

**REF.: APLICA SANCIÓN DE MULTA A CN LIFE,  
COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A.**

---

**SANTIAGO, 10 DE SEPTIEMBRE DE 2020**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 4081**

**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°3.100 de 2019; 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° 94, de 08 de febrero de 2019, complementado a través del Oficio Reservado N° 259, de 06 de mayo de 2019, ambos de la Intendencia de Seguros de la CMF, en adelante “IS”, la Unidad de Investigación tomó conocimiento de una fiscalización efectuada por dicha Intendencia a CN LIFE, COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A., en adelante “CN Life”, la “Aseguradora” o la “Compañía”, 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 IS 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° 14/2019, de fecha 14 de febrero 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 sobre “Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio”, en la Ley N° 18.046, “Ley sobre Sociedades Anónimas” y su Reglamento, normativa dictada por este Organismo y en otras disposiciones complementarias.

3. Mediante Oficio Reservado UI N° 1.324, de fecha 26 de diciembre de 2019, en adelante el “Oficio de Cargos”, este Fiscal formuló cargos a CN Life, 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° 227, 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° 404, 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° 601, de 22 de junio de 2020, se decretó la reanudación del procedimiento administrativo, a partir del 01 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°821, 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 Investigada, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas en el Oficio de Cargos (“Informe Final”), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 inciso 2° del D.L. N°3.538.

## I.2. HECHOS

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

1. CN Life es una compañía de seguros de vida cuya gerencia general ha sido desempeñada por el Sr. Christian Eduardo Unger Vergara desde el día 01 de noviembre de 2017 hasta la fecha del Oficio de Cargos. Anteriormente, durante el periodo comprendido en los hechos objeto del Oficio de Cargos, la gerencia general fue desempeñada por el Sr. Francisco Javier García Holtz entre el 03 de julio de 2012 y el 01 de noviembre de 2017.

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 21,88% del total de ingresos de CN Life, ascendente a M\$6.096.122.- a esa fecha, mientras que, en términos de reservas técnicas, las obligaciones por concepto de Renta Vitalicia representaron el 84,15% del pasivo total de la Compañía al mismo periodo, esto es, M\$556.961.057.-.

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

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 IS, 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 CN Life.

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 CN Life ingresó al Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) 92 aceptaciones de oferta de pensión -detallados en el Anexo N°1- 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 CN Life.

PARTÍCIPE	AÑO ACEPTACIÓN OFERTA						TOTAL
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Asesores Previsionales	5	23	26	19	7	4	84
Agentes de Venta – Cía.	-	2	-	3	-	-	5
Directa – Cía.	-	1	2	-	-	-	3
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>26</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>92</b>

Fuente: Elaboración propia en base a información del Oficio Reservado N° 259 de la IS, de fecha 06 de mayo de 2019.

6. De los 92 casos referidos, 5 fueron intermediados por 4 agentes de venta de Rentas Vitalicias de CN Life, y otros 3 casos directamente intermediados por la Compañía, cuyas aceptaciones de ofertas fueron realizadas sin el respectivo Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado.

7. CN Life, a la época de los hechos, tenía dentro de su Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno, en el periodo correspondiente a los hechos objeto de cargos, un procedimiento denominado “Proceso de Venta de Rentas Vitalicias Consorcio y CN Life”, en el que se señala la necesidad de contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original para la contratación de una renta vitalicia previsional. Asimismo, disponía de una Política de Cumplimiento que buscaba velar por el cumplimiento de la normativa y leyes que regulan cada una de las actividades desarrolladas por la Compañía.

8. No obstante la existencia de aquellos controles, acorde a lo expuesto en los números precedentes, 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 Sancionatorio durante la investigación fueron los siguientes:

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

1. Minuta N° 41, de fecha 23 de agosto de 2018, por medio de la 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° 94, de fecha 08 de febrero de 2019, por medio del que la Intendencia de Seguros denunció a la Unidad de Investigación, eventuales infracciones incurridas por CN Life, adjuntando un CD que contiene los siguientes antecedentes:

a. Oficio Ordinario N° 20.520, de 03 de agosto de 2018, de la CMF dirigido a la gerencia general de la Compañía, en el que solicitó realizar una comparación del Certificado de Ofertas SCOMP utilizado en las aceptaciones de oferta efectuadas en un plazo menor a 3 días desde la emisión del certificado, con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, para las aceptaciones de oferta efectuadas en el periodo de 01 de julio de 2014 y 25 de julio de 2018.

b. Respuesta de la Compañía al Oficio Ordinario N° 20.520, de fecha 10 de agosto de 2018, mediante la cual señaló que *“sólo estaremos en condiciones de informar el tenor de lo requerido en el oficio de la referencia una vez que la información nos sea entregada por SCOMP.”*

c. Respuesta de CN Life al Oficio Ordinario N° 20.520, de fecha 22 de agosto de 2018, a través de la cual adjuntó una planilla Excel con la información solicitada, referente a casos con aceptaciones de ofertas entre los años 2015 y 2016.

d. Respuesta de la Compañía al Oficio Ordinario N° 20.520, de fecha 04 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.

e. Oficio Ordinario N° 25.487, de 24 de septiembre de 2018, dirigido a la gerencia general de CN Life, 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.

f. Respuesta de CN Life al Oficio Ordinario N° 25.487, de fecha 08 de octubre de 2018, en que indicó que la auditora seleccionada era la empresa Deloitte Auditores y Consultores Limitada, en adelante “Deloitte”, informando, a su vez, del plan de trabajo a realizar.

g. Presentación de Deloitte, de fecha 14 de noviembre de 2018, en que se dio respuesta a lo solicitado a través del Oficio Ordinario N° 25.487, adjuntando los siguientes documentos:

i. Informe sobre el contenido de los Certificados de Ofertas, y de las cartas conductoras de éstos, que fueron presentados en la Aseguradora al momento de la aceptación de la oferta. En este informe comunicaron las siguientes conclusiones:

1. De un total de 509 casos enviados por SCOMP, la Compañía cuenta con 475 respaldos de cartas conductoras, de las cuales se observaron 27 cartas cuyo número de 3 dígitos, así como formato y valor de la fecha de emisión, no son idénticos al duplicado de la carta conductora provisto por SCOMP.

2. De un total de 509 casos enviados por SCOMP, la Compañía cuenta con 494 expedientes que incorporan el certificado de ofertas SCOMP. Al respecto, no se observaron diferencias en la opción seleccionada de pensión, así como en los montos de pensión mensual, tasa de descuento del periodo garantizado de la renta vitalicia garantizada y el orden y clasificación de riesgo de las entidades participantes de cada una de las ofertas de las compañías incluidas en los cuadros de las modalidades de pensión.

ii. Planilla Excel en que se detalla la información revisada respecto del Oficio Ordinario N° 25.487, con formato e información establecida en el mismo.

3. Oficio Reservado UI N°146, de 14 de febrero de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a CN Life la siguiente información:

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

b. Actas de sesiones de directorio de la Compañía, en las que consten acuerdos alcanzados en materia de gestión de rentas vitalicias previsionales, especialmente en lo relativo a procesos asociados a la solicitud y aceptación de ofertas de montos de pensión, desde el 01 de enero de 2015 a la fecha de dicho oficio.

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

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

4. Oficio Reservado UI N° 147, de 14 de febrero de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a CN Life 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° 20.520, de fecha 03 de agosto de 2018, y N° 25.487, 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.

5. Oficio Reservado UI N°148, de 14 de febrero de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a CN Life 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 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 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 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°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.

7. 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.

8. Respuesta de CN Life al Oficio Reservado UI N° 146, de fecha 25 de febrero de 2019, en que adjuntaron los siguientes documentos:

a. Al número 1 del Oficio Reservado UI N° 146, la Compañía adjuntó versiones vigentes de las siguientes políticas y procedimientos:

- i. Código de Ética y Estándares de Conducta, versión mayo 2018.
- ii. Política de Cumplimiento, versión noviembre 2018.

- iii. Política de Continuidad de Negocios, versión septiembre 2018.
- iv. Política Líneas de Negocio, Canales de Distribución y Nuevos Productos, versión enero 2018.
- v. Manual de Procedimientos de Solicitud de Ingreso SCOMP, versión abril 2018.
- vi. Manual de Proceso de Venta de Rentas Vitalicias, versión mayo 2018.
- vii. Manual de Procedimiento de Emisión Pólizas Rentas Vitalicias, versión enero 2019.

b. Respecto del número 2 del Oficio Reservado UI N° 146, CN Life adjuntó las actas de las sesiones de directorio desde el mes de enero de 2015 a la fecha de respuesta del oficio, en las cuales fueron tratadas materias relacionadas a gestión de rentas vitalicias.

c. Respecto del número 3 del Oficio Reservado UI N° 146, la Compañía adjuntó actas de diferentes comités existentes (Estratégico; Técnico, Comercial y Clientes; Inversiones; Personas, Ética y Cumplimiento; Auditoría; Ejecutivo; y otros), en los cuales se han tratado materias relacionadas a la gestión de rentas vitalicias.

d. Al número 4 del Oficio Reservado UI N° 146, CN Life adjuntó informes de auditorías externas e internas efectuadas a las áreas de ventas de rentas vitalicias.

9. Respuesta de CN Life al Oficio Reservado UI N° 147, de fecha 04 de marzo de 2019, en que adjuntó en formato 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° 20.520 y N° 25.487, ambos 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.

10. Respuesta de CN Life al Oficio Reservado UI N° 148, de fecha 04 de marzo de 2019, en que adjuntó en formato digital los siguientes documentos:

a. Archivo con detalle de todos los pagos por concepto de intermediación o venta de rentas vitalicias efectuados por la Compañía a aquellas personas que intervienen en la comercialización de dichos seguros previsionales, desde el mes de enero de 2016, indicando la descripción y forma de determinación para cada caso, así como el área encargada de su gestión y aprobación.

b. Respecto del detalle de pagos a personas que intervengan en la comercialización de rentas vitalicias por otros productos, la Compañía señaló que *“no efectúa pagos por ningún otro concepto a los señalados en el punto 1) anterior [pagos por concepto de intermediación o venta de rentas vitalicias].”*

c. Archivo con los libros de pagos señalados en la letra a. anterior, por los 3 últimos años, incluyendo la información de la persona que lo recibe, fecha, motivo y respaldo de cada uno de ellos.

d. Nómina de todas aquellas personas que intervienen o han intervenido en la comercialización de rentas vitalicias desde el año 2016 a la fecha de respuesta del oficio, indicando los productos comercializados por cada uno de ellos y las fechas durante las cuales han prestado los servicios correspondientes.

e. Respecto de las capacitaciones a agentes de venta de la Compañía, ésta señaló que *“sólo comercializa rentas vitalicias a través de asesores previsionales, por lo que no tenemos un plan de capacitación para dichos intermediarios externos.”*

f. Libros de producción asociados a rentas vitalicias desde el año 2016 a la fecha de respuesta del oficio, con la información detallada según lo indicado en el Oficio Reservado UI N° 148.

