

**REF.: APLICA SANCIÓN A BTG PACTUAL CHILE S.A.
COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA**

SANTIAGO, 10 DE SEPTIEMBRE DE 2020

RESOLUCIÓN EXENTA N° 4082

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° 377, que Imparte Normas Sobre Contratación de Seguros de Rentas Vitalicias del D.L. N° 3.500 de 1980; en la Norma de Carácter General N°218, que Imparte instrucciones sobre Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión establecido por el artículo 61 bis del D.L. N° 3.500, de 1980, conforme a su texto vigente a la época de los hechos materia del Oficio de Cargos (“NCG N°218”); en la Norma de Carácter General N°309, que establece Principios de Gobierno Corporativo y Sistemas de Gestión de Riesgo y Control Interno (“NCG N°309”); 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. HECHOS

1.- **BTG Pactual Chile S.A. Compañía de Seguros de Vida** (en adelante BTG, o la Compañía Investigada) es una compañía de seguros de vida que 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 100% del total de ingresos de BTG, ascendente a M\$56.615.402 a esa fecha, mientras que, en términos de reservas técnicas, las obligaciones por concepto de Renta Vitalicia representaron el 99,07% del pasivo total de la Compañía al mismo periodo, esto es, M\$248.897.360.

2.- De acuerdo a lo establecido en el artículo 61 bis del Decreto Ley 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, las administradoras de fondos de pensiones, (en adelante las AFPs) y las compañías de seguros de vida, entre ellas BTG, 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.

3.- Según lo dispuesto por la Norma de Carácter General N°218, 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.

Con ocasión de lo comunicado por la Intendencia de Seguros, la Unidad de Investigación de la Comisión para el Mercado Financiero 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 BTG.

4.- 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.

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 Administradora de Fondos de Pensiones 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.

Por su parte, después de ocho días hábiles de ingresada la consulta al sistema, el consultante podrá solicitar a la Administradora de Fondos de Pensiones 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.

5.- En el periodo comprendido entre el día 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, se constató que la Compañía Investigada ingresó al Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) 10 aceptaciones de oferta de pensión -detallados en el Oficio Reservado UI N°28- sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, según se muestra a continuación:

Tabla N° 1:							
Aceptaciones de Oferta realizadas sin Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado por BTG.							
PARTÍCIPE	AÑO ACEPTACIÓN OFERTA						TOTAL
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Asesores Previsionales	-	-	-	1	2	7	10
Agentes de Venta – Cía.	-	-	-	-	-	-	-
Directa – Cía.	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	1	2	7	10

Fuente: Elaboración por la Unidad de Investigación en base a información del Oficio Reservado N° 93 de la Intendencia de Seguros, de fecha 8 de febrero de 2019.

N°	N° SOLICITUD DE OFERTA	FECHA ACEPTACIÓN OFERTA	HALLAZGOS POR BITÁCORA	HALLAZGOS POR OTROS MEDIOS	TIPO DE PARTÍCIPE AO
1	65322402	24-06-2016	*	*	Asesor
2	70750001	24-03-2017		*	Asesor
3	72758302	21-07-2017		*	Asesor
4	76683701	02-02-2018	*	*	Asesor
5	76733302	23-02-2018	*	*	Asesor
6	77370001	06-03-2018		*	Asesor
7	77820601	04-04-2018	*	*	Asesor
8	78875001	29-05-2018		*	Asesor
9	78625302	01-06-2018	*	*	Asesor
10	79231401	15-06-2018		*	Asesor

Fuente: Anexo Oficio Reservado UI N°28 de 13 de enero de 2020.

6.- BTG a la época de los hechos antes enunciados, tenía dentro de su Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno, los siguientes procedimientos: “Proceso de generación de ofertas externas” de diciembre de 2014, “Proceso de cierre de negocios” de diciembre de 2014, “Procedimiento cierre de ofertas externas”, “Procedimiento onboarding asesores previsionales”, “Procedimiento comercial vigencia – no vigencia asesores previsionales”, y “Procedimientos administrativos”.

No obstante la existencia de aquellos controles, acorde a lo expuesto en los números 5 y 6 anteriores, la Compañía realizó aceptaciones de ofertas de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado.

I.2. ANTECEDENTES RECOPIADOS DURANTE LA

INVESTIGACIÓN

Para acreditar los hechos descritos precedentemente, durante la investigación se recopilaron una serie de elementos probatorios, de los que pueden consignarse los siguientes:

I.2.1. Documentos incorporados durante la

investigación

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

2. Oficio Reservado N° 93, de fecha 8 de febrero de 2019, por medio del que la Intendencia de Seguros denunció a la Unidad de Investigación, eventuales infracciones incurridas por BTG, adjuntando un CD que contiene los siguientes antecedentes:

a. Oficio Ordinario N° 20.522, de 3 de agosto de 2018, de la CMF dirigido a la gerencia general de BTG, 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°20.522, de fecha 10 de agosto de 2018, mediante la cual informó que no fue posible, a esa fecha, realizar el cotejo solicitado, por lo que comunicó que complementarían su respuesta una vez que recibieran la información por parte de SCOMP.

c. Respuesta de la Compañía al Oficio Ordinario N°20.522, de fecha 17 de agosto de 2018, mediante la que acompañó un documento en formato Excel e informó que, tras el cotejo de los certificados solicitados, los 10 casos cuestionados corresponderían a certificados adulterados.

d. Oficio Ordinario N°25.489, de 24 de septiembre de 2018, dirigido a la gerencia general de BTG, 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.

e. Respuesta de BTG al Oficio Ordinario N°25.489, de fecha 8 de octubre de 2018, en que indicó que la auditora seleccionada era la empresa Mazars Auditores Consultores Limitada, en adelante "Mazars", informando el plan de trabajo a realizar.

f. Presentación de Mazars, de fecha 13 de noviembre de 2018, en que se dio respuesta a lo solicitado a través del Oficio Ordinario N°25.489, 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) Sin adulteración: 22 casos según el Anexo N°2 de aquel informe. (2) Carta conductora (CC) – Adulterada: 9 casos en que la adulteración está relacionada con la fecha de emisión y con el número correlativo de impresión. (3) Carta conductora (CC) – Ausente: 3 casos en que la BTG no tiene respaldo de la carta conductora del Certificado de Ofertas.

ii. Planilla Excel en que se detalla la información revisada producto del requerimiento contenido en el Oficio Ordinario N° 25.489, con formato e información establecida en el mismo.

g. Documento Excel que contiene las bitácoras de los 10 casos cuestionados a BTG.

3. Oficio Reservado UI N° 160, de fecha 19 de febrero de 2019, en el que la Unidad de Investigación 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.

4. Acta Entrega de Documentación, de fecha 19 de febrero de 2019, por medio de la cual 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.

5. Oficio Reservado UI N° 140, de 14 de febrero de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a BTG 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 tratara 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.

6. Oficio Reservado UI N° 141, de 14 de febrero de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a BTG 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).

7. Oficio Reservado UI N° 142, de 14 de febrero de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a BTG 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.

8. Respuesta de BTG al Oficio Reservado UI N° 140 de fecha 25 de febrero de 2019, por medio de la cual informó lo siguiente:

a. En relación a los documentos asociados a la gestión de ventas de rentas vitalicias previsionales, acompañó los siguientes: (i) Proceso de generación de ofertas externas; (ii) Proceso cierre de negocios; (iii) Procedimiento cierre de ofertas externas; (iv) Procedimiento onboarding asesores previsionales; (v) Procedimiento comercial vigencia – no vigencia asesores previsionales; y (vi) Procedimientos administrativos.

b. En cuanto a las actas de sesión de directorio en las que consten los acuerdos alcanzados en materia de gestión de rentas vitalicias previsionales, precisó que la estrategia de la Compañía es intermediar a través de asesores previsionales, por lo que no tienen fuerza de venta propia y las aceptaciones de oferta mayoritariamente se realizan en las AFPs, por lo que los procesos asociados a la solicitud y aceptación de ofertas de montos de pensión no ha sido un tema tratado en sesiones de directorio.

c. Señaló que semanalmente se realizan reuniones de tarificación en las que se hace seguimiento a la gestión del negocio y cumplimiento a los parámetros técnicos definidos por la Compañía.

d. Indicó que desde el año 2015 a la fecha se han realizado auditorías internas al área de rentas vitalicias relacionadas a temas técnicos, pero no han incluido el área de ventas ya que no poseen fuerza de venta interna.

9. Respuesta de BTG al Oficio Reservado UI N° 142 de fecha 25 de febrero de 2019, por medio de la que adjuntó en formato físico y digital, la documentación contenida en carpetas de pólizas correspondientes a solicitudes de ofertas informadas con irregularidades en las respuestas a los Oficios Reservados N° 20.522 y N° 25.489, ambos del año 2018, junto con la tabla de datos solicitados.

10. Respuesta de BTG al Oficio Reservado UI N° 141 de fecha 1 de marzo de 2019, por medio de la cual adjuntó un CD y respondió lo siguiente:

a. BTG no paga remuneraciones variables, honorarios, bonos, premio o pagos por concepto de intermediación o ventas de rentas vitalicias. Agrega que todos sus dependientes -que no realizan intermediación- están sujetos a un régimen de remuneración mensual y fija, y que para ellos existe un bono anual asociado a la evaluación de desempeño y cumplimiento de objetivos.

b. No existen otros pagos que reciban sus colaboradores.

c. No se pagan remuneraciones variables, honorarios, bonos, premios o pagos por concepto de intermediación o ventas de rentas vitalicias, a excepción de las comisiones legales a los Asesores Previsionales, por lo que no poseen libros que den cuenta de dichos pagos.

d. La Compañía no cuenta con Agentes o fuerza de venta de rentas vitalicias o de otro tipo que intervengan en la comercialización y captación.

e. No realizan captaciones a agentes, fuerza de ventas u otros intermediadores, ya que no poseen agentes, fuerza de ventas u otros intermediadores.

11. Oficio Reservado UI N° 257, de fecha 6 de mayo de 2019, por medio del que la IS complementó su denuncia de 8 de febrero de 2019, a partir de: (i) hallazgos reportados por auditoría externa; (ii) hallazgos a partir de reclamo en otra compañía de seguros; (iii) actualización de la cantidad de casos incluidos en Oficio Ordinario N° 6.882 de 6 de marzo de 2019, (iv) resultados consolidados; (v) antecedentes de los documentos que se adjuntan:

a. Oficio Ordinario N° 1.883 de fecha 16 de enero de 2019 de la CMF enviado a BTG.

b. Respuesta de BTG al Oficio Reservado N° 1.883 de fecha 23 de enero de 2019, por medio de la cual la compañía acompañó los siguientes antecedentes:

i. Informe emitido por la empresa de auditoría Mazars de 23 de enero de 2019 por el que se responden las consultas efectuadas.

ii. Acta provisoria de sesión ordinaria de directorio de BTG celebrada el 19 de diciembre de 2018.

c. Oficio Ordinario N° 6.882 de fecha 6 de marzo de 2019 de la CMF enviado a BTG y respuesta de fecha 21 de marzo de 2019.

d. Archivo Excel denominado "Listado consolidado – BGT Pactual.xls"

e. Archivo Excel Informe denominado "Respuesta BTG Pactual (5680)" sobre Procedimientos acordados.

