

**REF.: APLICA SANCIÓN DE MULTA A OHIO  
NATIONAL SEGUROS DE VIDA S.A.**

---

**SANTIAGO, 10 DE SEPTIEMBRE DE 2020**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 4084**

**VISTOS:**

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

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

**CONSIDERANDO:**

**I. DE LOS HECHOS**

**I.1. ANTECEDENTES GENERALES**

**1.** Mediante Oficio Reservado N°271, de fecha 13 de mayo de 2019, de la Intendencia de Seguros de la Comisión para el Mercado Financiero (“**Intendencia de Seguros**”), el Fiscal de la Unidad de Investigación (“**Fiscal**”) tomó conocimiento de

una fiscalización efectuada por dicha Intendencia a **OHIO NATIONAL SEGUROS DE VIDA S.A. ("Ohio", "Investigada", "Aseguradora" o "Compañía")**, a raíz de una denuncia presentada por la empresa Sistema de Consultas de Ofertas de Montos de Pensión S.A. ("**SCOMP S.A.**"), en relación a irregularidades en Certificados de Ofertas SCOMP que conllevaron a procesos de cierres de pensión realizados sin contar con el documento Original del Certificado de Ofertas o su Duplicado. Para lo anterior, la Intendencia de Seguros realizó un proceso de recopilación de antecedentes que contenía la información sobre aceptaciones de ofertas efectuadas entre los días 1 de julio de 2013 y 25 de julio de 2018, cuya documentación fue remitida al Fiscal.

**2.** En vista de lo anterior, mediante Resolución UI N°31/2019, de fecha 19 de junio de 2019, el Fiscal inició una investigación a efectos de determinar si los hechos denunciados podían ser constitutivos de alguna(s) de la(s) infracción(es) prevista(s) en el D.F.L. N° 251, Ley de Seguros; en la Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas y su Reglamento; normativa dictada por esta Comisión; y, en otras disposiciones complementarias.

**3.** Mediante **Oficio Reservado UI N°29, de fecha 13 de enero de 2020 ("Oficio de Cargos")**, el Fiscal formuló cargos a **OHIO NATIONAL SEGUROS DE VIDA S.A.**

**4.** Con fecha 13 de marzo de 2020 la Investigada presentó sus descargos.

**5.** Por Oficio Reservado UI N°409, de fecha 16 de marzo de 2020, dados los efectos derivados de la emergencia sanitaria producto del brote del Covid-19, se decretó la suspensión del Procedimiento Sancionatorio, hasta que las condiciones permitieran su reanudación.

**6.** Por Oficio Reservado UI N°606, de fecha 22 de junio de 2020, se informó la reanudación del procedimiento administrativo a contar del 1 de julio de 2020.

**7.** Por Oficio Reservado UI N°660, de 03 de julio de 2020, se decretó la apertura de un término probatorio el que finalizó el día 03 de agosto de 2020.

**8.** Finalmente, mediante Oficio Reservado UI N°859, de fecha 6 de agosto de 2020, el Fiscal remitió a este Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, el expediente administrativo correspondiente al Procedimiento Sancionatorio incoado en contra de la Investigada, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas en el Oficio de Cargos ("**Informe Final**"), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 inciso 2° del D.L. N°3.538.

## **I.2. HECHOS.**

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

**1.** Ohio es una compañía de seguros de vida cuya gerencia general ha sido desempeñada por el Sr. Claudio Correa Viola desde el día 14 de octubre de 1996 hasta la fecha del presente Oficio.

**2.** La Investigada, dentro de sus líneas de negocio, ofrece seguros de Rentas Vitalicias Previsionales, cuya significancia, en términos de la prima directa recaudada al 30 de junio de 2018, equivalía a un 32,83% del total de ingresos de Ohio, ascendente a M\$25.572.838.- a esa fecha, mientras que, en términos de reservas técnicas, las obligaciones por concepto de Renta Vitalicia representaron el 87,45% del pasivo total de la Compañía al mismo periodo, esto es, M\$676.862.783.-.

**3.** De acuerdo a lo establecido en el artículo 61 bis del D.L. N° 3.500, que “Establece el Nuevo Sistema de Pensiones”, y lo dispuesto por la Norma de Carácter General N° 218, vigente a la fecha de los hechos materia del Oficio de Cargos, las Administradoras de Fondos de Pensiones (“AFPs”) y las Compañías de Seguros de Vida, entre ellas la Investigada, tienen la obligación de contar con un sistema propio de información electrónico interconectado entre todas aquellas entidades, denominado Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (“SCOMP”), de cuya operación son responsables.

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

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

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

**7.** El certificado Original es emitido por SCOMP dentro de los cuatro días hábiles siguientes de ingresada la consulta, remitiéndolo, a través de carta certificada, por Correos de Chile, al domicilio del consultante. Simultáneamente, el sistema SCOMP

pone a disposición del partícipe que ingresó la consulta y de la AFP de origen, una Copia del Certificado de Ofertas, la que se diferencia claramente del original y no puede utilizarse en la aceptación de oferta ni en la selección de modalidad de pensiones.

8. Por su parte, después de ocho días hábiles de ingresada la consulta al sistema, el consultante podrá solicitar a la AFP de origen, la impresión de un Duplicado del Certificado de Ofertas SCOMP Original, que podrá ser utilizado en la aceptación de oferta y en la selección de modalidad de pensión.

9. En el periodo comprendido entre el día 01 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, se constató que la Investigada ingresó al Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) 21 aceptaciones de oferta de pensión -detallados en el Anexo del presente Oficio- sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, según se muestra a continuación:

<b>Tabla N° 1:</b> Aceptaciones de Oferta realizadas sin Certificado de Ofertas SCOMP Original por Ohio.							
<b>PARTÍCIPE</b>	<b>AÑO ACEPTACIÓN OFERTA</b>						<b>TOTAL</b>
	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	
<b>Asesores Previsionales</b>	3	8	5	4	-	-	<b>20</b>
<b>Agentes de Venta – Cía.</b>	-	-	-	-	-	-	-
<b>Directa – Cía.</b>	-	-	-	-	-	1	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	-	<b>1</b>	<b>21</b>

Fuente: Elaboración propia en base a información del Oficio Reservado N° 271 de la Intendencia de Seguros, de fecha 13 de mayo de 2019.

10. La Investigada no tenía dentro de su Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno, un procedimiento asociado directamente al cumplimiento de la normativa relativa al proceso de aceptación de ofertas de rentas vitalicias previsionales y, específicamente, a la comprobación de la autenticidad de los Certificados de Ofertas de montos de pensión para efectuar los trámites de aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión.

### **I.3. ANTECEDENTES RECOPIADOS DURANTE LA INVESTIGACIÓN.**

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

1. Minuta N° 41, de fecha 23 de agosto de 2018, por medio de la que el Intendente de Seguros remitió al Fiscal un disco duro que contiene la información entregada por SCOMP S.A., correspondiente a los Certificados de Oferta SCOMP Originales para el periodo comprendido entre 1 de julio de 2013 y 25 de julio de 2018.

2. Oficio Reservado UI N° 160, de fecha 19 de febrero de 2019, en el que se requirió a la sociedad SCOMP S.A., que proporcionara copia digital de las bitácoras mantenidas en aquel sistema para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2013 y el 18 de febrero de 2019.

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

4. Oficio Reservado N° 271, de fecha 13 de mayo de 2019, por medio del que la Intendencia de Seguros denunció al Fiscal, eventuales infracciones incurridas por Ohio, adjuntando un CD que contiene los siguientes antecedentes:

- a. Oficio Ordinario N° 20.514, de 03 de agosto de 2018, de la CMF dirigido a la gerencia general de Ohio, en el que solicitó realizar una comparación del Certificado de Ofertas SCOMP utilizado en las aceptaciones de oferta efectuadas en un plazo menor a 3 días desde la emisión del certificado, con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, para las aceptaciones de oferta efectuadas en el periodo de 01 de julio de 2014 y 25 de julio de 2018.
- b. Respuesta de la Compañía al Oficio Ordinario N° 20.514, de fecha 10 de agosto de 2018, mediante la cual adjuntó planilla Excel con el resultado de la comparación del Certificado de Ofertas de pensión utilizado en la aceptación de la oferta realizada por los cotizantes y el certificado Original respectivo, en base a la información suministrada a esa fecha por SCOMP.
- c. Oficio Ordinario N° 25.481, de 24 de septiembre de 2018, dirigido a la gerencia general de Ohio, requiriendo la emisión de un informe sobre el contenido de los Certificados de Ofertas y de las cartas conductoras de éstos, asociados a procesos de aceptación de oferta realizados entre el 01 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, con el objetivo de determinar si correspondían a la documentación original o si contenían algún tipo de modificación o adulteración. Dicho informe, debía ser emitido por una compañía auditora externa distinta a la que revisaba los estados financieros de la Compañía, en el plazo de 20 días hábiles.

- d. Respuesta de Ohio al Oficio Ordinario N° 25.481, de fecha 08 de octubre de 2018, en que indicó que la auditora seleccionada era la empresa RSM Chile Auditores Limitada, en adelante “RSM”, informando, a su vez, del plan de trabajo a realizar.
- e. Presentación de RSM, de fecha 08 de noviembre de 2018, en que se dio respuesta a lo solicitado a través del Oficio Ordinario N° 25.481, adjuntando los siguientes documentos:
  - i. Informe sobre el contenido de los Certificados de Ofertas, y de las cartas conductoras de éstos, que fueron presentados en la aseguradora al momento de la aceptación de la oferta. En este informe comunicaron las siguientes conclusiones:
    - 1. De un total de 184 casos enviados por SCOMP, se identificaron 18 casos en los cuales la carta conductora presentaba diferencias, sin encontrar modificaciones en los certificados de ofertas, particularmente en tipo de renta vitalicia y condición de cobertura aceptada por el afiliado.
    - 2. Existen 9 casos en los cuales la información de las carpetas no se encontraba completa, faltando la carta conductora en todas ellas.
    - 3. Existen 2 casos en que no se contaba con la carpeta, dado que éstos fueron cerrados por AFP Cuprum y Euroamerica.
  - ii. Planilla Excel en que se detalla la información revisada a propósito del Oficio Ordinario N° 25.481, con formato e información establecida en el mismo.
- f. Oficio Ordinario N° 1.880, de fecha 16 de enero de 2019, y respuesta recibida por parte de Ohio.
- g. Oficio Ordinario N° 6.874, de fecha 06 de marzo de 2019, y respuesta recibida por parte de la Compañía.
- h. Archivo Excel denominado “Listado consolidado – Ohio National.xlsx”, con listado consolidado de casos con hallazgos.

5. Oficio Reservado UI N° 726, de 19 de junio de 2019, por el que se requirió a Ohio la siguiente información:

- a. Copia de toda la documentación contenida en las carpetas de cada uno de los números de ingreso de solicitud de ofertas, informados con irregularidades en los procesos de

aceptaciones de oferta entre el 01 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, en respuesta a los Oficios N° 20.512, de fecha 03 de agosto de 2018, y N° 25.479, de fecha 24 de septiembre de 2018; y que a lo menos contenga el Certificado de Ofertas SCOMP utilizado en cada caso.

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

**6.** Oficio Reservado UI N° 727, de 19 de junio de 2019, por el que se requirió a Ohio la siguiente información:

- a. Políticas, procedimientos, manuales y sistemas de control, existentes desde el 01 de enero de 2015 a la fecha del oficio, asociados a la gestión de rentas vitalicias previsionales, especialmente en lo relativo a comprobar la autenticidad de los Certificados de Ofertas de montos de pensión.
- b. Actas de sesiones de directorio de la Compañía, en las que consten acuerdos alcanzados en materia de gestión de rentas vitalicias previsionales, especialmente en lo relativo a procesos asociados a la solicitud y aceptación de ofertas de montos de pensión, desde el 01 de enero de 2015 a la fecha de dicho oficio.
- c. Actas de sesiones de cualquier comité de la Compañía, en el que se haya tratado o se tratare regularmente la gestión de rentas vitalicias previsionales, especialmente en lo relativo a procesos asociados a la solicitud y aceptación de ofertas de montos de pensión, desde el 01 de enero de 2015 a la fecha de dicho oficio.
- d. Informes de auditoría, tanto interna como externa, efectuados al área de ventas de rentas vitalicias previsionales, desde el 01 de enero de 2015 a la fecha de dicho oficio.

