

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

SANTIAGO, 30 DE DICIEMBRE DE 2020

RESOLUCIÓN EXENTA N° 7154

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 y Decreto Supremo N°1.430 del Ministerio de Hacienda del año 2020.

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

CONSIDERANDO:

I. DE LOS HECHOS

I.1. ANTECEDENTES GENERALES

1. Mediante Oficio Reservado N° 760, de 21 de diciembre de 2018, complementado a través del Oficio Reservado N° 264, de 06 de mayo de

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

2019, ambos de la Intendencia de Seguros (“Intendencia de Seguros” o “IS”) de la Comisión para el Mercado Financiero (en adelante la “CMF” o la “Comisión”), el Fiscal de la Unidad de Investigación (“Fiscal”) tomó conocimiento de una fiscalización efectuada por dicha Intendencia a PRINCIPAL COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA CHILE S.A., en adelante “Principal”, 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 la Unidad de Investigación.

2. En vista de lo anterior, mediante Resolución UI N° 03/2019, de fecha 11 de enero de 2019, se inició una investigación a efectos de determinar si los hechos denunciados podían ser constitutivos de alguna(s) de la(s) infracción(es) prevista(s) en el D.F.L. N° 251 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° 1.330, de fecha 26 de diciembre de 2019, en adelante el “Oficio de Cargos”, el Fiscal formuló cargos a Principal Compañía de Seguros de Vida Chile S.A.

4. Con fecha 19 de febrero de 2020, la Compañía presentó sus descargos.

5. Por Oficio Reservado UI N° 226, 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° 407, 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° 838, de 03 de agosto de 2020, se decretó la reanudación del procedimiento administrativo a contar del día 05 de agosto de 2020, con la continuación del término probatorio, el cual finalizó el día 17 de agosto de 2020.

8. Finalmente, mediante Oficio Reservado UI N°1.076, de fecha 28 de septiembre 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. Principal es una compañía de seguros de vida cuya existencia fue autorizada por Resolución Exenta N° 182 de 26 de septiembre de 1990 de la ex Superintendencia de Valores y Seguros, actual CMF.

La Compañía, dentro de sus líneas de negocio, ofrece seguros de Rentas Vitalicias Previsionales, cuya significancia, en términos de la prima directa recaudada al 30 de junio de 2018, equivalía a un 76,33% del total de ingresos de Principal, ascendente a M\$157.553.640.- a esa fecha, mientras que, en términos de reservas técnicas, las obligaciones por concepto de Renta Vitalicia representaron el 87,03% del pasivo total de la Compañía al mismo periodo, esto es, M\$2.813.153.016.-.

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 Principal, tienen la obligación de contar con un sistema propio de información electrónico interconectado entre todas aquellas entidades, denominado Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP), de cuya operación son responsables.

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

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

4. De acuerdo a la normativa vigente, el Certificado de Ofertas SCOMP Original 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 Principal ingresó al Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) 582 aceptaciones de oferta de pensión -detallados en el Anexo N°1 del Oficio de Cargos- 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 Principal.							
PARTÍCIPE	AÑO ACEPTACIÓN OFERTA						TOTAL
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Asesores Previsionales	5	8	12	13	9	2	49
Agentes de Venta – Cía.	34	100	103	122	100	61	520
Directa – Cía.	1	1	2	4	4	1	13
TOTAL	40	109	117	139	113	64	582

Fuente: Elaboración propia en base a información del Oficio Reservado N° 264 de la IS, de fecha 06 de mayo de 2019.

6. De los 582 casos referidos, existen 520 cuya intermediación fue efectuada por 98 agentes de venta de Rentas Vitalicias de Principal, y otros 13 casos directamente intermediados por la Compañía, cuyas aceptaciones de ofertas fueron realizadas sin el respectivo Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado.

7. Principal, a la época de los hechos antes enunciados, tenía dentro de su Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno, al menos desde el mes de julio de 2015, un procedimiento denominado “Manual de Proceso Comercial y Operativo para Cotizar Rentas Vitalicias y Cerrar un Negocio”, versión N° 2, en el cual se señala

la necesidad de contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original para la contratación de una renta vitalicia previsional.

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

8. Por su parte, y de acuerdo a lo constatado por este Servicio, en al menos 11 procesos de aceptación de ofertas de pensión ingresados en Principal entre diciembre de 2015 y diciembre de 2018, que concluyeron con la emisión de la respectiva póliza de renta vitalicia, la Compañía pagó al intermediario del proceso, en dinero o especies, por concepto de comisión de intermediación y premios varios valorizados respecto de cada proceso en particular, un porcentaje mayor al 2% de los fondos de la cuenta de capitalización individual efectivamente recaudados.

DURANTE LA INVESTIGACIÓN

I.3. ANTECEDENTES RECOPIADOS

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

I.3.1. Documentos incorporados durante la investigación.

1. Minuta N° 41, de fecha 23 de agosto de 2018, por medio de la cual la IS 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° 760, de fecha 21 de diciembre de 2018, por medio del cual la IS denunció a la Unidad de Investigación, eventuales infracciones incurridas por Principal, adjuntando un CD que contiene los siguientes antecedentes:

a. Oficio Ordinario N° 18.040, de 13 de julio de 2018, de la CMF dirigido a la gerencia general de la Compañía, en el que se solicitó, entre otros, explicar 176 ingresos de solicitudes de ofertas a través de Principal, ocurridos entre los días 01 de julio 2015 y 30 de junio de 2018, correspondientes a aceptaciones de ofertas de rentas vitalicias efectuadas en un plazo igual o menor a 3 días hábiles desde la emisión del Certificado de Ofertas SCOMP.

b. Respuesta de Principal al Oficio Ordinario N° 18.040, de fecha 20 de julio de 2018, por medio del que informó que, revisada la

documentación correspondiente, *“pudimos detectar 55 casos en que el certificado del que disponemos, tiene diferencias con el certificado original entregado por el SCOMP (...). Sobre estos, es posible indicar que unos pocos intermediarios concentran la mayor cantidad de casos. En efecto, del total de intermediarios asociados a casos en esta situación (10), uno de ellos concentra el 69% de los casos y en solo 3 de ellos se cubre el 82% de esta situación. (...)”*

c. Oficio Ordinario N° 20.512, de 03 de agosto de 2018, de la CMF dirigido a la gerencia general de Principal, 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.

d. Respuesta de la Compañía al Oficio Ordinario N° 20.512, de fecha 10 de agosto de 2018, mediante la cual adjuntó planilla Excel con el resultado de la comparación del Certificado de Ofertas de pensión utilizado en la aceptación de la oferta realizada por los cotizantes y el certificado Original respectivo, en base a la información suministrada a esa fecha por SCOMP.

e. Respuesta de Principal al Oficio Ordinario N° 20.512, de fecha 16 de agosto de 2018, a través de la cual adjuntó una nueva planilla Excel con la información solicitada, complementando su respuesta de fecha 10 de agosto de 2018, para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2017 y el 25 de julio de 2018.

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

i. Nómina e información de contacto de agentes de venta o empleados internos, respecto de los cuales se hubiese puesto término a su relación contractual, desde el 01 de julio de 2018 hasta la fecha de recepción de dicho oficio, indicando la fecha de término del contrato y su motivo.

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

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

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

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

h. Oficio Ordinario N° 25.479, de 24 de septiembre de 2018, dirigido a la gerencia general de Principal, 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.

i. Respuesta de Principal al Oficio Ordinario N° 25.479, 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.

j. Presentación de Deloitte, de fecha 30 de noviembre de 2018, en que se dio respuesta a lo solicitado a través del Oficio Ordinario N° 25.479, 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 4.301 casos enviados por SCOMP, la Compañía cuenta con 4.078 respaldos de cartas conductoras, de las cuales se observaron 104 cartas cuyo número de 3 dígitos no corresponde al duplicado de la carta conductora provisto por SCOMP, así como 6 cartas cuyo 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 4.301 casos enviados por SCOMP, la Compañía cuenta con 4.268 expedientes que incorporan el certificado de ofertas SCOMP, de los cuales 4.253 corresponden a respaldos legibles y completos. Al respecto, se observaron 4 certificados de ofertas en que dice copia en la primera y en las siguientes hojas, así como 48 certificados de oferta que no tienen código de barra en la primera y en las siguientes hojas.

3. De los 4.253 expedientes revisados, 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° 25.479, con formato e información establecida en el mismo.

k. Oficios Ordinarios dirigidos a agentes de venta de Principal, dando traslado a efectos que señalaran lo que estimaran pertinente respecto de su participación en la utilización de certificados de oferta no originales en los procesos de cierre de pensiones informados por la Compañía, según el siguiente detalle:

i. Oficio Ordinario N° 20.070, de 31 de julio de 2018, dirigido al Sr. Manuel Abarca Benavides, adjuntando anexo con casos cuestionados.

ii. Oficio Ordinario N° 20.075, de 31 de julio de 2018, dirigido al Sr. Carlos Miranda Contreras, adjuntando anexo con casos cuestionados.

l. Respuestas de los agentes de venta referidos previamente, a los Oficios Ordinarios, según se expone:

i. Respuesta al Oficio Ordinario N° 20.070, de fecha 01 de agosto de 2018, presentada por el Sr. Manuel Abarca, informando lo solicitado respecto de los casos cuestionados.

ii. Respuesta al Oficio Ordinario N° 20.075, de fecha 01 de agosto de 2018, presentada por el Sr. Carlos Miranda, informando lo solicitado respecto de los casos cuestionados.

iii. Complemento a la respuesta del Oficio Ordinario N° 20.075, de fecha 07 de agosto de 2018, presentada por el Sr. Carlos Miranda.

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

i. Resolución Exenta N° 3.203, de 03 de agosto de 2018, que suspendió al Sr. Carlos Miranda Contreras.

ii. Resolución Exenta N° 3.206, de 03 de agosto de 2018, que suspendió al Sr. Manuel Abarca Benavides.

iii. Resolución Exenta N° 3.249, de 07 de agosto de 2018, que mantuvo la suspensión al Sr. Manuel Abarca Benavides.

iv. Resolución Exenta N° 3.251, de 07 de agosto de 2018, que mantuvo la suspensión al Sr. Carlos Miranda Contreras.

v. Resolución Exenta N° 3.271, de 07 de agosto de 2018, que suspendió a la Sra. Sandra Díaz Galaz.

vi. Resolución Exenta N° 4.782, de 26 de octubre de 2018, que mantuvo la suspensión al Sr. Manuel Abarca Benavides.

vii. Resolución Exenta N° 4.793, de 26 de octubre de 2018, que mantuvo la suspensión al Sr. Carlos Miranda Contreras.

viii. Resolución Exenta N° 4.944, de 05 de noviembre de 2018, que mantuvo la suspensión a la Sra. Sandra Díaz Galaz.

3. Oficio Reservado UI N° 46, de 14 de enero de 2019, por el que esta Unidad requirió a Principal la siguiente información:

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

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

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

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

4. Respuesta de Principal al Oficio Reservado UI N° 46, de fecha 22 de enero de 2019, en que adjuntaron los siguientes documentos:

a. Al número 1 del Oficio Reservado UI N° 46, la Compañía adjuntó el “Manual de Proceso Comercial y Operativo para Cotizar Rentas Vitalicias y Cerrar un Negocio”, cuya versión data de julio de 2015, exponiendo, respecto del mismo, los pasajes en que éste establece la obligación de solicitar los documentos originales para la contratación de una renta vitalicia previsional.

b. Al número 2 del Oficio Reservado UI N° 46, Principal adjuntó las actas de las sesiones de directorio en que constan las discusiones respecto del sistema SCOMP, de fechas 29 de enero, 21 de marzo, 27 de agosto, 26 de septiembre, y 28 de noviembre, todas del año 2018.

c. Al número 3 del Oficio Reservado UI N° 46, la Compañía señaló que, lo solicitado, se revisó en el Comité de Riesgo Operacional de fecha septiembre de 2018, respecto del cual adjuntó el acta, la hoja de asistencia y la parte pertinente de la presentación.

d. Al número 4 del Oficio Reservado UI N° 46, Principal indicó que, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2015 y la fecha de respuesta del respectivo oficio, no se habían emitido reportes respecto de la materia solicitada, cuya última auditoría data del año 2014.

5. Oficio Reservado UI N° 93, de 28 de enero de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a Principal la siguiente información:

a. Detalle de remuneración variable, honorarios, bonos, premios o pagos por concepto de intermediación o venta de rentas vitalicias que la Compañía dispone para sus dependientes, intermediarios y agentes de venta de renta vitalicia u otras personas que intervengan en la comercialización de éstas, desde el 01 de enero de 2016 a la fecha del oficio, indicando descripción y forma de determinación, para cada caso, así como área encargada de su gestión e instancia de aprobación (Comité, Directorio, etc.).

b. Detalle de cualquier otro pago que reciban sus dependientes, intermediarios y agentes de venta de renta vitalicia u otras personas que intervengan en la comercialización o captación de cualquier otro producto que ofrezca la Compañía, desde el 01 de enero de 2016 a la fecha del oficio, indicando descripción y forma de determinación, para cada caso, así como área encargada de su gestión e instancia de aprobación (Comité, Directorio, etc.).

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

d. Listado, en formato Excel, de dependientes, intermediarios, agentes de venta de renta vitalicia u otras personas que intervengan en la comercialización de éstas en la Compañía, desde el 01 de enero de 2016 a la fecha del oficio, indicando nombre, RUT, cargo, productos que comercializa o capta, y fechas de inicio y término de sus respectivos contratos.

e. Plan anual de capacitación a agentes de venta de renta vitalicia de la Compañía, de los ejercicios 2016, 2017 y 2018, y documentos que acrediten las capacitaciones efectuadas desde el 01 de enero de 2016 a la fecha del oficio.

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

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

6. Oficio Reservado UI N° 124, de 08 de febrero de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a Principal la siguiente información:

a. Copia de toda la documentación contenida en las carpetas de cada uno de los números de ingreso de solicitud de ofertas, informados con irregularidades desde diciembre del año 2015, en respuesta a los Oficios N° 18.040, de fecha 13 de julio de 2018, N° 20.512, de fecha 03 de agosto de 2018, y N° 25.479, de fecha 24 de septiembre de 2018; y que a lo menos contenga el Certificado de Ofertas SCOMP utilizado en cada caso.

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

7. Oficio Reservado UI N° 160, de fecha 19 de febrero de 2019, en el que esta Unidad 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.

8. 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.

9. Respuesta de Principal al Oficio Reservado UI N° 93, de fecha 21 de febrero de 2019, en que, detallando las comisiones y otros pagos entregados a los agentes de venta de rentas vitalicias de la Compañía y sus correspondientes formas de determinación, así como los programas de capacitación implementados respecto de dichos agentes, adjuntó en formato digital los siguientes documentos:

a. Libros de pago que detallan los honorarios, bonos, premios o pagos por concepto de intermediación o venta de rentas vitalicias y otros productos que ofrece la Compañía, de los ejercicios 2016, 2017 y 2018.

b. Listado de los intermediarios (asesores previsionales) y agentes de venta de rentas vitalicias de la Compañía, desde el 01 de enero de 2016 a la fecha de respuesta del respectivo oficio, indicando fecha de inicio y de término.

c. Documentos que acreditan las capacitaciones efectuadas a los agentes de venta de rentas vitalicias de la Compañía.

d. Libro de producción con aceptaciones comprendidas entre diciembre de 2015 y diciembre de 2017.

