormente, con posterioridad a la aceptación de la oferta externa, existen 2 actuaciones necesarias para formalizar la Renta Vitalicia y que no dependen de RENTA VIDA, cuales son:

1.- La selección de la modalidad de pensión: que se realiza en la AFP.

2.- El traspaso de los fondos de la AFP a la Compañía de Seguros.

Sin estos 2 pasos no se concreta la Renta Vitalicia y se produce la “Caída del caso”, conforme al procedimiento analizado (sin perjuicio de la posibilidad de una resciliación de la Renta Vitalicia).

La situación investigada tiene más relación con las facultades restringidas de la Compañía de recurrir a verificaciones distintas a la mera revisión ocular de la documentación, ya que las irregularidades detectadas van desde sofisticadas adulteraciones de copias no originales, hasta la recepción de documentación incompleta, las que son actuare dolosos y/o negligentes, según sea el caso, en que la compañía es sujeto pasivo de los mismos, ya que es víctima de un engaño documental, o bien presa de errores humanos siempre presentes en los procesos”.

3. En otro orden de ideas, la defensa señala que “...en abstracto, en el análisis efectuado en el oficio de cargo hay una confusión constante entre la seguridad del sistema (plataforma electrónica Scomp) y las actuaciones materiales que fuera de dicha plataforma efectúan los afiliados y consultantes con el objeto de obtener una pensión. Los procedimientos de la compañía son para suscribir pólizas, no para prevenir adulteraciones documentales ni errores informáticos de la plataforma”. Además, agrega que los cargos sobre esta materia carecerían de norma fundante, ya que el párrafo 7° del N°7 de la Sección IV de la NCG N°218 no se refiere al procedimiento de aceptación de la oferta, sino que al contenido del Certificado de Ofertas.

Seguidamente, señala que “...mi mandante si tenía mecanismos standard en la industria para la verificación del “contenido” del certificado de oferta que se le exhibía, sin embargo, la fidedignidad material del mismo como original o duplicado, pudo ser evadido, tal como en la práctica ocurrió, porque el control por número correlativo fue implementado a partir de Julio del 2018, por cuanto con anterioridad estaba deshabilitado en el sistema”.

Luego, señala que en las declaraciones prestadas en los casos de los asesores previsionales sancionados por esta Comisión (Andrés Orrego, Magaly Córdova, Patricio Vilches y Viviana Briones) se demostraría que éstos serían los culpables de los actos imputados, pero no la Aseguradora. Así, concluye que *“El Sr. Orrego con información filtrada de Scomp sobre los puntos ciegos del sistema, montó una maquinaria de adulteración de copias para hacerlas pasar por originales, las cuales vendía a terceros que las presentaban ante las Compañías de Seguros, entre ellas mi mandante, quien desconocía sus proceder, razón por la cual no es sujeto activo sancionable infraccionalmente, sino pasivo y es víctima de lo ocurrido, lo cual no puede traerle aparejada imputación infraccional alguna en estos casos, respecto a los cuales ya hay pronunciamiento, ni respecto a los restantes a los que se les extrapola la situación por similitud”*.

C. Cargo 3

1. En primer lugar, la defensa señala que *“...de los 17 procesos imputados a agentes de ventas de mi mandante, existen 14 prescritos, encontrándose vigentes a esta fecha, tan solo 3, los cuales que serán objeto de análisis a continuación”*.

2. Además, señala que el artículo 529 N° 1 del Código de Comercio, conforme a lo dispuesto en el artículo transitorio de la Ley N°20.667, que reemplaza el Título VIII del Libro II del Código de Comercio, sólo tuvo vigencia a partir del 1 de diciembre de 2013, por lo que *“...la referida normativa, por aplicación del principio de irretroactividad de la ley, no resulta aplicable a ninguno de los casos anteriores a dicha fecha (casos 1 al 11 del anexo del oficio de cargo), careciendo de sustento la hipótesis infraccional imputada”*.

3. Ahora, en lo que respecta al contenido del deber de asesoría, y acudiendo a la historia fidedigna del establecimiento de la ley, la defensa señala que *“...la introducción de la norma tenía los siguientes objetivos: que el producto ofrecido se adapte a las necesidades del asegurado, igualar los deberes de la compañía con los del corredor en la asistencia a la contratación, establecer la responsabilidad de la compañía y homologar las normas a las corrientes internacionales. De todos estos, resulta de importancia el homologar la responsabilidad de la compañía al del corredor en la contratación, ya que establece que son análogas en la materia”*.