11. Oficio Reservado UI N° 215, de 04 de marzo de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a la Compañía complementar la información presentada en respuesta al Oficio Reservado UI N° 146, remitiendo versiones anteriores de sus respectivas políticas y procedimientos, 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.

12. Respuesta de CN Life al Oficio Reservado UI N° 215, de fecha 13 de marzo de 2019, en que adjuntó en formato físico la siguiente documentación:

a. Política Líneas de Negocio, Canales de Distribución y Nuevos Productos, en sus versiones enero 2015, enero 2016 y enero 2017.

b. Política de Cumplimiento, en sus versiones noviembre 2014, noviembre 2015, diciembre 2016 y noviembre 2017.

c. Manual de Procedimiento “Solicitud de Ingreso a SCOMP”, en sus versiones abril 2011, septiembre 2017, marzo 2018 y abril 2018.

d. Manual de Procedimiento “Proceso de Venta de Rentas Vitalicias Consorcio y CN Life”, en sus versiones noviembre 2014, septiembre 2017 y mayo 2018.

e. Manual de Procedimiento “Emisión Pólizas Rentas Vitalicias”, en sus versiones diciembre 2014, diciembre 2017 y enero 2019.

f. Código de Ética y Estándares de Conducta, en sus versiones desde el año 2015 a la fecha de respuesta al oficio.

13. Oficio Reservado N° 259, de fecha 06 de mayo de 2019, en que la Intendencia de Seguros complementó su denuncia de 08 de febrero 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° 6.880, de fecha 06 de marzo de 2019; (iv) resultados consolidados; (v) antecedentes de los documentos que se adjuntan:

a. Oficio Ordinario N° 6.880, de fecha 06 de marzo de 2019, y respuesta recibida por parte de CN Life.

b. Archivo Excel denominado “Listado consolidado - CN Life.xls”, con listado consolidado de casos con hallazgos.

14. Oficio Reservado UI N° 631, de fecha 22 de mayo de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a CN Life complementar la información solicitada mediante Oficio Reservado UI N° 147, considerando los procesos de pensión con aceptaciones de oferta entre el 01 de julio de 2013 y el 31 de diciembre de 2015.

15. Respuesta de la Compañía al Oficio Reservado UI N° 631, recibida con fecha 04 de junio de 2019, en que adjuntó 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° 20.520 y N° 25.487, ambos del año 2018, respecto de aceptaciones efectuadas en el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2013 y el 31 de diciembre de 2015.

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

16. Oficio Reservado UI N° 690, 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 CN Life.

17. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 690, de fecha 05 de julio de 2019, por medio de la cual SCOMP entregó información sobre 66 solicitudes de ofertas.

18. Oficio Reservado N° 371, de fecha 17 de julio de 2019, en que la Intendencia de Seguros remitió a la 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.

19. Respuesta de fecha 24 de julio de 2019 al Oficio Reservado UI N° 690, por medio de la cual SCOMP entregó parcialmente la información de los comprobantes de devolución de Correos de Chile, acompañando 11 imágenes correspondientes a lo solicitado.

20. Respuesta de fecha 13 de agosto de 2019 al Oficio Reservado UI N° 690, por medio de la cual SCOMP entregó el resto de los comprobantes de devolución de Correos de Chile, ascendentes a 3 carátulas del sobre devuelto.

21. 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.

22. 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.

23. 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.

24. 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.

25. 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.

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

## II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

### II.1. CARGOS FORMULADOS.

En virtud de los hechos y prueba anteriormente descritos, a través del **Oficio Reservado UI N°1324 de 26 de diciembre de 2019**, y en base al análisis contenido en la Sección V de dicho Oficio, el Fiscal formuló cargos a **CN LIFE, COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A.**, 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 92 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 NCG N° 91, toda vez que, en 5 procesos de pensión realizados por 4 de sus agentes de venta, y en otros 3 procesos gestionados directamente por la Compañía, CN Life 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 CN Life, en su rol de responsable por la operación del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), no veló porque aquel Sistema contara con mecanismos de seguridad de la información adecuados a fin de resguardar la confidencialidad, integridad, autenticación, no repudio y control de acceso en la transmisión de la información, ni tomó las medidas necesarias para garantizar la máxima seguridad en el acceso al mismo, así como tampoco contó con adecuados controles que permitieran verificar eventos inusuales que afectarían la seguridad de la información.”

## II.2. ANÁLISIS DE LOS HECHOS CONTENIDOS EN EL

### OFICIO DE CARGOS.

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

#### **“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 08 de febrero de 2019, la Unidad de Investigación constató que en a lo menos 92 aceptaciones de oferta correspondientes a diversos procesos de pensión en que CN Life 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.*

**Imagen 1:**  
Ejemplo Certificado de Ofertas SCOMP.

<p><b>SCOMP</b> Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión</p> <p style="text-align: center;">(ORIGINAL)</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>CERTIFICADO DE OFERTAS</b> PENSIÓN DE VEJEZ SOLICITUD DE PENSIÓN Ofertas válidas hasta el 18/07/2014</p> </div> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;">  </div>	<p><b>SCOMP</b> Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión</p> <p style="text-align: right;">Página 2 de 3 (ORIGINAL)</p> <p>A continuación encontrará sus datos y los de sus beneficiarios. En caso que alguno de ellos esté incorrecto, comuníquese con su AFP, ya que datos incorrectos podrían invalidar este Certificado de Ofertas de Montos de Pensión.</p> <p>Datos del afiliado:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Apellido Paterno: [REDACTED]</td> <td>Apellido Materno: [REDACTED]</td> </tr> <tr> <td>Nombres: [REDACTED]</td> <td>RUT: [REDACTED]</td> </tr> <tr> <td>Fecha de nacimiento: [REDACTED]</td> <td>Sexo: [REDACTED] Estado Civil: [REDACTED]</td> </tr> <tr> <td>AFP: [REDACTED]</td> <td></td> </tr> </table> <p>Afiliado en beneficiarios:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Nombre: [REDACTED]</td> <td>RUT: [REDACTED]</td> </tr> <tr> <td>AFP: <input type="checkbox"/></td> <td>Compañía de Seguros: <input type="checkbox"/> Asesor Previsional: <input type="checkbox"/></td> </tr> </table> <p>Datos del Agente, representante del Asesor Previsional, funcionario de la Administradora o de la Compañía.</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Nombre: ALISTE BLANCHARD JUAN CARLOS</td> <td>RUT: 9.876.364-6</td> </tr> </table> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;"><b>EL SALDO DESTINADO A PENSIÓN ES : UF 3.062.61</b></p> <p>A continuación se presentan las ofertas en las modalidades de pensión por las que usted puede optar.</p> </div>	Apellido Paterno: [REDACTED]	Apellido Materno: [REDACTED]	Nombres: [REDACTED]	RUT: [REDACTED]	Fecha de nacimiento: [REDACTED]	Sexo: [REDACTED] Estado Civil: [REDACTED]	AFP: [REDACTED]		Nombre: [REDACTED]	RUT: [REDACTED]	AFP: <input type="checkbox"/>	Compañía de Seguros: <input type="checkbox"/> Asesor Previsional: <input type="checkbox"/>	Nombre: ALISTE BLANCHARD JUAN CARLOS	RUT: 9.876.364-6
Apellido Paterno: [REDACTED]	Apellido Materno: [REDACTED]														
Nombres: [REDACTED]	RUT: [REDACTED]														
Fecha de nacimiento: [REDACTED]	Sexo: [REDACTED] Estado Civil: [REDACTED]														
AFP: [REDACTED]															
Nombre: [REDACTED]	RUT: [REDACTED]														
AFP: <input type="checkbox"/>	Compañía de Seguros: <input type="checkbox"/> Asesor Previsional: <input type="checkbox"/>														
Nombre: ALISTE BLANCHARD JUAN CARLOS	RUT: 9.876.364-6														

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 CN Life 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 CN Life 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 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 CN Life 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 distintos procedimientos asociados a la comercialización de rentas vitalicias previsionales, así como de cumplimiento normativo, ética y estándares de conducta.

Dentro del procedimiento denominado “Proceso de Venta de Rentas Vitalicias Consorcio y CN Life”, en sus versiones de noviembre 2014, septiembre 2017 y mayo 2018, se indica, en la actividad de “Recepción de Documentos Obligatorios para Emisión de Póliza”, que, “Para emitir la póliza de renta vitalicia, el encargado de la actividad debe **obligatoriamente** contar con los siguientes documentos del cliente según la normativa vigente:

- 1.- Certificado de saldo.
  - 2.- **Certificado Scomp (original).**
- (...)” (Énfasis agregado).

No obstante, en la actividad de “Solicitud de Emisión de Oferta Externa”, el procedimiento antes indicado no enfatiza en el requerimiento de la versión “original” del certificado de ofertas SCOMP.

Por su parte, el procedimiento denominado “Emisión Pólizas Rentas Vitalicias”, en sus versiones de diciembre 2014 y diciembre 2017, señala, en la actividad de “Recibir Documentación de Cierre desde Sucursales”, que, “Los **documentos obligatorios** que contiene el cierre original de Renta Vitalicia son los siguientes: (...)”

- **Copia del Certificado de Oferta (...)**”

Sin embargo, no existen validaciones a la calidad de original del documento, lo cual sí fue incorporado en la versión de enero 2019, en donde se indica que el certificado de oferta debe validarse respecto de:

- Datos del afiliado.
- Identificación que es original en páginas.
- Correlativo de oferta [XXX].
- Nro. De solicitud de oferta de referencia en páginas.
- Validación cantidad de páginas.