**7.** Oficio Reservado UI N° 728, de 19 de junio de 2019, por el que se requirió a Ohio la siguiente información:

- a. Detalle de remuneración variable, honorarios, bonos, premios o pagos por concepto de intermediación o venta de rentas vitalicias que la Compañía dispone para sus dependientes, intermediarios y agentes de venta de renta vitalicia u otras personas que intervengan en la comercialización de éstas, desde el 01 de enero de 2015 a la fecha del oficio, indicando descripción y forma de determinación, para cada caso,

así como área encargada de su gestión e instancia de aprobación (Comité, Directorio, etc.).

- b. Detalle de cualquier otro pago que reciban sus dependientes, intermediarios y agentes de venta de renta vitalicia u otras personas que intervengan en la comercialización o captación de cualquier otro producto que ofrezca la Compañía, desde el 01 de enero de 2015 a la fecha del oficio, indicando descripción y forma de determinación, para cada caso, así como área encargada de su gestión e instancia de aprobación (Comité, Directorio, etc.).
- c. Libros de pago de remuneración variable, honorarios, bonos, premios o pagos por concepto de la intermediación o venta de rentas vitalicias en la Compañía, individualizados en respuestas anteriores, de los ejercicios 2015, 2016, 2017 y 2018, incluyendo, para cada pago efectuado, información de persona beneficiada, fecha de pago, motivo y respaldo vinculado al mismo (por ejemplo, número de póliza intermediada).
- d. Listado de dependientes, intermediarios, agentes de venta de renta vitalicia u otras personas que intervengan en la comercialización de éstas en la Compañía, desde el 01 de enero de 2015 a la fecha del oficio, indicando nombre, RUT, cargo, productos que comercializa o capta, y fechas de inicio y término de sus respectivos contratos.
- e. Plan anual de capacitación a dependientes, intermediarios, agentes de venta de renta vitalicia u otras personas que intervengan en la comercialización y captación de éstas en la Compañía, de los ejercicios 2015, 2016, 2017 y 2018, y documentos que acrediten las capacitaciones efectuadas desde el 01 de enero de 2015 a la fecha del oficio.
- f. Libro de producción asociado a las pensiones de los ejercicios 2015, 2016, 2017 y 2018, completado con al menos los siguientes campos:
  - i. N° de póliza.
  - ii. N° de solicitud de ofertas.
  - iii. Fecha de ingreso de la solicitud de ofertas.
  - iv. Tipo de intermediación asociada a la solicitud de ofertas (agente de venta, asesor previsional, directa compañía).
  - v. Rut intermediario de la solicitud de ofertas.
  - vi. Tipo de pensión escogida.
  - vii. Fecha de aceptación de oferta.
  - viii. Rut causante.
  - ix. AFP de origen de los fondos.
  - x. Prima total cotizada (UF).

- xi. Prima total efectivamente recaudada (UF).
- xii. Tipo de cierre efectuado en la compañía (agente, asesor, directo compañía, directo AFP).
- xiii. Tipo de intermediación asociada a la aceptación de oferta (agente de venta, asesor previsional, directo compañía).
- xiv. Rut intermediario de la aceptación de oferta.
- xv. Comisión de intermediación (UF).
- xvi. Honorario, bono, premio o pago recibido por concepto de intermediación (UF).

**8.** Oficio Reservado UI N° 729, de fecha 19 de junio de 2019, dirigido a la sociedad SCOMP S.A., a través del cual se solicitó el envío del comprobante de devolución de Correos de Chile y su detalle, para cada una de las solicitudes de oferta individualizadas en archivo Excel que se adjuntó a dicho oficio, cuyo proceso de pensión fue realizado en Ohio.

**9.** Respuesta de Ohio al Oficio Reservado UI N° 727, de fecha 04 de julio de 2019, en que adjuntaron los siguientes documentos:

- a. Al número 1 del Oficio Reservado UI N° 727, la Compañía adjuntó el “Manual de Procesos, Flujos y Procedimientos de Rentas Vitalicias”, cuya versión data de junio de 2018, y respecto de la cual se señala un proceso de actualización que estaría concluido en julio de 2019.
- b. Al número 2 del Oficio Reservado UI N° 727, Ohio remitió copia del acta de sesión de directorio N° 297, de fecha 27 de noviembre de 2019, que da cuenta de las medidas y controles implementados por la Compañía para velar por el adecuado cierre del proceso de pensión.
- c. Al número 3 del Oficio Reservado UI N° 727, la Compañía hizo mención a una mejora en el “Check List Envío de Cierre de Renta Vitalicia” relativo a los controles implementados al adjuntar información a la carpeta de negocio para la emisión de las pólizas.
- d. Al número 4 del Oficio Reservado UI N° 727, Ohio adjuntó copia del informe de auditoría externa realizado por RMS, en razón del Oficio Ordinario N° 25.481 de la Intendencia de Seguros de la CMF.

**10.** Respuesta al Oficio Reservado UI N° 729, de fecha 05 de julio de 2019, por medio de la cual SCOMP entregó información sobre 5 solicitudes de ofertas.

**11.** Respuesta de Ohio al Oficio Reservado UI N° 726, recibido con fecha 12 de julio de 2019, en que adjuntó en formato físico la documentación contenida en carpetas de pólizas correspondientes a solicitudes de ofertas informadas con irregularidades en las respuestas a los Oficios Reservados N° 20.514 y N° 25.481, ambos del año 2018, junto con la tabla que contiene los datos solicitados.

**12.** Respuesta de Ohio al Oficio Reservado UI N° 728, recibido con fecha 12 de julio de 2019, en que señaló intermediar rentas vitalicias sólo a través de asesores previsionales, quienes reciben como pago exclusivamente la comisión establecida en el D.S. N° 1.068, ascendente al 2% del saldo destinado a financiar la modalidad de pensión, con un tope de UF 60.-, descontando la comisión ya devengada cuando corresponda. Asimismo, adjuntó los siguientes documentos:

- a. Tabla de comisiones pagadas a los asesores previsionales en los ejercicios 2015, 2016, 2017, 2018 y hasta el 30 de junio de 2019.
- b. Listado de dependientes y asesores previsionales que intervinieron en la comercialización y captación de rentas vitalicias.
- c. Cuadernillo de capacitación correspondiente a abril de 2019.
- d. Libro de producción asociado a pensiones de los ejercicios 2015 al 2018.

**13.** Oficio Reservado N° 371, de fecha 17 de julio de 2019, en que la Intendencia de Seguros remitió al Fiscal, antecedentes asociados a una presentación efectuada por SCOMP, de fecha 20 de junio de 2019, en que se informaron, entre otros, hallazgos relativos a los domicilios ingresados al momento de realizar una solicitud de ofertas de pensión.

**14.** Respuesta de fecha 24 de julio de 2019 al Oficio Reservado UI N° 729, por medio de la cual SCOMP entregó parcialmente la información de los comprobantes de devolución de Correos de Chile, acompañando una imagen correspondiente a lo solicitado.

**15.** Respuesta de fecha 13 de agosto de 2019 al Oficio Reservado UI N° 729, por medio de la cual SCOMP señaló no encontrar información adicional a la enviada en respuesta de fecha 24 de julio de 2019.

**16.** Oficio Reservado UI N° 1.052, de fecha 13 de septiembre de 2019, dirigido a la sociedad SCOMP S.A., por medio del cual se solicitó información relativa a la totalidad de aceptaciones de ofertas efectuadas entre el 1° de julio de 2013 y el día 25 de julio de 2018.

**17.** Respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.052, de fecha 16 de septiembre de 2019, mediante la cual SCOMP S.A. entregó la información requerida.

**18.** Oficio Reservado UI N° 1.098, de fecha 02 de octubre de 2019, dirigido a la sociedad SCOMP S.A., mediante el cual se solicitó complementar la información requerida por Oficio Reservado UI N° 1.052, incorporando todos los campos referidos al domicilio y el correo electrónico, tanto del partícipe que ingresó la solicitud de oferta como del respectivo consultante asociado a cada aceptación de oferta informada en la misma.

**19.** Respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.098, de fecha 07 de octubre de 2019, por medio de la cual SCOMP S.A. entregó la información requerida.

**20.** Oficio Reservado UI N° 1.155, de fecha 11 de octubre de 2019, dirigido a la sociedad SCOMP S.A., por medio del cual se solicitaron los Certificados de Ofertas SCOMP versión Original, de todos los ingresos de solicitud de oferta efectuados desde el día 01 de enero de 2013 hasta el día 31 de julio de 2014.

**21.** Respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.155, de fecha 16 de octubre de 2019, mediante la cual SCOMP S.A. entregó la totalidad de Certificados de Ofertas SCOMP requeridos, ascendentes a 105.672 documentos.

## II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

### II.1. CARGOS FORMULADOS.

En virtud de los hechos y prueba anteriormente descritos, a través del **Oficio Reservado N°29**, de **fecha 13 de enero de 2020** (a fojas 1283), y en base al análisis contenido en la Sección V de dicho Oficio, el Fiscal formuló cargos a **OHIO NATIONAL SEGUROS DE VIDA S.A.**, en los siguientes términos, respectivamente:

**1.** *“Infracción a la prohibición prevista en los párrafos 1 y 2 del número 7 de la Sección IV de la NCG N° 218 de la CMF, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados, en relación a las Secciones V y VI de la NCG N° 218 de la CMF, en tanto la Compañía, en su rol de partícipe del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), en el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, ingresó la aceptación de ofertas de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado en 21 procesos de pensión.*

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

*cumplimiento de la normativa que rige el proceso de aceptación de ofertas, dado que los controles internos y de gestión de riesgo no resultaron efectivos para los procedimientos establecidos en dicho proceso, toda vez que se realizaron aceptaciones de ofertas de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, lo que impidió que los pensionables pudieran informarse adecuadamente acerca de las ofertas que el sistema les entregó y sobre las cuales debían tomar una decisión afectos de aceptar una oferta y seleccionar una modalidad en sus proceso de pensión.*

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

## **II.2. ANÁLISIS DE LOS HECHOS CONTENIDOS EN EL OFICIO DE CARGOS.**

A partir de los hechos descritos en la Sección II del Oficio de Cargos, y antecedentes recopilados detallados en su Sección III, en relación a las normas citadas en su Sección IV, el Fiscal de la Unidad de Investigación efectuó el siguiente análisis:

### **“A. Responsabilidad de la Compañía por el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones.**

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

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

*Superintendencia de Pensiones y Comisión para el Mercado Financiero, siempre tendrán acceso a fiscalizar el Sistema en su integridad.*

*De tal modo, dentro de los requisitos de seguridad contenidos en el número 3 de la Sección III de la NCG N° 218, se establece en su letra a) que como mínimo, el Sistema debe incorporar el uso de certificados con “llaves públicas y privadas” con el objetivo del resguardo de: (i) la confidencialidad de la información; (ii) la integridad de la información; (iii) la autenticación de la información; (iv) el no repudio de la información; y (v) el control de acceso en la transmisión de la información. Por otra parte, la letra e) de la misma Norma de Carácter General, dispone que los partícipes, en este caso, las compañías de seguros de vida, son responsables de adoptar todas las medidas necesarias para garantizar la máxima seguridad en el acceso al Sistema, debiendo cuidar y resguardar debidamente los medios a través de los cuales se accede a éste, mientras que, la letra h) dispone que el sistema debe contar con adecuados controles que permitan identificar eventos inusuales que pudieran afectar la seguridad de la información, debiendo dejarse registro operacional de tal situación.*

*Adicionalmente, la NCG N° 218, en su Sección IV, establece que todas las ofertas de pensión disponibles para el afiliado a la época de la solicitud de oferta o consulta en el Sistema, será entregada a través de un Certificado, cuyo Original o bien, su Duplicado, acreditará la recepción por parte del afiliado de la información del sistema. En complemento a ello, la norma señala que el único documento válido para efectuar el trámite de aceptación de oferta y de selección de modalidad, será el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, en virtud de lo cual, se encuentra prohibido el uso del Certificado de Ofertas SCOMP “Copia” u otro documento para dichos fines.*

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

*De ese modo, como se verá en las siguientes Secciones de este Oficio, y sobre la base de lo informado por la Intendencia de Seguros en su denuncia de fecha 13 de mayo de 2019, la Unidad de Investigación constató que en a lo menos 21 aceptaciones de oferta correspondientes a diversos procesos de pensión en que Ohio intervino -realizadas en el periodo entre el 01 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018-, no utilizó la versión Original del Certificado de Ofertas SCOMP o su Duplicado, sino que un Certificado de Ofertas SCOMP versión Copia o bien, una versión adulterada del mismo, que asemejaba un Original. Ello fue posible, entre otros motivos, debido a la ausencia de mecanismos idóneos en la Compañía para la verificación o validación de la autenticidad del documento, que permitió que, en dichos procesos se utilizaran certificados cuyas imágenes no correspondían a un código de barras propiamente tal, pues no*

contenían un cifrado que fuera legible y corroborable, tanto como por parte del partícipe, en este caso la misma Compañía, como para el pensionable, receptor final de la información.

