

**REF.: RECHAZA RECURSO DE REPOSICIÓN DE
SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS
LIMITADA CONTRA RESOLUCIÓN
EXENTA N°296 DE 2013.**

SANTIAGO, 28 AGO 2013

RESOLUCIÓN EXENTA N° 314 /

VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 3° letra g), 4° letras a) y d), 28 y 45 del D.L. N° 3.538 de 1930, el inciso 5° del artículo 57 del D.F.L. N° 251, de 1931; N°s 1 y 2 del artículo 10 del D.S. N° 863, de 1989; Párrafo 1°, Párrafo 2° Puntos 3 y 4, y Párrafo 3° del Acápito IV de la Circular N° 1587, de 2002, que Imparte Instrucciones sobre Promoción y Oferta de Seguros a través de Sistemas de Comunicación a Distancia.

CONSIDERANDO:

1.- Que, con fecha 23 de agosto de 2013, se ha recibido el recurso de reposición presentado por Santander Corredora de Seguros Limitada en contra de la Resolución Ex. N° 296, de 07 de agosto de 2013, que aplicó una sanción de multa de U.F. 800 por incumplimiento de las disposiciones contenidas en el inciso 5° del artículo 57 del D.F.L. N° 251, de 1931; N°s 1 y 2 del artículo 10 del D.S. N° 863, de 1989; y Párrafo 1°, Párrafo 2° Puntos 3 y 4, y Párrafo 3° del Acápito IV de la Circular N° 1587, de 2002, que Imparte Instrucciones sobre Promoción y Oferta de Seguros a través de Sistemas de Comunicación a Distancia.

2.- Que, en su recurso, Santander Corredora de Seguros Limitada solicita que se proceda a dejar enteramente sin efecto las sanciones impuestas, o bien, al menos, analizar detalladamente la prueba rendida, considerándola y, en mérito de ello, disminuir las sanciones impuestas, en consideración a los nuevos antecedentes que se aportan y que se señalan a continuación:

- a. En forma preliminar, Santander Corredora de Seguros Limitada hace presente que no se ha dado cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 30 del D.L. N° 3.538, de 1980, toda vez que la Resolución recurrida no ha sido notificada de la forma que la mencionada disposición señala, esto es, mediante carta certificada, por lo que solicita se dé cumplimiento a ella.
- b. En cuanto a los nuevos antecedentes que fundamentan la interposición del recurso, Santander Corredora de Seguros Limitada señala que éstos corresponden a las declaraciones de los testigos presentados en la fase probatoria del procedimiento administrativo, las que fueron constatadas en la resolución recurrida, mas no analizadas su contenido.

A este respecto, Santander Corredora de Seguros Limitada hace presente que las declaraciones prestadas por doña Francisca Hofmann y don Maximiliano Guajardo dan cuenta que esa corredora no impartió instrucciones de ningún tipo destinadas a confundir a los clientes en cuanto al tipo de oferta que se estaba realizando y que no autorizó, de forma alguna, las maniobras que ocuparon los ejecutivos.

Adicionalmente, ambos testigos reconocen como verdadero el script de venta utilizado por los testigos y que demuestra que, aun cuando la corredora era responsable de la venta de conformidad a la Circular N° 1.587, de 2002, los problemas suscitados en los procesos de oferta analizados, se explican en excesos puntuales de ejecutivos específicos y no fruto de la voluntad de la corredora.

- c. Adicionalmente, Santander Corredora de Seguros Limitada advierte que en la Resolución recurrida, se sanciona a esa corredora por incumplimientos a deberes que no se encuentran consagrados en la Circular N° 1.587, de 2002, puesto que dicha norma no obliga a incorporar en el script de venta ninguna de las exclusiones del seguro ofrecido. En este sentido, el hecho que la Circular antes individualizada establezca que sus disposiciones son de carácter mínimo, no puede ser considerado como obligación la incorporación de “todas las exclusiones que señala la póliza” como lo exige la Resolución, ya que ello afectaría gravemente la seguridad jurídica al estimar como elementos “esenciales” de una obligación de información, algo que no está contemplado en la norma. A mayor abundamiento, si la Superintendencia estima que las exclusiones de cobertura son parte esencial de la información que se debe entregar en una oferta y promoción de seguros, no se comprende porque (sic) entonces la Circular N° 1.587, de 2002, no lo contempla.

