

**RESOLUCION EXENTA: 421**  
**Santiago, 12 de enero de 2023**

**REF.: APLICA SANCIÓN DE MULTA A  
MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS  
GENERALES DE CHILE S.A.**

---

**VISTOS**

1) Lo dispuesto en los artículos 3 N°6, 5, 20 N° 4, 36, 38, 39 y 52 del Decreto Ley N° 3.538 (“D.L. N°3.538”), que crea la Comisión para el Mercado Financiero; en el artículo 1° y en el Título III de la Normativa Interna de Funcionamiento del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, que consta en la Resolución Exenta N°3.871 de 2022; en el Decreto Supremo N°478 del Ministerio de Hacienda del año 2022, en el Decreto Supremo N° 1.207 del Ministerio de Hacienda del año 2017 y en el Decreto Supremo N°1.430 del Ministerio de Hacienda de 2020.

2) Lo dispuesto en la Sección I de la Circular N° 1.716 de 2004 sobre “Envío de Información del Seguro Obligatorio de Accidentes Causados por Vehículos Motorizados al Servicio de Registro Civil e Identificación”.

3) Lo dispuesto en los artículos 3, 44, 48, 57 y 58 del D.F.L. N° 251 de 1931.

4) Lo dispuesto en la Norma de Carácter General N° 349 de 2013, relativa al depósito de pólizas y disposiciones mínimas de las pólizas de seguros.

**CONSIDERANDO:**

**I. DE LOS HECHOS**

**I.1. ANTECEDENTES GENERALES**

1. Por medio de denuncia interna de fecha 6 de julio de 2022, la División Control de Entidades No Aseguradoras (DCENA) dio cuenta de un proceso de fiscalización en contra de Mapfre Compañía de Seguros de Generales de Chile S.A., en adelante indistintamente “Mapfre Seguros Generales”, “la Compañía” o “la Aseguradora”, por detectarse incumplimientos en relación a la Circular N° 1.716 de 2004.

2. Mediante Oficio Ordinario N° 18.220, de 30 de abril de 2020, la Intendencia de Seguros dio cuenta al Fiscal de la Unidad de Investigación (“UI”) de posibles incumplimientos a la normativa vigente por parte de Mapfre Seguros Generales, ello por cuanto consignó como corredor de seguros a un agente de ventas de esa



Compañía e incorporó condicionados prohibidos por la Comisión para el Mercado Financiero (en adelante “Comisión” o “CMF”) en la cotización de seguros. Así, se constató que Mapfre consignó como corredor de seguros en las cotizaciones presentadas al Sr. Rubén Antonio Morales Ovalle, agente de ventas de Mapfre, las que además incorporaron condicionados prohibidos por esta CMF.

3. Mediante Resolución UI N° 61/2022, de fecha 19 de julio de 2022, la Unidad de Investigación inició una investigación para esclarecer los hechos informados por la Intendencia de Seguros.

## I.2. HECHOS

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

1. **Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A., RUT N° 96.508.210-7**, es una compañía de seguros del primer grupo.

**Certificados de seguros SOAP que no fueron registrados oportunamente**

2. Con fecha 24 de agosto de 2018, se publicó en el diario El Mercurio el reclamo de un ciudadano titulado "*Supo que el seguro obligatorio de su auto no estaba registrado*", y cuyo seguro se encontraba contratado en la compañía Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A.

El citado artículo señalaba que el asegurado solicitó un duplicado del seguro SOAP, que había contratado en la compañía Mapfre y constató que éste no estaba ingresado en los sistemas de la compañía, a pesar de haberlo pagado al momento de su contratación. Además, constató que el seguro SOAP tampoco estaba ingresado al Registro Civil. En respuesta al reclamo la compañía argumentó que, por un error involuntario de su sistema interno, dicha póliza no fue ingresada al sistema computacional de la compañía, como tampoco comunicada a la Asociación de Aseguradores de Chile AG (AACH) y, consecuentemente no figura en el Registro de Vehículos Motorizados del Registro Civil.

3. Con fecha 30 de agosto de 2018, esta Comisión consultó a Mapfre Generales, a través de Oficio Ordinario N° 23.123, sobre la situación antes señalada, y pidió que indicara si hubo otros certificados de seguros de SOAP que se encontraran en la situación de no haberse registrado en el sistema de la Compañía, el detalle de éstos y la reserva de riesgo en curso constituida al día 30 de junio de 2018.

4. En respuesta, la Compañía señaló que existía la cantidad 10.245 certificados de seguros SOAP que no fueron registrados en el mes de su venta, que correspondía al mes de marzo 2018, intermediadas por el corredor Benítez y Carvajal y Cía. Ltda. El detalle de estas pólizas se encuentra contenido en el Anexo N° 1 del Oficio de Cargos.

5. Asimismo, en respuesta al Oficio Ordinario N°23.123, la Compañía informó que realizó ventas de seguros SOAP en el mes de marzo 2018



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-421-23-20970-E SGD: 2023010015675

intermediadas por el corredor Benítez y Carvajal y Cía. Ltda., y que fueron ingresadas a producción en el mes de septiembre 2018, y señaló que el intermediario mantenía pendiente de rendir otros 10.413 certificados de SOAP.

6. Mediante Oficio Ordinario N° 26.838, de 9 de octubre 2018, se requirió a la Compañía el detalle de los certificados no ingresados oportunamente a registro de producción de la compañía, obteniéndose el siguiente detalle:

a) Archivo de 10.245 certificados:

Fecha de vigencia: El inicio de vigencias abarcan un período desde enero a octubre 2018.  
Certificados vendidos 9.165, nulos 1.080, Prima Directa Total \$ 105.671.490.

b) Archivo de 10.413 certificados:

Fecha de vigencia: El inicio de vigencias abarcan un período desde febrero a julio 2018  
Certificados vendidos 6.660, nulos 3.753, Prima Directa Total \$ 52.679.500.

7. Al respecto, la Compañía informó que en ambos archivos existían pólizas que no fueron ingresadas al registro de producción a la fecha de venta, y, por lo tanto, no se habría constituido reserva de riesgo en curso, en los estados financieros de junio y septiembre 2018.

8. Mediante Oficio Ordinario N° 34.030, de 18 de diciembre 2018, se requirió a la Compañía que explicara la no constitución de la reserva de riesgo en curso para los estados financieros de junio y septiembre 2018.

9. En respuesta, Mapfre Generales informó lo siguiente:

*"Punto Of. 26.838 / Pólizas no registradas al 30.06.2018 / Reserva Riesgo en Curso no registrada al 30.06.2018 (\$) / Pólizas no registradas al 30.09.2018 / Reserva Riesgo en Curso no registrada al 30.09.2018 (\$)*

*Punto 1 (10.245 pólizas) / 8.378 / 65.594.322 / 5.016 / 34.939.389*

*Punto 2 (10.413 pólizas) / 6.659 / 35.599.906 / 4.879 / 17.289.551*

*Total / 15.037 / 101.194.227 / 9.895 / 52.228.941".*

10. La Aseguradora explicó, respecto de los 10.245 certificados SOAP que: *"a) Para el punto N°1: 10.245 Certificados SOAP ingresados en el mes de septiembre del presente año, podemos informar que efectivamente en los EEFF del mes de junio no se efectuó reserva de riesgo en curso para estos Certificados. En cambio, para los EEFF del mes de septiembre se calculó la reserva de riesgo en curso al cierre de mes por la suma de \$37.426.163.-, equivalente a 7.106 Certificados. Los restantes 3.139 Certificados fueron emitidos al cierre del mes de septiembre, pero se ingresaron en los EEFF de octubre, según consta de los siguientes cuadros:"*

11. En tanto, respecto de los 10.413 certificados SOAP, la Aseguradora señaló: *"b) Para el punto N°2: 10.413 Certificados SOAP pendientes de rendición, podemos informar que efectivamente en los EEFF del mes de junio no*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-421-23-20970-E SGD: 2023010015675

*se efectuó reserva de riesgo en curso para estos Certificados. Consecuente con la rendición de estos 10.413 Certificados, 3.753 corresponden a Certificados en blanco y 6.660 corresponden a Certificados emitidos, de los cuales en los EEFF del mes de septiembre se calculó la reserva de riesgo en curso para 3.028 Certificados emitidos equivalente a la suma de \$10.642.188. Respecto de los 3.632 Certificados emitidos su reserva de riesgo en curso calculada al cierre de septiembre quedó constituida en la suma de \$13.011.189.-, según consta de los siguientes cuadros:"*

**La Aseguradora consignó como corredor de seguros a agente de ventas de la Compañía e incorporó condicionados prohibidos por la CMF en sus cotizaciones de seguros**

12. Con fecha 7 de septiembre de 2018, se recibió una denuncia en la Comisión, en la cual se señaló que la Aseguradora consignó como corredor de seguros en las cotizaciones presentadas, a su agente de ventas, el Sr. Rubén Antonio Morales Ovalle. En la misma denuncia se señaló que las cotizaciones incorporaban condicionados prohibidos por esta Comisión (Cláusulas de Uso General), lo que indicó induciría a error de los asegurados.

13. Se individualizó en la denuncia que las cláusulas prohibidas detectadas en la cotización de seguros N° 1013616-1 adjuntada por el denunciante son:

Cláusula de uso general - exclusión de terrorismo - código CUG301019

Cláusula de uso general - exclusión de datos electrónicos - código CUG102074

Cláusula de uso general - año 2000 - código CUG198031

De acuerdo a la Resolución N° 171 de 19/06/2014, la Comisión prohibió los condicionados códigos CUG301019, código CUG102074 y código CUG198031.

14. La Aseguradora señaló, en su respuesta al Oficio Ordinario N° 5.238, que lo anterior obedeció a un error administrativo, tanto señalar que el agente de ventas Sr. Ruben Morales era un corredor, como la incorporación de cláusulas prohibidas en la cotización entregada.

**Intermediación efectuada por corredor de seguros, sin inscripción vigente en el Registro que al efecto lleva esta Comisión**

15. En atención a la presentación efectuada por el Sr. Paulo Rubilar Becerra, de fecha 1° de agosto de 2018, mediante la cual consultó si el Sr. Jean Paul Cannobio Schmidlin tenía registro vigente como corredor de seguros, se constató que la Compañía había comercializado pólizas de seguros por intermedio del Sr. Cannobio Schmidlin, estando su inscripción en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros cancelada por Resolución Exenta N°1786 del 9 de mayo de 2018, no habiendo sido rehabilitado a la fecha.

16. Con fecha 9 de mayo de 2018 se canceló la inscripción de corredor de seguros del Sr. Jean Paul Cannobio Schmidlin, cédula de identidad N° 7.053.347-2 por no acreditar en tiempo y forma la contratación de la garantía exigida por la ley, de acuerdo a Resolución N° 1.786. Dicha Resolución fue notificada al Sr. Jean Paul Cannobio



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-421-23-20970-E      SGD: 2023010015675

mediante el envío de una carta certificada por Correos de Chile a su domicilio registrado, el día 11 de mayo de 2018.

17. Con fecha 18 de mayo de 2018 se publicó en el sitio web de la CMF la Resolución N° 1.786 de fecha 9 de mayo, la cual da cuenta de la cancelación del registro de corredor de seguros del Sr. Jean Paul Cannobio Schmidlin, cédula de identidad N° 7.053.347-2 junto con otras personas ahí individualizadas.

18. Al respecto, consultada la Aseguradora, ésta señaló: *"El señor Jean Paul Cannobio Schmidlin, Rut 7.053.347-2 tenía código de Corredor con nuestra Compañía desde noviembre del año 2004. No obstante lo anterior, nuestra Compañía nunca tomó conocimiento que la CMF canceló con fecha 9 de mayo del presente año su inscripción en el registro de Auxiliares del Comercio de Seguros, motivo por el cual procedimos a cancelar su código en el mes de septiembre del presente año. Con el objeto de prevenir este tipo de situaciones en el futuro hemos establecido el respectivo plan de acción"*.

19. La Aseguradora comercializó, a través del Sr. Jean Paul Cannobio Schmidlin, 132 pólizas de seguro desde el 21 de mayo de 2018 al 25 de octubre de 2018, sin contar el Sr. Cannobio Schmidlin con registro vigente como corredor de seguros.

### I.3. ANTECEDENTES RECOPIADOS

#### DURANTE LA INVESTIGACIÓN

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

**1. Oficio Ordinario N° 18.220, de fecha 30 de abril de 2020**, por el cual la Intendencia de Seguros dio cuenta al Fiscal de la Unidad de Investigación de posibles incumplimientos a la normativa vigente por parte de Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A., ello por cuanto consignó como corredor de seguros a un agente de ventas de esa Compañía e incorporó condicionados prohibidos por la CMF en la cotización de seguros. En efecto, de acuerdo al reclamo presentado por el Sr. Claudio Magne Araya, de fecha 7 de septiembre de 2018, se denunció que Mapfre consignó como corredor de seguros en las cotizaciones al Sr. Rubén Antonio Morales Ovalle, quien era en realidad agente de ventas de la Aseguradora, y además, se señaló que las cotizaciones incluían condicionados prohibidos por esta CMF. Las cláusulas prohibidas detectadas en la cotización de seguros N° 1013616-1 adjuntada por el reclamante son:

terrorismo - código CUG301019.

datos electrónicos - código CUG102074.

CUG198031.

- a) Cláusula de uso general - exclusión de
- b) Cláusula de uso general - exclusión de
- c) Cláusula de uso general - año 2000 - código

En tanto, adjuntó los siguientes antecedentes:

**registrados oportunamente** **Certificados de seguros SOAP que no fueron**



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-421-23-20970-E SGD: 2023010015675

**2. Oficio Ordinario N° 23.123 de 30 de agosto de 2018**, dirigido a Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A., en relación a la publicación realizada en "El Mercurio" de fecha 24 de agosto de 2018, titulada "Supo que el seguro obligatorio de su auto no estaba registrado", se solicitó informar lo siguiente:

a) Causas por las que no se ingresó en el registro de producción del mes de marzo 2018, el Seguro de SOAP del asegurado Sr. Daniel Muñoz Bravo, pese a que lo había pagado en marzo de 2018.

b) Indicar de qué manera fue corregido el ingreso del Certificado SOAP del asegurado Sr. Daniel Muñoz Bravo.

c) Indicar si hubo otros certificados intermediados por el corredor aludido, que hayan estado en la situación de no haberse registrado en el mes de su venta. De ser así, indicar la fecha efectiva de ingreso en el registro de producción.

d) Indicar el nombre de los intermediarios involucrados en la venta del seguro, e informar detalladamente el proceso de venta que realizó este intermediario durante el año 2018, indicando los Certificados de SOAP entregados para su venta, certificados rendidos, certificados devueltos en blanco, certificados anulados y los certificados que se encuentran pendientes de rendir a la fecha.

e) Indicar en detalle los certificados vendidos por este intermediario, la fecha en que se ingresaron a producción, y la reserva de riesgo en curso constituida al 30 de junio de 2018.

f) Medidas de control que adoptará la Compañía para que no vuelva a repetirse esta situación.

