REF.: APLICA SANCIÓN DE MULTA A SEGUROS VIDA SECURITY PREVISION S.A.

SANTIAGO, 10 DE SEPTIEMBRE DE 2020

RESOLUCIÓN EXENTA N° 4079

VISTOS:

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

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

CONSIDERANDO:

I. DE LOS HECHOS

I.1. ANTECEDENTES GENERALES

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

1. Mediante Oficio Reservado N° 95 de fecha 8 de febrero de 2019, complementado a través del Oficio Reservado N° 266 de fecha 6 de mayo de 2019, ambos de la Intendencia de Seguros de la Comisión para el Mercado Financiero **("Intendencia de Seguros")**, el Fiscal de la Unidad de Investigación **("Fiscal")** tomó conocimiento de una fiscalización efectuada por dicha Intendencia a **SEGUROS DE VIDA SECURITY PREVISIÓN S.A. ("Security", "Investigada", "Aseguradora" o "Compañía")**, a raíz de una denuncia presentada por la empresa Sistema de Consultas de Ofertas de Montos de Pensión S.A. **("SCOMP S.A.")**, en relación a irregularidades en Certificados de Ofertas SCOMP que conllevaron a procesos de cierres de pensión realizados sin contar con el documento Original del Certificado de Ofertas o su Duplicado. Para lo anterior, la Intendencia de Seguros realizó un proceso de recopilación de antecedentes que contenía la información sobre aceptaciones de ofertas efectuadas entre los días 1 de julio de 2013 y 25 de julio de 2018, cuya documentación fue remitida al Fiscal.

2. En vista de lo anterior, mediante Resolución UI N°13/2019, de fecha 14 de febrero de 2019, el Fiscal 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, Ley de Seguros; en la Ley N° 18.046 sobre sobre Sociedades Anónimas y su Reglamento; normativa dictada por esta Comisión; y, en otras disposiciones complementarias.

3. Mediante **Oficio Reservado UI N°1.332, de fecha 26 de diciembre de 2019 ("Oficio de Cargos")**, el Fiscal formuló cargos a **Seguros de Vida Security Previsión S.A.**

4. Por Oficio Reservado UI N°222, 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.

5. Por Oficio Reservado UI N°399, de 16 de marzo de 2020, dados los efectos derivados de la emergencia sanitaria producto del brote del Covid-19, se decretó la suspensión del Procedimiento Sancionatorio, hasta que las condiciones permitieran su reanudación.

6. Por Oficio Reservado UI N°610, de 22 de junio de 2020, se informó la reanudación del procedimiento administrativo con la continuación del término probatorio a contar del día 1 de julio, el cual finalizó el día 13 de julio de 2020.

7. Finalmente, mediante Oficio Reservado UI N°837, de fecha 3 de agosto 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.

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

I.2. HECHOS.

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

1. Security es una compañía de seguros de vida, cuya gerencia general ha sido desempeñada por el Sr. Alejandro Alzérreca Luna desde el día 1 de enero 2009 hasta la fecha del Oficio de Cargos.

2. La Investigada, dentro de sus líneas de negocio, ofrece seguros de Rentas Vitalicias previsionales, cuya significancia, en términos de la prima directa recaudada por la Compañía al 30 de junio de 2018, equivalía a un 10,58% del total de ingresos de Security, ascendente a M$21.451.777 a esa fecha, mientras que, en términos de reservas técnicas, las obligaciones por concepto de Renta Vitalicia representaron el 66,09% del pasivo total de la Compañía, esto es, M$1.596.539.155, al mismo periodo.

3. 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 (“AFPs”) y las compañías de seguros de vida, entre ellas la Investigada, 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.

4. De acuerdo a lo establecido en 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.

5. Con ocasión de lo comunicado por la Intendencia de Seguros, el Fiscal 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 la Investigada.

6. De acuerdo a la normativa vigente, el Certificado de Ofertas SCOMP es el documento que acredita la recepción de la información sobre las ofertas de pensión efectuadas por las compañías de seguros y por las AFPs, al consultante a través del sistema SCOMP. Asimismo, aquella normativa establece que el único documento válido para efectuar la aceptación de la oferta de pensión y selección de modalidad, es aquel certificado Original o su Duplicado.

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

7. 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.

8. 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.

9. En el periodo comprendido entre el día 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, se constató que, la Investigada ingresó al Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión ("SCOMP") 144 aceptaciones de oferta de pensión -detallados en el Anexo 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 Security

PARTÍCIPE	AÑO ACEPTACIÓN OFERTA						TOTAL
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Asesores Previsionales	7	20	24	37	32	12	132
Agentes de Venta - Cía.	-	-	-	-	-	-	-
Directo - Cía.	-	2	3	3	2	2	12
Total	7	22	27	40	34	14	144

Fuente: Oficio Reservado N°266 de fecha 6 de mayo de 2019 del Intendente de Seguros y Constancia de Revisión Auditoria de 2 de diciembre de 2019.

10. De los 144 casos, 12 de ellos fueron intermediados directamente por la Investigada y 132 a través de asesores previsionales, cuyas Aceptaciones de Ofertas fueron realizadas sin el respectivo Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado.

11. A la época de los hechos antes enunciados, la Investigada contaba con un Manual Comercialización Rentas Vitalicias para Asistentes Comerciales, el cual exigía dentro de un *check list*, contar con el Certificado Oferta SCOMP original (N° de folio) para realizar el trámite de aceptación de oferta. Asimismo, dentro de la Matriz de Riesgo informada

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

por Security, se establece bajo el N° 1431, que *"posible efecto < legal/regulatorio, reputacional> - porque <aceptación de una oferta de rrvv con certificados de oferta no originales, según lo indicado en la ncg 218, n°7 > - en caso de ocurrir < no se controle que la aceptación de la oferta corresponda a la original>".*

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

I.3. ANTECEDENTES RECOPILADOS DURANTE LA INVESTIGACIÓN.

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

1. Minuta N° 41, de fecha 23 de agosto de 2018, por medio de la que el Intendente de Seguros remitió al Fiscal 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° 95, de fecha 8 de febrero de 2019, por medio del que el Intendente de Seguros denunció al Fiscal ("Denuncia Interna"), eventuales infracciones incurridas por la Investigada, adjuntando un CD con los siguientes antecedentes:

a. Oficio Ordinario N° 20.510, de 3 de agosto de 2018, de la CMF dirigido a la gerencia general de Security, en el que solicitó efectuar comparación del Certificado de Ofertas SCOMP utilizado en las aceptaciones de oferta efectuadas en un plazo menor a 3 días desde la emisión del certificado, con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, para las aceptaciones de oferta efectuadas en el periodo de 1 de julio de 2014 y 25 de julio de 2018.

b. Respuesta de Security de fecha 10 de agosto de 2018 al Oficio Ordinario N° 20.510, por el que hizo presente a la CMF que no era posible determinar en forma fehaciente si los 47 certificados de oferta SCOMP eran originales, por lo que informó que solicitaron a SCOMP la información original, y adjuntó correo electrónico dirigido a SCOMP.

c. Respuesta de Security de fecha 23 de agosto de 2018 al Oficio Ordinario N° 20.510, a través del cual adjuntó un archivo Excel con la información solicitada, detallando 29 casos que contenían carta conductora falsa y/o código de barra del Certificado de Ofertas SCOMP adulterado para el periodo de los años 2014 - 2016.

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

d. Respuesta de Security de fecha 12 de septiembre de 2018 al Oficio Ordinario N° 20.510, a través del cual adjuntó un archivo Excel con la información solicitada, detallando los 47 casos que contenían carta conductora falsa y/o código de barra del Certificado de Ofertas SCOMP adulterado para el periodo de los años 2014 - 2016.

e. Oficio Ordinario N° 25.477, de 24 de septiembre de 2018, dirigido a la gerencia general de Security , requiriendo la emisión de un informe sobre el contenido de los certificados de ofertas y de las cartas conductoras de estos, asociados a procesos de aceptación de oferta realizados en el periodo de 1 de julio de 2013 y 25 de julio de 2018, con el objetivo de determinar si correspondían a la documentación original o si contenían algún tipo de modificación o adulteración en el periodo de 1 de julio de 2013 y 25 de julio de 2018. Dicho informe, debía ser emitido por una compañía auditora externa distinta a la que revisaba los estados financieros de la compañía, en el plazo de 20 días hábiles.

f. Respuesta de Security de fecha 8 de octubre de 2018 al Oficio Ordinario N° 25.477, en que informó que la auditora seleccionada era la empresa HQ Finaudit Servicios Profesionales de Auditoria y Asesoría Ltda., en adelante HQ Finaudit, e informó los procedimientos y planificación a utilizar.

g. Respuesta de HQ Finaudit, auditores de Security de fecha 14 de noviembre de 2018 al Oficio Ordinario N° 25.477, que adjuntó los siguientes documentos:

i. Informe sobre el contenido de los Certificados de Ofertas, y de las cartas conductoras de estos, que fueron presentados en la aseguradora al momento de la Aceptación de la Oferta. En este informe comunicaron 117 casos según el siguiente detalle: (i) 80 casos con adulteración de la carta conductora; (ii) 37 caso con adulteración en el certificado de ofertas.

ii. Anexo adjunto a Oficio Ordinario N° 25.477 con formato e información establecida en el mismo.

3. Oficio Reservado UI N° 144 de 14 de febrero de 2019, por el que el Fiscal requirió a la Investigada la siguiente información:

a. Políticas, procedimientos, manuales y sistemas de control, existentes desde el 1 de enero de 2015 a la fecha del oficio, asociados a la gestión de rentas vitalicias previsionales, especialmente en lo relativo a comprobar la autenticidad de los certificados de ofertas de montos de pensión, para efectuar los trámites de aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión.

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

b. Actas de sesiones de directorio de la Compañía, en las que consten acuerdos alcanzados en materia de gestión de rentas vitalicias previsionales, especialmente en lo relativo a procesos asociados a la solicitud y aceptación de ofertas de montos de pensión, desde el 1 de enero de 2015 a la fecha de dicho oficio.

c. Actas de sesiones de cualquier comité de la Compañía en el que se haya tratado o se tratare regularmente la gestión de rentas vitalicias previsionales, especialmente en lo relativo a procesos asociados a la solicitud y aceptación de ofertas de montos de pensión, desde el 1 de enero de 2015 a la fecha de dicho oficio.

d. Informes de auditoría, tanto interna como externa, efectuados al área de ventas de rentas vitalicias previsionales, desde el 1 de enero de 2015 a la fecha de dicho oficio.

4. Respuesta de 25 de febrero de 2019 de la Investigada al Oficio Reservado UI N° 144, que adjuntó los siguientes documentos:

a. Informe de auditoría interna sobre comisiones de seguros previsionales.

b. 2018 Manual de procedimientos asistentes comerciales y encargada oficina huérfanos 2018.

c. Actas de Sesión de directorio N° 464, 506 y 508 firmadas.

d. Comunicado gerencia de riesgos Vida Security.

e. Informe Gestión Comercial Previsionales 2015

f. Informe Gestión Comercial Rentas Vitalicias 2017

g. Matriz de riesgo Comercialización

5. Oficios Reservados UI N°143 y 157 de fecha 14 y 18 ambos de febrero de 2019, por los que el Fiscal requirió a la Investigada la siguiente información:

a. Copia de toda la documentación contenida en las carpetas de cada uno de los números de ingreso de solicitud de ofertas, informados con irregularidades desde diciembre del año 2015, en respuesta a los Oficios Reservados N° 18.037 de fecha 13 de julio de 2018, N° 20.513 de fecha 3 de agosto de 2018 y N° 25.480 de fecha 24 de septiembre de 2018; y que a lo menos contenga el Certificado de Ofertas SCOMP utilizado en cada caso.

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

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

6. Oficio Reservado UI N° 145 de 14 de febrero de 2019, por el que el Fiscal requirió a la Investigada la siguiente información:

a. Detalle de remuneración variable, honorarios, bonos, premios o pagos por concepto de la intermediación o venta de rentas vitalicias que la compañía dispone para sus dependientes, intermediarios y agentes de venta de renta vitalicia u otras personas que intervengan en la comercialización de éstas, desde el 1 de enero de 2016 a la fecha del oficio, indicando descripción y forma de determinación, para cada caso, así como área encargada de su gestión e instancia de aprobación (Comité, Directorio, etc.).