10. Respuesta de Principal al Oficio Reservado UI N° 124, de fecha 25 de febrero de 2019, en que adjuntó en formato físico y digital la siguiente información:

a. Documentación contenida en carpetas de pólizas correspondientes a solicitudes de ofertas informadas con irregularidades en las respuestas a los Oficios Reservados N° 18.040, N° 20.512 y N° 25.479, todos del año 2018, respecto de aceptaciones efectuadas desde diciembre de 2015.

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

11. Oficio Reservado N° 264, de fecha 06 de mayo de 2019, en que la IS complementó su denuncia de 21 de diciembre de 2018, a partir de: (i) hallazgos reportados por auditoría externa; (ii) hallazgos a partir de reclamo en otra compañía de seguros; (iii) actualización de la cantidad de casos incluidos en Oficio Ordinario N° 6.872, de fecha 06 de marzo de 2019; (iv) resultados consolidados; (v) antecedentes de los documentos que se adjuntan:

a. Oficio Ordinario N° 6.872, de fecha 06 de marzo de 2019, y respuesta recibida por parte de Principal.

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

12. Oficio Reservado UI N° 630, de fecha 22 de mayo de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a Principal complementar la información solicitada mediante Oficio Reservado UI N° 124, considerando los procesos de pensión con aceptaciones de oferta entre el 01 de julio de 2013 y el 31 de diciembre de 2015.

13. Oficio Reservado UI N° 688, 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 Principal.

14. Respuesta de la Compañía al Oficio Reservado UI N° 630, recibida con fecha 06 de junio de 2019, en que adjuntó en formato físico y digital la siguiente información:

a. Documentación contenida en carpetas de pólizas correspondientes a solicitudes de ofertas informadas con irregularidades en las respuestas a los Oficios Reservados N° 18.040, N° 20.512 y N° 25.479, todos 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.

15. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 688, de fecha 05 de julio de 2019, por medio de la cual SCOMP entregó información sobre 495 solicitudes de ofertas.

16. 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.

17. Respuesta de fecha 24 de julio de 2019 al Oficio Reservado UI N° 688, por medio de la cual SCOMP entregó parcialmente la información de los comprobantes de devolución de Correos de Chile, acompañando 85 imágenes correspondientes a lo solicitado.

18. Respuesta de fecha 13 de agosto de 2019 al Oficio Reservado UI N° 688, por medio de la cual SCOMP entregó el resto de los comprobantes de devolución de Correos de Chile, ascendentes a 97 carátulas del sobre devuelto.

19. 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.

20. 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.

21. 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.

22. 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.

23. Oficio Reservado UI N° 1.145, de fecha 10 de octubre de 2019, por medio del cual se citó a declarar al Sr. Cristian Gonzalo Villena Nieto, gerente de operaciones de Principal, solicitándole copia de toda la documentación contenida en las carpetas de cada una de los siguientes números de pólizas de rentas vitalicias emitidas por la Compañía: 56664, 56639, 56702, 57421, 58548, 56831, 58293, 57424, 56719, 57863, 57703.

24. 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.

25. 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.

26. Oficio Reservado UI N° 1.196, de fecha 25 de octubre de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a Principal la siguiente información:

a. Copia válidamente certificada por la gerencia general, de los comprobantes de pagos por conceptos de comisión de intermediación, honorarios, bonos, premios o pagos varios, asociados a los procesos de pensión de cada una de los siguientes números de pólizas de rentas vitalicias emitidas por la Compañía: 56664, 56639, 56702, 57421, 58548, 56831, 58293, 57424, 56719, 57863, 57703.

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

c. Explicación detallada respecto de aquellos Certificados de Ofertas remitidos a la Unidad de Investigación, en respuesta a los Oficios Reservados UI N° 124 y N° 630, de fechas 08 de febrero y 22 de mayo de 2019, respectivamente, en que sus correspondientes códigos de barras se encuentran rayados o invisibilizados.

27. Respuesta de la Compañía al Oficio Reservado UI N° 1.196, recibida con fecha 06 de noviembre de 2019, en que adjuntó comprobantes de pagos por concepto de comisiones por intermediación, respecto de los números de pólizas indicadas, señalando lo siguiente:

a. En relación a los pagos distintos a la comisión de intermediación, indicó que los montos referidos a honorarios, bonos, premios o pagos, *“corresponden a un programa organizado por el área encargada de la relación con los agentes dedicados a la comercialización de los distintos productos de la compañía y se refiere a concursos asociados a porcentajes de venta de seguros con ahorros, productos de inversión y rentas vitalicias, que en conjunto generaban acumulación de puntos, los que permitían un posterior canje por especies, como por ejemplo bonos de bencina, cámaras de fotos, fines de semana en distintos lugares o teléfonos celulares. Dado que, en algunos casos, estos premios fueron obtenidos incluyendo pólizas de rentas vitalicias, se estimó valorizarlos y asociarlos al conjunto de pólizas que se habían incluido en el cálculo de los puntos que permitieron obtenerlos. Tal como se puede apreciar de los montos informados, se trata de situaciones excepcionales y de montos no significativos.”*

b. En cuanto a aquellos Certificados de Ofertas remitidos a la Unidad de Investigación, en que sus correspondientes códigos de barra se encuentran rayados, señaló que *“tales acciones (rayado o tachado) se producían para evitar que el gestor documental que existía en operación en la Compañía, Power Image, generara errores en la asociación de las imágenes ingresadas al sistema, ya que dicho sistema detectaba la presencia de cualquier código de barra y lo interpretaba como información a ser procesada. Esta situación dejó de generarse durante el año 2016, cuando se produjo la migración del sistema a una nueva plataforma de gestión documental, que es la que actualmente opera en la Compañía.”*

I.3.2. Declaraciones prestadas ante la

Unidad de Investigación.

1. El día 29 de agosto de 2019, el Sr. **Manuel Elías Abarca Benavides**, ex agente de venta de rentas vitalicias de Principal, donde trabajó durante 15 años, siendo desvinculado en agosto de 2018, prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación de la CMF, ocasión en que señaló que, dentro del proceso de intermediación, *“solicitaba la copia del Scomp y se la enviaba a don Andrés Orrego, por intermedio de correo electrónico y el [sic] me devolvía el original por esta misma vía. (...)”*.

2. El día 04 de julio de 2019, la Sra. **Zoila Rosa Pino Salazar**, agente de venta de rentas vitalicias de Principal, desde aproximadamente 10 años, prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación de la CMF, ocasión en que indicó que, dentro del proceso de intermediación, *“A veces vamos con la aceptación efectuada desde la compañía, para luego imprimir el SCOMP original en la misma AFP. Puedo señalar que, hasta el año recién pasado, llevábamos la aceptación realizada para luego imprimir el SCOMP original en la AFP.”*

3. El día 09 de julio de 2019, la Sra. **María Zunilda Jiménez Rivera**, agente de venta de rentas vitalicias de Principal desde el año 2006, prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación de la CMF, ocasión en que informó que, *“Considerando que el cliente ya había sido asesorado y tiene claridad en la opción que va a tomar y para efectos de optimizar el tiempo (...) se procedía a realizar la aceptación en la compañía, sin contar con el original ni con el duplicado (...)”*.

4. El día 09 de julio de 2019, el Sr. **Manuel Elías Abarca Benavides**, ex agente de venta de rentas vitalicias de Principal, donde trabajó durante 15 años, siendo desvinculado en agosto de 2018, prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación de la CMF, ocasión en que señaló que, respecto de casos en que adquirió Certificados de Ofertas adulterados, a través de un asesor previsional, *“Nunca nadie de la compañía, de la AFP, ni los supervisores o analistas me indicaron que esa forma de cerrar era errada. Jamás tuvimos capacitaciones en la que se indicara cómo se cerraba, cuál era la forma adecuada.”*

5. El día 09 de julio de 2019, la Sra. **Ana Isabel Ilabaca Yáñez**, agente de venta de rentas vitalicias de Principal, desde aproximadamente 14 años, prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación de la CMF, ocasión en que indicó que, *“Si el cliente estaba claro, es decir, sabía el tipo de renta vitalicia que quería, se hacía la aceptación en la compañía con la copia y luego, dentro del mismo día, como parte del mismo trámite íbamos a la AFP y se hacía la selección y se solicitaba el duplicado del SCOMP. Yo creo que esto era conocido y tolerado por la Compañía. (...)”*

6. El día 22 de julio de 2019, la Sra. **Marcela del Carmen González Pozo**, ex agente de venta de rentas vitalicias de Principal, entre los años 2006 y 2016, prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación de la CMF, ocasión en que informó que, *“entre 2006 y 2010-2011, aproximadamente, que al cliente no le llegaba la carta con el original de SCOMP, por lo que nos reuníamos en la compañía, teniendo a la vista la oferta externa, se aceptaba y luego nos íbamos a la AFP para obtener el duplicado del original y realizar la selección.”*

7. El día 15 de octubre de 2019, el Sr. **Cristian Gonzalo Villena Nieto**, gerente de operaciones de Principal, prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación de la CMF, ocasión en que señaló que, *“En rentas vitalicias pagamos una comisión que no paga la Compañía, sino que, en definitiva, la paga el contratante de la renta vitalicia, al asesor o agente que intervenga en la intermediación, la cual va de 0 a 2% con tope de UF 60.- (...) no existen otros pagos asociados, sin embargo, podrían entregarse otros pagos asociados a productos de acumulación.”*

Asimismo, respecto de las instancias de aprobación del pago de comisiones, indicó que, *“Hay una aprobación inicial que hace el encargado del cálculo de la comisión; una aprobación posterior que hace el jefe del área; y una revisión final por el gerente de operaciones.”*

En cuanto al procedimiento de pago de comisiones, señaló que, *“Dependiendo del monto estipulado en el certificado de saldo, el asesor o agente tiene la opción de solicitar un anticipo de la comisión, que puede llegar hasta un 90% (definido por la Compañía y establecido contractualmente) y, posteriormente, una vez recaudada la prima de la renta vitalicia por la Compañía, se genera un recálculo, dependiendo del monto efectivamente recaudado, y se termina de pagar lo anteriormente acordado entre el agente o asesor y el contratante de la renta vitalicia.”*

Ante una diferencia negativa entre la prima recaudada y la prima definida en el certificado de saldo, podría generarse un pago superior al 100% de la comisión establecida, reliquidándose la diferencia asociada a la misma en un pago posterior a ese asesor o agente. De todas formas, son casos excepcionales.

El pago se le hace a la Compañía, a través de una boleta emitida por ésta, siendo el pago, de todas formas, de costo del contratante.”

Por último, respecto de los controles dispuestos por la Compañía para no exceder en el pago de comisiones la tasa máxima fijada como porcentaje de los fondos efectivamente traspasados desde la cuenta de capitalización individual de los afiliados, indicó que, *“Tenemos, principalmente, un control que realiza el sistema interno de la Compañía (Benlar), en donde está definida la regla de negocio que controla el cálculo del máximo del 2% con tope de UF 60.- Adicionalmente, hay un control por el área de comisiones, al momento del pago de la comisión. Además, tenemos auditorías internas periódicas (la última fue a fines o mediados del año pasado) y también auditorías externas que*

se realizan en forma anual (EY en los últimos años), las que revisan el proceso y toman muestras aleatorias a revisar.”

II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

II.1. CARGOS FORMULADOS.

En virtud de los hechos y prueba anteriormente descritos, a través del **Oficio Reservado UI N°1330**, de fecha **26 de diciembre de 2019**, y en base al análisis contenido en la Sección V de dicho Oficio, el Fiscal formuló cargos a **PRINCIPAL COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA CHILE 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 582 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 520 procesos de pensión realizados por 98 de sus agentes de venta, y en otros 13 procesos gestionados directamente por la Compañía, Principal 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 el inciso final del artículo 61 bis del D.L. N° 3.500 e inciso tercero del número 8. de la NCG N° 377, en función del inciso penúltimo del artículo 61 bis, así como del inciso tercero del artículo 179 del D.L. N° 3.500, toda vez que la Compañía realizó pagos por concepto de comercialización, intermediación, asesoría o venta de rentas vitalicias, que excedieron el monto de la comisión máxima establecido legalmente, al pagar en al menos 11 procesos de pensión, montos por*

comisión de intermediación y premios varios por sobre el 2% de los fondos efectivamente traspasados desde la cuenta de capitalización individual del afiliado respectivo.”

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

II.2. ANÁLISIS DE LOS HECHOS CONTENIDOS

EN EL OFICIO DE CARGOS

A partir de los hechos descritos en la Sección II del Oficio de Cargos, y 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 21 de diciembre de 2018, la Unidad de Investigación constató que en a lo menos 582 aceptaciones de oferta correspondientes a diversos procesos de pensión en que Principal 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 style="text-align: center;">SCOMP Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión</p> <p style="text-align: center;">(ORIGINAL)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>CERTIFICADO DE OFERTAS PENSIÓN DE VEJEZ SOLICITUD DE PENSIÓN Ofertas válidas hasta el 18/07/2014</p> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  </div>	<p style="text-align: center;">SCOMP 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 colspan="2">AFP: [REDACTED]</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">Afiliado sin beneficiarios</p> <p>Datos del partícipe que ingresó la consulta:</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 checked="" 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: 9.876.564-6</td> </tr> </table> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 10px;"> <p>EL SALDO DESTINADO A PENSIÓN ES: UF 3.062.61</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 checked="" type="checkbox"/> Asesor Previsional: <input type="checkbox"/>	Nombre: ALISTE BLANCHARD JUAN CARLOS	RUT: 9.876.564-6
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 checked="" type="checkbox"/> Asesor Previsional: <input type="checkbox"/>														
Nombre: ALISTE BLANCHARD JUAN CARLOS	RUT: 9.876.564-6														

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 Principal 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 Principal 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

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

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 Principal 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 un procedimiento denominado “Manual de Proceso Comercial y Operativo para Cotizar Rentas Vitalicias y Cerrar un Negocio”, vigente en su segunda versión desde julio de 2015.

*Dicho documento señala, en su página 9, que: “Dentro de **4 días hábiles** siguientes de ingresada la consulta, el Sistema enviará al domicilio del consultante, por correo electrónico, el original del Certificado de Ofertas. Lo anterior, sin perjuicio de enviarle también una copia a su correo electrónico, en el caso que lo hubiese 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**”. (Énfasis final agregado).*

*A su vez, en la misma página indicada en el párrafo anterior, prescribe que: “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.** (...)” (Énfasis agregado).*

*Por su parte, en su página 18, el documento señala que, con la copia del Certificado de Ofertas, “es posible hacer Ofertas Externas a las distintas modalidades ofertadas por la Compañía, sin embargo, **para realizar la Aceptación de Oferta sólo se utiliza el Certificado de Ofertas “Original”, el cual es remitido por correo certificado al domicilio del consultante** y en caso de pérdida de éste se solicita un duplicado del Certificado de ofertas original, al octavo día hábil de ingresada la consulta, a la Administradora de origen del consultante.” (Énfasis agregado).*

*En su página 20, el Manual indica que: “**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. 3.500, de 1.980.” (Énfasis agregado).*

A su vez, respecto del proceso administrativo para aceptar una oferta interna o anónima, el Manual señala, en su página 27, que: “La AC [Asistente Comercial] debe solicitar al cliente o intermediario toda la documentación necesaria para poder comenzar el proceso de “Cierre de Negocio” o “Aceptación” de una oferta de pensión

en nuestra Compañía. **Los documentos que debe solicitar son el “original” (...)**, dentro de los cuales se encuentra el “Certificado Ofertas SCOMP”.

En tanto, en su página 49, y en razón de la etapa denominada “Concurrir a cerrar el negocio en la AFP”, el Manual indica que: “Con todo, **la AC debe recopilar todos los documentos ORIGINALES** y dar al cliente fotocopia si este solicitare.” (Énfasis agregado).