**Imagen 1:**

Ejemplo Certificado de Ofertas SCOMP.

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

En tal sentido, y como se ha visto, siendo de responsabilidad de las compañías de seguros de vida y de las AFPs, la operación del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP), resulta atribuible a Ohio la responsabilidad por la ausencia o deficiencias en los requerimientos de seguridad de información idóneos que permitieran al partícipe y al pensionable recibir la información sobre ofertas de montos de pensión según lo dispuesto en las letras a), e) y h) contenidas en el número 3 de la Sección III de la NCG N° 218 de acuerdo al inciso 8 del artículo 61 bis del D.L. N° 3.500.

**B. Deficiencias en los mecanismos establecidos por Ohio para la venta de Rentas Vitalicias.**

Siguiendo la línea de lo anterior, el Decreto Ley N° 3.500, en su artículo 61 bis, dispone que los afiliados al sistema de cotización previsional, o sus beneficiarios, para efectos de poder pensionarse optando por una modalidad de pensión, o bien,

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

*para cambiar la modalidad de la pensión que tomaron, deben hacerlo en función de la información que proporciona el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) a través de, entre otros, el Certificado de Ofertas.*

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

*En dicho contexto, y tras la revisión de los antecedentes proporcionados por Ohio a requerimiento de este Servicio, la Unidad de Investigación tomó conocimiento que la Compañía no contaba dentro de su Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno, al periodo de ocurrencia de los hechos objeto de cargos, con un procedimiento asociado directamente al cumplimiento de la normativa que regula el proceso de aceptación de ofertas de rentas vitalicias previsionales y, específicamente, para la comprobación de la autenticidad de los Certificados de Ofertas de montos de pensión para efectuar los trámites de aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión. A mayor abundamiento, la Compañía señaló en respuesta al Oficio Reservado UI N° 727 que, en la próxima actualización de su procedimiento interno, denominado “Manual de Procesos, Flujos y Procedimientos de Rentas Vitalicias”, incorporaría todo el proceso de cierre de negocio.*

*Asimismo, tampoco consta que, en las instancias de gobernabilidad de la Compañía, llevadas a cabo durante el periodo de ocurrencia de los hechos objeto de cargos, dentro de las cuales se encuentran las sesiones de directorio y los distintos comités dispuestos en la administración, se trataran acuerdos en materia de gestión de rentas vitalicias previsionales, especialmente en lo relativo a procesos asociados a la solicitud y aceptación de ofertas de montos de pensión.*

*Es así que, como se expuso en la Tabla N°1 del presente Oficio, la Compañía ingresó 21 aceptaciones de oferta realizadas en el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, singularizadas en el Anexo de este Oficio, sin contar con la versión Original del Certificado de Ofertas SCOMP o su Duplicado, sino que con el Certificado de Ofertas SCOMP versión Copia o bien, una versión adulterada del mismo, haciéndolo parecer como Original; todo lo cual fue posible, entre otros motivos, debido a ausencia de controles y mecanismos en Ohio para el proceso de venta de rentas vitalicias.*

**i. Aceptación de Oferta sin Certificado de Ofertas SCOMP versión “Original” constatado por Bitácora SCOMP.**

Para efectos de revisión y constatación de posibles infracciones, la IS analizó la bitácora de registros que mantiene SCOMP S.A.

A partir de los registros de la bitácora de todas las solicitudes de oferta efectuadas en el sistema SCOMP en el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2013 y el 18 de febrero de 2019, se detectaron casos en que la aceptación de oferta efectuada en Ohio se realizó sin el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado.

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

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

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

Del análisis de aquellos datos se constató que, para el caso de Ohio, existieron 5 casos en que, en el campo “DESCRIPCIÓN\_EVENTO”, se registraron los eventos con la glosa “**Registro Devolución CO**” (indicador de devolución de Correos de Chile), así como, en algunos de ellos, el evento “**Impresión de Duplicado del CO Original**” (indicador de impresión de Duplicado del Certificado de Ofertas SCOMP), con posterioridad al evento “**Aceptación de Oferta / Notificación**”, tal como se muestra en el destacado de la siguiente imagen tomada como ejemplo:

**Imagen 2:**

Ejemplo cronología de Bitácora.

ID_EVENTO	ID_SISTEMA	FEC_EVENTO	DESCRIPCION_EVENTO
14372011	0	11-06-2018 17:12	Recepcion Certificado Electronico de Saldo (Archivo Plano)
14372324	0	11-06-2018 17:33	Calculo de Anualidad-Proyeccion
14372487	792898	11-06-2018 17:39	Confirmación Cálculo y Proyección Retiro Programado
14377529	792898	12-06-2018 13:50	Ingreso Sol. Oferta / Notificación Oferta Anónima
14394790	792898	15-06-2018 1:24	Emisión de Certificado de Ofertas
14399849	792898	15-06-2018 15:52	Despacho vía correo electrónico del certificado de ofertas.
14399923	792898	15-06-2018 15:53	Despacho vía correo electrónico del certificado de ofertas.
14435193	114499828	22-06-2018 13:06	Aceptacion Oferta / Notificacion
14438005	792898	25-06-2018 8:51	Acceso Pantalla Principal CCOO
14438008	792898	25-06-2018 8:51	Impresión de Duplicado del CO Original
14438009	792898	25-06-2018 8:51	Acceso a copia de CO (CCOO)
14438185	792898	25-06-2018 9:06	Selección De Modalidad
14438187	792898	25-06-2018 9:06	Acceso Pantalla Principal CCOO
14447371	792898	26-06-2018 10:57	Acceso Pantalla Principal CCOO
14461952	792898	28-06-2018 12:07	Acceso Pantalla Principal CCOO
14462062	792898	28-06-2018 12:16	Acceso Pantalla Principal CCOO
14501876	792898	09-07-2018 9:57	Notificación de Cierre
14700135	792898	13-08-2018 16:41	Registro Devolucion Correo CO
15259341	792898	02-10-2018 16:59	Extracción masiva de CO Original por Auditoria

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

De lo anterior, es posible concluir que, en esos 5 casos, Ohio cursó procesos de pensión cuya aceptación de oferta fue efectuada sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o en su defecto, con el Duplicado del mismo obtenido en la AFP correspondiente, los que fueron intermediados por asesores previsionales (4 casos) o bien realizados directamente por la Compañía (1 caso). Los 5 ingresos de aceptación de oferta a SCOMP que presentaron aquella irregularidad, se encuentra distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla N° 3:**  
Aceptaciones de Oferta realizadas sin Certificado de Ofertas SCOMP Original ya que fue devuelto.

PARTÍCIPE	AÑO ACEPTACIÓN OFERTA						TOTAL
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Asesores Previsionales	2	1	-	1	-	-	4
Agentes de Venta – Cía.	-	-	-	-	-	-	-
Directo – Cía.	-	-	-	-	-	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

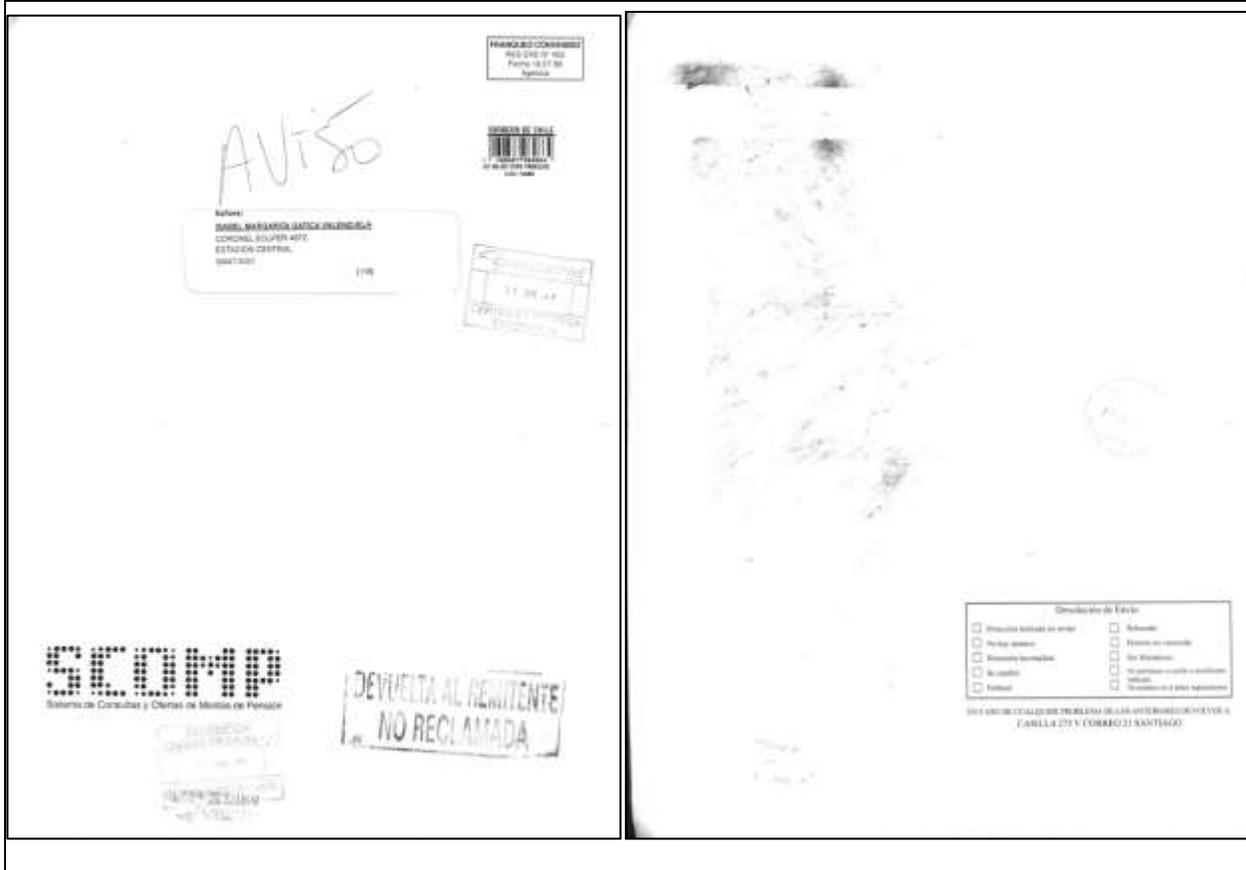
Fuente: Elaboración propia en base a información del Oficio Reservado N° 271 de la IS, de fecha 13 de mayo de 2019.

Por su parte, y a efectos de documentar los casos antes indicados, mediante Oficio Reservado UI N° 729, de 19 de junio de 2019, la Unidad de Investigación requirió a la sociedad SCOMP S.A., el comprobante de devolución de Correos de Chile y su detalle para los 5 casos antes indicados.

En respuesta al requerimiento señalado, los días 24 de julio y 13 de agosto de 2019, la sociedad SCOMP proporcionó sólo 1 archivo digital con el comprobante que tenía a su disposición y que correspondía a la carátula del sobre que contenía el Certificado de Ofertas SCOMP Original con el timbre de Correos de Chile y el indicador de devolución a su remitente, de la forma que se muestra a continuación:

**Imagen 3:**

Ejemplo devolución de Certificado de Ofertas SCOMP Original.



Fuente: Respuesta de SCOMP S.A. a Oficio Reservado UI N° 729.

En resumen, y no obstante el respaldo digital con que cuenta SCOMP, del total de los 21 casos de aceptaciones de ofertas identificados en Ohio sin el Certificado de Ofertas SCOMP Original –expuestos en la Tabla N° 1 del presente Oficio–, 5 de ellos registraron en el historial de la bitácora SCOMP el indicador de “devolución” de Correos de Chile. Adicionalmente, 1 de estos casos con certificados devueltos registró en la bitácora la impresión del Duplicado del Certificado de Ofertas SCOMP Original con posterioridad a la aceptación de oferta de pensión, mientras que en los restantes casos (4) no hubo registro de haberse impreso el Duplicado del certificado Original correspondiente.