**3. Respuesta de Mapfre de fecha 11 de septiembre de 2018 a Oficio Ordinario N° 23.123**, a través de la cual informó lo siguiente:

a) Respecto de lo solicitado en el punto 1; señaló "a) A este respecto podemos informar que la señora Bernardita Baeza Landaeta contrató en las dependencias de la I. Municipalidad de Vitacura mediante la modalidad de póliza papel una Póliza de Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP) con el objeto de proteger el vehículo particular, marca Nissan, modelo Tiida Sport S MT, placa patente DWLJ-73. la cual fue signada con el número 701-18-4037, con vigencia a partir del día 01 de abril de 2018 hasta el día 31 de marzo de 2019.

b) Habida consideración al reclamo del señor Muñoz interpuesto ante Línea Directa de El Mercurio se solicitaron los antecedentes al área correspondiente, quienes nos informaron que la intermediaria Benítez y Carvajal Cía. Ltda. comercializó la póliza papel mencionada en el mes de marzo en la I. Municipalidad de Vitacura, la cual fue rendida el día 20 de junio del presente año, y no fue ingresada al sistema computacional de la Compañía, lo que generó que se informara tardíamente tanto a la Asociación de Aseguradores de Chile como al Registro de Vehículos Motorizados del Registro Civil de la comercialización de la póliza de seguros que nos ocupa".



b) Respecto de lo solicitado en el punto 2; señaló: *“a) Dada la demora en el proceso de rendición y emisión de la póliza se instruyó al área correspondiente la regularización inmediata del proceso, todo ello con el objeto de dar una pronta solución al problema planteado por el señor Muñoz y conjuntamente informar tanto a la Asociación de Aseguradoras de Chile como al Registro de Vehículos Motorizados del Registro Civil la comercialización de la póliza que nos ocupa.*

*b) Conforme a la instrucción recibida el área responsable informó a la Asociación de Aseguradoras de Chile la comercialización de la póliza como al Registro de Vehículos Motorizados del Registro Civil”.*

c) Respecto de lo solicitado en el punto 3; señaló: *“a) Para su mayor comprensión informamos a Ud. que el intermediario señores Benítez y Carvajal Cía. Ltda. comercializa pólizas de Seguro Obligatorio de Accidentes Personales mediante nuestro sistema MEL (MAPFRE en línea) y modalidad Póliza Papel, por lo que trataremos por separado cada tipo de venta.*

*b) Respecto de la comercialización de Certificados mediante nuestro sistema MEL (MAPFRE en línea) podemos informar que no existen certificados en la situación descrita, es decir, fueron registrados en el mes de su venta.*

*c) Respecto de la comercialización de Certificados en papel podemos informar que existen 10.245 Certificados rendidos que no fueron registrados en el mes de su venta”.*

d) Respecto de lo solicitado en el punto 4; señaló: *“a) A ese respecto adjuntamos archivo Excel que incluye el total de intermediarios que comercializan pólizas SOAP en nombre de MAPFRE. Hacemos presente que para la comercialización de pólizas de SOAP mediante la modalidad de SOAP Papel solamente lo realiza el intermediario señores Benítez y Carvajal Cía. Ltda.*

*Al efecto, Mapfre acompañó archivo en formato Excel con la citada información.*

*b) El proceso de venta que realiza el intermediario señores Benítez y Carvajal Cía. Ltda. durante el año 2018 se desarrolla de la siguiente forma:*

- Dado que el intermediario comercializa pólizas de SOAP mediante modalidad Póliza Papel en la I. Municipalidad de Vitacura e I. Municipalidad de Providencia y mediante nuestro sistema MEL lo trataremos por separado según el tipo de comercialización.*

- Para el caso de las pólizas comercializadas mediante nuestro sistema en línea el proceso consiste en ingresar a MEL comprar y emitir en línea. Al momento de ser emitido el certificado de SOAP queda registrado en el libro de producción.*



- Para el caso de las pólizas comercializadas mediante papel el proceso de venta consiste en hacer entrega de talonarios de certificados debidamente foliados al intermediario. Una vez vendidas las pólizas, el intermediario las rinde ante el área de cobranzas.

- Una vez rendidos los certificados son enviados al área de operaciones, quienes encargan la digitalización de los certificados a una empresa externa.

- Digitalizados los certificados se realiza la respectiva carga en nuestro sistema computacional.

c) Indicar cantidad de certificados de SOAP entregados para su venta, a ese respecto podemos informar que mediante nuestro sistema MEL el intermediario señores Benítez y Carvajal y Cía. Ltda. ha comercializado la cantidad de 24.287 certificados SOAP. Mediante la modalidad de Póliza papel se ha entregado para su comercialización la cantidad de 30.590 certificados SOAP.

d) Certificados rendidos, a ese respecto podemos informar que mediante nuestro sistema MEL el intermediario señores Benítez y Carvajal y Cía. Ltda. ha rendido la cantidad de 24.287 Certificados SOAP. Mediante la modalidad de Póliza Papel el intermediario señores Benítez y Carvajal y Cía. Ltda. ha rendido la cantidad total de 11.707 Certificados SOAP.

e) Certificados devueltos en blanco a ese respecto podemos informar que el intermediario para la comercialización mediante nuestro sistema MEL no existe devolución de Certificado en blanco. Mediante la modalidad de Póliza Papel el intermediario señores Benítez y Carvajal y Cía. Ltda. ha devuelto la cantidad de 8.470 Certificados en blanco.

f) Certificados anulados a ese respecto podemos informar que mediante nuestro sistema MEL el intermediario señores Benítez y Carvajal y Cía. Ltda. ha rendido 111 Certificados SOAP anulados. Mediante la modalidad de Póliza Papel el intermediario señores Benítez y Carvajal y Cía. Ltda. ha rendido la cantidad de 1.462 certificados SOAP anulados.

g) Los Certificados que se encuentran pendientes de rendir a ese respecto podemos informar que mediante nuestro sistema MEL el intermediario señores Benítez y Carvajal y Cía. Ltda. no registra certificados pendientes de rendición. Mediante la modalidad de Póliza Papel el intermediario señores Benítez y Carvajal y Cía. Ltda. se encuentran pendientes de rendición la cantidad de 10.413 certificados SOAP".

e) Respecto de lo solicitado en el punto 5; señaló: "a) Respecto del detalle de los certificados vendidos por el intermediario podemos informar que corresponden a la cantidad total de 34.421, los cuales se desglosan de la siguiente forma 24.176 Certificados mediante nuestro sistema MEL y mediante la modalidad Póliza papel ha vendido la cantidad de 10.245 Certificados.

b) Informar fecha en que se ingresaron a producción, a ese respeto podemos informar que las pólizas comercializadas mediante nuestro sistema MEL fueron ingresadas a producción al momento de ser emitidas. Respecto de los



*certificados comercializados mediante la modalidad Póliza Papel fueron ingresado a producción en el mes de septiembre.*

*c) En cuanto a la reserva de riesgo en curso constituida al 30 de junio de 2018 adjuntamos archivo que incluye un listado de Pólizas asociadas al intermediario Benítez y Carvajal y Cía Ltda, con fecha de corte 30 de junio del presente año”.*

Al efecto, Mapfre acompañó archivo en formato Excel con la citada información.

*f) Respecto de lo solicitado en el punto 6; señaló: “a) A ese respecto podemos informar que la Unidad de Operaciones acotará los tiempos de emisión a siete días hábiles a contar desde la rendición de los certificados.*

*b) Se establecerán acciones continuas de seguimiento y control de la rendición de Certificados Póliza Papel mediante reuniones quincenales entre el intermediario y el área técnica y cobranza.*

*c) No obstante lo anterior, se ha determinado eliminar la comercialización de SOAP mediante modalidad de póliza papel a partir de esta fecha”.*

**4. Oficio Ordinario N° 26.838 de 9 de octubre de 2018**, dirigido a Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A., a través del que se solicitó lo siguiente:

*a) Detalle de los 10.245 certificados SOAP comercializados por el intermediario Benítez y Carvajal Cía. Ltda. en modalidad "Póliza papel", que habrían sido ingresados a producción en el mes de septiembre 2018, según su respuesta al Oficio N°23.123 punto N°5 letras a) y b).*

*b) En relación a los certificados SOAP pendientes de rendir por la cantidad de 10.413, informados en respuesta al punto N°4 letra g), del Oficio Ord. N°23.123, se requiere las medidas de control adoptadas por la Compañía dada la demora en el proceso de rendición y emisión de la póliza. Adicionalmente se requiere el detalle de los 10.413 certificados SOAP no rendidos a la fecha de respuesta al Oficio Ordinario N°23.123, por el intermediario Benítez y Carvajal Cía. Ltda., e informar la actual relación comercial con el intermediario Benítez y Carvajal Cía. Ltda.*

*c) Remitir el procedimiento de comercialización de seguros SOAP, mediante formato póliza papel.*

*d) En relación a la situación observada en el proceso de venta de SOAP por papel, se requiere informar si es una práctica habitual o en este caso el intermediario no habría cumplido con el procedimiento establecido por la aseguradora.*

**5. Respuesta de Mapfre de fecha 16 de octubre de 2018 a Oficio Ordinario N° 26.838**, a través de la cual informó lo siguiente:

*a) Respecto de lo solicitado en el punto 1; señaló: “Conforme lo solicitado adjuntamos archivo Excel que contiene la información de los*



*10.245 Certificados SOAP comercializados por el intermediario Benítez y Carvajal Cía. Ltda. en modalidad "Póliza Papel", que fueron ingresados a producción en el mes de septiembre 2018".*

b) Respecto de lo solicitado en el punto 2; señaló: *"Conforme lo solicitado adjuntamos archivo Excel que contiene la rendición de los 10.413 Certificados SOAP comercializados por el intermediario Benítez y Carvajal Cía. Ltda. en modalidad "Póliza Papel".*

*Medidas de control que adoptará la Compañía para evitar la demora en el proceso de rendición y emisión de pólizas: A ese respecto podemos informar que nuestra Compañía adoptará las siguientes medidas: a) La Unidad de Operaciones acotará los tiempos de emisión a un máximo de siete días hábiles a contar desde la fecha de rendición de los certificados. b) Se establecerán acciones continuas de seguimiento y control de la rendición de Certificados Póliza Papel mediante reuniones quincenales entre el intermediario y el área técnica y cobranza. c) No obstante lo anterior, se ha determinado eliminar la comercialización de SOAP mediante modalidad de póliza papel, una vez vencidos los contratos vigentes que obligan a utilizar este mecanismo de comercialización.*

*Respecto a vuestra consulta que dice relación con informar la actual relación comercial con el intermediario Benítez y Carvajal Cía. Ltda., podemos informar que hemos suspendido la entrega de pólizas de SOAP, salvo los requerimientos planteados con las Ilustres Municipalidad de Vitacura y Providencia, con las cuales suscribimos un contrato de comercialización de Pólizas de Seguro de Accidentes Personales (SOAP), que privilegian la emisión electrónica, pero que en algunos casos requieren la comercialización en formato papel".*

c) Respecto de lo solicitado en el punto 3; señaló: *"De acuerdo a lo solicitado adjuntamos copia del Procedimiento "Emisión de Póliza Física".*

d) Respecto de lo solicitado en el punto 4; señaló: *"A este respecto podemos informar que la situación observada en el proceso de venta de SOAP Papel es una práctica excepcional y no constituye una práctica habitual. Hacemos presente que la situación observada sólo ocurrió en esta oportunidad y con este intermediario. La situación observada se produjo porque no se dio estricto cumplimiento a lo dispuesto en el Procedimiento "Emisión de Póliza Física".*

*Para su mayor comprensión sobre la excepcionalidad de la situación observada es que informamos a vuestro Servicio que nuestra Compañía al día 15 de octubre del presente año ha comercializado la cantidad de 421.961 Pólizas SOAP, por lo que la venta de Pólizas SOAP papel efectuada por el intermediario Benítez y Carvajal Cía. Ltda. representa sólo un porcentaje menor de ese total, por lo que la práctica habitual es la emisión electrónica que implica la rendición automática y el cumplimiento de todos los procesos establecidos.*

*Reiteramos lo señalado en el punto dos, en el sentido que hemos tomado las medidas de control necesarias con el objeto de evitar se vuelva a repetir esta situación en el futuro".*



Al efecto, Mapfre acompañó tres archivos en formato Excel con la citada información, y un archivo en formato PDF que contiene el Procedimiento “Emisión pólizas SOAP físicas”.

**6. Oficio Ordinario N° 34.030 de 18 de diciembre de 2018**, dirigido a Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A., por el que, luego del análisis realizado a la respuesta de Mapfre al Oficio Ordinario N°26.838, se solicitó lo siguiente:

a) Explicación de la no constitución de la reserva de riesgo en curso determinada por esta Comisión, para los estados financieros de junio y septiembre de 2018, y el atraso en la emisión de los 3.632 certificados SOAP.

b) Cálculo efectuado póliza a póliza, referido a los periodos financieros de junio y septiembre de 2018, considerando para ello, las fechas efectivas de rendición de certificados SOAP, que realizó el intermediario Benítez y Carvajal Cía. Ltda.

**7. Respuesta de Mapfre de fecha 21 de diciembre de 2018 al Oficio Ordinario N° 34.030**, a través de la cual informó lo siguiente:

a) *“Para el Punto N°1, 10.245 Certificados SOAP ingresados en el mes de septiembre del presente año, podemos informar que efectivamente en los EEFF del mes de junio no se efectuó reserva de riesgo en curso para estos certificados. En cambio, para los EEFF del mes de septiembre se calculó la reserva de riesgo en curso al cierre de mes por la suma de \$37.426.163.-, equivalentes a 7.106 Certificados. Los restantes 3.139 Certificados fueron emitidos al cierre del mes de septiembre, pero se ingresaron en los EEFF de octubre, según consta de los siguientes cuadros:*

# pólizas	Mes de emisión		
	septiembre-2018	octubre-2018	Total
mayo -2018	-	350	350
junio-2018	25	673	698
julio-2018	78	556	634
agosto-2018	6.967	932	7.899
septiembre-2018	36	628	664
<b>Total</b>	<b>7.106</b>	<b>3.139</b>	<b>10.245</b>

RRC Septiembre 2018	Mes de emisión		
	septiembre-2018	octubre-2018	Total
mayo -2018	-	-	-
junio-2018	170,640	100,440	271,080
julio-2018	778,890	3,556,865	4,335,755
agosto-2018	36,302,327	5,368,744	41,671,071
septiembre-2018	174,306	6,446,809	6,621,116
<b>Total</b>	<b>37,426,163</b>	<b>15,472,858</b>	<b>52,899,021</b>

*Para el Punto N° 2: 10.413 Certificados SOAP pendientes de rendición, podemos informar que efectivamente en los EEFF del mes de junio no*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
 FOLIO: RES-421-23-20970-E      SGD: 2023010015675

se efectuó reserva de riesgo en curso para estos Certificados. Consecuente con la rendición de estos 10.413 Certificados, 3.753 corresponden a Certificados en blanco y 6.660 corresponden a Certificados emitidos, de los cuales en los EEFF del mes de septiembre se calculó la reserva de riesgo en curso para 3.028 Certificados emitidos equivalente a la suma de \$10.642.188.-. Respecto de los 3.632 Certificados emitidos su reserva de riesgo en curso calculada al cierre de septiembre quedó constituida en la suma de \$13.011.189.-, según consta de los siguientes cuadros:

# pólizas	Mes de emisión			Total
	septiembre-2018	octubre-2018	Papeles en blanco	
septiembre-2018	3.028	3.632	3.753	10.413
<b>Total</b>	<b>3.028</b>	<b>3.632</b>	<b>3.753</b>	<b>10.413</b>

RRC Septiembre 2018	Mes de emisión		
	septiembre-2018	octubre-2018	Total
septiembre-2018	10.642.188	13.011.189	23.653.377
<b>Total</b>	<b>10.642.188</b>	<b>13.011.189</b>	<b>23.653.377</b>

Hacemos presente que con el objeto de efectuar una mejor estimación de estos Certificados Vigentes no emitidos en el mes de septiembre de 2018 se decidió emitir bajo el concepto de IFRS 2 pólizas de SOAP que amparan los Certificados Vigentes no emitidos por la suma total de \$33.260.116.- (una póliza cubre la Campaña Marzo y la otra póliza cubre la Campaña Septiembre). Para dicha estimación se consideró una comisión del 10% de intermediación con fecha corte septiembre 2018”.

b) Dado que los Certificados SOAP tenían fecha de inicio de vigencia anterior a junio y septiembre del 2018 y conforme los archivos enviados y analizados por vuestro Servicio informamos que se procedió a recalcular la Reserva de Riesgo en Curso con el supuesto de un 10% de comisión de intermediación con fecha corte junio y septiembre, ambos del 2018, obteniendo la siguiente información:

a) Para el mes de junio del 2018: Punto N° 1 (10.425 Certificados) se debía constituir una reserva de \$65.594.322.-. Punto N° 2 (10.413 Certificados) se debía constituir una reserva de \$35.599.906.-, según consta de los siguientes cuadros:

#### Punto N° 1

RRC Junio 2018 (\$)	Mes de emisión		
	septiembre-2018	octubre-2018	Total
mayo -2018	-	-	-
junio-2018	256.898	151.212	408.109
julio-2018	945.251	4.296.815	5.242.065
agosto-2018	53.415.424	5.623.805	59.039.228
septiembre-2018	254.922	649.996	904.919
<b>Total</b>	<b>54.872.494</b>	<b>10.721.827</b>	<b>65.594.322</b>

#### Punto N° 2

RRC Junio 2018 (\$)	Mes de emisión		
	septiembre-2018	octubre-2018	Total
septiembre-2018	16,011,632	19,588,274	35,599,906
<b>Total</b>	<b>16,011,632</b>	<b>19,588,274</b>	<b>35,599,906</b>



b) Para el mes de septiembre del 2018: Para el Punto N° 1 (10.425 Certificados) se debía constituir una reserva de \$52.899.021.-. Punto N° 2 (10.413 Certificados) se debía constituir una reserva de \$23.653.377.-, según consta de los siguientes cuadros:"

Punto N° 1

RRC Septiembre 2018	Mes de emisión		
Mes de rendición	septiembre-2018	octubre-2018	Total
mayo -2018	-	-	-
junio-2018	170,640	100,440	271,080
julio-2018	778,890	3,556,865	4,335,755
agosto-2018	36,302,327	5,368,744	41,671,071
septiembre-2018	174,306	6,446,809	6,621,116
<b>Total</b>	<b>37,426,163</b>	<b>15,472,858</b>	<b>52,899,021</b>

Punto N° 2

RRC Septiembre 2018	Mes de emisión		
Mes de rendición	septiembre-2018	octubre-2018	Total
septiembre-2018	10.642.188	13.011.189	23.653.377
<b>Total</b>	<b>10.642.188</b>	<b>13.011.189</b>	<b>23.653.377</b>

c) "Respecto del grupo de Certificados del Punto N° 2 (10.413 Certificados) siendo conscientes que no tendríamos la capacidad operativa de emitir la totalidad de pólizas rendidas al día 29 de septiembre del presente año y con el objeto de prevenir el impacto del riesgo vigente no emitido se decidió generar una reserva IFRS, según lo señalado en los puntos anteriores.