La defensa agrega que *“Así las cosas, el deber de asesoría del asegurador, se cumple por las compañías con las siguientes conductas:*

- *Ofrecerle las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses.*
- *Ilustrarlo sobre las condiciones del contrato.*
- *Asistirlo durante la vigencia, modificación y renovación del contrato.*

Pues bien, atendida la particularidad de operatoria del sistema Scomp – donde no existe una negociación directa entre la Compañía y el consultante – ésta obligación pesaría respecto de todos los aseguradores que hubieren cotizado la Renta Vitalicia al afiliado. De esa multiplicidad de obligados se deduce que la asesoría que debe prestarse debe ser sólo a requerimiento expreso del consultante, ya que de lo contrario no se sabría quién sería el sujeto pasivo de la obligación”.

4. Dicho lo anterior, la defensa analiza el cumplimiento del deber de asesoría por parte de la Compañía en 3 de los casos que, a su juicio, subsisten de la prescripción, los cuales fueron intermediados directamente por agentes de ventas de Renta Vida (

i. Respecto del primer caso (caso N°84 del Anexo del Oficio de Cargos), en el cual se habría cotizado una oferta externa, la defensa señala que *“La oferta externa ofrecía una RVI [Renta Vitalicia Inmediata] garantizada por 180 meses de 7,60 UF, o sea, superior a la mejor oferta del certificado Scomp, es decir, entregándole la mejor cobertura, más convenientes a sus necesidades e intereses, dando cumplimiento a la ley en este punto.”*; que además, *“Sin perjuicio que las condiciones del contrato aparecen en la oferta externa antes señalada, se le ilustró sobre las condiciones del mismo”;* y que *“...se acompañó al asegurado en todas las instancias de la póliza e incluso a sus beneficiarios hasta el cumplimiento total de la renta vitalicia, la cual se haya extinguida por pago íntegro hace casi un año y, por ende, cumpliendo íntegramente la obligación de asesoría, lo cual consta en finiquito extendido al efecto, el que goza de efecto de cosa juzgada para estos efectos...”*.

Por lo demás, agrega que los hechos imputados no constituyen un incumplimiento de la obligación de asesoría. Desde un punto de vista fáctico, porque la Compañía no se encontraba en condiciones fácticas para verificar que el certificado SCOMP que se le exhibía no era original; y, desde un punto de vista jurídico, porque los hechos imputados no satisfacerían la hipótesis fáctica de la norma ni constituirían un incumplimiento de la obligación de asesoría, la que, a juicio de la defensa, sería, *a contrario sensu*, no ofrecer las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses, no ilustrarlo sobre las condiciones del contrato, y no asistirlo durante la vigencia, modificación y renovación del contrato.

ii. Respecto del segundo caso (caso N°85 del Anexo del Oficio de Cargos), referente a una oferta interna, la defensa alega que *“...el consultante –asistido por el agente de ventas- aceptó la oferta realizada por mi mandante a través del sistema en la modalidad Renta Temporal con renta vitalicia diferida por 36 meses con una pensión de UF 20,11, es decir, entregándole la mejor cobertura, más conveniente a sus necesidades e intereses, dando cumplimiento a la ley en este punto”*; que además, *“Sin perjuicio que las condiciones del contrato aparecen en la oferta interna antes señalada, se le ilustró sobre las condiciones del mismo”;* y que *“Realizada la aceptación de la oferta se le instruyó para que concurriera a su AFP Cuprum y*

efectuara, con fecha 21.01.16 la selección de su modalidad de pensión, para posteriormente proceder a los trámites de traspaso de fondos, emisión de la póliza y su entrega al asegurado”.

Por lo demás, agrega que los hechos imputados no constituyen un incumplimiento de la obligación de asesoría. Desde un punto de vista fáctico, porque la Compañía no se encontraba en condiciones fácticas para verificar que el certificado SCOMP que se le exhibía no era original; y, desde un punto de vista jurídico, porque los hechos imputados no satisfarían la hipótesis fáctica de la norma ni constituirían un incumplimiento de la obligación de asesoría, la que, a juicio de la defensa, sería, *a contrario sensu*, no ofrecer las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses, no ilustrarlo sobre las condiciones del contrato, y no asistirlo durante la vigencia, modificación y renovación del contrato.