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

c. Listado de dependientes, intermediarios, agentes de venta de renta vitalicia u otras personas que intervengan en la comercialización de éstas en la compañía, desde el 1 de enero de 2016 a la fecha del oficio, indicando nombre, RUT, cargo, productos que comercializa o capta, y fechas de inicio y término de sus respectivos contratos.

d. Plan anual de capacitación a agentes de venta de renta vitalicia de la compañía, de los ejercicios 2016, 2017 y 2018, y documentos que acrediten las capacitaciones efectuadas desde el 1 de enero de 2016 a la fecha del oficio.

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

i. N° de póliza.
ii. N° de solicitud de ofertas.
iii. Fecha de ingreso de la solicitud de ofertas.
iv. Tipo de intermediación asociada a la solicitud de ofertas (agente de venta, asesor previsional, directo compañía).
v. Rut intermediario de la solicitud de ofertas.

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

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).

7. Respuesta de 4 de marzo de 2019 de la Investigada al Oficio Reservado UI N° 145, que adjuntó en formato digital los siguientes documentos:

a. Comisiones de los asesores para los años 2016, 2017 y 2018.Producción Rentas Vitalicias y Complementos de Prima.

8. Respuesta de 4 de marzo de 2019 proporcionada por la Investigada al Oficio Reservado UI N° 157, que adjuntó en formato físico y digital la siguiente información:

a. Documentación contenida en carpetas de pólizas correspondientes a solicitudes de ofertas informadas como "posible modificación" en las respuestas a Oficios Reservados N° 20.510 y N° 25.477, todos de 2018.

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

9. Oficio Reservado N° 160 de fecha 19 de febrero de 2019, en el que el Fiscal requirió a la sociedad SCOMP S.A., copia digital de las bitácoras mantenidas en aquel sistema para el periodo de 1 de enero de 2013 al 18 de febrero de 2019.

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

11. Oficio Reservado N° 266 de fecha 6 de mayo de 2019, en que el Intendente complementó su Denuncia Interna, de fecha 8 de febrero de 2019, a

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

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° 6.870 de 6 de marzo de 2019, (iv) resultados consolidados; (v) antecedentes de los documentos que se adjuntan:

a. Oficio Ordinario N° 1.877 de fecha 16 de enero de 2019 enviado a Security y respuestas.

b. Respuesta de HQ Finaudit de fecha 25 de enero de 2019.

c. Oficio Ordinario N° 6.870 de fecha 6 de marzo de 2019 enviado a Security y respuestas de fechas 13 y 29 de marzo de 2019.

d. Archivo Excel denominado "Listado consolidado - Security.xls"

12. Oficio Reservado UI N° 686 de 4 de junio de 2019, dirigido a la sociedad SCOMP S.A., a través del cual se solicitó el envío del comprobante de devolución de Correos de Chile y su detalle para cada una de las solicitudes de oferta, individualizadas en archivo Excel (105) que se adjuntó a dicho oficio, cuyo proceso de pensión fue realizado en Security.

13. Respuesta de fecha 5 de julio de 2019 al Oficio Reservado UI N° 686, por medio del cual se entregó archivo electrónico con información sobre 105 solicitudes de oferta.

14. Respuesta de fecha 24 de julio de 2019 al Oficio Reservado UI N° 686, por medio del cual se entregó parcialmente la información de los comprobantes de devolución de Correos de Chile, acompañando 24 imágenes correspondientes a lo solicitado.

15. Respuesta de fecha 13 de agosto de 2019 al Oficio Reservado UI N° 686, por medio del cual se entregó el resto de los comprobantes de devolución de Correos de Chile, ascendentes a 20 carátulas del sobre devuelto.

16. Oficio Reservado UI N° 694 de fecha 5 de junio de 2019, por el cual la Investigada fue requerida para que acompañe las carpetas y sus antecedentes de 31 solicitudes de oferta de pensión cuya aceptación fue efectuada en dicha Compañía.

17. Respuesta de 24 de junio de 2019 al Oficio Reservado UI N° 694, por la que la Investigada acompañó los antecedentes solicitados.

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

18. 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.

19. 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.

20. 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.

21. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.098, de fecha 7 de octubre de 2019, por medio de la cual SCOMP S.A. entregó la información requerida.

22. 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.

23. 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.

24. Constancia de fecha 2 de diciembre de 2019, referida al informe de HQ Finaudit Servicios Profesionales de Auditoría y Asesoría Ltda., en repuesta al Oficio Reservado N° 25.477, de fecha 24 de septiembre de 2018, que señala que no es posible identificar elementos objetivos del uso de SCOMP adulterados en los casos que se indican.

II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

II.1. CARGOS FORMULADOS.

En virtud de los hechos y prueba anteriormente descritos, a través del **Oficio Reservado N°1.332**, 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 **SEGUROS VIDA SECURITY PREVISION S.A.**, en los siguientes términos, respectivamente:

1. "*Infracción a lo previsto en los párrafos 1 y 2 del número 7 de la Sección IV de la NCG N° 218 de la CMF que se encontraba vigente a la fecha de los*

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

hechos denunciados, en relación a las Secciones V y VI de la misma NCG, en tanto la Compañía, en su rol de partícipe del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), en el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, ingresó la aceptación de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP "Original" o su Duplicado en 144 procesos de pensión".

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

3. "*Infracción a la obligación de asesoría contenida en el número 1 del artículo 529 del Código de Comercio, toda vez que, en 12 procesos de pensión realizados directamente por Security, esta 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*".

4. "*Infracción a lo dispuesto en las letras a), e) y h) del número 3 de la Sección III de la NCG N° 218 de la CMF que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados, en relación con lo dispuesto en el inciso 8 del artículo 61 bis del D.L. N° 3.500, en tanto que la Compañía de Seguros, Security, 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:

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

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

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

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

De tal modo, dentro de los requisitos de seguridad contenidos en el número 3 de la Sección III de la NCG N° 218, se establece en su letra a) que como mínimo, el Sistema debe incorporar el uso de certificados con "llaves públicas y privadas" con el objetivo del resguardo de: (i) la confidencialidad de la información; (ii) la integridad de la información; (iii) la autenticación de la información; (iv) el no repudio de la información; y (v) el control de acceso en la transmisión de la información. Por otra parte, 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.

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

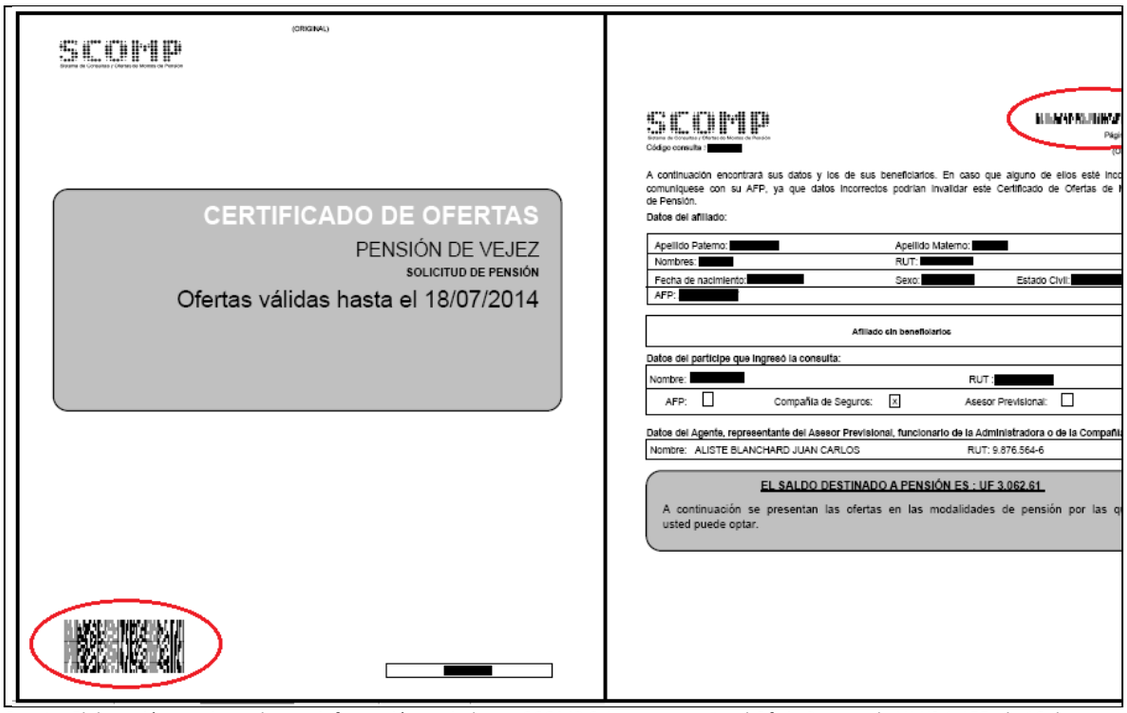
Lo anterior, implica que el Sistema SCOMP, cuyo funcionamiento es responsabilidad de las AFPs y de las compañías de seguros de vida en conjunto, a lo menos debe incorporar en los Certificados de Ofertas SCOMP una "llave o clave" que permita resguardar las finalidades antes referidas, a efectos de garantizar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

De ese modo, como se verá en las siguientes Secciones de este Oficio, y sobre la base de lo informado por la Intendencia de Seguros en su denuncia de fecha 8 de febrero de 2019, la Unidad de Investigación constató que, en a lo menos 144 Aceptaciones de Oferta correspondientes a diversos procesos de pensión en que la Compañía de seguros Security intervino -en el periodo de 1 de julio de 2013 al 25 de julio de 2018-, , no utilizó la versión Original del Certificado de Ofertas SCOMP o su Duplicado, sino que un Certificado de Ofertas SCOMP versión Copia o bien, ***una versión adulterada de este Certificado, que asemejaba un Certificado de Ofertas SCOMP Original****. Ello fue posible, entre otros motivos, debido a la ausencia de mecanismos idóneos para la verificación o validación de la autenticidad de los documentos utilizados en los trámites de pensión gestionados en Security, que permitieran detectar que, como en este caso, las imágenes contenidas en los certificados adulterados no correspondían a un código de barras propiamente tal, con un cifrado legible y corroborable tanto por el partícipe, en este caso la misma Compañía, como por el pensionable, receptor final de la información.*

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

Imagen 1:   *Ejemplo Certificado de Ofertas SCOMP.*

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


(ORIGINAL)

SCOMP

CERTIFICADO DE OFERTAS

PENSIÓN DE VEJEZ

SOLICITUD DE PENSIÓN

Ofertas válidas hasta el 18/07/2014

SCOMP

Código consulta : [redacted]

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

Datos del afiliado:

Apellido Paterno: [redacted]		Apellido Materno: [redacted]	
Nombres: [redacted]		RUT: [redacted]	
Fecha de nacimiento: [redacted]		Sexo: [redacted]	Estado Civil: [redacted]
AFP: [redacted]			

Afiliado sin beneficiarios

Datos del partícipe que ingresó la consulta:

Nombre: [redacted]		RUT: [redacted]
AFP: ☐	Compañía de Seguros: ☒	Asesor Previsional: ☐

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

Nombre: ALISTE BLANCHARD JUAN CARLOS	RUT: 9.876.564-6

EL SALDO DESTINADO A PENSIÓN ES : UF 3.062,61

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

Fuente: Elaboración propia, en base a información enviada por SCOMP S.A. en respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.155, de 16 de octubre de 2019

En tal sentido, y como se ha visto, siendo de responsabilidad de las AFPs y de las compañías de seguros de vida, la operación del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP), resulta atribuible a Security la responsabilidad por la ausencia o deficiencias en los requerimientos de seguridad de información idóneos en el Sistema SCOMP, que permitieran al participe 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 Security para la venta de Rentas Vitalicias.

Siguiendo la línea de lo anterior, el Decreto Ley N° 3.500 en su artículo 61 bis dispone que los afiliados al sistema de cotización previsional, o sus beneficiarios, para efectos de poder pensionarse optando por una modalidad de pensión, o bien, para cambiar la modalidad de pensión que tomaron, deben hacerlo en función de la información que proporciona el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) a través del Certificado de Ofertas SCOMP.

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

Atendido lo expresado en la Sección anterior, y dado lo establecido en la NCG N° 309 que establece "Principios de Gobierno Corporativo y Sistemas de Gestión de Riesgo y Control Interno" y la NCG N° 325 que "Imparte Instrucciones sobre Sistema de Gestión de Riesgos de las Aseguradoras y Evaluación de la Solvencia de las Compañías por parte de la Superintendencia", las compañías de seguros deben identificar los riesgos a los cuales se encuentren expuestas, estableciendo políticas y procedimientos a efectos de impedir que los riesgos identificados se concreten, disponiendo adicionalmente que deben contar con mecanismos de control efectivos para supervisar que los procedimientos establecidos sean cumplidos.