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

*Esto último permitió constatar que los respectivos pensionables, al realizar su aceptación de oferta, no tuvieron acceso al Certificado de Ofertas SCOMP Original, ni tampoco al Duplicado de dicho certificado, lo cual implica que no pudieron informarse adecuadamente acerca de las ofertas que el sistema propuso y sobre las cuales debían tomar una decisión a efectos de proceder a efectuar la aceptación de oferta y selección de modalidad en el proceso de pensión.*

**ii. Aceptación de Oferta sin Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado constatado por otros medios.**

*Por otra parte, de acuerdo a lo informado por Ohio en respuesta a los Oficios Ordinarios N° 20.514 y N° 25.481, de fechas 03 de agosto y 24 de septiembre, ambos del año 2018, respectivamente, la Unidad de Investigación tomó conocimiento de la existencia de 20 casos en que el documento utilizado para la conclusión del trámite de aceptación de oferta, correspondía a un documento distinto al Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado; esto es, a un Certificado de Ofertas SCOMP versión Copia adulterada, entendiéndose por éste, aquel documento que, a partir de la modificación y/o adulteración del Certificado de Ofertas SCOMP versión Copia, se hacía parecer como un Certificado de Ofertas SCOMP Original.*

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

*(i) En el Oficio N° 20.514 solicitó realizar una comparación del Certificado de Ofertas SCOMP utilizado en las aceptaciones de ofertas efectuadas en un plazo igual o menor a 3 días hábiles desde la emisión del Certificado de Ofertas correspondiente, con el Certificado de Ofertas SCOMP Original, para las aceptaciones efectuadas en el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2014 y el 25 de julio de 2018, detallados en el mismo Oficio. Al respecto, la Compañía informó 13 casos con adulteración.*

*(ii) En el Oficio N° 25.481 se requirió la emisión de un informe sobre el contenido de los Certificados de Ofertas y de las cartas conductoras de éstos, con el objetivo de determinar si correspondían a la documentación original o si contenían algún tipo de modificación o adulteración, en el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018. Dicho informe debía ser emitido por una empresa auditora externa distinta a la que revisaba los estados financieros de la Compañía. El informe emitido por la auditora RSM expuso, de un total de 184 casos revisados, la existencia de 18 casos adulterados.*

*Del análisis de las respuestas a los dos primeros Oficios, la IS determinó que en 13 casos se realizó el trámite de aceptación de oferta sin el respectivo*

certificado de oferta SCOMP Original, en tanto que, de la respuesta al Oficio N° 25.481, la auditora RSM determinó que existían 18 casos realizados sin el certificado Original o su Duplicado.

De ese modo, y considerando solo una vez aquellos casos observados en ambas revisiones y los Certificados de Ofertas SCOMP Original, se alcanzó un total de 20 casos, ocurridos entre el 01 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, que fueron intermediados por asesores previsionales, tal como se describe en la siguiente tabla:

**Tabla N° 4:**  
*Aceptaciones de Oferta realizadas con Certificado de Ofertas SCOMP Original adulterado.*

PARTÍCIPE	AÑO ACEPTACIÓN OFERTA						TOTAL
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
<b>Asesores Previsionales</b>	3	8	5	4	-	-	<b>20</b>
<b>Agentes de Venta – Cía.</b>	-	-	-	-	-	-	-
<b>Directa – Cía.</b>	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	-	-	<b>20</b>

Fuente: Elaboración propia en base a información del Oficio Reservado N° 271 de la IS, de fecha 13 de mayo de 2019.

Estos 20 casos se encuentran contemplados dentro del total de 21 casos de aceptaciones de oferta en que no se contaba con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, según se expuso en la Tabla N°1. Dentro de los 20 casos, existen 4 que fueron también identificados y expuestos en el punto “i. **Aceptación de Oferta sin Certificado de Ofertas SCOMP versión “Original” constatado por Bitácora SCOMP**”, esto es, casos identificados a través del análisis de los registros de la bitácora de SCOMP, con el evento “Registro Devolución CO”, en los que las aceptaciones de oferta fueron realizadas sin contar con el certificado de oferta SCOMP Original, por haber sido devuelto al remitente SCOMP, y en algunos casos, impreso el Duplicado de dicho certificado con posterioridad a la aceptación de la oferta.

De este modo, habiendo tomado conocimiento de la información proporcionada por la IS, se han expuesto los métodos de detección de 21 casos - resumidos en la Tabla N°1- cuyos trámites de aceptación de oferta en Ohio fueron realizados sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado. Lo anterior, producto que esa Compañía no contaba con procedimientos ni sistemas de control útiles para los fines establecidos, esto es, la mitigación de los riesgos en el proceso de venta de rentas vitalicias, específicamente en el trámite de aceptación de ofertas.

Todo lo anterior, va en directa infracción de lo dispuesto en el número 7. “Certificado de Ofertas” contenido en la Sección IV. “Operación del Sistema” de la NCG N° 218 que establece que el único documento válido para efectuar la aceptación de oferta de pensión es el Certificado de Ofertas SCOMP Original.”

### II.3. DESCARGOS

Con fecha 13 de marzo 2020, **OHIO NATIONAL SEGUROS DE VIDA S.A.** evacuó sus descargos, que rolan a fojas 1321 y siguientes.

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

1. Mediante Oficio Reservado UI N°409, de 16 de marzo de 2020 y, en atención a la emergencia sanitaria producto del brote del Covid-19, se decretó la suspensión del Procedimiento Sancionatorio, hasta que las condiciones permitieran su reanudación.

2. Mediante Oficio Reservado UI N°606, de 22 de junio de 2020, se informó la reanudación del procedimiento administrativo con la continuación a contar del día 1 de julio de 2020

3. Mediante Oficio Reservado N°660, de 3 de julio de 2020, se decretó la apertura de un término probatorio de 20 días hábiles.

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

Prueba documental aparejada al Procedimiento Sancionatorio por la Investigada:

a. Cadena de 7 correos electrónicos intercambiados entre la Sra. Verónica Forteza (Ohio National) y la Sra. Isabel Gatica Valenzuela, entre los días 20 y 22 de marzo de 2019.

b. Documento denominado "*Envío Negocio de Renta Vitalicia*", de fecha 26 de junio de 2018.

c. Documento denominado "*Certificado de Ofertas Pensiones de Vejez*", de fecha 15 de junio de 2018, incluyendo carta conductora de igual fecha.

d. Documento denominado "*Aceptación de la Oferta*", de fecha 22 de junio de 2018.

- e. Documento denominado “Oferta Externa de Renta Vitalicia”, de fecha 21 de junio de 2018.
- f. Documento denominado “Selección de Modalidad de Pensión”, de fecha 25 de junio de 2018.
- g. Documento denominado “Antecedentes del Pago. Selección de Modalidad de Pensión”, de fecha 25 de junio de 2018.
- h. Documento denominado “Resumen de Cotización de Compañías de Seguro” de fecha 25 de junio de 2018.
- i. Documento denominado “Guía de Despacho” de fecha 25 de junio de 2018.
- j. Documento denominado “Declaración Jurada Simple”, de fecha 25 de junio de 2018.
- k. Documento denominado “Suscripción de la Modalidad de Pago de Pensión y Autorización Envío Comunicaciones por Correo Electrónico”, de 25 de junio de 2018.
- l. Documento denominado “Designación de Beneficiarios de Renta Vitalicia Garantizada”, de fecha 25 de junio de 2018.
- m. Documento denominado “Solicitud de Pensión de Vejez Edad”, de fecha 6 de junio de 2018.
- n. Documento denominado “Certificado de Saldo – Vejez Edad”, de fecha 11 de junio de 2018.
- o. Documento denominado “Determinación del promedio de rentas”, de fecha 8 de junio de 2018.
- p. Documento denominado “Solicitud de Ofertas”, de fecha 12 de junio de 2018.
- q. Documento denominado “Comprobante Ingreso Solicitud Oferta”, de fecha 12 de junio de 2018.

r. Documento denominado “Informe de Validación de Renta Vitalicia”, de fecha 21 de junio de 2018.

Prueba testimonial:

a. Con fecha 21 de julio de 2020, a requerimiento de la Compañía, se tomó declaración a don David Helmut Pérez Lagos, ex empleado de la Sociedad, la que rola a fojas 1.397 y siguientes del expediente administrativo.

b. Con fecha 22 de julio de 2020, a requerimiento de la Compañía, se tomó declaración a doña Wilma Carola Hernández Concha, ex empleada de la Sociedad, la que rola a fojas 1.411 y siguientes del expediente administrativo.

c. Con fecha 22 de julio de 2020, a requerimiento de la Compañía, se tomó declaración a don Adolfo Fuentes Bermúdez, asesor previsional, la que rola a fojas 1.406 y siguientes del expediente administrativo.

d. Con fecha 22 de julio de 2020, a requerimiento de la Compañía, se tomó declaración a doña María Verónica Forteza Gómez, gerente comercial de rentas vitalicias, marketing y recursos humanos de la Sociedad, la que rola a fojas 1.402 y siguientes del expediente administrativo.

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

Mediante Oficio Reservado UI N°859 de fecha 6 de agosto de 2020, de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 51 del Decreto Ley N°3.538, habiéndose realizado todos los actos de instrucción y vencidos los términos probatorios antes referidos, el Fiscal de la Unidad de Investigación remitió a este Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, el Informe Final de Investigación y el expediente administrativo de este Procedimiento Sancionatorio, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas a la Investigada.

## **II.6. OTROS ANTECEDENTES DEL PROCESO.**

### **II.6.1. Inhabilidad del Comisionado Sr. Joaquín Cortez Huerta.**

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

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

Mediante Oficio N°36.088 de 12 de agosto de 2020, se citó a audiencia a la defensa del formulado de cargos, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Ley N°3.538, la que se celebró el 20 de agosto de 2020.

### **III. NORMAS APLICABLES.**

#### **1. El artículo 61 bis incisos 8°, y 11° a 14° del D.L. N°3.500 de 1980, que *“Establece nuevo sistema de pensiones”*, que disponen:**

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

*a) Recibir y transmitirse las solicitudes de montos de pensión requeridas por los afiliados, indicando, en su caso, los tipos de renta vitalicia previamente definidos por aquéllos;*

*b) Recibir y transmitirse las ofertas de rentas vitalicias de las Compañías de Seguros de Vida y los montos de retiro programado calculados por las Administradoras.*

*Las ofertas de rentas vitalicias deberán referirse, a lo menos, a los tipos de renta vitalicia indicados por el afiliado. En caso que éste no hubiese manifestado su preferencia, las ofertas deberán referirse, al menos, a una renta vitalicia inmediata simple, sin perjuicio de una solicitud posterior en que el afiliado indique otro u otros tipos de renta vitalicia.*

*Las ofertas de rentas vitalicias deberán presentarse en unidades de fomento, con excepción de aquellas con componente variable, el cual podrá expresarse en otras unidades o monedas que para estos efectos autorice la Superintendencia de Valores y*

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

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

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

*(...)*

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

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

*Una norma de carácter general que dictarán conjuntamente las Superintendencias de Administradoras de Fondos de Pensiones y de Valores y*

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

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

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

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

*Se entenderá por:*

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

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

identidad del emisor.

negar su autoría y contenido.

Sistema aquellas personas que cuenten con la autorización necesaria y sólo respecto a las áreas que les compete o en las que se encuentren autorizados”.

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

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

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

#### **“7. Certificado de Ofertas**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS.**

##### **IV.1 DESCARGOS**

**IV.1.1. “Excepción previa de caducidad, y en subsidio, de prescripción”.**

La defensa de la Investigada, sostiene que, en 20 casos se ha producido la caducidad de las facultades de esta Comisión para imponer sanciones, conforme al artículo 33 del D.L. N°3.538, según su texto vigente a la época de los hechos materia del Oficio de Cargos, el cual, establece un plazo de caducidad de 4 años a contar de la comisión del hecho o de la omisión del deber.

Para estos efectos, cita los siguientes casos de aceptaciones de oferta:

51. De los 21 casos considerados como potencialmente constitutivos de infracción, en 20 de ellos se ha producido la **caducidad** de las facultades de esta Comisión para imponer sanciones. Nos referimos específicamente a los casos bajo los números de solicitud de oferta 48611602, 49206701, 49282602, 52526101, 52755301, 53475202, 55527301, 55647301, 55694802, 55746501, 55879301, 56524101, 58382801, 57917302, 60005702, 62138801, 63348601, 65196102, 65567701 y 66329702. **Se trata de todos aquellos casos en los que han intervenido los asesores previsionales**, con la sola excepción del “caso 21”, que como hemos dicho, respondió a una situación muy puntual y plenamente aclarada.

En subsidio, interpuso excepción de prescripción, respecto de la cual, por razones de economía procesal, hace expresa mención a lo señalado en lo precedente.

Finalmente, solicita también considerar que no se ha producido suspensión ni interrupción del cómputo del plazo, pues, la norma contenida en el actual artículo 61 del D.L. N°3.538, no es aplicable por su entrada en vigencia posterior a los hechos materia del Oficio de Cargos.