Hacemos presente que la emisión de la totalidad de las pólizas ingresadas en el mes de septiembre quedó regularizada al cierre del mes de octubre del presente año".

d) "De acuerdo a lo solicitado, adjuntamos en archivo Excel cálculo efectuado póliza a póliza, tanto de los Certificados del Punto N° 1 y Punto N° 2 del Oficio Ordinario N° 26.838, referido a los periodos financieros de junio y septiembre, ambos del 2018 de las Certificados rendidos por el intermediario Benítez y Carvajal y Cía. Ltda."

Al efecto, Mapfre acompañó dos archivos en formato Excel con la citada información.

**La Aseguradora consignó como corredor de seguros a agente de ventas de la Compañía e incorporó condicionados prohibidos por la CMF en sus cotizaciones de seguros**

**8. Oficio Ordinario N° 26.848 de 9 de octubre de 2020**, dirigido a Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A., a través del cual se solicitó informar lo siguiente:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
**FOLIO: RES-421-23-20970-E**      **SGD: 2023010015675**

a) Si el Sr. Rubén Antonio Morales Ovalle ha comercializado seguros de esa Compañía, detallando, en su caso, las pólizas intermediadas durante el año 2020, indicando la calidad en que habría participado en la comercialización de estos seguros.

b) Si el Sr. Rubén Morales es o ha sido agente de ventas de esa Compañía.

c) Referirse a la utilización de condicionados prohibidos, como las cláusulas referidas en el documento adjuntado por el reclamante (cotización de Seguros Generales N° 1013616-1).

d) Señalar si, conforme a la cotización citada en el número anterior, emitió una póliza de seguro, y en la afirmativa, remitir copia íntegra de ésta.

**9. Respuesta de Mapfre de fecha 17 de octubre a Oficio Ordinario N° 26.848, a través de la cual informó lo siguiente:**

a) Respecto de lo solicitado en el punto 1; señaló *“A este respecto podemos informar que el señor Rubén Antonio Morales Ovalle, en su calidad de Agente de Ventas de MAPFRE Compañía de Seguros Generales de Chile S. A., comercializa pólizas de seguro en nombre y representación de nuestra Compañía desde julio del año 2016.*

*Conforme a vuestra solicitud se adjunta un detalle de las pólizas intermediadas por el Sr. Rubén Antonio Morales Ovalle en su calidad de Agente de Ventas durante el periodo consultado”.*

Al efecto, Mapfre acompañó archivo en formato Excel con la citada información.

b) Respecto de lo solicitado en el punto 2, señaló: *“Tal como lo señalamos en la respuesta dada al punto anterior, reiteramos que el señor Rubén Antonio Morales Ovalle ostenta la calidad de Agente de Ventas de nuestra Compañía desde julio del año 2016”.*

c) Respecto de lo solicitado en el punto 3, señaló: *“A este respecto queremos informar que dichas cláusulas fueron incorporadas en la cotización adjunta al presente oficio, fue producto de un error de nuestro sistema computacional. Dado lo anterior, esta Fiscalía instruyó al área de suscripción con la subsanación del error cometido y revisión periódica de los formatos de cotización utilizados, todo ello con el objeto de evitar este tipo de errores en el futuro”.*

d) Respecto de lo solicitado en el punto 4, señaló: *“Respecto a vuestra consulta podemos señalar que la cotización N°1013616-1 no generó la emisión de póliza alguna”.*



**10. Oficio Ordinario N° 5.238 de 15 de febrero de 2019**, dirigido a Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A., a través del cual se solicitó lo siguiente:

a) Explicar la razón por la cual en la cotización N°1013616-1, correspondiente a su agente Sr. Rubén Morales Ovalle, consigna a continuación de su nombre "corredor de seguros".

b) Remitir copia de cotizaciones de seguros y pólizas emitidas según nómina adjunta.

**11. Respuesta de Mapfre de fecha 22 de febrero de 2019 a Oficio Ordinario N° 5.238**, a través de la cual informó lo siguiente:

a) Respecto de lo solicitado en el punto 1, señaló *"A este respecto podemos informar que la utilización del término "corredor" para referirse a cualquier intermediario, es un error interno de nuestro sistema computacional debido a que así figura en nuestro pre-formato existente donde se preparan las cotizaciones.*

*No obstante lo anterior, hacemos presente que el uso de ese término en forma inexacta no implica una confusión en la Compañía respecto del alcance de la figura Legal de Corredor en relación a cualquier otro intermediario, sin embargo, se tomaran inmediatamente las medidas necesarias para corregir lo anterior en todas nuestras plataformas".*

b) Respecto de lo solicitado en el punto 2, señaló *"Conforme a vuestra instrucción y de acuerdo a la nómina adjunta se acompaña lo solicitado.*

*Hacemos presente que algunas cotizaciones señaladas en el cuadro adjunto no son generadas directamente por la Compañía, sino que las auto-gestiona el intermediario mediante la plataforma informática MEL (MAPFRE en línea). Conforme a lo anterior, ésta no genera una copia exacta de dicha cotización, sino que solo se guarda un registro de las cotizaciones generadas para efectos estadísticos, por lo que no fue posible extraerla de nuestro sistema".*

Al efecto, Mapfre acompañó archivo en formato Excel con la citada información, y las siguientes cotizaciones de seguros:

- Cotización de seguro de incendio a Import Export Qi Lin; RUT 76.002.026-5
- Cotización de seguro de incendio a Comercializadora Importadora Fus Shan; RUT 78.888.870 – 8.
- Cotización de seguro de incendio a Copropietarios Edificio Bellaterra; RUT 65.049.256-0.
- Cotización de seguro de incendio a Import. Export. Munditoys; RUT 77.080.010-2
- Cotización de seguro de incendio a Import. Export. Munditoys; RUT 77.080.010-2 (oficinas administrativas y contables profesionales).
- Cotización de seguro de incendio a Import. Export. Long Teng; RUT 76.141.939-0.
- Cotización de seguro de incendio a Import. Export Advance Ltda.; RUT 77.722.940-0.
- Cotización de seguro de incendio a Condominio Buena Vista Iquique; RUT 65.119.693-0.
- Cotización de seguro de incendio a Import. Export. Advance Ltda.; RUT 77.722.940-0.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-421-23-20970-E SGD: 2023010015675

**12. Oficio Ordinario N° 9.565 de 1 de abril de 2019, dirigido a Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A.**, a través del cual reiteró la solicitud realizada mediante Oficio Ordinario N° 5.238, referida a remitir copia de cotizaciones de seguros y pólizas emitidas según nómina adjunta.

**13. Respuesta de Mapfre de fecha 8 de abril de 2019 al Oficio Ordinario N° 9.565**, a través de la cual informó, en lo pertinente, lo siguiente: *"... adjuntamos la cotización de 8 pólizas de seguros, según detalle pólizas: 1011800146971, 1011600143567, 10118001466972, 1011800147298, 1321700006184, 1011500139305, 1321600005694 y 1011600141847, cuyas copias constan en vuestro Servicio.*

*2. Respecto de las demás cotizaciones solicitadas en dicha nómina no podemos enviarlas, toda vez que estas son gestionadas directamente en nuestra plataforma MEL (MAPFRE en línea) y nuestra plataforma una vez aceptada el riesgo se procede con la emisión de la póliza respectiva, por lo que no genera copia de dicha cotización".*

**Intermediación efectuada por corredor de seguros, sin inscripción vigente en el registro que al efecto lleva esta Comisión**

**14. Oficio Ordinario N° 25.217 de 14 de septiembre de 2018**, dirigido a Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A., en relación a una presentación del Sr. Paulo Rubilar Becerra, a través de la que consultó acerca de la vigencia de un corredor de seguros quien atendería en oficinas de su representada, se solicitó lo siguiente:

a) Informar si el Sr. Jean Paul Cannobio Schmidlin o la entidad denominada "Jean Paul Cannobio Corretaje" han realizado intermediaciones de pólizas de seguros de esa compañía.

b) Detalle todas las pólizas intermediadas en los últimos 12 meses.

c) Informar si el Sr. Jean Paul Cannobio o la entidad denominada "Jean Paul Cannobio Corretaje", corresponden a agentes de ventas de esa Compañía.

d) Informar la relación existente entre su representada y el Sr. Jean Paul Cannobio, y con la entidad denominada "Jean Paul Cannobio Corretaje".

**15. Respuesta de Mapfre de fecha 25 de septiembre de 2018 al Oficio Ordinario N° 25.217**, a través de la cual informó lo siguiente:

a) Respecto de lo solicitado en el punto 1, señaló: *"El señor Jean Paul Cannobio Schmidlin, Rut 7.053.347-2 tenía código de Corredor con nuestra Compañía desde noviembre del año 2004. No obstante lo anterior, nuestra Compañía nunca tomó conocimiento que la CMF canceló con fecha 9 de mayo del presente año su inscripción en el registro de Auxiliares del Comercio de Seguros, motivo por el cual procedimos a*



*cancelar su código en el mes de septiembre del presente año. Con el objeto de prevenir este tipo de situaciones en el futuro hemos establecido el respectivo plan de acción. En el año 2012 otorgamos la calidad de Agente de Ventas a los señores Jean Paul Cannobio Corretaje, Rut 76.211.859-9. Conforme lo consultado podemos informar que tanto el señor Jean Paul Cannobio Schmidlin, Rut 7053.347 como los señores Jean Paul Cannobio Corretaje, Rut 76.211.859-9 han comercializado pólizas de seguros para nuestra Compañía”.*

b) Respecto de lo solicitado en el punto 2, señaló: *“Conforme lo solicitado, adjuntamos archivos Excel que detallan las pólizas intermediadas tanto por el señor Jean Paul Cannobio Schmidlin como por los señores Jean Paul Cannobio Corretaje”.*

Al efecto, Mapfre acompañó dos archivos en formato Excel con la citada información.

c) Respecto de lo solicitado en el punto 3, señaló: *“A ese respecto podemos informar que solamente los señores “Jean Paul Cannobio Correjate”, Rut 76.211.859-9 ostenta la calidad de Agente de Ventas de nuestra Compañía”.*

d) Respecto de lo solicitado en el punto 4, señaló: *“A ese respecto nos remitimos a lo señalado en el punto anterior, en el sentido que solo los señores “Jean Paul Cannobio Corretaje”, Rut 76.211.859-9 tienen la calidad de Agentes de Ventas. En relación al corredor de seguros señor Jean Paul Cannobio Schmidlin, Rut 7053.347-2 hemos cancelado su código de corredor de seguros”.*

## II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

### II.1. CARGOS FORMULADOS.

En virtud de los hechos y prueba anteriormente descritos, a través del **Oficio Reservado UI N° 870**, de fecha **1 de agosto de 2022**, el Fiscal de la Unidad de Investigación formuló cargos a **MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES DE CHILE S.A.** en los siguientes términos:

*“1. Infracción a la **Sección I de la Circular N° 1.716 de fecha 19 de abril de 2004**, sobre “Envío de Información del Seguro Obligatorio de Accidentes Causados por Vehículos Motorizados al Servicio de Registro Civil e Identificación”, toda vez que **Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A.** incumplió la obligación de enviar la información de los seguros obligatorios de accidentes personales al Servicio de Registro Civil e Identificación dentro de los 10 días hábiles del mes siguiente al mes de inicio de las respectivas vigencias de los seguros, de 20.658 pólizas SOAP, detalladas en Anexos 1 y 2, todas del año 2018, intermediadas por el corredor Benítez y Carvajal y Cía. Ltda.*

*2. Infracción a lo previsto en el artículo 3° del D.F.L. N° 251 y la NCG N° 349 de 2013, toda vez que Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A. incorporó las cláusulas código CUG301019, CUG102074 y CUG198031 en la cotización*



*de seguros N° 1013616-1, las cuales corresponden a un condicionado prohibido, publicado y así señalado en el depósito de pólizas de la Comisión para el Mercado Financiero.*

*3. Infracción a lo previsto en los artículos 57 y 58 del D.F.L N° 251, en relación al artículo 48 de la misma norma, toda vez que Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A. comercializó 132 pólizas de seguro durante el año 2018, a través del Sr. Jean Paul Cannobio Schmidlin, quien había sido cancelado del Registro por la Resolución N° 1.786 de 9 de mayo de 2018, publicada el día 18 de mayo de 2018 en la página de la CMF.”*

## II.2. ANÁLISIS DE LOS HECHOS CONTENIDOS

### EN EL OFICIO DE CARGOS

A partir de los hechos descritos y antecedentes recopilados, el Fiscal de la Unidad de Investigación efectuó el siguiente análisis en el Oficio de Cargos:

#### ***“A. Certificados de seguros SOAP que no fueron registrados oportunamente***

*32. Con ocasión de una publicación en el diario El Mercurio, de fecha 24 de agosto de 2018, se reportó el caso de un ciudadano titulado: “Supo que el seguro obligatorio de su auto no estaba registrado”, y cuyo seguro se encontraba contratado en la compañía Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A. El artículo señalaba que el asegurado solicitó un duplicado del seguro SOAP que había contratado en la compañía Mapfre, y constató que éste no estaba ingresado en los sistemas de la Compañía, a pesar de haberlo pagado al momento de su contratación. Además, constató que el seguro SOAP tampoco estaba ingresado al Registro Civil.*

*33. En respuesta al reclamo, la Compañía señaló que, por un error involuntario de su sistema interno, dicha póliza no fue ingresada a su sistema computacional, como tampoco comunicada a la Asociación de Aseguradores de Chile AG (AACH) y, consecuentemente, no figuraba en el Registro de Vehículos Motorizados del Registro Civil.*

*Por lo anterior, la compañía explicó que procedió a la regularización del proceso, enviando la información de la póliza a la AACH y al Registro Civil.*

*34. Con fecha 30 de agosto de 2018, a través del Oficio Ordinario N°23.123, se solicitó a la Aseguradora que explicara la situación ocurrida con el asegurado antes señalado, e indicara si hubo otros certificados de seguros de SOAP que se encontraran en la situación de no haberse registrado en el sistema de la Compañía, el detalle de estos casos y la reserva de riesgo en curso constituida.*

*35. En respuesta, la Compañía señaló que existían 10.245 certificados de seguros SOAP que no fueron registrados en el mes de su venta.*



36. Dada la gran cantidad de certificados de seguros involucrados, cuya implicancia derivaba en que la Aseguradora no tenía reconocidas las obligaciones por estos seguros, y la falta de controles sobre el proceso de venta y recaudación de SOAP, se inició un proceso de supervisión sobre la constitución de reserva de riesgo en curso por seguro SOAP por parte de la División de Supervisión de Seguros Generales.

37. El día 30 de agosto de 2018 la Compañía informó que realizó ventas de seguros SOAP en el mes de marzo 2018 intermediadas por el corredor Benítez y Carvajal y Cía. Ltda., y que fueron ingresadas a producción en el mes de septiembre 2018. Además, comunicó que, a agosto de 2018, el intermediario mantenía pendiente rendir la cantidad de 10.413 certificados de SOAP.

38. De acuerdo a lo anterior, a través del Oficio Ordinario N° 26.838, de 9 de octubre 2018, se requirió a la Compañía el detalle de los certificados no ingresados oportunamente a su registro de producción, remitiendo la Compañía el siguiente detalle:

a) Archivo de 10.245 certificados:

Fecha de vigencia: El inicio de vigencias es hasta octubre 2018.