iii. Finalmente, respecto del tercer caso (caso N°86 del Anexo del Oficio de Cargos), en que el consultante efectuó una solicitud de oferta por medio de un agente de ventas de la Compañía de Seguros Confuturo, la defensa argumenta que *“Atendida que nuestra oferta externa superaba la mejor interna para este producto es que se le entregó la mejor cobertura, más conveniente a sus necesidades e intereses, dando cumplimiento a la ley en este punto”*; que además, *“Sin perjuicio que las condiciones del contrato aparecen en la oferta externa antes señalada, se le ilustró sobre las condiciones del mismo”*; y que *“Realizada la aceptación de la oferta se le instruyó para que concurriera a su AFP Capital y efectuara, con fecha 24.02.16 la selección de su modalidad de pensión, para posteriormente proceder a los trámites de remisión de fondos, emisión de la póliza y su entrega al asegurado”*.

Por lo demás, agrega que los hechos imputados no constituyen un incumplimiento de la obligación de asesoría. Desde un punto de vista fáctico, señala que *“...este es el único caso en que con una lectura concienzuda de la carta conductora se podría haber detectado, a lo menos, la incongruencia cronológica ya detallada, sin embargo, como la solicitud de oferta se hizo desde Confuturo, es que el participe que recibió la copia emitida por el sistema no fue mi mandante ni su agente de ventas, sino otros partícipes del sistema, desconociéndose por esta defensa como llegó al consultante el instrumento exhibido a mi mandante”*; y, desde un punto de vista jurídico, porque los hechos imputados no satisfarían la hipótesis fáctica de la norma ni constituirían un incumplimiento de la obligación de asesoría, la que, a juicio de la defensa, sería, *a contrario sensu*, no ofrecer las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses, no ilustrarlo sobre las condiciones del contrato, y no asistirlo durante la vigencia, modificación y renovación del contrato.

5. Por lo demás, respecto de los agentes de ventas, la defensa señala que se puso término a los contratos de agentes de ventas con los involucrados.

6. Como consideración final respecto de este cargo, la defensa señala que *“La imputación recae en 17 casos, de los cuales 14 están prescritos y respecto a los únicos tres vigentes a la fecha de formulación de cargos, existen 2 en que era materialmente*

imposible, a la fecha de la aceptación, detectar la falta del certificado original. Respecto a uno de ellos, la carta conductora dejaba en evidencia su adulteración, tal como fue destacado por mi mandante en su revisión interna y también, por el auditor externo.

Sin perjuicio de lo señalado, la falta de certificado original constituye una carga del consultante, no una obligación de la aseguradora, tratándose de una actividad ajena al contenido de la obligación legal de asesoría que pesa sobre la compañía, la cual fue cumplida íntegramente en los 3 casos, tal como se detalló con anterioridad, por lo que los hechos imputados resultan ajenos a la tipificación infraccional que se pretende imputar de manera errónea en este acápite de los cargos”.

D. Cargo 4

1. Respecto a este cargo, la defensa señala que *“...esta imputación resulta aún más incorrecta que las anteriores, ya que mi mandante no detenta la calidad que se le imputa ni posee las facultades de obrar que potencialmente podrían constituir una omisión de los caracteres señalados en el oficio de cargo”.*

2. En primer lugar, señala que la Compañía no es responsable de la operación del sistema SCOMP: *“Así las cosas, mi mandante se incorpora al sistema mediante un pago periódico fundado en un simple contrato comercial celebrado con SONDA que es el operador técnico del sistema. Todo esto a partir del año 2008, en que se obtuvo una clasificación de riesgo “BBB” que permitió la comercialización del producto Renta Vitalicia.*

Así las cosas, ninguna relación con la implementación del sistema y sus condiciones de seguridad tiene que ver Renta Nacional, quien solo es un cliente del mismo”.

3. Además, señala que *“Toda la sección 3 de la NCG 218 se refiere a requerimientos de seguridad del “**Sistema**” no de la Compañía de seguros en particular, como erradamente lo interpreta el oficio de cargo”.* Agrega que *“Conforme lo expuesto en las resoluciones sancionatorias cursadas por la CMF anteriormente respecto de los asesores previsionales, no existe ningún hackeo al sistema, ni tampoco ingresos no autorizados, sino simplemente que un asesor previsional (Orrego y otros) dateado por un ex empleado de SONDA (que le presta servicios de soporte informático a Scomp) extrajo información con su propia clave de acceso, la que luego adulteró materialmente (mediante un editor de PDF) para acelerar los procesos de pensión en que era parte asesora y/o surtir de estos certificados adulterados a otros actores del mercado (otros asesores previsionales), lo cual nada tiene que ver con la hipótesis de la norma, la cual supone que un tercero no poseedor de clave de acceso alguna, hackea el sistema y tienen un acceso no autorizado al mismo”.*

4. Por otra parte, la defensa señala que “...cada partícipe del sistema es responsable del **buen uso de su propia clave de acceso** y debe tomar los resguardos necesarios para proteger la misma (evitar accesos no autorizados, clonaciones y otros).