#### **IV.1.2. Descargos “Primer cargo: aceptación de ofertas sin contar con el certificado original, o contando con un certificado “adulterado””.**

##### **1.) “El carácter de la adulteración no hacía presumible la existencia de irregularidades”.**

La defensa sostiene, primeramente, que ha sido víctima de un fraude cometido por agentes previsionales y un empleado, quienes deliberadamente adulteraron la copia de lectura del Certificado de Ofertas SCOMP.

Agrega que, se tratan de adulteraciones indistinguible a simple vista para un asistente comercial; y que, en relación a la adulteración de cartas conductoras, rechaza que se trate de un hecho relevante, pues, bajo la NCG N°218 no se trata de un documento que se exija para la realización de la Aceptación de la Oferta. Además, no poseen ningún dato útil para el afiliado.

En cuanto a la adulteración de los certificados en sí, afirma que sólo se hace referencia a los códigos de barras que no estarían asociados a un comando o función específica, lo que, por lo demás, no exige que sea incluido por la NCG N°218. Asimismo, no están ligados a una funcionalidad informática especial. Así, concluye que, sólo sirven para

diferencia el certificado “copia lectura” del original, y que no hay está asociado a ningún sistema informático que permita realizar la comprobación del código de barra.

De este modo, señala que es imposible para un asistente de ventas, pueda distinguir un certificado original de uno adulterado, ni tampoco diferenciarlos por el tacto, pues eran impresos en papel normal.

2.) “Inexistencia de una infracción al deber de cuidado”.

En este punto, sostiene que la imputación de un tipo culposo supone la infracción del deber de cuidado, para lo cual debe tenerse en cuenta el riesgo permitido, que presupone el principio de confianza, en virtud de la cual, la culpa de un tercero es siempre un riesgo permitido de la actividad.

En el caso de marras, la defensa señala que la Investigada aceptó las ofertas en análisis bajo el supuesto del principio de confianza en la actividad de los asesores previsionales que se encuentran fiscalizados, de quienes era impensable que adulteraran deliberada y fraudulentamente, como lo hicieron; y, la imposibilidad de distinguir los certificados originales de los adulterados.

Por su parte, expresa que es fundamental que existe que el riesgo sea previsible, pues, si era imprevisible, entonces, no puede haber responsabilidad por falta de diligencia o cuidado.

En el caso de marras, continúa, era imprevisible la posibilidad de que los agentes previsionales adulterasen la copia de los Certificados de Ofertas. Ello es un engaño, un ardid, dirigida a engañar terceros como la Investigada. En todo caso, no le cabe fiscalizar a los asesores previsionales.

Según la jurisprudencia, señala que se ha declarado invariablemente que el dolo o fraude de un tercero exculpa las infracciones que se puedan haber cometido, para lo cual, cita el caso “Fósforos” y caso “Corredora Serrano”.

Concluye que, por lo anterior, la Investigada no ha infringido el deber de cuidado, por lo no puede atribuírsele responsabilidad infraccional.

3.) “No se ha lesionado o puesto en peligro el bien jurídico protegido”.

Sostiene que, no se ha causado lesión o puesta en peligro del bien jurídico custodiado por la NCG N°218, cual es, entregar información completa y comparable respecto de las ofertas de rentas vitalicia y los montos de pensión en retiro programado.

Reitera que, la única diferencia entre los certificados adulterados y original recae en el código de barra y la carta conductora adjunta. En ninguna parte se malversó el contenido sustantivo de los certificados.

Es decir, los afiliados tomaron decisiones de contratación de productos en forma objetiva e informada: correcta, completa e idéntica al certificado original, a excepción del código de barras y la palabra original.

Añade que, la aceptación de la oferta por sí sola no perfecciona la modalidad, pues, se requiere que el futuro pensionado se acerque a su propia AFP de origen, de modo que reitere su voluntad de pensionarse bajo alguna de las modalidades establecidas por el artículo 61 bis del D.L. N°3.500. Por ello, de haber existido alguna incongruencia entre el deseo del afiliado y las ofertas disponibles, el trámite se habría detenido en dicha etapa.

Además, señala que la misma Comisión ha determinado que el objetivo de las adulteraciones era adelantar el pago de comisiones y no engañar a los afiliados mostrándoles opciones inexistentes.

Finalmente, solicita considerar que la oferta de la Investigada era la primera o segunda mejor en términos del monto ofrecido y que no ha recibido ningún reclamo de los afiliados a este respecto.

#### **IV.1.3. Descargos “Segundo cargo: falta de mecanismos idóneos para verificar el cumplimiento de las normas de aceptación de ofertas”.**

##### **1.) “Infracción al principio “non bis in ídem””.**

A este respecto, sostiene que imponer sanciones bajo el presente cargo constituiría una violación al principio “non bis in ídem”.

En el caso particular, señala que, si se compara el tenor de este segundo cargo con el primero, se apreciará existe una importante identidad entre ambos: el hecho generador de responsabilidad es exactamente el mismo, esto es, la no verificación de que los certificados fueran originales.

Adicionalmente, expresa que las dos normas protegen un mismo bien jurídico, un mismo deber de cuidado respecto a los Certificados de Oferta.

Así, solicita que, para evitar una doble punición en base a dos cargos idénticos, no se considere este cargo como distinto del primero.

2.) “Ohio National sí contaba con un sistema de controles”.

Sostiene que, no es efectivo que la Investigada no contara con un sistema de controles para la aceptación de las ofertas, pues, dentro de los períodos de los hechos investigada, contaba con:

Un “Código de Conducta y Ética”, que establecía el deber de todo trabajador de actuar de manera diligente.

Un formulario denominado “Check List Envío Cierre de Renta Vitalicia” o “Cierre de Negocio”, en que el asistente debía hacer un *ticket* para cada uno de los documentos entregados por el cliente. En cada uno de los casos sospechosos, agrega que existe este formulario firmado con la mención “CONFIRMACIÓN DE LA PENSIÓN OFRECIDA EN SCOMP (original)”.

Un “Manual de Procesos, Flujos y Procedimientos de Rentas Vitalicias”, en el que la Investigada debe generar un expediente físico que contenga el cierre del negocio, y uno de sus controles es cotejar la póliza con la información del cierre. Así, cita su página 4:

<p><b>2. Revisión Póliza</b></p> <p><b>Descripción</b> El Supervisor de Pensiones revisa la Póliza emitida con los antecedentes físicos del Cierre de Negocio entregados por el área Comercial. Si detectara errores o discrepancias de datos, informa al área Comercial para su corrección y posterior reemisión de la póliza.</p> <p><b>Ejecutantes</b> Supervisor Pensiones</p> <p><b>Controles</b> S/C</p>
--

Y, después, cita los controles:

**CONTROLES DEL PROCESO:**

En este proceso es crítico la emisión correcta de la póliza y su ingreso a SCOMP, siendo los siguientes controles los que permiten garantizar que ello ocurra:

- Póliza Emitida
- Cierre del Negocio
- Validación Sistema SCOMP

El control está dado por la comparación de la Póliza emitida con el Cierre del Negocio correspondiente, comprobando que la información de la póliza es concordante con lo pactado con el Asegurado o

Finalmente, otro de los controles indica que es que el afiliado debe comparecer presencialmente en las oficinas de la Investigada para la aceptación de la oferta, y se confirma su auténtico deseo de acogerse a una modalidad ofrecida y se evitan fraudes.

3.) “La existencia de certificados adulterados o de cartas conductoras adulteradas no impidió que los cotizantes eligieran libremente la mejor opción”.

La defensa niega que los cotizantes no hayan podido conocer fehacientemente el contenido de las ofertas, o que no hayan podido elegir libremente por la opción de su conveniencia.

Así, indica que tal lo señala el Oficio de Cargos, la única diferencia entre un certificado original y adulterado es la existencia de un código de barras, sin que se haya demostrada que haya existido una diferencia sustantiva, en términos tales que la información haya sido manifiestamente errónea o falsa. Adicionalmente, los cotizantes no sufrieron un perjuicio, lo que manifestó en carta de fecha 26 de noviembre de 2018 a la Intendencia de Seguros, y ratificado por el informe de auditoría de RSM:

Por otra parte, de la revisión realizada, se detectaron algunos casos que efectivamente habían sido cerrados con menos de tres días hábiles contados desde la fecha de emisión de la carta conductora, sin que se hubiera detectado esa situación en su oportunidad. En todos esos casos, Ohio National figuraba en el primer lugar con la mejor oferta de pensión, o bien estando en primer o segundo lugar mejoró la oferta de pensión que figuraba en primer lugar.

Por lo tanto, expresa que no ha existido una situación tal en que por no mediar en la Aceptación de Oferta un certificado original, los pensionados hayan sido defraudados o no hayan podido optar por una opción más ventajosa.

**IV.1.4. Descargos “Tercer cargo: no velar porque SCOMP contara con mecanismos de seguridad”.**

1.) “Ohio National tiene una mínima influencia en el funcionamiento del SCOMP o en la administración de SCOMP S.A.”.

Señala que los participantes decidieron constituir la sociedad anónima SCOMP, en la que participan las Asociaciones Gremiales de AFPs y Aseguradoras, accionistas por partes iguales, y que la Investigada tiene una influencia mínima, pues tiene un directorio y una administración propia. Tampoco es propietaria. De allí que su posibilidad de influir activamente es muy reducida.

2.) “Los informes de seguridad respecto a SCOMP no sugerían la existencia de deficiencias informáticas, muy por el contrario”.

Previamente, indica que no existían situaciones que hicieran plausible la existencia de anomalías. Agrega que, las constantes Evaluaciones de Seguridad ISO/IEC 27001 demostraban que SCOMP cumplía muy satisfactoriamente.

A continuación, cita las conclusiones de los informes de la consultora Novared S.A. para los años 2017, 2018 y 2019, respectivamente:

Novared S.A. – Gerencia de Consultoría

### 1.3 Conclusiones Generales

A partir de los antecedentes recopilados, el cumplimiento de los controles revisados del estándar ISO/IEC 27001:2013, y el análisis efectuado corresponde destacar muy positivamente el grado de adhesión y alineación del sistema de gestión de seguridad de Scomp, considerando su grado de madurez en el 97,21%, lo que de acuerdo a nuestra experiencia, representa un muy buen nivel de adhesión a las buenas prácticas implementadas.

Cabe concluir, que el sistema de gestión en seguridad de la información cuenta con una alineación de nivel "Muy Satisfactorio" respecto de las mejores prácticas de Seguridad de la Información y del correcto control de los riesgos existentes".



Cabe concluir, que el sistema de gestión en seguridad de la información cuenta con una alineación de nivel "Muy Satisfactorio" respecto de las mejores prácticas de Seguridad de la Información y del correcto control de los riesgos existentes".

**Cumplimiento por dominio de control ISO 27002:2013**

El GAP análisis de los procesos asociados al servicio SCOMP obtuvo un nivel de **98,57 %** en el cumplimiento respecto a las buenas prácticas propuestas por el estándar ISO 27002:2013

Conforme a lo anterior, concluye que, no existía ninguna situación sospechosa que la obligara a intervenir activamente en exigir modificaciones al sistema informático.

3.) *“No existieron anomalías en el acceso al SCOMP”.*

En esta parte sostiene que la irregularidad no está dada por un “acceso” impropio al sistema del SCOMP –que es el hecho generador de la responsabilidad– puesto que tanto AFPs, compañías de seguros y asesores previsionales estaban autorizados para ello. El hecho fraudulento ocurre después, cuando a partir de información obtenida ilegítimamente desde SCOMP, se confeccionan documentos adulterados.

4.) *“Ohio National investigó eficazmente las anomalías detectadas”.*

Señala que no visualiza cómo la Investigada ha podido vulnerar la letra h) del número 3 de la Sección III de la NCG N°218, pues, tendría que haber incumplido con su deber de comunicar los casos en el momento en que se tome conocimiento del hecho, sin embargo, hasta la aparición de las primeras denuncias, Ohio sólo contaba con la información de SCOMP que demostraba un muy satisfactorio cumplimiento de los estándares de protección informática. Conocido los casos sospechosos, Ohio reportó dichas situaciones a la autoridad.

**IV.5. “En subsidio, esta Comisión deberá aplicar la menor de las sanciones que en derecho correspondan”.**

En cuanto a la gravedad de la conducta, señala que, de los 21 casos investigados, 20 de ellos se encuentran prescritos y que el único que podría ser sancionable es una situación excepcional.