Revisados los antecedentes proporcionados por Security a requerimiento de este Servicio, la Unidad de Investigación tomó conocimiento que la Compañía mantenía dentro de su Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno, un procedimiento denominado "Manual Comercialización Rentas Vitalicias para Asistentes Comerciales" (en adelante el Manual). De acuerdo a los Informes de Gestión Comercial, de los años 2015 y 2017, remitidos por Security a este Servicio, en ellos se hace mención a la existencia de Manuales de Procedimientos, los que sin embargo, no especifican fechas de su implementación dentro de la compañía.

Dicho Manual, según los antecedentes en poder de esta Unidad, no contempla, dentro de sus objetivos ni en ninguna parte del mismo, el cumplimiento normativo señalando la NCG N° 218, la cual ni siquiera es mencionada en su contenido. Lo señalado precedentemente, permitiría que un agente que se ciña exclusivamente por dicho Manual pueda cometer una infracción a la norma.

El Manual señalado, regula desde la emisión hasta el cierre de la oferta de Rentas Vitalicias, comprendiendo las siguientes etapas: (i) ingreso de solicitud de oferta al sistema SCOMP; (ii) la emisión del Certificado de Ofertas; (iii) el cálculo y emisión de ofertas externas; (iv) la Aceptación de la Oferta; (v) el cierre del negocio; (vi) la gestión de los pagos de comisiones a los intermediarios; y (vii) la emisión de la póliza. Dicho Manual en ninguna parte indica que el único documento válido para efectuar la aceptación de una oferta es el Certificado de Ofertas Original, como sí lo indica, para la selección de modalidad. "El Sistema envía por correo certificado, al consultante, el documento "Certificado de Ofertas" original. Este documento original es el único que tiene validez para seleccionar Modalidad de Pensión". Lo señalado expone a la compañía a un grave riesgo, de que la aceptación, no se realice con el certificado de ofertas original.

El referido Manual contiene, asimismo, un check list para el cierre del negocio de rentas vitalicias, que contempla una serie de documentos, comprobantes y contratos, pero que no permite asegurar que la aceptación de la oferta se realice con el certificado SCOMP original, sino solo exige que esté presente en la carpeta al momento del cierre del negocio.

Por su parte, la matriz de riesgo de la compañía Security, si bien efectivamente contempla el riesgo de realizar la aceptación de una oferta sin contar

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

con el Certificado de Ofertas Original tal como lo exige la NCG N° 218, no se observó, sin embargo, la existencia de controles en la Compañía que permitieran mitigar este riesgo.

Bajo este contexto consta que, como se expuso en la Tabla N°1, Security ingresó Aceptaciones de Oferta realizadas en el periodo de 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, singularizadas en el Anexo de este oficio, sin contar con la versión Original del Certificado de Ofertas SCOMP o su Duplicado, sino que con el Certificado de Ofertas SCOMP versión Copia o bien, una versión adulterada de este Certificado, haciéndolo parecer como Original, todo lo cual fue posible, principalmente, debido a la deficiencias expuestos en dichos procedimiento y la consecuente falta de efectivos controles en Security 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 información del Registro Bitácora que mantiene SCOMP S.A., de todas las solicitudes de oferta efectuadas en dicho sistema en el periodo de 1 de enero de 2013 al 18 de febrero de 2019. A partir de ello se detectaron casos en que la Aceptación de Oferta efectuada en Security se realizó sin el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado.

La información que contenía aquellas bitácoras 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*

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

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 Security existieron 105 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) mientras que, en algunos de ellos, adicionalmente se registró la glosa "**Impresión de Duplicado del CO Original**" (indicador de impresión de Duplicado del Certificado de Ofertas SCOMP) con posterioridad al evento "**Aceptación de Oferta / Notificación**", tal como se muestra en el destacado de la siguiente imagen:*

Imagen 2:
Ejemplo cronología de Bitácora

ID_EVENTO	ID_CERTIFICADO_SALDO	ID_SISTEMA	SEC_SISTEMA	FEC_EVENTO	COD_EVENTO	DESCRIPCION_EVENTO
13541907	762239	0	0	05-01-2018 14:07	99	Recepcion Certificado Electronico de Saldo
13542189	762239	0	0	05-01-2018 14:34	114	Calculo de Anualidad-Proyeccion
13543812	762239	762239	0	08-01-2018 8:48	700	Confirmación Cálculo y Proyección Retiro Pr
13610864	762239	762239	1	18-01-2018 18:31	213	Ingreso Sol. Oferta / Notificación Oferta An
13627302	762239	762239	1	23-01-2018 1:30	203	Emisión de Certificado de Ofertas
13635163	762239	762239	1	23-01-2018 19:57	758	Acceso a copia de CO (Consulta SO)
13635166	762239	762239	1	23-01-2018 20:04	758	Acceso a copia de CO (Consulta SO)
13643071	762239	762239	1	24-01-2018 17:51	808	Acceso Pantalla Principal CCOO
13670488	762239	109170527	3	30-01-2018 12:02	216	Aceptacion Oferta / Notificacion
13672386	762239	762239	1	30-01-2018 14:13	808	Acceso Pantalla Principal CCOO
13672389	762239	762239	1	30-01-2018 14:13	750	Impresión de Duplicado del CO Original
13672390	762239	762239	1	30-01-2018 14:13	756	Acceso a copia de CO (CCOO)
13672394	762239	762239	1	30-01-2018 14:14	118	Selección De Modalidad
13704508	762239	762239	1	05-02-2018 16:05	808	Acceso Pantalla Principal CCOO
13711400	762239	762239	1	06-02-2018 12:47	808	Acceso Pantalla Principal CCOO
13726952	762239	762239	1	08-02-2018 12:26	808	Acceso Pantalla Principal CCOO
13753970	762239	762239	0	13-02-2018 16:17	111	Notificación de Cierre
14199347	762239	762239	1	07-05-2018 12:04	710	Registro Devolucion Correo CO

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 105 casos, Security cursó procesos de pensión cuya Aceptación de Oferta fue efectuada por la Compañía, sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o en su defecto, con el Duplicado del mismo obtenido en la AFP, los que fueron intermediados por asesores previsionales (94 casos) y directo en la compañía (11 casos), como se manifiesta en el siguiente cuadro:

Tabla N° 3:

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

Aceptaciones de Oferta realizadas sin Certificado de Ofertas SCOMP Original ya que fue devuelto.							
PARTÍCIPE	***AÑO ACEPTACIÓN OFERTA***						***TOTAL***
	2013	***2014***	***2015***	***2016***	***2017***	***2018***	
Asesores Previsionales	*4*	*16*	*13*	*28*	*24*	*9*	*94*
Directo - Cía.	*-*	*2*	*3*	*2*	*2*	*2*	*11*
Total	*4*	*18*	*16*	*30*	*26*	*11*	*105*

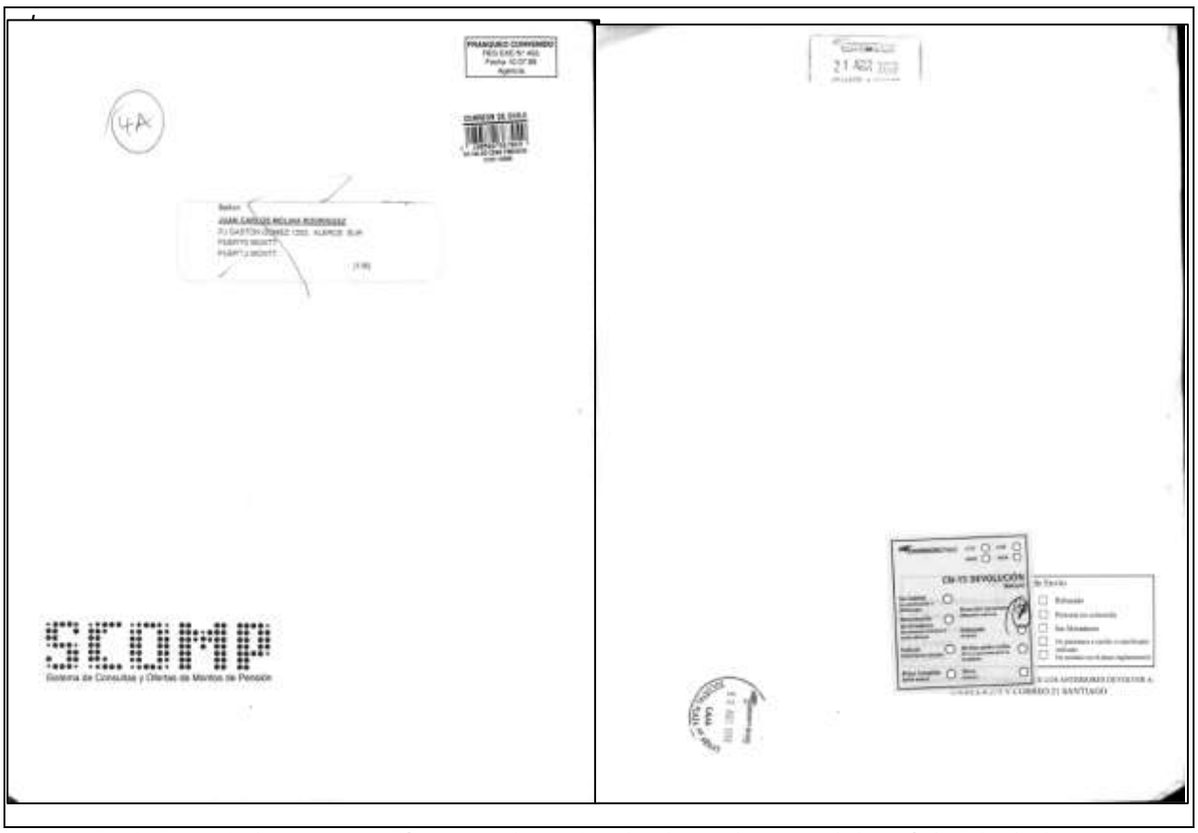
Fuente: Oficio Reservado N°266 de fecha 6 de mayo de 2019 de la IS.

Por su parte, y a efectos de documentar los casos antes indicados, mediante Oficio Reservado UI N° 686 de 4 de junio de 2019, la Unidad de Investigación requirió a la sociedad SCOMP S.A., el comprobante de devolución de Correos de Chile y su detalle para los 105 casos antes indicados.

En respuesta al requerimiento señalado, los días 24 de julio y 13 de agosto de 2019 la sociedad SCOMP proporcionó sólo 44 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.

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



Fuente: Respuesta de SCOMP S.A. a Oficio Reservado UI N° 690, de 4 de junio de 2019, recibida con fecha 5 de julio de 2019.

En resumen, y no obstante el respaldo digital con que cuenta SCOMP, del total de los 144 casos de Aceptaciones de Ofertas identificados en Security sin el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado –expuestos en la Tabla N° 1 del presente Oficio–, 105 de ellos registraron en el historial de la bitácora SCOMP el indicador de "devolución" de Correos de Chile. Adicionalmente, 102 de estos Certificados devueltos registraron en la bitácora la impresión del Duplicado del Certificado de Ofertas SCOMP Original con posterioridad a la Aceptación de Oferta de pensión, mientras que en los restantes casos no hubo registro de haberse impreso el Duplicado del Certificado Original.

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 efectos de proceder a 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.

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

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 Security en respuesta a los Oficios Ordinarios N° 20.510 y N° 25.477 de fechas 3 de agosto y 24 de septiembre, todos de 2018, respectivamente, la Unidad de Investigación tomó conocimiento que existían 42 casos en que el documento utilizado para la conclusión del trámite de Aceptación de Oferta, correspondía a un documento distinto al Certificado de Oferta SCOMP Original o su Duplicado, esto es, a un Certificado de Oferta SCOMP versión Copia adulterada, entendiéndose por éste, aquellos documentos que, a partir de la modificación y/o falsificación del Certificados de Oferta SCOMP versión Copia, lo hacían parecer como un Certificado de Oferta SCOMP Original.