12. Oficio Reservado UI N° 681, de fecha 4 de junio de 2019, dirigido a la sociedad SCOMP S.A., a través del cual se solicitó el envío del comprobante de devolución de Correos de Chile y su detalle, para cada una de las solicitudes de oferta individualizadas en archivo Excel que se adjuntó a dicho oficio, cuyo proceso de pensión fue realizado en BTG.

13. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 681, de fecha 05 de julio de 2019, por medio de la cual SCOMP informó que acompañaría lo solicitado el día 19 de julio de ese año.

14. Oficio Reservado N° 371, de fecha 17 de julio de 2019, en que la Intendencia de Seguros remitió a la Unidad de Investigación, 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.

15. Respuesta de fecha 19 de julio de 2019 al Oficio Reservado UI N° 681, por medio de la cual SCOMP entregó la información de los comprobantes de devolución de Correos de Chile, acompañando una imagen correspondiente a 4 de los 5 números de solicitud de oferta requeridos.

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 descritos precedentemente, a través del **Oficio Reservado UI N°28 de 13 de enero de 2020**, que rola a fojas 551 del expediente administrativo, el Fiscal de la Unidad de Investigación formuló cargos a **BTG Pactual Chile S.A. Compañía de Seguros de Vida** en los siguientes términos:

*“Considerando lo previsto en los artículos 1, 3 N° 6, 22, 24 N° 1 y 45 y siguientes de la Ley N° 21.000, el artículo 61 bis del D.L. 3.500 y la NCG N° 218, los hechos descritos en el presente Oficio, configuran las siguientes infracciones, respecto de las cuales se formula cargos a **BTG PACTUAL CHILE S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA**:*

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 1 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 10 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 BTG, 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 porque aquel Sistema contara con mecanismos de seguridad de la información adecuados a fin de resguardar la confidencialidad, integridad, autenticación, no repudio y control de acceso en la transmisión de la información, ni tomó las medidas necesarias para garantizar la máxima seguridad en el acceso al mismo, así como tampoco contó con adecuados controles que permitieran verificar eventos inusuales que afectaran la seguridad de la información”.

II.2. ANÁLISIS DE LOS HECHOS CONTENIDOS EN EL

OFICIO DE CARGOS

La Unidad de Investigación analizó las infracciones por las que se formularon cargos a **BTG Pactual Chile S.A. Compañía de Seguros de Vida** en los siguientes términos:

“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, el mismo número 3 de la referida Sección III de la NCG N° 218 dispone en su letra e) que los partícipes, entre los que se encuentran las compañías de seguros de vida, son responsables de adoptar todas las medidas necesarias para garantizar la máxima seguridad en el acceso al Sistema, debiendo cuidar y resguardar debidamente los medios a través de los cuales se accede a éste, mientras que, su letra h) establece que el sistema debe contar con adecuados controles que permitan identificar eventos inusuales que pudieran afectar la seguridad de la información, debiendo dejarse registro operacional de tal situación.

Adicionalmente, la NCG N° 218 en el número 7 de su Sección IV, establece que todas las ofertas de pensión disponibles para el afiliado a la época de la solicitud de oferta o consulta en el Sistema, será entregada a través de un Certificado, cuyo Original o bien, su Duplicado, acreditará la recepción por parte del afiliado de la información del sistema. En complemento a ello, la norma señala que el único documento válido para efectuar el trámite de aceptación de oferta y de selección de modalidad, será el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, en virtud de lo cual, se encuentra prohibido el uso del Certificado de Ofertas SCOMP “Copia” u otro documento 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 10 aceptaciones de oferta correspondientes a diversos procesos de pensión en que BTG 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 para el 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 BTG 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

BTG para la venta de Rentas Vitalicias.

Siguiendo la línea de lo anterior, el Decreto Ley N° 3.500, en su artículo 61 bis, dispone que los afiliados al sistema de cotización previsional, o sus beneficiarios, para efectos de poder pensionarse optando por una modalidad de pensión, o bien, para cambiar la modalidad de pensión que tomaron, deben hacerlo en función de la información que proporciona el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) a través 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 BTG a requerimiento de este Servicio, la Unidad de Investigación tomó conocimiento que la Compañía no tenía un canal de ventas directo de rentas vitalicias así como tampoco efectuaba intermediación por medio de Agentes de Ventas, por lo que dentro de su Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno, la Compañía poseía procedimientos orientados a regular los procesos de ventas exclusivamente llevados a cabo por Asesores Previsionales, esto es, mediante la emisión de ofertas externas. En tal sentido, BTG acompañó los siguientes procedimientos: “Proceso de generación de ofertas externas” de diciembre de 2014, “Proceso de cierre de negocios” de diciembre de 2014, “Procedimiento cierre de ofertas externas”, “Procedimiento onboarding asesores previsionales”, “Procedimiento comercial vigencia – no vigencia asesores previsionales”, y “Procedimientos administrativos”.

En el “Proceso de generación de ofertas externas” de BTG, se establecía que dentro de la documentación que se debía incorporar a efectos de solicitar una oferta externa se encontraba el “Certificado de Ofertas”, documentación que debía ser validada luego de recibida por parte del ejecutivo comercial. Por su parte, el “Proceso de cierre de negocios” disponía que dentro de la documentación mínima con la que se debía contar para cerrar una oferta interna o externa se encontraba el “Documento Original Certificado de Ofertas”.

En virtud de ello, consta que a lo menos a diciembre de 2014, la Compañía contaba con los manuales denominados “Proceso de generación de ofertas externas” y “Proceso de cierre de negocios”, los que eran aplicables al proceso de pensión, y establecían la obligación de verificar la documentación proporcionada a BTG, desde el ingreso de Solicitud de Oferta hasta el cierre del negocio o proceso de pensión.

Es así que, como se expuso en la Tabla N°1 del presente Oficio, la Compañía ingresó 10 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 adulterada del mismo, haciéndolo parecer como Original; todo lo cual fue posible, entre otros motivos, debido a las debilidades de los controles sobre los mecanismos existentes en BTG 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 BTG 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:

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

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 BTG, 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	Acceptacion 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, BTG 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. 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 ni su Duplicado.

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

Fuente: Elaboración propia en base a información de los Oficios Reservados N° 93 y 257 de fechas 8 de febrero y 6 de mayo de 2019.

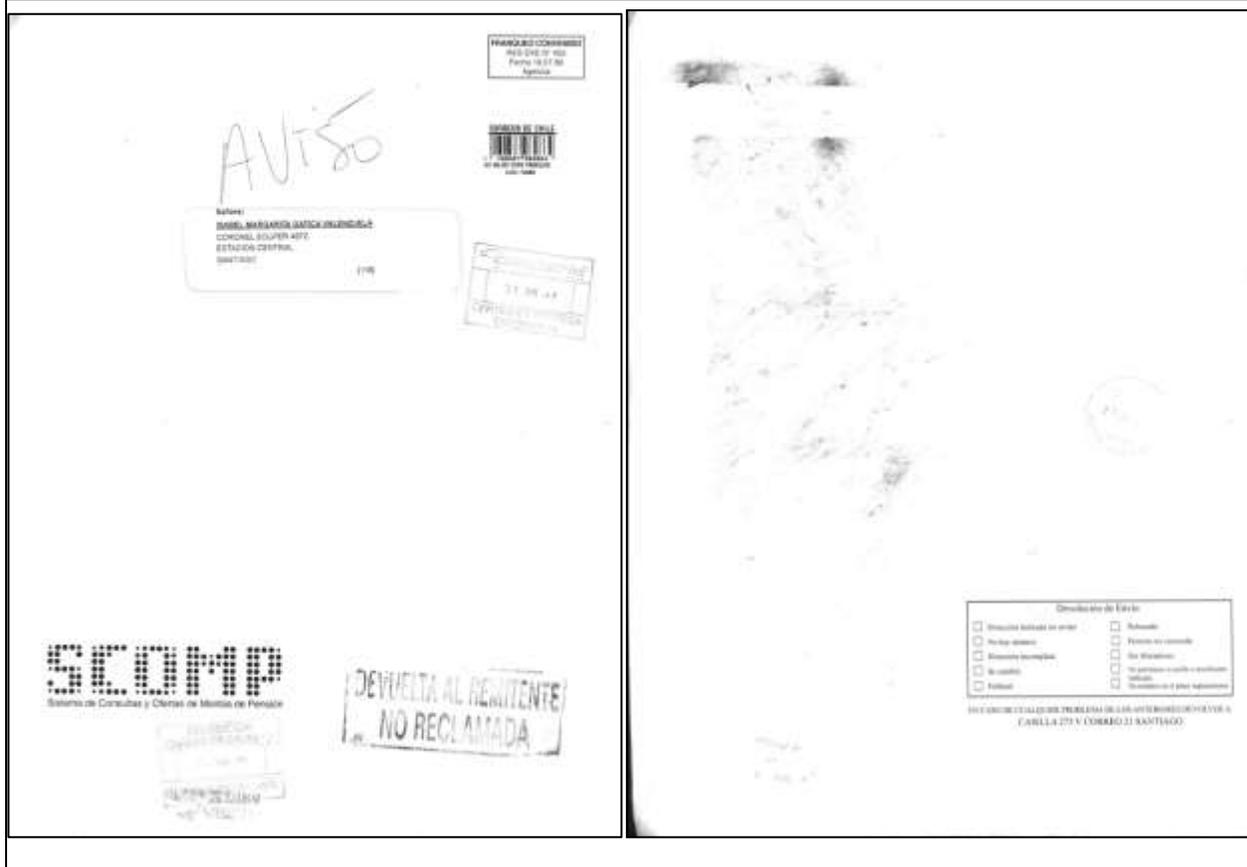
Por su parte, y a efectos de documentar los casos antes indicados, mediante Oficio Reservado UI N° 681 de 4 de junio de 2019, la Unidad de Investigación requirió a la sociedad SCOMP S.A., el comprobante de devolución de Correos de Chile y su detalle para los 5 casos antes indicados.

En respuesta al requerimiento señalado, el día 19 de julio de 2019, la sociedad SCOMP proporcionó sólo 4 archivos digitales 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° 681.

En resumen, y no obstante el respaldo digital con que cuenta SCOMP, del total de los 10 casos de aceptaciones de ofertas identificados en BTG sin el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado -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, estos 5 casos con certificados devueltos, registraron en la bitácora la impresión del Duplicado del Certificado de Ofertas SCOMP Original con posterioridad a la aceptación de oferta de pensión.