En ninguno de los hechos imputados, investigados o ya sancionados por a CMF se ha utilizado una clave de Renta Nacional para extraer información del sistema ni para adulterar un certificado Scomp, por lo que la imputación carece de todo fundamento”.

5. Adicionalmente, argumenta que “La correcta lectura e interpretación de la norma es bastante más simple, ya que mandata al sistema (indirectamente a los patrocinadores del mismo, dentro de los cuales no está Renta Vida) para establecer controles que detecten eventos inusuales, los que deben quedar registrados y cuando son de cierta entidad ser denunciados a la SP o la CMF (ex SVS), quien fiscaliza.

Es una norma de establecimiento o configuración de sistema que antecede con mucho a la incorporación de mi mandante al Scomp, por lo que no tiene por destinataria a Renta Vida”.

6. Agregan que un hecho demostrativo de lo anterior es que todas las actualizaciones normativas como de seguridad efectuadas al sistema SCOMP con posterioridad a los hechos de cargos, ocurrieron con total prescindencia de la participación de Renta Vida.

7. Finalmente, la defensa alega una imposibilidad fáctica de haber intervenido en los hechos que motivan el cargo, ya que “...el acto por el cual mi mandante interviene en el iter criminis de la infracción perseguida, es posterior al agotamiento o consumación por terceros de la misma, siendo imposible participar en ellos desde un punto de vista fáctico y jurídico”.

IV.1.4. Defensas subsidiarias comunes a los cargos.

A. Non bis in ídem.

Respecto de este punto, la defensa señala que “Los hechos fundantes de los cargos i), ii), iii) y iv) son exactamente los mismos, es decir, una supuesta errada recepción de aceptaciones de ofertas previsionales sin contar el consultante con el original del certificado Scomp, en el cargo i), ii) y iv) por los mismos 142 casos investigados, mientras que en el iii) por 17 casos incluidos en los anteriores 142”. Así las cosas, señala que “...en subsidio de las defensas de absolucón anteriores, para el evento de estimarse algún acto fundante de los cargos como constitutivo de infracción, se solicita la aplicación de este principio por causa de “concurso

ideal”, desplazando las figuras residuales por aplicación del principio de especialidad evitando cuadruplicar sanciones por los mismos hechos”.

B. Circunstancias del artículo 27 del D.L. N°3.358.

Sobre el particular, la defensa señala que *“...subsidiariamente y para el improbable evento de que se estime pertinente alguno de los cargos formulados, vengo en solicitar sólo se aplique sanción de Censura a mi mandante, atendida la inmaterialidad de los hechos imputados en comparación con el global de las actividades de mi mandante y de la industria”.*

En subsidio de lo anterior, y para efectos de regular el monto de la multa, la defensa señala: *“Gravedad de la conducta y consecuencias del hecho: los hechos carecen de toda gravedad y de consecuencias relevantes, al ser un porcentaje mínimo operacional, incluso dentro del margen de error estadístico o inmaterial”.* Lo anterior, a juicio de la defensa, tanto considerando el número de operaciones, como por el monto de la prima percibida.

IV.2. ANÁLISIS.

Conforme al mérito de los antecedentes reseñados precedentemente, compete al Consejo de esta Comisión determinar si la Aseguradora 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. No obstante lo anterior, a continuación se procederán a analizar las defensas generales esgrimidas por la Aseguradora en la sección II de sus descargos.

En lo que respecta a la alegación de prescripción, deberá estarse a lo razonado para cada uno de los cargos en particular, según se indica en los acápite siguientes.

Ahora, en lo que respecta al supuesto “defecto basal” de los cargos, dicha alegación deberá ser rechazada, por cuanto, según se observa en los números 5 y 6 del Oficio de Cargos, el Fiscal de la Unidad de Investigación se refiere claramente a que esa Aseguradora ingresó a SCOMP aceptaciones de oferta de pensión sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o Duplicado.