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

(i) En el Oficio N° 20.510 solicitó efectuar una comparación del certificado de ofertas SCOMP utilizado en las aceptaciones de ofertas efectuadas en un plazo igual o menor a 3 días hábiles desde la emisión del Certificado de Ofertas, con el Certificado de Ofertas SCOMP original, para las aceptaciones efectuadas en el periodo de 1 de julio de 2014 y 25 de julio de 2018, detallados en el mismo Oficio. Al respecto, la Compañía informó 29 casos reportados como "hallazgo" en el periodo que fue entre los años 2014 y 2018.

(ii) En el Oficio N° 25.477 se requirió la emisión de un informe sobre el contenido de los certificados de ofertas y de las cartas conductoras de estos con el objetivo de determinar si correspondían a la documentación original o si contenían algún tipo de modificación o adulteración, en el periodo de 1 de julio de 2013 y 25 de julio de 2018. Dicho informe, fue emitido por HQ Finaudit, la cual expuso la existencia de 117 casos, 80 con adulteración en la carta conductora y 37 en el certificado de ofertas, según detalle explicado en informe de la auditora.

Del análisis de la respuesta al primer Oficio, la IS determinó que en 29 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° 25.477, la auditora HQ Finaudit determinó que existían 56 casos realizados sin el certificado Original o su Duplicado, o que el mismo es ilegible. De ese modo, y considerando solo una vez aquellos casos observados en ambas revisiones, se alcanzó un total de 42 casos, ocurridos entre el 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, los que fueron intermediados por asesores previsionales (41 casos) y Directo – Cía. (1 casos), tal como se describe en la siguiente tabla:

Tabla N° 4:

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

Aceptaciones de Oferta realizadas con Certificado de Ofertas SCOMP adulterado.							
PARTÍCIPE	***AÑO ACEPTACIÓN OFERTA***						***TOTAL***
	2013	***2014***	***2015***	***2016***	***2017***	***2018***	
Asesores Previsionales	*3*	*4*	*12*	*10*	*9*	*3*	*41*
Directo – Cía.	*0*	*0*	*0*	*1*	*0*	*0*	*1*
TOTAL	*3*	*4*	*12*	*11*	*9*	*3*	*42*

Fuente: Oficio Reservado N°266 de fecha 6 de mayo de 2019 de la IS.

*Estos 42 casos se encuentran contemplados dentro del total de 144 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 42 casos, existen 3 que fueron también identificados y expuestos en el punto "**i. Aceptación de Oferta sin Certificado de Ofertas SCOMP versión "Original" constatado por Bitácora SCOMP**", esto es, casos que igualmente fueron identificados a través del análisis de las bitácoras con el evento "Registro Devolución CO", en los que las Aceptaciones de Oferta fueron realizadas sin contar con el Certificado de Oferta SCOMP Original por haber sido devuelto al remitente SCOMP, y en algunos casos, impreso el duplicado de dicho certificado con posterioridad a la Aceptación de Oferta.*

De este modo, habiendo tomado conocimiento de la información proporcionada por la IS, se han expuesto los métodos de detección de 144 casos -resumidos en la Tabla N°1- que en el trámite de Aceptación de Oferta en Security 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.

B. Falta de asesoría de Security.

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,

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

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 144 procesos de pensión cerrados en Security en el periodo indicado sin contar, en la etapa de aceptación de ofertas, con el certificado de ofertas SCOMP Original o su Duplicado, 12 de estos casos, fueron gestionados directamente por la compañía, sin asesor previsional ni agente de ventas. 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, sobre las cuales debían tomar una decisión a efectos de efectuar la aceptación de oferta y selección de modalidad en sus procesos de pensión.

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 "Tipo Partícipe, Aceptación Oferta" del Anexo adjunto, se constató que, de los 144 casos referidos, 12 casos de ellos fueron cerrados directamente en Security, sin que la compañía, -por los motivos ya reseñados- realizaran correctamente la gestión de asesoría. Aquellos casos son los siguientes:

Tabla N° 5		
Aceptaciones de Oferta directas en SECURITY		
N°	***N° Solicitud Oferta***	***Fecha Aceptación Oferta***
1	*52711401*	*24-06-2014*
2	*53665101*	*22-08-2014*
3	*56163301*	*17-02-2015*
4	*56727201*	*25-02-2015*
5	*58343901*	*26-05-2015*
6	*65923302*	*08-07-2016*
7	*66990101*	*14-09-2016*
8	*67503201*	*17-10-2016*
9	*70660502*	*31-03-2017*
10	*71951501*	*11-07-2017*
11	*76692901*	*26-02-2018*
12	*78471501*	*24-05-2018*

Considerando lo anterior, Security, para los efectos de la presente formulación de cargos, resulta responsable por las Aceptaciones de Ofertas efectuadas directamente en la Compañía en los 12 casos referidos".

II.3. DESCARGOS

Con fecha 18 de febrero de 2020, **Seguros de Vida Security Previsión S.A.** evacuó sus descargos, que rolan a fojas 210 y siguientes.

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

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

1. Mediante Oficio Reservado UI N°222, de 21 de febrero de 2020, se decretó la apertura de un término probatorio de 25 días hábiles.

2. Mediante Oficio Reservado UI N°399, de 16 de marzo de 2020 y, en atención a la emergencia sanitaria producto del brote del Covid-19, se decretó la suspensión del Procedimiento Sancionatorio, hasta que las condiciones permitieran su reanudación.

3. Mediante Oficio Reservado UI N° 610, de 22 de junio de 2020, se informó la reanudación del procedimiento administrativo con la continuación del término probatorio a contar del día 1 de julio, el cual finalizó el día 13 de julio de 2020.

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

Prueba documental aparejada al Procedimiento Sancionatorio por la Investigada:

1. Informe elaborado por don Nicolás Canales Pastuszyk Von Poetsch, con fecha 09 de marzo en curso y dirigido a don Sergio Riveaux, Fiscal de Seguros Vida Security Previsión S.A.

2. Informe denominado "Análisis 144 Casos Certificados Oferta Scomp", elaborado por don Víctor Villalobos Campos.

3. Informe denominado "Análisis 12 Casos Directos Scomp", elaborado por don Jorge Ramírez Salinas.

4. Documento denominado “Informe OFORD Nº 25.477”, de 13 de noviembre de 2018, preparado por HQ Finaudit y firmado por don Fernando Escandón Sepúlveda.

5. Documento denominado “Análisis 144 Casos Certificados Oferta SCOMP”, del año 2020, cuyo autor es don Víctor Villalobos Cañas.

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

6. Documento denominado "Análisis 12 Casos Directos SCOMP", de marzo de 2020, elaborado por don Jorge Ramírez Salinas.

7. Evaluaciones de Seguridad ISO/IEC 27001:2013, realizadas al SCOMP por la empresa Novared S.A., correspondientes a los años 2017 y 2018.

8. Informes de Evaluación al Sistema de Gestión de Riesgo (ISO 31000) del SCOMP correspondientes a los años 2017, 2018 y 2019, evacuados por la empresa Neosecure S.A.

9. "Informe OFORD Nº 25.477", elaborado por HQ Finaudit Ltda. para Seguros Vida Security Previsión S.A. con todos sus anexos.

10. DVD con un archivo Excel denominado "Anexo Oficio N° 25.477 Complemento" que fue remitido por HQ Finaudit Ltda. con fecha 25 de enero de 2019, en respuesta al Oficio Ord. Nº 1.877, de 2019.

11. Versión actualizada al año 2018, del Manual de Comercialización de Rentas Vitalicias para Asistentes Comerciales de Seguros Vida Security Previsión S.A.

12. Versión 2.0 del Manual "Proceso de Comercialización de RRVV" de Seguros Vida Security Previsión S.A., aprobada con fecha 12 de febrero de 2020.

13. Resolución Definitiva Conjunta Exenta CMF N° 1.906 y SP N°28, de 05 de abril de 2019, en virtud del cual se sancionó al asesor previsional Sr. Andrés Orrego Arriagada.

14. Resolución Definitiva Conjunta Exenta CMF N° 2.179 y SP N° 39, de 18 de abril de 2019, en virtud del cual se sancionó al asesor previsional Sr. Gustavo Valverde Castañón.

15. Resolución Definitiva Conjunta Exenta CMF N° 2.180 y SP N° 40, de 18 de abril de 2019, en virtud del cual se sancionó al asesor previsional Sr. Hernán Palacios Salazar.

16. Respuesta Novared al Oficio UI N° 753, decretada como medida para mejor resolver.

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

17. Informe Pericial efectuado por la empresa Deloitte Auditores y Consultores Limitada, con fecha 29 de julio de 2020.

Prueba testimonial:

1. Nicolás Canales Pastuszyk Von Poetsch, RUT N° 7.040.696-9, abogado de Seguros, ex Fiscal de Grupo Zurich en Chile y General Counsel.

2. José Velásquez Olavarría, RUT N° 11.714.007-6, Contador Auditor, Perito de la I. Corte de Apelaciones de Santiago y ex socio de HQ Finaudit.

3. Víctor Alejandro Villalobos Cañas, RUT N° 12.662.454-9, Ingeniero Civil, Sub Gerente de Riesgo Operacional y Cumplimiento en Security Previsión S.A.

4. Jorge Ramírez Salinas, RUT N 8.948.083-3, Profesor de Estado y Administrador Público. Sub Gerente de Rentas Vitalicias de la Compañía Security Previsión S.A.

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

Mediante Oficio Reservado UI N°837 de fecha 3 de agosto de 2020, de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 51 del Decreto Ley N°3.538, habiéndose realizado todos los actos de instrucción y vencidos los términos probatorios antes referidos, el Fiscal de la Unidad de Investigación remitió a este Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, el Informe Final de Investigación y el expediente administrativo de este Procedimiento Sancionatorio, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas a la Investigada.

II.6. OTROS ANTECEDENTES DEL PROCESO.

II.6.1. 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

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

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.6.2. Audiencia contemplada en el artículo 52 inciso 1° del D.L. N°3.538, celebrada con fecha 20 de agosto de 2020.

Mediante Oficio N°36.085 de 12 de agosto de 2020, se citó a audiencia a la defensa del formulado de cargos, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Ley N°3.538, la que se celebró el 20 de agosto de 2020.

II.6.3. Solicitud de acumulación de Procedimientos Sancionatorios ingresada con fecha 17 de agosto de 2020.

Mediante presentación de fecha 17 de agosto de 2020 la defensa de la investigada solicitó acumular este Procedimiento Sancionatorio a otros eventuales procedimientos iniciados en contra de diversas compañías de seguros. Mediante Oficio Reservado N°36.947 de fecha 17 de agosto, no se dio lugar a lo solicitado, por las razones que en éste se indican.

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

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

manifestado su preferencia, las ofertas deberán referirse, al menos, a una renta vitalicia inmediata simple, sin perjuicio de una solicitud posterior en que el afiliado indique otro u otros tipos de renta vitalicia.

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

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

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

(…)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. El número 4, 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 (…)."

5. La Sección III "Requisitos de Operación del Sistema", número 3. "Requerimientos de Seguridad", letras a), e) y h) primera parte, de la Norma de Carácter General N° 218 de la CMF, que "Imparte instrucciones sobre Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión establecido por el artículo 61 bis del D.L. N° 3.500, de 1980" de 30 de julio de 2008, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos infraccionales imputados, que disponen:

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

Se entenderá por:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

"***7. Certificado de Ofertas***

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

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

El Sistema deberá notificar al partícipe respectivo de las devoluciones de correo de los Certificados de Ofertas originales, debiendo éste efectuar las acciones

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

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

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

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

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

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

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

7. La Sección V "Contenido del Certificado de Ofertas", párrafo 1°, 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".*

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

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

"*Una vez recibido el Certificado de Ofertas original, el consultante queda habilitado para optar por cualquiera de las modalidades de pensión cuyas ofertas estén vigentes y cumplan los requisitos establecidos en el D.L. N° 3.500, de 1980".*

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

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

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

"*Obligaciones del asegurador. Además de la contemplada en el artículo 519, el asegurador contrae las siguientes obligaciones:*

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

IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS.

IV.1 DESCARGOS

IV.1.1. "*Excepción previa: extinción de las atribuciones sancionatorias de la Comisión para el Mercado Financiero respecto de los hechos en que se sustentan los cargos formulados a Vida Security*".

La defensa de la Investigada alega la extinción de las atribuciones sancionatorias de la CMF respecto los hechos en que se sustentan los cargos formulados a Vida Security que, a la fecha de los descargos evacuados, alcanza a los casos listados

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

en el Anexo del Oficio Reservado UI N°1332, bajo los números 1 al 60, ambos inclusive, conforme a lo dispuesto en el artículo 33 del D.L. N°3.538, vigente a la fecha en que se produjeron las aceptaciones de ofertas de montos de pensión respectivas.