Esto último permitió constatar que los respectivos pensionables, al realizar su aceptación de oferta, no tuvieron acceso al Certificado de Ofertas SCOMP Original, ni tampoco al Duplicado de dicho certificado, lo cual implica que no pudieron informarse adecuadamente acerca de las ofertas que el sistema propuso y sobre las cuales debían tomar una decisión para efectuar la aceptación de oferta y selección de modalidad en el proceso de pensión, toda vez que, de acuerdo a la normativa vigente, los referidos documentos son los únicos válidos para acreditar la recepción de la información del Sistema.

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

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

Por otra parte, de acuerdo a lo informado por BTG en respuesta a los Oficios Ordinarios N° 20.522 y N° 25.488, de fechas 03 de agosto y 24 de septiembre, ambos del año 2018, la Unidad de Investigación tomó conocimiento de la existencia de 10 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 falsificación 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° 20.522 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 1 de julio de 2014 y el 25 de julio de 2018, detallados en el mismo Oficio. Al respecto, la Compañía informó que los 10 casos cuestionados presentarían adulteración.

(ii) En el Oficio N° 25.489 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 Mazars expuso, de un total de 35 casos revisados, la existencia de 9 casos de carta conductora de Certificados de Ofertas adulterada y 3 casos en que BTG no tenía el respaldo de la carta conductora del Certificado de Ofertas.

Del análisis de las respuestas a los dos primeros Oficios, la IS determinó que en 10 casos se realizó el trámite de aceptación de oferta sin el respectivo certificado de oferta SCOMP Original o su Duplicado, en tanto que, de la respuesta al Oficio N° 25.489, la auditora Mazars determinó que existían 9 casos realizados sin el certificado Original o su Duplicado.

De ese modo, y considerando sólo una vez aquellos casos observados en ambas revisiones y los Certificados de Ofertas SCOMP Original, se alcanzó un total de 10 casos, ocurridos entre el 1 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 adulterado.							
PARTÍCIPE	AÑO ACEPTACIÓN OFERTA						TOTAL
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Asesores Previsionales	-	-	-	1	2	7	10
Agentes de Venta – Cía.	-	-	-	-	-	-	-
Directa – Cía.	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	1	2	7	10

Fuente: Elaboración propia en base a información de los Oficios Reservados N° 93 y 257 de fechas 8 de febrero y 6 de mayo de 2019.

Estos 10 casos corresponden al total de 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 10 casos, existen 5 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 además, 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 10 casos -resumidos en la Tabla N°1- cuyos trámites de aceptación de oferta en BTG 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 los únicos documentos válidos para efectuar la aceptación de oferta de pensión es el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado “.

II.3. DESCARGOS

Con fecha 28 de febrero de 2020, la defensa de la Compañía Investigada evacuó sus descargos, que rolan a fojas 594 y siguientes.

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

1. Por Oficio Reservado UI N° 208, de 20 de febrero de 2020, se decretó la apertura de un término probatorio de 25 días hábiles contados desde la notificación de aquel Oficio.

2. Por Oficio Reservado UI N° 398, de 16 de marzo de 2020, dados los efectos derivados de la emergencia sanitaria producto del brote del Covid-19, se decretó la suspensión del procedimiento administrativo, hasta que las condiciones permitieran su reanudación.

3. Por Oficio Reservado UI N° 587, de junio de 2020, se informó la reanudación del procedimiento administrativo con la continuación del término probatorio a contar del día 1 de julio, el cual finalizó el día 10 de julio de 2020. Durante la vigencia del término probatorio, la defensa de BTG Pactual hizo valer prueba testimonial y documental.

4. La prueba testimonial presentada por la Compañía consistió en la siguiente:

a. Declaración prestada el día 13 de julio de 2020 por la Sra. Janina Rodríguez Arancibia, gerente comercial de BTG Pactual.

b. Declaración prestada el día 13 de julio de 2020 por el Sr. Leonardo Vilugrón Araneda, gerente general de la sociedad SCOMP S.A.

c. Declaración prestada el día 14 de julio de 2020 por el Sr. Jorge Claude Bourdel, director de la sociedad SCOMP S.A.

d. Declaración prestada el día 14 de julio de 2020 por el Sr. Sergio Olivares Bravo, subgerente de operaciones de TI de la sociedad SCOMP S.A.

e. Declaración prestada el día 15 de julio de 2020 por el Sr. Fernando Larraín Aninat, director de la sociedad SCOMP S.A.

5. La prueba documental acompañada por la Compañía, recibida por la Unidad de Investigación fue la siguiente:

a. “Proceso de generación de ofertas externas de BTG Pactual”. La defensa de BTG lo acompañó para desacreditar los cargos N° 1, 2, 3 y probar la existencia de protocolos o mecanismos que exigían el Certificado de Ofertas SCOMP Original, así como mecanismos que permitían verificar el cumplimiento de la normativa y la seguridad de aquel.

b. “Proceso de cierre de negocios de BTG Pactual”. La defensa de BTG lo acompañó para desacreditar los cargos N° 1, 2, 3 y probar la existencia de protocolos o mecanismos que exigían el Certificado de Ofertas SCOMP Original, así como mecanismos que permitían verificar el cumplimiento de la normativa y la seguridad de aquel.

c. “Procedimiento para el cierre de oferta externa de BTG Pactual”. La defensa de BTG lo acompañó para desacreditar los cargos N° 1, 2, 3 y probar la existencia de protocolos o mecanismos que exigían el Certificado de Ofertas SCOMP Original, así como mecanismos que permitían verificar el cumplimiento de la normativa y la seguridad de aquel.

d. “Procedimiento Onboarding (ingreso) Asesores Previsionales de BTG Pactual”. La defensa de BTG lo acompañó para desacreditar los cargos N° 1, 2, 3 y probar la existencia de protocolos o mecanismos que exigían el Certificado de Ofertas SCOMP Original, así como mecanismos que permitían verificar el cumplimiento de la normativa y la seguridad de aquel.

e. “Procedimiento de incorporación de nuevos asesores de BTG Pactual”. La defensa de BTG lo acompañó para desacreditar los cargos N° 1, 2, 3 y probar la existencia de protocolos o mecanismos que exigían el Certificado de Ofertas SCOMP Original, así como mecanismos que permitían verificar el cumplimiento de la normativa y la seguridad de aquel.

f. “Procedimientos administrativos de BTG Pactual”. La defensa de BTG lo acompañó para desacreditar los cargos N° 1, 2, 3 y probar la existencia de protocolos o mecanismos que exigían el Certificado de Ofertas SCOMP Original, así como mecanismos que permitían verificar el cumplimiento de la normativa y la seguridad de aquel.

g. Copia de carta enviada por el Gerente General de SCOMP S.A. a la SP y CMF de fecha 14 de junio de 2018. La defensa de BTG acompañó el documento con el objeto de desacreditar los cargos N° 2 y 3, y especialmente probar que fue la Compañía quien alertó sobre los hechos fraudulentos cometidos por los asesores previsionales.

h. Copia de carta enviada por Andrés Saavedra Guerrero (Gerente de Planificación Financiera BTG Pactual Chile S.A. Compañía de Seguros de Vida) a la CMF con fecha 17 de agosto de 2018. La defensa de la Compañía acompañó el antecedente con el objeto de desacreditar los cargos N° 1 y 2, en cuanto a que BTG Pactual dio cumplimiento a los controles normativos que existían a la época de ocurrencia de los hechos respecto de la verificación del carácter original del Certificado.

i. Copia de carta emitida por el Gerente General de SCOMP S.A. dirigida a la SP y SVS (CMF), de fecha 27 de mayo de 2015. La defensa de la Compañía acompañó el antecedente con el objeto de desacreditar los cargos N° 2 y 3, respecto de la supuesta ausencia de mecanismos de seguridad y verificación del cumplimiento de la normativa en el sistema SCOMP.

j. Copia de Oficio N° 15389 emitido en forma conjunta entre la SP y SVS (CMF) de fecha 23 de mayo de 2013, y dirigido al Gerente General de SCOMP S.A. La defensa de BTG acompañó el antecedente con el objeto de desacreditar los cargos N° 2 y 3, respecto de la supuesta ausencia de mecanismos de seguridad y verificación del cumplimiento de la normativa en el sistema SCOMP.

k. Copia de Oficio N° 28695 emitido en forma conjunta entre la SP y SVS (CMF) de fecha 2 de diciembre de 2013, y dirigido al Gerente General de SCOMP S.A. La defensa acompañó el documento con el objeto de desacreditar los cargos N° 1, 2 y 3, en cuanto a que BTG Pactual dio cumplimiento a los controles normativos que existían a la época de ocurrencia de los hechos respecto de la verificación del carácter original del certificado, contando el sistema con formas de verificación del riesgo y control de la seguridad.

l. Copia de Oficio N° 11656 emitido en forma conjunta entre la SP y CMF de fecha 10 de julio de 2018. La defensa lo acompañó con el objeto de desvirtuar los cargos N° 2 y 3, en tanto que BTG Pactual sí dio cumplimiento a los mecanismos normativos existentes a la época para verificar el carácter original del certificado de ofertas SCOMP.

m. Copia de email enviado por Janina Rodríguez (ejecutiva de BTG Pactual) a Patricia Arias Sánchez (Asociación de Aseguradores de Chile A.G.) con fecha 29 de mayo de 2018. La Compañía acompañó este antecedente con el objeto de desacreditar los cargos N° 2 y 3 en tanto que, BTG Pactual sí contaba con mecanismos que le permitieron alertar sobre los irregulares actos cometidos por los asesores previsionales, permitiendo tener por acreditadas las circunstancias atenuantes.

n. Copia de informe de Auditores Mazars Ltda. respecto de fiscalización de Certificados de Ofertas de Montos de Pensión, emitido durante el mes de noviembre de 2018. La defensa de la Compañía acompañó este antecedente para desacreditar los cargos N° 1 y 2, en cuanto a que dio cumplimiento a los controles normativos que existían a la época de la ocurrencia de los hechos respecto de la verificación del carácter original del Certificado de Ofertas.

o. Copia de noticia publicada en La Tercera con fecha 1 de noviembre de 2018, titulada "El toro: SCOMP se querrela por manipulación de Certificados.". Lo anterior para desacreditar los cargos N° 1, 2 y 3.

p. Extracto de Informe de Evaluación al SGRO (ISO 31000) del sistema SCOMP, realizado por la empresa Neosecure, en diciembre de 2017. La Compañía acompañó este antecedente con el objeto de desacreditar los cargos N° 2 y 3 en tanto que el sistema SCOMP sí contaba con mecanismos de seguridad y de resguardo de la confidencialidad, integridad, autenticación, no repudio y control de acceso, en la transmisión de la información.

q. Extracto de Informe de Evaluación al SGRO (ISO 31000) del sistema SCOMP, realizado por la empresa Neosecure, en diciembre de 2018. La Compañía acompañó este antecedente con el objeto de desacreditar los cargos N° 2 y 3 en tanto que el sistema SCOMP sí contaba con mecanismos de seguridad y de resguardo de la confidencialidad, integridad, autenticación, no repudio y control de acceso, en la transmisión de la información.

r. Extracto de Informe de Evaluación al Sistema de Gestión de Riesgo Operacional (ISO 31000) del sistema SCOMP, realizado por la empresa Neosecure, en diciembre de 2019. La Compañía acompañó este antecedente con el objeto de desacreditar los cargos N° 2 y 3 en tanto que el sistema SCOMP sí contaba con mecanismos de seguridad y de resguardo de la confidencialidad, integridad, autenticación, no repudio y control de acceso, en la transmisión de la información.

s. Extracto de Evaluación de seguridad del sistema SCOMP realizado por la empresa Neosecure, en febrero de 2019, con el objeto de desacreditar los cargos N° 2 y 3 en tanto que el sistema SCOMP sí contaba con mecanismos de seguridad y de resguardo de la confidencialidad, integridad, autenticación, no repudio y control de acceso, en la transmisión de la información.

t. Copia de querrela criminal presentada por Leonardo Vilugron Araneda, en calidad de gerente general de SCOMP S.A., ante el 8° Juzgado de Garantía de Santiago, en causa RIT 8284-2018, RUC 1810048616-0, y resolución de fecha 31 de octubre de 2018, emitida por el 8° Juzgado de Garantía de Santiago, que se pronunció sobre su admisibilidad. Los antecedentes anteriores fueron acompañados por la defensa de BTG para desacreditar los cargos N° 1, 2 y 3, en tanto que la Compañía sí contaba con mecanismos que le permitieron alertar sobre los irregulares actos cometidos por los asesores previsionales, siendo precisamente quienes alertaron sobre estos hechos, permitiendo tener por acreditadas las circunstancias atenuantes.