En cuanto al daño o riesgo creado al funcionamiento del Mercado, a la Fe Pública o a los intereses de terceros, expresa que no ha existido ninguna clase de perjuicio para los afiliados o beneficiarios; la fe pública tampoco se ha visto en entredicho, ya que las adulteraciones son imputables a los asesores previsionales involucrados; y, lo mismo con el funcionamiento del mercado financiero, que no ha corrido riesgo por la conducta de Ohio.

En cuanto a la ausencia de sanciones previas, señala que Ohio no ha sido sancionada previamente en esta sede; y, que la Resolución Exenta N°4176 de la ex SVS, aún no se encuentra firme.

En cuanto a la colaboración al esclarecimiento de los hechos, ha prestado absoluta y total colaboración durante la etapa de investigación. Para tales efectos enumera las respuestas a Oficio de esta Comisión –a través de la Intendencia de Seguros– y, respuestas a Oficio Reservados del Fiscal del Mercado Financiero.

## IV.2 ANÁLISIS.

Que, conforme al mérito de los antecedentes reseñados precedentemente, compete al Consejo de esta Comisión determinar si la Investigada incurrió en las infracciones por las que se le formularon cargos, para lo cual se analizarán las defensas, alegaciones y pruebas aportadas al Procedimiento Sancionatorio.

### IV.2.1. Análisis respecto a la “excepción previa de caducidad, y en subsidio, de prescripción”.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 D.L. N°3.538, según su texto vigente hasta el 15 de enero de 2018, aplicable a la época de los hechos materia del Oficio de Cargos, *“La Superintendencia no podrá aplicar multa a un infractor, luego de transcurridos cuatro años desde la fecha en que hubiere terminado de cometerse el hecho penado o de ocurrir la omisión sancionada”*.

En este orden de ideas, se considerará para efectos de la resolución de este Procedimiento Sancionatorio, aquellos casos que se encuentren dentro del plazo indicado, excluyéndose los demás. Así, en cuanto a la excepción previa opuesta por la defensa de la Investigada, debe estarse a lo señalado.

**IV.2.2. Análisis respecto a la imputación y descargos relativos a infringir lo previsto la Sección IV, N°7, párrafos 1° y 2°, de la NCG N° 218, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos materia del Oficio de Cargos, en relación a las Secciones V y VI de la misma Norma, en tanto la Investigada, en su rol de partícipe del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), en el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, ingresó la aceptación de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado en 21 procesos de pensión.**

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

#### **“7. Certificado de Ofertas**

*El Certificado de Ofertas original será el documento mediante el cual el consultante acreditará la recepción de la información del Sistema. Dentro de los cuatro días hábiles siguientes de ingresada la consulta, el Sistema remitirá al domicilio del consultante, por correo certificado, el original del Certificado de Ofertas que se define en el Título V. Lo anterior, sin perjuicio de enviarle también una copia a su correo electrónico, en el caso que lo*

*hubiere informado en su solicitud. **En ambas comunicaciones deberá señalarse que el documento válido para efectuar la aceptación de una oferta y selección de modalidad, es el Certificado Original.***

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

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

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

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

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

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

En dicho marco, la Intendencia de Seguros requirió información a SCOMP con fecha 27 de junio de 2018 –mediante Oficio Reservado Conjunto con la Superintendencia de Pensiones, N°328 CMF y 14.406 SP, respectivamente– a fin de que remitiera las aceptaciones de ofertas efectuadas dentro de un periodo igual o menor a 3 días hábiles contados desde la emisión del respectivo certificado, entre el 1 de julio de 2015 y el 30 de junio de 2018; y, con fecha 25 julio de 2018 –mediante Oficio Reservado conjunto, N°414 CMF y 16.420 SP, respectivamente– a fin de que se remitiera información sobre aceptaciones de ofertas efectuadas dentro de un periodo igual o menor a 3 días hábiles contados desde la emisión del respectivo Certificado de Oferta, incluyendo datos asociados a la entrega realizada por Correos de Chile, entre otros, para los cierres desde 1 de julio de 2014 hasta el 25 de julio de 2018.

A su vez y, con la información requerida a SCOMP con fecha 25 de julio de 2018 –que incluye cierre de aceptaciones de oferta del periodo del 1 de julio de 2014 a 25 de julio de 2018– mediante **Oficio N°20.514 de fecha 3 de agosto de 2018** (en formato CD a fojas 13), la Intendencia de Seguros requirió a la Investigada comparar el documento utilizado en la Aceptaciones de Ofertas con el Certificado de Ofertas SCOMP Original, que fueron realizadas por dicha Compañía.

En respuesta al **Oficio N°20.514 y sus complementos** (en formato CD a fojas 13), **la Investigada reportó 13 casos de aceptaciones de oferta que no fueron realizados con el Certificado Original, sino, con uno adulterado**, conforme al siguiente detalle:

Nombre	Número CO	Fecha Suscrip. AO
MORENO OYARCE ELIZABETH DEL CARMEN	53475202	30-07-2014
RETAMALES RAMIREZ PETER ALEJANDRO	55527301	02-12-2014
RETAMALES RAMIREZ PETER ALEJANDRO	55647301	05-12-2014
RETAMALES RAMIREZ PETER ALEJANDRO	55694802	12-12-2014
RETAMALES RAMIREZ PETER ALEJANDRO	55746501	16-12-2014
RETAMALES RAMIREZ PETER ALEJANDRO	55879301	22-12-2014
QUIROZ FAUNDES JUAN ORLANDO	57917302	08-05-2015
RETAMALES RAMIREZ PETER ALEJANDRO	58382801	08-05-2015
ORREGO ARRIAGADA ANDRES	60005702	10-09-2015
ORREGO ARRIAGADA ANDRES	62138801	23-12-2015
ORREGO ARRIAGADA ANDRES	63348601	24-02-2016
ORREGO ARRIAGADA ANDRES	65567701	21-06-2016
ORREGO ARRIAGADA ANDRES	66329702	19-07-2016

Frente a lo anterior, mediante **Oficio N°25.481 de fecha 24 de septiembre de 2018** (en formato CD a fojas 13), la Intendencia de Seguros requirió a la Investigada emitir un informe, por una empresa de auditoría externa distinta a aquella a cargo de su contabilidad y estados financieros, sobre el contenido de los Certificados de Oferta y, de las cartas conductoras de éstos, en las aceptaciones de oferta efectuadas entre el 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, a fin de esclarecer si corresponden a la documentación original o son documentos adulterados.

En **respuesta al Oficio N°25.483 y sus complementos** (en formato CD a fojas 13), la Investigada acompañó Informe de la empresa de auditoría externa RSM Chile Auditores Ltda., en que se informaron los siguientes hallazgos respecto a los cierres de venta de rentas vitalicias sin el Certificado Original o con un "Certificado" adulterado y, asimismo, Cartas Conductoras adulteradas. El Informe concluye (a fojas 136 y siguientes):

### III.- SITUACIONES DE INTERES

Como resultado de nuestros procedimientos identificamos las siguientes situaciones;

- De los 184 casos entregados por SCOMP, se identificaron 18 en los cuales la carta conductora presentaba diferencias, no se encontraron diferencias en los certificados, particularmente no se detectaron modificaciones en tipo de renta vitalicia y condición de cobertura aceptada por el afiliado.
- Existen 9 casos en los cuales la información existente en las carpetas no se encontraba completa, siendo la carta conductora el documento faltante en todas ellas.
- Existen 2 casos en los cuales no se tuvo la carpeta, porque estos casos fueron cerrados por AFP Cuprum y Euroamerica.

Lo anterior, fue plasmado en el siguiente cuadro de la Denuncia Interna del Intendente de Seguros al Fiscal (a fojas 05):

Hallazgos	Total
Adulteración en Carta Conductora (CC)	18
<b>Casos con anomalías</b>	<b>18</b>

Finalmente, dicha información fue actualizada tras la revisión de las bitácoras SCOMP, obteniendo el siguiente resultado (a fojas 06):

### 3) ACTUALIZACIÓN DE LA CANTIDAD DE CASOS INCLUIDOS EN OFICIO 6874 DE 6 DE MARZO DE 2019

Con posterioridad a la emisión del oficio, se realizó un nuevo análisis de la información de las bitácoras obteniendo el siguiente resultado respecto de la entidad Ohio National:

Compañía de Seguros de Vida	Casos considerados en oficio 6874	Casos Excluidos	Casos Agregados	Casos Finales
Ohio National	8	4 <sup>1</sup>	1	5 <sup>2</sup>

### 4) RESULTADOS CONSOLIDADOS

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

Hito	Oficio N° 20514	Informe Auditores	Análisis Bitácora	Consolidado*
Casos	13	18	5	21

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

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

<b>Tabla N°2:</b> Campos bitácora SCOMP	
<b>CAMPO</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
ID_EVENTO	Identificador de evento en bitácora
ID_CERTIFICADO_SALDO	ID del Certificado de Saldo
ID_SISTEMA	Identificador de Sistema asociado al evento
SEC_SISTEMA	Secuencia de Sistema asociado al evento
FEC_EVENTO	Fecha del evento (con hora)
COD_EVENTO	Código del evento
GLOSA_EVENTO	Descripción del evento
IP	Dirección IP
ESTADO_REG	Estado del Registro

FEC_ESTADO_REG	Fecha del estado de Registro (con hora)
FEC_ING_REG	Fecha de ingreso de Registro (con hora)
ID_USUARIO_ING_REG	ID del usuario que ingresó el registro
RUT_USUARIO_ING_REG	RUT del usuario que ingresó el registro
NOMBRE_USUARIO_ING_REG	Nombre del usuario que ingresó el registro

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

**Imagen 2:**  
Ejemplo cronología de Bitácora.

ID_EVENTO	ID_SISTEMA	FEC_EVENTO	DESCRIPCION_EVENTO
14372011	0	11-06-2018 17:12	Recepcion Certificado Electronico de Saldo (Archivo Plano)
14372324	0	11-06-2018 17:33	Calculo de Anualidad-Proyección
14372487	792898	11-06-2018 17:39	Confirmación Cálculo y Proyección Retiro Programado
14377529	792898	12-06-2018 13:50	Ingreso Sol. Oferta / Notificación Oferta Anónima
14394790	792898	15-06-2018 1:24	Emisión de Certificado de Ofertas
14399849	792898	15-06-2018 15:52	Despacho vía correo electrónico del certificado de ofertas.
14399923	792898	15-06-2018 15:53	Despacho vía correo electrónico del certificado de ofertas.
14435193	114499828	22-06-2018 13:06	Aceptacion Oferta / Notificacion
14438005	792898	25-06-2018 8:51	Acceso Pantalla Principal CCOO
14438008	792898	25-06-2018 8:51	Impresión de Duplicado del CO Original
14438009	792898	25-06-2018 8:51	Acceso a copia de CO (CCOO)
14438185	792898	25-06-2018 9:05	Selección De Modalidad
14438187	792898	25-06-2018 9:05	Acceso Pantalla Principal CCOO
14447371	792898	25-06-2018 10:57	Acceso Pantalla Principal CCOO
14461952	792898	28-06-2018 12:07	Acceso Pantalla Principal CCOO
14462062	792898	28-06-2018 12:16	Acceso Pantalla Principal CCOO
14501876	792898	09-07-2018 9:57	Notificación de Cierre
14700135	792898	13-08-2018 16:41	Registro Devolucion Correo CO
15259341	792898	02-10-2018 16:59	Extracción masiva de CO Original por Auditoría

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

Corrobora lo anterior que, SCOMP S.A., mediante **respuesta Oficio Reservado UI N° 729 de 19 de junio 2019** (a fojas 144 y siguientes), remitió el comprobante de devolución de Correos de Chile y su detalle para los casos anteriormente referidos, que contiene sólo 1 archivo digital con el comprobante que tenía a su disposición y que correspondía a la carátula del sobre que contenía el Certificado de Ofertas SCOMP Original con el timbre de Correos de Chile y el indicador de devolución a su remitente.

Es decir, de acuerdo a lo anteriormente consignado, es dable concluir que, en la especie, al momento en que los pensionables realizaron aceptaciones de ofertas de rentas vitalicias de la Investigada, no tuvieron acceso al Certificado de Ofertas SCOMP Original ni su Duplicado.

De acuerdo al proceso de pensión, el Certificado Original es emitido por SCOMP dentro de **los cuatro días hábiles siguientes de ingresada la consulta**, remitiéndolo, a través de carta certificada, por Correos de Chile al domicilio del consultante. Simultáneamente, el sistema SCOMP pone a disposición del partícipe que ingresó la consulta y de la AFP de origen, **una Copia** del Certificado de Ofertas, la que se diferencia claramente del Original, y no puede utilizarse en la aceptación de oferta ni en la selección de modalidad de pensiones. Finalmente, **después de ocho días hábiles de ingresada la consulta al sistema**, el consultante podrá solicitar a la AFP de origen, la impresión de **un Duplicado del Certificado de Ofertas** SCOMP Original, que podrá ser utilizado en la Aceptación de Oferta y en la Selección de Modalidad de Pensión.