Agrega que, conforme a dicho Anexo, las aceptaciones de oferta que serían constitutivas de infracción, tuvieron lugar entre 1 el de agosto de 2013 y el 12 de junio de 2018, de las cuales, por haber transcurrido más de 4 años desde la fecha en que se produjo la aceptación de cada uno de las ofertas de montos de pensión en el SCOMP, quedan excluidas aquéllas entre el 1 de agosto de 2013 y el 19 de febrero de 2019, sin que se hubiera sancionado presuntas infracciones normativas a su respecto.

IV.1.2. Análisis y Contestación "*Respecto del cargo consistente en la infracción a los párrafos 1 y 2 del número 7 de la Sección IV de la NCG N°218 de la CMF, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados, en relación a las Secciones V y VI de la misma NCG, esto es, que Vida Security 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, habría ingresado la aceptación de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Oferta SCOMP al supuesto ingreso de la aceptación de oferta de pensión sin Certificados de Ofertas SCOMP "Original" o su Duplicado en 144 de pensión*".

a.) *"En 109 procesos de pensión se encuentra acreditado el carácter "original" de los certificados de ofertas ingresados por Vida Security al SCOMP".*

En subsidio de la alegación anterior, la defensa de la Investigada sostiene que debe rechazarse este cargo, por cuanto de la revisión de los certificados de ofertas y delas cartas conductoras llevada a cabo por SCOMP S.A. y HQ Finaudit, asociados a los procesos de aceptación de ofertas comprendidos entre el 1 de julio de 2013 y 25 de julio de 2018, fue posible establecer que de los 144 casos observados por el Fiscal, en 109 casos el certificado de ofertas del cual se valió Security para ingresar la aceptación de oferta de pensión, era el certificado original emitido por dicho sistema, lo que de inmediato descarta en tales casos, una infracción a los párrafos 1 y 2 del número 7 del capítulo IV de la NCG N°218 de la CMF.

A continuación, la Investigada cita el listado de casos en que se determinó que el certificado de ofertas utilizado era el original, a fojas 215 y siguientes del expediente de este Procedimiento Sancionatorio.

Así, concluye que, resulta evidente la existencia de un error de hecho en el Oficio Reservado UI N°1332, en la formulación del cargo relativo al supuesto ingreso de aceptaciones de ofertas SCOMP, sin certificados originales o su duplicado, en relación a los 109 casos que cita, pues, no se cumplen los presupuestos fácticos para ello.

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

b.) *"Situación de 29 procesos de pensión en que el pensionado recibió el certificado de ofertas original en su domicilio"*.

En este punto, la defensa de la Investigada se refiere a la situación de 29 casos de los 35 casos restantes incluidos en el Anexo, descontados los 109 en que quedó demostrada la improcedencia del cargo objeto de análisis.

b.1.) *"Caducidad de las atribuciones sancionatorias de la CMF"*.

Afirma que, en 14 de estos 29 casos, ha operación la extinción de las atribuciones sancionatorias de la CMF.

b.2.) *"Intervención de asesores previsionales sancionados por la CMF"*.

En segundo lugar, expresa que, en 9 de los 15 casos restantes, se encuentra acreditada la intervención de 3 asesores previsionales que fueron sancionados por la CMF por no resguardar la privacidad de la información de miles de afiliados y por adulterar u obtener la adulteración de certificados de ofertas SCOMP.

Las solicitudes de oferta N°64354491, 67996501, 70469101, 73565401, 74213201, 757610501 y 77415001, esto es, los N°68, 92, 98, 113, 131, 130 y 137 del Anexo, fueron intermediadas por el Sr. Andrés Orrego, a quien este Consejo sancionó por acreditarse la adulteración de certificados de ofertas en más de 1200 casos, ordenándose la cancelación de su inscripción en el Registro de Asesores Previsionales.

La solicitud de oferta N°78665501, esto es, N°140 del Anexo, fue intermediada por el Sr. Gustavo Valverde; y, la solicitud de oferta N°63502501, esto es, N°61 del Anexo, fue intermediada por el Sr. Hernán Palacios Salazar. Ambos fueron sancionados por resolución conjunta con la Superintendencia de Pensiones.

Por su parte, señala que en los casos referidos la adulteración consistió en una diferencia de un número o código escrito entre corchetes, sin alterar la fecha, el formato, la redacción ni la información contenida en la carta o el certificado original.

Así, la Investigada resultó víctima en los 9 casos en cuestión por hechos perpetrados por terceros, cuyas resultas eran extremadamente difíciles de detectar, por lo que las aceptaciones de ofertas fueron realizadas de buena fe y bajo la convicción de estar actuando en todo momento en forma lícita.

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

b.3.) *"Certificados de oferta de montos de pensión originales fueron recibidos por el pensionado respectivo en su domicilio".*

Respecto de los últimos 6 casos relativos a las solicitudes N°64911401, 66780701, 66990101, 78794301, 70660502 y 73505801, esto es, los N°73, 84, 87, 143, 100 y 115 del Anexo y, en general, en todos los 29 casos que la defensa ha hecho referencia, se señala que debe considerarse que conforme a la información de Correos de Chile al SCOMP, los certificados de ofertas originales fueron recibidos por los pensionados en su domicilio, sin que se haya generado algún reclamo.

Tratándose de la solicitud N°73505801, esto es, N°115 del Anexo, expresa que no existe pronunciamiento de SCOMP S.A. ni de la auditoría realizada por HQ Finaudit. Sin embargo, cabe presumir que dicha aceptación se efectuó utilizando un ejemplar auténtico del certificado de oferta original, pues, se produjo el 17 de agosto de 2017 fecha en la que ya podía contarse con el Duplicado, puesto que la solicitud fue ingresada con fecha 4 de agosto del mismo año, esto es, 8 días antes.

Finalmente, respecto de las solicitudes 70660502 y 73505801 sostiene que, el hecho de que la impresión del duplicado del certificado original se haya impreso algunos minutos después de haberse ingresado la aceptación, se explica porque la AFP respectiva los imprime para su propio archivo o respaldo.

c.) *"Situación de 6 procesos de pensión no contemplados en los capítulos a) y b) precedentes".*

c.1.) *"Extinción de las atribuciones sancionatorias de la CMF".*

Expresa que, respecto de las solicitudes de oferta N°55885702, 56453301 y 60099901, esto es, N°30, 32 y 52 del Anexo, ha operado la extinción de las atribuciones sancionatorias de la CMF.

c.2.) *"Intervención de asesores previsionales sancionados por la CMF".*

En relación con las solicitudes 651404402 y 73401502, esto es, N° 75 y 116 del Anexo, señala que se encuentra acreditada la intervención del asesor Sr. Andrés Orrego, quien fue sancionado por adulterar certificados, entre otras normas que cita. Por lo anterior, la Investigada resulto ser víctima de un ilícito perpetrado por un tercero y, en todo caso, siempre actuó de buena fe.

c.3.) *"La ausencia de la primera página del certificado de ofertas original no importa adulteración del mismo".*

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

Tratándose de la solicitud de oferta N°71593801, esto es, N°105 del Anexo, sostiene que, si bien la auditoría señala que no se utilizó el certificado original, ello no se traduce que éste se encuentre adulterado.

Agrega que, no existen diferencias en ningún punto entre el certificado de ofertas original y la carta conductora con aquél utilizado para la aceptación, que induzca a pensar en la adulteración del certificado de ofertas.

Sin perjuicio de lo anterior, afirma que el certificado fue ingresado de manera incompleta al sistema, faltando su primera página, lo que corresponde a un mero error u omisión en el proceso de ingreso de la aceptación, sin consecuencias negativas para el pensionado.

Asimismo, expresa que tampoco se infringe la NCG N°218, pues, la aceptación se produjo el 22 de mayo de 2017, fecha en la cual ya podía contarse con el duplicado del certificado de ofertas original, dado que la solicitud fue ingresada al SCOMP con fecha 10 de mayo, esto es, 8 días hábiles antes. Por lo tanto, concluye que no hubo existió adulteración alguna.

IV.1.3. Análisis y Contestación "*Respecto del cargo consistente en la Infracción a la obligación prevista en el párrafo 7 del número 7 de la Sección IV de la NCG N° 218 de la CMF, esto es, que Vida Security, en su rol de partícipe del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), no habría contado 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 habrían resultado efectivos para los procedimientos establecidos en la aceptación de oferta de rentas vitalicias, puesto que se habrían realizado aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP "Original" o su Duplicado*".

a.) *"Extinción de las atribuciones sancionatorias de la CMF".*

La defensa señala que, el cargo dice relación con una omisión, a saber, que no habría contado con mecanismos idóneos para verificar el cumplimiento de la normativa. A su vez, en el Oficio de Cargos se menciona que dicha omisión se habría producido en el procedimiento denominado el Manual Comercialización Rentas Vitalicias Asistentes Comerciales, el que hace referencia a los Informes de Gestión Comercial, de los años 2015 y 2017 remitida a la CMF y que no se habría especificado la fecha de su implementación. Así, concluye que, dado que el Manual se menciona en el Informe de Gestión del año 2015, no cabe duda de que él no puede ser posterior a dicho año 2015.

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

De este modo, sostiene que como se trata de una omisión que necesariamente ocurrió antes del 31 de diciembre de 2015, se ha extinguido la potestad sancionatoria desde que han transcurrido más de 4 años desde que habría ocurrido esa supuesta omisión.

b.) "*En subsidio, falta de efectividad del cargo*".

Primeramente, expresa que no es efectivo que, en el Manual sólo se indique para la selección de modalidad de pensión que el único documento válido sea el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado, y que el *check list* que contiene en éste, lo sea únicamente para el "cierre del negocio de rentas vitalicias".

Lo anterior, por cuanto, según la página 7 de dicho Manual –que inserta a fojas 223 de sus descargos– el N°2 del *check list* se refiere expresamente al "Certificado Oferta SCOMP Original (N° de folio)" y que no contempla ningún otro certificado que no sea el original.

c.) "*El cargo dice relación con una obligación de medios, y no de resultados*".

Afirma que, el establecimiento de controles operacionales o de cumplimiento normativo al interior de cualquier entidad constituye una obligación de medios y no de resultados, desde que se trata de desplegar la debida diligencia para evitar la verificación de un determinado riesgo.

Continúa señalando, en referencia a la página 16 del Oficio de Cargos, que de un universo de 1001 pensiones tramitadas en el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, sólo en un caso se otorgó una renta vitalicia sin contar con el Certificado de Oferta SCOMP Original por causa imputable a Security. Lo anterior demuestra que el porcentaje de eficiencia de los controles son superiores al 99,9%, lo que permite descartar lo afirmado en el Oficio de Cargos.

d.) "*En todo caso, la omisión ya fue subsanada*".

Señala que, en mayo de 2019 se estableció un nuevo Manual denominado "Proceso de Comercialización de RRVV", que se actualizó en el mes de febrero en curso, el que introdujo mejoras en su redacción, por lo que el cargo debe ser dejado sin efecto o castigado con la mínima sanción.

Así, a modo de ejemplo, señala que en el capítulo 2.3 del Manual, se incorporó la exigencia de un correlativo alfanumérico de 6 caracteres a los

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

certificados de ofertas original, de tal manera que una vez que la compañía respectiva o la AFP hacen la aceptación de la oferta, deben ingresar este correlativo en el SCOMP, el cual verifica y valida que el Correlativo de Emisión CO coincida con el número de certificado. Asimismo, sólo se pueda realizar la aceptación a partir del tercer día hábil desde la emisión del certificado; y, se incorporó la exigencia del área comercial de enviar al área de operaciones toda la documentación requerida.

IV.1.4. Análisis y Contestación "*Respecto del cargo consistente en infringir la obligación de asesoría contenida en el número 1 del artículo 529 del Código de Comercio al no asesorar debidamente al afiliado en 12 procesos de pensión realizados directamente por Vida Security, desde que el trámite de aceptación de la oferta se habría realizado sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP "original" o su "duplicado""*.

a.) "*Extinción de las atribuciones sancionadoras de la CMF*".

Sostiene que, respecto de las solicitudes de oferta N°52711401, 53665101, 56163301,56727201 y 58343901, ya han transcurrido más de 4 años desde la fecha de aceptación de oferta, por lo que se ha extinguido la potestad sancionatoria de este Consejo de la CMF.

b.) "*Falta de efectividad del cargo en relación con 10 de los 12 procesos de pensión, desde que en esos 10 casos la Aceptación de la Oferta sí se realizó con la utilización del Certificado de Ofertas "original""*.

