

**REF.: RESUELVE REPOSICIÓN INTERPUESTA POR SEGUROS VIDA SECURITY PREVISIÓN S.A. EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN EXENTA N°4079 DE 10 DE SEPTIEMBRE DE 2020.**

---

**SANTIAGO, 7 DE OCTUBRE DE 2020**

**RESOLUCION EXENTA N°4595**

**VISTOS:**

1. Lo dispuesto en los artículos 6° y 7° de la Constitución Política de la República; en los artículos 3 N°6, 5, 20 N°4, 36, 38, 52 y 69 del Decreto Ley N°3.538 de 1980, que crea la Comisión para el Mercado Financiero; en los artículos 3° letra f), 4°, 27 y 33 del Decreto Ley N°3.538, conforme a su texto vigente hasta el 15 de enero de 2018; en el artículo 1° y en el Título II de la Normativa Interna de Funcionamiento del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, que consta en la Resolución Exenta N°3100 de 2019; y en el Decreto Supremo N°1.207 del Ministerio de Hacienda del año 2017.

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

**CONSIDERANDO:**

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

## I. ANTECEDENTES.

1. Que esta Comisión para el Mercado Financiero (en adelante, la “Comisión”), mediante Resolución Exenta N°4079 de 10 de septiembre de 2020 (en adelante e indistintamente, la “Resolución Exenta N°4079 de 2020” o la “Resolución Sancionatoria”), impuso a la sociedad **Seguros Vida Security Previsión S.A.** (en adelante e indistintamente, “Security”, “la Compañía” o “la Aseguradora”) una sanción de multa de **UF 900**, por las siguientes infracciones:

**i. Infracción a la obligación prevista en el párrafo 7 del número 7 de la Sección IV de la NCG N° 218 de la CMF que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados, en tanto la Compañía, en su rol de partícipe del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), no contaba con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, dado que los controles internos y de gestión de riesgo no resultaron efectivos para los procedimientos establecidos en la aceptación de oferta de rentas vitalicias, toda vez que, se realizaron aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado.**

Lo anterior, respecto de 52 casos posteriores al 10 de septiembre de 2016, cerrados en la Compañía con la intervención de asesores previsionales, en los que, dado que la compañía no contaba con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, la aceptación de la oferta no fue ingresada con el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado. No se consideraron casos anteriores en atención a lo dispuesto en el artículo 33 de D.L. N°3.538, según su texto vigente hasta el 15 de enero de 2018, aplicable en la especie.

**ii. Infracción a la obligación de asesoría contenida en el número 1 del artículo 529 del Código de Comercio, toda vez que, en 12 procesos de pensión realizados directamente por Security, esta no asesoró debidamente al afiliado producto que el trámite de Aceptación de Oferta se realizó sin contar con el Certificado de Oferta SCOMP Original o su Duplicado, siendo éste, el único documento válido que acredita la recepción de la información y habilita al consultante para optar por una modalidad de pensión.**

Lo anterior, respecto de 6 casos posteriores al 10 de septiembre de 2016, cerrados en la Compañía, ya sea directamente o con la intervención de agentes de venta, en los que no se verificó que la aceptación de la oferta se ingresara con el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado, vulnerando el deber de asesoría que impone el artículo 529 del Código de Comercio. No se consideraron casos anteriores en atención a lo dispuesto en el artículo 33 de D.L. N°3.538, según su texto vigente hasta el 15 de enero de 2018, aplicable en la especie.

2. Que, en lo atinente, la Resolución Exenta N°4079 de 2020 puso término al procedimiento administrativo sancionador iniciado mediante Oficio Reservado UI N°1332 de fecha 26 de diciembre de 2019 (el “Oficio de Cargos”), a través del cual se le formularon cargos a la Aseguradora.

3. Que, mediante libelo ingresado en esta Comisión con fecha 24 de septiembre de 2020, los señores Raúl Tavolari Oliveros y Andrés Tavolari Goycoolea (los “Recurrentes”), en representación de la Aseguradora, interpusieron el recurso de reposición contemplado en el artículo 69 del Decreto Ley N°3.538 de 1980, en contra de la referida Resolución.

## **II. PETICIONES PRELIMINARES.**

### **II.1. Solicitud de certificación.**

En lo principal de su libelo, los Recurrentes solicitan que el Secretario General de esta Comisión certifique las siguientes circunstancias:

1) Si alguno de los procesos de pensión por los que fueron sancionados los asesores previsionales señalados en las 14 resoluciones indicadas en el número 7) del Capítulo “VI. Decisión” de la Resolución Sancionatoria, corresponden a alguno de los procesos de pensión en cuya virtud se ha cursado una multa a Security en este expediente.