Adicionalmente, CN Life dispone de una Política de Cumplimiento, vigente a partir de su aprobación por el Directorio el año 2012 y actualizada anualmente, que posee entre sus finalidades que, (i) las gerencias involucradas tengan claro que uno de sus objetivos es velar por el cumplimiento, por parte de la Compañía, de la normativa y leyes que regulan el negocio;

(ii) que sea posible detectar posibles incumplimientos a las leyes y normativas aplicables para tomar las medidas correctivas oportunamente; y (iii) que se mantenga actualizado un levantamiento de aquellas prácticas riesgosas susceptibles de poder generar contingencias normativas.

Asimismo, CN Life posee un Código de Ética que contempla las “Conductas y Actitudes” esperadas en sus colaboradores (empleados, ejecutivos, miembros del Directorio, en lo correspondiente a sus funciones, y en general a todos los que presten servicios a la Compañía), tanto al interior de la organización como en el resto de los ámbitos en que les corresponda interactuar, teniendo como obligación el “reportar cualquier conocimiento o sospecha de actos de naturaleza cuestionable, fraudulentos o deshonestos, ya sea que involucren a colaboradores de la Empresa o a terceros.”

Es así que, no obstante las disposiciones de sus políticas y procedimientos, como se expuso en la Tabla N°1 del presente Oficio, la Compañía ingresó 92 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 CN Life 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 CN Life 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:

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

ID_USUARIO_ING_REG	ID del usuario que ingresó el registro
RUT_USUARIO_ING_REG	RUT del usuario que ingresó el registro
NOMBRE_USUARIO_ING_REG	Nombre del usuario que ingresó el registro

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 CN Life, 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_SISTEMA	FEC_EVENTO	DESCRIPCION_EVENTO
13674477	0	30-01-2018 17:40	Recepcion Certificado Electronico de Saldo (Archivo Plano)
13674939	0	30-01-2018 18:08	Calculo de Anualidad-Proyeccion
13676116	767954	31-01-2018 8:13	Confirmación Cálculo y Proyección Retiro Programado
13683218	767954	31-01-2018 18:37	Ingreso Sol. Oferta / Notificación Oferta Anónima
13698746	767954	05-02-2018 1:30	Emisión de Certificado de Ofertas
13702158	767954	05-02-2018 12:40	Acceso a copia de CO (Consulta SO)
13706177	767954	05-02-2018 18:23	Acceso a copia de CO (Consulta SO)
13708979	109745562	06-02-2018 10:39	Aceptacion Oferta / Notificacion
13711632	767954	06-02-2018 13:02	Acceso Pantalla Principal CCOO
13711720	767954	06-02-2018 13:09	Acceso Pantalla Principal CCOO
13711746	767954	06-02-2018 13:11	Selección De Modalidad
13733693	767954	09-02-2018 9:47	Acceso Pantalla Principal CCOO
13733694	767954	09-02-2018 9:47	Acceso Pantalla Principal CCOO
13733698	767954	09-02-2018 9:48	Acceso a copia de CO (CCOO)
13749026	767954	13-02-2018 10:18	Acceso Pantalla Principal CCOO
13749031	767954	13-02-2018 10:18	Acceso a copia de CO (CCOO)
13749051	767954	13-02-2018 10:19	Acceso Pantalla Principal CCOO
13767792	767954	15-02-2018 15:07	Notificación de Cierre
14016438	767954	28-03-2018 15:59	Registro Devolucion Correo CO
14433727	767954	22-06-2018 11:54	Acceso Pantalla Principal CCOO
14505881	767954	09-07-2018 13:33	Acceso Pantalla Principal CCOO
14505887	767954	09-07-2018 13:33	Impresión de Duplicado del CO Original
14505888	767954	09-07-2018 13:33	Acceso a copia de CO (CCOO)
14678410	767954	08-08-2018 11:43	Extracción masiva de CO Original por Auditoria
15336980	767954	03-10-2018 17:34	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, CN Life 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 (58 casos) y agentes de venta (5 casos), o bien realizados directamente por la Compañía (3 casos). Los 66 ingresos de aceptación de oferta a SCOMP que presentaron aquella irregularidad, se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

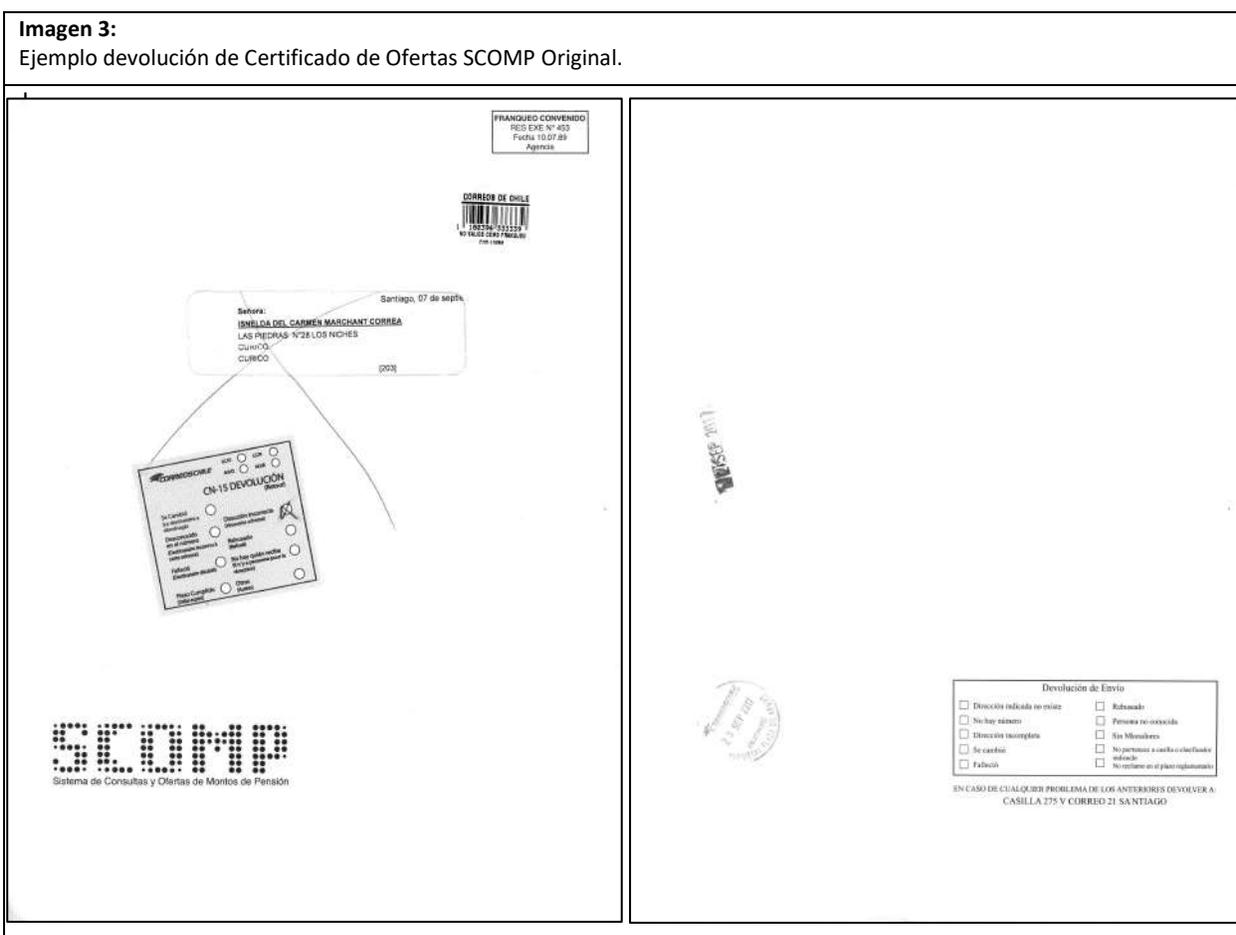
Tabla N° 3:

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	4	13	16	15	7	3	58
Agentes de Venta – Cía.	-	2	-	3	-	-	5
Directo – Cía.	-	1	2	-	-	-	3
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>66</b>

Fuente: Elaboración propia en base a información del Oficio Reservado N° 259 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° 690, 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 14 archivos digitales con los comprobantes que tenía a su disposición y que correspondían a la carátula de los sobres que contenían el Certificado de Ofertas SCOMP Original con el timbre de Correos de Chile y el indicador de devolución a su remitente, de la forma que se muestra a continuación:



Fuente: Respuesta de SCOMP S.A. a Oficio Reservado UI N° 690, 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 92 casos de aceptaciones de ofertas identificados en CN Life 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, 60 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 (6) 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 CN Life en respuesta a los Oficios Ordinarios N° 20.520, de fechas 03 de agosto, y N° 25.487, de fecha 24 de septiembre, ambos del año 2018, la Unidad de Investigación tomó conocimiento de la existencia de 33 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 oferta SCOMP versión Copia adulterada, entendiéndose por éste, aquel documento que, a partir de la modificación y/o falsificación del Certificado de Ofertas SCOMP versión Copia, se hacía parecer como un Certificado de Ofertas SCOMP Original.

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

(i) En el Oficio N° 20.520 solicitó realizar una comparación del Certificado de Ofertas SCOMP utilizado en las aceptaciones de ofertas efectuadas en un plazo igual o menor a 3 días hábiles desde la emisión del Certificado de Ofertas correspondiente, con el Certificado de Ofertas SCOMP Original, para las aceptaciones efectuadas en el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2014 y el 25 de julio de 2018, detallados en el mismo Oficio. Al respecto, la Compañía informó la validación de 37 casos comprendidos en el periodo consultado, detectando 26 casos con adulteración.

(ii) En el Oficio N° 25.487 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 Deloitte expuso, de un total de 475 expedientes revisados, la existencia de 27 casos adulterados.

Del análisis de las respuestas Oficio N° 20.520, se determinó que en 26 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° 25.487, la auditora Deloitte determinó que existían 27 casos realizados sin el Certificado de Ofertas 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 33 casos, ocurridos entre el 01 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, los que fueron intermediados en su totalidad por asesores previsionales, tal como se describe en la siguiente tabla:

Tabla N° 4: Aceptaciones de Oferta realizadas con Certificado de Ofertas SCOMP adulterado.							
PARTÍCIPE	AÑO ACEPTACIÓN OFERTA						TOTAL
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Asesores Previsionales	1	11	13	4	1	3	33
Agentes de Venta – Cía.	-	-	-	-	-	-	-
Directa – Cía.	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	1	11	13	4	1	3	33

Fuente: Elaboración propia en base a información del Oficio Reservado N° 259 de la IS, de fecha 06 de mayo de 2019.