Por último, dentro de la etapa de “Envío de documentos a Casa Matriz”, contemplada en la página 64 del referido Manual, se señala que: “Los documentos quedan guardados en la caja de pensiones destinada para tal efecto en cada sucursal y **dentro de ella deben estar todos los originales del cierre de negocio.** (...)” (Énfasis agregado).

Es así que, no obstante las referidas disposiciones del citado manual, como se expuso en la Tabla N°1 del presente Oficio, la Compañía ingresó 582 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 Principal 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 Principal se realizó sin el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado.

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

Tabla N°2: Campos bitácora SCOMP.	
CAMPO	SIGNIFICADO
ID_EVENTO	Identificador de evento en bitácora

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

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

Del análisis de aquellos datos se constató que, para el caso de Principal, existieron 495 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
11207335	0	08-08-2016 17:51	Recepcion Certificado Electronico de Saldo (Archivo Plano)
11207722	0	08-08-2016 18:07	Calculo de Anualidad-Proyeccion
11208651	670003	09-08-2016 8:26	Confirmación Cálculo y Proyección Retiro Programado
11226826	670003	11-08-2016 11:05	Notificación Confirmación Recálculo RP via e-mail
11226825	670003	11-08-2016 11:05	Ingreso Sol. Oferta / Notificación Oferta Anónima
11227515	0	11-08-2016 12:01	ReCalculo de Anualidad-Proyeccion
11240442	67000301	16-08-2016 8:35	Confirmación Recálculo y Proyección Retiro Programado
11247486	670003	17-08-2016 1:24	Emisión de Certificado de Ofertas
11251009	670003	17-08-2016 12:30	Despacho vía correo electrónico del certificado de ofertas.
11261341	670003	18-08-2016 18:00	Ingreso Sol. Oferta / Notificación Oferta Anónima
11275950	670003	23-08-2016 1:21	Emisión de Certificado de Ofertas
11279742	670003	23-08-2016 12:57	Acceso a copia de CO (Consulta SO)
11313027	91615566	30-08-2016 10:13	Aceptacion Oferta / Notificacion
11313607	670003	30-08-2016 10:57	Acceso Pantalla Principal CCOO
11313609	670003	30-08-2016 10:57	Impresión de Duplicado del CO Original
11313610	670003	30-08-2016 10:57	Acceso a copia de CO (CCOO)
11313764	670003	30-08-2016 11:13	Selección De Modalidad
11313768	670003	30-08-2016 11:13	Acceso Pantalla Principal CCOO
11323473	670003	31-08-2016 13:08	Acceso Pantalla Principal CCOO
11337909	670003	02-09-2016 13:48	Acceso Pantalla Principal CCOO
11337910	670003	02-09-2016 13:48	Acceso Pantalla Principal CCOO
11366683	670003	08-09-2016 15:23	Acceso Pantalla Principal CCOO
11366688	670003	08-09-2016 15:23	Notificación de Cierre
11374937	670003	09-09-2016 15:40	Registro Devolucion Correo CO
15329476	670003	03-10-2018 15:07	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 495 casos, Principal 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 agentes de venta (441 casos) y asesores previsionales (42 casos), o bien realizados directamente por la Compañía (12 casos). Los 495 ingresos de aceptación de oferta a SCOMP que presentaron aquella irregularidad, se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

PARTÍCIPE	AÑO ACEPTACIÓN OFERTA						TOTAL
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Asesores Previsionales	4	7	10	11	8	2	42
Agentes de Venta – Cía.	32	76	83	106	89	55	441
Directo – Cía.	1	1	2	4	4	-	12
TOTAL	37	84	95	121	101	57	495

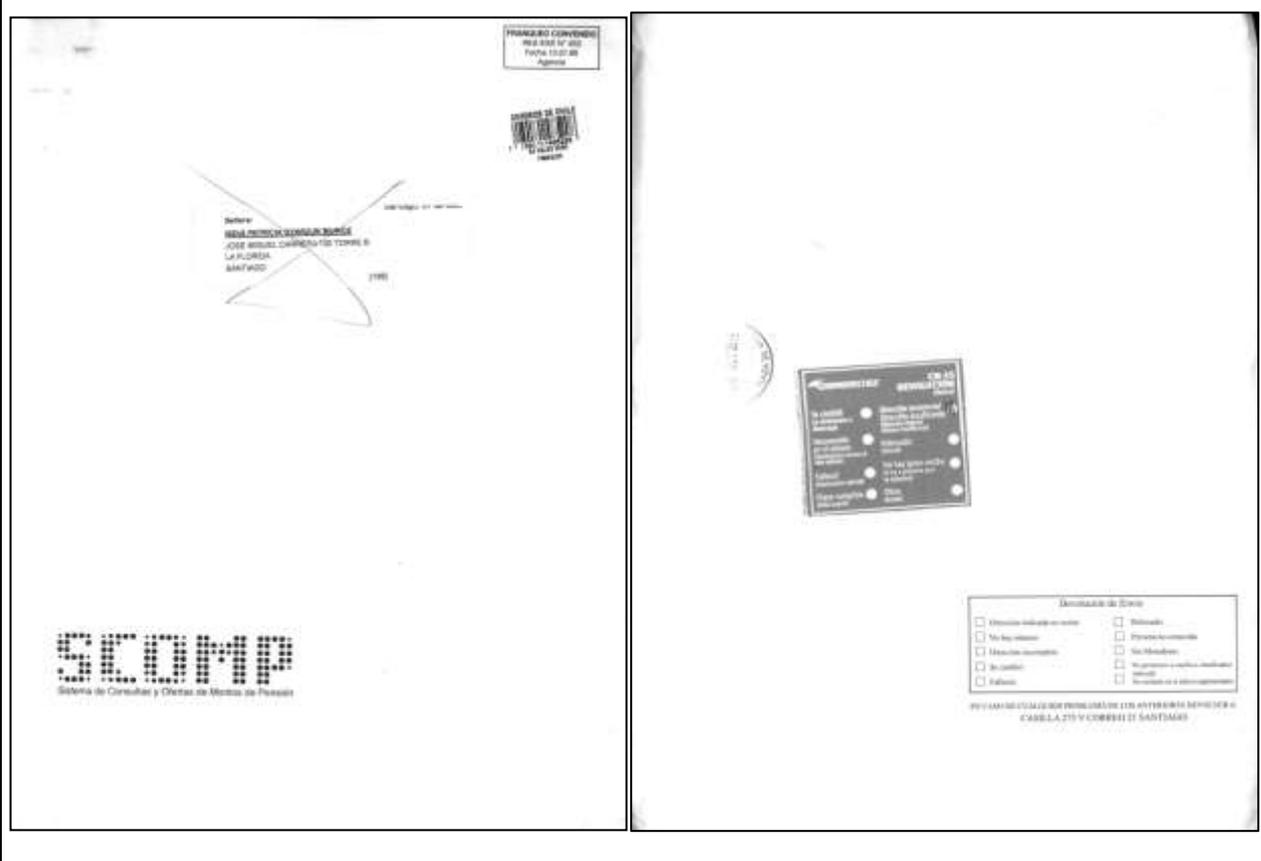
Fuente: Elaboración propia en base a información del Oficio Reservado N° 264 de la IS, de fecha 06 de mayo de 2019.

Por su parte, y a efectos de documentar los casos antes indicados, mediante Oficio Reservado UI N° 688, 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 495 casos antes indicados.

En respuesta al requerimiento señalado, los días 24 de julio y 13 de agosto de 2019, la sociedad SCOMP proporcionó sólo 182 archivos digitales con los comprobantes que tenía a su disposición y que correspondían a la carátula de los sobres que contenían el Certificado de Ofertas SCOMP Original con el timbre de Correos de Chile y el indicador de devolución a su remitente, de la forma que se muestra a continuación:

Imagen 3:

Ejemplo devolución de Certificado de Ofertas SCOMP Original.



Fuente: Respuesta de SCOMP S.A. a Oficio Reservado UI N° 688, 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 582 casos de aceptaciones de ofertas identificados en Principal sin el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado –expuestos en la Tabla N° 1 del presente Oficio–, 495 de ellos registraron en el historial de la bitácora SCOMP el indicador de “devolución” de Correos de Chile. Adicionalmente, 465 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

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

casos (30) 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 Principal en respuesta a los Oficios Ordinarios N° 18.040, N° 20.512 y N° 25.479, de fechas 13 de julio, 03 de agosto y 24 de septiembre, todos del año 2018, respectivamente, la Unidad de Investigación tomó conocimiento de la existencia de 123 casos en que el documento utilizado para la conclusión del trámite de aceptación de oferta, correspondía a un documento distinto al Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado; esto es, a un Certificado de Ofertas SCOMP versión Copia adulterada, entendiéndose por éste, aquel documento que, a partir de la modificación y/o falsificación del Certificado de Ofertas SCOMP versión Copia, se hacía parecer como un Certificado de Ofertas SCOMP Original.

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

(i) En el Oficio N° 18.040 solicitó explicar los ingresos de solicitud de oferta ocurridos entre los días 01 de julio 2015 y 30 de julio de 2018, detallados en el mismo Oficio, correspondientes, entre otros, a 176 aceptaciones de oferta de renta vitalicia efectuadas en un plazo igual o menor a 3 días hábiles desde la emisión del Certificado de Ofertas SCOMP. Al efecto, Principal entregó información respecto de todos los casos solicitados por la CMF, indicando que, en 55 de ellos, se detectaron diferencias con el Certificado de Ofertas Original.

(ii) En el Oficio N° 20.512 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 117 casos en el periodo comprendido entre los años 2014 y 2016, y otros 52 casos para el periodo comprendido entre los años 2017 y 2018, detectando 38 y 27 casos con adulteración, respectivamente.

(iii) En el Oficio N° 25.479 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 4.268 expedientes revisados, la existencia de 152 casos adulterados y 4 casos respaldados directamente con la Copia del Certificado de Ofertas SCOMP.

Del análisis de las respuestas a los dos primeros Oficios, la IS determinó que en 65 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° 25.479, la auditora Deloitte determinó que existían 156 casos realizados sin el certificado Original o su Duplicado.

De ese modo, y considerando sólo una vez aquellos casos observados en ambas revisiones y los Certificados de Ofertas SCOMP Original, se alcanzó un total de 123 casos, ocurridos entre el 01 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, los que fueron intermediados por agentes de venta (109 casos), asesores previsionales (12 casos) y directamente por la Compañía (2 casos), tal como se describe en la siguiente tabla:

Tabla N° 4: Aceptaciones de Oferta realizadas con Certificado de Ofertas SCOMP adulterado.							
PARTÍCIPE	AÑO ACEPTACIÓN OFERTA						TOTAL
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Asesores Previsionales	1	2	3	4	2	-	12
Agentes de Venta – Cía.	3	37	21	21	18	9	109
Directa – Cía.	-	1	-	-	-	1	2
TOTAL	4	40	24	25	20	10	123

Fuente: Elaboración propia en base a información del Oficio Reservado N° 264 de la IS, de fecha 06 de mayo de 2019.

Estos 123 casos se encuentran contemplados dentro del total de 582 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 123 casos, existen 36 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 582 casos -resumidos en la Tabla N°1- cuyos trámites de aceptación de oferta en Principal 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 Principal.

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 582 procesos de pensión cerrados en Principal en el periodo indicado, sin contar, en la etapa de aceptación de ofertas, con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, 568 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, Principal debe velar permanentemente porque sus agentes de venta cumplan las normas e instrucciones que los rigen; entre ellas, las obligaciones de prestar asesoría al asegurado, ofrecerle las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses, ilustrarlo sobre las condiciones del contrato y asistirlo durante toda la vigencia, según lo dispuesto en el artículo 529 del Código de Comercio. Por su parte el artículo 57 del DFL N° 251, prescriben que las aseguradoras son responsables de las infracciones, errores y omisiones en que incurran sus agentes de venta.

En dicho contexto normativo, y de acuerdo a lo expuesto en la Tabla N° 1 de este Oficio y en el detalle incorporado en la columna “Participe Aceptación de Oferta” del Anexo adjunto, se constató que, de los 582 casos referidos, 520 procesos de pensión fueron realizados en Principal por 98 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, Principal, para los efectos de la presente formulación de cargos, resulta responsable por las aceptaciones de ofertas efectuadas por 102 de sus agentes de venta en 520 casos.

Además de los 520 casos referidos, existen otros 13 casos -2 de ellos informados por la auditora Deloitte con irregularidades y 12 derivados del análisis de la bitácora de SCOMP (1 de los cuales se incluye también entre los informados con irregularidades por la auditora)-, cuyo proceso de aceptación fue realizado directamente por Principal, 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:

Tabla N°5: Aceptaciones de Oferta directas Principal.		
N°	N° Solicitud Oferta	Fecha Aceptación Oferta
1	48783202	28-10-2013
3	53344401	25-07-2014
3	56325101	29-01-2015
4	59954801	09-09-2015
5	66554301	04-08-2016
6	66830001	26-08-2016
7	67000301	30-08-2016
8	67148701	29-08-2016
9	70445902	29-03-2017
10	72440901	03-07-2017
11	73884402	05-10-2017
12	74374101	17-10-2017
13	77539401	10-04-2018

Fuente: Elaboración propia en base a información del Oficio Reservado N° 264 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, Principal no solo resulta responsable por los 520 casos cerrados por agentes de venta de la misma Compañía, sino que adicionalmente es responsable por aquellos 13 casos que fueron directamente aceptados en ésta, pesando en ella, el deber de correcta asesoría al asegurado.

D. Pagos por concepto de intermediación o venta de rentas vitalicias sobre el máximo legal.

De acuerdo al 61 bis del D.L. N° 3.500, así como al número 8 de la NCG N° 377, las compañías de seguros no pueden pagar a sus dependientes, intermediarios y agentes de venta de rentas vitalicias 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, una comisión o retribución superior a aquella tasa máxima fijada como porcentaje de los fondos efectivamente traspasados desde la cuenta de capitalización individual del respectivo afiliado, ni tampoco financiar los gastos en que deban incurrir para su cometido.

En similar sentido, el inciso tercero del artículo 179 del D.L. N° 3.500 señala que, con todo, los honorarios totales por concepto de asesoría previsional no podrán superar el 2% de los fondos de la cuenta de capitalización individual del afiliado destinados a pensión ni podrán exceder un monto equivalente a 60 UF.

Sin embargo, de los antecedentes entregados por Principal en respuesta al Oficio Reservado UI N° 93, específicamente de los libros de pagos y libros de producción asociados a los procesos de pensión de la Compañía para los años 2016, 2017 y 2018, se determinaron los siguientes 11 casos en que ésta pagó al intermediario del proceso, por concepto de intermediación y premios varios valorizados respecto de cada proceso en particular, un porcentaje mayor al 2% de los fondos de la cuenta de capitalización individual efectivamente recaudados:

Tabla N°6:
Pagos por intermediación o venta de rentas vitalicias sobre el 2% de la prima recaudada.