2) En caso afirmativo, si alguno de los miembros del Consejo que dictó la Resolución Sancionatoria, dictó también alguna de las referidas resoluciones señaladas.

Sobre el particular, es preciso señalar que, atendido lo dispuesto en los artículos 6° y 7° de la Constitución Política de la República, esta Comisión sólo puede efectuar certificaciones en aquellos casos que la ley lo faculte expresamente a ello. Al respecto, debe considerarse que, en virtud de lo dispuesto en el número 7 del artículo 33 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980, que lo crea, la Comisión únicamente puede certificar aquellos hechos que consten en los registros públicos que las leyes le ordenan llevar, conforme lo establecido en el número 14 del artículo 5 del mismo cuerpo legal.

No obstante lo anterior, se hace presente que las resoluciones sancionatorias dictadas por esta Comisión, pueden consultarse en el sitio web [www.cmfchile.cl](http://www.cmfchile.cl), donde se pueden verificar las circunstancias cuya certificación se solicita.

### **II.2. Suspensión del procedimiento.**

En el primer otrosí de su libelo, los Recurrentes requieren que, en tanto no se realicen las certificaciones precedentemente descritas, se decrete la

suspensión del procedimiento de autos, a fin de que no corra el plazo de 15 días hábiles a que se refiere el inciso segundo del artículo 69 del D.L. N°3.538.

Sobre el particular, atendido lo señalado en el acápite II.1. anterior y lo dispuesto en el artículo 69 del D.L. N° 3.535, no es posible acceder a lo solicitado.

### **II.3. Invalidación de la Resolución Exenta N°4079 de 2020.**

En el segundo otrosí de su libelo, los Recurrentes solicitan que se decrete la invalidación de la Resolución Sancionatoria, atendidos los siguientes argumentos.

#### *II.3.1. Falta de emplazamiento como interesada en procedimientos sancionatorios de asesores previsionales.*

La defensa señala que *“es evidente que se ha conculcado muy gravemente el derecho a la defensa jurídica que asiste a nuestra representada, desde que – en el procedimiento que nos ocupa – ella nunca tuvo posibilidad alguna de ser absuelta de los cargos que se le formularon, puesto que, a través de las 14 resoluciones por las que los asesores previsionales fueron sancionados, ya se había establecido la existencia de los hechos en que se fundaron esos mismos cargos.*

*Para evitar esta situación de indefensión de nuestra representada, lo que la CMF debió realizar – como se ha indicado – era no otra cosa que emplazar a nuestra representada como interesada, en conformidad al art. 21 N° 2 de la ley N° 19.880, en cada uno de los procedimientos sancionatorios que dieron lugar a las 14 resoluciones a que ya hemos hecho referencia”.*

Sobre el particular, esta Comisión deberá rechazar la alegación, por cuanto, si bien existen circunstancias similares, las conductas infraccionales consignadas en las resoluciones sancionatorias en virtud de las cuales se sancionó a los asesores previsionales son distintas a las que fundan la Resolución Sancionatoria reclamada.

En efecto, en términos generales, los asesores previsionales fueron sancionados porque, en su calidad de tales, no resguardaron la privacidad de la información de los afiliados, y además, porque ingresaron aceptaciones de ofertas sin Certificados SCOMP Originales. Así, resulta claro que los antecedentes de dichos casos y el actuar de dichos asesores, difiere con los hechos en virtud de los cuales fue sancionada la Aseguradora.

A mayor abundamiento, es del caso señalar que tanto los procedimientos administrativos sancionatorios como las resoluciones que sancionaron a los

asesores previsionales fueron ampliamente publicitados – incluso por comunicados de prensa emitidos por esta Comisión –, y las resoluciones sancionatorias de dichos procesos fueron publicadas en el sitio web de la Comisión. No obstante, esa Aseguradora no efectuó presentación alguna ni impugnó las resoluciones sancionatorias referidas, para efectos de hacer valer los pretendidos derechos que, como interesada, le asistirían en su entender. Más aún, en el expediente rolan algunos de esos casos acompañados por la misma recurrente, a fojas 595 y siguientes (asesores Orrego, Valverde y Palacios)

En razón de lo previamente expuesto, este argumento deberá ser rechazado.

*II.3.2. En subsidio, falta de imparcialidad y afectación del principio de probidad.*

La defensa argumenta que *“en la especie, todo Consejero que ya manifestó su dictamen sobre los hechos objeto de este procedimiento sancionatorio, teniendo los antecedentes necesarios para ello, como ha ocurrido con ocasión de las 14 resoluciones indicadas en la Resolución Exenta N° 4079, de 2020, ha visto comprometida su imparcialidad para dictar esta última resolución”*.