II.5. OTROS ANTECEDENTES DEL PROCESO

II.5.1. Medidas para mejor resolver decretadas por el Fiscal de la Unidad de Investigación de conformidad con el artículo 51 inciso 1° del D.L. N°3.538

1. Finalizado el término probatorio, considerando la necesidad de tener todos los elementos de juicio necesarios para la resolución del asunto y de acuerdo a la facultad otorgada al Fiscal de la Unidad de Investigación, establecida en el inciso primero del artículo 51 del Decreto Ley N°3538, se informó a la Compañía la realización de diligencias adicionales.

2. Por medio de Oficio Reservado UI N° 809 de fecha 28 de julio de 2020, se informó a la Compañía la realización de una medida para mejor resolver decretada por Oficio Reservado UI N° 810, de 28 de julio de 2020, dirigido a Novared Chile S.A., consultando 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.

3. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 810, de 28 de julio de 2020, por medio de la que Novared S.A. acompañó informes de auditoría externa para los años 2017 y 2018, e informó sobre lo consultado.

II.5.2. Otros antecedentes del expediente administrativo

1. A fojas 578, la Compañía Investigada solicitó ampliación del plazo para la entrega de los descargos.

2. A foja 580, consta Oficio Reservado UI N°107, que prorroga el plazo para evacuar los descargos hasta el 28 de febrero de 2020 inclusive.

3. A fojas 585 y siguientes, mandato de BTG Pactual Chile S.A. Compañía de Seguros de Vida y delega poder de don Felipe Nazar Massuh.

4. A fojas 594 y siguientes, consta presentación de la defensa de 28 de febrero de 2020 por la que se evacúan descargos.

5. A fojas 633 y siguientes, minuta de interrogatorio de testigos de BTG Pactual Chile S.A. Compañía de Seguros de Vida

6. A foja 640, presentación de 3 de marzo de 2020 de la defensa que indica forma de notificación.

7. A fojas 642 y siguiente consta Oficio Reservado UI N°332 que tiene por formulados los descargos y se resuelve respecto de medios de prueba y oficios.

8. A foja 645, Oficio Reservado UI N°333 de 4 de marzo de 2020, por el que se requiere antecedentes a SCOMP S.A.

9. A foja 649, presentación de la defensa de 6 de marzo de 2020, por la que limita el número de testigos.

10. A foja 650, consta reposición de la defensa en contra de lo resuelto en el Oficio Reservado UI N°332 en lo relativo al oficio solicitado a la Fiscalía de Alta Complejidad Oriente.

11. A fojas 654, Oficio Reservado UI N°357 de 10 de marzo de 2020, por el que se cita a testigos.

12. A foja 657, Oficio Reservado UI N°358 de 10 de marzo de 2020, por el que se cita a declarar a Leonardo Vilugrón Araneda.

13. A foja 659, Oficio Reservado UI N°363 de 10 de marzo de 2020, por el que se resuelve reposición en contra del Oficio Reservado UI N°332.

14. A foja 663, Oficio Reservado UI N°359 de 10 de marzo de 2020, por el que se cita a declarar a Jorge Claude Bourdel.
15. A foja 667, Oficio Reservado UI N°360 de 10 de marzo de 2020, por el que se cita a declarar a Sergio Olivares Bravo.
16. A foja 671, Oficio Reservado UI N°361 de 10 de marzo de 2020, por el que se cita a declarar a Janina Stella Rodriguez Arancibia.
17. A foja 675, Oficio Reservado UI N°362 de 10 de marzo de 2020, por el que se cita a declarar a Fernando Larraín Aninat.
18. A foja 679, Oficio Reservado UI N°398 de 16 de marzo de 2020, por el que se informa la suspensión del procedimiento sancionatorio hasta que las condiciones sanitarias permitan su reanudación.
19. A foja 682, consta respuesta al Oficio Reservado UI N°333 de SCOMP S.A. de 19 de marzo de 2020.
20. A fojas 686 y siguientes, Política de Riesgos SCOMP S.A. del Sistema de Gestión de Riesgo SCOMP de agosto de 2019.
21. A fojas 696 y siguientes Marco de trabajo para la gestión de riesgos del Sistema de Gestión de Riesgo SCOMP de agosto de 2019.
22. A fojas 711 y siguientes, Manual de gestión de riesgos de SCOMP S.A. de junio de 2019.
23. A fojas 770 y siguientes, Apreciación de Riesgos del Sistema de Gestión de Riesgo SCOMP.
24. A fojas 821 y siguientes, Mapa de Riesgos del Sistema de Gestión de Riesgo SCOMP.
25. A fojas 828 y siguientes, Informe de Evaluación al Sistema de Gestión de Riesgo SCOMP ISO 31000 de diciembre de 2017.
26. A fojas 853 y siguientes, Informe de Evaluación al Sistema de Gestión de Riesgo SCOMP ISO 31000 de diciembre de 2018.
27. A fojas 871 y siguientes, Informe de Evaluación al Sistema de Gestión de Riesgo SCOMP ISO 31000 de diciembre de 2019.
28. A fojas 886 y siguientes, Contrato de servicio conjunto de operación y de desarrollo y mantención aplicación del sistema de consultas y ofertas de monto de pensión.
29. A fojas 902, Licitación privada Sistemas de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión, Bases administrativas y técnicas de 2007.

30. A fojas 958 y siguientes Propuesta Económica y técnica de SONDA S.A. de diciembre de 2007 por el Servicio conjunto de operación y de desarrollo y mantención aplicación.

31. A fojas 1087 y siguientes, Respuesta de SCOMP S.A. a Oficio Reservado UI N°333 de marzo de 2020.

32. A fojas 1089 y siguientes, Renovación del Contrato Servicio Conjunto de Operación y de Desarrollo y mantención aplicación del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión.

33. A fojas 1098 y siguientes, Bases administrativas y técnicas de Renovación del Contrato Servicio Conjunto de Operación y de Desarrollo y mantención aplicación del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión, suscrito entre SONDA S.A. y SCOMP S.A. con fecha 31 de enero de 2008.

34. A fojas 1147 y siguientes, Servicio conjunto de operación y mantención aplicación presentado a SCOMP S.A. por SONDA S.A. de julio de 2011.

35. A foja 1254, consta propuesta renovación contrato de servicios de SONDA S.A. a SCOMP S.A. de 23 de junio de 2011.

36. A fojas 1255 y siguientes, consta informe aceptación de propuesta renovación contrato de servicios realizada por carta DSSP-028/2011, de 23 de junio de 2011.

37. A fojas 1267 y siguientes, Bases administrativas y técnicas de Renovación del contrato de servicio conjunto de operación y desarrollo y mantención aplicación del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión, suscrito entre SONDA S.A. y SCOMP S.A. con fecha 31 de enero de 2008 y que fue renovado con fecha 29 de julio de 2011.

38. A fojas 1317 y siguientes, Presentación de SONDA S.A. a SCOMP S.A. de Renovación contrato de servicios 2015, Servicio conjunto de Operación y mantención aplicación SCOMP de 3 de noviembre de 2015.

39. A fojas 1340 y siguientes, presentación de SONDA S.A. a SCOMP S.A. de Servicio conjunto de operación y mantención aplicación de noviembre de 2015, Propuesta administrativa y técnica.

40. A fojas 1520 y siguientes, Propuesta renovación contrato de Servicios de SONDA S.A. a SCOMPS.A. de 10 de diciembre de 2015.

41. A foja 1521, Comunicación de SCOMP S.A. por la que informa aceptación propuesta de segunda renovación contrato de servicios realizada por carta DSSP-055/2015, de fecha 10 de diciembre de 2015.

42. A fojas 1523, Anexo tarifado reemplaza Anexo 10, Contrato de Servicios de desarrollo, mantención aplicación y operación del Sistema de Consultas y Ofertas de Monto de Pensión (SCOMP).

43. A foja 1526, Oficio Reservado UI N°587, por la que se informa reanudación del procedimiento sancionatorio y recepción de prueba testimonial.

44. A foja 1529, Oficio Reservado UI N°655, de 2 de julio de 2020, por la que se informan audiencias de recepción de prueba testimonial.

45. A fojas 1533, presentación de la defensa de 1 de julio de 2020, por la que se indican direcciones de correo electrónico de testigos.

46. A fojas 1536, Oficio Reservado UI N°696 de 8 de julio de 2020, por la que se informa fecha y hora de audiencias testimoniales.

47. A foja 1539, Oficio Reservado UI N°691 de 8 de julio de 2020, por la que se cita a declarar a Janina Rodríguez Arancibia.

48. A foja 1539, Oficio Reservado UI N°692 de 8 de julio de 2020, por la que se cita a declarar a Fernando Larraín Aninat.

49. A foja 1539, Oficio Reservado UI N°693 de 8 de julio de 2020, por la que se cita a declarar a Jorge Claude Bourdel.

50. A foja 1539, Oficio Reservado UI N°691 de 8 de julio de 2020, por la que se cita a declarar a Janina Rodríguez Arancibia.

51. A foja 1539, Oficio Reservado UI N°694 de 8 de julio de 2020, por la que se cita a declarar a Leonardo Vilugron Araneda.