Certificados vendidos 9.165; Nulos 1.080; Prima Directa Total \$ 105.671.490.

b) Archivo de 10.413 certificados:

Fecha de vigencia: El inicio de vigencias abarcan hasta julio 2018.

Certificados vendidos 6.660; Nulos 3.753; Prima Directa Total \$ 52.679.500.

39. De acuerdo a la respuesta proporcionada por la Compañía, se constató que existían pólizas que no fueron ingresadas al registro de producción a la fecha de venta, y, por lo tanto, no se habría constituido reserva de riesgo en curso en los estados financieros de junio y septiembre 2018.

40. A través del Oficio Ordinario N° 34.030 de 18 de diciembre 2018, se solicitó a la Compañía una explicación por la no constitución de la reserva de riesgo en curso para los estados financieros de junio y septiembre 2018, adjuntando para el efecto, detalle de cada póliza, a lo cual la Compañía informó lo siguiente:

Punto Of. 26.838 / Pólizas no registradas al 30.06.2018 / Reserva Riesgo en Curso no registrada al 30.06.2018 (\$) / Pólizas no registradas al 30.09.2018 / Reserva Riesgo en Curso no registrada al 30.09.2018 (\$)

Punto 1 (10.245 pólizas) / 8.378 / 65.594.322 / 5.016 / 34.939.389

Punto 2 (10.413 pólizas) / 6.659 / 35.599.906 / 4.879 / 17.289.551

Total / 15.037 / 101.194.227 / 9.895 / 52.228.941

41. En respuesta, la Aseguradora explicó, respecto de los 10.245 certificados SOAP, que: "a) Para el punto N°1: 10.245 Certificados SOAP ingresados en el mes de septiembre del 2018, podemos informar que efectivamente en los EEFF del mes de junio no se efectuó reserva de riesgo en curso para estos Certificados. En cambio, para los EEFF del mes de septiembre se calculó la reserva de riesgo en curso al cierre de mes por



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-421-23-20970-E SGD: 2023010015675

la suma de \$37.426.163.-, equivalente a 7.106 Certificados. Los restantes 3.139 Certificados fueron emitidos al cierre del mes de septiembre, pero se ingresaron en los EEFF de octubre, según consta de los siguientes cuadros:".

42. Adicionalmente, la Aseguradora explicó, respecto de los 10.413 certificados SOAP, que: "b) Para el punto N°2: 10.413 Certificados SOAP pendientes de rendición, podemos informar que efectivamente en los EEFF del mes de junio no se efectuó reserva de riesgo en curso para estos Certificados. Consecuente con la rendición de estos 10.413 Certificados, 3.753 corresponden a Certificados en blanco y 6.660 corresponden a Certificados emitidos, de los cuales en los EEFF del mes de septiembre se calculó la reserva de riesgo en curso para 3.028 Certificados emitidos equivalente a la suma de \$10.642.188. Respecto de los 3.632 Certificados emitidos su reserva de riesgo en curso calculada al cierre de septiembre quedó constituida en la suma de \$13.011.189.-, según consta de los siguientes cuadros:".

43. El cálculo de la reserva de riesgo en curso no constituida a junio y septiembre de 2018, determinado por la Aseguradora fue el siguiente:

Of.34.030 / Reserva Riesgo en Curso no registrada al 30.06.2018 (\$) / Reserva Riesgo en Curso no registrada al 30.09.2018 (\$)  
Punto 1 a) (10.245 pólizas) / 65.594.322 / 52.899.021  
Punto 1 b) (10.413 pólizas) / 35.599.906 / 0  
Total / 101.194.227 / 52.899.021.

44. De acuerdo a lo expuesto, es posible observar que la Compañía infringió lo dispuesto en el inciso primero de la Sección I de la Circular N° 1.716, de 19 de abril de 2004, sobre "Envío de Información del Seguro Obligatorio de Accidentes Causados por Vehículos Motorizados al Servicio de Registro Civil e Identificación".

45. En efecto, la referida norma exige a las entidades aseguradoras enviar al SRCel la información de los seguros obligatorios que contraten dentro de los primeros 10 días hábiles del mes siguiente al mes de inicio de la vigencia de los seguros; no obstante ello, de acuerdo a los mismos antecedentes proporcionados por la Compañía, Mapfre remitió la información correspondiente a las pólizas SOAP contratadas en 10.245 certificados y 10.413 certificados, superando latamente el plazo dispuesto para ello.

46. Lo anterior da cuenta que la Compañía no adoptó las medidas necesarias para la oportuna anotación de los certificados SOAP en el Servicio de Registro Civil e Identificación SRCel, por lo que de acuerdo al inciso primero de la Sección IV de la Circular N° 1.716, el envío fuera de plazo de la información de las pólizas SOAP antes referidas al SRCel, será considerada infracción grave a lo dispuesto en tal norma.

**B. La Aseguradora consignó como corredor de seguros a agente de ventas de la Compañía e incorporó condicionados prohibidos por la CMF en sus cotizaciones de seguros**

47. De acuerdo al reclamo presentado por el Sr. Claudio Magne Araya, de fecha 7 de septiembre de 2018, la Aseguradora consignó como corredor de seguros en las cotizaciones presentadas, a su agente de ventas, el Sr. Rubén Antonio



*Morales Ovalle. Señaló, asimismo que, las cotizaciones incorporaban condicionados prohibidos por esta Comisión (Cláusulas de Uso General), lo que indica induciría a error de los asegurados.*

*Las cláusulas prohibidas detectadas en la cotización de seguros N° 1013616-1 adjuntada por el reclamante son:*

- *Cláusula de uso general - exclusión de terrorismo - código CUG301019*
- *Cláusula de uso general - exclusión de datos electrónicos - código CUG102074*
- *Cláusula de uso general - año 2000 - código CUG198031*

*48. Consultada la Aseguradora, ésta señaló que se utilizó en las cotizaciones presentadas el término "corredor" para referirse a cualquier intermediario en sus cotizaciones de seguros, y que aquello se debió a un error interno de su sistema computacional, ya que así figura en su pre-formato existente donde se preparan estos documentos.*

*49. En cuanto a la incorporación de cláusulas prohibidas en la cotización entregada por el Sr. Rubén Morales, la Aseguradora indicó que aquello se debió a un error en su sistema computacional y que dicha cotización no habría generado una emisión de póliza.*

*50. En este sentido, se requirió a la Compañía mediante Oficio Ordinario N° 5.238 de fecha 15 de febrero de 2019, una muestra de cotizaciones de seguros y pólizas emitidas según nómina que se adjuntó, de la cuales se recibieron sólo 8 de los 23 casos solicitados, por lo cual se revisó esa disminuida parte de la muestra requerida, pues la Compañía explicó que no pudo enviar los casos restantes debido a que estas cotizaciones son gestionadas directamente en su plataforma MEL (Mapfre en línea), la cual, una vez aceptado el riesgo, procede con la emisión de la póliza respectiva, por lo que no genera copia de dicha cotización.*

*51. Es importante considerar que ambas figuras, "corredor" y "agente de ventas", coexisten en el sistema de seguros nacional, cumpliendo roles y obligaciones distintas de acuerdo a la ley. Así, el corredor asume deberes para con los contratantes de seguros que no tiene el agente de ventas, como, por ejemplo, el deber de asistir al asegurado durante toda la vigencia del contrato, especialmente en las modificaciones que eventualmente correspondan y al momento de producirse un siniestro, conforme al artículo 10 N° 3 del D.L. N°1.055 de 2012, Nuevo Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimiento de Liquidación de Siniestros.*

*52. En tanto, los agentes de ventas son personas que se dedican a la comercialización o venta de seguros por cuenta de una compañía de seguros, y no pueden vender seguros en más de una entidad aseguradora en cada grupo de seguros. Estos agentes están inscritos en un registro especial que lleva la Comisión o la Compañía de Seguros y están sujetos a su fiscalización, y se les exige los mismos requisitos establecidos para los corredores de seguros en los artículos 58 y 59 del DFL N° 251, que regula compañías de seguros, sociedades anónimas y bolsas de comercio.*

*Las compañías de seguros son responsables de las infracciones, errores u omisiones en que incurran los agentes de ventas en el desempeño de su actividad.*



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-421-23-20970-E SGD: 2023010015675*

53. De esta forma, la confusión en la terminología utilizada por la Compañía no es una cuestión baladí, pues como analizamos, estos distintos actores aportan desde deberes y responsabilidades diferentes para con el asegurado al mercado de seguros, debiendo la Compañía ser clara, y no inducir a error a los asegurados, en los documentos relativos a la contratación de un seguro.

54. Por su parte, la utilización de condicionados prohibidos también conlleva responsabilidad de la Aseguradora, pues ésta es responsable de que las pólizas de seguros que contraten no contengan cláusulas que se opongan a la ley. Estas condiciones son exigibles tanto al texto íntegro de la póliza comprendiendo en él, además, las condiciones particulares del seguro y los documentos anexos relativos a su contratación.

55. En efecto, de acuerdo a la NCG N° 349, de fecha 26 de julio de 2013, que: “Establece normas relativas al depósito de pólizas y disposiciones mínimas de contratos de seguro”, los modelos de condiciones generales de las pólizas y cláusulas de seguro deberán estar redactadas en forma clara y entendible, no deberán ser inductivas a error ni deberán contener cláusulas que se opongan a la ley. Adicionalmente, la Comisión podrá prohibir la utilización de un modelo de póliza o cláusula, cuando su texto no cumpla con los requisitos de legalidad y claridad en su redacción, o con las disposiciones mínimas, que se señalan en la presente Norma.

56. Siguiendo con lo estipulado en la NCG N° 349 de 2013, es responsabilidad de las compañías de seguro que las pólizas de seguros que contraten estén redactadas en forma clara y entendible, que no sean inductivas a error, y que no contengan cláusulas que se opongan a la ley. Dichas condiciones serán exigibles al texto íntegro de la póliza comprendiendo en él, además, las condiciones particulares del seguro y los documentos anexos relativos a su contratación.

57. Se entiende que la redacción de las cláusulas y documentación es clara y entendible cuando ella permita la comprensión directa del texto, utilizando lenguaje adecuado y usual, empleando en su contratación textos tipográficos de tamaño adecuado. Y, por su parte, se considera inductivas a error aquellas condiciones o estipulaciones ambiguas y carentes de claridad necesaria para determinar el sentido y alcance de los riesgos asegurados y los derechos y deberes de las partes.

La NCG N° 349 de 2013, señala que, en caso de duda sobre el sentido de una disposición en el modelo de condición general de póliza o cláusula, prevalecerá la interpretación más favorable para el contratante, asegurado o beneficiario del seguro, según sea el caso.

58. Por su parte, la Superintendencia entonces, ahora la CMF, puede prohibir la utilización de un modelo de póliza o cláusula, cuando a su juicio, su texto no cumpla con los requisitos de legalidad y claridad en su redacción, o con las disposiciones mínimas señaladas en la Norma. La prohibición de utilización de un modelo de póliza o cláusula en los términos señalados en el párrafo precedente no afectará los contratos celebrados con anterioridad. En caso que un modelo de póliza o cláusula sea prohibido, su código se mantendrá en el Depósito y se le asignará la situación de “prohibido”, junto con su fecha de prohibición.



59. Así, las cláusulas prohibidas, utilizadas por la Aseguradora, fueron incorporadas en el Depósito de pólizas, de acuerdo a la siguiente información:

<b>Código</b>	<b>Texto Depositado</b>	<b>Temas</b>	<b>Fecha de prohibición</b>
CUG301019	CLÁUSULA DE USO GENERAL DE EXCLUSIÓN POR TERRORISMO.	Modelo prohibido	RES. N° 171 de 19/06/2014
CUG102074	CLAUSULA DE USO GENERAL DE EXCLUSIÓN DATOS ELECTRONICOS NMA2915	Modelo prohibido	RES. N° 171 de 19/06/2014
CUG198031	CLÁUSULA DE USO GENERAL AÑO 2000	Modelo prohibido	RES. N° 171 de 19/06/2014

60. Lo anterior da cuenta que la Compañía no adoptó las medidas necesarias para utilizar lenguaje claro, no inductivo a error, toda vez que usa las denominaciones de corredor de seguros y agente de ventas, indistintamente, en circunstancias que ambos roles no realizan las mismas labores ni asumen la misma responsabilidad para con el asegurado; y además utilizó cláusulas prohibidas en sus contratos y cotizaciones, no atendiendo a las prohibiciones impuestas por el D.F.L. N° 251 y la NCG 349 de 2013.

**C. La Aseguradora intermedió 132 pólizas con un corredor de seguros sin inscripción vigente de acuerdo al Registro que lleva la CMF**

61. Con fecha 1° de agosto de 2018, se recibió la presentación efectuada por el Sr. Paulo Rubilar Becerra mediante la cual consultó si el Sr. Jean Paul Cannobio Schmidlin, mantenía registro vigente como corredor de seguros ante la Comisión. Al efecto, se procedieron a analizar los antecedentes disponibles en las bases de datos, así como también la información requerida a la Aseguradora mediante Oficio Ordinario N° 25.217 de fecha 14 de septiembre de 2018, detectándose que la Compañía habría comercializado pólizas de seguros por intermedio del Sr. Cannobio Schmidlin, estando su inscripción en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros cancelada por Resolución Exenta N°1.786 del 9 de mayo de 2018, no habiendo sido rehabilitado a la fecha.

62. Al respecto, consultada la Aseguradora, indicó que "El señor Jean Paul Cannobio Schmidlin, RUT N° 7.053.347-2 tenía código de Corredor con nuestra Compañía desde noviembre del año 2004. No obstante lo anterior, nuestra Compañía nunca tomó conocimiento que la CMF canceló con fecha 9 de mayo del presente año su inscripción en el registro de Auxiliares del Comercio de Seguros, motivo por el cual procedimos a cancelar su código en el mes de septiembre del presente año. Con el objeto de prevenir este tipo de situaciones en el futuro hemos establecido el respectivo plan de acción".