Al respecto, los argumentos esgrimidos por los Recurrentes deberán ser rechazados, por cuanto, como se señaló, los procedimientos administrativos de los asesores previsionales son distintos, y versan sobre circunstancias y conductas infraccionales diversas, por lo que no se vislumbra cómo podría existir una infracción a la debida imparcialidad que deben tener los Comisionados al momento de resolver los procesos sancionatorios sometidos a su conocimiento, ni menos infringir el principio de probidad en la función pública, como la defensa acusa.

### III. FUNDAMENTOS DE LA REPOSICIÓN.

En el tercer otrosí de su libelo, los Recurrentes – de forma subsidiaria a las peticiones preliminares examinadas precedentemente - interponen el recurso de reposición contemplado en el artículo 69 del D.L. N°3.538 en contra de la Resolución Sancionatoria.

Luego de una breve relación de los cargos formulados y de las defensas que fueron acogidas en la Resolución Exenta N°4079 de 2020, los Recurrentes desglosan sus argumentos según a continuación se indica.

**III.1. En 109 de los 144 procesos de pensión objeto de cargos, Vida Security contó con los certificados de oferta originales. En lo demás, concurren circunstancias que impiden que Vida Security sea sancionada.**

1. Los recurrentes señalan que *“Contrariamente a lo sostenido en la Resolución Exenta N° 4079, de 2020, la revisión efectuada permitió establecer que en 109 de los 144 casos observados por la Unidad de Investigación de la CMF, el certificado de ofertas del cual se valió Vida Security para ingresar la aceptación de oferta de pensión respectiva al SCOMP, era el certificado original emitido por dicho sistema”*.

Así, concluyen que *“...resulta evidente la existencia de un error de hecho en la Resolución Exenta N° 4079, de 2020, que no dio cuenta de la circunstancia anterior”*.

2. De los 35 casos restantes, la defensa señala que, respecto de 29 cabe anotar lo siguiente:

i) En 14 de ellos ha operado la extinción de las atribuciones sancionatorias de esta Comisión, como lo recoge la Resolución Sancionatoria.

ii) En 9 de los 15 casos respecto de los cuales las facultades sancionatorias de esta Comisión no se encuentran extinguidas, se encuentra acreditada la intervención en los respectivos procesos de pensión de tres asesores previsionales que fueron sancionados en abril de 2019.

Así, en relación a esto último, la defensa arguye que *“Estos antecedentes son relevantes no sólo porque han hecho que se incurra en los vicios de procedimiento expuestos en el segundo otrosí, sino también porque Vida Security no es sino una víctima de ilícitos perpetrados por terceros, que han sido establecidos por la propia CMF”*.

iii) Respecto de los últimos 6 casos, y en general, en todos los 29 casos ya señalados, señalan que *“...conforme a la información provista por Correos de Chile al SCOMP, los certificados de ofertas originales fueron recibidos por los pensionados en su domicilio, sin que a la fecha se haya generado algún reclamo o alegación de parte de los pensionados respectivos, en relación con sus procesos de pensión y/o la información que se tuvo a la vista para efectos de ingresar la aceptación de las ofertas respectivas al SCOMP, en el marco de dichos procesos”*.

3. Ahora bien, de los 6 procesos de pensión no contemplados anteriormente, la defensa señala lo siguiente:

i) Que en 3 de ellos ha operado la extinción de las atribuciones sancionatorias de la Comisión, como lo consigna la Resolución Sancionatoria.

ii) Que en 2 de los 3 restantes intervino el asesor señor Andrés Orrego Arriagada, sancionado por la Comisión, señalando que al respecto la Aseguradora tiene la condición de víctima.

iii) Que, respecto del último caso, la ausencia de la primera página no importa adulteración del Certificado de Ofertas SCOMP, sino que corresponde a un mero error u omisión en el proceso de archivo de los antecedentes respectivos.

**III.2. El cargo imputado a Vida Security es uno solo; entenderlo de otro modo es sancionar dos veces por un mismo hecho, infringiendo la prohibición del *non bis in ídem*.**

Sobre este punto, los Recurrentes señalan que *“...queda de manifiesto que los hechos en que se fundan ambos cargos son unos mismos, a saber, que Vida Security no habría contado con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta. Lo anterior, por cuanto se habrían ingresado aceptaciones de ofertas sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado.*

*Por este hecho, la Resolución Exenta N° 4079, de 2020, sancionó a Vida Security en virtud del Cargo n° 2.*