En este punto señala que de los 10 procesos de pensión objeto del cargo, la aceptación sí se realizó con el Certificado Original, pues, la auditoría externa realizada por HQ Finaudit a 109 de los 144 casos, constató que sí se encontraba el Certificado de Oferta SCOMP Original, en los cuales se encuentran los 10 procesos de pensión realizados directamente por la Investigada, los que identifica en la tabla a fojas 227 y 228 de sus descargos.

c.) "*Falta de efectividad del cargo en relación con 2 de los 12 procesos de pensión, desde que Vida Security sí asesoró debidamente al afiliado*".

La defensa de la Investigada solicita el rechazo del cargo respecto de las solicitudes N°66990101 y 70660502, sin embargo, reconoce que "*no es efectivo que Vida Security sí asesoró debidamente a los respectivos afiliados"* en relación a tales casos.

A continuación, agrega que el cargo se funda en una cuestión puramente formal, esto es, que no se habría asesorado debidamente, producto de que el

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

trámite de Aceptación de Oferta se habría realizado sin contar con el Certificado de Oferta SCOMP "Original" o su "Duplicado", sin haber analizado en modo alguno la situación de hecho específica del referido afiliado, lo que es motivo suficiente para su rechazo.

Respecto de los casos N°66990101 y 70660502, afirma que los afiliados tomaron la mejor decisión conforme a su particular situación personal, lo que demuestra que la Investigada sí prestó correctamente la asesoría, pues, en el primer caso, la afiliada optó por la pensión que se encontraba en segundo lugar, modalidad "inmediata – Garantizada 240", que es razonable y consistente con la edad de su cónyuge; y, en el segundo caso, se obtuvo una Oferta Externa de la Investigada que permitió que la oferta alcanzara el primer lugar, la cual, es razonable y consistente con la intención de maximizar el monto de la pensión.

IV.1.5. "*Respecto del cargo consistente en infringir lo dispuesto en las letras a), e) y h) del número 3 de la NCG N° 218 de la CMF vigente a la fecha de los hechos denunciados, en relación con lo dispuesto en el inciso 8° del artículo 61 bis del DL N° 3500, en tanto que Vida Security, en su rol de responsable por la operación del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), no habría velado por que dicho sistema contara con mecanismos de seguridad de la información adecuados, no habría tomado las medidas necesarias para para garantizar la máxima seguridad en el acceso al mismo, ni habría contado con adecuados controles que permitieran verificar eventos inusuales que afectaran la seguridad de la información*".

a.) "*Régimen de responsabilidad de los partícipes del SCOMP*".

A estos efectos, la defensa cita el artículo 61 bis incisos 11° y 13, del D.L. N°3.500, en virtud de los cuales, la responsabilidad de las AFP, Compañías de Seguros de Vida y Asesores Previsionales se encuentra limitada a la transmisión íntegra de la información de dicho Sistema.

Después, señala que el legislador entrega a una Norma de Carácter General regular, en relación con el SCOMP, determinadas materias, pero sólo al legislador le corresponde establecer los regímenes de responsabilidad de todo tipo.

Por otra parte, anota que el SCOMP es una sociedad anónima cuyos accionistas son la Asociación de Administradoras de Fondos de Pensiones A.G. y la Asociación de Aseguradoras de Chile A.G. y que, cuenta con un directorio y un Gerente General. Además, cada uno de los partícipes cuenta con personalidad jurídica propia.

A su vez, expresa que, tal como indica el Oficio de Cargos, las letras a) y h) del N°3 de la Sección III de la NCG N°218 son de cargo del SCOMP, y no de

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

los partícipes; y, respecto de la letra e) de la norma citada, la Investigada sólo debe responder de aquéllas que digan relación con la falta de integridad de la información transmitida.

b.) *"En subsidio, extinción de las atribuciones sancionatorias de la CMF".*

Sostiene que, los requisitos de seguridad y operación del sistema de la NCG N°218 existen hace más de 4 años, por lo que cualquier deficiencia y omisión en la implementación de los sistemas destinados a cumplir dichos requisitos, no es susceptible de sanción por parte de la CMF.

c.) *"En subsidio, falta de efectividad del cargo".*

En esta parte, la Investigada expresa que la obligación de medios ha sido debidamente cumplida mediante las evaluaciones de seguridad que anualmente se han presentado a la Superintendencias y las sucesivas evaluaciones de que ha sido objeto SCOMP de acuerdo a las normas ISO 27.000 para su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información e ISO 31.000, para su Sistema de Gestión de Riesgos.

Así, señala que la Evaluación de Seguridad de ISO/IEC 27001, de 25 de mayo de 2017, realizada por Novared S.A. para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de SCOMP, establece las siguientes conclusiones generales:

> *"A partir de los antecedentes recopilados, el cumplimiento de los controles revisados del estándar IOC/IEC 27001:2013, y el análisis efectuado corresponde destacar muy positivamente el grado de adhesión y alineación del sistema de gestión de seguridad de Scomp, considerando su grado de madurez en el* ***97,21%****, lo que de acuerdo a nuestra experiencia, representa un muy buen nivel de atención a las buenas prácticas implementadas.*
>
> ***Cabe concluir, que el sistema de gestión de seguridad de la información cuenta con una alineación de nivel "Muy Satisfactorio" respecto de las mejores prácticas de Seguridad de la Información y del correcto control de los riesgos existentes."***

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

Después, al año siguiente, la Evaluación de Seguridad ISO/IEC 27.001, de 2 de enero de 2018, realizado también por Novared S.A., establece similares conclusiones generales, pero todavía mejores:

> *"A partir de los antecedentes recopilados, el cumplimiento de los controles revisados del estándar ISO/IEC 27001:2013, y el análisis efectuado corresponde destacar muy positivamente el grado de adhesión y alineación del sistema de gestión de seguridad de Scomp, considerando su grado de madurez en el* ***98,43%,*** *lo que de acuerdo a nuestra experiencia, representa un muy buen nivel de adhesión a las buenas prácticas implementadas y un crecimiento en el nivel de maduración, respecto al cumplimiento y alineación de los controles implementados de un* ***1,22%*** *con referencia al año anterior auditado.*
>
> *Cabe concluir, que* ***el sistema de gestión de seguridad de la información cuenta con una alineación de nivel "Muy Satisfactorio" respecto de las mejores prácticas de Seguridad de la Información y del correcto control de los riesgos existentes.***"

Por su parte, las evaluaciones realizadas al Sistema de Gestión de Riesgos del SCOMP, conforme a la norma ISO 31.00 son consistentes con las anteriores. Así, la defensa cita las siguientes tres conclusiones, de los años 2017, 2018 y 2019 respectivamente:

> *"A partir de la evaluación realizada, el cumplimiento promedio de las cláusulas revisadas de la norma ISO 31000, para* ***Scomp*** *corresponde a un* ***93%****. Este resultado, de acuerdo a nuestra experiencia, representa un nivel* ***alto*** *de adhesión a la norma, considerando los resultados que se obtienen en la industria en general en relación a la gestión de riesgos."*

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

*"A partir de la evaluación realizada, el cumplimiento promedio de las cláusulas revisadas de la norma ISO 31000, para **Scomp** corresponde a un **98%**. Este resultado, de acuerdo a nuestra experiencia, representa un nivel **alto** de adhesión a la norma, considerando los resultados que se obtienen en la industria en general en relación a la gestión de riesgos."*

*"A partir de la evaluación realizada, el cumplimiento promedio de las cláusulas revisadas de la norma ISO 31000, para **Scomp** corresponde a un **97%**. Este resultado, de acuerdo a nuestra experiencia, representa un nivel **alto** de adhesión a la norma, considerando los resultados que se obtienen en la industria en general en relación a la gestión de riesgos."*

De este modo, concluye que ello demuestra enormes porcentajes de cumplimiento, superiores a 98%, por lo que no es posible sostener que el SCOMP carezca de mecanismos de seguridad de la información adecuados; que en él no se hayan tomado las medidas necesarias para garantizar la máxima seguridad en el acceso al mismo; o, que carezca de adecuados controles que permitieran verificar eventos inusuales que afecten a la seguridad de la información.

d.) *"El cargo dice relación únicamente con una obligación de medios, y no de resultados"*.

Lo anterior, por cuanto según la defensa, la obligación consiste en desplegar la debida diligencia para garantizar la máxima seguridad de acceso al Sistema, lo que ha quedado demostrado con los Informes de Evaluación conforme a las normas ISO 27.000 y 31.000.

IV.6. Consideraciones del artículo 38 del D.L. N°3.558 para la fijación de la multa.

Sobre el particular, la Investigada solicitó al Consejo de la CMF que se considere la siguiente serie de circunstancias en caso que se estimare que sí procede sancionarla:

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

a.) La eventual Aceptación de la Oferta sin el Certificado Original o su Duplicado no afectó la fe pública ni perjudicó a ningún pensionado, pues se fundaron sobre la base de información real, veraz y completa.

b.) Que se considere la irreprochable conducta anterior de la Investigada.

c.) La Investigada no ha sido sancionada con anterioridad por las mismas circunstancias.

d.) La Investigada colaboró activamente con la investigación realizada por el Fiscal.

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 excepción previa opuesta: "*extinción de las atribuciones sancionatorias de la Comisión para el Mercado Financiero Respecto de los hechos en que se sustentan los cargos formulados a Vida Security*", reiterada por la Investigada en la contestación de cada uno de los cargos.

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 a la época de los hechos materia del Oficio de Cargos, "*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 33 del D.L. N°3.538, debe estarse a lo señalado.

IV.2.2. 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

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

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 144 procesos de pensión.

En primer lugar, cabe señalar que, la Sección IV "Operación del Sistema", N°7, párrafos 1° y 2, de la NCG N° 218 disponían a la fecha de los hechos materia del Oficio de Cargos, que:

"***7. Certificado de Ofertas***

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

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

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

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

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

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

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 25 de julio de 2018 –que incluye cierre de aceptaciones de oferta del periodo del 1 de julio de 2014 a 25 de julio de 2018– mediante **Oficio N°20.510 de fecha 3 de agosto de 2018** (a fojas 15 y siguientes), la Intendencia de Seguros requirió a la Investigada comparar el documento utilizado en la Aceptaciones de Ofertas con el Certificado de Ofertas SCOMP Original, que fueron realizadas por dicha Compañía.

En **respuesta al Oficio N°20.510 y sus complementos** (a fojas 17 y siguientes), **la Investigada reportó 19 casos de aceptaciones de oferta que no fueron realizados con el Certificado Original, sino, con uno adulterado**, conforme al siguiente detalle**:**

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

En relación a los Oficios en referencia de la CMF y nuestra respuesta al primero, informamos que SCOMP ha entregado en la fecha comprometida la información solicitada en el Oficio N° 20.510.

Adjuntamos entonces el archivo Excel completado por SCOMP para la primera partida de 26 casos del total de 47, correspondiente a las Aceptaciones de Ofertas entre julio de 2014 a diciembre de 2016.

Cabe señalar que de estos 26 casos, 19 presentan la Carta Oferta y la Carta Conductora adulterada, pero ninguno el monto de las ofertas ni las entidades participantes y/o el orden de presentación de las ofertas.

Frente a lo anterior, mediante **Oficio N°25.477 de fecha 24 de septiembre de 2018** (a fojas 21 y siguientes), la Intendencia de Seguros requirió a la Investigada emitir un informe, por una empresa de auditoría externa distinta a aquélla a cargo de su contabilidad y estados financieros, sobre el contenido de los Certificados de Oferta y, de las cartas conductoras de éstos, en las aceptaciones de oferta efectuadas en Security entre el 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, a fin de esclarecer si corresponden a la documentación original o son documentos adulterados.