N°	N° Póliza	N° Solicitud Oferta	Prima Total Recaudada (UF)	Comisión Intermediación (UF)	Honorarios, bonos, premios o pagos (UF)	Comisiones y pagos varios sobre prima recaudada (%)
1	56664	66991801	2.840,97	56,82	1,78	2,06%
2	56639	66913401	2.225,64	44,51	1,74	2,08%
3	56702	67181901	2.244,06	44,88	1,91	2,08%
4	57421	68902201	1.141,63	22,83	1,90	2,17%
5	58548	73157201	1.049,17	19,93	1,88	2,08%
6	56831	67299101	1.203,07	24,06	3,64	2,30%
7	58293	72205501	1.948,42	38,97	7,32	2,38%
8	57424	69017001	2.275,05	45,50	1,44	2,06%
9	56719	67040401	2.404,69	48,09	1,91	2,08%
10	57863	70360102	2.703,33	54,07	1,89	2,07%
11	57703	70184501	1.024,57	20,49	1,02	2,10%

Fuente: Elaboración propia, en base a información de Principal en respuesta al Oficio Reservado UI N° 93, de 28 de enero de 2019, recibida con fecha 21 de febrero de 2019.

Al respecto, y de acuerdo a la respuesta de Principal al Oficio Reservado UI N° 1.196, el mayor monto pagado por concepto de comisiones y pagos varios, respecto del 2% de los fondos efectivamente traspasados, corresponde a premios en especies asociados a la obtención de “puntos” en concursos desarrollados internamente por la Compañía y determinados en función de porcentajes de venta de seguros con ahorro, productos de inversión y rentas vitalicias previsionales, cuya valorización se vincula a las pólizas incluidas en el cálculo de los puntos respectivos que permitieron su obtención.

En razón de lo anterior, Principal contravino lo dispuesto en el inciso final del artículo 61 bis del D.L. N° 3.500 e inciso tercero del número 8. de la NCG N° 377, en función del inciso penúltimo del artículo 61 bis, así como del inciso tercero del artículo 179 del D.L. N° 3.500, toda vez que realizó pagos por concepto de comercialización, intermediación o venta de rentas vitalicias, en dinero o especies, que excedieron el monto máximo establecido legalmente al respecto, al menos en los 11 casos señalados precedentemente.

II.3. DESCARGOS

Con fecha 19 de febrero de 2020, Principal Compañía de Seguros de Vida Chile S.A. evacuó sus descargos, que rolan a fojas 495 y siguientes.

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

1. Por Oficio Reservado UI N° 226, 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° 407, 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° 838, de 03 de agosto de 2020, se decretó la reanudación del procedimiento administrativo, a partir del día 05 de agosto de 2020, continuándose con término probatorio, el cual finalizó el día 17 de agosto de 2020.

4. Durante la vigencia del término probatorio, la defensa de Principal hizo valer prueba testimonial y documental.

Prueba Testimonial:

1. Con fecha 09 de marzo de 2020, a requerimiento de la defensa de Principal, se tomó declaración al Sr. **Leonardo Vilugrón Araneda**, Gerente General de Scomp S.A., que rola a fojas 601 y siguientes del expediente administrativo.

2. Con fecha 10 de agosto de 2020, a requerimiento de la defensa de Principal, se tomó declaración a la Sra. **María Carolina Echaurren Ruan**, abogada, Fiscal de Principal, que rola a fojas 3762 y siguientes del expediente administrativo.

3. Con fecha 10 de agosto de 2020, a requerimiento de la defensa de Principal, se tomó declaración a la Sra. **Andrea Mellado Pimentel**, ingeniera civil industrial, Gerente de Compliance de la Compañía, que rola a fojas 3758 y siguientes del expediente administrativo.

4. Con fecha 10 de agosto de 2020, a requerimiento de la defensa de Principal, se tomó declaración a la Sra. **Giovanna Gardella Varela**, abogada, que rola a fojas 3767 y siguientes del expediente administrativo.

5. Con fecha 11 de agosto de 2020, a requerimiento de la defensa de Principal, se tomó declaración a la Sra. **Ana María Muñoz Blawciak**, abogada, que rola a fojas 3780 y siguientes del expediente administrativo.

Prueba Documental:

1. Procedimiento Control Revisión Carpetas Compartidas CD293, emanado de Principal.

2. Instructivo Usuario – Instrucción Revisión Accesos Carpetas Compartidas CD294, emanado de Principal.

3. Documento llamado “Cómo se clasifica la información”, emanado de Principal.

4. Procedimientos Estándares para Clasificación de la Información CD-407, emanado de Principal.

5. Documento llamado “Protección de nuestra comunicación”. Recepción de correos seguro. Seguridad de la Información, emanado de Principal.

6. Política de Control Interno, emanado de Principal.

7. Política de Gestión de Riesgo de Grupo, emanado de Principal.

8. Política de Riesgo Operacional, emanado de Principal.

9. Política de Seguridad de la Información y Tecnología, emanado de Principal.

10. Actualización de contenido de la respuesta a Oficio N° 18.009, de la Superintendencia de Pensiones, N° 21.091 de la CMF, considerando información a diciembre de 2019, enero de 2020, emitido por SCOMP.

11. Oficio de la SP N° 18.009 y de la CMF N° 21.091, de 13 de agosto de 2018.

12. Manual de ética y buenas prácticas comerciales.

13. Oficio Ordinario N° 18.040, de 13 de julio de 2018, emitido por la CMF.

14. Respuesta a Oficio Ordinario N° 18.040, de 20 de julio de 2018, emitida por Principal.

15. Oficio Ordinario N° 20.512, de 03 de agosto de 2018, emitido por la CMF.

16. Respuestas a Oficio Ordinario N° 20.512, de 10 y 16 de agosto de 2018.
17. Oficio Ordinario N° 20.940, de 9 de agosto de 2018, emitido por la CMF.
18. Respuesta a Oficio Ordinario N° 20.940, de 10 de agosto de 2018.
19. Oficio Ordinario N° 25.479, de 24 de septiembre de 2018, emitido por la CMF.
20. Respuesta a Oficio Ordinario N° 25.479, de 8 de octubre de 2018.
21. Oficio Reservado UI N° 46, de 14 de enero de 2019, de la Unidad de Investigación de la CMF.
22. Carta de respuesta al Oficio Reservado UI N° 46, de 22 de enero de 2019.
23. Oficio Reservado UI N° 93, de 28 de enero de 2019, de la Unidad de Investigación de la CMF.
24. Carta de respuesta al Oficio Reservado UI N° 93, de 21 de febrero de 2019.
25. Oficio Reservado UI N° 124, con fecha 08 de febrero de 2019, de la Unidad de Investigación de la CMF.
26. Carta de respuesta al Oficio Reservado UI N° 124, con fecha 25 de febrero de 2019.
27. Oficio Reservado UI N° 6.872, de 06 de marzo de 2019, emitido por la Comisión para el Mercado Financiero.
28. Respuesta al Oficio Ordinario N° 6.872, de 20 de marzo de 2019.
29. Oficio Reservado UI N° 630, de 22 de mayo de 2019, de la Unidad de Investigación de la CMF.
30. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 630, de fecha 05 de junio de 2019.
31. Oficio Reservado UI N° 688, de 04 de junio de 2019, de la Unidad de Investigación de la CMF.
32. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 688, de 05 de julio de 2019.
33. Oficio Reservado UI N° 1.052, de 13 de septiembre de 2019, de la Unidad de Investigación de la CMF.
34. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.052, de 16 de septiembre de 2019.
35. Oficio Reservado UI N° 1.098, de 02 de octubre de 2019, de la Unidad de Investigación de la CMF.
36. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.098, de 07 de octubre de 2019.
37. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.155, de 16 de octubre de 2019.
38. Oficio Reservado UI N° 1.155, de 11 de octubre de 2019, de la Unidad de Investigación de la CMF.
39. Oficio Reservado UI N° 1.196, de 25 de octubre de 2019, de la Unidad de Investigación de la CMF.

40. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.196, de 06 de noviembre de 2019.
41. Acta de declaración de doña Ana Isabel Ilabaca Yáñez (Expediente Físico Tomo I, fs. 0234 y ss.).
42. Acta de declaración de doña María Zunilda Jiménez Rivera (Expediente Físico Tomo I, fs. 0244 y ss.)
43. Acta de declaración de doña Zoila Rosa Pino Salazar (Expediente Físico Tomo I, fs. 0230).
44. Acta de declaración de don Manuel Elías Abarca Benavides (Expediente Físico Tomo I, fs. 0239).
45. Acta de declaración de don Manuel Elías Abarca Benavides (Expediente Físico Tomo I, fs. 0226).
46. Acta de Sesión de Directorio N° 313 (Ordinaria) de Principal Compañía de Seguros de Vida Chile S.A., de 29 de enero de 2018.
47. Acta de Sesión de Directorio N° 315 (Ordinaria) de Principal Compañía de Seguros de Vida Chile S.A., de 21 de marzo de 2018.
48. Acta de Sesión de Directorio N° 321 (Ordinaria) de Principal Compañía de Seguros de Vida Chile S.A., de 27 de agosto de 2018.
49. Acta de Sesión de Directorio N° 322 (Ordinaria) de Principal Compañía de Seguros de Vida Chile S.A., de 26 de septiembre de 2018.
50. Acta de Sesión de Directorio N° 325 (Ordinaria) de Principal Compañía de Seguros de Vida Chile S.A., de 28 de noviembre de 2018.
51. Oficio Ordinario emitido conjuntamente por la Superintendencia de Valores y Seguros (N° 28.695) y Superintendencia de Pensiones (N° 898), de 02 de diciembre de 2013.
52. Oficio Ordinario N° 11.656, de 23 de mayo de 2013, emitido conjuntamente por la Superintendencia de Valores y Seguros y la Superintendencia de Pensiones.
53. Documento respuesta de SCOMP a Oficio Conjunto 11656-11241 -2013 SVS-SP 05-2013.
54. Carta de SCOMP 40-13 SVS y SP Responde Oficio 28.695-898 del 02.12.2013.
55. Informe de Certificación Modelo de prevención de delitos Ley 20.393 para Principal Compañía de Seguros de Vida Chile S.A y Principal Administradora General de Fondos S.A emitido por BH Compliance Limitada de fecha a 3 de noviembre de 2015.
56. Material del Curso Anual de Ética y Prevención de Delitos elaborado por el área de Compliance de Principal vigente al año 2018.
57. Informe Normativo Preliminar emitido por la CMF sobre la Modificación Norma de Carácter General N° 218 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y del Título II del Libro III del Compendio de Normas de la Superintendencia de Pensiones (SP), que imparten instrucciones conjuntas sobre el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) establecido por el artículo 61 bis del D.L. N° 3.500, de 1980, de agosto de 2018.

58. Procedimiento de Desvinculación de Intermediarios PFG, vigente desde de 1° de septiembre de 2013, Versión N° 14: 02 de septiembre de 2019.
59. Procedimiento de Incorporación de Principal Partners PFG, vigente desde el 5 de marzo de 2015, Versión N° 19: 21 de agosto de 2019.
60. Procedimiento de denuncias de las empresas Principal en Chile.
61. Certificado de adopción e implementación del modelo de prevención de delitos a Principal Compañía de Seguros de Vida Chile S.A., de fecha 3 de noviembre de 2015, emitido por la certificadora BH Compliance Limitada.
62. Certificado de adopción e implementación del modelo de prevención de delitos a Principal Compañía de Seguros de Vida Chile S.A., de fecha 11 de abril de 2018, emitido por la certificadora BH Compliance Limitada.
63. Política de Prevención de Delitos Corporativa de Principal.
64. Copia Email enviado por la gerencia de personas a todos los trabajadores de Principal sobre "Modificaciones Legales para la prevención, detección y persecución de la Corrupción: Nuevos delitos" de fecha 23 de mayo de 2019.
65. Copia Email enviado por la gerencia de personas a todos los trabajadores de Principal sobre "Recordatorio Curso E-learning Actualización 2019 Prevención de delitos" de fecha 31 de diciembre de 2019.
66. Plan de Continuidad de Negocios "BCP", emanado de Principal.
67. Instructivo revisión visor de alertas.
68. Instructivo revisión visor de listas internacionales.
69. Política de Administración de Riesgo Reputacional.
70. Política de Contratación y Gestión de Servicios y Adquisiciones.
71. Política de Contratación.
72. Política de Gestión de Riesgo de Grupo.
73. Política de Riesgo Operacional.
74. Manual Corporativo de Prevención de Delitos de Principal Chile vigente al año 2020.
75. Copia de los Contratos de Prestación de servicios entre Principal y los agentes: Alejandra Kohle Valencia, Gricelda Alvarado Ruiz, Jovanna Riffo, Luis Alejandro Medel Vidal, Luisa Elvira Armijo Torres y Manuel Elías Abarca Benavides, que fueron remitidos a la CMF en respuesta al oficio 20.940.
76. Presentación "Antisoborno y Anticorrupción", año 2018, emanada de Principal.
77. Presentación "Curso prevención realización de operaciones con recursos provenientes de fuentes ilícitas", Compliance PFG Chile Apoquindo.
78. Presentación "Procesos y controles de rentas vitalicias", Principal Vida Chile S.A.

79. Presentación "Proceso comercial de renta vitalicia y Scomp", actualizado a 21 de noviembre de 2019.
80. Presentación "Procedimiento de incorporación de Principal Partners", actualizado a julio de 2018.
81. Presentación "Curso de buenas prácticas comerciales", Universidad Principal.
82. Cursos realizados en Principal Universidad (captura de pantalla).
83. Manual de Ética y Buenas Prácticas Comerciales 2018.
84. Manual de Ética y Buenas Prácticas Comerciales 2019.
85. Carta de 3 de diciembre de 2018, Remite Acta 325 y Acta según lo ordenó Oficio N° 30.516.
86. Carta de Deloitte a Intendente de Seguros, de 30 de noviembre de 2018.
87. Evaluación de seguridad ISO/IEC 27002-2013 de SCOMP, emitido por Neosecure, en febrero de 2019.
88. Informe de Evaluación al SGR ISO 31000, emitido por Neosecure en diciembre de 2019.
89. Informe de Evaluación al SGR ISO 31000, emitido por Neosecure en diciembre de 2018.
90. Informe de Evaluación al SGR ISO 31000, emitido por Neosecure en diciembre de 2017.
91. Material para el Proceso Comercial y Operativo para Cotizar Rentas Vitalicias y Cerrar un Negocio.
92. Acta de Sesión de Directorio N° 261 (Ordinaria) de Principal Compañía de Seguros de Vida Chile S.A., de 16 de abril de 2014.
93. Acta de Sesión de Directorio N° 270 (Ordinaria) de Principal Compañía de Seguros de Vida Chile S.A., de 29 de diciembre de 2014.
94. Acta de Sesión de Directorio N° 274 (Ordinaria) de Principal Compañía de Seguros de Vida Chile S.A., de 25 de marzo de 2015.
95. Acta de Sesión de Directorio N° 285 (Ordinaria) de Principal Compañía de Seguros de Vida Chile S.A., de 25 de febrero de 2016.
96. Acta de Sesión de Directorio N° 290 (Ordinaria) de Principal Compañía de Seguros de Vida Chile S.A., de 18 de mayo de 2016.
97. Acta de Sesión de Directorio N° 301 (Ordinaria) de Principal Compañía de Seguros de Vida Chile S.A., de 15 de marzo de 2017.
98. Material del Curso de Manual de Ética y Buenas Prácticas Comerciales.
99. Acta de Sesión N° 13 del Comité de Riesgo Operacional (CRONA) de 10 de septiembre de 2018.
100. Material de capacitación del Proceso comercial de Renta Vitalicia y SCOMP.

101. Manual de proceso comercial y operativo para cotizar rentas vitalicias y cerrar un negocio (julio de 2015).

102. Informe denominado “Sobre los estándares del programa de compliance de Principal”, de 18 de febrero de 2020, elaborado por las abogadas Sras. Giovanna Gardella y Ana María Muñoz.