Estos 33 casos se encuentran contemplados dentro del total de 92 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 33 casos, existen 7 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 92 casos -resumidos en la Tabla N°1- cuyos trámites de aceptación de oferta en CN Life 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 vitalicias, específicamente en el trámite de aceptación de ofertas.

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

### C. Falta de asesoría de CN Life.

*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 92 procesos de pensión cerrados en CN Life en el periodo indicado, sin contar, en la etapa de aceptación de ofertas, con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, 8 de ellos fueron gestionados por la Compañía -sin asesor previsional-, ya sea a través de sus agentes de venta o bien, directamente. Según se ha indicado, aquellos casos, además de no ajustarse en su tramitación a los requerimientos normativos, impidieron que los clientes pudieran informarse adecuadamente acerca de las ofertas que el sistema les propuso y sobre las cuales debían tomar una decisión a efectos de efectuar la aceptación de oferta y selección de modalidad en sus procesos de pensión. 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, CN Life 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 D.F.L 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 "Partícipe Aceptación de Oferta" del Anexo adjunto, se constató que, de los 92 casos referidos, 5 procesos de pensión fueron realizados en CN Life por 4 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, CN Life, para los efectos de la presente formulación de cargos, resulta responsable por las aceptaciones de ofertas efectuadas por 4 de sus agentes de venta en 5 casos.*

*Además de los 5 casos referidos, existen otros 3 casos -informados por la auditora Deloitte con irregularidades-, cuyo proceso de aceptación fue realizado directamente por CN Life, por medio de su canal de venta directa, sin la intervención de un agente de venta en la intermediación de la renta vitalicia, sin contemplar, por tanto, un pago de comisión por intermediación. Aquellos casos son los siguientes:*

<b>Tabla N°5:</b> Aceptaciones de Oferta directas CN Life.		
<b>N°</b>	<b>N° Solicitud Oferta</b>	<b>Fecha Aceptación Oferta</b>
1	54926801	07-11-2014

2	59323003	28-07-2015
3	61888101	23-12-2015

Fuente: Elaboración propia en base a información del Oficio Reservado N° 259 de la IS, de fecha 06 de mayo de 2019.

*De ese modo, de acuerdo a lo dispuesto en el número 1 del artículo 529 del Código de Comercio, CN Life no solo resulta responsable por los 5 casos cerrados por agentes de venta de la misma Compañía, sino que adicionalmente es responsable por aquellos 3 casos que fueron directamente aceptados en ésta, pesando en ella, el deber de correcta asesoría al asegurado.”*

### II.3. DESCARGOS

Con fecha 18 de febrero de 2020, CN Life, Compañía de Seguros de Vida S.A. evacuó sus descargos, que rolan a fojas 1226 y siguientes.

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

1. Por Oficio Reservado UI N° 227, de 21 de febrero de 2020, se decretó la apertura de un término probatorio de 25 días hábiles contados desde la notificación de aquel Oficio.

2. Por Oficio Reservado UI N° 404, 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° 601, de 22 de junio de 2020, se decretó la reanudación del procedimiento administrativo, a partir del 01 de julio de 2020, con la continuación del término probatorio, el cual finalizó el día 13 de julio de 2020.

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

#### Prueba Testimonial:

1. Con fecha 02 de marzo de 2020, a requerimiento de la defensa de CN Life, se tomó declaración a la Sra. **María Angélica Manzi Jones**, gerente de negocios previsionales de la Compañía, que rola a fojas 1380 y siguientes del expediente administrativo.

2. Con fecha 02 de marzo de 2020, a requerimiento de la defensa de CN Life, se tomó declaración a la Sra. **Viviana Victoria Morales Rozas**, coordinadora comercial de la Compañía, que rola a fojas 1386 y siguientes del expediente administrativo.

3. Con fecha 02 de marzo de 2020, a requerimiento de la defensa de CN Life, se tomó declaración a la Sra. **Claudia Andrea Sandoval Serani**, ejecutiva de ventas de la Compañía, que rola a fojas 1390 y siguientes del expediente administrativo.

4. Los testigos, todos empleados de la Sociedad, declararon, a solicitud de la defensa, al tenor de los puntos de prueba presentados por CN Life en sus descargos.

5. Mediante presentación de fecha 04 de marzo de 2020, la defensa de CN Life se desistió de la prueba testimonial pendiente, en tanto *“las testigos antes individualizadas [María Manzi, Viviana Morales y Claudia Sandoval] declararon profusamente sobre los puntos atinentes”*.

6. Con fecha 13 de julio de 2020, a requerimiento de la defensa de CN Life, se tomó declaración al Sr. **Juan Ignacio Piña Rochefort**, abogado, que rola a fojas 1492 y siguiente del expediente administrativo, quien se refirió al informe de su autoría titulado *“El Concurso de Delitos [Infracciones] en el Derecho Sancionatorio Chileno y su Aplicación a la Formulación de Cargos de la CMF en contra de Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A. y CN Life Compañía de Seguros de Vida S.A.”*

7. Con fecha 13 de julio de 2020, a requerimiento de la defensa de CN Life, se tomó declaración al Sr. **Juan Carlos Jara Muñoz**, socio de Deloitte Auditores y Consultores Limitada, que rola a fojas 1494 y siguiente del expediente administrativo, quien se refirió al documento de su autoría titulado *“CN Life, Compañía de Seguros de Vida S.A. Informe de procedimiento acordados.”*

8. Con fecha 13 de julio de 2020, a requerimiento de la defensa de CN Life, se tomó declaración al Sr. **Enrique René Romero Lillo**, empleado de Deloitte Auditores y Consultores Limitada, que rola a fojas 1496 y siguiente del expediente administrativo, quien se refirió al documento de su autoría titulado *“CN Life, Compañía de Seguros de Vida S.A. Informe de procedimiento acordados.”*

9. Con fecha 13 de julio de 2020, a requerimiento de la defensa de CN Life, se tomó declaración al Sr. **José Andrés Madariaga Olivares**, gerente de Actuariado de la Compañía, que rola a fojas 1498 y siguiente del expediente administrativo, quien se refirió al documento de su autoría titulado *“Análisis Técnico Cartera de Pólizas de Rentas Vitalicias Pensiones periodo 2013-2018.”*, así como a la *“Efectividad de que no existió una afectación patrimonial para los pensionados derivada de los hechos a que se refiere el Oficio [de Cargos].”*

10. Con fecha 13 de julio de 2020, a requerimiento de la defensa de CN Life, se tomó declaración al Sr. **Matías Nicolás Cáceres Fuentes**, jefe de recaudación y cobranzas corredores de la Compañía, que rola a fojas 1500 y siguientes del expediente administrativo, quien se refirió a su participación en la extracción de los datos utilizados en la elaboración del documento titulado *“Análisis Técnico Cartera de Pólizas de Rentas Vitalicias Pensiones periodo 2013-2018.”*

Prueba Documental:

1. Informe en Derecho elaborado por don Juan Ignacio Piña Rochefort, de fecha 30 de abril de 2020, titulado *“El Concurso de Delitos [Infracciones] en el Derecho Sancionatorio Chileno y su Aplicación a la Formulación de Cargos de la CMF en contra de Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A. y CN Life Compañía de Seguros de Vida S.A.”*, que rola a fojas 1438 y siguientes del expediente administrativo. En este informe el Sr. Piña concluyó que *“Las relaciones concursales en los casos de la formulación de cargos realizados en los numerales i), ii) y iv) son relaciones propias de un auténtico concurso ideal de infracciones; y deben ser consideradas una única y misma infracción.”*

2. Documento denominado *“CN Life, Compañía de Seguros de Vida S.A. Informe de procedimientos acordados”*, elaborado por la empresa consultora Deloitte, de fecha 28 de abril de 2020, que rola a fojas 1462 y siguientes del expediente administrativo. El informe tuvo como propósito *“revisar si la información estadística incluida en el informe ANALISIS TECNICO, CARTERA DE PÓLIZAS DE RENTAS VITALICIAS, Pensiones periodo 2013-2018, generado por la Gerencia Técnica de la Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A. [sic], es consistente con la información existente en las bases de datos oficiales de la compañía, y si existen diferencias con los estudios realizados a partir de esta información.”*, concluyendo sin mayores diferencias.

3. Documento denominado *“ANÁLISIS TÉCNICO CARTERA DE PÓLIZAS DE RENTAS VITALICIAS Pensiones periodo 2013-2018”*, elaborado por la Gerencia de Actuariado de Consorcio [sic] el mes de marzo de 2020, que rola a fojas 1470 y siguientes del expediente administrativo. El informe concluyó que, *“el análisis presentado (...) no muestra evidencia que los casos estudiados tengan un patrón de mejora de pensión diferente al del grupo de control. Las diferencias puntuales, en un sentido y su inverso, pueden atribuirse perfectamente a desviaciones aleatorias.”*

4. Ficha de taller de Pensión de Invalidez impartido por Consorcio [sic], de marzo de 2019.

5. Ficha de taller de Pensión de Supervivencia impartido por Consorcio [sic], de marzo de 2019.

6. Ficha de taller de Pensión de Vejez impartido por Consorcio [sic], de marzo de 2019.
7. Ficha de taller de Pilar Solidario impartido por Consorcio [sic], de marzo de 2019.
8. Ficha de taller de Pensión de Vejez, Retiro Programado impartido por Consorcio [sic], de marzo de 2019.
9. Ficha de taller de Técnicas de Ventas impartido por Consorcio [sic], de agosto de 2018.
10. Ficha de taller de Tributación Básica impartido por Consorcio [sic], de agosto de 2018.
11. Ficha de taller de Cálculos Asociados a Rentas Vitalicias impartido por Consorcio [sic], de marzo de 2019.
12. Ficha de curso de Reforzamiento DL 3500, impartido por Consorcio [sic], de marzo de 2019.
13. Ficha de curso de Rentas Vitalicias, de agosto de 2018.
14. Copia de documento denominado Política Líneas de Negocios, Canales de Distribución y Nuevos Productos, en sus versiones enero 2015, enero 2016 y enero 2017.
15. Copia de documento denominado Política de Cumplimiento, en sus versiones noviembre 2014, noviembre 2015, diciembre 2016 y noviembre 2017.
16. Copia de documento denominado Manual de Procedimiento "*Solicitud de Ingreso a SCOMP*", en sus versiones abril 2011, septiembre 2017, marzo 2018 y abril 2018.
17. Copia de documento denominado Manual de Procedimiento "*Proceso de Venta de rentas Vitalicias Consorcio y CN Life*", en sus versiones noviembre 2014, septiembre 2017 y mayo 2018.