En **respuesta al Oficio N°25.482 y sus complementos** (a fojas 23 y siguientes), la Investigada acompañó Informe de la empresa de auditoría externa HQ Finaudit Ltda. 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 y, asimismo, Cartas Conductoras adulteradas:

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

1. De las Cartas Conductoras de los Certificados de Ofertas.

De la comparación realizada entre la información contenida en los expedientes físicos que poseen las Cartas Conductoras Originales utilizadas para realizar la aceptación de Oferta de Rentas Vitalicias en Seguros Vida Security Previsión S.A., versus la información contenida en las cartas conductoras digitales emitidas por SCOMP, se detectó 80 casos de adulteraciones o modificaciones de datos. A modo de resumen los 80 casos los agrupamos en 4 grandes grupos de observaciones, los que se pueden ver en el siguiente cuadro:

EN RELACIÓN CON LAS CARTAS CONDUCTORAS			
Ítems	Observación	Descripción de la Adulteración	Cantidad
1	Carta Conductora falsa y/o adulterada	1. Diferencia en el número que se refleja entre corchetes (XXX). 2. Disparidad en la fecha de un máximo de tres (3) solicitudes de ofertas hasta el (XX-XX-XXXX). 3. Invierten la formación del Nombre y Apellido del afiliado. 4. Ausencia de información concerniente a la fecha de la Vigencia de la Pensión Garantizada hasta el (XX-XX-XXXX). 5. Modificado el campo correspondiente al saludo al cliente, de "Señor" a "Estimado Señor". 6. Adicionan Párrafo..."Postergar su decisión de pensionarse, hasta cuando usted lo estime conveniente."	29
2	La Carta Conductora No está presente en la Carpeta Proporcionada.	No permite efectuar comparaciones.	45
3	La Carta Conductora Presente en la Carpeta es distinta a la informada.	Se ubican Cartas con distinto Número de Consulta. No permite efectuar comparaciones.	5
4	La Calidad de Impresión revisado en la Carta Conductora No es Legible.	En el campo de Ref. Número de Consulta. No permite efectuar comparaciones.	1
Total Observaciones detectadas en Carta Conductora			80

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

2. De los Certificados de Ofertas.

De la comparación realizada entre la información contenida en los expedientes físicos que poseen las Certificados de Ofertas Originales utilizadas para realizar la aceptación de Oferta de Rentas Vitalicias en Seguros Vida Security Previsión S.A., versus la información contenida en las Certificados de Ofertas digitales emitidas por SCOMP, se detectó la existencia de 37 observaciones las que hemos resumido en 4 situaciones y que se muestran en el siguiente cuadro:

EN RELACIÓN CON LOS CERTIFICADOS DE OFERTA			
Ítems	Observación	Descripción de la Adulteración	Cantidad
1	Certificado de Ofertas distinto a la informada para efectuar comparaciones.	Se ubican Cartas con distinto Número de Consulta, condición que no permite efectuar comparaciones.	6
2	El Certificado de Ofertas No está presente en la Carpeta proporcionada, se encontró en otra.	Limita efectuar comparaciones.	1
3	Faltan páginas para efectuar comparaciones	Falta de página(s) del total que conforma a cada Certificado de Ofertas, condición que no permite efectuar comparaciones.	24
4	Calidad de Impresión revisado en Documento No es Legible para efectuar comparaciones.	En diversos campos que conforman el contenido del Certificados tales como; Cantidad del Monto destinado a Pensión, Cuadro con Proyección del cálculo de la Pensión en UF y Edad, Información referida al cobro de la comisión, entre otros. No permite efectuar comparaciones.	6
Total Observaciones detectadas en Certificados de Ofertas			37

Lo anterior, fue plasmado en el siguiente cuadro de la Denuncia Interna del Intendente de Seguros al Fiscal (a fojas 07):

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

Observación	Cantidad
Carta conductora falsa y/o adulterada	29
La carta conductora no está presente	45
La carta conductora presente en la carpeta es distinta a la informada	5
La calidad de impresión en la carta conductora no es legible	1
Certificado de ofertas distinto a la informada para efectuar comparaciones.	6
El certificado de ofertas no está presente en la carpeta proporcionada. Se encontró en otra.	1
Faltan páginas para efectuar comparaciones.	24
Calidad de impresión revisado en documento no es legible para efectuar comparaciones.	6

Finalmente, mediante **Oficio Reservado N° 266 de fecha 6 de mayo de 2019** (a fojas 83 y siguientes), la Intendencia de Seguros complementó su Denuncia con: (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°6.870 de 6 de marzo de 2019; y, (iv) resultados consolidados. Para tales efectos, adjuntó: a) Oficio Ordinario N° 1.877 de fecha 16 de enero de 2019 enviado a Security y respuestas; b) Respuesta de HQ Finaudit de fecha 25 de enero de 2019; c) Oficio Ordinario N° 6.870 de fecha 6 de marzo de 2019 enviado a Security y respuestas de fechas 13 y 29 de marzo de 2019; y, d) Archivo Excel denominado "Listado consolidado - Security.xls". De la examinación de tales antecedentes, este Consejo ha podido constatar los siguientes hallazgos que informó el Intendente de Seguros al Fiscal:

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

III. ACTUALIZACIÓN DE LA CANTIDAD DE CASOS INCLUIDOS EN OFICIO 6870 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 Security:

Compañía de Seguros de Vida	Casos considerados en oficio 6870	Casos Excluidos	Casos Agregados	Casos Finales
Security	118	16	3	105[1]

IV. RESULTADOS CONSOLIDADOS

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

Hito	Oficio N° 20510	Informe Auditores	Análisis Bitácora	Consolidado*
Casos	29	56	105	167

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

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

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

Tabla N°2:
Campos bitácora SCOMP

CAMPO	SIGNIFICADO
ID_EVENTO	Identificador de evento en bitácora
ID_CERTIFICADO_SALDO	ID del Certificado de Saldo
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

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

GLOSA_EVENTO	Descripción del evento
IP	Dirección IP
ESTADO_REG	Estado del Registro
FEC_ESTADO_REG	Fecha del estado de Registro (con hora)
FEC_ING_REG	Fecha de ingreso de Registro (con hora)
ID_USUARIO_ING_REG	ID del usuario que ingresó el registro
RUT_USUARIO_ING_REG	RUT del usuario que ingresó el registro
NOMBRE_USUARIO_ING_REG	Nombre del usuario que ingresó el registro

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

Imagen 2:
Ejemplo cronología de Bitácora

ID_EVENTO	ID_CERTIFICADO_SALDO	ID_SISTEMA	SEC_SISTEMA	FEC_EVENTO	COD_EVENTO	DESCRIPCION_EVENTO
13541907	762239	0	0	05-01-2018 14:07	99	Recepcion Certificado Electronico de Saldo (Archivo
13542189	762239	0	0	05-01-2018 14:34	114	Calculo de Anualidad-Proyeccion
13543812	762239	762239	0	08-01-2018 8:48	700	Confirmación Cálculo y Proyección Retiro Programad
13610864	762239	762239	1	18-01-2018 18:31	213	Ingreso Sol. Oferta / Notificación Oferta Anónima
13627302	762239	762239	1	23-01-2018 1:30	203	Emisión de Certificado de Ofertas
13635163	762239	762239	1	23-01-2018 19:57	758	Acceso a copia de CO (Consulta SO)
13635166	762239	762239	1	23-01-2018 20:04	758	Acceso a copia de CO (Consulta SO)
13643071	762239	762239	1	24-01-2018 17:51	808	Acceso Pantalla Principal CCOO
13670488	762239	109170527	3	30-01-2018 12:02	216	Aceptacion Oferta / Notificacion
13672386	762239	762239	1	30-01-2018 14:13	808	Acceso Pantalla Principal CCOO
13672389	762239	762239	1	30-01-2018 14:13	750	Impresión de Duplicado del CO Original
13672390	762239	762239	1	30-01-2018 14:13	756	Acceso a copia de CO (CCOO)
13672394	762239	762239	1	30-01-2018 14:14	118	Selección De Modalidad
13704508	762239	762239	1	05-02-2018 16:05	808	Acceso Pantalla Principal CCOO
13711400	762239	762239	1	06-02-2018 12:47	808	Acceso Pantalla Principal CCOO
13726952	762239	762239	1	08-02-2018 12:26	808	Acceso Pantalla Principal CCOO
13753970	762239	762239	0	13-02-2018 16:17	111	Notificación de Cierre
14199347	762239	762239	1	07-05-2018 12:04	710	Registro Devolucion Correo CO

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.

Corrobora lo anterior que, SCOMP S.A., mediante **respuesta Oficio Reservado UI N° 686 de 4 de junio de 2019** (a fojas 112 y siguientes), remitió el comprobante de devolución de Correos de Chile y su detalle para los casos anteriormente referidos, que contienen 44 archivos digitales en lo que es posible constatar que, corresponden a la carátula

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

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.

A mayor abundamiento, en **Respuesta a Oficio Reservado UI N° 157 de fecha 18 de febrero de 2019** (a fojas 76), la Investigada adjuntó en formato físico y digital la documentación contenida en carpetas de pólizas correspondientes a solicitudes de ofertas que informó con "posible modificación" en las respuestas a Oficios Reservados N° 20.510 y N° 25.477, ambos de 2018, ésta vez cómo documentos adulterados, en los siguientes términos:

> En respuesta al Reservado UI N° 157 adjuntamos un CD con la información solicitada y paralelamente entregamos la documentación física requerida. Cabe destacar que de la revisión realizada por SCOMP, a raíz del Oficio Ordinario N° 20510, se detectaron 29 documentos, entre Certificados de Oferta y Cartas Conductoras, declarados como "Adulterados", y de la auditoría externa realizada por HQ Finaudit, producto del Oficio Ordinario N° 25477, fueron detectados 63 casos que presentaron Certificados de Oferta que fueron declarados como "Adulterados". Ahora bien, dado que en ambos procesos se repitieron 20 casos con observaciones, hemos enviado 72 carpetas digitalizadas y físicas, con el fin de no repetir la información.

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

<u>En segundo lugar</u>, y conforme a lo anteriormente establecido, se rechazará la alegación conforme a la cual en algunos casos se realizó la aceptación con el Certificado Original, pues, de acuerdo a la prueba aparejada a este Procedimiento Sancionatorio, especialmente, el Informe de la Auditora HQ Finaudit Servicios Profesionales de Auditoría y Asesoría Ltda., se ha podido constatar que**, la Investigada ingresó aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado y, <u>más grave aún, se ha podido determinar que hubo cierres de rentas vitalicias con un "Certificado" versión copia adulterado</u>**.

En efecto, de acuerdo a respuesta del Oficio Ordinario N°25.477 ya referido, dicha empresa de auditoría externa determinó que: "*Nuestro examen reveló 117 observaciones relacionadas con los Certificados de Ofertas y las Cartas Conductoras utilizadas, las que se resumen en dos cuadros en el cuerpo de este informe y que se detallan una a una en el archivo Excel mencionado en el párrafo anterior.* ***Estas observaciones pueden interpretarse como el resultado de falta de consistencia y/o adulteración de la información utilizada en la aceptación de ofertas de rentas vitalicias respecto de la información proporcionada por SCOMP***".

En este sentido, en cuanto que en ciertos casos (6) los Certificados Originales fueron recibidos por el pensionado respectivo en su domicilio, no obsta que, conforme a la bitácora SCOMP consta que se cerraron antes, dentro de tercero día, sin el Certificado Original.

Asimismo, de acuerdo a las exigencias contenidas en la NCG N°218, es improcedente aquella alegación conforme a la cual la ausencia de la primera página del Certificado de Oferta Original no importa adulteración del mismo, pues, resulta evidente que, el Certificado SCOMP, sea el Original o su Duplicado, debe ser íntegro para la Aceptación de la Oferta, puesto que de lo contrario, no se trata de un antecedente completo y veraz con el cual el pensionable pueda adoptar una decisión sobre su renta vitalicia y, en consecuencia, no resulta "*válido*" para efectuar dicha operación en los términos del artículo 61 bis del D.L. N°3.500. Es decir, conforme al cargo formulado y, dado que, el "documento" se encontró incompleto, es dable concluir que la Investigada realizó una Aceptación de Oferta sin el Certificado Original o su Duplicado.

<u>En tercer lugar</u>, en cuanto a la alegación conforme a la cual la Investigada es una víctima del ilícito perpetrado por terceros –la adulteración de "Certificados" – y que actuó de buena fe, no resulta atendible, toda vez que, el cargo formulado dice relación con el incumplimiento de la normativa del sistema SCOMP, que rige específicamente a la Investigada en su calidad de entidad aseguradora. Es decir, la Investigada es destinataria directa de la norma que se imputa infringida, haya habido intermediación o no.

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

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

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

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

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

Sin perjuicio de lo anterior y, a pesar de constatarse en este Procedimiento Sancionatorio que se aceptaron ofertas de pensión sin el Certificado Original y, en determinados casos con un "Certificado" adulterado, ha de considerarse que los hechos infraccionales que justifican este Cargo, también se encuentran recogidos en los Cargos N°2 y 3 -

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

analizados en los Acápites IV.2.3. y IV.2.4. 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.2.3. 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.2.2. 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).