52. A foja 1539, Oficio Reservado UI N°695 de 8 de julio de 2020, por la que se cita a declarar a Sergio Olivares Bravo.

53. A fojas 1551 y siguientes, consta acta de declaración de Janina Rodríguez Arancibia de 13 de julio de 2020.

54. A fojas 1555 y siguientes, consta acta de declaración de Leonardo Vilugrón Araneda de 13 de julio de 2020.

55. A fojas 1561 y siguientes, consta acta de declaración de Jorge Claude Bourdel de 14 de julio de 2020.

56. A fojas 1568 y siguientes, consta acta de declaración de Sergio Olivares Bravo de 14 de julio de 2020.

57. A fojas 1574 y siguientes, consta acta de declaración de Fernando Larraín Aninat de 15 de julio de 2020.

58. A fojas 1573 y siguientes, rola presentación de la defensa por la que solicita oficio y ampliación del término probatorio.

59. A fojas 1585, Oficio Reservado UI N°775 de 22 de julio de 2020, por la que se accede a oficio requerido y amplía término probatorio hasta 27 de julio de 2020.

60. A fojas 1587, Oficio Reservado UI N°776 de 22 de julio de 2020, por la que se solicita información a SCOMP S.A.
61. A fojas 1590 y siguientes, consta presentación de la defensa por la que acompaña documentos.
62. A fojas 1594, respuesta de BTG Pactual Chile S.A. Compañía de Seguros de Vida al Oficio Reservado UI N°140.
63. A fojas 1596, Proceso Generación de Ofertas Externas de BTG Pactual Chile S.A. Compañía de Seguros de Vida
64. A fojas 1600, Proceso Cierre de Negocios de BTG Pactual Chile S.A. Compañía de Seguros de Vida
65. A fojas 1607, Procedimiento Onboarding (Ingreso) Asesores Previsionales de BTG Pactual Chile S.A. Compañía de Seguros de Vida
66. A fojas 1615, Procesos administrativos de BTG Pactual Chile S.A. Compañía de Seguros de Vida
67. A fojas 1618 y siguientes, presentación de SCOMP S.A. informando sobre la detección de adulteración de copia de Certificado de Oferta que indica.
68. A fojas 1621 y siguientes, presentación de BTG Pactual Chile S.A. Compañía de Seguros de Vida de 17 de agosto de 2018, por la que complementa respuesta al Oficio Ordinario N°20.522.
69. A fojas 1624 y siguientes, presentación de SCOMP S.A. por la que responde Oficio Conjunto N°5866 de la SVS de 23 de marzo de 2015, envía informe final con la implementación del Sistema de Gestión de Riesgo.
70. A fojas 1626, Oficio Ordinario SVS N°11241 de 23 de mayo de 2013, sobre fiscalización conjunta al Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión.
71. A fojas 1635 Oficio Ordinario SVS N°898 de 2 de diciembre de 2013, sobre fiscalización conjunta al Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión.
72. A foja 1655, Oficio Ordinario N°17571 de 10 de julio de 2018, sobre nuevos controles implementados por SCOMP.
73. A fojas 1658 y siguientes, Certificado de Ofertas Pensiones de Vejez.
74. A fojas 1669 y siguientes, Informe del profesional independiente Mazars Auditores Consultores Limitada a BTG Pactual Chile S.A. Compañía de Seguros de Vida.
75. A foja 1683 y siguiente, Publicación de Pulso de 1 de noviembre de 2018 titulado “El Toro: SCOMP se querrela por manipulación de certificados”.

76. A fojas 1686 y siguientes, Informe de Evaluación al SGR ISO 31000 realizado por Neosecure a SCOMP de diciembre de 2017.

77. A fojas 1691 y siguientes, Informe de Evaluación al SGR ISO 31000 realizado por Neosecure a SCOMP de diciembre de 2018.

78. A fojas 1696 y siguientes, Informe de Evaluación al SGR ISO 31000 realizado por Neosecure a SCOMP de diciembre de 2019.

79. A fojas 1701 y siguientes, escrito de querrela criminal interpuesta por el gerente general de SCOMP S.A. por delito de falsificación de certificados.

80. A foja 1707, resolución de 31 de octubre de 2018 por la que el octavo Juzgado de Garantía de Santiago admite a tramitación la querrela interpuesta.

81. A foja 1714, consta Oficio Reservado UI N°794 de 23 de julio de 2020, por el que se tienen por acompañados documentos.

82. A fojas 1717 y siguientes, consta presentación de SCOMP S.A. adjuntando 41 archivos en PDF con copias de actas de sesiones de Directorio de la sociedad entre 1 de enero de 2016 y 25 de julio de 2019.

83. A foja 2056 y siguiente, consta realización de declaraciones efectuadas vía remota de los testigos que se indican ante funcionarios de la Unidad de Investigación de la Comisión para el Mercado Financiero.

84. A foja 2058, Oficio Reservado UI N°809 de 28 de julio de 2020, por la que se informa la decisión de oficiar a Novared Chile S.A. a efectos de consultarle sobre los estándares y/o normas de medición utilizados en las auditorías externas de seguridad de información efectuadas respecto de SCOMP S.A., desde el año 2014 a la fecha.

85. A fojas 2060, Oficio Reservado UI N°810 de 28 de julio de 2020, por la que se requiere a Novared en los términos del Oficio Reservado UI N°809.

86. A foja 2062 y siguiente, respuesta de Novared al Oficio Reservado UI N°810.

87. A fojas 2064 y siguientes, Evaluación de Seguridad ISO/IEC 270001 a SCOMP S.A. de 20 de enero de 2017.

88. A fojas 2104 y siguientes, Evaluación de Seguridad ISO/IEC 27001 a SCOMP S.A. de 2 de enero de 2018.

II.6. INFORME DEL FISCAL DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Mediante Oficio Reservado UI N°836 de 3 de agosto de 2020, rolante a fojas 2175 del expediente administrativo, 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 vencido el término probatorio, el Fiscal de la Unidad de Investigación remitió al Consejo de la Comisión

para el Mercado Financiero el expediente sancionatorio, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas a la Aseguradora Investigada.

II.7. TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ANTE EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO

II.7.1. Inhabilidad del Comisionado Sr. Joaquín

Cortez Huerta

Mediante comunicación de fecha 2 de agosto de 2018, rolante a fojas 2390 del expediente, 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 Decreto Ley N°3.538.

II.7.2. Audiencia contemplada en el artículo 52 inciso 1° del D.L. N°3.538, celebrada con fecha 21 de agosto de 2020

Mediante Oficio N°36093 de 12 de agosto de 2020, que consta a fojas 2208 del expediente, se citó a audiencia a la defensa de la Compañía Investigada, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Ley N°3.538, la que se celebró el 21 de agosto de 2020.

III. NORMAS APLICABLES

Se extractan las normas aplicables, en la parte que resulta pertinente a las infracciones imputadas:

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.

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

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

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

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

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

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.A. DESCARGOS

La defensa de la Compañía Investigada formuló sus descargos mediante presentación de 18 de febrero de 2020, solicitando desestimar los cargos en todas sus partes en consideración a lo siguiente:

1.- Descargo relativo a que BTG habría detectado y alertado anomalías del proceso de Aceptación de Ofertas de Pensión

En primer término, la defensa puntualizó que la sociedad fue la que alertó a las instituciones reguladoras la existencia de supuestas inconsistencias que derivaron en la detección de comportamientos irregulares por parte de ciertos agentes externos.

Al efecto, indicó que fue BTG quien detectó y alertó anomalías en el proceso de aceptación de ofertas, todo lo indica fue reconocido por la entidad encargada de administrar el sistema SCOMP. Por ello, señala que fue víctima del actuar inescrupuloso de asesores previsionales y otros funcionarios ajenos a la compañía, quienes fueron sancionados y que al menos algunos de ellos, se encuentran con una investigación penal pendiente en su contra.

En consideración a este primer argumento y a que adicionalmente la Compañía Investigada ha procedido a ajustar íntegramente los procedimientos a los estándares definidos por la autoridad, indica que no existiría reproche alguno que formular a la sociedad al tenor de los cargos formulados.

2.- Descargos relativos al funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) y las normas respecto de las que se formulan cargos

Asimismo, la defensa de la Compañía Investigada aludió a que todos los cargos formulados girarían en torno al uso de un documento sustancialmente idéntico al original y que solamente fue alterado en su mención como tal.

Al respecto, sostuvo que la norma contenida en los párrafos 1 y 2 del número 7 de la Sección IV de la Norma de Carácter General N°218 y la regulación exhaustiva del Certificado de Ofertas y su copia, emitidos ambos por el SCOMP, se ordenan a reguardar la entrega de información al solicitante, evitando que sufra algún perjuicio por la información entregada en forma defectuosa o incompleta.

De esta manera, argumenta, la existencia del Certificado de Ofertas es resguardar al solicitante de algún tipo de perjuicio por la falta de información o por la información errónea, permitiéndole optar por alguna modalidad de pensión y/o compañía de seguros informadamente.

Como corolario de las normas y la sección que regula el Certificado de Ofertas, la parte final del número 7 de la Sección IV de la Norma de Carácter General N°218 establecería una cláusula general de responsabilidad de las instituciones intervinientes por errores o incumplimientos que afecten a los afiliados o sus beneficiarios.

3.- 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 de los Oficios de Cargos, en relación a las Secciones V y VI de la misma Norma, en tanto la Compañía 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 10 procesos de pensión

En cuanto al Cargo N°1, la defensa de BTG esgrimió la tipicidad acotada respecto de la prohibición imputada, el carácter externo de los causantes de los hechos y finalmente, las modificaciones ocurridas en el sistema SCOMP a raíz de los hechos.

3.1.- En primer término, la defensa sostuvo que la conducta referida en el cargo y en particular sus normas fundantes no harían responsables a la Compañía Investigada de los hechos ocurridos. Sobre el punto, indicó que la prohibición de utilizar documentos distintos del Certificado de Ofertas en la aceptación de ofertas no es imputable a la compañía. Ello, además en consideración a que terceros que ninguna relación directa ni laboral tendrían con la compañía habrían realizado actuaciones poco éticas y delictuales.

En definitiva, sostuvo que la norma indicada en el cargo formulado no realizaría una definición precisa de la conducta reprochable, por cuanto la prohibición existente se encontraría acotada al párrafo segundo de la norma y solo respecto del ingreso de aceptaciones con la copia del certificado de ofertas.

3.2.- Por otro lado, la defensa indicó que los hechos sobre los que se funda el cargo formulado fueron cometidos en su totalidad por personas externas a BTG, esto es, por asesores previsionales.

Así, todos los casos donde se habría infringido la prohibición, serían procedimientos de aceptación de ofertas intermediados por asesores previsionales,

quienes son externos a la Compañía Investigada y que, por lo mismo, no recibirían remuneración, estímulo o incentivo por parte de la compañía. Tales asesores, debidamente habilitados por la Superintendencia de Pensiones, serían los que en definitiva habría provocado los hechos materia del procedimiento.