Así, resulta evidente que lo cuestionado a Renta Vida es el ingreso de aceptaciones de oferta de pensión sin contar con la documentación requerida, esto es, el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado, tal como se indica en el Oficio de Cargos.

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 142 procesos de pensión.

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

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

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

“7. Certificado de Ofertas

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

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

Es decir, el Certificado de Ofertas “Original” es el documento mediante el cual el consultante acredita la recepción de la información del sistema SCOMP, y que éste es remitido por correo certificado al domicilio del partícipe dentro de los **4 días hábiles de ingresada la consulta**. Dicho documento es aquél válido para que la Investigada, en su calidad de entidad aseguradora, pueda registrar la aceptación de una oferta. Asimismo, en caso de

extravió, pérdida o destrucción del Certificado de Ofertas “Original”, o en caso de devolución de correo, después de **8 días hábiles de ingresada la consulta**, el partícipe podrá solicitar a la AFP de origen, un duplicado de dicho Certificado, el que podrá ser utilizado para efectos de la aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión.

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

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

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

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

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

A su vez y, con la información requerida a SCOMP con fecha 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°18.039 de fecha 13 de julio de 2018**, la Intendencia de Seguros requirió a la Investigada revisar 39 aceptaciones de oferta.

En segunda instancia, la Intendencia de Seguros requirió a la Investigada, comparar para cada caso el certificado de ofertas utilizado en la aceptación con el certificado original, para las aceptaciones de oferta que fueron realizadas por la Compañía.

En ese sentido, mediante **Oficio Ordinario N°20.511 de fecha 3 de agosto de 2018**, la Intendencia de Seguros requirió a la Compañía que revisara 74 certificados de oferta, de los cuales 6 habían sido consultados en el primer oficio enviado el 13 de julio de 2018.

En respuesta al **Oficio N°18.039**, la Investigada reportó 15 casos con certificado de ofertas no original, los que se distribuyen de la siguiente manera:

Participe A.O.	Número de Casos
AFPs	13
RENTA NACIONAL	2
Total	15

A su vez, en respuesta al **Oficio N°20.511**, la Investigada reportó como hallazgos, hasta la fecha del Oficio de la Intendencia de Seguros remitido a la Unidad de Investigación, las siguientes cantidades de casos, diferenciados por agentes y asesor:

Agente / asesor	Número de Casos
Agente	4*
Asesor	54
Total	58

Frente a lo anterior, mediante **Oficio N°25.478 de fecha 24 de septiembre de 2018**, la Intendencia de Seguros requirió a la Investigada emitir un informe, por una empresa de auditoría externa distinta a aquella a cargo de su contabilidad y estados financieros, sobre el contenido de los Certificados de Oferta y, de las cartas conductoras de éstos, en las aceptaciones de oferta efectuadas en Renta 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°25.478**, se acompañó informe emitido por SMS Chile S.A., empresa de auditoría externa, cuyo resumen es detallado en la Denuncia

Interna del Intendente de Seguros (rolante a fojas 1 y siguientes del expediente administrativo) en los siguientes términos:

La cantidad de ofertas aceptadas por la compañía en sus oficinas, informadas por SCOMP incluyó 956 cartas conductoras originales y 956 copias de certificados de ofertas originales.

El resultado de la revisión es el siguiente:

		Revisadas	Adulteradas
Cartas conductoras	Número de 3 dígitos	895	81
	Fecha de emisión CC	895	81

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

En efecto, de conformidad con la información remitida por SCOMP S.A., tales bitácoras contienen para cada número de ingreso de solicitud de oferta los siguientes datos:

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

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

Imagen 2:
Ejemplo cronología de Bitácora.