103. La defensa solicitó información referida al SCOMP, asociada a auditorías externas de seguridad de la información y gestión de riesgos, fiscalizaciones y requerimientos formulados por la SVS, SP y/o CMF, antecedentes relativos a la implementación del sistema de gestión de riesgos y análisis de eficacia del sistema de seguridad y/o identificación de eventualidades, vía oficio dirigido a SCOMP S.A.

104. Con fecha 4 de marzo de 2020, mediante Oficio Reservado UI N° 339, se ofició al Sr. Gerente General de SCOMP, al tenor de lo requerido por la defensa de Principal, recibiendo la respuesta por presentaciones de fechas 12 y 17 de marzo de 2020, adjuntando la información solicitada.

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

Mediante Oficio Reservado UI N°1.076 de 28 de septiembre 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. Concluido el término probatorio, considerando la necesidad de tener todos los elementos de juicio necesarios para la resolución del asunto y de acuerdo a la facultad otorgada al Fiscal, establecida en el artículo 51 inciso 1° del D.L. N°3.538, se informó a la Investigada la realización de diligencias adicionales.

2. Por Oficio Reservado UI N° 960, de 26 de agosto de 2020, se requirió a la entidad denominada Novared Chile S.A., informar sobre los estándares y/o normas de medición utilizados en las auditorías externas de seguridad de información efectuadas respecto de SCOMP S.A., desde el año 2014 a la fecha, así como detalle de los principales aspectos de revisión que los mismos conllevan. De igual manera, se solicitó el detalle de inspecciones o verificaciones efectuadas en las auditorías señaladas, respecto del proceso de aceptación de ofertas de pensión en el SCOMP y, específicamente, respecto de la

verificación, validez y/o uso del certificado de ofertas original o su duplicado en el mismo, así como conclusiones u observaciones derivadas de aquellas evaluaciones.

Por presentación de 26 de agosto de 2020, Novared Chile S.A. respondió el referido oficio, señalando, en lo que interesa, que *“la inspección y verificación del proceso de aceptación de ofertas de pensión en el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión y, específicamente, la verificación, validez y/o uso del certificado de ofertas original o su duplicado en el mismo se encuentra fuera del alcance de esta auditoría.”* Asimismo, acompañó evaluaciones abordadas en el marco de la norma ISO 27001:2013, que datan de enero de 2017 y enero de 2018.

II.6.2. Inhabilidad del Comisionado Sr.

Joaquín Cortez Huerta.

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

II.6.3. Inhabilidad del Comisionado Sr.

Augusto Iglesias Palau.

Mediante comunicación de fecha 26 de octubre de 2020, el Comisionado Sr. Augusto Iglesias Palau informó al Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero su decisión de inhabilitarse en *“los procesos sancionatorios iniciados en contra de (...) Principal Compañía de Seguros de Vida S.A.”*, en los términos del artículo 16 N°4 del D.L. N°3.538.

II.6.4. Audiencia contemplada en el artículo

52 inciso 1° del D.L. N°3.538, celebrada con fecha 29 de octubre de 2020.

Mediante Oficio N°51168 de 20 de octubre 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 29 de octubre de 2020.

II.6.5. Presentación de la defensa de la

Investigada, ingresada a esta Comisión con fecha 27 de octubre de 2020.

Mediante presentación ingresada con fecha 27 de octubre de 2020, la defensa de la Investigada hizo observaciones de hecho y derecho respecto del Informe Final del Fiscal de la Unidad de Investigación.

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:

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

“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.”

3. El artículo 179 del D.L. N° 3.500, que dispone:

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

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

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

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

4. 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”.

5. El número 4, incisos 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 (...).”

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

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

“7. Certificado de Ofertas

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

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

El Sistema deberá notificar al partícipe respectivo de las devoluciones de correo de los Certificados de Ofertas originales, debiendo éste efectuar las acciones que estén a su alcance para comunicarlo inmediatamente al consultante. A su vez, el Sistema deberá mantener un registro electrónico de dichas devoluciones, que permita identificar claramente la razón de la devolución y la fecha de ésta. Efectuado todo lo anterior, el Sistema no podrá destruir los Certificados de Ofertas devueltos por Correo antes de 6 meses contados desde su devolución, habiéndose digitalizado previamente el Certificado de Ofertas despachado y el comprobante de correo.

En caso de extravío, pérdida o destrucción del Certificado de Ofertas original o devolución de correo, el consultante podrá solicitar a la Administradora de Origen un duplicado del Certificado de Ofertas original, después de ocho días

*hábiles de ingresada la consulta. Esta situación deberá quedar registrada en el Sistema. **Este duplicado podrá utilizarse para los efectos de la aceptación y selección de modalidad de pensión.***

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

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

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

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

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

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

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

10. 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".

11. 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”**.

12. El inciso tercero del número 8. **“Prohibición de incentivos”** contenido en la NCG N° 377 que **“Imparte Normas sobre Contratación de Seguros de Rentas Vitalicias del D.L. N° 3.500, de 1980”**, que señala:

*“De igual forma, conforme lo señalado en el inciso final del artículo 61 bis del D.L. N°3.500, de 1980, las **compañías no podrán pagar a sus dependientes, a los intermediarios y agentes de ventas de rentas vitalicias 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 venta máxima señalada en el inciso penúltimo de dicho texto legal, como tampoco financiar los gastos en que deban incurrir para su cometido. Se exceptuarán de esta prohibición las remuneraciones fijas y permanentes y otros beneficios laborales de carácter general, permanente, uniforme y universal, que emanen de un contrato de trabajo como dependiente con la respectiva compañía.**”*

13. 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 19 de febrero de 2020, los que corresponden a descargos genéricos en primer lugar, y luego, descargos particulares respecto cada cargo imputado, para finalizar indicando las circunstancias que se deberían tener en consideración en caso que se decida sancionar.

1. En primer lugar, la defensa de la Compañía hace referencia a distintas circunstancias genéricas que justificarían sus defensas particulares. Inicia refiriéndose a la actividad desarrollada por Principal por años y volumen en términos de rentas vitalicias. A continuación, refieren al procedimiento para contratar rentas vitalicias, así como, al funcionamiento del sistema SCOMP, en cuanto al establecimiento y objeto de la entidad jurídica SCOMP S.A.

Por otra parte, expone ciertas circunstancias respecto a la identificación de riesgos por Principal, como es que el universo de operaciones irregulares de rentas vitalicias en el periodo investigado representaría un 4,311%, lo que daría cuenta de la eficiencia de las medidas preventivas ocupadas por Principal. Agrega que “... *Principal definió sus riesgos y controles en base a toda la información disponible a la época, y a los medios y herramientas que tenía en ese momento, alcanzando los más altos estándares a lo que, razonablemente, podía optar. Demás está decir que, en el periodo de los hechos denunciados, Principal no contaba con ningún antecedente que pudiera representar el riesgo consistente en que el Sistema fuese víctima de un fraude destinado a alterar la copia de los Certificados de Ofertas, ...*”. En dicho contexto, manifiesta que “... *antes de que se tuviera conocimiento de los hechos denunciados, ni Principal, ni SCOMP S.A., ni las autoridades fiscalizadoras de la época tenían conocimiento formal ni registros de la existencia de que riesgos relativos a (i) el uso de certificados no originales; ni (ii) que pudiera alterarse una copia para darle apariencia de original, de manera puramente formal, y que ello pudiera importar un riesgo para los solicitantes o para el Sistema.*”, y al efecto, menciona auditorías de las que habría sido objeto SCOMP en que no se habría evidenciado el riesgo.

La defensa, concluye los descargos genéricos iniciales refiriéndose a los principios de tipicidad, culpabilidad y non bis in ídem. Respecto a la tipicidad, afirma que ésta tendría dos aristas, una formal, en virtud de la cual los deberes a los que los administrados están sujetos deben aparecer claramente descritos en la ley; y, una material, que se traduce en la exigencia de certeza, para, en este caso, el administrado, en cuanto a lo que debe cumplir.

En cuanto al principio de culpabilidad, indica que la culpa o dolo faltaría en la especie, por cuanto “... *Principal adoptó y fue fiel a un robusto y complejo sistema de control interno, cumplimiento de normativa y prevención de infracciones.*”.

Por su parte, respecto al principio non bis in ídem, indica que éste “ha sido entendido como “... *la prohibición de que alguien pueda ser condenado dos veces por un mismo hecho*” debe ser analizado desde el punto de vista concursal de leyes que tipifican como infracción un mismo hecho”.

2. Respecto al primer cargo imputado, **por 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, en relación a las Secciones V y VI de la NCG N° 218**, la defensa indica que aquel sería improcedente por ser contrario a los principios de tipicidad y, en todo caso, de

culpabilidad. Al respecto, transcribe los párrafos que corresponderían a la normativa que se imputa infringida en el primer cargo, individualizando primeramente los párrafos 1 y 2 del número 7 de la Sección IV de la NCG N° 218 de esta Comisión, vigentes a la fecha de los hechos denunciados, manifestando que, a su parecer, “... hasta aquí no existe norma de comportamiento alguna que pudiera haber sido infringida por Principal.”. A continuación, hacen presente que en el cargo se relacionan los párrafos antes mencionados con el contenido de las secciones V y VI de la NCG N°218. Lo anterior, a su parecer, adolecería de un problema fundamental, por cuanto lo que se prohibiría sería “... la aceptación de ofertas y selección de modalidad de pensión sin el Certificado de Ofertas Original, ...”, teniendo en consideración que “... Principal no puede aceptar ofertas (en tanto es oferente) ni tampoco seleccionar modalidades de pensión, en tanto tal es una atribución exclusiva y excluyente de los consultantes.”, por tanto, a su parecer, “... ingresar aceptaciones de ofertas de pensión sin un Certificado de Oferta original no es una conducta que se encuentre prohibida por las normas citadas en la primera imputación que se ha hecho a Principal y, consecuentemente, no es una conducta susceptible de ser sancionada, por no constituir infracción alguna.”

En cuanto al principio de culpabilidad, expresa que “Principal niega y controvierte haber actuado dolosa y culpablemente. En efecto, y según se acreditará en la etapa procesal correspondiente, Principal actuó permanentemente bajo el legítimo y fundado convencimiento, de estar procediendo de buena fe y con prolijo apego a un estándar de comportamiento empresarial leal, concienzudo y exigente.”. Al efecto, enumera una serie de documentos que sustentarían lo indicado, entre ellos, Código Global de Ética y Conducta Empresarial de Principal Financial Group, materiales de cursos y capacitaciones que habrían sido impartidos por Principal, Manual de Proceso Comercial y Operativo para Cotizar Rentas Vitalicias y Cerrar un Negocio, diversas Políticas, etc. Asimismo, enumeran ciertas actas de sesiones de directorios de Principal, indicando que “Todo lo anterior demuestra que para el Directorio de la Compañía- órgano central de dirección- los riesgos, tanto generales, cuanto, en materia de rentas vitalicias, siempre han sido objeto de permanente preocupación y toma de decisiones para prevenirlos y reducirlos.”. En ese mismo contexto, menciona que la Compañía habría sido objeto de certificación de su modelo de prevención de delitos e individualiza ciertas acciones y medidas que habría adoptado Principal al tomar conocimiento de procedimientos irregulares, entre ellos “(5) Para el registro de la Aceptación de Oferta será obligatorio ingresar el correlativo de emisión “Correlativo Emisión CO”, dato que se encuentra impreso sólo en el Certificado de Ofertas Original, control que asegura que el usuario tiene a la vista el Certificado de Oferta Original emitido por SCOMP.”.

3. Respecto al segundo cargo, **por infracción a la obligación prevista en el párrafo 7 del número 7 de la Sección IV de la NCG N° 218**, la defensa manifiesta que éste sería improcedente, por cuanto, a su parecer, Principal habría adoptado todas las medidas de control interno y gestión de riesgos para asegurar el cumplimiento de los procedimientos de aceptación de ofertas de pensión. En este sentido, expresan respecto al segundo cargo que “... de la existencia del resultado no se puede seguir la inexistencia de los controles internos y de gestión de riesgo que resultarían idóneos. En efecto, y según se ha dicho, el número de casos de presuntos ingresos de aceptaciones de ofertas sin la utilización de los Certificados que se imputa a Principal es muy mínimo en relación con el volumen total de operaciones de esta naturaleza que ha realizado la Compañía, ...”.

A mayor abundamiento, la defensa indica que de la norma que se imputa infringida es posible desprender dos hipótesis de responsabilidad, por un lado, deber de cuidado consistente en el establecimiento de un mecanismo de verificación de consistencia de la información entregada por el sistema, y una hipótesis de responsabilidad objetiva por afectación a los afiliados o a sus beneficiarios que se siga del incumplimiento u error en los referidos mecanismos. De esta forma, respecto de la segunda hipótesis señala que *“... lo razonable es entender que aquello por lo que se responde son las consecuencias dañosas, pero no necesariamente por la infracción ...”*, afirmando que Principal *“... desestima que los afiliados o beneficiarios hubieran sido afectados.”*, y que *“... aunque Principal reconoce que hubo un número menor de casos en los que fueron utilizados Certificados no originales para ingresar la aceptación de oferta que los afiliados hicieron, el contenido sustantivo de dichos certificados siempre fue entera y absolutamente coincidente con el contenido sustantivo de los certificados original, ...”*.

Finaliza indicando que Principal sí contaba con mecanismos cuya inexistencia se denuncia, como sería el documento Material de Capacitación Proceso Comercial de Renta Vitalicia y SCOMP.

4. En cuanto al tercer cargo, **por 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**, expresan que sería improcedente dado que todos los consultantes habrían sido debidamente asesorados. Sobre el particular, hace referencia a las declaraciones prestadas por doña Ana Ilabaca Yáñez y doña María Jiménez Rivera en el procedimiento, transcribiendo parte de ellas, desde las que desprende que la asesoría nunca habría dejado de prestarse. Asimismo, manifiesta que las asesorías respecto a rentas vitalicias iniciarían mucho antes de que se jubile el consultante, lo cual se podría observar en las declaraciones efectuadas por doña Zoila Pino Salazar, doña Ana Ilabaca Yáñez, don Manuel Abarca Benavides, doña María Jiménez Rivera. Concluye el punto, reiterando que existiría plena identidad sustantiva entre los certificados que los consultantes llevaron personalmente a la respectiva sucursal de Principal para aceptar la respectiva oferta, y los Certificados SCOMP Originales o Duplicados.

5. Respecto al cuarto cargo, **por infracción a lo dispuesto en el inciso final del artículo 61 bis del D.L. N° 3.500 e inciso tercero del número 8. de la NCG N° 377, en función del inciso penúltimo del artículo 61 bis, así como del inciso tercero del artículo 179 del D.L. N° 3.500**, la defensa afirma que los hechos a que se refiere dicho cargo no habrían constituido un riesgo ni daño relevante a los bienes jurídicos protegidos por la regulación legal y reglamentaria vigente al momento de los hechos denunciados. A su parecer, Principal no ha defraudado el propósito de la norma que se imputa infringida, y manifiesta que ello se podría fundar en que *“... en algunos casos puntuales, se entregaron beneficios adicionales a las comisiones que se expresaron a través de premios, ...”*. Ahora bien, añade a continuación que *“... tales beneficios no estuvieron asociados, de manera directa, a la intermediación o venta de rentas vitalicias, sino vinculadas a algo distinto: a la venta de múltiples productos (y no de uno solo), entre cuya variadas se encontraban las rentas vitalicias, ...”*.

Apoya lo anterior, indicando que Principal contaría con múltiples mecanismos de control automático y manual del tope de la comisión que se paga a cada agente por concepto de intermediación o venta de rentas vitalicias, individualizándolos, lo que a su parecer, obstaría a que se hubiere producido pago de comisiones excesivas.