*Pero también la sancionó en virtud del Cargo N° 3: en 12 procesos de pensión realizados directamente por Vida Security (esto es, sin la intervención de asesores previsionales), producto de que se habrían realizado la Aceptación de Oferta sin contar con el Certificado de Oferta “Original” o su Duplicado. Esto se habría producido por no haber contado Vida Security con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta. El hecho, entonces, es exactamente el mismo”.*

Así, en relación a este punto, concluyen que *“...queda de manifiesto que en este expediente se ha sancionado a Vida Security dos veces – a través de los Cargos N° 2 y N° 3 – por un mismo hecho, a saber: Vida Security no habría contado con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta y ello habría permitido que se ingresaran aceptaciones de ofertas sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado”.*

**III.3. La supuesta falta de mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta.**

Sobre este punto, y atendido lo señalado por el Fiscal de la Unidad de Investigación de esta Comisión en su Oficio Reservado UI N°837, la defensa señala: *“Para demostrar lo errado de la apreciación del Sr. Fiscal, acompañamos, como nuevo antecedente, el documento que adjuntamos en un otrosí y que consiste en una constatación realizada por “A priori*

*Consultores Limitada”, con fecha 30 de septiembre de 2019, en relación con la implementación del “Manual de Comercialización de Rentas Vitalicias para Asistentes Comerciales”, a partir de junio de 2019. En este documento se aprecia el esfuerzo, seriedad e intensidad con que Vida Security implementa sus procedimientos internos. Hago notar que este documento, como es evidente, es anterior a la formulación de cargos realizada por intermedio del Oficio Reservado UI N° 1332, de 26 de diciembre de 2019.*

*En virtud de este nuevo antecedente, pedimos la reposición de la Resolución Exenta N° 4079, de 2020, en todo aquello que se funda en lo señalado por el Sr. Fiscal en la página 16 de su Oficio Reservado UI N° 837”.*

**III.4. Los mecanismos de verificación de Vida Security fueron objeto del dolo de terceros.**

En este punto, la defensa argumenta que a lo menos 9 de los procedimientos de pensión en que se fundan los cargos fueron realizados con la intervención de asesores previsionales. Así, concluye que *“...la circunstancia de que se hayan realizado las Aceptaciones de Ofertas sin contar con el Certificado Original o su Duplicado, no se debe a que los mecanismos de verificación hayan tenido defectos de diseño o de implementación, sino que los mismos fueron forzados por personas que tenían la intención deliberada de burlarlos”.*

**III.5. La responsabilidad, incluso la infraccional, es individual.**

Los Recurrentes señalan que *“...en el ámbito sancionatorio, incluso donde existe la responsabilidad infraccional, no se reconocen tales situaciones de excepción: se responde por el hecho propio y no por el de terceros.*

*Es por ello que, en este expediente, de ningún modo puede Vida Security ser sancionada por hechos que obedecen al dolo de terceros, como ocurre en todos aquellos procesos de pensión que fueron realizados por asesores previsionales que resultaron sancionados por la CMF”.*

**III.6. Las obligaciones de seguridad son obligaciones de medio, y no de resultado.**

En relación a este punto, la defensa argumenta que *“...se debe consignar que las obligaciones de seguridad, como lo son el establecimiento de controles operacionales o de cumplimiento normativo al interior de cualquier entidad, constituyen obligaciones de medios y no de resultados, desde que se trata de desplegar la debida diligencia para evitar la verificación de un determinado riesgo”.*

En ese sentido, concluye que *“...queda demostrado que los controles de Vida Security dan cuenta de la diligencia debida para mitigar el riesgo que se trata de evitar, cumpliendo así plenamente la obligación de medios que conlleva la necesidad de implementar tales controles”*.

**III.7. Antes que un defecto en los mecanismos de verificación de cumplimiento de la normativa de Vida Security, existió un defecto en la normativa, que fue corregido por la propia CMF.**

Sobre el particular, la defensa aduce que *“...resulta necesario constatar que la posibilidad de que se realizaran Aceptaciones de Ofertas sin contar con el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado, respondía no a un defecto o debilidad de los mecanismos de verificación de Vida Security, sino a un defecto en la normativa.*

*En efecto, con posterioridad a los hechos objeto de este expediente sancionador, la NCG 218, de 2008, fue modificada a través NCG 428, de 2019, en cuya virtud se implementaron una serie de modificaciones destinadas a mejorar la seguridad de todo el proceso de pensiones”*.