63. De acuerdo al detalle proporcionado por la Aseguradora, el Sr. Jean Paul Cannobio Schmidlin intermedió las siguientes 132 pólizas de seguros, habiendo sido cancelado su registro en la Comisión:

<b>N°</b>	<b>N° de Póliza</b>	<b>Fecha</b>
1	8011600098641	21-05-2018
2	7011800567387	22-05-2018
3	7011800567817	22-05-2018
4	1301200043715	23-05-2018
5	7011800573049	25-05-2018
6	7011800573525	25-05-2018
7	7011800573705	25-05-2018
8	9011800029775	25-05-2018
9	1301700079930	26-05-2018
10	1301700079931	26-05-2018
11	1301700079931	26-05-2018
12	1301700079932	26-05-2018
13	1301700079932	26-05-2018
14	1301700079930	30-05-2018
15	7011800580630	30-05-2018
16	7011800580812	30-05-2018
17	7011800584142	31-05-2018
18	1011700145292	01-06-2018
19	1011700145292	01-06-2018
20	7011800560923	01-06-2018
21	7011800560953	01-06-2018
22	7011800567903	01-06-2018
23	7011800567903	01-06-2018
24	7011800567967	01-06-2018
25	7011800578068	01-06-2018
26	7011800585521	01-06-2018
27	7011800586272	01-06-2018
28	7011800586413	01-06-2018
29	8011600093820	02-06-2018
30	8011600093821	02-06-2018
31	9011600023265	02-06-2018
32	7011800587287	04-06-2018
33	7011800587373	04-06-2018
34	2051800002835	05-06-2018
35	8011700101321	05-06-2018
36	1301700080074	06-06-2018
37	1301700080075	06-06-2018
38	1301700080076	06-06-2018



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
 FOLIO: RES-421-23-20970-E      SGD: 2023010015675



<b>N°</b>	<b>N° de Póliza</b>	<b>Fecha</b>
39	7011800588712	06-06-2018
40	7011800588852	06-06-2018
41	1301700080094	07-06-2018
42	7011800589237	07-06-2018
43	1050600047707	09-06-2018
44	1050600047707	09-06-2018
45	7011800591137	13-06-2018
46	1050600047691	14-06-2018
47	1051700064467	14-06-2018
48	1051700064468	14-06-2018
49	7011800591491	14-06-2018
50	7011800591629	14-06-2018
51	7011800592061	15-06-2018
52	7011800592121	15-06-2018
53	7011800592918	18-06-2018
54	7011800593174	19-06-2018
55	7011800593208	19-06-2018
56	7011800593398	19-06-2018
57	7011800593882	20-06-2018
58	8011700103832	21-06-2018
59	8011700103832	21-06-2018
60	1011800147425	22-06-2018
61	1501700000994	22-06-2018
62	1010600085188	25-06-2018
63	1030600087613	25-06-2018
64	4051500021690	25-06-2018
65	7011800595258	25-06-2018
66	1301800087860	30-06-2018
67	1301800087860	30-06-2018
68	1301800087863	30-06-2018
69	3041800021603	03-07-2018
70	7011800598031	04-07-2018
71	7011800598072	04-07-2018
72	8021200020073	04-07-2018
73	1301700080523	06-07-2018
74	1301800088011	07-07-2018
75	1301800088011	07-07-2018
76	2051800002890	09-07-2018
77	7011800599789	10-07-2018
78	7011800600396	12-07-2018
79	7011800602767	23-07-2018
80	8011400050858	23-07-2018



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-421-23-20970-E SGD: 2023010015675

<b>N°</b>	<b>N° de Póliza</b>	<b>Fecha</b>
81	9021700011401	25-07-2018
82	4051500021763	29-07-2018
83	4051500021763	29-07-2018
84	1300900015206	31-07-2018
85	7011800605345	01-08-2018
86	7011800606131	03-08-2018
87	4051300020325	06-08-2018
88	4051700024090	06-08-2018
89	1301700080076	07-08-2018
90	1501700000994	07-08-2018
91	1351600004567	08-08-2018
92	8011500081363	13-08-2018
93	8011500081363	13-08-2018
94	1011800147217	14-08-2018
95	8011700108739	17-08-2018
96	8011800120661	17-08-2018
97	1301500066655	18-08-2018
98	1301500066579	19-08-2018
99	8011600093821	20-08-2018
100	9011600023265	20-08-2018
101	8011500081800	21-08-2018
102	8011700099573	21-08-2018
103	8011400053516	22-08-2018
104	8011400053516	22-08-2018
105	8011700105568	22-08-2018
106	7011800611484	23-08-2018
107	7011800611898	24-08-2018
108	8011600095576	24-08-2018
109	8021600028420	25-08-2018
110	7011800612243	27-08-2018
111	8011400054266	02-09-2018
112	8011400054527	05-09-2018
113	8011600095576	05-09-2018
114	8011800120390	05-09-2018
115	1301800088899	06-09-2018
116	7011800616084	06-09-2018
117	8011600096008	06-09-2018
118	7011800616800	07-09-2018
119	7011800616955	07-09-2018
120	8021800031440	08-09-2018
121	1011300132038	09-09-2018
122	1050400039551	09-09-2018



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
 FOLIO: RES-421-23-20970-E      SGD: 2023010015675

N°	N° de Póliza	Fecha
123	8011300036774	12-09-2018
124	8011800120919	14-09-2018
125	8011400055567	16-09-2018
126	8011500083934	16-09-2018
127	8021600028517	27-09-2018
128	8011400056240	30-09-2018
129	8011600096731	30-09-2018
130	8011600096768	03-10-2018
131	8011400056917	10-10-2018
132	1011800147425	25-10-2018

64. Sobre el particular, es importante señalar que la Comisión para el Mercado Financiero canceló la inscripción del Sr. Jean Paul Cannobio Schmidlin a través de la Resolución N° 1.786 de 9 de mayo de 2018, la cual fue notificada mediante el envío de carta certificada por Correos de Chile el día 11 de mayo de 2018. Adicionalmente, la Resolución N° 1.786 de 9 de mayo de 2018 fue publicada con fecha 18 de mayo de 2018, en el sitio web de la Comisión, dándose publicidad a tal acto. Por lo cual la Aseguradora estaba en condiciones de tomar conocimiento de la cancelación de este corredor de seguros, efectuando una breve verificación sobre la vigencia de este corredor, con el cual intermediaba seguros.

65. Lo anterior da cuenta que la Compañía no adoptó las medidas necesarias para custodiar con la debida diligencia que la intermediación de sus seguros se realice por personas y entidades autorizadas por la Comisión y que cumplan con los requisitos señalados en los artículos 57 y 58 del D.F.L. N° 251, toda vez que, la inscripción del Sr. Jean Paul Cannobio Schmidlin fue cancelada mediante Resolución N° 1.786 de 9 de mayo de 2018, la cual fue publicada en la página de la CMF el día 18 de mayo de 2018 y la Aseguradora continuó intermediando 132 pólizas de seguros con el Sr. Jean Paul Cannobio Schmidlin hasta octubre de 2018”.

### II.3. DESCARGOS.

Con fecha 1 de septiembre de 2022, la Compañía formuló sus descargos.

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

Por Oficio Reservado UI N° 1.029, de 5 de septiembre de 2022, se decretó la apertura de un término probatorio de 10 días hábiles.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
 FOLIO: RES-421-23-20970-E      SGD: 2023010015675

La prueba documental acompañada por la Compañía en dicho término fue la siguiente:

1. Acta de Entrega, con fecha de 21 de septiembre de 2018, junto al correspondiente inventario de las pólizas entregadas a Benítez y Carvajal Compañía Limitada, y planilla Excel denominada “1.1 Inventario”.

2. Documento donde consta la descripción de cargo de “Suscriptor”.

3. Instructivos de “Procedimiento SOAP 2010”.

4. Manual de Procedimiento “Convenio SOAP” de Mapfre Seguros Generales, de fecha 10 de enero del 2020.

5. Contestación de Mapfre Seguros Generales a Oficio Ordinario N°23.123 de fecha 30 de agosto de 2017, de la CMF.

6. Con fecha 22 de septiembre de 2022 se requirió la declaración del testigo Sr. Aurelio Pastori Ramos, gerente técnico de Mapfre Seguros Generales, quien prestó declaración el día 27 de septiembre de 2022.

## II.5. INFORME DEL FISCAL.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 inciso 2° del D.L. N°3.538 y, habiéndose realizado todos los actos de instrucción y vencidos los términos probatorios, mediante **Oficio Reservado UI N°1.111 de 30 de septiembre de 2022**, el Fiscal de la Unidad de Investigación remitió a este Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero el Informe Final de la 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 los Investigados.

## II.6. OTROS ANTECEDENTES DEL PROCESO.

Mediante Oficio **N° 79.346** de 20 de octubre de 2022, 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 **27 de octubre de 2022**.

## III. NORMAS APLICABLES

1. Los incisos segundo y tercero del artículo 1° del D.L. N° 3538, que señalan:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-421-23-20970-E SGD: 2023010015675

*“Corresponderá a la Comisión, en el ejercicio de sus potestades, velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, facilitando la participación de los agentes de mercado y promoviendo el cuidado de la fe pública. Para ello deberá mantener una visión general y sistémica del mercado, considerando los intereses de los inversionistas, depositantes y asegurados, así como el resguardo del interés público.*

*Asimismo, le corresponderá velar porque las personas o entidades fiscalizadas cumplan con las leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que las rijan, desde que inicien su organización o su actividad, según corresponda, hasta el término de su liquidación; pudiendo ejercer la más amplia fiscalización sobre todas sus operaciones”.*

2. El numeral 2 del **artículo 5** del D.L. N° 3538, que dispone:

*“La Comisión está investida de las siguientes atribuciones generales, las que deberán ser ejercidas conforme a las reglas y al quórum de aprobación que determine esta ley: Absolver las consultas y peticiones e investigar las denuncias o reclamos formulados por accionistas, inversionistas, asegurados, depositantes u otros legítimos interesados, en materias de su competencia, determinando los requisitos o condiciones previas que deban cumplir para conocer de ellas. Para estos efectos, la Comisión establecerá criterios y procedimientos para coordinar el trabajo entre sus diversas unidades, con el objeto de gestionar de manera eficiente las denuncias recibidas del público”.*

3. Los **artículos 3° letra e), 48, 57, 58 del D.F.L. N° 251**, que establecen:

*“Artículo 3° letra e) Será responsabilidad de las compañías que las pólizas de seguros que contraten, estén redactadas en forma clara y entendible, que no sean inductivas a error y que no contengan cláusulas que se opongan a la ley.*

(...)

*La Superintendencia podrá prohibir la utilización de un modelo de póliza o cláusula cuando, a su juicio, su texto no cumpla con los requisitos de legalidad y claridad en su redacción, o con las disposiciones mínimas señaladas precedentemente”.*

*“Artículo 48.- Sufrirán las penas de multas de 20 a 200 unidades tributarias mensuales, los que actuaren como corredores de seguros, corredores de reaseguros, agentes de ventas, agentes administradores de mutuos hipotecarios endosables y liquidadores de seguros, sin estar inscritos en los Registros que exige esta ley o cuya inscripción hubiere sido suspendida, eliminada o revocada, y los que a sabiendas les facilitaren los medios para hacerlo”.*

*“Artículo 57.- Los seguros pueden ser contratados ya sea directamente con la entidad aseguradora, a través de sus agentes de ventas, o por intermedio de corredores de seguros independientes de éstas.*



*Podrán ser agentes de ventas las personas que se dediquen a la comercialización o venta de seguros por cuenta de una compañía, no pudiendo prestar tales servicios en más de una entidad aseguradora en cada grupo de seguros. a excepción de los agentes de ventas de compañías que, conforme a lo señalado en el artículo 11 de esta ley, cubran riesgos de crédito, los que podrán, a su vez, prestar servicios en una entidad aseguradora del primer grupo que no esté facultada para cubrir estos riesgos.*

*Tales agentes deberán inscribirse en el registro especial que llevará la Superintendencia o la entidad aseguradora, según se determine mediante norma de carácter general; quedarán sujetos a su fiscalización, y podrá exigírseles los mismos requisitos establecidos para los corredores de seguros en los artículos 58 y 59 siguientes.*

*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.*

*Los corredores de seguros son auxiliares del comercio de seguros, que deben asesorar a la persona que desea asegurarse por su intermedio, ofreciéndole las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses e ilustrándola sobre las condiciones del contrato, debiendo asistirle durante toda su vigencia, especialmente en las modificaciones que eventualmente correspondan y al momento de producirse un siniestro. Deben también asesorar a la compañía aseguradora verificando la identidad de los contratantes, la existencia de los bienes asegurables y entregándole toda la información que posean del riesgo propuesto.*

*Los corredores deberán entregar a todos sus clientes información respecto de la diversificación de sus negocios y de las compañías con que trabajen, en la forma que determine la Superintendencia. Para la intermediación de seguros previsionales se requerirá la inscripción en el registro de Asesores Previsionales a que se refiere el Título XVII del decreto ley N° 3.500, de 1980. Dichos intermediarios quedarán sujetos a las exigencias y requisitos que para los Asesores Previsionales se establecen en el mencionado decreto ley.*

*Queda prohibido a las compañías de seguros entregar, directa o indirectamente, a los asesores previsionales que intermedien contratos de seguros previsionales a que se refiere el decreto ley N° 3.500, de 1980, incentivos que se determinen en función del volumen intermediado de dicho tipo de seguros con cada una de ellas.*

*Las compañías de seguros podrán ofrecer, cotizar y convenir contratos de seguro, utilizando los mecanismos continuos de subasta pública de las entidades que autorice la Superintendencia y que se regirán por las normas que ésta determine.*

*La utilización de mecanismos continuos de subasta pública no excluye la participación, ni la responsabilidad de los auxiliares del comercio de seguros, en la asesoría e intermediación de los seguros”.*

**“Artículo 58.-** Para ejercer su actividad, los corredores de seguros deberán inscribirse en el Registro que al efecto lleve la Superintendencia y cumplir con los siguientes requisitos:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-421-23-20970-E SGD: 2023010015675

a) *ser chileno o extranjero radicado en Chile con carnet de extranjería al día y ser mayor de edad;*

b) *tener intachables antecedentes comerciales;*

c) *acreditar los conocimientos suficientes sobre el comercio de seguros, en la forma y periodicidad que disponga la Superintendencia mediante norma general y, además, estar en posesión de licencia de educación media o estudios equivalentes;*

d) *constituir una garantía, mediante boleta bancaria o la contratación de una póliza de seguro que determine la Superintendencia por un monto no inferior a la suma más alta entre 500 unidades de fomento o el 30% de la prima neta de los contratos de seguros intermediados en el año inmediatamente anterior, con un máximo de 60.000 unidades de fomento, para responder del correcto y cabal cumplimiento de todas las obligaciones emanadas de su actividad y, especialmente, de los perjuicios que puedan ocasionar a los asegurados que contraten por su intermedio.*

e) *En el caso de las personas jurídicas, haberse constituido legalmente en Chile con este objeto específico y acreditar la contratación de la garantía a que se refiere la letra precedente. Además, sus administradores y representantes legales deberán reunir los requisitos exigidos precedentemente, salvo el de la letra anterior, y no registrar las inhabilidades previstas en esta ley. Los administradores, representantes legales o empleados de la persona jurídica no podrán ejercer en forma independiente el corretaje de seguros, ni trabajar para una compañía de seguros ni para otra persona dedicada al corretaje de seguros.*

*Dicho registro podrá subdividirse en ramos o tipos de seguros, en la forma que determine la Superintendencia y los corredores de seguros podrán ejercer como tales en alguno o todos ellos.*

*A las personas que participen en la intermediación de seguros por cuenta de los corredores se les podrá exigir los mismos requisitos que a los agentes de ventas de las compañías y les serán aplicables las mismas sanciones que a estos últimos.*

*Los corredores de seguros deberán llevar un registro de las personas que participen en la intermediación por su cuenta, correspondiéndoles la verificación del cumplimiento de los requisitos que a éstos se les establezcan.*

*No podrán tener una participación que suponga directa o indirectamente más del 15% de la propiedad de una compañía dedicada al corretaje de seguros las personas señaladas en las letras a), b) y c) del artículo 44 bis y en las letras a) y b) del artículo 59, los corredores que se encontraren suspendidos de sus funciones por resolución de la Superintendencia y los administradores y representantes legales de una sociedad corredora que se encontrare en dicha situación. En caso de que se incurra en la inhabilidad una vez adquirida la participación, quedarán privados del ejercicio de los derechos políticos societarios derivados de ella por el tiempo de duración de la inhabilidad”.*



4. Los artículos 1, 9, 10 y 11 del D.S. de Hacienda N° 1.055 de 2012, Nuevo Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimiento de Liquidación de Siniestros, que establecen:

**“Artículo 1º.- Registro de los Auxiliares del Comercio de Seguros.** Toda persona interesada en desempeñar la actividad de corredor de seguros o de liquidador de seguros podrá solicitar su inscripción en el Registro de los Auxiliares del Comercio de Seguros que lleva la Superintendencia de Valores y Seguros.”

**“Artículo 9º.- Definición de corredores de seguros.** Son corredores de seguros las personas naturales o jurídicas que, registradas como tales en la Superintendencia, actúan como intermediarios independientes en la contratación de pólizas de seguros con cualquier entidad aseguradora, obligándose a asesorar a las partes en la forma que establece la ley y este Reglamento”.

**“Artículo 10.- Obligaciones de corredores de seguros.** Los corredores estarán obligados a:

1) Asesorar a las personas que deseen asegurarse por su intermedio, ofreciéndoles las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses.

2) Informar a sus clientes sobre las condiciones del contrato y, en especial, sobre la extensión del seguro pactado y sus adicionales, sobre los riesgos y situaciones excluidas de la cobertura, alcance de las franquicias o deducibles a la misma, cláusula de prorrateo, forma y plazos de pago, efectos de su incumplimiento y, en general, toda la información necesaria para ilustrar mejor su decisión.

3) Asistir al asegurado durante toda la vigencia del contrato, especialmente en las modificaciones que eventualmente correspondan y al momento de producirse un siniestro.

4) Remitir al asegurado la póliza contratada dentro de los cinco días siguientes a su recepción de parte de la entidad aseguradora, debiendo verificar al momento de entregársela, que las condiciones del contrato son las mismas propuestas a la compañía de seguros.

En caso que la entidad aseguradora rechace o modifique la cobertura del riesgo propuesto, el corredor deberá comunicar de inmediato este hecho al proponente por los medios indicados en el artículo 30 de este Reglamento.

5) Asesorar a la compañía de seguros con que intermedie, verificando la identidad de los contratantes y la existencia y ubicación de los bienes asegurables, entregándole toda la información que posea del riesgo y de las condiciones propuestas para el pago de la prima.