Sin embargo, y de acuerdo a la prueba anteriormente analizada, se detectan casos en que figura la devolución del correo del Certificado Original, esto es, que no fue entregado en el domicilio del interesado y, en que la impresión del Duplicado del mismo fue posterior al registro de la aceptación de la oferta en la Investigada o, derechamente no hay impresión, de lo cual cabe inequívocamente concluir que, se realizaron Aceptaciones de Oferta sin el Certificado Original ni el Duplicado.

**En segundo lugar**, y conforme a lo anteriormente establecido, se ha podido constatar que, **la Investigada ingresó aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado y, más grave aún, se ha podido determinar que hubo cierres de rentas vitalicias con un “Certificado” versión copia adulterado.**

La defensa de la Investigada expresamente reconoce el cierre de rentas vitalicias con certificados de ofertas versión copia adulterados, al evacuar sus descargos que (a fojas 1323 y siguientes): ***“Ohio National ha sido víctima de un fraude cometido por Asesores Previsionales, en que adulteraban el denominado “Certificados de Ofertas” con la finalidad de acelerar el cobro de sus comisiones”.***

Conforme a lo anterior, no es un hecho controvertido en esta instancia administrativa que, la Investigada ingresó Aceptaciones de Ofertas de rentas vitalicias sin el Certificado SCOMP Original o su Duplicado, lo cual, a su vez, implica una desviación de la norma que rige la materia.

**En tercer lugar**, en cuanto a la alegación conforme a la cual la Investigada es una víctima del ilícito –la adulteración de “Certificados”– perpetrado por asesores previsionales ajenos a la Compañía y que por tanto no habría una infracción al deber de cuidado, no resulta atendible, toda vez que, el cargo formulado dice relación con el incumplimiento de la normativa del sistema SCOMP, que rige específicamente a la Investigada en su calidad de entidad aseguradora. Es decir, la Investigada es destinataria directa de la norma que se imputa infringida, haya habido intermediación o no.

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

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

En definitiva, las compañías de seguros deben conocer la normativa que regula su actividad, condición mínima de su ejercicio y responsabilidad, por lo que se reprocha a la Investigada pretender eximirse de la responsabilidad que le compete por los cierres de ventas de rentas vitalicias realizados **sin el Certificado SCOMP Original o su Duplicado y, en determinados casos, con uno adulterado** –infringiendo de ese modo la normativa que rige la

materia—, dado que, y como se consignó precedentemente, las entidades aseguradoras son responsables directamente por el cumplimiento de las normas en las Aceptaciones de Ofertas.

**En cuarto lugar**, y por las razones anteriormente expuestas, se rechazará la alegación según la cual no se habría lesionado o puesto en peligro el bien jurídico protegido por la NCG N°218, pues, desde el momento en que la Investigada cerró rentas vitalicias sin el Certificado SCOMP Original, atentó contra la fe pública en que descansa dicho sistema previsional.

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

Sin perjuicio de lo anterior y, a pesar de constatarse en este Procedimiento Sancionatorio que se aceptaron ofertas de pensión sin el Certificado Original y, en determinados casos con un “Certificado” adulterado, ha de considerarse que los hechos infraccionales que justifican este Cargo, también se encuentran recogidos en el Cargo N°2 - analizados en el Acápite IV.2.3. de esta Resolución Sancionatoria-, por lo que a efectos de no incurrir en duplicidad de imputaciones y sus consecuentes sanciones, la infracción imputada en este cargo, será descartada, dado que se encuentra recogida con mejor precisión en el Cargo N°2 según se indicará.

**IV.2.3. Análisis respecto a la imputación y descargos relativos a de infringir la obligación prevista la Sección IV, N°7, párrafo 7°, de la NCG N° 218, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos materia del Oficio de Cargos, en su rol de partícipe del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), no contaba con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de aceptación de ofertas, dado que los controles internos y de gestión de riesgo no resultaron efectivos para los procedimientos establecidos en dicho proceso, toda vez que se realizaron aceptaciones de ofertas de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, lo que impidió que los pensionables pudieran informarse adecuadamente acerca de las ofertas que el sistema les entregó y sobre las cuales debían tomar una decisión afectos de aceptar una oferta y seleccionar una modalidad en sus proceso de pensión.**

**En primer lugar** y, por razones de economía procesal, se darán por íntegramente reproducidas las consideraciones contenidas en el Acápite IV.2.2. de esta Resolución Sancionatoria, en cuanto a que la Investigada ingresó aceptaciones de oferta de rentas vitalicias sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado.

**En segundo lugar**, de acuerdo a la normativa que se le imputa infringida a la Investigada en esta parte, las entidades aseguradoras deben contar con mecanismos eficientes para verificar el cumplimiento de las reglas que rigen el proceso de Aceptación de Oferta, incluyendo, dentro de dicho deber, la adopción de controles internos y de gestión de riesgo efectivos a fin de proteger el proceso de Aceptación de Ofertas de rentas vitalicias, que es en definitiva, el proceso de pensión de las personas.

En efecto, de conformidad con lo dispuesto en la Sección IV, N°7, párrafo 7°, de la NCG N°218, ***“Tanto las Administradoras como las Compañías, deberán establecer mecanismos de verificación de consistencia de la información entregada por el Sistema y cualquier error o incumplimiento que afecte a los afiliados o sus beneficiarios, será responsabilidad de la entidad que corresponda”***.

Es decir, la normativa citada comprende dos deberes para las compañías de seguros:

i) Primero, están obligadas a establecer mecanismos de verificación de consistencia de la información entregada por el Sistema SCOMP, lo que incluye corroborar los antecedentes que se deben presentar para aceptar una oferta, el Certificado Original, pues, en dicho documento se plasma la información pertinente para el pensionable, y como dice la norma *“el documento válido para efectuar la aceptación de una oferta y selección de modalidad, es el Certificado Original”* (Sección IV, N°7, párrafo 7°, de la NCG N°218).

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

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

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

A su vez, la Investigada para fundar sus descargos, invocó el *“Código de Conducta y Ética”* que dispone el actuar de manera diligente, transparente y oportuna en la intervención de seguros; *“Check List Envío Cierre de Renta Vitalicia o “Cierre de Negocio”* en el que el asistente debía hacer un ticket para cada uno de los documentos entregados por el cliente; *“Manual de Procesos, Flujos y Procedimientos de Rentas Vitalicias”*, señalando a su

respecto que la aseguradora debe generar un Expediente Físico que contenga el “Cierre del Negocio”.

A mayor abundamiento, y en el contexto de la medida para mejor resolver decretada por el Fiscal, mediante **respuesta a Oficio Reservado UI N° 847 de 4 de agosto de 2020** (a fojas 1474 y siguientes), Novared Chile S.A., acompañó informes de auditoría externa para los años 2017 y 2018, e informó lo consultado, esto es, sobre los estándares y/o normas de medición utilizadas en las auditorías externas de seguridad de información efectuadas respecto de la sociedad SCOMP S.A. desde el año 2014 a la fecha; así como detalle de los principales aspectos de revisión que los mismos conllevan. De igual manera, se solicitó el detalle de inspecciones o verificaciones efectuadas en las auditorías señaladas, respecto del proceso de aceptación de ofertas de pensión en el SCOMP y, específicamente, respecto de la verificación, validez y/o uso del certificado de ofertas original o su duplicado en el mismo, así como conclusiones u observaciones derivadas de aquellas evaluaciones.

Sin embargo, en los antecedentes señalados, no consta que, a la época de los hechos materia del Oficio de Cargos, la Investigada tuviera controles y mecanismos de gestión de riesgos idóneos para los procesos de Aceptaciones de Ofertas, toda vez que, no se vislumbra una medida que tuviera por objeto verificar que dichas aceptaciones se realizaran con el Certificado Original o su Duplicado según exige la normativa y, en todo caso, los Procedimiento y Protocolos a que hace mención la defensa de la Investigada no resultaron efectivos ni idóneos para la verificación de consistencia de la información entregada por el Sistema ni tampoco contemplaba la obligatoriedad de la utilización del documento Original o su Duplicado como requisito *sine qua non* para la Aceptación de la Oferta según exige la normativa, por lo que se rechazarán los descargos en este punto, pues ha quedado suficientemente acreditado en este Procedimiento Sancionatorio la falta de las medidas necesarias para la verificación del uso del Certificado Original o su Duplicado, dado los casos en que ello, precisamente, no se verificó en la especie.

Finalmente, en cuanto a la alegación respecto a que la existencia de certificados adulterados o de cartas conductoras adulteradas no habría impedido que los cotizantes eligieran libremente la mejor opción, será desestimada, por cuanto es impertinente al cargo formulado en esta parte, el cual, no dice relación con no haber ofrecido la pensión más conveniente a los intereses del pensionable, sino, con la infracción a una etapa y requisito legal del proceso de Aceptación de Oferta, esto es, se reitera, que dicho trámite no se realizó con el Certificado Original o su Duplicado según exige la normativa aplicable.

A este respecto, cabe señalar que, del tenor literal de la Sección IV, N°7, párrafo 7, de la NCG N° 218, se dispone que: ***“Tanto las Administradoras como las Compañías, deberán establecer mecanismos de verificación de consistencia de la información entregada por el Sistema y cualquier error o incumplimiento que afecte a los afiliados o sus beneficiarios, será responsabilidad de la entidad que corresponda”***, es decir, la norma distingue y

exige dos deberes distintos a las Aseguradoras: por una parte, su responsabilidad normativa de “establecer mecanismos” efectivo e idóneos para la verificación de consistencia de la información del Sistema; y por otra parte, su responsabilidad por “cualquier error o incumplimiento que afecte a los afiliados o sus beneficiarios”.

En todo caso, el uso de “Certificado” versión copia o adulterados, obtenidos antes de los 4 días hábiles y que fueron utilizados en los procesos de Aceptación de Oferta, implicó que los pensionables no pudieran informarse adecuadamente –en tiempo y forma– acerca de las ofertas que el Sistema propuso y sobre las cuales debían tomar una decisión para efectuar la Aceptación de Oferta y selección de modalidad en el proceso de pensión.

**En atención a lo anteriormente expuesto, se rechazarán los descargos opuestos**, por cuanto según se ha venido razonando, la Investigada ingresó aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado y, más grave aún, hubo aceptaciones de ofertas de rentas vitalicias con un “Certificado” adulterado. Lo anterior, implica que **la Investigada no adoptó mecanismos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, toda vez que, se tramitaron rentas vitalicias sin el Certificado SCOMP Original o su Duplicado, es decir sus Manuales de Procedimientos no resultaron efectivos ni idóneos para cumplir la exigencia contemplada en la Sección IV, N°7, párrafo 7°, de la NCG N° 218.**

Asimismo, resulta impropio de la gestión de riesgos de una aseguradora de vida, no tener mecanismos que permitan identificar –a quienes intervienen en el proceso de Aceptación de Oferta– si el Certificado SCOMP que se presenta corresponde a su Original o su Duplicado y si se ha adjuntado a dicho trámite, puesto que se trata del antecedente fundante y esencial sobre el cual descansa dicho proceso.

**IV.2.4. Análisis respecto a la imputación y descargos relativos a infringir lo dispuesto en la Sección III, N°3, letras a), e) y h) de la NCG N° 218, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos materia del Oficio de Cargos, en relación con lo dispuesto en el artículo 61 bis inciso 8° del D.L. N° 3.500, en tanto que la Investigada, en su rol de responsable por la operación del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), no veló por que el Sistema contara con mecanismos de seguridad de la información adecuados a fin de resguardar la confidencialidad, integridad, autenticación, no repudio y control de acceso en la transmisión de la información, ni tomó las medidas necesarias para garantizar la máxima seguridad en el acceso al mismo, así como tampoco contó con adecuados controles que permitieran verificar eventos inusuales que afectaran la seguridad de la información.**

Respecto a la eventual infracción a lo dispuesto en la Sección III, N°3, letras a), e) y h) de la NCG N° 218, en relación al artículo 61 bis del D.L. N°3.500, cabe señalar que esas disposiciones hacen referencia al funcionamiento de los sistemas de SCOMP.