18. Copia de documento denominado Manual de Procedimiento “*Emisión Pólizas Rentas Vitalicias*”, en sus versiones diciembre 2014, diciembre 2017 y enero 2019.

19. Copia de documento denominado Código de Ética y Estándares de Conducta, en sus versiones desde el año 2015 a la fecha de respuesta al Oficio.

20. Copia de Minuta Proceso de Auditoría en Terreno de fecha 9 de agosto de 2018.

21. Correo electrónico de fecha 14 de agosto de 2018, 11:27 horas, que acompañó la minuta de la Auditoría en terreno.

22. Correo electrónico de fecha 14 de agosto de 2018, 11:38 horas, que acusó recibo del correo anterior.

23. Copia de la Demanda Laboral presentada por doña Claudia Troncoso Olgún en contra de Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A.

24. Copia de la Contestación a la demanda de doña Claudia Troncoso Olgún en contra de Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A.

25. Copia de la Demanda Laboral presentada por don Claudio Pardo Brito en contra de Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A.

26. Copia de la Contestación a la demanda de don Claudio Pardo Brito en contra de Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A.

27. Copia de la Demanda Laboral presentada por doña Gladys León y doña Carmen Obreque Obregón en contra de Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A.

28. Copia de la Contestación a la demanda de doña Gladys León y doña Carmen Obreque Obregón en contra de Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A.

29. Copia de la Demanda Laboral presentada por doña Manuela Pizarro Delgado en contra de Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A.

30. Copia de Contestación de la demanda de doña Manuela Pizarro Delgado en contra de Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A.

31. Copia de la Demanda presentada por doña Margarita Figueroa Dinamarca y doña Vivian Obreque Obregón en contra de Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A.

32. Copia de la Contestación a la demanda de doña Margarita Figueroa Dinamarca y doña Vivian Obreque Obregón en contra de Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A.

Asimismo, la defensa solicitó *“traer a la vista los documentos acompañados a la CMF en base al requerimiento efectuado con ocasión de la Auditoría en Terreno de 9 de agosto de 2019.”*

33. Con fecha 25 de febrero de 2020, mediante Oficio Reservado UI N° 264, se solicitó al Sr. Intendente de Seguros remitir los *“Documentos acompañados a la CMF en base al requerimiento efectuado con ocasión de la Auditoría en Terreno de 9 de agosto de 2019, realizada en dependencias de Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A.”*. Por Oficio Reservado N° 54, recibido en la Unidad de Investigación el 09 de marzo de 2020, el Sr. Intendente de Seguros dio respuesta al requerimiento. Asimismo, mediante Oficio Reservado UI N° 376, de fecha 11 de marzo de 2020, esta Unidad informó a CN Life de la respuesta recibida y su incorporación al expediente administrativo.

34. Por presentaciones de 08 de julio de 2020 y 09 de julio de 2020, la Sociedad solicitó tener por reiterados todos los documentos, oficios y resoluciones que constan en el expediente administrativo, dentro del término probatorio, a lo que se accedió por Oficio Reservado UI N° 718, de 09 de julio de 2020.

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

Mediante Oficio Reservado UI N°821 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 Investigada.

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

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

1. 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 al Fiscal, establecida en el inciso primero del artículo 51 de la Ley N° 21.000, se informó a la Compañía la realización de diligencias adicionales.

2. Por Oficio Reservado UI N° 754, de 17 de julio de 2020, se consultó a la Intendencia de Seguros de la CMF sobre el informe de auditoría en terreno realizada por ésta en Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A., así como cualquier antecedente que diera cuenta de los resultados obtenidos en la diligencia efectuada con fecha 09 de agosto de 2018, de corresponder.

Por Oficio Ordinario N° 31.872, de fecha 24 de julio de 2020, la IS respondió el referido oficio, indicando que la visita efectuada a la Compañía en agosto de 2018, se enmarcó en el proceso continuo de supervisión de las aseguradoras, cuyo resultado *“es la evaluación de la gestión de riesgos plasmada en oficio Reservado N° 777, de 28 de diciembre de 2019, adjunto, y en la denuncia efectuada a esa Unidad de Investigación en Oficio Reservado N° 101, de esta Intendencia.*

*El Oficio indicado, Reservado N° 777 y su Informe de Gestión, expone las conclusiones derivadas del proceso de supervisión realizado durante el año 2018 a la Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A., mencionado en Oficio Reservado N° 101, de febrero de 2019. Los antecedentes levantados en la visita efectuada el 9 de agosto de 2018, están considerados en las conclusiones expuestas en el Oficio Reservado N° 777.”*

3. 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.

Con fecha 22 de julio de 2020, Novared Chile S.A. respondió el referido oficio, señalando, en lo principal, 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. Oficio Reservado UI N°878 de fecha 10 de agosto de 2020.**

Mediante Oficio Reservado UI N°878, la Unidad de Investigación remitió al Consejo de la Comisión presentación de la defensa de la Compañía de fecha 05 de agosto de 2020, en que solicita se tenga presente la reserva de derechos respecto de ciertos instrumentos agregados con ocasión de las diligencias ordenadas mediante Oficio Reservado UI N°751. Asimismo, remitió Oficio Reservado UI N°875 de fecha 07 de agosto de 2020, en que se da respuesta a dicha presentación.

#### **II.6.4. Oficio Reservado UI N°904 de fecha 13 de agosto de 2020.**

Mediante Oficio Reservado UI N°904, la Unidad de Investigación remitió al Consejo de la Comisión presentación de la defensa de la Compañía, en que solicita ordenar la acumulación de procedimientos y se solicita suspender la audiencia fijada para el día 21 de agosto de 2020. Asimismo, remite Oficio Reservado UI N°903 de 13 de agosto de 2020, en que se informa a la Compañía que la solicitud se remitiría al Presidente del Consejo de la Comisión.

#### **II.6.5. Oficio Ordinario N°36.945 de fecha 17 de agosto de 2020.**

Mediante Oficio Ordinario N°36.945 se rechazó la solicitud de acumulación de procedimientos, así como, la solicitud de suspensión de la audiencia fijada para el 21 de agosto de 2020.

#### **II.6.6. Presentación de la defensa de la Investigada, ingresada a esta Comisión con fecha 18 de agosto de 2020.**

Mediante presentación ingresada con fecha 18 de agosto de 2020, la defensa de la Investigada dedujo recurso de reposición en contra del Oficio Ordinario N°36.945 de 17 de agosto de 2020.

#### **II.6.7. Resolución Exenta N°3.706 de fecha 20 de agosto de 2020.**

Mediante Resolución N°3706 se rechazó recurso de reposición deducido en contra de Oficio Ordinario N°36.945.

#### **II.6.8. Audiencia contemplada en el artículo 52 inciso 1° del D.L. N°3.538, celebrada con fecha 21 de agosto de 2020.**

Mediante Oficio N°36092 de 12 de agosto de 2020, se citó a audiencia a la defensa del formulado de cargos, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Ley N°3.538, la que se celebró el 21 de agosto de 2020.

#### **II.6.9. Presentación de la defensa de la Investigada, ingresada a esta Comisión con fecha 21 de agosto de 2020.**

Mediante presentación ingresada con fecha 21 de agosto de 2020, la defensa de la Investigada formuló observaciones al Informe Final del Fiscal de la Unidad de Investigación y a la prueba rendida en el presente Procedimiento Sancionatorio.

1.

### **III. NORMAS APLICABLES**

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

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

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

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

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

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

en el Diario Oficial. Expirado dicho plazo y mientras no lo establezca un nuevo decreto supremo, el guarismo que se encuentre en aplicación mantendrá su vigencia.

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

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

(...)

**Las Administradoras de Fondos de Pensiones, las Compañías de Seguros de Vida y los asesores previsionales que participen en el 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 quedarán sujetas a las responsabilidades que en dicha ley se establecen.**

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

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

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

y sus fundamentos serán de conocimiento público. Cada vez que se efectúe una modificación a la mencionada comisión, el nuevo guarismo tendrá una vigencia de veinticuatro meses.

2. El artículo 61 bis inciso final del D.L. N° 3.500, que dispone:

***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.*** (lo destacado no es original)

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

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

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

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

- *Confidencialidad: Si la información contenida en las transmisiones sólo puede ser conocida y recibida por el o los destinatarios del mensaje.*
- *Integridad: Si la información no es alterada durante la transmisión.*
- *Autenticación: Si el destinatario puede verificar la identidad del emisor.*
- *No repudio: Si el emisor de la información no puede negar su autoría y contenido.*
- *Control de acceso: Si sólo pueden tener acceso al Sistema aquellas personas que cuenten con la autorización necesaria y sólo respecto a las áreas que les compete o en las que se encuentren autorizados.”*

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

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

”.

**6. La Sección IV “Operación del Sistema”, número 7 “Certificado de Ofertas”, de la NCG N° 218 de la CMF, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos infraccionales imputados, que dispone:**

#### **“7. Certificado de Ofertas**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**7. La Sección V. “Contenido del Certificado de Ofertas”, párrafo 1º, primera parte, de la NCG N° 218 de la CMF, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos infraccionales imputados, que establece:**

*“El Certificado de Ofertas original será el documento mediante el cual el consultante acreditará la recepción de la información del Sistema.”*

**8. La Sección VI. “Alternativas del Consultante”, párrafo primero, de la NCG N° 218 de la CMF, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos infraccionales imputados, que 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.”*

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

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

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

La defensa de la Investigada formuló sus descargos mediante presentación de 18 de febrero de 2019, solicitando se desestimen las imputaciones formuladas mediante Oficio Reservado UI N°1324, por lo argumentos que allí se indican, los que corresponden a descargos genéricos en primer lugar, y luego, descargos particulares respecto cada cargo imputado.

1.- Señalan que los hechos a que se refiere el Oficio de Cargos, carecen de la entidad y envergadura necesaria para transformar tales inobservancias en un cuestionamiento a la calidad de los servicios prestados a los pensionados, afirmando que “... no se ha causado perjuicio a los pensionados ni ha existido aprovechamiento de parte de la compañía a partir de esa situación.”