6) Remitir a la compañía aseguradora las primas y documentos que reciban por las pólizas que intermedien de inmediato o, a más tardar, dentro de los dos días hábiles siguientes a su entrega.

No obstante, si la compañía de seguros hubiere otorgado poder especial al corredor, éste podrá remitir las primas y documentos recibidos en el plazo estipulado entre las partes, entendiéndose, en todo caso, pagada la prima y entregados los documentos desde su recepción por el corredor.

7) Firmar toda propuesta o cotización que tramiten y verificar que éstas cumplan con las exigencias legales y reglamentarias que les sean aplicables”.

**“Artículo 11.- Prohibiciones a corredores de seguros.** A los corredores de seguros les queda prohibido:

1) Asumir frente a las partes otras obligaciones o responsabilidades distintas a las señaladas en el presente Reglamento por los contratos que intermedien.

2) Firmar, cancelar, anular o dejar sin efecto o hacer modificar en cualquier forma la vigencia, cobertura, prima o modalidad de pago de las pólizas que intermedien, sin autorización escrita del asegurado”.

**5. La Sección I de la Norma de Carácter General N° 349**, de 2013, que dispone en lo pertinente:

*“Las entidades aseguradoras no podrán ofrecer ni contratar seguros con modelos de condiciones generales que no hubieren sido incorporados al depósito, salvo lo dispuesto en el Título V de esta Norma de Carácter General. Una vez depositados los textos de modelos, las entidades aseguradoras podrán ofrecer y contratar con ellos a partir del sexto día contado desde su incorporación al Depósito de Pólizas”.*

**6. La Sección VI de la Norma de Carácter General N° 349**, de 2013, que dispone:

**“VI. RESPONSABILIDAD DE LA COMPAÑÍA EN LA CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS.**

*Será responsabilidad de las compañías de seguro que las pólizas de seguros que contraten estén redactadas en forma clara y entendible, que no sean inductivas a error, y que no contengan cláusulas que se opongan a la ley. Dichas condiciones serán exigibles al texto íntegro de la póliza comprendiendo en él, además, las condiciones particulares del seguro y los documentos anexos relativos a su contratación.*

*La redacción será clara y entendible cuando ella permita la comprensión directa del texto, utilizando lenguaje adecuado y usual, empleando en su contratación textos tipográficos de tamaño adecuado.*



*Se considerarán inductivas a error aquellas condiciones o estipulaciones ambiguas y carentes de claridad necesaria para determinar su sentido y alcance de los riesgos asegurados y los derechos y deberes de las partes.*

*En caso de duda sobre el sentido de una disposición en el modelo de condición general de póliza o cláusula, prevalecerá la interpretación más favorable para el contratante, asegurado o beneficiario del seguro, según sea el caso.*

*La prohibición de utilización de un modelo de póliza o cláusula no afectará los contratos celebrados con anterioridad.*

*En caso que un modelo de póliza o cláusula sea prohibido, su código se mantendrá en el Depósito asignándose el estado de “prohibido” y la referencia a la Resolución de prohibición y su fecha”.*

**7. El numeral 2 de la Sección IV de la Circular N°2.123, de 2013, que establece:**

*“2. Las informaciones que se entreguen al público, deberán ser presentadas de manera tal que no sean inductivas de interpretaciones inexactas de la realidad.*

*Toda información de seguros que se entregue al público ya sea a través de medios de promoción, publicidad, folletería, cualquier sistema de avisaje u otro medio, deberá ser clara y comprensible y no podrá inducir a error o confusión sobre la naturaleza, características o efectos del negocio o producto que se trate.*

*Las compañías aseguradoras y los corredores, en su caso, deberán proporcionar información veraz, completa, adecuada y oportuna a sus clientes, asegurados o público en general, que permita a éstos tomar una decisión informada para efectos de la celebración o incorporación al contrato”.*

**8. Los incisos primeros de la Sección I y IV, de la Circular N° 1.716, de 2004, sobre “Envío de Información del Seguro Obligatorio de Accidentes Causados por Vehículos Motorizados al Servicio de Registro Civil e Identificación, en adelante “SRCel”, que establecen:**

*“Las aseguradoras deberán enviar al SRCel, la información de los seguros obligatorios que contraten dentro de los primeros 10 días hábiles del mes siguiente al mes de inicio de la vigencia de los seguros. El envío de la información señalada deberá efectuarse en forma electrónica, y ajustarse a las instrucciones establecidas en Anexo 1 de esta Circular”.*

*“Las compañías deberán adoptar todas las medidas necesarias para la anotación oportuna de los certificados SOAP en el Registro Nacional de Vehículos Motorizados. El no envío de la información, el envío fuera de plazo o el envío con errores que imposibiliten la anotación de los certificados SOAP, serán consideradas infracciones graves a lo dispuesto en la presente Circular”.*



#### IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS.

##### IV.1. DESCARGOS.

La defensa de la Compañía presentó sus descargos en los siguientes términos:

Respecto del primer cargo, relativo al incumplimiento de obligación de remitir pólizas de SOAP al registro civil dentro de 10 días hábiles a partir de su entrada en vigor, sostiene que se le imputa no haber remitido oportunamente al Registro Civil pólizas SOAP contratadas durante el año 2018.

Refiere el detalle de dichos casos, y luego señala dos consideraciones que resultan relevantes.

En primer lugar, señala que el no registro oportuno de la comercialización de pólizas SOAP se originó en una omisión incurrida por Benítez Corredores, quien no ingresó oportunamente una serie de dichas pólizas, incumpliendo los procedimientos establecidos por MAPFRE en esa época.

En segundo lugar, refiere que la Compañía tiene plena consciencia y acepta que la omisión en que Benítez Corredores incurrió lamentablemente fue seguida de ciertos errores en los procedimientos de la Compañía, por lo que **acepta su responsabilidad en lo que a esto corresponde.**

Posteriormente, realiza un resumen de hecho de las circunstancias del caso, los que estarían suficientemente contenidos en el expediente administrativo.

Con todo, refiere que existen una serie de elementos que deben ser ponderados por este Servicio a la hora de imputar la responsabilidad que le pueda caber a la Compañía por estos hechos, que se detallan a continuación:

##### **1) Reconocimiento oportuno de errores de procedimiento e implementación de medidas de mitigación**

Al respecto, señala que desde que este Servicio requirió antecedentes sobre el particular, la Compañía reconoció invariablemente los errores de proceso acaecidos. Además, adoptó medidas tendientes a (i) rectificar el error producido, (ii) disponer las compensaciones correspondientes, de darse la necesidad de ello, e (iii) introducir inmediatas modificaciones a sus procedimientos y controles, de manera de eliminar el riesgo de reiteración de las omisiones respectivas.

En este sentido, refiere que en septiembre del año 2018 se puso término a la comercialización de SOAP por medio de Pólizas de Papel, lo cual fue informado a este servicio mediante respuesta a Oficio Ordinario 23.123 de fecha 11 de septiembre de 2018.



Da cuenta que estas medidas resultaron idóneas, porque desde la detección de la infracción anteriormente descrita, no se reiteró ninguna incidencia de esta naturaleza.

## 2) Materialidad limitada

En este punto, refiere que la magnitud de los montos involucrados en las pólizas fue de un alcance limitado, según consta en el propio expediente de autos, recalcando que en ningún momento la situación de solvencia o patrimonial de la Compañía quedó afectada o puesta en entredicho por esta situación, y tampoco se generó un efecto negativo que pudiera resultar en un riesgo real de afectación de la responsabilidad asumida por la Compañía al contratar con sus clientes.

De esta forma, refiere que esta situación tuvo un alcance acotado, toda vez que las pólizas no registradas fueron menos del 5% del total de las pólizas SOAP suscritas por la Compañía en el periodo de referencia.

## 3) Ausencia de daño

En este punto, la defensa señala que ningún cliente se vio afectado por los compromisos asociados a la cobertura relacionadas a dichas pólizas, cumpliendo invariablemente las obligaciones que emanaron a partir de dichos contratos, sin que la demora en el envío de la información respectiva al Registro Civil haya tenido injerencia alguna al efecto.

## 4) Plazo transcurrido

Sobre el particular, la defensa de la Compañía refiere que la enorme mayoría de los casos es anterior al plazo de prescripción de la potestad sancionatoria que para estos efectos contempla el D.L. 3.538. Independiente de lo anterior, refiere que el hecho de que hayan transcurrido más de 4 años desde que tuvieron lugar los hechos objeto de este procedimiento parece relevante, citando para estos efectos jurisprudencia de la Corte Suprema que se pronuncia respecto al decaimiento del procedimiento administrativo.

**Respecto al segundo cargo**, relativo a la incorporación de condicionados prohibidos en una cotización de seguros, la Compañía refiere que esta cotización no derivó en un contrato de seguro alguno con el destinatario al que fue dirigida.

En consecuencia, plantea que existiría un problema de tipicidad, puesto que según expone, ambas normas citadas como fundamento del cargo fijan el objeto de la prohibición en el contrato de seguros celebrado, lo que en la especie no se habría verificado.

Así, refiere que el artículo 3° de la Ley de Seguros señala que será responsabilidad de las compañías que las pólizas de seguros que **contraten** estén redactadas en forma clara y entendible, que no sean inductivas a error y que no contengan cláusulas que se opongan a la ley.



Por su parte, señala que la Sección VI de la Norma de Carácter General N° 349 dispone que será responsabilidad de las compañías de seguro que *“...las pólizas de seguros que contraten estén redactadas en forma clara y entendible, que no sean inductivas a error, y que no contengan cláusulas que se opongan a la ley”*.

A partir de lo anterior, la defensa de la Compañía refiere que la cotización N°10136161-1, de 5 de septiembre de 2018 no derivó en contrato de seguro alguno con el destinatario al que se encontraba dirigida, pasando a exponer derechamente sus descargos al respecto:

**(i) Ausencia de tipicidad**

En relación con este punto, la defensa de la Compañía advierte que las normas supuestamente infringidas, fijan el objeto de la prohibición en un contrato de seguros que ya se encuentra celebrado.

A modo ejemplar, refiere que el artículo 3° de la Ley de Seguros señala que será responsabilidad de las compañías que **las pólizas de seguros que contraten** estén redactadas en forma clara y entendible, que no sean inductivas a error y que no contengan cláusulas que se opongan a la ley. En similar sentido, señala que la Sección VI de la Norma de Carácter General N° 349 señala que será responsabilidad de las compañías de seguro que *“(...) las pólizas de seguros que contraten (...)”*.

En consecuencia, plantea que los hechos materia del presente procedimiento no son constitutivos de las infracciones imputadas, por lo que en virtud del principio de legalidad y tipicidad la Compañía no puede ni debe ser sancionada.

Para sustentar su posición, cita jurisprudencia del Tribunal Constitucional y la Corte Suprema, para concluir que la mera cotización no puede fundar una infracción en los términos del presente procedimiento, puesto que las citadas normas deben ser interpretadas de forma restrictiva conforme a su sentido literal, lo que en la especie requeriría la existencia de un contrato de seguros, cuestión que no se cumple. En virtud de lo anterior, refiere que se debe desestimar esta imputación.

**(ii) Ausencia de imputación subjetiva y adopción de medidas mitigantes**

Sin perjuicio de las alegaciones relativas a la falta de tipicidad, refiere que respecto a la situación en concreto tuvo lugar un error de procesos, que tuvo su origen en los sistemas computacionales de la Compañía, señalando que ella adopta regularmente todas las medidas que considera idóneas para mitigar los riesgos de esta naturaleza.

Ejemplifica lo anterior, señalando que, si hubiese existido un contrato a propósito de la cotización materia de cargos, ésta hubiese sido revisada por el Control Técnico del área de suscripción de la Compañía, el cual, de acuerdo con sus procesos de revisión, hubiese evidenciado que la cotización contaba con dichas cláusulas que se encontraban prohibidas, procediendo a observarlas y eliminarlas en el proceso de contratación.



De esta forma, aunque no pueda ser sancionable la conducta desplegada por los problemas de tipicidad y legalidad ya referidos, la Compañía adoptó medidas operacionales, consistentes en la instrucción al área de suscripción la corrección de este error, y la revisión periódica de los formatos de cotización utilizados, para prevenir este tipo de errores en el futuro.

Concluye reiterando las consideraciones anteriores, señalando que no procede la aplicación de sanción por las razones ya expuestas, habiendo adoptado las medidas correctivas aún en ausencia de infracción.

Por último, **respecto al tercer cargo** formulado en contra de la Compañía, relativo a la intermediación de pólizas por un corredor de seguros sin inscripción vigente, la Compañía hace una revisión de las normas que se imputan infringidas, para alegar en primer término:

#### **(i) Prescripción de la infracción**

En este punto, la defensa de la Compañía alega que, habiendo sido notificado el Oficio de Cargos el día 2 de agosto del año 2022, la imputación señalada se encuentra prescrita respecto de a lo menos 85 de las pólizas, todas ellas suscritas con anterioridad al 2 de agosto de 2018. Por lo tanto, refiere que, no habiéndose interrumpido la prescripción con anterioridad a esa fecha, únicamente se podría invocar la potestad sancionatoria de la CMF respecto de 46 pólizas suscritas entre el 2 de agosto de 2018 y el 25 de octubre de ese año.

#### **(ii) Ausencia de tipicidad**

Sumado a lo anterior, refiere que la imputación realizada resultaría discutible, toda vez que el artículo 57 del DFL N° 251 establece que los seguros pueden ser contratados ya sea directamente (i) con la entidad aseguradora, (ii) a través de sus agentes de ventas, o (iii) por intermedio de corredores de seguros independientes de éstas.

A mayor abundamiento, señala que es el inciso cuarto de dicho precepto el que establece una hipótesis de responsabilidad para las compañías de seguros, únicamente contemplada en el caso de los agentes de venta, y no en el caso de los corredores de seguros, que es lo que se imputa en el caso de marras.

Así, refiere que ninguna de las normas que sustentan los cargos establece responsabilidad para la compañía de seguros en caso de que se comercialice con corredor de seguros. A mayor abundamiento, señala que el artículo 58 del mismo cuerpo legal establece obligaciones que a ellos les compete cumplir.

En similar sentido, señala que lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley de Seguros nuevamente no contiene ninguna conducta que haya sido infringida por la Compañía y, por el contrario, plantea que estas normas tienen un sentido más específico. Todo esto, por cuanto los agentes de venta son personas que se dedican a la comercialización o venta de seguros por cuenta de una compañía, lo que justifica el hecho de que se haga responsable a la Compañía por las infracciones, errores u omisiones en que puedan incurrir.



Por el contrario, los corredores de seguros son auxiliares del comercio de seguros que deben asesorar a las personas que deseen asegurarse por su intermedio, y también asesorar a la compañía aseguradora, verificando la identidad de los contratantes, la existencia de bienes asegurables y entregándole la información que posean sobre el riesgo en cada caso.

Así, señala que la responsabilidad que establece la ley para una aseguradora en relación a sus agentes de venta no puede ser la misma que aquella que puede derivarse para un corredor de seguros, por cuanto ellos no actúan por cuenta de la compañía, sino por cuenta propia, razón por la cual la normativa establece en la figura del propio corredor la verificación de las obligaciones que se le imponen.

En consecuencia, la defensa de la Compañía plantea que las disposiciones citadas en los cargos no justifican la imputación que se le ha dirigido a Mapfre, pretendiendo aplicar un régimen de responsabilidad que no encuentra correlato en el tipo administrativo invocado como infringido, lo que resultaría contrario al Principio de Legalidad en su vertiente de Principio de Tipicidad.

### **(iii) Ausencia de imputabilidad subjetiva**

Por último, la defensa de la Compañía refiere que no tuvo conocimiento de la cancelación de la inscripción del corredor de seguros en los registros de la Comisión, hasta el mes de septiembre de 2018, momento en el cual cancelaron su código de corredor.

Así, refiere que es importante destacar que no existe norma legal ni administrativa que establezca alguna suerte de ficción de conocimiento de las resoluciones que dicta este Servicio relativas a la cancelación de las personas inscritas en los registros que lleva la Comisión. Tampoco existió un oficio circular u otra forma de notificación directa que haya permitido a la Compañía tomar conocimiento de dicha circunstancia.

En este sentido, plantean que una vez que la Compañía tomó conocimiento de esta circunstancia, inmediatamente eliminó al señor Cannobio Schmidlin como corredor. En consecuencia, plantea que se le busca imputar a la Compañía el deber de monitorear resoluciones que no le fueron notificadas de ninguna forma, lo que constituiría un deber que no ha sido establecido por norma alguna, y que, en opinión de la defensa, equivaldría a establecer una suerte de responsabilidad objetiva, contraria a los principios que rigen la materia. De esta forma, refiere que no se puede atribuir un actuar negligente respecto de una resolución que no se notificó, y que la Compañía no tenía ningún deber de estar informada.