**III.8. Ninguno de los 12 procesos de pensión realizados directamente por Vida Security fue iniciado directamente por ella.**

Sobre este punto, la defensa alega que *“...Vida Security no inició ninguno de los referidos 12 procesos de pensión, según consta de los documentos acompañados a fojas 320 y 321 y a fojas 517 y 518.*

*En efecto, de dichos 12 procesos de pensión, 8 fueron iniciados por diversas AFPs y 4 por otras compañías de seguros de vida (Corpseguros, Confuturo, Metlife y Consorcio Nacional de Seguros).*

*Es que si Vida Security no inició estos procesos de pensión, sino que fue otra entidad (AFP u otras compañías de seguros), quien tenía interés en “el pronto cierre de la operación” era precisamente esa otra entidad, y no nuestra representada”*.

**III.9. Vida Security cumplió debidamente con su obligación de asesoría.**

La defensa aduce que *“la misma resolución establece que ningún pensionado resultó perjudicado y que Vida Security no obtuvo un beneficio económico directo a consecuencia de los hechos por los que se le sanciona (página 68).*

*En otras palabras, se trata de un reproche meramente formal, que resulta inaceptable desde todo punto de vista.*

*La circunstancia de que Vida Security cumplió correcta y debidamente con su obligación de asesoría queda de manifiesto por la constatación que la misma resolución realiza: no hay ningún pensionado que haya resultado perjudicado (página 69)".*

### **III.10. Vida Security carece de "Agentes de Venta".**

En relación a este punto, la defensa señala que las referencias que efectúa la Resolución Sancionatoria a Agentes de Ventas son del todo erradas, por cuanto Vida Security no tiene agentes de ventas.

### **III.11. La falta de alguna página del Certificado de Ofertas Original o su Duplicado no supone adulteración.**

Finalmente, la defensa argumenta que, respecto del certificado al que le faltaba su primera página, *"...lejos de ser ello una adulteración, corresponde a un mero error u omisión en el proceso de archivo de los antecedentes respectivos: si pudieron ser encontradas todas las demás páginas del certificado de ofertas original y solo falta la primera, no se puede sino concluir que la primera página se extravió".*

## **IV. ANÁLISIS DE LA REPOSICIÓN.**

A continuación, se procederá a analizar los argumentos esgrimidos por la defensa en el recurso de reposición, en el mismo orden en que éstos fueron formulados.

### **IV.1. En 109 de los 144 procesos de pensión objeto de cargos, Vida Security contó con los certificados de oferta originales. En lo demás, concurren circunstancias que impiden que Vida Security sea sancionada.**

En lo que respecta a esta defensa, los argumentos de los Recurrentes deberán ser rechazados, por cuanto no aporta antecedentes que den cuenta que las aceptaciones de ofertas, hayan sido efectuadas por el consultante, después de haber recibido el Certificado Original o su Duplicado.

En efecto, para verificar lo anteriormente indicado, se revisaron las bitácoras de SCOMP, especialmente, las fechas y horas de los siguientes hitos: i) aceptación de la oferta, ii) impresión del duplicado del certificado de oferta, iii) selección de modalidad y iv) devolución del certificado por Correos de Chile.

Efectuado lo anterior, se pudo constatar la existencia de casos que contaban con devolución de Correos de Chile del certificado, es decir, no había sido recibido por el pensionable, y en los cuales se había impreso un duplicado de certificado de ofertas después de la fecha y hora de la aceptación de la oferta, o simplemente no se había impreso dicho duplicado. Cabe destacar que la existencia de dichos casos fue ratificada por SCOMP mediante comunicación ingresada a esta Comisión.

A estos efectos, el documento *“ANÁLISIS 144 CASOS CERTIFICADOS OFERTA SCOMP”*, acompañado por la recurrente a fojas 501, señala a modo de ejemplo, a fojas 502:

***“47 CO fueron revisados por SCOMP  
29 fueron declarados como “Adulterados””***

***“1.001 CO fueron revisados por Auditoría Externa  
56 CO fueron declarados como “Adulterados””***

***“De las 1.001 pólizas, habrían 118 cuyos certificados de oferta originales fueron devueltos por Correos de Chile, de acuerdo con información proporcionada por SCOMP a la CMF”***

Resulta también ilustrativo, a fojas 511, 512 y 513, que en los *“95 CO no revisados por SCOMP, la Auditoría Externa declaró como “Original” y que fueron devueltos por Correos de Chile”*, el Duplicado aparezca impreso después de la aceptación de la oferta.

**IV.2. El cargo imputado a Vida Security es uno solo; entenderlo de otro modo es sancionar dos veces por un mismo hecho, infringiendo la prohibición del *non bis in ídem*.**

Los argumentos de la defensa sobre este punto deberán ser igualmente rechazados, por cuanto no se vislumbra cómo los cargos por los cuales fue sancionada Vida Security configurarían un supuesto *non bis in ídem*.

