



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

REF.: **APLICA SANCIÓN DE CENSURA
A METLIFE CHILE SEGUROS DE
VIDA S. A.**

SANTIAGO, 19 ENE 2010
RESOLUCIÓN EXENTA Nº 055 /

VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 3° letra f), 4° letra a) y 27 del DL 3538 de 1980; en el artículo 61 Bis del DL 3500 de 1980; en la Resolución Exenta 380 de 2004; y en la Norma de Carácter General 218.

CONSIDERANDO:

1. Que por Resolución Exenta 380 de 2004, se autorizó la operación del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP).
2. Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 61 bis del DL 3500 de 1980 y en el Considerando 3° de la Resolución Exenta 380 de 2004, los garantes y responsables del buen funcionamiento de SCOMP son, entre otros, las Compañías de Seguros que participan en el sistema.
3. Que el número 1 de la sección IV de la Norma de Carácter General 218, establece que los partícipes del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión deberán garantizar que el Sistema será accesible al menos un 90% del tiempo, durante el horario hábil de todos los días hábiles, considerando como días y horas hábiles, de lunes a viernes, exceptuando los feriados, entre las 8:00 y 19:00 horas.
4. Que de acuerdo a los antecedentes de que dispone este Servicio y a lo informado por SCOMP S.A. en presentación recibida el día 6 de agosto de 2009, el sistema no operó durante 2 horas y 35 minutos entre las 13:15 y las 15:50 horas del lunes 3 de agosto de 2009 y durante 9 horas y 53 minutos, entre las 8:57 y las 18:50 horas del día martes 4 de agosto de 2009, lo que constituye un incumplimiento de la obligación señalada en el número 1 de la sección IV de la Norma de Carácter General 218.
5. Mediante Oficio Reservado N° 755 de fecha 30 de octubre de 2009, se formularon cargos por el incumplimiento antes indicado, otorgando un plazo para presentar los descargos que estimaran pertinentes.
6. Mediante presentación recibida en este Servicio, en respuesta al oficio de formulación de cargos, la Compañía informa lo siguiente:
 - a) Con fecha 30 de Abril de 2004 se suscribió con SONDA el primer Contrato de Servicios de Diseño, Desarrollo, Instalación, Puesta en Marcha y Operación del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión, el cual estuvo vigente hasta el 31 de Julio de 2008.



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

b) Posteriormente se adjudicó a SONDA el contrato para los servicios de Operación, Desarrollo y Mantenimiento del sistema a contar del 1° de Agosto de 2008, exigiendo adecuaciones técnicas para fortalecer la infraestructura de la plataforma tecnológica.

c) A contar de Julio de 2008, se renovó completamente la infraestructura de cómputo y el potenciamiento del equipamiento, incorporando un site de contingencia activo, para prevenir dificultades de operación ante contingencias por indisponibilidad total del site principal, además de un segundo sistema de respaldo, y requiriendo del adjudicatario la actualización del sistema a objeto de adecuarlo a los nuevos requerimientos planteados por la Ley de Reforma Previsional.

d) En el mes de Febrero de 2009, la empresa informática NEOSECURE emitió un informe acerca de la Evaluación de Seguridad del Sistema SCOMP, utilizando como marco de comparación la Norma Chilena 2777, que concluyó que el sistema tiene un buen nivel de adhesión a la norma, con un guarismo del 82%, y que en lo relativo a la Política de Seguridad, cumplía en un 91%.

e) Si se toma en cuenta el período entre el 1° de Agosto de 2008 y el 31 de Agosto de 2009, el sistema debió tener una disponibilidad máxima esperada de 178.200 minutos, con un máximo de indisponibilidad permitida de 17.820 minutos. Sin embargo, el sistema registró en ese período una disponibilidad de 177.266 minutos y una indisponibilidad de 934 minutos, es decir, su servicio alcanzó al 99,50% del máximo esperado.

f) No obstante lo anterior, se reconoce que el sistema no cumplió la disponibilidad exigida para los días 3 y 4 de Agosto de 2009.

g) Finalmente, señala que no hubo perjuicios para los partícipes y que se adoptaron medidas para perfeccionar el sistema.

7. Que analizados los antecedentes y lo descargos de la Compañía, se concluye que no obstante las mejoras que señala haberse hecho en el sistema y la evaluación de sus niveles de seguridad, efectuados por una empresa externa, los días 3 y 4 de agosto de 2009 el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión no cumplió con la disponibilidad exigida en el número 1 de la sección IV de la Norma de Carácter General 218.

8. La circunstancia que exista una entidad distinta de la compañía que esté a cargo de la operación de SCOMP, no modifica la conclusión anterior, toda vez que las mismas compañías resolvieron implementar el sistema de esa forma, de acuerdo a lo señalado en el segundo párrafo del Título III de la Norma de Carácter General 162 y que se ha mantenido en el Título III de la Norma de Carácter General 218 que reemplazó a la anterior; ni la libera de la obligación y de la responsabilidad que el artículo 61 Bis del DL 3.500 impone a las compañías de contar con el sistema y que este funcione en forma ininterrumpida e integrada.



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

RESUELVO:

1. Aplicase a **METLIFE CHILE SEGUROS DE VIDA S. A.**, la sanción de censura por la infracción cometida.

2. Remítase al gerente general de la sociedad copia de la presente resolución para su notificación y cumplimiento.

3. Contra la presente Resolución puede proceder el recurso de reposición establecido en el artículo 45 del DL 3.538, y el reclamo de ilegalidad dispuesto en el artículo 46 del referido Decreto Ley. El primero de ellos, debe ser interpuesto ante esta misma Superintendencia dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde la notificación de esta Resolución, y el segundo debe ser interpuesto ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago dentro del plazo de diez días hábiles desde la notificación de la presente Resolución.

Anótese, notifíquese, comuníquese al mercado asegurador y archívese.

GUILLERMO LARRAÍN RÍOS
SUPERINTENDENTE