Sin perjuicio de lo anterior, en parágrafo 138 de su escrito de descargos, la defensa manifiesta que *“... Principal, como se señaló en el capítulo VIII, reconoce que hubo un total de 11 casos en los que, producto de beneficios adicionales a la comisión, por haberse logrado metas de ventas de múltiples productos diferentes, se alcanzó un beneficio por sobre el 2% de la prima, ...”*.

Adicionalmente, la defensa en su presentación de fecha 27 de octubre de 2020, expresa lo siguiente *“Principal reconoció las conductas reprochadas a través del cuarto cargo, limitándose a explicar cómo ellos representan un mínimo riesgo, tanto por su número cuanto por las cuantías de dinero involucradas, ...”*.

6. Respecto al quinto cargo, **por infracción a lo dispuesto en las letras a), e) y h) del número 3 de la Sección III de la NCG N° 218 en relación con lo dispuesto en el inciso 8 del artículo 61 bis del D.L. N° 3.500**, la defensa manifiesta que Principal sí habría velado porque el sistema contara con mecanismos de seguridad de la información, y tomó las medidas necesarias para garantizar la máxima seguridad en el acceso, y controles adecuados para verificar eventos inusuales. En este punto, hace presente que los sistemas de SCOMP fueron reiteradamente analizados por empresas externas, las cuales arrojaron resultados satisfactorios. Asimismo, refiere a una serie de documentos relativos al procedimiento y la seguridad de la información, entre ellos, “Proceso Comercial de Renta Vitalicia y SCOMP”, “Cómo se clasifica la información”, “Procedimientos Estándares para Clasificación de la Información CD-407”, “Política de Seguridad de la Información y Tecnología”, entre otros. Adicionalmente, refiere a las auditorías de que habría sido objeto SCOMP en el tiempo, y a partes de las declaraciones efectuadas en el presente procedimiento, en cuanto a la existencia de controles de acceso a la información contenida en el sistema SCOMP.

7. Finalmente, en su escrito de descargos, la defensa hace referencia a ciertas circunstancias que a su parecer deberían tenerse en consideración en caso que esta Comisión resuelva imponer una sanción de multa a Principal. En primer lugar, reitera las consideraciones respecto a los principios non bis in ídem y de culpabilidad. En segundo lugar, hace referencia a los elementos contenidos en el artículo 38 del Decreto Ley N°3.538.

Respecto a la gravedad de la conducta, distingue el cargo número 4 del resto de los cargos, expresando que en los 11 casos que le son imputados por haberse efectuado pagos en exceso a los límites legales, y aun reconociendo esta situación, en concepto de Principal *“... no se creó un riesgo jurídicamente relevante para los bienes jurídicos protegidos, ...”*, y asumiendo que esta Comisión podría tener una opinión distinta, solicita se tenga en consideración que el número de casos es *“ínfimo e intrascendente”*,

así como lo indicado por la Gerente General Interina de Principal en respuesta al Oficio Reservado UI N°93 de 28 de enero de 2019, lo declarado por don Manuel Abarca Benavides y los 13 mecanismos de control de pago de comisiones.

En cuanto a los cargos números 1, 2, 3 y 5, sostienen que *“... ningún consultante ha padecido algún efecto perjudicial, ni por falta de información o asesoría, tampoco por las comisiones pagadas, ni por la utilización (que ellos mismos pudieren haber hecho) de Copias de Certificados de Ofertas no Originales ni Duplicados, para la aceptación de ofertas.”*

Respecto al beneficio económico, niegan que Principal haya podido beneficiarse económicamente de los hechos, solicitando que se tenga especialmente presente que el contenido de los certificados utilizados coincidió exactamente con el contenido de las ofertas en el sistema.

Luego, expresan que las acciones y omisiones desplegadas por Principal no han importado riesgo alguno, y mucho menos un daño, al correcto funcionamiento del mercado financiero ni a la fe pública, por cuanto, en el caso del pago de comisiones en exceso por sobre el límite legal *“... no podría haber habido allí perjuicio alguno para los consultantes, por cuanto el beneficio económico adicional que habrían recibido los agentes de ventas no habría salido del patrimonio de los consultantes, sino que del patrimonio de Principal.”*. Por su parte, en cuanto a las irregularidades en la utilización de Certificados de Ofertas Scomp adulterados, señalan que *“... no es posible inferir que haya ocurrido algún perjuicio, justamente porque no es posible determinar, con el grado de certeza requerido por nuestro ordenamiento jurídico, el fundamento detrás de la elección de cada una de las personas que aceptó ofertas sin el Certificado de Oferta original.”*

A continuación, afirman que Principal habría participado activamente tanto antes como durante la investigación, exhibiendo un comportamiento colaborativo y llano a las solicitudes efectuadas por esta Comisión, enumerando al efecto los oficios remitidos como sus respectivas respuestas, las cuales revelarían que el cumplimiento de Principal a lo requerido de manera veloz, íntegra y transparente.

Finalmente, solicitan que, para el caso de imponerse una sanción por los hechos denunciados, se tenga en consideración el principio de proporcionalidad en relación a la entidad de las infracciones imputadas y el daño que las mismas pudieron haber causado a los bienes jurídicos protegidos por cada norma.

8. Sin perjuicio de lo anterior, mediante presentación de fecha 13 de agosto de 2020, en su escrito de observaciones a la prueba, la defensa de la Compañía opuso excepción de prescripción, en conformidad a lo establecido en el artículo 61 del D.L. N°3.538.

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 582 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.***

solicitud del consultante, el partícipe o la AFP deberán entregarle copia del Certificado de Ofertas”.

Es decir, el Certificado de Ofertas “Original” es el documento mediante el cual el consultante acredita la recepción de la información del sistema SCOMP, y que es remitido por correo certificado al domicilio del consultante dentro de los **4 días hábiles de ingresada la consulta**. Dicho documento es aquél válido para que la Investigada, en su calidad de entidad aseguradora, pueda registrar la aceptación de una oferta. Asimismo, en caso de extravío, pérdida o destrucción del Certificado de Ofertas “Original”, o en caso de devolución de correo, después de **8 días hábiles de ingresada la consulta**, el consultante podrá solicitar a la AFP de origen, un duplicado de dicho Certificado, el que podrá ser utilizado para efectos de la aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión.

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

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

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

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

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

por Correos de Chile, entre otros, para los cierres desde 1 de julio de 2014 hasta el 25 de julio de 2018.

A su vez y, con la información requerida a SCOMP con fecha 27 de junio –que incluye cierre de aceptaciones de oferta del periodo del 1 de julio de 2015 a 30 de junio de 2018– mediante **Oficio N°18.040 de fecha 13 de julio de 2018**, la Intendencia de Seguros requirió a la Investigada explicar pormenorizadamente las razones que justifiquen las situaciones de 181 casos de aceptaciones de oferta, en las cuales Principal fue seleccionada por el afiliado.

En **respuesta al Oficio N°18.040, la Investigada reportó 55 casos de aceptaciones de oferta que no fueron realizados con el Certificado Original**, conforme al siguiente detalle:

+56
www

- a) Considerando la distribución indicada en el cuadro anterior, y revisados los certificados de oferta que figuran en las carpetas de los clientes, podemos informar:
- De los 17 casos que se aceptan el primer día, 15 de ellos presentan un código que difiere del informado por SCOMP para acreditar su originalidad y en dos de ellos no es posible efectuar la validación. Es posible asimismo manifestar que 2 de estos casos no fueron aceptados en la Compañía sino que en la AFP correspondiente.

De los 17 casos señalados 12 de ellos fueron cerrados por el mismo agente, y en todos ellos hemos podido detectar que, si bien en apariencia el certificado es original, el código del documento difiere del original.
 - Respecto de los 33 casos aceptados el día 2, es posible señalar que 6 de ellos presentan código consistente al entregado por SCOMP para el certificado de ofertas. En 22 casos se detectan diferencias y en 5 no hemos podido determinar a la fecha si existen diferencias. Es relevante señalar, que, de los 33 casos mencionados anteriormente, 5 no fueron aceptados en la Compañía, sino que en la AFP de origen.
 - La mayoría de los casos (113) se encuentran aceptados el día 3. Dentro de este grupo aparecen algunos casos con diferencias entre la información recibida del SCOMP y lo registrado en nuestra compañía (17 casos). Sin embargo, en este tramo la mayoría de los casos (88 casos) presentan un certificado de oferta donde coincide la información del SCOMP con la que dispone la compañía. Existen además 8 casos donde no es posible determinar a la fecha si existen diferencias, a pesar de que las hojas del mismo indican ser originales. En este tramo, 49 casos (43%) no fueron aceptados en la compañía, sino que en la AFP respectiva.
 - Entre los casos posteriores al día 3, existe 1 cuya información presenta diferencias con la información del SCOMP

Por su parte, mediante **Oficio N°20.512 de fecha 3 de agosto de 2018**, la Intendencia de Seguros requirió a la Investigada comparar el

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

certificado de ofertas utilizado en las aceptaciones de ofertas con el Certificado Original. En **respuesta al Oficio N°20.512 y sus complementos**, la Investigada informó respecto a 65 casos en el periodo consultado, adjuntando archivos Excel en que se contenía lo solicitado.

Frente a lo anterior, mediante **Oficio N°25.479 de fecha 24 de septiembre de 2018**, la Intendencia de Seguros requirió a la Investigada emitir un informe, por una empresa de auditoría externa distinta a aquella a cargo de su contabilidad y estados financieros, sobre el contenido de los Certificados de Oferta y, de las cartas conductoras de éstos, en las aceptaciones de oferta efectuadas en Principal 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°25.479**, 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, lo que se detalló de la siguiente manera:

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 4.301 casos enviados por SCOMP, la compañía cuenta con 4.078 respaldos de Cartas Conductoras. De éstos 4.078 casos, observamos 104 cartas conductoras cuyo número de 3 dígitos entre paréntesis cuadrados no corresponde 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 4.301 casos enviados por SCOMP, la compañía cuenta con 4.078 respaldos de Cartas Conductoras. De éstos 4.078 casos, observamos 6 cartas conductoras cuyo expediente de aceptación, el formato y el valor de la fecha de emisión no son idénticos al duplicado de la carta conductora provisto por SCOMP.

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

Conclusión: De una totalidad de 4.301 casos enviados por SCOMP, la compañía cuenta con 4.268 expedientes, de los cuales 4.253 corresponden a respaldos legibles y completos. De estos 4.253 casos, observamos 4 certificados de oferta del expediente de aceptación dice copia en la primera y en las siguientes hojas.

Los 33 certificados no entregados, corresponden a 21 casos donde el CC y CO del afiliado no corresponden al informado por SCOMP, 11 donde el cierre de SCOMP no corresponde a Principal, y 1 caso donde el respaldo entregado por la Compañía no tenía CC ni CO.

4. Que el Certificado de Oferta del expediente de aceptación tenga código de barra en la primera y siguientes hojas.

Conclusión: De una totalidad de 4.301 casos enviados por SCOMP, la compañía cuenta con 4.268 expedientes, de los cuales 4.253 corresponden a respaldos legibles y completos. De estos 4.253 casos,

observamos 48 certificados de oferta del expediente de aceptación no tienen código de barra en la primera y en las siguientes hojas.

Los 33 certificados no entregados, corresponden a 21 casos donde el CC y CO del afiliado no corresponden al informado por SCOMP, 11 donde el cierre de SCOMP no corresponde a Principal, y 1 caso donde el respaldo entregado por la Compañía no tenía CC ni CO.

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

El resumen de la respuesta indicada por la empresa de auditoría externa Deloitte Auditores y Consultores Ltda., es:

La cantidad de ofertas aceptadas por la compañía en sus oficinas, informadas por SCOMP incluyó 4.301 cartas conductoras originales y 4.301 copias de certificados de ofertas originales.

El resultado de la revisión es el siguiente:

		Revisadas	Adulteradas
Cartas conductoras originales	Número de 3 dígitos	4.078	104
	Fecha de emisión CC	4.078	6
Certificado de ofertas	CO dice Original	4.253*	4**
	CO con código de barras	4.253*	48

* La Compañía contó con 4.268, de las cuales 4.253 corresponden a respaldos legibles y completos. Los 33 certificados no entregados corresponden a 21 casos donde la CC y el CO del afiliado no corresponden a lo informado por Scomp, 11 casos donde el cierre de Scomp no corresponde a Principal y 1 caso donde el respaldo entregado por la Compañía no tenía CC ni CO.

** Para estos casos, el Certificado de Ofertas dice copia en la primera y las siguientes hojas.

Posteriormente, mediante **Oficio Reservado N°264** 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:

II. ACTUALIZACIÓN DE LA CANTIDAD DE CASOS INCLUIDOS EN OFICIO 6872 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 Principal:

Compañía de Seguros de Vida	Casos considerados en oficio 6872	Casos Excluidos	Casos Agregados	Casos Finales
Principal	507	42	30	495 ¹

III. RESULTADOS CONSOLIDADOS

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

Hito	Oficios N°s 18040 y 20512	Informe Auditores	Análisis Bitácora	Consolidado*
Casos	65 ²	156	495	621

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 176 y siguientes) tales bitácoras contienen para cada número de ingreso de solicitud de oferta los siguientes datos:

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

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

ID_EVENTO	ID_SISTEMA	FEC_EVENTO	DESCRIPCION_EVENTO
11207335	0	08-08-2016 17:51	Recepcion Certificado Electronico de Saldo (Archivo Plano)
11207722	0	08-08-2016 18:07	Calculo de Anualidad-Proyeccion
11208651	670003	09-08-2016 8:26	Confirmación Cálculo y Proyección Retiro Programado
11226826	670003	11-08-2016 11:05	Notificación Confirmación Recálculo RP via e-mail
11226825	670003	11-08-2016 11:05	Ingreso Sol. Oferta / Notificación Oferta Anónima
11227515	0	11-08-2016 12:01	ReCalculo de Anualidad-Proyeccion
11240442	67000301	16-08-2016 8:35	Confirmación Recálculo y Proyección Retiro Programado
11247486	670003	17-08-2016 1:24	Emisión de Certificado de Ofertas
11251009	670003	17-08-2016 12:30	Despacho vía correo electrónico del certificado de ofertas.
11261341	670003	18-08-2016 18:00	Ingreso Sol. Oferta / Notificación Oferta Anónima
11275950	670003	23-08-2016 1:21	Emisión de Certificado de Ofertas
11279742	670003	23-08-2016 12:57	Acceso a copia de CO (Consulta SO)
11313027	91615566	30-08-2016 10:13	Aceptacion Oferta / Notificacion
11313607	670003	30-08-2016 10:57	Acceso Pantalla Principal CCOO
11313609	670003	30-08-2016 10:57	Impresión de Duplicado del CO Original
11313610	670003	30-08-2016 10:57	Acceso a copia de CO (CCOO)
11313764	670003	30-08-2016 11:13	Selección De Modalidad
11313768	670003	30-08-2016 11:13	Acceso Pantalla Principal CCOO
11323473	670003	31-08-2016 13:08	Acceso Pantalla Principal CCOO
11337909	670003	02-09-2016 13:48	Acceso Pantalla Principal CCOO
11337910	670003	02-09-2016 13:48	Acceso Pantalla Principal CCOO
11366683	670003	08-09-2016 15:23	Acceso Pantalla Principal CCOO
11366688	670003	08-09-2016 15:23	Notificación de Cierre
11374937	670003	09-09-2016 15:40	Registro Devolucion Correo CO
15329476	670003	03-10-2018 15:07	Extracción masiva de CO Original por Auditoria

Corroborando lo anterior que, SCOMP S.A., mediante **respuesta a Oficio Reservado UI N° 688 de 4 de junio de 2019** (a fojas 215 y siguientes), remitió el comprobante de devolución de Correos de Chile y su detalle para los casos anteriormente referidos, que contienen 495 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, debe puntualizarse que el proceso de Aceptación de Oferta pese a corresponder a un acto emanado del afiliado aceptante, debe realizarse ante un partícipe del Sistema SCOMP quien, conforme a lo visto, tiene el deber de verificar que la aceptación se realice con el documento idóneo al efecto.