En virtud de lo expuesto, solicita dejar sin efecto este tercer cargo, fundándose en primer lugar, en la prescripción de al menos 85 casos imputados, y en segundo lugar, que las conductas imputadas no encuentran fundamento en las normas citadas, sumado a que no se notificó la resolución que cancelaba la inscripción del corredor, en circunstancias de que no existe norma alguna que establezca alguna suerte de ficción legal derivada de la publicación en medio de comunicación alguno.



## 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.

En primer lugar, se formularon cargos a la Compañía por: *“Infracción a la Sección I de la Circular N° 1.716 de fecha 19 de abril de 2004, sobre “Envío de Información del Seguro Obligatorio de Accidentes Causados por Vehículos Motorizados al Servicio de Registro Civil e Identificación”, toda vez que Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A. incumplió la obligación de enviar la información de los seguros obligatorios de accidentes personales al Servicio de Registro Civil e Identificación dentro de los 10 días hábiles del mes siguiente al mes de inicio de las respectivas vigencias de los seguros, de 20.658 pólizas SOAP, detalladas en Anexos 1 y 2 [del Oficio de Cargos], todas del año 2018, intermediadas por el corredor Benítez y Carvajal y Cía. Ltda.”.*

En esta parte, es necesario hacer presente que la Compañía no ha controvertido la existencia de la infracción respecto al no envío de la información respecto de 20.658 pólizas, señalando expresamente en sus descargos: *“(…) en lo sustantivo mi representada ha aceptado la responsabilidad que en todo ello le cabe”<sup>1</sup>.*

Respecto a las alegaciones, la defensa de la Compañía solicita tener en consideración una serie de elementos, a saber (i) Reconocimiento oportuno de errores de procedimiento e implementación de medidas de mitigación; (ii) Materialidad limitada; (iii) Ausencia de daño; y, (iv) Plazo transcurrido.

En este punto, se debe precisar que el reconocimiento de los incumplimientos incurridos por la Compañía, no logra desvirtuar la responsabilidad administrativa que a ésta le compete por las infracciones acreditadas y reconocidas en el marco de este procedimiento sancionatorio, sin perjuicio de las consideraciones que se realizan en el apartado **VI.** de esta resolución sancionatoria.

Mismas consideraciones han de realizarse respecto de la materialidad limitada alegada por la Compañía, así como también la ausencia de daño, pues el actuar de la Compañía contravino lo dispuesto en la normativa vigente, en particular, lo dispuesto Sección I de la Circular N° 1.716, no existiendo en dicha norma algún parámetro de materialidad o de daño para efectos de determinar la responsabilidad que le cabe a la Compañía, la que se verifica una vez satisfecho el supuesto de la norma, que en la especie es el envío tardío de la información a la que alude la Sección I de la citada circular, todo esto, sin perjuicio de las consideraciones que se realizan en el apartado **VI.** de esta resolución.

Ahora bien, respecto a las alegaciones realizadas por la Compañía en cuanto al tiempo transcurrido, se rechazarán de plano las

---

<sup>1</sup> Página 4 de los descargos, que rolan a folio 0942 del expediente sancionatorio. En similar sentido, en la página 5 de los descargos, que rolan a folio 0943 del expediente sancionatorio señalan: *“Como ya expresamos, dicha omisión es (y siempre ha sido) asumida por MAPFRE como un error de procedimientos, sin pretender desviar la responsabilidad que en ello le pudiere haber”.*



alegaciones que solicitan tener por decaído el procedimiento, toda vez que la legislación aplicable, esto es, el D.L. 3.538 ha regulado expresamente la extensión temporal de la potestad sancionatoria de este Servicio, en particular, en su artículo 61.

Sobre el particular, dicha norma dispone en lo relevante: *“El Consejo no podrá sancionar a un infractor luego de transcurridos cuatro años desde la fecha en que hubiere terminado de cometer el hecho constitutivo de una infracción o de ocurrir la omisión sancionada.*

*El plazo establecido en el inciso anterior se entenderá suspendido hasta por seis meses, contados desde la fecha en que la Comisión reciba un reclamo o denuncia referidos a hechos que pudieren ser constitutivos de infracción. El mismo plazo se entenderá interrumpido por el inicio de un procedimiento sancionatorio a partir de la fecha de notificación de los respectivos cargos a la persona objeto de los mismos”.*

En este punto, es preciso advertir que este Servicio debe encuadrar la competencia para ejercer la potestad sancionatoria en los términos referidos precedentemente. En consecuencia, es necesario determinar cuándo surge la obligación para la Compañía para efectos de realizar la correspondiente información de las pólizas relacionadas al cargo anteriormente señalado.

Así las cosas, se observa que los incisos primeros de la Sección I y IV, de la Circular N° 1.716, de 2004, sobre “Envío de Información del Seguro Obligatorio de Accidentes Causados por Vehículos Motorizados al Servicio de Registro Civil e Identificación”, dispone: *“Las aseguradoras deberán enviar al SRCel, la información de los seguros obligatorios que contraten dentro de los primeros 10 días hábiles del mes siguiente al mes de inicio de la vigencia de los seguros”.*

En consecuencia, este Servicio posee competencia para sancionar los defectos de información de aquellas pólizas cuya vigencia iniciara en el mes de julio del año 2018, y que debían ser informadas dentro de los 10 primeros días hábiles de agosto de ese año, por lo que solamente se considerarán estas pólizas para efectos de determinar el reproche administrativo que le cabe a la Compañía, que según los antecedentes que obran en este proceso sancionatorio, corresponden a **769 pólizas**.

Respecto de dichos casos, como se indicó precedentemente, la Compañía no ha controvertido su participación en la infracción, sin aportar antecedentes para eximirla de responsabilidad administrativa por las infracciones detectadas, por lo cual **se rechazarán los descargos de la Compañía a este respecto**.

Luego, **en segundo lugar, se formularon cargos a la Compañía por:** *“Infracción a lo previsto en el artículo 3° del D.F.L. N° 251 y la NCG N° 349 de 2013, toda vez que Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A. incorporó las cláusulas código CUG301019, CUG102074 y CUG198031 en la cotización de seguros N° 1013616-1, las cuales corresponden a un condicionado prohibido, publicado y así señalado en el depósito de pólizas de la Comisión para el Mercado Financiero”.*

En este punto, la Compañía plantea un problema de tipicidad respecto a la manera en que se formularon los cargos, toda vez que, en opinión de la defensa, únicamente se podría sancionar la celebración de un contrato con



condicionado prohibido, no siendo suficiente la mera cotización para efectos de determinar el incumplimiento a la norma. En este punto, se debe destacar que la Compañía no niega el sustrato fáctico de la imputación, sino que su valoración a la luz del ordenamiento jurídico aplicable.

Sobre el particular, la letra e) del artículo 3 del DFL N°251 dispone: *“Será responsabilidad de las compañías que las pólizas de seguros que contraten, estén redactadas en forma clara y entendible, que no sean inductivas a error y que no contengan cláusulas que se opongan a la ley.*

(...)

*La Superintendencia podrá prohibir la utilización de un modelo de póliza o cláusula cuando, a su juicio, su texto no cumpla con los requisitos de legalidad y claridad en su redacción, o con las disposiciones mínimas señaladas precedentemente”.*

Pues bien, por una parte, el DFL N° 251 establece la responsabilidad que le cabe a las Compañías en relación a las pólizas que contraten, y también establece que este Servicio podrá prohibir la utilización de un modelo de póliza que no cumpla con los requisitos de legalidad y claridad en su redacción. De esta forma, se puede apreciar que el precepto legal, en su última hipótesis, establece una prohibición de utilización respecto de aquellas pólizas y cláusulas que hayan sido prohibidas por este Servicio. En consecuencia, no solamente se prohíbe la contratación, sino que el legislador ha prohibido toda utilización de dichas pólizas o condicionados, entre otras, el ofrecimiento de pólizas y cláusulas prohibidas, que es precisamente lo que se ha acreditado en este procedimiento sancionatorio, por lo que la alegación de la defensa **deberá ser rechazada.**

Por otra parte, la NCG N° 349 dispone *“Las entidades aseguradoras **no podrán ofrecer ni contratar seguros con modelos de condiciones generales que no hubieren sido incorporados al depósito”.*** Esto es, una prohibición expresa a ofrecer cláusulas que no hubiesen sido incorporadas al depósito.

En este punto, la NCG N° 349 dispone en el punto I. de dicha norma que este Servicio *“mantendrá a disposición del público un Depósito de Pólizas que contendrá todos los modelos de textos de condiciones generales de pólizas y cláusulas **que puedan ser utilizados en la contratación de seguros”.** Posteriormente, en el punto VI. se establece que: *“En caso que un modelo de póliza o cláusula sea prohibido, su código se mantendrá en el Depósito asignándose el estado de “prohibido””.**

Así las cosas, queda claro que la normativa a este respecto no contempla únicamente la responsabilidad de la Compañía ante la contratación, sino que también la extiende sobre la obligación de ofrecer condicionados que se encuentre vigentes en el Depósito de Pólizas. Sin perjuicio de lo anterior, en la especie se observó que la Compañía ofreció la celebración de un contrato de seguro con condicionado que se encontraba prohibido y así publicado en el Depósito.

De esta forma, las normas anteriormente citadas, llevan a descartar aquellos supuestos errores de tipicidad o legalidad formulados por la defensa de la Compañía, toda vez que la Compañía infringió las prohibiciones de uso realizadas por este Servicio, así como también ofreció condicionado que no se encontraba vigente en el referido Depósito, por lo que **se deberán rechazar estas alegaciones.**



Luego, la Compañía plantea alegaciones relativas a la ausencia de imputación subjetiva y adopción de medidas mitigantes, señalando que hubo problemas operativos que fueron debidamente solucionados, tomando además las medidas que correspondieran para mitigar al mínimo este tipo de riesgos.

Al respecto, se observa que estas alegaciones no logran desvirtuar la responsabilidad administrativa que le cabe a la Compañía por las infracciones acreditadas en el marco de este procedimiento sancionatorio, sin perjuicio de las consideraciones que se realizan en el apartado VI. de esta resolución sancionatoria.

**Por último, se formularon cargos a la Compañía por “Infracción a lo previsto en los artículos 57 y 58 del D.F.L N° 251, en relación al artículo 48 de la misma norma, toda vez que Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A. intermedió 132 pólizas de seguro durante el año 2018, a través del Sr. Jean Paul Cannobio Schmidlin, quien había sido cancelado del Registro por la Resolución N° 1.786 de 9 de mayo de 2018, publicada el día 18 de mayo de 2018 en la página de la CMF”.**

Al respecto, la primera alegación de la Compañía es la prescripción de al menos 85 de las 132 pólizas en comento, a propósito de la fecha en que fueron notificados los cargos, esto es, el 2 de agosto del año 2022, en atención a lo dispuesto en el artículo 61 del DL 3.538, y considerando especialmente el hecho de que no se haya interrumpido la prescripción con anterioridad a esa fecha.

Sobre el particular, se debe señalar que la referida norma dispone: *“El Consejo no podrá sancionar a un infractor luego de transcurridos cuatro años desde la fecha en que hubiere terminado de cometer el hecho constitutivo de una infracción o de ocurrir la omisión sancionada.*

*El plazo establecido en el inciso anterior se entenderá suspendido hasta por seis meses, contados desde la fecha en que la Comisión reciba un reclamo o denuncia referidos a hechos que pudieren ser constitutivos de infracción. El mismo plazo se entenderá interrumpido por el inicio de un procedimiento sancionatorio a partir de la fecha de notificación de los respectivos cargos a la persona objeto de los mismos”.*

Pues bien, según se observa de la norma transcrita, la regla general es el plazo de cuatro años establecido desde la fecha en que hubiere terminado de cometer el hecho constitutivo de una infracción o de ocurrir la omisión sancionada. Sin embargo, existen dos hipótesis en virtud de las cuales se puede extender este plazo: en primer lugar, cuando opere la interrupción que tiene lugar con la formulación de cargos, que en la especie se verificó con fecha 2 de agosto del año 2022. Adicionalmente, existe una segunda hipótesis en virtud de la cual se suspende el plazo de prescripción, que se refiere al evento en que este Servicio haya recibido un reclamo o denuncia referidos a hechos que pudieren ser constitutivos de infracción.

Revisados los antecedentes que obran en el expediente administrativo, se observa que a fs. 190 y 191 se remitió el Oficio Ordinario N° 25.217, de fecha 14 de septiembre de 2018, en la que se acompañó el Reclamo de Paulo Rodrigo Rubilar Becerra, remitida a este Servicio con fecha 2 de agosto del año 2018. Dicha presentación tenía por objeto determinar si Jean Paul Cannobio Schmidlin se encontraba vigente como



corredor de seguros, ya que se encontraba atendiendo la oficina de Mapfre de Quillota como corredor de Seguros.

La Compañía respondió dicho oficio con fecha 25 de septiembre del año 2018, cuya respuesta rola a fs. 192 y ss. del expediente administrativo, señalando que el Sr. Cannobio: *“tenía código de Corredor con nuestra Compañía desde noviembre del año 2004. No obstante lo anterior, nuestra Compañía nunca tomó conocimiento que la CMF canceló con fecha 9 de mayo del presente año su inscripción en el registro de Auxiliares del Comercio de Seguros, motivo por el cual procedimos a cancelar su código en el mes de septiembre del presente año. Con el objeto de prevenir este tipo de situaciones en el futuro hemos establecido el respectivo plan de acción”*.

De esta forma, se satisface la hipótesis de suspensión contenida en el artículo 61 del DL N° 3.538, que entiende suspendido el plazo desde que este Servicio recibe un reclamo o denuncia respecto a hechos que pudieran ser constitutivos de infracción. Esto es lo que ocurrió en la especie, toda vez que se recibió un reclamo para efectos de confirmar si el señor Jean Paul Cannobio Schmidlin tenía inscripción como corredor de seguros vigente, habida consideración que estaba atendiendo en una sucursal de la Compañía, esto es, una potencial infracción. De hecho, es esta presentación la que permitió tomar conocimiento de dicha circunstancia y que sirviera para fundar los cargos formulados por el Fiscal de la Unidad de Investigación.

En consecuencia, con la recepción del reclamo presentado por don Paulo Rodrigo Rubilar Becerra, ha de entenderse suspendido el plazo de prescripción respecto de aquellos hechos que fueran constitutivos de infracción, por lo que el plazo de prescripción de todas aquellas pólizas que fueran contratadas entre el día 21 de mayo de 2018 y el día 2 de agosto del año 2018, respecto de las cuales fuera reclamada una potencial infracción, se entiende suspendido en los términos que precisamente estableció el legislador.

Todo lo anterior, conlleva que respecto de aquellas 85 pólizas contratadas entre el 21 de mayo y el 1 de agosto del año 2018 no ha operado la prescripción de la potestad sancionadora en los términos solicitados por la Compañía, por lo que dicha alegación **será rechazada**.

Soslayado lo anterior, a este Consejo le compete pronunciarse respecto a la efectividad de que hubiesen infringido los artículos 57 y 58, en relación al artículo 48, todos del D.F.L. N° 251, toda vez que la Compañía habría intermediado 132 pólizas con corredor de seguros cuya inscripción había sido cancelada.

En este sentido, la Compañía **no controvierte el haber intermediado dichas pólizas con corredor cuya inscripción se encontraba cancelada**, sin embargo, controvierte el sustrato jurídico de la imputación de Cargos, estimando que a la Compañía no le cabe responsabilidad en función de las normas invocadas.

Al respecto, conviene destacar que el artículo 57 del D.F.L. N° 251 establece que: *“Los seguros pueden ser contratados ya sea directamente con la entidad aseguradora, a través de sus agentes de ventas, o por intermedio de corredores de seguros independientes de éstas”*. Es decir, dicha norma establece tres



hipótesis: contratación directa con las compañías de seguros, o con sus respectivos agentes de ventas, o por corredores de seguros independientes.