Indican que el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones es un sistema mejorable, lo cual obligaría a la autoridad administrativa a evaluar si las actuaciones de un partícipe ameritan o no el ejercicio de facultades sancionadoras, o bien responden a defectos del sistema, afirmando que no existiría por parte de la Compañía una acción u omisión dolosa o culpable reprochable o sancionable. De esta forma, a su parecer, se habría producido “... un inadecuado análisis por parte de la Unidad de Investigación respecto de las causas, efectos y alcances de los hechos objeto de los cargos, ...”. En este sentido, hace presente lo observado en el Informe Normativo Final de la modificación de la Norma de Carácter General N°218, de enero de 2019; asimismo, manifiesta que, a su parecer, la vía para subsanar los defectos observados por la autoridad sería “... el perfeccionamiento de la normativa aplicable, ...”.

A continuación, refiere al marco de actuación de la Administración, e indica que ésta solo puede actuar cuando ha sido previamente habilitada y siempre dentro del marco de su competencia, agregando que *“Este principio básico determina la ineludible obligación de que exista una debida justificación para la actuación de las autoridades administrativas...”*, resaltando la importancia de la motivación para la validez de los actos administrativos. En este marco, expresa que *“Es incuestionable en nuestro ordenamiento que, al ejercicio de facultades sancionadoras por parte de la administración, resultan aplicables los principios del derecho penal, ...”*, refiriéndose a continuación al *ius puniendi* estatal *“... materializado en este caso en la emisión del Oficio...”*. En dichas circunstancias, a su parecer, *“La Unidad de Investigación, lamentablemente, no ha cumplido el estándar debido en la apreciación y calificación de los hechos...”*. De esa forma, lo que habría hecho el Oficio de Cargos sería *“Reconocer defectos sistémicos y carencias en la fiscalización, para concluir que son superables por vía de perfeccionamiento normativo, no es consistente con imputar, posteriormente, supuestas responsabilidades individuales, ...”*, y por ello se apreciaría que no habría existido la debida labor de calificación de los hechos.

2.- Por otra parte, la defensa refiere a una eventual buena fe en su conducta y diligencia frente al descubrimiento de los hechos, manifestando que *“... desde la fecha en que la compañía tomó conocimiento de los hechos objeto del Oficio no solo inició una serie de acciones destinadas a su total esclarecimiento sino que además comprometió (y cumplió) toda la colaboración necesaria con la autoridad fiscalizadora.”*, y que *“CN Life no ha escatimado recursos para colaborar con la autoridad e implementar mejoras en el proceso de conocimiento y aceptación de ofertas de pensión.”*. Respecto a su participación, expresa que *“Los lamentables hechos a que se refiere el Oficio, como demostramos en diversas oportunidades, dan cuenta de casos aislados de asesores previsionales que no mantenían una relación laboral con mi representada, que de alguna manera participaron en la obtención de certificados aparentemente originales en una instancia totalmente ajena al perímetro de control que podía ejercer la compañía...”*, agregando que, *“CN Life no ha intervenido en las conductas reprochadas ni las ha tolerado en modo alguno. Esta parte ha sido víctima, no responsable, de conductas indebidas de determinadas personas.”*.

3.- A continuación, refiere a una auditoría en terreno que se habría efectuado en dependencias de la Compañía de Seguros Consorcio, de fecha 9 de agosto, la que, a su parecer, es aplicable al presente procedimiento, a la cual no se habría referido el Oficio de Cargos. La supuesta no inclusión de dicho antecedente, afectaría la legitimidad de los cargos y constituiría una infracción de la necesaria imparcialidad en procedimientos administrativos sancionatorios, expresando *“La pregunta, en este escenario, es si puede considerarse y/o calificarse como “objetiva” una actuación que omite referirse (siquiera mencionar) a una diligencia en extremo relevante a la hora de formular cargos en contra de un administrado.”*.

4.- Otro punto de la defensa es que habría operado la prescripción extintiva de la acción sancionatoria de la CMF, indicando que *“Siendo que han transcurrido cuatro años desde todos los hechos denunciados anteriores al 03 de enero de 2016 [sic], los 59 casos que pertenecen a los años 2013, 2014 y 2015 no pueden ser considerados para los efectos de aplicar una eventual sanción a esta parte, por haber operado la prescripción extintiva de la acción sancionatoria que persigue la CMF.”*, mencionando al efecto, la normativa que sería aplicable, y solicitando *“... la declaración de prescripción respecto de los 59 casos que van entre el día 01 de julio de 2013 y el 03 de enero de 2016, ...”*.

5.- Por otra parte, la defensa alega la inexistencia de perjuicios para los pensionados, la inexistencia de reclamos y la inexistencia de beneficios para la Compañía. Al respecto, expresa que las conductas en que se fundan los cargos no habrían tenido la aptitud de generar perjuicio a los pensionables, dado que *“Los incumplimientos de determinados sujetos a las disposiciones aplicables al procedimiento para pensionarse no han generado una distorsión plausible en el proceso de decisión del cliente y, por cierto, no hay constancia alguna de menoscabo económico.”*. Asimismo, afirma que *“Resulta necesario enfatizar que para efectos del correcto y completo conocimiento de las alternativas de pensión ofrecidas en los Certificados de Ofertas de Pensión, es irrelevante el eventual uso de “no originales” en el proceso de decisión del pensionado, dado que las “copias” disponibilizadas por el sistema tienen exactamente la misma información.”*. En este marco, arguye que la hipótesis de responsabilidad consagrada en el número 7 de la Sección IV de la NCG N°218 descansaría en la idea de afectación a los pensionados o sus beneficiarios. Asimismo, hace presente que *“... a esta fecha no ha existido ningún reclamo de pensionados en relación a alguno de los hechos fundantes de los cargos, ...”*.

6.- La defensa también refiere a una errónea interpretación respecto de la naturaleza de la responsabilidad administrativa de la Compañía, y específicamente, al principio de culpabilidad, indicando que *“... en el derecho administrativo sancionador implica la necesaria consideración de los aspectos subjetivos del actuar del sujeto a quien se le imputa un hecho, resultando procedente la imposición de una sanción solo cuando el sujeto infractor haya actuado con dolo o culpa: ...”*, acompañando jurisprudencia y doctrina al respecto. En ese marco, manifiesta que *“La no utilización del Certificado Original no se debió a malicia o negligencia de esta parte. No ha sido la falta de cuidado de la compañía la que ha determinado la ocurrencia de los casos consignados en el Oficio.”*, y que, la Compañía habría actuado con la diligencia debida en los hechos a que se refiere el Oficio de Cargos, y que *“Los antecedentes que fundan la imputación de cargos de la Unidad de Investigación no prueban la falta de diligencia de CN Life. Por el contrario, éstos dan cuenta de que la compañía no estuvo en condiciones de evitar, a pesar de sus esfuerzos, que se haya incurrido en una conducta impropia.”*.

7.- A continuación, la defensa arguye que el Oficio de Cargos infringiría el principio del *non bis in ídem*, dado que los 4 cargos formulados reconducirían a una sola conducta *“El ingreso de la aceptación de ofertas de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado en 92 procesos de pensión.”*, expresando que *“Es evidente la intención del Oficio de utilizar una conducta para obtener cuatro infracciones diversas, pretendiendo así multiplicar exponencialmente la eventual conducta infraccional de CN Life pese a ser sólo uno el acto supuestamente reprochable.”*. Al efecto, transcribe jurisprudencia y doctrina que resultaría aplicable al caso.

8.- La defensa también indica que ciertos antecedentes en que se fundarían las imputaciones efectuadas, sería no concluyente, no exacta o no confiable, refiriendo específicamente a la información de Correos de Chile, lo que haría que los cargos carecieran del debido sustento fáctico. Lo anterior, generaría que no habría certeza de que los casos indicados en el Oficio de Cargos efectivamente correspondan a situaciones irregulares. Asimismo, critica la información obtenida desde SCOMP, restando fiabilidad y certeza a dicha información, indicando que existirían inconsistencias en la misma, dado que, en otras cosas, CN Life no habría tenido agentes de ventas. Y por lo demás, niega que sea requisito presentar el Certificado de Ofertas Original para solicitar la sola emisión de una o más Ofertas Externas.

9.- La defensa refiere a la responsabilidad y atribuciones de esta Comisión, indicando que ésta habría reconocido el carácter de mejorable del SCOMP, manifestando que *“No es jurídicamente aceptable que se pretenda imponer a esta parte la carga de soportar las falencias de un sistema cuya perfectibilidad es aceptada y reconocida por el propio fiscalizador, y mucho menos cuando éste reconoce, abiertamente, que tales debilidades podrán atenuarse dependiendo de la intensidad de su propia supervisión.”*.

10.- La defensa refiere a cada uno de los cargos formulados, sin embargo, previamente expresa que la responsabilidad por verificar la existencia y veracidad de la documentación en estos casos, correspondería a la AFP.

11.- Respecto al primer cargo, la Compañía afirma que *“... el ingreso de aceptaciones de ofertas de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado no ha sido responsabilidad de esta parte.”*. Distinguiendo que, en los casos en que se cerró con certificados supuestamente originales en circunstancias que dicho instrumento había sido adulterado, ello se debió al impropio actuar de determinados actores del sistema que habían engañado a CN Life, reiterando que la Compañía habría sido una víctima, e indicando que *“No existían en el sistema los medios tecnológicos para hacerlo y materialmente los documentos no daban cuenta de una manipulación evidente”*. En otros casos, a su parecer, no sería posible establecer con certeza qué ocurrió, no contando con una justificación fáctica precisa, remitiéndose a lo indica en respuesta al Oficio Ordinario N°6880. Al respecto, indica que *“Debe considerarse, además, que no ha existido adulteración o afectación de los montos de pensión, orden de prelación de ofertas, clasificación de riesgos u otros aspectos centrales del proceso de pensión que permitieran sospechar o alertar al respecto”*.

12.- Respecto al segundo cargo, la defensa arguye que la Compañía en diversas ocasiones habría entregado antecedentes de debida diligencia, confundiendo el Oficio la naturaleza de la responsabilidad administrativa aplicable. A su parecer *“Se estima que esta parte estaba sujeta a una obligación de resultados y no de medios, evaluando por tanto el mérito de las medidas y procedimientos adoptados por la compañía exclusivamente en base a la ocurrencia de casos en que los controles habrían sido vulnerados.”*, indicando que la Unidad de Investigación debería haber tenido en consideración otros aspectos, allí indicados, afirmando que *“La compañía contaba al momento de la ocurrencia de los hechos con diferentes mecanismos para resguardar razonablemente el cumplimiento de la normativa vigente en materia de rentas vitalicias, ...”*, mencionado al efecto manuales y actividades que habría desarrollado y desarrolla la Compañía.