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

En definitiva, tanto los partícipes que ingresan la Aceptación de Oferta como aquellos que intervienen al momento de la Selección de Modalidad de pensión son garantes de que las gestiones pertinentes se realicen con el documento válido para tales efectos.

De esta forma, deberá rechazarse la alegación de la defensa en cuanto a que no existiría norma de comportamiento alguna que pudiera haber sido infringida por Principal, por cuanto, en efecto, en los procesos de pensión imputados a la Compañía, como se indicó previamente, se verificó que las aceptaciones de ofertas de pensión se efectuaron sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, en circunstancias que la Compañía debía actuar como garante del proceso que estaba llevando a cabo el consultante, en tanto en su rol de partícipe del sistema SCOMP, como también bajo el deber de asesoría que se debía cumplir, debiendo velar porque dicha aceptación se efectuara utilizando el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado, para luego ingresar dicha aceptación al Sistema.

En cuarto lugar, en cuanto a la alegación conforme a la cual afirma que Principal actuó permanentemente bajo el legítimo y fundado convencimiento de estar procediendo de buena fe y con prolijo apego a un estándar de comportamiento empresarial leal, concienzudo y exigente, se debe tener presente 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.

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

A este respecto, es necesario reiterar que el número 7. “Certificado de Ofertas” contenido en las Secciones IV. “Operación del Sistema” y VI. “Alternativas del consultante” de la Norma de Carácter General N° 218, que “Imparte instrucciones sobre Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión establecido por el artículo 61 bis del D.L. N° 3.500, de 1980”, define el “Certificado de Ofertas” indicando que la versión “Original” de dicho documento será la que acreditará la recepción de la información del SCOMP por parte del consultante (pensionable), siendo enviado dicho documento por carta certificada de Correos de Chile a su domicilio dentro de los cuatro días hábiles siguientes al ingreso de la consulta, señalándose en la comunicación que, el “*único*” documento válido para efectuar la aceptación de oferta y selección de modalidad es el Certificado Original; y asimismo, el número 7 de la Sección IV estableciendo que en caso de extravío, pérdida o destrucción del Certificado de Ofertas “Original”, o en caso de devolución de correo, después de 8 días hábiles de ingresada la consulta, el afiliado podrá solicitar a la AFP de origen un duplicado de dicho Certificado, el que podrá ser utilizado para efectos de la aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión.

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

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 aseguradores 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 constatar 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, en el Oficio de Cargos sostuvo que, la Compañía tenía dentro de su Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno, un procedimiento denominado “Manual de Proceso Comercial y Operativo para Cotizar Rentas y Cerrar un Negocio”, en el que se señala la necesidad de contar con el Certificado de Ofertas SCOMP “Original” para la contratación de una renta vitalicia previsional. No obstante la existencia de aquel instrumento, 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 3790 y siguientes, acompañó diversos documentos de procedimientos y políticas internas de la compañía, entre ellos cabe mencionar: Política de Control Interno; Política de Riesgo Operacional; Presentación Procesos y controles de rentas vitalicias; Presentación Procesos comercial de renta vitalicia y Scomp, versión noviembre 2019; Manual de Ética y Buenas Prácticas Comerciales, en sus versiones 2018 y 2019; entre otros.

Adicionalmente, mediante respuesta a **Oficio Reservado UI N° 960 de 26 de agosto de 2020** (a fojas 3850), 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, sin perjuicio de indicarse en ellos la necesidad de contar con el original del documento respectivo. De esta forma, en el documento “Manual de Proceso Comercial y Operativo para Cotizar Rentas Vitalicias y Cerrar un Negocio”, se hace referencia a un “Proceso de Rescate de “Certificado de Oferta desde Scomp”” en el cual se indica *“Con este Certificado de Ofertas (copia) es posible hacer Ofertas Externas a las distintas*

modalidades ofertadas por la Compañía, sin embargo, para realizar la Aceptación de Oferta sólo se utiliza el Certificado de Ofertas “Original”, el cual es remitido por correo certificado al domicilio del consultante y en caso de pérdida de éste se solicita un duplicado del Certificado de ofertas original, al octavo día hábil de ingresada la consulta, a la Administradora de origen del consultante”. Luego, contempla un apartado denominado “Proceso administrativo para Aceptar una Oferta Interna o Anónima” en que se indica lo siguiente: “Nuestra AC deberá seguir una serie de pasos secuenciales al momento de atender a un cliente que desea Aceptar una Oferta Anónima (o Interna) en nuestra Compañía. **Paso 1:** Solicitar documentación: La AC debe solicitar al cliente o intermediario toda la documentación necesaria para poder comenzar el proceso de “Cierre de Negocio” o “Aceptación” de una oferta de pensión en nuestra Compañía. Los documentos que debe solicitar son en “original” y se detallan a continuación: - Certificado Ofertas SCOMP”. En ningún caso, se hace referencia al algún procedimiento de verificación o validación de la autenticidad de los documentos.

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. Lo anterior, es posible observarlo en las declaraciones de la testigo doña Andrea Mellado (Gerente de Compliance de la Compañía) quien señala “En esta materia se realizaron testeos para verificar que la oferta aceptada estuviera íntegra respecto de lo indicado en el certificado de ofertas y los datos que finalmente dan origen a la póliza de rentas vitalicias. En este momento no recuerdo el detalle, pero está declarado que el documento debe ser original y la forma de reconocer un documento original mediante la leyenda “original” que está impresa en dicho certificado. Este era el control respecto de la originalidad del documento” (fojas 3760);. y doña María Carolina Echaurren (Fiscal de la Compañía), quien señala “Todos los controles se realizaban contrastando la información que venía en el documento con aquella que emanaba de SCOMP; es decir, del contenido del documento, no de la forma del documento en específico. No se realizaron auditorías específicas respecto de este punto” (fojas 3765).

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 520 procesos de pensión realizados por 98 de sus agentes de venta, y en otros 13 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, efectuadas por sus agentes.

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

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

En efecto y, de acuerdo se consignó en el Acápite VI.2.1. de esta Resolución Sancionatoria, la Investigada infringió su deber de asesoría, por cuanto en los 520 procesos de pensión realizados por 98 de sus agentes de ventas, y en otros

13 procesos ingresados directamente por Principal, 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.

De este modo, no resulta procedente la alegación de la Investigada conforme a la cual, no sería posible inferir 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. Por lo demás, como indica en su defensa, la asesoría en materia de rentas vitalicias constituye un conjunto de elementos y etapas, entre los cuales se encuentra el cierre del proceso, el cual supone que la persona del consultante efectúe su aceptación con todos los antecedentes requeridos para tal efecto.

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

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

En atención a lo anteriormente expuesto, se rechazarán los descargos evacuados en esta parte, toda vez que, en la especie, la Investigada, 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 el inciso final del artículo 61 bis del D.L. N° 3.500 e inciso tercero del número 8. de la Norma de Carácter General N° 377 (NCG N° 377), en función del inciso penúltimo del artículo 61 bis, así como del inciso tercero del artículo 179 del D.L. N° 3.500, toda vez que, la Compañía realizó pagos por concepto de comercialización, intermediación, asesoría o venta de rentas vitalicias, que excedieron el monto de la comisión máxima establecido legalmente, al pagar en al menos 11 procesos de pensión, montos por comisión de intermediación y premios varios por sobre el 2% de los fondos efectivamente traspasados desde la cuenta de capitalización individual del afiliado respectivo.

En primer lugar, tal como se consignó en el Acápite IV.2.1. de esta Resolución Sancionatoria –que, por razones de economía procesal, se da por reproducido en lo pertinente–, se estará a lo dispuesto en el artículo 33 D.L. N°3.538, según su texto vigente hasta el 15 de enero de 2018. Así, en cuanto a la excepción de prescripción opuesta por la defensa de la Investigada, conforme al artículo 61 del D.L. N°3.538, debe estarse a lo resuelto precedentemente.

En segundo lugar, se debe considerar que el artículo 61 bis del D.L N°3.500 en su inciso final establece expresamente que *“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.”*.

Al respecto, la NCG N°377 en su número 8 reitera dicha prohibición en los mismos términos que el artículo transcrito, en cuanto dispone que *“De igual forma, conforme lo señalado en el inciso final del artículo 61 bis del D.L. N°3.500, de 1980, las compañías no podrán pagar a sus dependientes, a los intermediarios y agentes de ventas de rentas vitalicias 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 venta máxima señalada en el inciso penúltimo de dicho texto legal, como tampoco financiar los gastos en que deban incurrir para su cometido.”.

De esta forma, tanto la legislación como normativa aplicable a los procesos de comercialización de rentas vitalicias son claras en cuanto a que no se puede pagar a quienes intervengan en la comercialización de rentas vitalicias 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 un 2% de los fondos efectivamente traspasados desde la cuenta de capitalización individual del afiliado respectivo con un tope de 60 UF**, sin dejar espacio a apreciaciones diferentes o en contrario o, aún más, excepciones que no hayan sido expresamente previstas por la misma disposición legal.

En este marco, y en virtud de las respuestas remitidas por Principal a **Oficio Reservado UI N°93 de 28 de enero de 2019** y **Oficio Reservado UI N°1196 de 25 de octubre de 2019**, en que se solicitaba el detalle de los pagos efectuados por concepto de comisión de remuneración variable, honorarios, bonos, premios o pagos varios asociados a procesos de comercialización de rentas vitalicias, respecto de operaciones efectuadas en cierto periodo de tiempo, y luego, respecto de ciertas operaciones particulares, se obtuvo antecedentes respecto de 11 procesos de pensión en que Principal realizó pagos por concepto de comercialización, intermediación o venta de rentas vitalicias, en dinero o especies, que excedieron el monto máximo establecido, los que se encuentran detallados en Tabla N°6 del Oficio de Cargos:

Tabla N°6: Pagos por intermediación o venta de rentas vitalicias sobre el 2% de la prima recaudada.						
N°	N° Póliza	N° Solicitud Oferta	Prima Total Recaudada (UF)	Comisión Intermediación (UF)	Honorarios, bonos, premios o pagos (UF)	Comisiones y pagos varios sobre prima recaudada (%)
1	56664	66991801	2.840,97	56,82	1,78	2,06%
2	56639	66913401	2.225,64	44,51	1,74	2,08%
3	56702	67181901	2.244,06	44,88	1,91	2,08%
4	57421	68902201	1.141,63	22,83	1,90	2,17%
5	58548	73157201	1.049,17	19,93	1,88	2,08%
6	56831	67299101	1.203,07	24,06	3,64	2,30%
7	58293	72205501	1.948,42	38,97	7,32	2,38%
8	57424	69017001	2.275,05	45,50	1,44	2,06%
9	56719	67040401	2.404,69	48,09	1,91	2,08%
10	57863	70360102	2.703,33	54,07	1,89	2,07%
11	57703	70184501	1.024,57	20,49	1,02	2,10%

Fuente: Elaboración propia, en base a información de Principal en respuesta al Oficio Reservado UI N° 93, de 28 de enero de 2019, recibida con fecha 21 de febrero de 2019.

Al respecto, la Compañía informó lo siguiente en respuesta de fecha 6 de noviembre de 2019 (a fojas 335 y siguientes):

2.- En relación a la consulta de las consideraciones de esta Compañía sobre el mayor pago de comisión por intermediación, en determinadas pólizas indicadas en la tabla del punto N° 1 del oficio de la referencia, en relación a la columna referida a Honorarios, Bonos, Premios o Pagos, puedo informar que dichos montos corresponden a un programa organizado por el área encargada de la relación con los agentes dedicados a la comercialización de los distintos productos de la compañía y se refiere a concursos asociados a porcentajes de venta de seguros con ahorros, productos de inversión y rentas vitalicias, que en conjunto generaban acumulación de puntos, los que permitían un posterior canje por especies, como por ejemplo bonos de bencina, cámaras de fotos, fines de semana en distintos lugares o teléfonos celulares. Dado que, en algunos casos, estos premios fueron obtenidos incluyendo pólizas de rentas vitalicias, se estimó valorizarlos y asociarlos al conjunto de pólizas que se habían incluido en el cálculo de los puntos que permitieron obtenerlos. Tal como se puede apreciar de los montos informados, se trata de situaciones excepcionales y de montos no significativos.

Adicionalmente, en la misma respuesta, se acompañaron copias certificadas por la gerencia general de la Compañía de los comprobantes de pagos por conceptos de comisión de intermediación, honorarios, bonos, premios o pagos varios asociados a 11 procesos de pensión.

De esta forma, de los antecedentes acompañados por la Compañía consistentes en detalles de remuneraciones variables, honorarios, bonos, premios o pagos varios por concepto de intermediación o venta de rentas vitalicias, libros de pago de remuneraciones variables, honorarios, bonos, premios o pagos varios por concepto de intermediación o venta de rentas vitalicias, libros de producción, y comprobantes de pagos por conceptos de comisión de intermediación, honorarios, bonos, premios o pagos varios, se verifica que Principal en 11 procesos de pensión efectuó pagos por concepto de la intermediación o venta de rentas vitalicias, sean ellos en dinero o especies, que excedieron el monto de la comisión por intermediación o venta máxima señalada en el inciso penúltimo del artículo 61 bis del D.L. N°3.500, contraviniendo expresamente lo establecido en el inciso final del artículo 61 bis del D.L. N°3.500 y el número 8 de la NCG N°377.

En tercer lugar, se debe tener presente que la Compañía reconoce que hubo pago de comisiones por sobre el límite legal, tanto en su escrito de descargos, escrito de observaciones a la prueba y téngase presente ingresado con fecha 27 de octubre de 2020. Al respecto expresan que *“Respecto del contenido del Informe a propósito del cargo número 4, esta parte únicamente desea reiterar al Consejo, por una parte, que el número de casos en los que hubo pago de comisiones excesivas es absolutamente marginal, y no corresponde a una política o comportamiento sistemático de la compañía, puesto que ocurrió en 11 oportunidades por un monto total —sumados esos once casos— de apenas \$631.488.17. Como se expuso detalladamente la compañía cuenta con 13 mecanismos de control del pago de comisiones, que le permitieron una altísima eficacia, correspondiente a un 99,84%,18 siendo el remanente 0,16% un margen de error aceptable en el diseño e implementación de cualquier sistema de prevención y control de riesgos. ... En segundo lugar, destacamos que el Informe hace énfasis en que **esta parte ha reconocido la conducta reprochada**, cuestión que debe ser*

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

considerada al evaluar la colaboración que Principal ha prestado a la Unidad de Investigación de la CMF como un criterio para determinar el monto de la multa que se impondrá.”. En ese sentido de ideas, la defensa solicita expresamente que de imponerse una sanción se aplique una multa tendiente al minimum aplicable.