Agregó que los procedimientos internos de BTG incorporan un procedimiento de validación de asesores previsionales con referencias explícitas en cuanto a la necesidad de verificar la veracidad y fiabilidad del Certificado de Ofertas como condición necesaria para proceder al ingreso de una aceptación de oferta por parte del pensionable. En consecuencia, indica que la Compañía Investigada posee mecanismos de verificación y control de la información que era requerida para proceder al cierre de contratación de una renta vitalicia, pero que no le cabe responsabilidad por actuaciones de asesores previsionales externos.

3.3.- Agregó la defensa que la Compañía Investigada cumplió íntegramente la normativa vigente a la época de los hechos, pues las modificaciones a la Norma de Carácter General N°218 ocurrieron a raíz de los hechos investigados.

Sostuvo que con el objeto de ir mejorando la información contenida en el Certificado de Ofertas y ante las irregularidades cometidas por algunos asesores previsionales, la Norma de Carácter General N°428 modificó los anexos relativos al modelo de información que debe contener el certificado de ofertas, agregando como información disponible en la primera página las fechas desde las cuales se podía aceptar dicha oferta y su fecha máxima de vigencia.

En tal sentido, indicó la defensa, BTG se ajustó íntegramente a la normativa vigente a la época, conteniendo la diagramación de los certificados utilizados la información indicada en la norma pertinente.

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

En cuanto al Cargo N°2, correspondiente a la infracción por no contar con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de aceptación de ofertas, en relación al párrafo 7 del número 7 de la Sección IV de la Norma de Carácter General N°218, vigente a la época de los acontecimientos, la defensa indicó que los hechos imputados aluden a una responsabilidad general por errores o incumplimientos que afecten a los afiliados o sus beneficiarios ante el incumplimiento de las obligaciones que se señala.

Al efecto, a juicio de la defensa la norma establece una cláusula abierta de responsabilidad, siendo ella calificada por un resultado, esto es, que el error o incumplimiento afecte a los afiliados o beneficiarios.

De esta forma, en primer lugar, la defensa indicó la ausencia del hecho imputado, por cuanto la imputación de ausencia de mecanismos de verificación de consistencia de la información o de cumplimiento de la normativa no sería efectiva. Tal como se habría indicado, se sostuvo que BTG contaba y sigue contando con mecanismos de verificación del cumplimiento de la normativa, mientras que SCOMP contaría además con un Sistema de Gestión de Riesgo Operacional operativo desde 1 de mayo de 2015.

En cuanto a ello, indicó la defensa que los mecanismos de actuación de BTG eran los siguientes: (1) Proceso de generación de ofertas externas (acompañado a fojas 95), (2) Proceso de cierre de negocios (acompañado a fojas 99), (3) Procedimiento para el cierre de oferta externa (acompañado a fojas 104) y (4) Procedimiento Onboarding (Ingreso) Asesores Previsionales (acompañado a fojas 106).

Agregó en referencia a la materia reiterando la existencia de mecanismos de verificación, indicando además que la norma exigiría solamente mecanismos de verificación relativos a la consistencia de la información entregada por el Sistema.

Por otro lado, la defensa indicó la falta de un resultado dañoso o perjudicial para los pensionables. Indicó que la cláusula general de responsabilidad no bastaría, pues requeriría además que a consecuencia del error o incumplimiento de la normativa legal o administrativa se genere la afectación de los afiliados o sus beneficiarios.

De esta forma, prosiguió la defensa, no existirían en los cargos elementos que justificaran o probaran que se habría impedido a los pensionables informarse adecuadamente acerca de las ofertas que el sistema les entregó y sobre las cuales debían tomar una decisión a efectos de aceptar una oferta.

5.- 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 de los Oficios de Cargos, en relación con lo dispuesto en el artículo 61 bis inciso 8° del D.L. N° 3.500, en tanto que la Compañía 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 afectarían la seguridad de la información

En cuanto al Cargo N°3, concerniente a no velar 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 contar con medidas para garantizar la máxima seguridad en el acceso al mismo, así como contar con adecuados controles que permitieran verificar eventos inusuales que afectarían la seguridad de la información, la defensa consignó lo siguiente en los descargos.

5.1.- En primer término, la defensa indicó que BTG sería una persona distinta de SCOMP que además contaba con los mecanismos de seguridad requeridos. Preciso que SCOMP S.A. constituye una sociedad anónima cerrada que tiene como accionistas a las Asociaciones de Administradoras de Fondos de Pensiones A.G. y la Asociación de Aseguradores de Chile A.G., sin tener BTG participación social en la sociedad.

Puntualizó respecto de la confidencialidad del sistema, no habría antecedentes acerca de que la información hubiera sido conocida o recibida por personas distintas de los destinatarios de los mensajes.

En cuanto a la integridad, que no existiría tampoco evidencia de alteración de la información dentro de lo que se imputa en los cargos, aludiendo que conforme consta a fojas 443 y siguientes, el auditor independiente Mazars Auditores y Consultores Limitada constató que no existirían adulteraciones entre los Certificados de Ofertas promocionados por SCOMP y la sociedad.

En relación a los principios de autenticación y no repudio, no se constataría vulneración en los 10 casos que fundamentan la imputación, pues el destinatario pudo verificar la identidad del emisor, con los mecanismos y márgenes que permitía la propia Norma de Carácter General N°218.

Finalmente, en cuanto al principio de control de acceso, tampoco se reportaría algún tipo de suplantación de acceso al sistema por alguno de los actores que participan del sistema.

En consideración a lo anterior, la defensa indica que no existe vulneración a los principios que hacen exigibles la norma fundante de los cargos.

5.2.- Por su parte, argumentó la defensa que se habría contado con las medidas necesarias para garantizar la máxima seguridad en el acceso al sistema SCOMP.

Sobre el particular, indicó que el cargo formulado supondría una infracción al principio de legalidad y tipicidad, por cuanto contendría un supuesto general de responsabilidad por el funcionamiento del sistema SCOMP.

En base a lo anterior, indicó la defensa que la letra e) de la norma imputada se refiere a la necesidad de adoptar las medidas necesarias para garantizar la máxima seguridad del sistema, debiendo resguardarse los medios por los cuales se accede. De esta forma, indica que la obligación de mantener o garantizar la máxima seguridad no implicaría garantizar que el sistema no tendrá algún caso de vulneración, sino que el estándar de seguridad será el más alto posible, cosa que se vería reflejada en la baja cantidad de casos.

5.3.- Agregó en cuanto al Cargo N°3, referente a no contar con adecuados controles que permitieran verificar eventos inusuales que afectaran la seguridad de la información, que la norma de la letra h) del número 3 de la Sección III de la Norma de Carácter General N°218 correspondería a una exigencia de contar con controles que permitan identificar eventos inusuales del propio sistema.

Señaló al efecto que el cargo formulado no contendría la forma en que se vería vulnerada la norma, reiterando a su juicio imputaciones generales en base al texto de la disposición. Particularmente, refiere al informe realizado por la empresa informática NEOSECURE, que utilizando como marco de comparación la Norma Chilena 2777, concluyó que el sistema SCOMP tenía un buen nivel de adhesión a la norma, con un guarismo del 82%, y que en lo relativo a la Política de Seguridad, cumplía en un 91%.

6.- Descargo relativo al principio Non bis in ídem y su infracción en virtud de los cargos formulados

Continuó sus descargos la Compañía Investigada invocando el principio non bis in ídem por la infracción a los cargos formulados.

Al respecto, sostuvo la defensa que todos los cargos formulados a la Compañía Investigada mirarían al mismo objeto, esto es, la negligencia o falta de mecanismos idóneos para el control de la información incorporada al sistema SCOMP. Lo anterior, en el parecer de la defensa, constituiría una infracción al principio non bis in ídem derivado de la aplicación del principio de subsunción de un supuesto de hecho al supuesto contenido en una norma.

En lo sustancial, indicó que el primer cargo expresaría que BTG en su rol de partícipe del sistema SCOMP, ingresó la aceptación de ofertas de pensión sin la utilización de Certificado de Oferta SCOMP originales o su duplicado en 10 procesos de pensión. Luego,

el cargo segundo expresaría que BTG en su rol no habría contado con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de aceptación de ofertas. Finalmente, el cargo tercero indicaría que BTG en su rol de responsable por la operación del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones, no veló porque aquel sistema contara con mecanismos de seguridad de la información adecuados, tomado 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.

7.- Defensa relativa a la alegada escasa gravedad de los hechos constitutivos de los cargos

A todo lo expresado, la defensa enfatizó en lo que en su concepto sería la escasa gravedad de los hechos presuntamente constitutivos de los cargos.

En tal sentido, en el apartado “1. El fin de las normas supuestamente infringidas”, sostuvo que no vislumbraría que haya habido afectación alguna a los pensionables, toda vez que, en prácticamente los 10 casos, la oferta de BTG era la mejor para aquellos. Por otro lado, si es que se estimó que hubo adulteración de los Certificados de Oferta, aquella no decía relación con las ofertas y sus modalidades planteadas en aquel Certificado, sino que solo con el supuesto carácter original de aquel. Así, estimó que no sería posible afirmar que haya existido algún tipo de desinformación o de entrega de información irregular a los pensionables.

8.- Defensa relativa a la buena fe que habría tenido la Compañía Investigada respecto de los hechos

La defensa en sus descargos aludió también a la buena fe de la Compañía Investigada, sosteniendo que, de haber existido un hecho ilícito, aquello ocurrió a raíz de un hecho que es de exclusiva responsabilidad de los asesores previsionales. Asimismo, indicó que conforme al principio de proporcionalidad ninguno de los casos de utilización del Certificado de Ofertas de SCOMP causó un perjuicio a algún pensionado, e incluso en todos los casos que se utilizaron para fundamentar los cargos, la oferta de BTG Pactual era la propuesta más beneficiosa para el pensionable.

9.- Defensa relativa a la existencia de protocolos para su actuar en el sistema SCOMP

Para finalizar su escrito de descargos, la defensa indicó como circunstancias atenuantes de responsabilidad la existencia de protocolos en BTG para su actuar en el sistema SCOMP y la denuncia de irregularidades efectuada.

IV.B. 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.B.1. 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 de los Oficios de Cargos, en relación a las Secciones V y VI de la misma Norma, en tanto la Compañía 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 10 procesos de pensión

En primer lugar, 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 en la especie, **“La Superintendencia no podrá aplicar multa a un infractor, luego de transcurridos cuatro años desde la fecha en que hubiere terminado de cometerse el hecho penado o de ocurrir la omisión sancionada”**.

En este orden de ideas, se considerará para efectos de la resolución de este procedimiento sancionatorio, aquellos casos que se encuentren dentro de plazo indicado. Así, en cuanto a la excepción de prescripción opuesta por la defensa de la Investigada, conforme al artículo 61 del D.L. N°3.538, debe estarse a lo señalado.

En segundo lugar, en cuanto al fondo, 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.

En este orden de ideas, el requerimiento de utilizar el Certificado de Ofertas original al momento de la Aceptación de Oferta, se ordena a permitir al afiliado el disponer del tiempo adecuado para evaluar las ofertas que le entrega el Sistema, por lo que debe subrayarse la obligación de las compañías de seguros de verificar que al momento de aceptar el afiliado detente el documento idóneo al efecto.