13.- Respecto al tercer cargo, reitera que la Compañía *“... no ha operada a través de agentes de venta.”*. A continuación, se refiere al alcance del concepto de asesoría, aseverando que *“... los hechos descritos en el Oficio no dan cuanta [sic] de una “falta de asesoría” o “asesoría indebida” a nuestros pensionados bajo ningún aspecto, ...”*, enumerando las circunstancias que basarían su afirmación lo cual resume en lo siguiente: *“(i) el concepto de asesoría es integral (historia de la ley, normativa propia de la CMF, concepto de la doctrina); (ii) tanto la Intendencia de Seguros como la Unidad de Investigación confunden la exigencia de que la compañía deba participar a través de SCOMP para el proceso de asignación de pensión (de conformidad a la NCG N°218) con el concepto de la asesoría propiamente tal; (iii) relacionado con lo anterior, sin perjuicio de estar conscientes de que el cierre efectivamente sólo puede hacerse con el Certificado Original o el Duplicado, el contenido de una “Copia” es idéntico al de un “Original”, por lo que malamente podría sostenerse que la Compañía no ha asesorado al asegurado en las materias claves del seguro a contratar en los términos exigidos por el artículo 529 del Código de Comercio si no se tuvo a la vista un certificado original.”*. Adicionalmente,

reitera que la Compañía ha asesorado debidamente a sus clientes y que no se habrían producido reclamos de pensionados al respecto; y, asimismo, hace presente que existiría una inconsistencia respecto de las sanciones impuestas a asesores previsionales en el marco de la investigación iniciada en agosto de 2018, dado que no se les habría imputado la infracción de deber de asesoría como en el caso de la Compañía, siendo los primeros quiénes sí tendría un deber de asesoría, haciendo alusión en este punto al principio de confianza legítima, el que entendería infringido.

14.- Respecto al cuarto cargo, manifiesta que se habría *“...confundido por un lado los hechos que han dado origen a esta investigación y, por el otro, las obligaciones, derechos y responsabilidades de los sujetos que participan del sistema.”*. De esta forma, en primer lugar indica que *“... la vulneración que sufrió el proceso de contratación de rentas vitalicias por parte de ciertos asesores previsionales se verificó fuera del sistema y no al interior de éste. Vale decir, no fueron sus barreras o normas de seguridad las que no se cumplieron, sino que fue el actuar de terceros, en instancias ajenas al actuar de SCOMP, el que generó los casos investigados.”*. En segundo lugar, manifiesta que los deberes que la legislación establece son garantizar la prestación ininterrumpida e integrada del servicio que presta el sistema, no habiéndose producido en los hechos interrupción del mismo; responder de la transmisión íntegra de la información; resguardar la información de los clientes. Adicionalmente, expresa que la principal responsable del debido funcionamiento y del cumplimiento de los requisitos legales asociados de SCOMP es SCOMP S.A., no siendo de responsabilidad de las compañías de seguros su explotación y administración. Finalmente, manifiesta que con el presente cargo lo que se intentaría es establecer una responsabilidad objetiva, construida a partir de un determinado resultado.

## IV.2. ANÁLISIS.

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

**IV.2.1. Análisis respecto a la imputación y descargos relativos a infringir lo previsto la Sección IV, N°7, párrafos 1° y 2°, de la NCG N° 218, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos materia del Oficio de Cargos, en relación a las Secciones V y VI de la misma Norma, en tanto la Investigada, en su rol de partícipe del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), en el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, ingresó la aceptación de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado en 92 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 extravío, pérdida o destrucción del Certificado de Ofertas “Original”, o en caso de devolución de correo, después de **8 días hábiles de ingresada la consulta**, el partícipe podrá solicitar a la AFP de origen, un duplicado de dicho Certificado, el que podrá ser utilizado para efectos de la aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión.

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

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

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

En la especie, con fecha 14 de junio de 2018 se recibió una denuncia en esta Comisión de SCOMP, por eventuales irregularidades en cierres de pensión efectuados por el Asesor Previsional Sr. Andrés Orrego, específicamente, respecto del Certificado de Oferta utilizado para dicho trámite, denuncia que culminó en una serie de Procedimientos Sancionatorios

en los que este Consejo de la CMF sancionó a diversos asesores previsionales por utilizar “Certificados” adulterados por el Sr. Orrego, en la intermediación de rentas vitalicias.

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

Por su parte, mediante **Oficio N°20.520 de fecha 3 de agosto de 2018**, la Intendencia de Seguros requirió a la Investigada comparar el certificado de ofertas utilizado en las aceptaciones de ofertas con el Certificado Original. En **respuesta al Oficio N°20.520 y sus complementos**, la Investigada informó respecto a 37 casos en el periodo consultado, señalando, con fecha 10 y 22 de agosto de 2018 y 04 de septiembre de 2018, lo siguiente:

Dado lo anterior, y en base a los plazos comprometidos por el SCOMP para la entrega de nuestro primer envío de información, a esta fecha estamos en condiciones de enviarles el resultado de la validación del SCOMP para 8 casos, del periodo 2015 – 2016, los cuales incluimos en archivo adjunto conforme a sus instrucciones.

Al comparar los certificados, y tal como da cuenta el archivo adjunto, podemos advertir que hay diferencias en 4 casos, diferencias que dicen relación exclusivamente con las cartas conductoras de los certificados correspondientes a dichos casos.

Por medio de la presente y complementando la información entregada en nuestra carta de fecha 22 de agosto recién pasado, enviamos a usted el resultado de la validación del SCOMP para los 29 casos restantes del periodo 2014-2018 y que nos fuera enviado, por esa institución, en el día de hoy, los cuales incluimos en archivo adjunto, conforme a sus instrucciones.

Al comparar los certificados, y tal como da cuenta el archivo adjunto, podemos advertir que hay diferencias en 22 casos, los cuales dicen relación exclusivamente con adulteraciones de las cartas conductoras y/o códigos de barra de los certificados de oferta correspondientes a dichos casos.

Frente a lo anterior, mediante **Oficio N°25.487 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 aquélla a cargo de su contabilidad y estados financieros, sobre el contenido de los Certificados de Oferta y, de las cartas conductoras de éstos, en las aceptaciones de oferta efectuadas en Consorcio 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°25.487**, se acompañó informe emitido por Deloitte Auditores y Consultores Ltda., empresa de auditoría externa, en que se informaron los siguientes hallazgos respecto a los cierres de venta de rentas vitalicias sin el Certificado Original o con un “Certificado” adulterado. De acuerdo a lo siguiente:

Los resultados de la realización de los procedimientos son los siguientes.

1. Que, en la carta conductora del expediente de aceptación, el número de 3 dígitos entre paréntesis cuadrados sea el mismo al duplicado de la carta conductora provisto por SCOMP.

**Conclusión:** De una totalidad de 509 de casos enviados por SCOMP, la compañía sólo contaba con la documentación de 475 casos, de los cuales 27 cartas conductoras del expediente de aceptación, el número de 3 dígitos entre paréntesis cuadrados no era el mismo al duplicado de la carta conductora provisto por SCOMP.

2. Que, en la carta conductora del expediente de aceptación, el formato y el valor de la fecha de emisión sean idénticos al duplicado de la carta conductora provisto por SCOMP.

**Conclusión:** De una totalidad de 509 de casos enviados por SCOMP, la compañía sólo contaba con la documentación de 475 casos, hubo 27 casos en que la carta conductora del expediente de aceptación, el formato y el valor de la fecha de emisión no fueran idénticos al duplicado de la carta conductora provisto por SCOMP.

Lo anterior, fue plasmado en el siguiente cuadro de la Denuncia Interna del Intendente de Seguros al Fiscal (a fojas 1 y siguientes):

La respuesta indicada por la empresa de auditoría externa Deloitte Auditores y Consultores Ltda. es la siguiente:

La cantidad de ofertas aceptadas por la compañía en sus oficinas, informadas por SCOMP incluyó 509 cartas conductoras originales y 509 copias de certificados de ofertas originales.

El resultado de la revisión es el siguiente:

		<b>Revisadas</b>	<b>Adulteradas</b>
Cartas conductoras originales	Número de 3 dígitos	475	27
	Fecha de emisión CC	475	27

Posteriormente, mediante **Oficio Reservado N°259** de fecha **06 de mayo de 2019**, la Intendencia de Seguros actualizó la información contenida en su denuncia, en el que se incluyó el siguiente detalle:

### III. ACTUALIZACIÓN DE LA CANTIDAD DE CASOS INCLUIDOS EN OFICIO 6880 DE 6 DE MARZO DE 2019

Con posterioridad a la emisión del oficio, se realizó un nuevo análisis de la información de las bitácoras obteniendo el siguiente resultado respecto de la entidad CN Life:

Compañía de Seguros de Vida	Casos considerados en oficio 6880	Casos Excluidos	Casos Agregados	Casos Finales
CN Life	68	7*	5	66 <sup>1</sup>

\*Dentro de los casos excluidos, se encuentra el mencionado por la Compañía CN Life en respuesta al oficio N°6880, en el apartado 2. número 3 letra a.

### IV. RESULTADOS CONSOLIDADOS

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

Hito	Oficio N° 20520	Informe Auditores	Análisis Bitácora	Consolidado*
Casos	25	27	66	92

<sup>1</sup> La validación y el nuevo número de casos no fue informado a la Compañía.

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

En efecto, de conformidad con la información remitida por SCOMP S.A. en **respuesta al Oficio Reservado UI N°160 de fecha 19 de febrero de 2019** (a fojas 28 y siguientes) tales bitácoras contienen para cada número de ingreso de solicitud de oferta los siguientes datos:

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

ID_USUARIO_ING_REG	ID del usuario que ingresó el registro
RUT_USUARIO_ING_REG	RUT del usuario que ingresó el registro
NOMBRE_USUARIO_ING_REG	Nombre del usuario que ingresó el registro

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.