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

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

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

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

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

#### **IV.2.5. Análisis petición subsidiaria *“Esta Comisión deberá aplicar la menor de las sanciones que en derecho correspondan.”***

Sobre el particular, lo que corresponde por parte del órgano llamado a pronunciarse y poner término al Procedimiento Sancionatorio, es analizar y apreciar ciertos elementos que permiten graduar el monto de la sanción o consignar ciertos hechos para ponderar las sanciones a aplicar, mediante su comparación con los diversos estándares aplicables.

Es decir, la ponderación de las circunstancias para determinar el rango y monto específico de la sanción de multa corresponde a una atribución de la Administración, la cual, es exclusiva y excluyente, por lo que se rechazará la alegación conforme a la cual *“deberá aplicar la menor de las sanciones que en derecho correspondan”*, puesto que, se reitera, el legislador ha delegado a la discrecionalidad de este Consejo ponderar una serie de criterios orientadores para fijar la sanción.

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

## **V. CONCLUSIONES.**

### **1. SISTEMA DE CONSULTAS DE OFERTAS Y MONTOS**

#### **DE PENSIÓN**

El Sistema de Consultas de Ofertas y Montos de Pensión, SCOMP, es un sistema creado por el artículo 61 Bis del D.L. N° 3.500, cuyo propósito es entregar información completa y comparable respecto de las ofertas de renta vitalicia y los montos de pensión en retiro programado, mediante una plataforma tecnológica que conecta a las AFP, compañías de seguros de vida y asesores previsionales. Su utilización es de carácter obligatorio, tanto para afiliados como beneficiarios de pensión de sobrevivencia.

Así, para iniciar un trámite de pensión el afiliado debe ir a su AFP, firmar una Solicitud de Pensión y efectuar su declaración de beneficiarios. Posteriormente, la AFP le entregará un certificado de saldo, con el cual el afiliado o un beneficiario podrá requerir el ingreso de una Solicitud de Ofertas a SCOMP a través de un partícipe que puede ser una AFP, una Compañía de Seguros de Vida o un Asesor Previsional.

Ingresada la Solicitud de Ofertas, el SCOMP envía la información a todas las compañías participantes y a las AFP para que efectúen sus ofertas. Con esas ofertas de Pensión, SCOMP elabora el Certificado de Ofertas.

Dentro de los cuatro días hábiles siguientes de ingresada la Solicitud de Oferta, SCOMP enviará al domicilio del afiliado, por correo certificado, el original del Certificado de Ofertas que podrá contener los montos de Retiro Programado y las ofertas

de las distintas Rentas Vitalicias. El partícipe que ingresó la Solitud de Ofertas recibe una copia del Certificado de Ofertas, el cual no sirve para realizar el trámite de pensión. Sólo con el Certificado de Ofertas Original se podrá proceder a la aceptación de una oferta.

## 2. CONDUCTAS INFRACCIONALES

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

Por otra parte, a pesar de constatarse en este Procedimiento Sancionatorio que la Investigada ingresó ofertas de pensión sin el Certificado Original, se ha estimado descartar el Cargo 1 y mantener el Cargo 2 en la forma que se ha explicado con el fin de no incurrir en duplicidad de imputaciones y sus consecuentes sanciones.

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

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

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

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

Un botón de muestra de la importancia de lo anterior, es que, de acuerdo a la normativa que rige a las entidades aseguradoras, éstas **deben contar con mecanismos eficientes para verificar el cumplimiento de las reglas que rigen el proceso de Aceptación de Oferta, incluyendo, dentro de dicho deber, la adopción de controles internos y de gestión de riesgo efectivos a fin de proteger los intereses de los asegurados y beneficiarios y, asimismo, la fe pública comprometida en el Mercado de Seguros de Vida en cuanto a los procesos de Aceptación de Oferta de rentas vitalicias.**

En efecto, de conformidad con lo dispuesto en la Sección IV, N°7, párrafo 7°, de la NCG N°218, ***“Tanto las Administradoras como las Compañías, deberán establecer mecanismos de verificación de consistencia de la información entregada por el Sistema y cualquier error o incumplimiento que afecte a los afiliados o sus beneficiarios, será responsabilidad de la entidad que corresponda”.***

Sin embargo, de acuerdo a la prueba aparejada a este Procedimiento Sancionatorio, este Consejo de la CMF ha podido constatar que, **la Investigada ingresó aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado y, más grave aún, se ha podido determinar que hubo cierres de rentas vitalicias con Certificados “adulterados”.**

Sobre el particular, a la época de tales hechos, la Investigada no tuvo controles y mecanismos de gestión de riesgos eficientes para los procesos de Aceptaciones de Ofertas. Lo anterior, pues **careció de alguna medida que tuviera por objeto verificar que dichas aceptaciones se realizaran con el Certificado Original o su Duplicado según exige la normativa.**

Lo anterior, implica que la Investigada no adoptó mecanismos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, toda vez que, se tramitaron ventas de rentas vitalicias sin el Certificado SCOMP Original o su Duplicado, es decir sus Manuales de Procedimientos no resultaron idóneos para cumplir la exigencia contemplada en la Sección IV, N°7, párrafo 7°, de la NCG N° 218.

En este orden de ideas, resulta impropio de la gestión de riesgos de una Compañía de Seguros, no tener mecanismos que permitan identificar si el Certificado SCOMP que se presenta corresponde a su Original o su Duplicado, puesto que se trata

del antecedente fundante y esencial sobre el cual descansa dicho proceso. Lo anterior, asimismo, supone que la Investigada no veló por medidas idóneas a fin de dar cumplimiento a normas específicas en cuanto al uso de certificados originales en el cierre de pensiones.

De tal modo, la Compañía Investigada incurrió en una infracción grave, que no sólo puso en riesgo a quienes se relacionan con dicha Compañía de Seguros, sino que el mismo sistema de ofertas y aceptación de montos de pensión que rige actualmente en el país, y del cual dependen las pensiones de todos los afiliados y beneficiarios del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500.

## VI. DECISIÓN

1. Que, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha considerado y ponderado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidas y hechos valer en el Procedimiento Sancionatorio, llegando al convencimiento que, en la especie, **OHIO NATIONAL SEGUROS DE VIDA S.A.** ha incurrido en la siguiente infracción:

**1.1. “Infracción a la obligación prevista en el párrafo 7 del número 7 de la Sección IV de la NCG N° 218 de la CMF, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados, en tanto que Ohio, en su rol de partícipe del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), no contaba con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de aceptación de ofertas, dado que los controles internos y de gestión de riesgo no resultaron efectivos para los procedimientos establecidos en dicho proceso, toda vez que se realizaron aceptaciones de ofertas de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, lo que impidió que los pensionables pudieran informarse adecuadamente acerca de las ofertas que el sistema les entregó y sobre las cuales debían tomar una decisión afectos de aceptar una oferta y seleccionar una modalidad en sus proceso de pensión”.**

**1.2.** Lo anterior, respecto de 1 caso posterior al 10 de septiembre de 2016, cerrado en la Compañía, en el que, dado que la compañía no contaba con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, la aceptación de la oferta no fue ingresada con el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado. No se considerarán casos anteriores en atención a lo dispuesto en el artículo 33 de D.L. N°3.538, según su texto vigente hasta el 15 de enero de 2018, aplicable en la especie.

2. Que, para determinar el monto de la sanción de multa que se resuelve aplicar, además de la consideración y ponderación de todos los antecedentes incluidos y hechos valer en el Procedimiento Sancionatorio, el Consejo de la Comisión para el

Mercado Financiero ha tenido en consideración los parámetros que establece la legislación aplicable a este Procedimiento Sancionatorio, especialmente:

**2.1.** En cuanto a la gravedad de las conductas, la Investigada puso en riesgo el Sistema de Consulta y Oferta de Montos de Pensión al no contar con los mecanismos idóneos de control interno y gestión de riesgo para advertir la existencia del Certificado de Oferta SCOMP adulterado e impedir la Aceptación de Oferta hasta contar con el documento pertinente para ello.

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

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

**2.3.** En lo que atañe al daño o riesgo causado al correcto funcionamiento del Mercado, la infracción en que incurrió la Investigada, implica una vulneración a las normas que rigen el proceso de Aceptación de Oferta, lo que en definitiva puso en riesgo el Sistema de Consulta y Oferta de Montos de Pensión, todo lo cual atentó en el correcto funcionamiento del mercado de rentas vitalicias.

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

Al aceptar la oferta sin el Certificado Original, los pensionados no pudieron informarse adecuadamente y con los tiempos pertinentes acerca de las ofertas que el sistema propuso y sobre las cuales debían tomar una decisión, afectándose la confianza que debe existir respecto del correcto funcionamiento del sistema de pensiones en general y del Mercado de Seguros. En efecto, la falta del Certificado SCOMP Original o su Duplicado y, en cambio, el uso de un documento adulterado, incompletos o una copia, restringe la posibilidad

del consultante o pensionable de reflexionar, analizar y ponderar todos los elementos necesarios para la toma de su decisión.

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

**2.4.** En lo que respecta a la participación de la infractora, no se ha desvirtuado la participación que cabe a la Investigada en las infracciones imputadas.

**2.5.** Revisados los registros llevados por este Servicio durante los últimos 5 años a la fecha, Ohio fue sancionada por Resolución Exenta N° 4176 de 11 de octubre de 2016, con una multa de UF 1.500, actualmente en reclamación judicial.

**2.6.** En cuanto a la capacidad económica de la Investigada, de acuerdo a la información contenida en los estados financieros a junio de 2020, presentó un patrimonio de **M\$62.682.942**.

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

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

- Resolución Exenta CMF N° 1911 y SP N° 33 de 5 de abril de 2019 que aplica a Viviana Briones Pérez la sanción de multa de 315 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N° 1906 y SP N° 28 de 5 de abril de 2019 que aplica a Andrés Orrego Arriagada la sanción de multa de 1140 Unidades de Fomento y cancelación de la inscripción en el Registro de Asesores Previsionales.
- Resolución Exenta CMF N° 1910 y SP N° 32 de 5 de abril de 2019 que aplica a Marisol Valdivieso Ortiz la sanción de multa de 180 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.

- Resolución Exenta CMF N° 1907 y SP N° 30 de 5 de abril de 2019 que aplica a Alejandro Alarcón Rubio la sanción de multa de 775 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N° 1909 y SP N° 29 de 5 de abril de 2019 que aplica a Magaly Córdova Silva la sanción de multa de 900 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N° 1908 y SP N° 31 de 5 de abril de 2019 que aplica a Carolina Ríos Puebla la sanción de multa de 475 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2176 y SP N° 36 de 18 de abril de 2019 que aplica a Peter Retamales Ramírez la sanción de multa de 180 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2177 y SP N°37 de 18 de abril de 2019 que aplica a Patricio Vilches Arrué la sanción de multa de 405 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2178 y SP N°38 de 18 de abril de 2019 que aplica a Francisco Castro Orellana la sanción de multa de 150 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2179 y SP N°39 de 18 de abril de 2019 que aplica a Gustavo Valverde Castañón la sanción de multa de 225 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2180 y SP N°40 de 18 de abril de 2019 que aplica a Hernán Palacios Salazar la sanción de multa de 315 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2181 y SP N°41 de 18 de abril de 2019 que aplica a María Angélica Mansilla Valdés la sanción de multa 180 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2408 y SP N°47 de 29 de abril de 2019 que aplica a Mario Alonso Moya Pérez la sanción de multa 45 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2738 y SP N°59 de 14 de mayo de 2019 que aplica a Omar Ruiz Rodríguez la sanción de multa 100 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.

**2.8.** No se ha constatado colaboración especial de la Investigada, habiéndose limitando a cumplir con los requerimientos a que están obligadas en su calidad de fiscalizadas.

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

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

**1.** Aplicar **OHIO NATIONAL SEGUROS DE VIDA S.A.**, a beneficio fiscal, ascendente a **UF 600.- (Seiscientas Unidades de Fomento)**, pagaderas en su equivalente en pesos a la fecha efectiva de su pago, por **Infracción a la obligación prevista en el párrafo 7 del número 7 de la Sección IV de la Norma de Carácter General N°218, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos.**

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

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

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

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

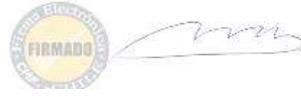
Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.

10-09-2020

X 

PRESIDENTE

Firmado por: Christian Eduardo Larrain Pizarro  
10-09-2020

X 

COMISIONADO

Firmado por: Mauricio Larrain Errazuriz  
10-09-2020

X 

COMISIONADO

Firmado por: Kevin Noel Cowan Logan

X 

COMISIONADO

Firmado por: Rosario Celedon Forster

**COMISION PARA EL MERCADO FINANCIERO**

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

GERARDO 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