De esta forma, 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 3 de agosto de 2019 mediante **Oficio N°20.522** (a fojas 31 y siguientes), la Intendencia de Seguros requirió a la Investigada comparar el certificado de ofertas utilizado en la aceptación de los casos indicados en archivo adjunto, con el certificado original en los casos relativos al periodo comprendido entre el 1 de julio de 2014 y 25 de julio de 2018.

En **respuesta al Oficio N°20.522** (a fojas 33 y siguientes), la Investigada reportó un caso en que “... se cerró la oferta, este corresponde a un certificado emitido con fecha 23 de junio de 2016 y con fecha de vencimiento 12 de julio de 2016, que señala ser “ORIGINAL”, conteniendo un código de barras de forma visible sin números de identificación”.

En presentación de 17 de agosto de 2018, en complemento de la presentación original, **la Investigada reportó 10 casos de aceptaciones de oferta que no fueron realizados con el Certificado Original, sino, con uno adulterado**, conforme al siguiente detalle:

Ref.: Complementa Respuesta a Oficio Ordinario 20.522

De acuerdo a lo solicitado en el Oficio Ordinario 20.522, a continuación, procedemos a complementar la respuesta a dicho oficio, que fuera enviada con fecha 10 de agosto del presente.

1. Comparación de los certificados de ofertas utilizado en la aceptación con el certificado original, de acuerdo al Excel adjunto al oficio ordinario.

De acuerdo a lo señalado en el Oficio Ordinario 20.522 con respecto a las aceptaciones de ofertas entre julio de 2014 a diciembre de 2016 y entre enero de 2017 y el 25 de julio 2018, la Compañía solo registra diez casos.

Con respecto a la documentación con que se cerraron las ofertas, estos corresponden certificados que señalan ser "ORIGINAL", conteniendo en cada caso un código de barras de forma visible sin números de identificación.

De acuerdo al cotejo que se pudo realizar con la información mantenida en custodia en SCOMP, estos diez certificados serían adulterados, solo en el sentido de reemplazar la palabra "Copia" por "Original" y su respectivo código de barras, no evidenciándose ninguna otra adulteración.

(Foja 41 expediente)

CSV	Rut consultante	Solicitud de Ofertas	Fecha Aceptación de Ofertas (dd.mm.aaaa)	Tipo de CO Utilizado	Carta Conductora falsa y/o Código de barra del CO adulterado	Adulteración en el monto de las ofertas	Adulteración en las entidades participantes y/o el orden de Presentación de las ofertas	Otra adulteración	Descripción de la adulteración
BTG-PACTUAL VIDA	██████████	65322402	24-06-2016	3: Adulterado	SI	NO	NO	NO	
BTG PACTUAL VIDA	██████████	70750001	24-03-2017	3: Adulterado	SI	NO	NO	NO	
BTG PACTUAL VIDA	██████████	72758302	21-07-2017	3: Adulterado	SI	NO	NO	NO	
BTG PACTUAL VIDA	██████████	76683701	02-02-2018	3: Adulterado	SI	NO	NO	NO	
BTG PACTUAL VIDA	██████████	76733302	23-02-2018	3: Adulterado	SI	NO	NO	NO	
BTG PACTUAL VIDA	██████████	77370001	06-03-2018	3: Adulterado	SI	NO	NO	NO	
BTG PACTUAL VIDA	██████████	77820601	04-04-2018	3: Adulterado	SI	NO	NO	NO	
BTG PACTUAL VIDA	██████████	78875001	29-05-2018	3: Adulterado	SI	NO	NO	NO	
BTG PACTUAL VIDA	██████████	78625302	01-06-2018	3: Adulterado	SI	NO	NO	NO	
BTG PACTUAL VIDA	██████████	79231401	15-06-2018	3: Adulterado	SI	NO	NO	NO	

(Foja 43 expediente)

Frente a lo anterior, mediante **Oficio N°25.489 de fecha 24 de septiembre de 2018** (a fojas 44 y siguientes), 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 en BTG Pactual Chile S.A. Compañía de Seguros de Vida 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°25.489** (a fojas 47 y siguientes), la Investigada acompañó "*Informe del Profesional Independiente Sobre la Aplicación de Procedimientos Acordados*" emitido por Mazars Auditores Consultores Limitada, en que se informaron

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

los siguientes hallazgos respecto a los cierres de venta de rentas vitalicias sin el Certificado Original o con un "Certificado" adulterado:

056

BTG PACTUAL CHILE S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS DE VIDA

Informe de Procedimientos Acordados

Sección B - Hallazgos

De acuerdo a los procedimientos mencionados en la sección anterior, obtuvimos los siguientes resultados:

<ul style="list-style-type: none"> • Sin adulteración: 	<p>En base a nuestros procedimientos, observamos e inspeccionamos 22 casos sin adulteración, el detalle de estos casos se adjunta en anexo N° 2.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Carta Conductora (CC) - Adulterada 	<p>De acuerdo a los procedimientos mencionados en la sección A, luego de la inspección de los documentos detectamos 9 casos en total con adulteración en la CC. En los 9 casos, la adulteración está relacionada con la fecha de emisión y con el número de correlativo de impresión. Adicionalmente, para 3 de los 9 casos con adulteración, existe adulteración en el párrafo 4 de la CC, dichos casos se presentan en el anexo n°3.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Carta Conductora (CC) - Ausente 	<p>Durante nuestra revisión, tuvimos 3 casos sin diferencias en la comparación de los certificados de ofertas utilizados en la aceptación. Sin embargo, para estos 3 casos, la Sociedad no tiene respaldo de la CC, debido a lo anterior, no nos fue posible validar la existencia o no de adulteración en la carta conductora.</p>

Lo anterior, fue plasmado en el siguiente cuadro de la Denuncia Interna del Intendente de Seguros al Fiscal (a fojas 1 y siguientes):

V. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS CONSTITUTIVOS DE POSIBLES INFRACCIONES

Resumen total de casos con anomalías:

Partícipe AO	Asesor
BTG Pactual	10
Total	10

1) HALLAZGOS REPORTADOS POR LA COMPAÑÍA DE SEGUROS BTG PACTUAL

i. Oficio de 3 de agosto de 2018

Se requirió a la entidad BTG Pactual Chile S.A. Compañía de Seguros de Vida comparar el certificado de ofertas utilizado en la aceptación con el certificado original, para las aceptaciones de oferta que fueron realizadas en dicha compañía.

Al respecto, la compañía ha reportado como hallazgos, hasta la fecha, las siguientes cantidades de casos, diferenciados por asesor:

Partícipe	Número de Casos
Asesor	10
Total	10

(Foja 3 expediente)

De forma complementaria, y como parte del proceso de fiscalización, por oficio ordinario 25.489 enviado el 24 de septiembre de 2018, se requirió a las compañías de seguros emitir un informe, el que debía ser emitido por una empresa de auditoría externa distinta a la empresa encargada de la revisión de la contabilidad y estados financieros de la compañía, 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, con el objetivo de determinar si corresponden a la documentación original o si contienen algún tipo de modificación o adulteración. Lo anterior, respecto de todas y cada una de las aceptaciones de ofertas efectuadas en esa compañía entre el 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, incluidas las reportadas a la Comisión, detallados en los oficios anteriormente mencionados.

La respuesta indicada por la empresa de auditoría externa Mazars Auditores Consultores Ltda. es la siguiente:

Aceptaciones de oferta proporcionadas por Scomp: 34 casos.

De los 34 casos revisados, los resultados son los siguientes:

Hallazgos	Total
Adulteración en Carta Conductoras (CC)	9
Carpetas sin CC	3

(Foja 4 expediente)

Por su parte, lo informado fue posteriormente actualizado por la Intendencia de Seguros a la Unidad de Investigación, mediante **Oficio Reservado N°257 de fecha 6 de mayo de 2019** (Foja 417 y siguientes), en que se incluyó el siguiente detalle:

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

III. ACTUALIZACIÓN DE LA CANTIDAD DE CASOS INCLUIDOS EN OFICIO 6882 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 BTG Pactual:

Compañía de Seguros de Vida	Casos considerados en oficio 6882	Casos Excluidos	Casos Agregados	Casos Finales
BTG Pactual	5	-	-	5 ¹

IV. RESULTADOS CONSOLIDADOS

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

Hito	Oficio N° 20522	Informe Auditores	Análisis Bitácora	Consolidado*
Casos	10	9	5	10

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

Universo oficios: Aceptaciones de oferta entre el 1 de julio de 2014 y 25 de julio de 2018, realizadas en Compañías de Seguros en un plazo inferior o igual a tres días después de la emisión del Certificado de Ofertas.

Universo auditores: Aceptaciones de oferta entre el 1 de julio de 2013 y 25 de julio de 2018, realizadas en Compañías de Seguros.

Universo Bitácora: Aceptaciones de oferta entre el 1 de julio de 2013 y 25 de julio de 2018, realizadas en Compañías de Seguros.

Por su parte, en el marco de la Investigación llevada a cabo por el Fiscal –con fundamento en los antecedentes precedentemente consignados– puede apreciarse además 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 julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, se realizaron aceptaciones de oferta sin el Certificado SCOMP Original.

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

Tabla N°2: Campos bitácora SCOMP.	
CAMPO	SIGNIFICADO
ID_EVENTO	Identificador de evento en bitácora
ID_CERTIFICADO_SALDO	ID del Certificado de Saldo
ID_SISTEMA	Identificador de Sistema asociado al evento
SEC_SISTEMA	Secuencia de Sistema asociado al evento
FEC_EVENTO	Fecha del evento (con hora)
COD_EVENTO	Código del evento
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.

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
14396849	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	114499838	22-06-2018 13:06	Aceptacion Oferta / Notificacion
14438006	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 Devolución 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.

Corroborar lo anterior que, SCOMP S.A., mediante **respuesta Oficio Reservado UI N° 681 de 4 de junio de 2019** (a fojas 459 del expediente), remitió el comprobante de devolución de Correos de Chile y su detalle para 5 casos relativos a ingreso de

aceptación de oferta intermediados por asesores previsionales, en los que es posible constatar que en 4 de aquellos casos, corresponden a la carátula de los sobres que contenían el Certificado de Ofertas SCOMP Original con el timbre de Correos de Chile y el indicador de devolución a su remitente.

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 de lo cual cabe inequívocamente concluir que, se realizaron Aceptaciones de Oferta sin el Certificado Original ni el Duplicado.

En tercer lugar, y conforme a lo anteriormente establecido, se rechazará la alegación conforme a la cual este Cargo se formuló sin el debido sustento fáctico, invirtiendo irregularmente la carga de la prueba y afectando el derecho a una adecuada defensa, pues, de acuerdo a la prueba aparejada a este Procedimiento Sancionatorio, 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.**

En cuarto lugar, en cuanto que el hecho de la adulteración de los Certificados de Oferta habría escapado del control de la Investigada y que habría sido ejecutado por terceros, no puede sostenerse que la Compañía Investigada sea una víctima de éstos, toda vez que, el cargo formulado dice relación con el incumplimiento de la normativa que rige el sistema SCOMP, específicamente, la falta del Certificado Original o su Duplicado en los cierres de rentas vitalicias y no sobre el acto de adulterar los Certificados en sí.