A su turno, el artículo 58 del mismo cuerpo legal establece: *“Para ejercer su actividad, los corredores de seguros deberán inscribirse en el Registro que al efecto lleve la Superintendencia”*. Asimismo, para efectos de determinar si una persona posee la calidad de corredor de seguros, el mismo cuerpo legal estableció en su artículo 3 letra g) una obligación para este Servicio, consistente en: *“Mantener un registro de los auxiliares del comercio de seguros, en el que deberán inscribirse quienes deseen desarrollar la actividad de corredor de seguros o de liquidador de siniestros, para lo cual deberán cumplir los requisitos establecidos en esta ley”*.

De los hechos -que no fueron controvertidos en este procedimiento sancionatorio-, se observa que con fecha 9 de mayo del 2018, se dictó la Resolución Exenta N° 1.768, que fue publicada en la página web de este Servicio con fecha 18 de mayo del mismo año, por medio de la cual se procedió a cancelar la inscripción de 103 personas naturales, y 27 personas jurídicas, entre las que se encontraba el Sr. Jean Paul Cannobio Schmidlin.

Desde entonces, la Compañía intermedió 132 pólizas con dicho corredor, ya encontrándose practicada y publicada su cancelación en el registro que lleva este Servicio, y por tanto, careciendo de la calidad de corredor de seguros.

Al respecto se observa que la Compañía infringió lo dispuesto en el artículo 57 del D.F.L. N° 251, toda vez que la contratación **no se realizó bajo ninguna de las tres hipótesis establecidas por el legislador**, ya que las pólizas no fueron contratadas directamente por la Compañía, ni por medio de sus agentes de ventas, ni tampoco con un corredor de seguros que cumpliera con los requisitos establecidos en el artículo 58 del mismo cuerpo legal.

De la forma en que se ha venido razonando, no se puede aceptar la alegación que realiza la Compañía relativa a que no se infringió una regulación normativa, toda vez que la formulación de cargos da cuenta de las conductas desarrolladas por la Compañía en contravención a la Norma, puesto que el Sr. Jean Paul Cannobio Schmidlin no ostentaba la calidad de corredor de seguros independiente al tiempo de intermediar las 132 pólizas materia de cargos, incumpliendo así la regulación del artículo 57 del D.F.L. N° 251, toda vez que la Compañía comercializó seguros de una forma que no está autorizada por el legislador, al hacerlo por medio de una persona que no detentaba la calidad de corredor de seguros.

El artículo recién citado establece una restricción para la Compañía, en el sentido de que **solamente** puede comercializar seguros, ya sea directamente, a través de sus agentes de ventas, o por medio de un corredor de seguros. A su vez, sólo puede actuar como corredor de seguros, quien se encuentre inscrito a tal efecto, en el Registro público que mantiene la Comisión.

En consecuencia, en la especie se ha verificado un incumplimiento de las obligaciones de la Compañía, por lo que se **rechazarán los descargos evacuados por la Compañía a este respecto**.



Por último, la Compañía alega la ausencia de imputabilidad subjetiva, toda vez que no habría tenido conocimiento de la cancelación del corredor Jean Paul Cannobio Schmidlin, sino hasta septiembre del año 2018, esto es, cuatro meses después de que fuese cancelada su inscripción. Refiere que no existe norma que establezca alguna suerte de ficción legal derivada de la publicación en medio de comunicación alguno.

Al respecto, como se razonó precedentemente, la Compañía debe observar que la contratación de los seguros cumpla estrictamente con lo dispuesto en el inciso primero del artículo 57 del D.F.L. N° 251, cuestión que en la especie no se verificó, sin perjuicio que este Servicio, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 3 letra g) del mismo cuerpo legal, mantuvo actualizado el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros, registro público al que se incorporan los corredores autorizados para ejercer dicha actividad, cuyo objeto es que el Mercado y público en general, tenga conocimiento de quienes están autorizados para ejercer una determinada actividad.

En este sentido, no se debe perder de vista que los Registros Públicos tienen por finalidad mantener permanentemente a disposición de la ciudadanía, la información que consta en ellos, de forma tal que, en el caso que nos ocupa, una de las obligaciones que tiene la Compañía de Seguros, es justamente verificar si una persona que se dice ser corredor de seguros y con la cual va a operar, figura en tal registro, que está permanentemente disponible al público para su consulta. De este modo el artículo 57 del D.F.L. N° 251, al disponer que se puedan contratar seguros por intermedio de corredores de seguros, impone al mismo tiempo a la Compañía, la carga de verificar que quien se dice corredor tenga una inscripción vigente.

De lo anterior, se puede colegir que la Compañía yerra al pretender que este Servicio deba notificarle las resoluciones relativas a la cancelación de inscripciones de Corredores de Seguros, toda vez que es a la propia Compañía a la que le compete verificar que quien dice ser corredor de seguros ostente dicha calidad, por lo que **dicha alegación también deberá ser rechazada.**

**En los términos antes expuestos, se rechazarán los descargos evacuados por la Compañía.**

## V. CONCLUSIONES

En el presente procedimiento sancionatorio se han puesto en conocimiento de este Servicio distintas situaciones, que dan cuenta de incumplimientos a las disposiciones normativas que rigen la contratación de seguros en nuestro país.

Por una parte, existió una infracción a una de las normas que impone a las Compañías el deber de entregar información continua, información que resulta esencial para el buen funcionamiento del mercado y la protección de los legítimos intereses de los asegurados. El fundamento de dicha norma, es que cualquier persona que sufra



un accidente de tránsito, pueda contar con cobertura para los riesgos de muerte y lesiones corporales previstos en la Ley 18.490, infracción que fue reconocida por la Compañía, y que tuvo una magnitud de casos importante.

Por otra parte, se sanciona a la Compañía por ofrecer una póliza con condicionados de cláusulas prohibidas, situación que resulta grave. Dichos ofrecimientos afectan la confianza en el mercado, y dan cuenta de un deficiente cumplimiento y procesos operacionales por parte de la Compañía, que atentan directamente en contra del correcto funcionamiento del mercado, particularmente porque se ofrece al asegurado, un producto que fue prohibido por no cumplir con la normativa aplicable al contrato, es decir, un modelo con vicios de legalidad.

Por último, la Compañía comercializó 132 pólizas con un corredor cuya inscripción se encontraba cancelada. Al respecto, se hace presente que una de las principales características de la industria aseguradora nacional, es la importancia de los corredores de seguros en la intermediación y comercialización de seguros y, a su vez, la asesoría que éstos deben brindar a las personas que contratan por su intermedio.

En razón de lo anterior, es que el legislador ha establecido para los corredores de seguros, requisitos específicos de idoneidad profesional y técnica, así como también garantías para responder por los perjuicios que puedan derivarse de su actividad.

Lo anterior, implica para las Compañías el deber de verificar que quien dice ser corredor, ostente dicha calidad, pues la compañía de seguros está sujeta a la restricción de comercializar seguros a través de corredores de seguros, esto es, quienes, por estar inscritos en el registro pertinente, pueden ejercer esa actividad.

En este contexto, no resulta atendible el argumento planteado por la Compañía en torno a que este Servicio no le notificó dicha cancelación, toda vez que, como se concluyó precedentemente, es deber de la Compañía verificar en un Registro Público, que el corredor de seguros independiente con el que intermedie sus pólizas tenga dicha calidad, considerando que el legislador ha dispuesto que este Servicio mantenga un registro de carácter público que, puede ser consultado tanto por la Compañía como por cualquier persona que lo desee.

## VI. DECISIÓN

1. Que, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha considerado y ponderado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidos y hechos valer en el procedimiento administrativo, llegando al convencimiento que **MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES DE CHILE S.A.** ha incurrido en las siguientes infracciones:

i. Infracción a la Sección I de la Circular N° 1.716 de fecha 19 de abril de 2004, sobre “Envío de Información del Seguro Obligatorio de Accidentes Causados por Vehículos Motorizados al Servicio de Registro Civil e Identificación”,



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-421-23-20970-E SGD: 2023010015675

toda vez que Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A. incumplió la obligación de enviar la información de los seguros obligatorios de accidentes personales al Servicio de Registro Civil e Identificación dentro de los 10 días hábiles del mes siguiente al mes de inicio de las respectivas vigencias de los seguros, **de 769 pólizas SOAP**, detalladas en Anexos 1 y 2 del Oficio de Cargos, todas del año 2018, intermediadas por el corredor Benítez y Carvajal y Cía. Ltda.

ii. Infracción a lo previsto en el artículo 3° del D.F.L. N° 251 y la NCG N° 349 de 2013, toda vez que Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A. incorporó las **cláusulas código CUG301019, CUG102074 y CUG198031** en la cotización de seguros N° 1013616-1, las cuales corresponden a un condicionado prohibido, publicado y así señalado en el depósito de pólizas de la Comisión para el Mercado Financiero.

iii. Infracción a lo previsto en los artículos 57 y 58 del D.F.L N° 251, en relación al artículo 48 de la misma norma, toda vez que Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A. **comercializó 132 pólizas de seguro** durante el año 2018, a través del Sr. Jean Paul Cannobio Schmidlin, quien había sido cancelado del Registro por la Resolución N° 1.786 de 9 de mayo de 2018, publicada el día 18 de mayo de 2018 en la página de la CMF.

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

a) En el presente procedimiento sancionatorio se han investigado tres infracciones, las cuales en su conjunto han de estimarse graves, toda vez que atentan en contra de la fiabilidad de la información disponible en el mercado de seguros, afectando la confianza y poniendo en riesgo los intereses de quienes deben ser protegidos por el seguro, toda vez que la Compañía comercializó pólizas de seguros por intermedio de una persona que no ostentaba la calidad de corredor de seguros, lo que afecta el correcto funcionamiento del mercado, toda vez que sólo pueden intermediar seguros quienes cumplan con las condiciones técnicas para ello; ofreció a un cliente condicionados que se encontraban prohibidos, esto es, modelos con vicios de legalidad; y no remitió oportunamente información relativa a la contratación de pólizas SOAP, lo que deriva en que frente a un accidente de tránsito, no exista información de la compañía que deberá cubrir a los accidentados.

b) No existen antecedentes que permitan concluir que la Compañía haya obtenido un beneficio económico derivado de la infracción materia del presente procedimiento administrativo.

c) Respecto al daño o riesgo causado, es necesario destacar que las conductas desplegadas por la Compañía afectan el correcto funcionamiento del mercado de seguros, la calidad de la información disponible, y la confianza en los mercados.

En este punto, se debe precisar que es la compañía aseguradora la que debe asumir los riesgos asociados a la celebración del contrato de seguro, obligándose a indemnizar los riesgos cubiertos y descritos en la póliza.



Atendida su importancia para el correcto funcionamiento del mercado, y para resguardar el interés de los asegurados, es que esta contratación se debe realizar únicamente a través de los canales que el legislador ha autorizado expresamente para estos efectos, restringiendo la posibilidad de que lo venda una persona distinta de aquellas mencionadas en el artículo 57 del D.F.L. N° 251. Sin embargo, la Compañía no verificó la calidad del intermediario, lo que genera un riesgo importante para el funcionamiento del mercado, al permitir que operen personas que no cumplen las condiciones técnicas para ese efecto.

En este mismo sentido, el ofrecimiento de pólizas con condicionado prohibido atenta directamente en contra de la normativa del mercado asegurador y la protección de los asegurados, toda vez que implica la venta de productos que no cumplen con las condiciones de claridad y legalidad exigidas por el legislador.

Por último, el no envío de la información de las pólizas de los seguros SOAP al Servicio de Registro Civil e Identificación SRCel dio cuenta de deficiencias operativas de la Compañía que afectaban la calidad y cantidad de la información disponible en el Mercado, y particularmente del riesgo, que, frente a un accidente de tránsito, no se pudiera identificar a la compañía de seguros obligada al pago del siniestro.

d) La participación de la Compañía en los hechos materia del presente procedimiento ha sido acreditada a través de los distintos medios de prueba que se han aportado al proceso.

e) Revisados los antecedentes de este Servicio durante los últimos 5 años a la fecha, se observan la siguiente resolución sancionatoria respecto de la Compañía.

- Resolución Exenta N° 5.338, que aplica sanción de UF 150 a **Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A.** por infracción a lo dispuesto en los artículos 16, 20 y 21 del D.F.L. N° 251; Norma de Carácter General N°139; y la Circular N°2022.

f) En cuanto a la capacidad económica de la Compañía, de acuerdo a la información contenida en los estados financieros al **30 de septiembre de 2022**, presentó un patrimonio de **M\$52.100.390.-**

g) Este Servicio ha aplicado en circunstancias similares, las siguientes sanciones.

i. Resolución Exenta N° 5.692, de 26 de noviembre de 2020, que aplicó a Liberty Compañía de Seguros Generales sanción de censura por Infracción al inciso primero de la Sección I de la Circular N°1.716, de 2004.

ii. Resolución Exenta N° 2.400, de 1 de julio de 2016, que aplicó a AIG Chile Compañía de Seguros Generales sanción de censura por Infracción al artículo 57 del D.F.L. N°251.



iii. Resolución Exenta N° 263, de 10 de septiembre de 2015, que aplicó a BCI Seguros Generales sanción de censura por Infracción al artículo 57 del D.F.L. N°251.

iv. Resolución Exenta N° 202, de 17 de junio de 2015, que aplicó a BCI Seguros Generales sanción de 1.000 UF por infracción a la N.C.G. N°124 de 2001 (antecesora de la N.C.G. N° 349 de 2013), y el artículo 3 letra e) del D.F.L. N° 251 junto con otras infracciones.

h) No se ha constatado colaboración especial de la Compañía durante el procedimiento sancionatorio, habiéndose limitado a cumplir con los requerimientos a que está obligada en su calidad de fiscalizada durante la investigación.

3.- . Que, en virtud de todo lo antes expuesto, y habiendo considerado y ponderado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidos y hechos valer en el procedimiento administrativo, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, en **Sesión Ordinaria N°322 de 12 de enero de 2023**, dictó esta Resolución.

**EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL  
MERCADO FINANCIERO RESUELVE:**

1.- Aplicar a **MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES DE CHILE S.A.** la sanción de multa, a beneficio fiscal, ascendente a **400 Unidades de Fomento**, pagaderas en su equivalente en pesos a la fecha efectiva de su pago, **por infracción a la Sección I de la Circular N° 1.716, artículos 3°, 57 y 58 del D.F.L. N° 251 y la NCG N° 349.**

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

3.- El pago de la multa deberá efectuarse en la forma prescrita en el artículo 59 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980. Para ello, deberá ingresar al sitio web de la Tesorería General de la República, y pagar a través del Formulario N° 87.

El comprobante de pago deberá ser ingresado utilizando el módulo "CMF sin papeles" y enviado, además, a la casilla de correo electrónico [multas@cmfchile.cl](mailto:multas@cmfchile.cl), para su visado y control, dentro del plazo de cinco días hábiles de efectuado el pago. De no remitirse dicho comprobante, la Comisión informará a la Tesorería General de la República que no cuenta con el respaldo de pago de la multa respectiva, a fin que ésta efectúe el cobro de la misma.

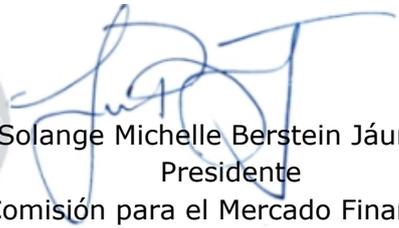
Sus consultas sobre pago de la multa puede efectuarlas a la casilla de correo electrónico antes indicada.



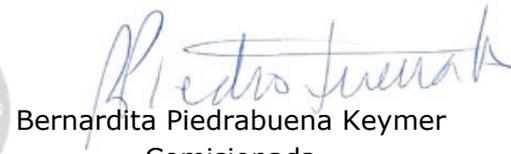
4.- Contra la presente Resolución procede el recurso de reposición establecido en el artículo 69 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980, el que debe ser interpuesto ante la Comisión para el Mercado Financiero, dentro del plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución, y el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

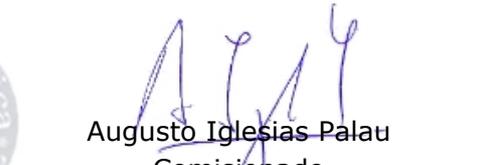
**Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.**

**COMISION PARA EL MERCADO FINANCIERO**

  
  
Solange Michelle Berstein Jáuregui  
Presidente  
Comisión para el Mercado Financiero

  
  
Mauricio Larraín Errázuriz  
Comisionado  
Comisión para el Mercado Financiero

  
  
Bernardita Piedrabuena Keymer  
Comisionada  
Comisión para el Mercado Financiero

  
  
Augusto Iglesias Palau  
Comisionado  
Comisión para el Mercado Financiero