En efecto, como se señaló en anteriormente, la Aseguradora fue sancionada por cuanto se acreditó que cometió las siguientes infracciones:

**i. Infracción a la obligación prevista en el párrafo 7 del número 7 de la Sección IV de la NCG N° 218 de la CMF que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados, en tanto la Compañía, en su rol de partícipe del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), no contaba con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, dado que los controles internos y de gestión de riesgo no resultaron efectivos para los procedimientos establecidos en la aceptación de oferta de rentas vitalicias, toda vez que, se realizaron**

**aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado.**

Lo anterior, respecto de 52 casos posteriores al 10 de septiembre de 2016, cerrados en la Compañía con la intervención de asesores previsionales, en los que, dado que la compañía no contaba con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, la aceptación de la oferta no fue ingresada con el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado.

**ii. Infracción a la obligación de asesoría contenida en el número 1 del artículo 529 del Código de Comercio, toda vez que, en 12 procesos de pensión realizados directamente por Security, esta no asesoró debidamente al afiliado producto que el trámite de Aceptación de Oferta se realizó sin contar con el Certificado de Oferta SCOMP Original o su Duplicado, siendo éste, el único documento válido que acredita la recepción de la información y habilita al consultante para optar por una modalidad de pensión.**

Lo anterior, respecto de 6 casos posteriores al 10 de septiembre de 2016, cerrados en la Compañía, ya sea directamente o con la intervención de agentes de venta, en los que no se verificó que la aceptación de la oferta se ingresara con el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado, vulnerando el deber de asesoría que impone el artículo 529 del Código de Comercio.

Dicho lo anterior, y sin perjuicio de que ambas infracciones envuelven el reproche de haberse efectuado aceptaciones de ofertas sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, los hechos que las configuran y los casos a los que se extienden son claramente distinguibles entre sí, a saber:

i) No contar con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, dado que los controles internos y de gestión de riesgo no resultaron efectivos para los procedimientos establecidos en la aceptación de oferta de rentas vitalicias. **Ello, respecto de 52 casos posteriores al 10 de septiembre de 2016, cerrados en la Compañía con la intervención de asesores previsionales.**

ii) No asesorar debidamente al afiliado producto que el trámite de Aceptación de Oferta se realizó sin contar con el Certificado de Oferta SCOMP Original o su Duplicado, siendo éste, el único documento válido que acredita la recepción de la información y habilita al consultante para optar por una modalidad de pensión. **Ello, respecto de 6 casos posteriores al 10 de septiembre de 2016, cerrados en la Compañía, ya sea directamente o con la intervención de agentes de venta.**

En consecuencia, este argumento no será atendido, por cuanto no es apto para desvirtuar lo asentado por la Resolución Sancionatoria.

**IV.3. La supuesta falta de mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta.**

El argumento esgrimido en este acápite deberá ser igualmente rechazado, toda vez que, sin perjuicio de haberlo ponderado en su totalidad, la Resolución Sancionatoria no se basó para sancionar a Vida Security en el Informe del Fiscal de la Unidad de Investigación, contenido en el citado Oficio Reservado N°837.

Por el contrario, independientemente a las apreciaciones respecto a la seriedad con que esa Aseguradora pueda tomarse sus procesos internos, en los hechos, esta Comisión concluyó que ésta no contaba con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, dado que los controles internos y de gestión de riesgo no resultaron efectivos para los procedimientos establecidos en la aceptación de oferta de rentas vitalicias, toda vez que, se realizaron aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP "Original" o su Duplicado.

En consecuencia, la defensa aducida en esta parte por los Recurrentes no puede prosperar.

**IV.4. Los mecanismos de verificación de Vida Security fueron objeto del dolo de terceros.**

Los argumentos esgrimidos por la defensa en este punto deberán ser rechazados, por cuanto, como quedó asentado en la Resolución Sancionatoria, contrariamente a lo pretendido por la defensa, en materias especialmente regulados, como ocurre en la especie, concurre la denominada culpa infraccional, que se verifica por el hecho que la entidad regulada hubiese infringido un deber que le era exigible, y cuyo resultado debió haber sido previsto en razón de la actividad que despliega. En efecto, y como quedó asentado en la Resolución Sancionatoria, el cargo formulado sobre este respecto dice relación con el incumplimiento de la normativa del sistema SCOMP, que rige específicamente a la Compañía en su calidad de entidad aseguradora. Es decir, Vida Security es destinataria directa de la norma que se imputa infringida.