De esta forma, si bien la Compañía reconoce la existencia de pagos por conceptos de comisión de intermediación de rentas vitalicias sobre el límite del 2%, refiere a que sería un hecho que no ha constituido un riesgo o daño relevante a los bienes jurídicos protegidos por la norma. Pues bien, dicha alegación deberá ser desestimada por cuanto, como se indicó previamente, el inciso final del D.L. N°3.500 contiene una prohibición expresa de efectuar pagos en ciertas circunstancias sobre un cierto límite expresamente determinado. En esa línea de argumentación, debe tenerse presente que la NCG N°377, en el párrafo final de su número 8 establece expresamente *“La infracción a estas normas será considerada falta grave y podrá ser sancionada con la suspensión de las operaciones de venta de seguros contemplados en el D.L. N° 3.500, de 1980, en virtud de lo dispuesto en el N° 4 del artículo 44 del D.F.L. N° 251, de 1931.”*. De esta forma, no es posible estimarse que la conducta realizada por Principal en contravención a lo expresamente establecido en el inciso final del artículo 61 bis del D.L. N°3.500, sea una infracción menor por ser el número de casos marginal o irrelevante, a su parecer, dado que el legislador estableció expresamente dicha prohibición a efectos de resguardar al pensionable y su pensión.

En atención a lo anteriormente expuesto, se rechazarán los descargos evacuados en esta parte, toda vez que, en la especie, la Investigada, efectuó pagos por sobre el límite legal, en contravención a lo dispuesto en el inciso final del artículo 61 bis del D.L. N° 3.500 e inciso tercero del número 8. de la NCG N° 377, en función del inciso penúltimo del artículo 61 bis, así como del inciso tercero del artículo 179 del D.L. N° 3.500, en atención a que se realizaron pagos por concepto de intermediación o venta de rentas vitalicias en 11 procesos de pensión, montos por comisión de intermediación y premios varios por sobre el 2% de los fondos efectivamente traspasados desde la cuenta de capitalización individual del afiliado respectivo.

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

Respecto a la eventual infracción a lo dispuesto la Sección III, N°3, letras a), e) y h) de la NCG N° 218, en relación al artículo 61 bis del

D.L. N°3.500, cabe señalar que esas disposiciones hacen referencia al funcionamiento de los sistemas de SCOMP.

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

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

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

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

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

IV.2.6. Análisis del descargo relativo al principio de tipicidad, principio de culpabilidad y principio *non bis in idem*.

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

Al respecto, el Oficio Reservado UI N°1330 de 26 de diciembre de 2019 al analizar los hechos materia de los cargos señaló que: *“... la NCG N°218, en el número 7 de su Sección IV, establece que todas las ofertas de pensión disponibles para el afiliado a la época de 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.

(...)

De ese modo, como se verá en las siguientes Secciones de este Oficio, y sobre la base de lo informado por la Intendencia de Seguros en su denuncia de fecha 21 de diciembre de 2018, la Unidad de Investigación constató que en a lo menos 582 aceptaciones de oferta correspondientes a diversos procesos de pensión en que Principal 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 Original”.

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

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

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

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

Este último punto es justamente el no verificado por haberse procedido al trámite de Aceptación de Oferta sin que el consultante

hubiera recibido el Certificado de Ofertas Original, por cuanto los afiliados en los casos verificados en este procedimiento administrativo, justamente obraron sin haber recibido la información pertinente por el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión, habiendo incumplido la Compañía Investigada su posición de garante respecto de los pensionables conforme se ha expuesto latamente.

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

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

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

Asimismo, las disposiciones de la Norma de Carácter General N°218 son claras en establecer la necesidad de verificar el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado a efectos del trámite de aceptación, por lo que, siendo una regla imperativa para las compañías de seguros de vida, ello implica su conocimiento por las mismas y por consiguiente la responsabilidad al no proceder a la verificación requerida como acontece en la especie.

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

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

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

En atención a los anteriormente expuesto,
se rechazarán los descargos

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

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 constatar 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.

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

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

De esta forma, la aseguradora infringió el deber de asesoría con el asegurado, pues con el objeto de proceder rápidamente al cierre de la operación se obró en la Aceptación de Oferta sin el documento idóneo al efecto, con el evidente riesgo para el pensionable en cuanto a la información que debió tener y que por el deber legal

de asesoría la compañía estaba obligada a verificar, desde que el mencionado deber de asesoría, implica a lo menos que asistir al asegurable para que cuente con la documentación que el sistema exige para pensionarse. Así, con tal Aceptación de Oferta se cerró en definitiva el proceso de pensión, imposibilitando al pensionable la realización de un análisis acabado de las ofertas bajo antecedentes emitidos de conformidad a la normativa y con el claro riesgo de discrepancia entre la información no oficial con la que se pensionó, y la emanada del sistema.

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

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

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

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

De tal modo, en lo que respecta a la regulación del sistema SCOMP, como consta de la norma citada y otras secciones de la misma que han sido reseñadas en la sección relativa a las normas aplicables de la presente Resolución Sancionatoria, es indudable que la norma ha establecido como requisito indispensable de todo el procedimiento de aceptación 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.

En tercer término, en cuanto a los pagos efectuados por Compañías de Seguros de Vida a personas que intervengan en procesos de intermediación o ventas de rentas vitalicias, el inciso final del artículo 61 bis es claro al disponer que *“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”*. Lo indicado por el precepto transcrito es reiterado por esta Comisión en el numeral 8 de la NCG N°377 en los mismos términos.

De esta manera, las Compañías de Seguros de Vida, al momento de efectuar pagos de remuneraciones variables, honorarios, bonos, premios u otros pagos en virtud de la intermediación y venta de rentas vitalicias, deben cumplir inexcusablemente con los límites establecidos en la ley. Siendo menester tener en consideración que, el establecimiento de dichos límites, tiene por objeto el resguardo del pensionable y su pensión.

En la especie, en el periodo comprendido entre los años 2016 y 2018, la Investigada efectuó pagos por concepto de intermediación o venta de rentas vitalicias que excedían el 2% establecido en la ley respecto de los fondos efectivamente traspasados desde la cuenta de capitalización individual del afiliado. Lo anterior, consta de los antecedentes acompañados en el presente procedimiento sancionatorio, relativos a detalles de pago efectuados por la Compañía, así como, es reconocido por la Compañía.

De tal modo, **la Investigada ha incurrido en una infracción grave, que vulnera el bien jurídico que la legislación aplicable intentó proteger, esto es, el pensionable y su resguardo frente a conductas que pudieren constituirse en desmedro de su pensión en virtud del pago de comisiones excesivas que redujeran las primeras.**

VI. DECISIÓN

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

1.1. Infracción a la obligación prevista en el párrafo 7 del número 7 de la Sección IV de la NCG N° 218 de la CMF, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados, en tanto la Compañía, en su rol de partícipe del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), no contaba con mecanismos idóneos

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

Lo anterior, respecto de 11 casos posteriores al 30 de diciembre de 2016, cerrados en la Compañía con la intervención de asesores previsionales, en los que, dado que la compañía no contaba con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, la aceptación de la oferta no fue ingresada con el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado. No se considerarán casos anteriores en atención a lo dispuesto en el artículo 33 de D.L. N°3.538, según su texto vigente hasta el 15 de enero de 2018, aplicable en la especie.

1.2. Infracción a la obligación de asesoría contenida en el número 1 del artículo 529 del Código de Comercio en relación al inciso cuarto del artículo 57 del D.F.L. N° 251 y a los incisos 1 y 2 del número 4 de la NCG N° 91, toda vez que, en 520 procesos de pensión realizados por 98 de sus agentes de venta, y en otros 13 procesos gestionados directamente por la Compañía, Principal no asesoró debidamente al afiliado producto que el trámite de Aceptación de Oferta se realizó sin contar con el Certificado de Oferta SCOMP Original o su Duplicado, siendo éste, el único documento válido que acredita la recepción de la información y habilita al consultante para optar por una modalidad de pensión.

Lo anterior, respecto de 167 casos posteriores al 30 de diciembre de 2016, cerrados en la Compañía, ya sea directamente o con la intervención de agentes de venta, en los que no se verificó que la aceptación de la oferta se ingresara con el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado, vulnerando el deber de asesoría que impone el artículo 529 del Código de Comercio. No se considerarán casos anteriores en atención a lo dispuesto en el artículo 33 de D.L. N°3.538, según su texto vigente hasta el 15 de enero de 2018, aplicable en la especie.

1.3. Infracción a lo dispuesto en el inciso final del artículo 61 bis del D.L. N°3.500 e inciso tercero del número 8. de la NCG N° 377, en función del inciso penúltimo del artículo 61 bis, así como del inciso tercero del artículo 179 del D.L. N° 3.500, toda vez que, la Compañía realizó pagos por concepto de comercialización, intermediación, asesoría o venta de rentas vitalicias, que excedieron el monto de la comisión máxima establecido legalmente, al pagar en al menos 11 procesos de pensión, montos por comisión de intermediación y premios varios por sobre el 2% de los fondos efectivamente traspasados desde la cuenta de capitalización individual del afiliado respectivo.

Lo anterior, respecto de 4 casos posteriores al 30 de diciembre de 2016, en los que se verificó la ocurrencia de pagos por concepto de intermediación o venta de rentas vitalicias por sobre el límite legal establecido de 2% respecto de los fondos efectivamente traspasados desde la cuenta de capitalización individual del afiliado. No se considerarán casos anteriores en atención a lo dispuesto en el artículo 33 de D.L. N°3.538, según su texto vigente hasta el 15 de enero de 2018, aplicable en la especie.

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

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

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

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

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

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

Respecto a los pagos efectuados por concepto de intermediación o venta de rentas vitalicias por sobre el límite legal, se reitera lo indicado previamente, en cuanto la participación de las Compañías de Seguros en el sistema y procesos de pensión de los afiliados debe realizarse con apego a la normativa que lo rige. De esta forma, las Compañías de Seguro no podrían fundar la inobservancia y contravención a las

normas que los rigen, como tampoco desconocer su gravedad, en virtud de considerar que dichas conductas son de carácter insignificante o intrascendentes dado su volumen de ocurrencia o monto. Lo anterior, aplicado al caso particular, en el entendido que la prohibición del artículo 61 bis inciso final del D.L. N°3.500, fue específicamente establecida a objeto de resguardar al principal sujeto del sistema, esto es, el pensionable. En esa línea es que la NCG N°377, incorpora expresamente en su número 8 que la infracción a las normas de dicho numeral será considerada falta grave y podrá ser sancionada con la suspensión de las operaciones de venta de seguros contemplados en el D.L. N°3.500, en virtud de lo dispuesto en el N° 4 del artículo 44 del D.F.L. N°251.

En efecto, la Investigada efectuó pagos por sobre el límite establecido en la ley, vulnerando de esta manera los bienes protegidos por la misma al establecer dicho límite y prohibición.

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

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

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

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

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

4) En lo que respecta a la participación de la 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 Principal Compañía de Seguros de Vida Chile S.A.

6) En cuanto a la capacidad económica de la Compañía Investigada, de acuerdo a la información contenida en los estados financieros a **septiembre de 2020**, Principal Compañía de Seguros de Vida Chile S.A. presentó un patrimonio de **M\$ 231.633.877**.

7) En cuanto a sanciones aplicadas con anterioridad en las mismas circunstancias, esta Comisión ha sancionado a compañías de seguros de vida mediante las siguientes resoluciones:

- Resolución Exenta N° 4075 de 10 de septiembre de 2020 que aplica a Metlife Chile Seguros de Vida S.A. sanción de multa de 3.000 Unidades de Fomento, actualmente en reclamación judicial.
- Resolución Exenta N° 4076 de 10 de septiembre de 2020 que aplica a Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A. sanción de multa de 2.000 Unidades de Fomento.
- Resolución Exenta N° 4077 de 10 de septiembre de 2020 que aplica a Compañía de Seguros Confuturo S.A. sanción de multa de 2.000 Unidades de Fomento, actualmente en reclamación judicial.
- Resolución Exenta N° 4078 de 10 de septiembre de 2020 que aplica a Seguros de Vida Sura S.A. sanción de multa de 1.000 Unidades de Fomento.
- Resolución Exenta N° 4079 de 10 de septiembre de 2020 que aplica a Seguros Vida Security Previsión S.A. sanción de multa de 900 Unidades de Fomento.
- Resolución Exenta N° 4080 de 10 de septiembre de 2020 que aplica a Renta Nacional Compañía de Seguros de Vida S.A. sanción de multa de 800 Unidades de Fomento.

- Resolución Exenta N° 4081 de 10 de septiembre de 2020 que aplica a CN Life, Compañía de Seguros de Vida S.A. sanción de multa de 800 Unidades de Fomento.
- Resolución Exenta N° 4082 de 10 de septiembre de 2020 que aplica a BTG Pactual Chile S.A. Compañía de Seguros de Vida, actualmente denominada 4 LIFE Seguros de Vida S.A. sanción de multa de 600 Unidades de Fomento.
- Resolución Exenta N° 4083 de 10 de septiembre de 2020 que aplica a Euroamérica Seguros de Vida S.A. sanción de multa de 600 Unidades de Fomento.
- Resolución Exenta N° 4084 de 10 de septiembre de 2020 que aplica a Ohio National Seguros de Vida S.A. sanción de multa de 600 Unidades de Fomento, actualmente en reclamación judicial.

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

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

- Resolución Exenta CMF N°2176 y SP N° 36 de 18 de abril de 2019 que aplica a Peter Retamales Ramírez la sanción de multa de 180 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2177 y SP N°37 de 18 de abril de 2019 que aplica a Patricio Vilches Arrué la sanción de multa de 405 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2178 y SP N°38 de 18 de abril de 2019 que aplica a Francisco Castro Orellana la sanción de multa de 150 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2179 y SP N°39 de 18 de abril de 2019 que aplica a Gustavo Valverde Castañón la sanción de multa de 225 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2180 y SP N°40 de 18 de abril de 2019 que aplica a Hernán Palacios Salazar la sanción de multa de 315 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2181 y SP N°41 de 18 de abril de 2019 que aplica a María Angélica Mansilla Valdés la sanción de multa 180 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2408 y SP N°47 de 29 de abril de 2019 que aplica a Mario Alonso Moya Pérez la sanción de multa 45 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2738 y SP N°59 de 14 de mayo de 2019 que aplica a Omar Ruiz Rodríguez la sanción de multa 100 unidades de fomento y suspensión por 9 meses, actualmente en reclamación judicial.

8) No se ha constatado colaboración especial de la 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 Sesión Ordinaria N°216, de 30 de diciembre de 2020, con la asistencia de su Presidente (S) don Kevin Cowan Logan, y los comisionados doña Bernardita Piedrabuena Keymer, y don Mauricio Larraín Errázuriz, dictaron esta Resolución.

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

1.- Aplicar a **Principal Compañía de Seguros de Vida Chile S.A.** la sanción de multa, a beneficio fiscal, ascendente a **UF 1100 (Mil Cien Unidades de Fomento)**, pagaderas en su equivalente en pesos a la fecha efectiva de su pago, por infracción al número 1 del artículo 529 del Código de Comercio en relación al inciso cuarto del artículo 57 del D.F.L. N° 251 y a los incisos 1 y 2 del número 4 de la NCG N° 91; párrafo 7 del número 7 de la Sección IV de la NCG N°218 vigente a la fecha de los hechos; inciso final del artículo 61 bis del D.L. N°3.500 e inciso tercero del número 8. de la NCG N°377, en relación del inciso penúltimo del artículo 61 bis, así como el inciso tercero del artículo 179 del D.L. N°3.500.

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

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

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

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.

31-12-2020

X  

PRESIDENTE

Firmado por: Kevin Noel Cowan Logan

X  
BERNARDITA PIEDRABUENA KEYMER

COMISIONADO

Firmado por: Bernardita Piedrabuena Keymer

31-12-2020

X  

COMISIONADO

Firmado por: Mauricio Larrain Errazuriz

COMISION PARA EL MERCADO FINANCIERO

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