ID_EVENTO *	ID_SISTEM *	FEC_EVENTO *	DESCRIPCION_EVENTO
14350359	0	06-06-2018 16:49	Recepción Certificado Electronico de Saldo (Archivo Plano)
14350677	0	06-06-2018 17:02	Calculo de Anualidad-Proyeccion
14353341	792174	07-06-2018 9:13	Confirmación Cálculo y Proyección Retiro Programado
14403436	792174	18-06-2018 12:19	Ingreso Sol. Oferta / Notificación Oferta Anónima
14423507	792174	21-06-2018 1:25	Emisión de Certificado de Ofertas
14432717	792174	22-06-2018 10:50	Acceso a copia de CO (Consulta SD)
14453087	792174	27-06-2018 9:42	Acceso a copia de CO (Consulta SD)
14461098	114671851	28-06-2018 10:56	Aceptación Oferta / Notificación
14461099	114671851	28-06-2018 10:56	Aceptación de Oferta Menor / Declaración Jurada
14461341	792174	28-06-2018 11:12	Acceso Pantalla Principal CCOO
14461344	792174	28-06-2018 11:12	Impresión de Duplicado del CO Original
14461345	792174	28-06-2018 11:12	Acceso a copia de CO (CCOO)
14461361	792174	28-06-2018 11:12	Selección De Modalidad
14474535	792174	03-07-2018 10:56	Acceso Pantalla Principal CCOO
14474547	792174	03-07-2018 10:57	Acceso Pantalla Principal CCOO
14507189	792174	09-07-2018 15:26	Notificación de Cierre
14700017	792174	13-08-2018 16:35	Registro Devolucion Correo CO
15259763	792174	02-10-2018 17:17	Extracción masiva de CO Original por Auditoría

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

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, **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 una justificación fáctica precisa, pues, de acuerdo a la prueba aparejada a este Procedimiento Sancionatorio, se ha podido constatar que, **la Investigada ingresó aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado y, más grave aún, se ha podido determinar que hubo cierres de rentas vitalicias con un “Certificado” versión copia adulterado.**

En cuarto lugar, 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 fue ejecutado en su totalidad por terceros a nivel de industria, por lo que es una víctima, 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.

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

En definitiva, las compañías de seguros deben conocer la normativa que regula su actividad, condición mínima de su ejercicio y responsabilidad, por lo que 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.

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.

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

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

vitalicias, toda vez que, se realizaron aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado.

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

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

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

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

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

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

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

A este respecto, en el Oficio de Cargos sostuvo que, la Compañía tenía dentro de su Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno, al menos desde el

mes de junio de 2014, un procedimiento denominado “Suscripción de Póliza de Rentas Vitalicias”, en el que se señala la necesidad de contar con el Certificado de Ofertas SCOMP para iniciar el proceso de pensión, cuya verificación a su calidad de Original forma parte de distintas actividades de control presentes en dicho procedimiento. Asimismo, disponía de una Política de Rentas Vitalicias que buscaba establecer un marco de orientación y regulación como complemento a las normas, reglamentos y leyes que rigen las actividades de la Compañía. No obstante la existencia de aquellos controles, acorde a lo expuesto precedentemente, la Compañía realizó aceptaciones de ofertas de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado

A mayor abundamiento, y en el contexto de la medida para mejor resolver decretada por el Fiscal, mediante respuesta a **Oficio Reservado UI N° 753 de 17 de julio de 2020** (a fojas 2419), Novared Chile S.A., acompañó informes de auditoría externa para los años 2017 y 2018, e informó sobre los estándares y normas de medición utilizadas en las auditorías externas de seguridad de información efectuadas respecto de la sociedad SCOMP S.A. desde el año 2014 a la fecha; así como detalle de los principales aspectos de revisión que los mismos conllevan. De igual manera, se solicitó el detalle de inspecciones o verificaciones efectuadas en las auditorías señaladas, respecto del proceso de aceptación de ofertas de pensión en el SCOMP y, específicamente, respecto de la verificación, validez y uso del certificado de ofertas original o su duplicado en el mismo, así como conclusiones u observaciones derivadas de aquellas evaluaciones.

Sin embargo, en los antecedentes acompañados no es posible observar que la Compañía estableciera en sus procedimientos internos mecanismos de verificación de la autenticidad y originalidad de los documentos requeridos en los procesos de aceptación de oferta, con anterioridad a julio de 2018. Solo en la versión de julio de 2018 de procedimiento “Suscripción de Póliza Rentas Vitalicias”, se incorporaron ciertos elementos a verificarse respecto a la validez del documento, los cuales tampoco fueron suficientes, por cuanto existieron casos posteriores que también fueron procesados con certificado no Originales. Por lo tanto, los procedimientos y manuales internos no resultaron efectivos ni idóneos para la verificación de consistencia de la información entregada por el Sistema, por lo que se rechazarán los descargos en este punto, pues ha quedado suficientemente acreditado en este Procedimiento Sancionatorio la falta de las medidas necesarias para la verificación del uso del Certificado Original o su Duplicado.