En ese sentido, ponderados la totalidad de los antecedentes que obran en el expediente administrativo, esta Comisión concluyó que los procedimientos y controles de la Compañía no eran idóneos y no resultaron efectivos para evitar que se ingresaran aceptaciones de ofertas de pensión sin el Certificado SCOMP Original o su Duplicado. De este modo, en concepto de esta Comisión, la Aseguradora efectivamente incumplió el deber de conducta que le era exigible, en virtud de lo dispuesto en el párrafo 7 del número 7 de la Sección IV de la NCG N°218, vigente a esa fecha.

Así las cosas, encontrándonos en el ámbito de una materia especialmente regulada, el solo hecho que incumpliera la obligación de hacer los ingresos de Aceptación de Oferta al SCOMP utilizando Certificados de Oferta Original o su duplicado, bastaba para que se configurara y perfeccionara la infracción sancionada. Ello, teniendo presente que, de haber contado con procedimientos y controles adecuados, la Compañía podría haber tomado conocimiento de las irregularidades que se extendieron durante años dentro de la misma.

De esa forma, la responsabilidad de la Compañía se configura por la mera inobservancia de la norma, por lo que corresponde que, en la especie, la Aseguradora responda por las infracciones imputadas.

En consecuencia, los argumentos de la defensa deberán ser rechazados, por no ser aptos para desvirtuar lo asentado en la Resolución Sancionatoria.

**IV.5. La responsabilidad, incluso la infraccional, es individual.**

Los argumentos vertidos sobre este punto deberán ser rechazados, por cuanto, como se señaló en el acápite anterior, la destinataria de la norma infringida era la Compañía, por lo que bajo ningún punto de vista se le está haciendo responsable por hechos de terceros.

**IV.6. Las obligaciones de seguridad son obligaciones de medio, y no de resultado.**

En relación a este punto, los argumentos de la defensa deberán ser rechazados, por cuanto, como quedó consignado en el acápite anterior, esta Comisión concluyó que los procedimientos y controles de la Compañía no eran idóneos y no resultaron efectivos para que evitar que se ingresaran aceptaciones de ofertas de pensión sin el Certificado SCOMP Original o su Duplicado. De este modo, en concepto de esta Comisión, la Aseguradora efectivamente incumplió el deber de conducta que le era exigible, en virtud de lo dispuesto en el párrafo 7 del número 7 de la Sección IV de la NCG N°218, vigente a esa fecha.

En ese sentido, no puede resultar atendible la excusa de que la Aseguradora haya desplegado sus mejores esfuerzos en que sus mecanismos fueran idóneos, por cuanto, efectivamente se verificaron las aceptaciones de ofertas de pensión sin los Certificados SCOMP Originales o con sus Duplicados, lo que, atendido el nivel de diligencia que pesa sobre las Aseguradoras, como partícipes del sistema de pensiones, resulta inaceptable.

**IV.7. Antes que un defecto en los mecanismos de verificación de cumplimiento de la normativa de Vida Security, existió un defecto en la normativa, que fue corregido por la propia CMF.**

Este argumento deberá ser igualmente rechazado, por cuanto, según se señaló en la Resolución Sancionatoria, de acuerdo a la normativa que se le imputa infringida a la Compañía, las entidades aseguradoras deben contar con mecanismos eficientes para verificar el cumplimiento de las reglas que rigen el proceso de Aceptación de Oferta, incluyendo, dentro de dicho deber, la adopción de controles internos y de gestión de riesgo efectivos a fin de proteger el proceso de Aceptación de Ofertas de rentas vitalicias, que es en definitiva, el proceso de pensión de las personas.

Por lo demás, las obligaciones infringidas existían con anterioridad a la actualización de la Norma de Carácter General N° 218, como se manifiesta de la circunstancia que en todo este procedimiento infraccional, se ha precisado constantemente de tratarse de la infracción a la Norma vigente a la época de los hechos.

En consecuencia, los argumentos deberán ser rechazados.

**IV.8. Ninguno de los 12 procesos de pensión realizados directamente por Vida Security fue iniciado directamente por ella.**

Sobre este punto, la defensa no explica cómo los argumentos que esgrime controvierten los hechos por los cuales fue sancionada.

Por lo demás, el hecho que las aceptaciones de oferta ingresadas directamente por esa Aseguradora, no hayan sido procesos de pensión iniciados por ella, no altera el supuesto fundante de la sanción, a saber, que se efectuaron aceptaciones de oferta de pensión en la Compañía, con Certificados de Oferta SCOMP no Originales.

Así, estos argumentos deberán ser rechazados, por cuanto no son aptos para desvirtuar lo asentado en la Resolución Sancionatoria.