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.

Al tenor de lo transcrito, el consultante al momento de proceder en la compañía de seguros a la Aceptación de la Oferta debe utilizar el Certificado de Ofertas Original, pudiendo de conformidad a la Norma de Carácter General N°218 obrar también con el Duplicado. De esta forma, pudiendo procederse a la Aceptación de la Oferta en la compañía de seguros como partícipe del sistema SCOMP, la regulación implica la necesidad para la compañía de verificar que el documento idóneo es el utilizado para realizar una aceptación válida.

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 ingresó 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 -analizado en el acápite IV.B.2. 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 2 según se indicará.

IV.B.2. Análisis respecto a la imputación y descargos relativos a de infringir la obligación prevista la Sección IV, N°7, párrafo 7°, de la NCG N° 218, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos materia del Oficio de Cargos, en tanto la Compañía Investigada, en su rol de partícipe del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), no contaba con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, dado que los controles internos y de gestión de riesgo no resultaron efectivos para los procedimientos establecidos en la aceptación de oferta de rentas vitalicias, toda vez que, se realizaron aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado

En primer lugar y, por razones de economía procesal, se darán por íntegramente reproducidas las consideraciones contenidas en el Acápite IV.B.1. 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.

De acuerdo a esta reglamentación y según fue expuesto previamente, las compañías de seguros de vida en cuanto partícipes del sistema detentan el deber de resguardar que la aceptación del afiliado se realice con un Certificado de Oferta original o en su caso con su duplicado.

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, acompañó el documento de procedimientos internos denominados "Proceso de generación de ofertas externas" (a fojas 95), "Proceso de cierre de negocios (a fojas 99)", "Procedimiento para el cierre de oferta externa (a fojas 104) y "Procedimiento Onboarding (Ingreso) Asesores Previsionales (a fojas 106) señalando a su respecto que la Compañía sí tenía un sistema relativo a la materia.

A mayor abundamiento, y en el contexto de la medida para mejor resolver decretada por el Fiscal, mediante respuesta a **Oficio Reservado UI N°810 de 28 de julio de 2020** (a fojas 2060), 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 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.

En atención a lo anteriormente expuesto, se rechazarán los descargos opuestos en contra de este cargo, 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 se ha adjuntado a dicho trámite, puesto que se trata del antecedente fundante y esencial sobre el cual descansa dicho proceso.

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

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

Así, le letra a) señala que *“El Sistema deberá incorporar, al menos, el uso de certificados con llaves públicas y privadas, con el fin de contar con mecanismos que resguarden la confidencialidad, integridad, autenticación, no repudio y control de 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.2.8. Análisis petición subsidiaria, esto es, serie de circunstancias que la Investigada invoca para que la sanción asociada a una eventual infracción sea la de menor entidad que contemple el ordenamiento jurídico.

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

De este modo, en el Acápito 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.

IV.B.4. Análisis respecto al descargo relativo a que la Compañía Investigada habría detectado y alertado anomalías del proceso de Aceptación de Ofertas de Pensión

En lo que respecta a lo expuesto por la defensa en cuanto a que la sociedad BTG Pactual Chile S.A. Compañía de Seguros de Vida habría alertado acerca de la existencia de inconsistencias que derivaron en la detección de comportamientos irregulares en las Aceptaciones de Oferta del sistema SCOMP, debe señalarse que al tenor de la declaración de la Sra. Janina Rodríguez ante la Unidad de Investigación, conforme consta a fojas 1551 y siguientes del expediente administrativo, la responsable del área comercial indicó: *“... la compañía había implementado un cambio en tablas de mortalidad (mayo de 2018), y luego de este cambio se cerró un primer negocio, entonces yo fui a mirar nuestros sistemas y al ver la fecha en que se cotizo el negocio y en la que estaba cerrado, me llamó profundamente la atención el plazo que existía entre esas dos fechas, estaba justo al límite de lo que el tiempo de los procesos conlleva. El negocio había ingresado por ejemplo el día 1, y estaba cerrado exactamente al cuarto día, ahora por qué esto fue extraño para mí, fue porque hasta esa fecha el documento que era requerido para aceptar una oferta de pensión (Certificado de Ofertas Original) era despachado vía correo físico al domicilio del cliente. De esa manera me percaté de la inconsistencia”.*

Agregó al efecto: *“Cómo procedí, el día 29 de mayo de 2018 me comuniqué con la persona que en ese momento tenía el cargo de Gerente de Operaciones de SCOMP, informándole que me llamaba mucho la atención el breve plazo que existía entre el ingreso de la oferta y la emisión del Certificado de Ofertas Original. Pregunté cómo podía validar ese documento porque el original en ese entonces traía un código de barras que no pude leer con ningún sistema y posterior a eso, remití vía correo electrónico al Gerente de Operaciones de SCOMP copia del documento que yo estaba tratando de validar. Los hechos posteriores a aquello entiendo que son materia conocida de esta investigación”.*

Como se observa, la encargada comercial de BTG al realizar la revisión de los antecedentes relativos a la Aceptación de una Oferta –antes del inicio de una investigación por parte de este Servicio- efectuó un llamado a la sociedad SCOMP S.A., que llevó detectar los hechos cuestionados a en el presente procedimiento administrativo sancionatorio. Sin embargo, no

efectuó ninguna comunicación a esta Comisión sobre el particular, por lo que no se observa una colaboración directa con la investigación.

IV.B.5. Análisis del descargo relativo a la supuesta falta de gravedad de los hechos constitutivos de los cargos y supuesta buena fe de la compañía en su actuación

En cuanto a la defensa relativa a la supuesta escasa gravedad de los hechos constitutivos de los cargos, debe puntualizarse que el número de casos cuestionados a la Compañía Investigada será considerado en lo pertinente al momento de la determinación de la sanción. Sin perjuicio de aquello, la existencia y acreditación de los casos aludidos da cuenta clara de la existencia de las infracciones indicadas en la formulación de cargos y que conforme se ha puntualizado previamente, produjeron un perjuicio a los pensionables al impedir a los mismos el analizar las ofertas del sistema con el antecedente apropiado y con el objeto de proceder al cierre de la operación, pudieron verse privados de obtener una oferta externa con mejores condiciones que las que se aceptaron

De esta forma, resulta probado a través de los antecedentes del expediente administrativo que se verificaron ingresos de Aceptación de Ofertas sin la utilización del Certificado de Ofertas original o su duplicado. Así, tales aceptaciones dieron cuenta que los mecanismos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige tal estadio del proceso de pensión, no fueron idóneos.

En cuanto a la buena fe de la compañía respecto de los hechos, debe considerarse que ya ha sido meridianamente establecido que la Compañía Investigada infringió **la Sección IV, N°7, párrafo 7°, de la NCG N° 218**. En cuanto a ello, como ya se ha dicho, la responsabilidad de los asesores previsionales de tales procesos de pensión no elimina la posición de garante que detenta en su calidad de partícipe del sistema al momento de proceder en la misma compañía a la Aceptación de Oferta. Atendido lo anterior, no es posible levantar los cargos en base a lo sostenido por la defensa.

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 Solicitud 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

1.- 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 Decreto Ley 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 constatar 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.

2.- De esta forma, 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 Compañía 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 Compañía Investigada no adoptó mecanismos idóneos 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, **BTG Pactual Chile S.A. Compañía de Seguros de Vida** incurrió 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 la Compañía, en su rol de partícipe del Sistema de Consultas y Ofertas

de Montos de Pensiones (SCOMP), no contaba con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, dado que los controles internos y de gestión de riesgo no resultaron efectivos para los procedimientos establecidos en la aceptación de oferta de rentas vitalicias, toda vez que, se realizaron aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP "Original" o su Duplicado".

Lo anterior, respecto de 9 casos posteriores al 10 de septiembre de 2016, cerrados en la Compañía con la intervención de asesores previsionales, en los que, dado que la compañía no contaba con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, la aceptación de la oferta no fue ingresada con el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado. No se considerarán casos anteriores en atención a lo dispuesto en el artículo 33 de D.L. N°3.538, según su texto vigente hasta el 15 de enero de 2018, aplicable en la especie.

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:

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 por los asesores previsionales para el cierre de las rentas vitalicias, puesto que, en la especie, se realizaron Aceptaciones de Oferta sin el Certificado Original o su Duplicado, sino que, con uno adulterado, vulnerándose de ese modo la Fe Pública depositada en el cumplimiento de la normativa que rige las aceptaciones de oferta.

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

3) En lo que atañe al daño o riesgo causado al correcto funcionamiento del mercado, la infracción en que incurrió la Compañía 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 los hechos materia de los cargos, lleva a que los respectivos pensionables, al realizar su aceptación de oferta, no hayan tenido acceso la fuente de información establecida normativamente para tal efecto, esto es el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado. Esa fuente de información, ha sido establecida como una forma de garantizar que los pensionables tengan acceso directo y oportuno a las ofertas del sistema, de modo que puedan seleccionar la modalidad que mejor se ajuste a sus necesidades, sin exponerse al riesgo que 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

asegurador. 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.

4) En lo que respecta a la participación de la infractora, no se ha desvirtuado la participación que le cabe a la aseguradora en las infracciones imputadas.

5) Revisados los registros llevados por este Servicio durante los últimos 5 años a la fecha, no se han encontrado resoluciones sancionatorias respecto de BTG Pactual Chile S.A. Compañía de Seguros de Vida.

6) En cuanto a la capacidad económica de BTG Pactual Chile S.A. Compañía de Seguros de Vida., de acuerdo a la información contenida en los estados financieros **a junio de 2020**, presentó un patrimonio de **M\$ 34.973.045**.

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.

8) No se ha constatado colaboración especial de la Compañía Investigada, habiéndose limitando a cumplir con los requerimientos a que está obligada en su calidad de fiscalizada.

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 (S) don Christian Larraín Pizarro, y los comisionados doña Rosario Celedón Förster, don Kevin Cowan Logan y don Mauricio Larraín Errázuriz, dictaron esta Resolución.

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

1.- Aplicar a **BTG Pactual Chile S.A. Compañía de Seguros de Vida**, actualmente denominada **4 LIFE Seguros de Vida S.A.**, la **sanción de multa**, 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 de la Comisión para el Mercado Financiero, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos.

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

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

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

5.- Se hace presente que contra la presente Resolución procede el recurso de reposición establecido en el artículo 69 del Decreto Ley N° 3.538 de

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

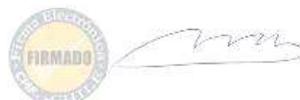
Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.

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 1°
Santiago - Chile
Fono: (56 2) 2617 4000
Casilla 2167 - Correo 21
www.cmfchile.cl