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

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

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

IV.2.3. Análisis respecto a la imputación y descargos relativos a infringir la obligación de asesoría contenida en el artículo 529 N°1 del Código de Comercio en relación al artículo 57 inciso 4° del D.F.L. N° 251 y al N°4, párrafos 1° y 2°, de la NCG N° 91, toda vez que, en 17 procesos de pensión realizados por 6 de sus agentes de venta, la Investigada no asesoró debidamente al afiliado producto que el trámite de Aceptación de Oferta se realizó sin contar con el Certificado de Oferta SCOMP Original o su Duplicado, siendo éste, el único documento válido que acredita la recepción de la información y habilita al consultante para optar por una modalidad de pensión.

En primer lugar, tal como se consignó en el Acápite IV.2.1. de esta Resolución Sancionatoria –que, por razones de economía procesal, se da por reproducido en lo pertinente–, se estará a lo dispuesto en el artículo 33 D.L. N°3.538, según su texto vigente hasta el 18 de enero de 2018. Así, en cuanto a la excepción de prescripción opuesta por la defensa de la Investigada, conforme al artículo 61 del D.L. N°3.538, debe estarse a lo resuelto precedentemente.

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

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

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

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

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

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

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

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

De acuerdo a lo anterior, 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, la Investigada infringió su deber de asesoría, por cuanto en los 17 procesos de pensión realizados por 6 de sus agentes de ventas, no se realizaron con el Certificado Original o su Duplicado.

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

De este modo, no resulta procedente la alegación de la Investigada conforme a la cual en los casos analizados en los descargos se habría dado cumplimiento al deber de asesoría, pues, de acuerdo a lo razonado precedentemente, la infracción u omisión de requisitos normativos en las etapas de Aceptación de Oferta de rentas vitalicias, implica, precisamente, una falta de cuidado a dicho deber por tratarse de una conducta contraria a derecho.

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

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

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

solicitud de oferta sin verificar la recepción de ese Original, ha faltado a su deber de asesoría, al permitir que el asegurable cerrara el trámite sin contar con información completa.

En atención a lo anteriormente expuesto, se rechazarán los descargos evacuados en esta parte, toda vez que, en la especie, la Investigada, 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, 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.

Atendido lo anterior, y en consideración a lo dispuesto en el artículo 33 del D.L. N°3.538, conforme a su texto vigente con anterioridad al 15 de enero de 2018, y para los casos acaecidos con anterioridad a esa fecha, se procederá a levantarse el presente cargo, por encontrarse prescrita la facultad sancionatoria de esta Comisión.

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

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

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

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

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

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

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

IV.2.5. Análisis respecto de las defensas subsidiarias comunes para todos los cargos.

En lo que respecta a la defensa relativa a una supuesta transgresión al principio *ne bis in ídem* en el Oficio de Cargos, deberá estarse a lo razonado en los acápite IV.2.1., IV.2.2. y IV.2.3. precedentes de esta Resolución.

Finalmente, en lo que respecta las circunstancias contempladas en el artículo 27 del D.L. N°3.538 para regular el monto de la sanción, deberá estarse a lo resuelto en el acápite VI de esta Resolución.

V. CONCLUSIÓN.

1. SISTEMA DE CONSULTAS DE OFERTAS Y MONTOS

DE PENSIÓN

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

Así, para iniciar un trámite de pensión el afiliado debe ir a su AFP, firmar una Solicitud de Pensión y efectuar su declaración de beneficiarios. Posteriormente, la AFP le entregará un certificado de saldo, con el cual el afiliado o un beneficiario podrá requerir el ingreso de una Solicitud de Ofertas a SCOMP a través de un partícipe que puede ser una AFP, una Compañía de Seguros de Vida o un Asesor Previsional.

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

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

2. CONDUCTAS INFRACCIONALES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

De tal modo, **la Investigada ha incurrido en una infracción grave, que no sólo pone en riesgo a quienes se relacionan con dicha Compañía de Seguros, sino que el mismo sistema de ofertas y aceptación de montos de pensión que rige**

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

VI. DECISIÓN.

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

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

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

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

1) En cuanto a la gravedad de las conductas, la compañía puso en riesgo el Sistema de Consulta y Oferta de Montos de Pensión al no contar con los mecanismos idóneos de control interno y gestión de riesgo para advertir la existencia del Certificado de Oferta SCOMP adulterado e impedir la Aceptación de Oferta hasta contar con el documento pertinente para ello.

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

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

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

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

Por ello, del ingreso de aceptaciones de ofertas de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, como ocurre en los hechos materia de los cargos, lleva a que los respectivos pensionables, al realizar su aceptación de oferta, no hayan tenido acceso 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 de la Investigada, 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, la investigada fue sancionada por Resolución Exenta N°2996 de 4 de junio de 2020, con una multa ascendiente a la suma de UF 3.000 a; la cual se encuentra en reclamación ante la Ittma. Corte de Apelaciones de Santiago.

6) En cuanto a la capacidad económica de la Compañía Investigada, de acuerdo a la información contenida en los estados financieros a junio de 2020, presentó un patrimonio de **M\$ 60.487.736**.

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

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

- Resolución Exenta CMF N° 1911 y SP N° 33 de 5 de abril de 2019 que aplica a Viviana Briones Pérez la sanción de multa de 315 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N° 1906 y SP N° 28 de 5 de abril de 2019 que aplica a Andrés Orrego Arriagada la sanción de multa de 1140 Unidades de Fomento y cancelación de la inscripción en el Registro de Asesores Previsionales.
- Resolución Exenta CMF N° 1910 y SP N° 32 de 5 de abril de 2019 que aplica a Marisol Valdivieso Ortiz la sanción de multa de 180 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N° 1907 y SP N° 30 de 5 de abril de 2019 que aplica a Alejandro Alarcón Rubio la sanción de multa de 775 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N° 1909 y SP N° 29 de 5 de abril de 2019 que aplica a Magaly Córdova Silva la sanción de multa de 900 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N° 1908 y SP N° 31 de 5 de abril de 2019 que aplica a Carolina Ríos Puebla la sanción de multa de 475 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2176 y SP N° 36 de 18 de abril de 2019 que aplica a Peter Retamales Ramírez la sanción de multa de 180 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.

- Resolución Exenta CMF N°2177 y SP N°37 de 18 de abril de 2019 que aplica a Patricio Vilches Arrué la sanción de multa de 405 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2178 y SP N°38 de 18 de abril de 2019 que aplica a Francisco Castro Orellana la sanción de multa de 150 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2179 y SP N°39 de 18 de abril de 2019 que aplica a Gustavo Valverde Castañón la sanción de multa de 225 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2180 y SP N°40 de 18 de abril de 2019 que aplica a Hernán Palacios Salazar la sanción de multa de 315 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2181 y SP N°41 de 18 de abril de 2019 que aplica a María Angélica Mansilla Valdés la sanción de multa 180 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2408 y SP N°47 de 29 de abril de 2019 que aplica a Mario Alonso Moya Pérez la sanción de multa 45 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2738 y SP N°59 de 14 de mayo de 2019 que aplica a Omar Ruiz Rodríguez la sanción de multa 100 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.

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

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

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

1. Aplicar a **Renta Nacional Compañía de Seguros de Vida S.A.** la sanción de multa, a beneficio fiscal, ascendente a **UF 800.- (Ochocientas Unidades de**

Fomento), pagaderas en su equivalente en pesos a la fecha efectiva de su pago, por infracción al párrafo 7 del número 7 de la Sección IV de la NCG N°218 vigente a la fecha de los hechos.

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

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

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

5. Se hace presente que contra la presente Resolución procede el recurso de reposición establecido en el artículo 69 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980, el que debe ser interpuesto ante la Comisión para el Mercado Financiero, dentro del plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución, y el reclamo de ilegalidad dispuesto en el artículo 71 del D.L. N° 3.538 de 1980, el que debe ser interpuesto ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago dentro del plazo de 10 días hábiles computado de acuerdo a lo establecido en el artículo 66 del Código de Procedimiento Civil, contado desde la notificación de la resolución que impuso la sanción, que rechazó total o parcialmente el recurso de reposición o desde que ha operado el silencio negativo al que se refiere el inciso tercero del artículo 69.

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.

10-09-2020

X 

PRESIDENTE

Firmado por: Christian Eduardo Larrain Pizarro

10-09-2020

X 

COMISIONADO

Firmado por: Mauricio Larrain Errazuriz

10-09-2020

X 

COMISIONADO

Firmado por: Kevin Noel Cowan Logan

X 

COMISIONADO

Firmado por: Rosario Celedon Forster

COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO

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

GERARDO BRAVO RIQUELME
SECRETARIO GENERAL

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