**IV.9. Vida Security cumplió debidamente con su obligación de asesoría.**

Sobre este punto, cabe destacar que, como señala la Resolución Sancionatoria, las Compañías de Seguros, tratándose de ventas directas y sus Agentes de Venta, intervienen asesorando al pensionable desde el ingreso de solicitud de oferta al sistema SCOMP hasta la Aceptación de Oferta. En ese sentido, el artículo 529 N°1 del Código de Comercio traslada todas las obligaciones propias del intermediario, establecidas en nuestro ordenamiento

jurídico, a la entidad aseguradora. En ese contexto, de acuerdo a la norma citada, las compañías de seguros siempre resultan responsables de las infracciones, omisiones y errores en el deber de asesoría.

Así las cosas, la debida asesoría al pensionable siempre implica que las entidades aseguradoras cumplan con las reglas que regulan la materia, por lo que es en razón de ello que Vida Security infringió el citado deber de asesoría.

Por consiguiente, los argumentos esgrimidos en esta parte deberán ser rechazados, por cuanto no obstante que esta Comisión, a la fecha, no tenga noticia de reclamos de pensionados, el reproche no dice relación con ello, sino, con la infracción a una etapa y requisito legal del proceso de Aceptación de Oferta, que manifiesta un incumplimiento al deber de asesoría.

#### **IV.10. Vida Security carece de “Agentes de Venta”.**

Este argumento deberá ser rechazado, por cuanto la decisión de la Resolución Sancionatoria no se basa en que Vida Security hubiese operado con Agentes de Venta, lo cual, por lo demás, no resulta relevante para la configuración de las infracciones (dado que en virtud del artículo 57 del D.F.L. N° 251, Ley de Seguros, “*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*”).

Lo anterior, por cuanto la concurrencia del cargo sancionado se da por la deficiente asesoría que se manifiesta en haber ingresado aceptaciones de ofertas de pensión sin el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, ya sea directamente por la compañía o por medio de sus agentes de ventas, por lo que la referencia a éstos últimos se realiza de forma genérica, por cuanto en ambos casos se configura el tipo infraccional.

#### **IV.11. La falta de alguna página del Certificado de Ofertas Original o su Duplicado no supone adulteración.**

Finalmente, en relación a esta defensa, y habiéndose esgrimido ya en los descargos formulados por Vida Security, vale la pena reiterar lo señalado en la Resolución Sancionatoria, en cuanto a que es improcedente aquella alegación conforme a la cual la ausencia de la primera página del Certificado de Oferta Original no importa adulteración del mismo, pues, resulta evidente que, el Certificado SCOMP, sea el Original o su Duplicado, debe ser íntegro para la Aceptación de la Oferta, puesto que de lo contrario, no se trata de un antecedente completo y veraz con el cual el pensionable pueda adoptar una decisión sobre su renta vitalicia y, en consecuencia, no resulta “válido” para efectuar dicha operación en los términos del artículo 61 bis del D.L. N°3.500.

Es decir, conforme al cargo formulado y, dado que, el “documento” se encontró incompleto, es dable concluir que la Investigada ingresó una Aceptación de Oferta sin el Certificado dispuesto para ello.

En consecuencia, este argumento deberá ser igualmente rechazado.

#### V. CONCLUSIÓN.

1. Que, como se ha señalado precedentemente, esta Comisión considera que la reposición intentada por Vida Security no aporta elementos que justifiquen modificar la Resolución Exenta N°4079 de 2020, por lo que no puede ser acogida.

2. Que, en virtud de todo lo anterior, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero revisó los antecedentes y en Sesión Extraordinaria N°91, de 7 de octubre de 2020, con la asistencia de su Presidente (S) don Christian Larraín Pizarro, y los comisionados doña Rosario Celedón Förster, don Kevin Cowan Logan y don Mauricio Larraín Errázuriz, dictó esta Resolución.

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

1. Rechazar en todas sus partes el recurso de reposición interpuesto en contra de la Resolución Exenta N°4079 de 10 de septiembre de 2020, manteniendo la **sanción de multa**, a beneficio fiscal, ascendente a **UF 900.- (Novecientas Unidades de Fomento) a Seguros Vida Security Previsión S.A.**

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

3. Se hace presente que contra la presente Resolución procede el reclamo de ilegalidad dispuesto en el artículo 71 del Decreto Ley 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 presente Resolución.

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.

07-10-2020

X  

PRESIDENTE

Firmado por: Christian Eduardo Larrain Pizarro  
07-10-2020

X  

COMISIONADO

Firmado por: Kevin Noel Cowan Loqan  
07-10-2020

X  

COMISIONADO

Firmado por: Mauricio Larrain Errazuriz

X    
ROSARIO CELEDON FORSTER  
COMISIONADA

COMISIONADO

Firmado por: Rosario Celedon Forster

**COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO**

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

GERARDO BRAVO RIQUELME  
SECRETARIO GENERAL

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