Corroborando lo anterior que, SCOMP S.A., mediante **respuesta Oficio Reservado UI N° 690 de 4 de junio de 2019** (a fojas 1134 y siguientes), remitió el comprobante de devolución de Correos de Chile y su detalle para los casos anteriormente referidos, que contienen 66 archivos digitales en lo que es posible constatar que, corresponden a la carátula de los sobres que contenían el Certificado de Ofertas SCOMP Original con el timbre de Correos de Chile y el indicador de devolución a su remitente.

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

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

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

**En tercer lugar**, y conforme a lo anteriormente establecido, se rechazará la alegación conforme a la cual este Cargo se formuló sin 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 todo caso, la propia defensa de la Investigada al evacuar sus descargos en este punto, reconoce expresamente que se cerraron aceptaciones de ofertas con un “Certificado” que no correspondía al “Original”, refiriéndose específicamente a lo indicado en su respuesta al Oficio Ordinario N°6880, en que reconoce la existencia de archivos con hallazgos, en que luego de revisiones de los antecedentes acompañados en los procesos cerrados fue posible verificar que éstos no obedecían verdaderamente a los originales.

En este sentido y, conforme a los **actos propios** de la Investigada, si ésta reconoció la existencia de casos en que se aceptaron ofertas de rentas vitalicias sin el Certificado Original o su Duplicado, especialmente, aquellos en que se utilizaron “Certificados” adulterados, no es dable que ahora alegue la falta de antecedentes para fundar el sustrato fáctico del Oficio de Cargos.

**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 y no sólo respecto de sus agentes de venta, 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 ingresar 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–, dado que, y como se consignó precedentemente, las entidades aseguradoras son responsables, entre otros aspectos, de las infracciones, errores y omisiones en que incurran sus agentes de ventas.

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

Sin perjuicio de lo anterior y, a pesar de constatarse en este Procedimiento Sancionatorio que se aceptaron ofertas de pensión sin el Certificado Original y, en determinados casos con un “Certificado” adulterado, ha de considerarse que los hechos infraccionales que justifican este Cargo, también se encuentran recogidos en 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 Acápite IV.2.1. de esta Resolución Sancionatoria, en cuanto a que la Investigada ingresó aceptaciones de oferta de rentas vitalicias sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado.

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

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

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

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

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

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

A este respecto, la Unidad de Investigación sostuvo que, la Compañía tenía dentro de su Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno, un procedimiento denominado “Proceso de Venta de Rentas Vitalicias Consorcio y CN Life”, en el que se señala la necesidad de contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original para la contratación de una renta vitalicia previsional. Asimismo, disponía de una Política de Cumplimiento que buscaba velar por el cumplimiento de la normativa y leyes que regulan cada una de las actividades desarrolladas por la Compañía. No obstante la existencia de aquellos controles, acorde a lo expuesto en los números precedentes, la Compañía realizó aceptaciones de ofertas de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado.

A su vez, la Investigada para fundar sus descargos, a fojas 1226, acompañó diversos documentos de procedimientos internos de la compañía, entre ellos cabe mencionar: Ficha de curso de Rentas Vitalicias, de agosto de 2018; Política Líneas de Negocio, Canales de Distribución y Nuevos Productos, en sus versiones enero 2015, enero 2016 y enero 2017; Política de Cumplimiento, en sus versiones noviembre 2014, noviembre 2015, diciembre 2016 y noviembre 2017; Manual de Procedimiento “*Solicitud de Ingreso a SCOMP*”, en sus versiones abril 2011, septiembre 2017, marzo 2018 y abril 2018; Manual de Procedimiento “*Proceso de Venta de rentas Vitalicias Consorcio y CN Life*”, en sus versiones noviembre 2014, septiembre 2017 y mayo 2018; entre otros. Así como también, a fojas 1778 y siguientes, copias de los escritos presentados en los diversos juicios laborales incoados a raíz del término de relación laboral con las personas allí indicadas.

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 2726), 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. De esta forma, en el documento “Proceso de Venta de Rentas Vitalicias Consorcio y CN Life”, se menciona como requisito el “Certificado Scomp (original)”. A continuación, para efectos de “Solicitud de Emisión de Oferta Externa”, no mencionan la necesidad de contar con el Certificado de Ofertas “Original”. En ningún caso de los mencionados, se hace referencia al algún procedimiento de verificación o validación de la autenticidad de los documentos. Sólo en versión de enero de 2019 de procedimiento “Emisión Pólizas Rentas Vitalicias”, se incorporaron ciertos elementos a verificarse respecto a la validez del documento. 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 –a quienes intervienen en el proceso de Aceptación de Oferta– si el Certificado SCOMP que se presenta corresponde a su Original o su Duplicado y se ha adjuntado a dicho trámite, puesto que se trata del antecedente fundante y esencial sobre el cual descansa dicho proceso.

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

**IV.2.3. Análisis respecto a la imputación y descargos relativos a infringir la obligación de asesoría contenida en el artículo 529 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 5 procesos de pensión realizados por 4 de sus agentes de venta, y en otros 3 procesos gestionados directamente por la Investigada, ésta 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 y, de acuerdo se consignó en el Acápite VI.2.1. de esta Resolución Sancionatoria, la Investigada infringió su deber de asesoría, por cuanto en los 5 procesos de pensión realizados por 4 de sus agentes de ventas, y en otros 3 procesos ingresados directamente por CN Life, no se realizaron con el Certificado Original o su Duplicado.

Al respecto, es menester recalcar que, la debida asesoría al pensionable siempre implica que las entidades o personas autorizadas por esta Comisión para ejercer la actividad en comento cumplan con las reglas que regulan la materia y que, conforme al artículo 529 N°1 del Código de Comercio, artículo 57 del D.F.L. N°251 y la NCG N°91 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.

En cuanto a la alegación de que en los casos analizados se habría recibido una Oferta Externa, siendo ello una demostración empírica del cumplimiento de su deber, será desestimada, por cuanto es impertinente al cargo formulado en esta parte, el cual, no dice relación con no haber ofrecido la pensión más conveniente mediante una Oferta Externa a los intereses del pensionable, sino, con la infracción a una etapa y requisito legal del proceso de Aceptación de Oferta, esto es, se reitera, que dicho trámite no se realizó con el Certificado Original o su Duplicado según exige la normativa aplicable.

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

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.

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.

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

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

**IV.2.4. Análisis respecto a la imputación y descargos relativos a infringir 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 en 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.**

Finalmente, a los descargos genéricos efectuados por la defensa, así como lo indicado en su presentación de 21 de agosto de 2020, se observa que ellos constituyen una reiteración de lo ya indicado para efectos de cada uno de los cargos imputados, y de esta forma, se efectuó su análisis correspondiente en los acápite previos.

## V. CONCLUSIONES

### 1. SISTEMA DE CONSULTAS DE OFERTAS Y MONTOS

#### DE PENSIÓN

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

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

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

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

## **2. CONDUCTAS INFRACCIONALES**

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

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

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

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

De esta forma, dado que la totalidad de los casos imputados en dichas circunstancias, esto es, aquellos casos cerrados en la Compañía, ya sea directamente o con la intervención de agentes de venta, correspondientes a 8 casos, se encuentran a la fecha prescritos, el cargo 3 deberá ser levantado.

**En segundo término**, el artículo 61 bis del Decreto Ley N° 3.500, que regula el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP), ha dispuesto la forma en que los afiliados o sus beneficiarios pueden optar por una modalidad de pensión, estableciendo que, para ello, deberán recibir la información que les sea entregada por el mismo sistema. Asimismo,

conforme a dicha disposición son partícipes del sistema SCOMP, las Administradoras de Fondos de Pensiones, las Compañías de Seguros de Vida, y los asesores previsionales, regulando las responsabilidades que les caben a los referidos partícipes del sistema en el uso de la información de los pensionables.

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

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

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

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

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

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

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 o sus Agentes de Ventas, sino que el mismo sistema de ofertas y aceptación de montos de pensión que rige actualmente en el país, y del cual dependen las pensiones de todos los afiliados y beneficiarios del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500.**

## VI. DECISIÓN

VI.1. Que, conforme a lo dispuesto por el artículo 52 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980, que crea la Comisión para el Mercado Financiero, 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 **CN Life, Compañía de Seguros de Vida S.A.** ha incurrido en la siguiente infracción:

**Infracción a la obligación prevista en el párrafo 7 del número 7 de la Sección IV de la Norma de Carácter General N°218 de la Comisión para el Mercado Financiero vigente a la fecha de los hechos denunciados, por cuanto CN Life, Compañía de Seguros de Vida S.A., en su rol de partícipe del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones, 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 16 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.

VI.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, con la Aceptación de Oferta realizada en la compañía sin el Certificado de Ofertas SCOMP original o su duplicado, la Investigada infringió su posición de garante al no disponer de mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, permitiendo la Aceptación de Oferta con un documento distinto del requerido.

En tal sentido, la compañía 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.

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 incurrió la Compañía Investigada, implican una vulneración a las normas que rigen el proceso de aceptación de oferta, lo que en definitiva puso en riesgo el Sistema de Consulta y Oferta de Montos de Pensión, todo lo cual atentó en el correcto funcionamiento del mercado de rentas vitalicias.

Por ello, del ingreso de aceptaciones de ofertas de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, como ocurre en los hechos materia de los cargos, se deduce 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 documento, lo cual implica que 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 para efectuar la aceptación de oferta y selección de modalidad en el proceso de pensión, afectándose la confianza pública respecto del correcto funcionamiento del sistema de pensiones en general y del mercado asegurador.

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 infractora, no se ha desvirtuado la participación que cabe a la aseguradora en las infracciones imputadas.

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

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**, CN Life, Compañía de Seguros de Vida S.A. presentó un patrimonio de **M\$ 103.867.566**.

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.

2.- Que, en virtud de todo lo anterior y las disposiciones señaladas en los vistos, el Consejo para el Mercado Financiero, en 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 **CN Life, 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 persona antes individualizada, copia de la presente Resolución, para los efectos de su notificación y cumplimiento.

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

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

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

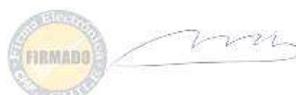
**Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.**

10-09-2020

X 

PRESIDENTE

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

X 

COMISIONADO

Firmado por: Mauricio Larrain Errazuriz  
10-09-2020

X 

COMISIONADO

Firmado por: Kevin Noel Cowan Logan

X 

COMISIONADO

Firmado por: Rosario Celedon Forster

**COMISION PARA EL MERCADO FINANCIERO**

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

GERARDO BRAVO RIQUELME  
SECRETARIO GENERAL

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