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

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

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

A este respecto, en el Oficio de Cargos se sostuvo que el Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno de la Investigada no contemplaba procedimientos idóneos asociados a la venta de Rentas Vitalicias acorde a la ley y normativa vigente.

A su vez, la Investigada para fundar sus descargos, invocó el documento de procedimientos interno denominado "Manual Comercialización Rentas Vitalicias para Asistentes Comerciales" (a fojas 223), señalando a su respecto que, éste contiene un *check list* para la comercialización de rentas vitalicias en el que se señala que "*Los principales requisitos que necesita un Asistente Comercial son: 2 Certificado Oferta SCOMP original (N° de folio)*".

A mayor abundamiento, y en el contexto de la medida para mejor resolver decretada por el Fiscal, mediante respuesta a **Oficio Reservado UI N° 753 de 17 de julio de 2020** (a fojas 749 y siguientes), Novared Chile S.A., acompañó informes de auditoría externa para los años 2017 y 2018, e informó lo consultado, esto es, sobre los estándares y/o normas de medición utilizadas en las auditorías externas de seguridad de información efectuadas respecto de la sociedad SCOMP S.A. desde el año 2014 a la fecha; así como detalle de los principales aspectos de revisión que los mismos conllevan. De igual manera, se solicitó el detalle de inspecciones o verificaciones efectuadas en las auditorías señaladas, respecto del proceso de aceptación de ofertas de pensión en el SCOMP y, específicamente, respecto de la verificación, validez y/o uso del certificado de ofertas original o su duplicado en el mismo, así como conclusiones u observaciones derivadas de aquellas evaluaciones.

Sin embargo, en los antecedentes señalados, no consta que, a la época de los hechos materia del Oficio de Cargos, la Investigada tuviera controles y mecanismos de gestión de riesgos idóneos para los procesos de Aceptaciones de Ofertas, toda vez que, no se vislumbra una medida que tuviera por objeto verificar que dichas aceptaciones se realizaran con el Certificado Original o su Duplicado según exige la normativa y, en todo caso, el *check list* a que hace mención la defensa de la Investigada no resultó efectivo ni idóneo para la verificación de consistencia de la información entregada por el Sistema ni tampoco contemplaba la obligatoriedad de la utilización del documento Original o su Duplicado como requisito *sine qua non* para la Aceptación de la Oferta según exige la normativa, por lo que se rechazarán los descargos en

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

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.

A mayor abundamiento, y tal como lo reconoce la defensa de la Investigada al evacuar sus descargos, si gran parte de las Aceptaciones de Oferta que ingresan en la Compañía lo son con intermediación de un asesor previsional, entonces, resulta evidente que, las medidas idóneas que debió adoptar para cumplir con lo dispuesto en la NCG N°218, debieron estar destinadas en revisar, principalmente, la documentación entregada por éstos, en específico, el Certificado de Ofertas SCOMP Original, lo que, en la especie, no hizo.

En atención a lo anteriormente expuesto, se rechazarán los descargos opuestos, 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 si 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.2.4. 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, toda vez que, en 12 procesos de pensión realizados 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.

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

<u>En primer lugar</u> y, por razones de economía procesal, se dan por íntegramente reproducidas las consideraciones contenidas en los Acápites IV.2.2. y IV.2.3. 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.

<u>En segundo lugar</u>, 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, <u>el asegurador será responsable de las infracciones, errores y omisiones cometidos</u>*** *y de los perjuicios causados a los asegurados".*

Es decir, de acuerdo a la norma citada, las compañías de seguros siempre resultan responsables respecto a las infracciones, omisiones y errores en el deber de asesoría.

<u>En tercer lugar</u>, 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 debió 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.2.2. de esta Resolución Sancionatoria, la Investigada infringió su deber de asesoría, por cuanto

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

los procesos de pensión ingresados directamente por Security 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 aseguradoras cumplan con las reglas que regulan la materia y que, conforme al artículo 529 N°1 del Código de Comercio, éstas 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, y según se consignó previamente en esta Resolución Sancionatoria en cuanto a que se cerraron rentas vitalicias sin el Certificado de Oferta SCOMP Original o su Duplicado, no resulta procedente la alegación de la Investigada conforme a la cual no sería efectivo este cargo. A su vez, la infracción u omisión de requisitos normativos en las etapas de Aceptación de Oferta de rentas vitalicias, implica, precisamente, una falta de cuidado a dicho deber por tratarse de una conducta contraria a derecho.

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

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

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

Finalmente, en cuanto a la alegación de que en los casos analizados la Investigada habría efectuado la mejor oferta de pensión posible, cumpliendo

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

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

En atención a lo anteriormente expuesto, se rechazarán los descargos evacuados en esta parte, toda vez que, en la especie, la Investigada no asesoró debidamente a los afiliados, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 529 N°1 del Código de Comercio, 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.2.5. 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, le letra a) señala que "*El Sistema deberá incorporar, al menos, el uso de certificados con llaves públicas y privadas, con el fin de contar con mecanismos que resguarden la confidencialidad, integridad, autenticación, no repudio y control de*

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

acceso en la transmisión de la información"; la letra e) "*Los partícipes serán responsables de adoptar todas las medidas necesarias para garantizar la máxima seguridad en el acceso al Sistema, debiendo cuidar y resguardar debidamente los medios a través de los cuales se accede a éste*"; y la letra h) "*El sistema deberá contar con adecuados controles que permitan identificar eventos inusuales que afecten la seguridad de la información, dejando registro operacional de tal situación*".

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

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

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

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

IV.2.6. Análisis de la serie de circunstancias que la Investigada invoca para la fijación de la sanción de multa conforme al artículo 38 del D.L. N°3.538.

Sobre el particular, se hace presente que, la ponderación de las circunstancias para determinar el rango y monto específico de la sanción de multa corresponde a una atribución exclusiva y excluyente de este Consejo de la CMF.

De este modo, en el Acápite VI "Decisión" de esta Resolución Sancionatoria, se contienen todas las consideraciones de las circunstancias para la determinación del rango y monto específico de la multa que se resuelve aplicar, para lo cual, se ha tenido en cuenta todos los criterios orientadores contemplados en el artículo 38 del D.L. N°3.538, analizando para tales efectos la prueba reunida durante el Procedimiento Sancionatorio por el Fiscal y aquélla rendida por la Investigada, así como la consideración de todas sus alegaciones y defensas.

V. CONCLUSIONES.

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

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 Solitud 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

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

Por otra parte, a pesar de constatarse en este Procedimiento Sancionatorio que la Investigada ingresó ofertas de pensión sin el Certificado Original, se ha estimado descartar el cargo 1 y mantener los cargos 2 y 3 en la forma que se ha

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

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, se ha constatado en este Procedimiento Sancionatorio que la Investigada infringió su deber de asesoría contenido en el artículo 529 N°1 del Código de Comercio, por cuanto en la Aceptación de Oferta realizada 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

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

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.

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

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

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

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

Un botón de muestra de la importancia de lo anterior, es que, de acuerdo a la normativa que rige a las entidades aseguradoras, éstas **deben contar con mecanismos eficientes para verificar el cumplimiento de las reglas que rigen el proceso de Aceptación de Oferta, incluyendo, dentro de dicho deber, la adopción de controles internos y de**

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

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**.

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

VI. DECISIÓN

1. Que, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha considerado y ponderado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidas y hechos valer en el Procedimiento Sancionatorio, llegando al convencimiento que, en la especie, **SEGUROS DE VIDA SECURITY PREVISIÓN 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 52 casos posteriores al 10 de septiembre de 2016, cerrados en la Compañía con la intervención de asesores previsionales, en los que, dado que la compañía no contaba con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, la aceptación de la oferta no fue ingresada con el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado. No se considerarán casos anteriores en atención a lo dispuesto en el artículo 33 de D.L. N°3.538, según su texto vigente hasta el 15 de enero de 2018, aplicable en la especie.

1.2. "*Infracción a la obligación de asesoría contenida en el número 1 del artículo 529 del Código de Comercio, toda vez que, en 12 procesos de pensión realizados directamente por Security, esta 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 6 casos posteriores al 10 de septiembre 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.

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

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

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.

2) Atendida la naturaleza de la infracción, no se observa un beneficio económico directo obtenido a consecuencia de la realización de las conductas

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

infraccionales, por cuanto se advierte un equilibro entre la renta vitalicia y la prima correspondiente a la aseguradora.

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

Por ello, del ingreso de aceptaciones de ofertas de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, como ocurre en los hechos materia de los cargos, lleva a que los respectivos pensionables, al realizar su aceptación de oferta, no hayan tenido acceso 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 le 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 **SEGUROS DE VIDA SECURITY PREVISIÓN S.A.**

6) En cuanto a la capacidad económica de la Compañía Investigada, de acuerdo a la información contenida en los estados financieros **a junio** de 2020, **SEGUROS DE VIDA SECURITY PREVISIÓN S.A.** presentó un patrimonio de **M$ 194.416.599.**

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

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

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

- Resolución Exenta CMF N° 1911 y SP N° 33 de 5 de abril de 2019 que aplica a Viviana Briones Pérez la sanción de multa de 315 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N° 1906 y SP N° 28 de 5 de abril de 2019 que aplica a Andrés Orrego Arriagada la sanción de multa de 1140 Unidades de Fomento y cancelación de la inscripción en el Registro de Asesores Previsionales.
- Resolución Exenta CMF N° 1910 y SP N° 32 de 5 de abril de 2019 que aplica a Marisol Valdivieso Ortiz la sanción de multa de 180 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N° 1907 y SP N° 30 de 5 de abril de 2019 que aplica a Alejandro Alarcón Rubio la sanción de multa de 775 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N° 1909 y SP N° 29 de 5 de abril de 2019 que aplica a Magaly Córdova Silva la sanción de multa de 900 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N° 1908 y SP N° 31 de 5 de abril de 2019 que aplica a Carolina Ríos Puebla la sanción de multa de 475 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2176 y SP N° 36 de 18 de abril de 2019 que aplica a Peter Retamales Ramírez la sanción de multa de 180 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2177 y SP N°37 de 18 de abril de 2019 que aplica a Patricio Vilches Arrué la sanción de multa de 405 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2178 y SP N°38 de 18 de abril de 2019 que aplica a Francisco Castro Orellana la sanción de multa de 150 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2179 y SP N°39 de 18 de abril de 2019 que aplica a Gustavo Valverde Castañón la sanción de multa de 225 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2180 y SP N°40 de 18 de abril de 2019 que aplica a Hernán Palacios Salazar la sanción de multa de 315 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.

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

- 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.

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

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

1. Aplicar a **SEGUROS VIDA SECURITY PREVISION S.A.** la **sanción de multa**, a beneficio fiscal, ascendente a **UF 900.- (Novecientas Unidades de Fomento)**, por Infracción al número 1 del artículo 529 del Código de Comercio en relación al inciso cuarto del artículo 57 del D.F.L. N° 251 y a los incisos 1 y 2 del número 4 de la NCG N° 91; párrafo 7 del número 7 de la Sección IV de la NCG N°218 vigente a la fecha de los hechos.

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

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

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

5. Se hace presente que, contra la presente Resolución Sancionatoria procede el recurso de reposición establecido en el artículo 69 del Decreto Ley N° 3.538, el que debe ser interpuesto ante la Comisión para el Mercado Financiero, dentro del plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución; y, el reclamo de

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

ilegalidad dispuesto en el artículo 71 del D.L. N° 3.538, el que debe ser interpuesto ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago dentro del plazo de 10 días hábiles computado de acuerdo a lo establecido en el artículo 66 del Código de Procedimiento Civil, contado desde la notificación de la resolución que impuso la sanción, que rechazó total o parcialmente el recurso de reposición o desde que ha operado el silencio negativo al que se refiere el inciso tercero del artículo 69.

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.

10-09-2020

X

PRESIDENTE

Firmado por: Christian Eduardo Larrain Pizarro

10-09-2020

X

COMISIONADO

Firmado por: Mauricio Larrain Errazuriz

10-09-2020

X

COMISIONADO

Firmado por: Kevin Noel Cowan Logan

X

COMISIONADO

Firmado por: Rosario Celedon Forster

COMISION PARA EL MERCADO FINANCIERO

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

Gerardo Andres Bravo Riquelme

Firmado digitalmente por Gerardo Andres Bravo Riquelme
Fecha: 2020.09.11 10:23:29 -03'00'

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