Con todo, y aun cuando la Circular N° 1.587, de 2002, no establece expresamente la obligación de informar las exclusiones de cobertura, se incorporó en el script de venta información acerca de las exclusiones de cobertura, siendo reconocido por los testigos, por lo que los clientes tuvieron información adecuada y suficiente para tomar una decisión acertada.

3.- Que, conviene hacer presente que Santander Corredora de Seguros Limitada no aportó antecedentes o argumentos diferentes a los señalados y tenidos a la vista al dictar la Resolución recurrida, de modo que no se cumple con el requisito previsto en el artículo 45 del D.L. N° 3.538, de 1980, que al efecto señala: “... siempre que en la interposición del recurso se aporten nuevos antecedentes que no se conocieron al momento de dictarse la respectiva resolución.”

4.- Que, no obstante lo expuesto en el punto anterior, y en consideración a los fundamentos contenidos en el recurso, se ha estimado pertinente señalar lo siguiente:

- a. Respecto del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 30 del D.L. N° 3.538, de 1980, considerando la situación de huelga, de público conocimiento, que afecta a Correos de Chile, se estimó necesario entregar, por mano, copia de la resolución para el oportuno conocimiento de la decisión recaída en el procedimiento administrativo, medida que se llevó a efecto el día 08 de agosto de 2013, a las 10:15 hrs., según consta en Formulario de Despacho Interno de



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

esta Superintendencia, que obra en poder de la Secretaría General del Servicio, el cual se encuentra debidamente timbrado en señal de su recepción de parte de Santander Corredora de Seguros Limitada.

Adicionalmente, prueba de la efectividad de la medida adoptada, es la recepción del recurso de reposición presentado por la corredora, cuyo mérito es la materia de análisis de la presente Resolución.

- b. En cuanto a la prueba testimonial que Santander Corredora de Seguros Limitada afirma no habría sido analizada en la resolución recurrida, cabe hacer presente que lo afirmado por la corredora no resulta efectivo.

En efecto, en el considerando 18.3 de la Resolución recurrida se señala expresamente que: *“Por su parte, en cuanto a las conversaciones telefónicas transcritas en el Oficio de cargos, que Santander Corredora de Seguros Limitada atribuye a un hecho de responsabilidad de los ejecutivos de la empresa de telemarketing, toda vez que se habrían apartado de los script de ventas y de las políticas de la corredora de seguros, y que, para lo cual, presentó prueba testimonial, cabe hacer presente que lo expuesto en el escrito de descargos y las declaraciones de testigos carecen de sustento legal para desestimar el cargo formulado en consideración a que el inciso 2° del Acápito 2° de la Circular N° 1587, de 2002, establece expresamente que: “Las aseguradoras y corredores de seguros, pueden utilizar los servicios de empresas de tele marketing que provean los medios de contacto con los asegurables. No será necesario que inscriban a estas empresas en los registros contemplados en las Normas de Carácter General números 49 y 50, en la medida que estas empresas se limiten exclusivamente a proveer un medio de contacto con los asegurables, bajo la dirección, supervisión y control de la aseguradora o corredora, ya que en estos casos, la venta, oferta o intermediación, es efectuada directamente por dicha aseguradora o corredora y bajo su responsabilidad legal.” (Lo destacado es nuestro)”*

La conclusión contenida en el considerando transcrito, se sustenta en que las declaraciones prestadas por doña Francisca Hofmann y don Maximiliano Guajardo, ante esta Superintendencia, se refirieron a lo siguiente: I) Que, Santander Corredora de Seguros Limitada elaboró un script para su uso obligatorio en los procesos de venta y promoción del seguro en cuestión; II) Que, si bien el mencionado script tenía como argumento comercial el ofrecimiento de un descuento en la prima de sus seguros hipotecarios, su objetivo era llevar a cabo la venta y dar cumplimiento con la normativa; III) Que, la deficiente información contenida en las grabaciones telefónicas identificadas en el Oficio de cargos no responden a instrucciones de la corredora, sino a malas prácticas de los respectivos ejecutivos telefónicos, apartándose de los script de ventas; IV) Que, al detectar situaciones de malas prácticas se efectuó una auditoria al proceso de ventas.

En efecto, consta en la declaración de doña Francisca Hofmann que, ante la pregunta acerca de si el script aprobado por la corredora instruí a los ejecutivos a iniciar la conversación telefónica por medio del ofrecimiento de un descuento en los seguros contratados conjuntamente a su crédito hipotecario, la testigo declaró: *“Si, la verdad es que fue el argumento comercial que implementamos en el script de manera de poder captar la atención de los clientes. Sin perjuicio de esto, siempre nuestro objetivo era que*

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Castilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

posteriormente se llevara a cabo la venta de la póliza y se cumpliera con lo que establece la norma de canales a distancia.”

Por su parte, en cuanto a la declaración prestada por don Maximiliano Guajardo, ante la pregunta acerca de si los contactos telefónicos efectuados por los ejecutivos se ajustaron a los script entregados por Santander Corredora de Seguros Limitada, en ambos casos el testigo respondió que la venta no se guió por los script.

Como es posible de advertir, las referidas declaraciones carecen de mérito suficiente para controvertir los hechos materia de cargos y, por el contrario, en ellas se reconoce que en los script de ventas se instruyó a los ejecutivos a hacer consistir la oferta en un descuento de la prima de los seguros colectivos que los clientes mantenían vigentes, en circunstancias que correspondía a la oferta de un nuevo seguro de carácter individual. Además, en ellas se reconoce que la información entregada por los ejecutivos telefónicos responsables de las ofertas y promociones identificadas en el Oficio de cargos, fue deficiente y respondió a una mala práctica de parte de éstos.

En cuanto a los extractos del script telefónico transcrito por Santander Corredora de Seguros Limitada y que informarían o darían a entender que el motivo del contacto telefónico era el ofrecimiento de un seguro nuevo, cabe señalar que la información contenida en el mencionado documento es insuficiente y por el contrario, permite acreditar que la información entregada al cliente es confusa e inductiva a error por cuanto se informa al inicio de la conversación que el motivo del llamado es ofrecerle un descuento en la prima de los seguros que mantiene vigente para, posteriormente informarle que “...la grabación de la conversación constituye la suscripción del contrato” o que tomará los datos del cliente para “formalizar la contratación del seguro...”

- c. Respecto a las observaciones planteadas por Santander Corredora de Seguros Limitada en cuanto a la ausencia de fundamentos legales para configurar la infracción a la Circular N° 1587, por falta de entrega de información a los clientes de las exclusiones de la póliza objeto de la oferta y promoción, cabe remitirse a los argumentos normativos y doctrinales expuestos latamente en el Considerando 18.5.

Con todo, cabe señalar que no resulta procedente la argumentación dada por Santander Corredora de Seguros Limitada, en cuanto a que en la oferta y promoción telefónica se habría dado cumplimiento a lo dispuesto en la Circular N° 1587 en cuanto ésta no impone la obligación de informar las exclusiones de la póliza ofrecida, toda vez que la información enumerada en el Acápito IV de la Circular N° 1587 es de carácter mínima y, en todo caso, la referida Circular establece: “El oferente deberá proporcionar toda la información relevante al destinatario de la oferta y facilitarle los medios para efectuar consultas o decidir sobre la oferta del seguro”, siendo evidentemente la información referida a las exclusiones de la póliza relevante para decidir sobre la oferta del seguro.

5.- Que, en vista de lo señalado precedentemente, que el recurso planteado contra la Resolución N° 296 no contiene antecedentes nuevos no conocidos por este Organismo al momento de su dictación y que los argumentos planteados no permiten modificar las decisiones contenidas en dicha Resolución, se rechaza el recurso de reposición en todas sus partes.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

RESUELVO:

1.- Recházese el recurso de reposición interpuesto por Santander Corredora de Seguros Limitada en contra de la Resolución Exenta N° 296 de 07 de agosto de 2013, y manténgase la sanción de multa de U.F. 800 establecida en dicha Resolución.

2.- Remítase a la corredora antes individualiza, copia de la presente Resolución para su notificación y cumplimiento.

3.- Se hace presente que contra la presente resolución procede el recurso de reclamación establecido en el artículo 30 del D.L. N° 3.538, de 1980, el que debe ser interpuesto ante el Juez de Letras en lo Civil que corresponda, dentro del plazo de diez días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución, previa consignación del 25% del monto total de la multa, en la Tesorería General de la República.

Anótese, comuníquese y archívese.


FERNANDO COLOMA CORREA
SUPERINTENDENTE



Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl