

**REF.: APLICA SANCIÓN DE MULTA A LA POLAR
CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA.**

VISTOS:

1) Lo dispuesto en los artículos 3 N°6, 5, 20 N°4, 37 a 39 y 52 del Decreto Ley N°3.538, que crea la Comisión para el Mercado Financiero (“D.L. N°3.538”); 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°1.857 de 2021; en el Decreto Supremo N°1.207 del Ministerio de Hacienda de 2017; en el Decreto Supremo N°437 del Ministerio de Hacienda de 2018; y en el Decreto Supremo N°1.430 del Ministerio de Hacienda de 2020.

2) Lo dispuesto en el artículo 58 del Decreto con Fuerza de Ley N°251 de 1931, Ley de Seguros (“D.F.L. N°251”); en la letra A. de la Norma de Carácter General (“NCG”) N°50 de 1994 que “Establece normas relativas 1) A las personas que participen en la intermediación por cuenta de los corredores de seguros...”; y en el número 2 de la Circular N° 1.390 de 1998, que “Imparte instrucciones relativas a la intermediación de seguros”.

CONSIDERANDO:

I. DE LOS HECHOS

I.1. ANTECEDENTES GENERALES

1. La División Control de Entidades No Aseguradoras de la CMF, en uso de sus facultades legales, y conforme al plan anual 2019 de auditoría de la Intendencia de Seguros, efectuó una fiscalización en terreno a La Polar Corredores de Seguros Limitada (“**la corredora**” o “**la sociedad**”), para el periodo de 1 de enero de 2018 al 31 de marzo de 2019, identificando diversas infracciones normativas.

2. Por medio de Oficio Reservado N°06 de 15 de enero de 2020, la Intendencia de Seguros (“**IS**”) de la Comisión para el Mercado Financiero (“**CMF**”), remitió a la Unidad de Investigación (“**UI**”) una denuncia interna, dando cuenta de una serie de irregularidades cometidas por La Polar Corredores de Seguros Limitada, referidas a los temas que allí se indican.

3. Con fecha 26 de mayo de 2020, mediante Resolución UI N° 29, el Fiscal de la Unidad de Investigación (“**Fiscal**” o “**UI**”) decretó el inicio de la investigación.

4. Mediante Oficio Reservado UI N° 415, de 03 de mayo de 2021 (“**Oficio de Cargos**”), el Fiscal formuló cargos a La Polar Corredores de Seguros.



5. Con fecha 07 de junio de 2021, la Corredora presentó sus descargos.

6. Finalmente, mediante Oficio Reservado **UI N°798**, de fecha 02 de agosto de 2021 ("**Informe Final**"), el Fiscal remitió a este Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ("**Consejo**"), su informe final de la investigación y el expediente administrativo de este Procedimiento Sancionatorio.

I.2. HECHOS.

Los antecedentes recabados por la Unidad de Investigación, dieron cuenta de los siguientes hechos:

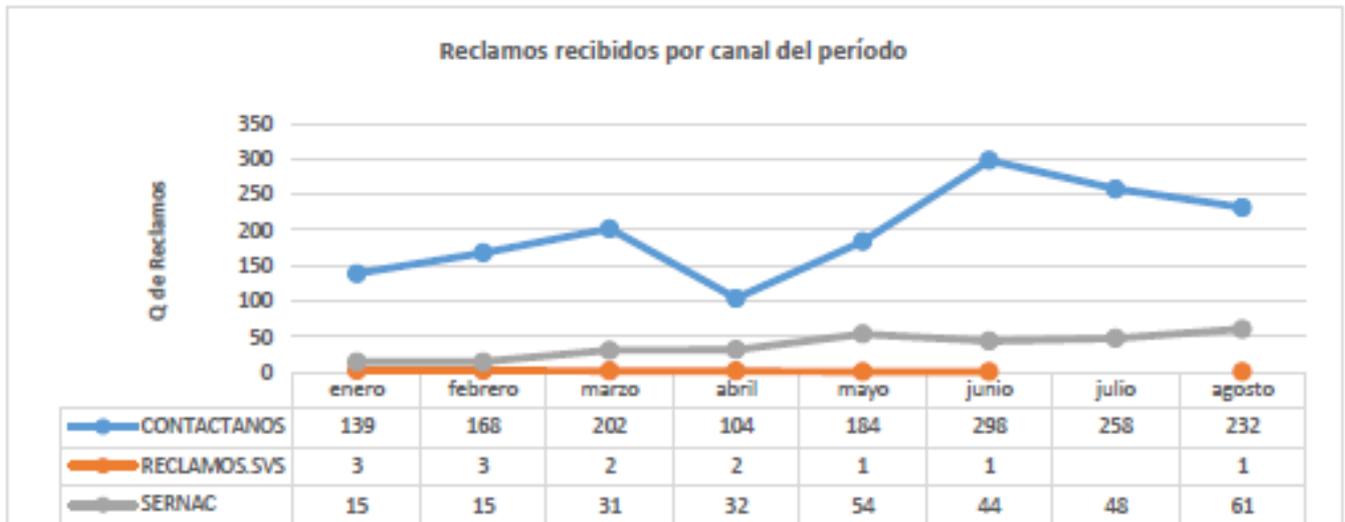
1. LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA, RUT 79.633.210-7, es una corredora de seguros, con registro vigente, constituida en Santiago y supervisada por esta Comisión.

2. El informe de auditoría interna N°1418/2018 entregado por La Polar Corredores de Seguros Limitada a la División Control de Entidades No Aseguradoras como respuesta al memorándum de auditoría, señala en el punto referido a la tasa de incumplimiento en el resguardo de documentos lo siguiente: *"Existe una tasa de contratación de seguros sin respaldo del 11,49% a nivel nacional en el último semestre (móvil), lo que se considera una falta "Muy Grave", de acuerdo al procedimiento "Administración, Control y Custodia de Documentos"; además de la exposición a incumplimiento normativo conforme al "Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimiento de Liquidación de Siniestros" (Decreto 1055, Ministerio de Hacienda), que establece que se debe remitir a las compañías aseguradoras las primas y documentos que reciban de las pólizas que intermedien. Es preciso mencionar además que del universo de contratos "sin respaldo" de febrero a agosto 2017, 59 clientes han interpuesto reclamos por desconocimiento de contratación de seguros". A raíz de la identificación de este problema, el informe recomienda como solución: "Definir un umbral límite de errores mensuales y a la vez aumentar los controles de custodia de documentos en los canales de venta, con el fin de remitir a los entes correspondientes el certificado de cobertura firmado por cliente. Además, cabe mencionar que se evidencia un aumento gradual de reclamos por desconocimiento de compra".*

En el anexo N°2 del mismo informe titulado "aumento gradual de reclamos por desconocimiento de compras", informa lo siguiente:

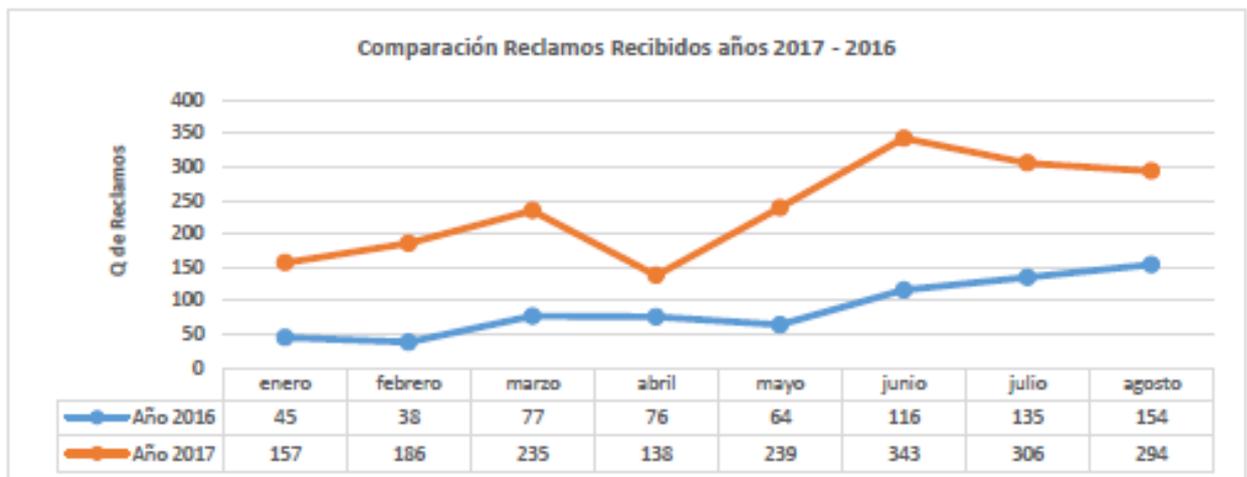
"Se evidencia un aumento gradual de los reclamos recibidos por "Desconocimiento de la Contratación de Seguros" con un promedio mensual, en el año 2017, de 261 reclamos. Cabe mencionar además que Sernac solicitó mediante Oficio N° 20.1163 medios de respaldo de la contratación de seguros, en base a reclamos recibidos por el cobro de seguros a través de la tarjeta de crédito TLP o VISA"





(grafico del anexo N°2 del informe de auditoría interna N°1418/2018 presentado por La Polar Corredores de Seguros)

La Polar Corredores de Seguros, en el anexo N°2 del informe de auditoría interna N°1418/2018, señala además que, al realizar una comparación de los reclamos recibidos entre el 01 de enero y el 31 de agosto del año 2017, con los reclamos recibidos en el periodo entre el 01 de enero y el 31 de agosto del año 2016, se observa un incremento total del 159%, encontrándose los aumentos más significativos en los meses de febrero y mayo del año 2017, con una variación porcentual de 389% y 273% respectivamente.



(grafico del anexo N°2 del informe de auditoría interna N°1418/2018 presentado por La Polar Corredores de Seguros)

3. A partir del informe de auditoría interna N°1418/2018 entregado por La Polar Corredores de Seguros Limitada, se requirió a la corredora de seguros remitir el informe denominado "Proceso de Revisión Pólizas de Seguros y



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-6501-21-49424-M SGD: 2021110456363

Asistencias” y su detalle en formato Excel, generado por el departamento de gestión documental de La Polar Corredores de Seguros, correspondiente al año 2018. En dicho documento se observó 16.601 casos de gestión documental sin respaldo o firma del asegurado, equivalentes al 6,11% de la producción anual, en los cuales se detectó 688 asegurados que habrían interpuesto reclamo por desconocimiento de contratación de seguros, de acuerdo a lo cotejado con el Registro de Atención de Consultas y Reclamos entregados por esa entidad.

4. Sin perjuicio de lo anterior la “base de certificados con error del año 2018” que envió la Corredora con los casos sin propuesta o firma del asegurado, están divididos, valga la redundancia, en dos categorías, “sin firma” y “sin propuesta”. Los seguros sin firma son 691 y los sin propuesta son 15.910.”.

5. Como parte del proceso de fiscalización, en visita a las oficinas de La Polar Corredores de Seguros de fecha 11 de abril de 2019, mediante memorándum de auditoría, se solicitó a la Corredora copia del “Registro Especial”, conforme lo establece la Norma de Carácter General N°50, detallando el total de personal en puntos de venta que posee a lo largo de todo el país, especificando el cargo ocupado y la sucursal asignada. Al respecto, la Corredora mediante carta del día 22 de abril de 2019, dio respuesta a la solicitud de información requerida, indicando que, *“A la fecha esta corredora de seguros no mantiene un registro especial conforme a lo establecido en la Norma de Carácter General N°50, si mantiene un registro del personal que colabora en la contratación de seguros a través de Empresas La Polar y filiales. Estos servicios lo realizan tanto ejecutivos financieros como vendedores de tienda”*.

I.3. ANTECEDENTES RECOPIADOS DURANTE LA INVESTIGACIÓN.

Durante la investigación, se recopilaron los siguientes antecedentes:

1. Informe de auditoría interna N°1418 del 13 de febrero del 2018, firmado por Víctor Wipe T., Gerente de Retail Financiero; Pablo Soffia F., Gerente de Seguros; y Adolfo Labarca L., Subgerente Auditoría Interna, todos de La Polar Corredores de Seguros, en respuesta a Memorándum de Auditoría enviado por esta Comisión.

El informe de auditoría interna N°1418, identifica los siguientes problemas ocurridos en el transcurso del año 2017:

A) Existe una tasa de contratación de seguros sin respaldo del 11,49% a nivel nacional en el último semestre, lo que se considera una falta “Muy Grave”.

B) 59 clientes han interpuesto reclamos por desconocimiento de contratación de seguros, lo que evidenciaría un aumento gradual de reclamos por “desconocimiento de la contratación de seguros”.

C) Un incremento total del 159%, en reclamos recibidos entre el 01 de enero y el 31 de agosto del año 2017, en comparación con los reclamos recibidos en el periodo entre el 01 de enero y el 31 de agosto del año 2016; encontrándose los



aumentos más significativos en los meses de febrero y mayo del año 2017, con una variación porcentual de 389% y 273% respectivamente.

D) El informe propone como solución aumentar los controles de custodia de documentos en los canales de venta para que el porcentaje de contratos sin respaldo disminuya.

2. Oficio Ordinario N° 10.909 de fecha 10 de abril del 2019, por el cual se fija como fecha de inicio de auditoría en terreno el jueves 11 de abril de 2019 a las 11:00 hrs., en las oficinas de La Polar Corredores de Seguros Limitada, ubicada en Avenida Santa Clara N°207, Piso 4, Huechuraba realizada por la División Control de Entidades No Aseguradoras a La Polar Corredora de Seguros Limitada.

3. Memorándum de auditoría, de fecha 11 de abril de 2019.

Conforme a Oficio N°10.909 de 10 de abril de 2019, el memorándum de auditoría solicitó proporcionar la siguiente información a La Polar Corredores de Seguros:

i. *“Breve presentación del negocio, señalando la estructura organizacional de la sociedad, productos ofrecidos, canales de venta utilizados, segmento clientes, materias principales de los reclamos atendidos por la entidad, etc.*

ii. *Copia íntegra del “Registro de Producción de Corredores de Seguros” (en Excel), de acuerdo a lo indicado en la Circular N 570, donde consten todas aquellas operaciones en que la corredora haya intervenido entre, el 01 de enero de 2018 y el 31 de diciembre de 2018, clasificadas por ramo FECU.*

Adicionalmente, se solicita agregar cuatro campos en el que se especifique

- a) duración del contrato de seguro,*
- b) tipo de seguro (anual, prima única o mensual)*
- c) monto total (neto) de la comisión por cada póliza intermediada, y*
- d) número de seguro (ID).*

iii. *Copia íntegra de “Registro Atención de Consultas y Reclamos” (en Excel), de acuerdo a lo indicado en la Circular N° 2131, de todas aquellas solicitudes (consultas o reclamos) que hayan sido recepcionadas el año 2018 y las del año 2019, con fecha de tope 31 de marzo de 2019. Adicionalmente, se solicita agregar los Ramos FECU y el canal de venta.*

iv. *Copia “Registro Especial”, conforme lo establece la NCG 50, en Excel, y actualizado a la fecha, en el que se detalle el total de personal en puntos de ventas que posee la corredora a lo largo de todo el país, especificando el cargo ocupado y la sucursal asignada.(...)*



v. *Copia de Contratos o Acuerdos Marco, con compañías aseguradoras y/o bancos, vigentes a la fecha.*

vi. *Informe de Auditores Internos, para los últimos 3 años, e Informes de Control Interno confeccionado por la Empresa de Auditoría Externa, para los últimos 2 años.*

La mencionada información deberá estar a disposición de esta Comisión, el día lunes 22 de abril de 2019, hora a acordar y en las dependencias de su representada. En el transcurso de la revisión, y en la medida que sea necesario, se solicitarán antecedentes adicionales.

4. Respuesta de La Polar Corredores de Seguros de fecha 22 de abril del 2019 (46/2019/CMF) a memorándum de auditoría de 11 de abril de 2019.

Dicha presentación adjuntó los siguientes documentos solicitados e informó el incumplimiento de la Norma de Carácter General N°50:

- i- Breve presentación de su negocio
- ii- Informó que el 29 de abril del 2019 enviarían el registro de producción de corredores de seguros.
- iii- Copia íntegra de Registro de Atención de Consultas y Reclamos conforme al formato de la Circular N° 2131, correspondiente al periodo 1 de enero del 2018 al 31 de marzo del 2019; e incorporó a este registro los ramos FECU y canal de venta.
- iv- Informó que, a la fecha, La Polar Corredora de Seguros no mantiene un registro especial conforme a lo establecido en a NGC N°50, pero sí mantenía un registro del personal que colabora en la contratación del seguro a través de Empresas La Polar y filiales, servicios que son realizados tanto por ejecutivos financieros como vendedores de tiendas. Acompañan anexo que detalla funciones realizadas y estructura de incentivos de cada uno de ellos.
- v- Adjuntó copia de contratos y acuerdo marco con compañías aseguradoras y contratos entre empresas relacionadas.
- vi- Acompañó informes de auditores internos y externos de los años 2016, 2017 y 2018. Entre los informes de auditoría internos acompañados se adjuntó Informe de auditoría interna N°1418 del 13 de febrero del 2018.

5. Carta de La Polar Corredores de Seguros, firmada por el Sr. Álvaro Enrique Bravo Ortiz, Subgerente Comercial, enviada a esta Comisión con fecha 08 de mayo de 2019.

En ella se acompañó “Registro de Atención de Consultas y Reclamos Actualizado” en formato Excel corregido, incorporando el campo código Fecu.

6. Registro de atención de consultas y reclamos en formato Excel, enviado a esta Comisión por La Polar Corredores de Seguros, en la carta individualizada en el Punto 5.



7. Anexo de “Registro Especial” acompañado por La Polar Corredores de Seguros en su respuesta de 22 de abril del 2019 (46/2019/CMF) a memorándum de auditoría de 11 de abril de 2019.

El anexo de “Registro Especial” informó que, a la fecha de su presentación, La Polar Corredora de Seguros no mantenía un registro especial conforme a lo establecido en la NCG 50 y que sí mantenía un registro del personal que colaboraba en la contratación de seguros a través de sus empresas filiales de Empresas La Polar. Estos servicios lo prestaban Ejecutivos Financieros y Vendedores Retail. También detalló funciones de los vendedores y su estructura de incentivos

8. Correo electrónico de un Analista del Departamento Intermediario de Seguros de la CMF, enviado al Sr. Álvaro Enrique Bravo Ortiz, Subgerente Comercial de La Polar Corredora de Seguros, el miércoles 12 de junio de 2019 a las 16:20 hrs., con asunto “RE: Auditoría en terreno LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA”

Entre otros antecedentes, en dicho correo electrónico se solicitó a La Polar Corredores de Seguros, enviar el detalle (en archivo Excel) de los casos detectados con errores (16.601) constatados en el informe del “Proceso de Revisión Pólizas de Seguros y Asistencias” por el Departamento de Gestión Documental.

9. Correo electrónico del Sr. Álvaro Enrique Bravo Ortiz, Subgerente Comercial de Canal Retail Tradicional de La Polar Corredores de Seguros, enviado a un funcionario de esta Comisión, el miércoles 14 de junio de 2019 a las 15:47 hrs., con asunto “RE: Auditoría en terreno LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA”

En dicho correo electrónico se adjuntó base de certificados con error del año 2018 confeccionada por el departamento de gestión documental de La Polar Corredores de Seguros, y el detalle (en archivo Excel) de los casos detectados con errores que ascendía a 16.601 casos.

10. Base de certificados con error del año 2018, enviado por La Polar Corredores de Seguros Limitada a funcionarios de esta Comisión por medio de correo electrónico señalado en el Punto 9.

La base de certificados con error del año 2018 confeccionada por el departamento de gestión documental de La Polar Corredora de Seguros, da cuenta de 16.601 seguros sin respaldo y sin firma del asegurado, equivalentes al 6,11 % de la producción anual de la corredora.

11. Oficio Reservado N° 449 de Intendente de Seguros con fecha 10 de septiembre 2019.

El Oficio Reservado N° 449, puso término a la auditoría 2019 de La Polar Corredora de Seguros e informó que se habían detectado observaciones que la corredora se comprometió a subsanar, implementando un plan de acción, sin perjuicio de otras medidas que pudiera evaluar la Comisión en función de los antecedentes del caso



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-6501-21-49424-M SGD: 2021110456363

12. Carta enviada por Empresas La Polar S.A a esta Comisión con fecha 18 de febrero del 2019 (21/2019/CMF) informando cambio de domicilio.

La carta señaló que Empresa La Polar S.A y sus filiales, entre las cuales se encuentra La Polar Corredores de Seguros, cambió de domicilio a Avenida Santa Clara 207, Huechuraba, Santiago.

13. Carta enviada por La Polar Corredores de Seguros Limitada a esta Comisión con fecha 06 de septiembre del 2019, informando cambio de domicilio.

A raíz del inicio de auditoría 2019 a La Polar Corredores de Seguros, esta Comisión se percató que la dirección registrada en el Servicio era distinta a la que tiene en la actualidad la corredora.

14. Oficio Reservado UI N° 376/2021, de fecha 23 de abril de 2021, enviado por la Unidad de Investigación a La Polar Corredores de Seguros Limitada S.A.

Por este oficio, la Unidad de Investigación requirió a la Corredora *“precisar la siguiente información entregada por la sociedad de su gerencia a la División Control Entidades no Aseguradoras en el proceso de auditoría 2019, iniciado mediante Oficio Ordinario 10.909 de 10 de abril del 2019:*

Con fecha 14 de junio de 2019, El Sr. Álvaro Enrique Bravo Ortiz, Subgerente Comercial de la sociedad de su gerencia, envió un correo electrónico con asunto “RE: Auditoría en terreno La Polar Corredores de Seguros Limitada” a Rodrigo Herrera Alarcón, Analista de la División Control Entidades no Aseguradoras, remitiéndole un archivo Excel con los casos detectados con errores por el Departamento de Gestión de su Corredora, el cual estaba titulado como “Base 16.624 certificados con errores 2018”. La Base antes señalada califica algunas propuestas como “Sin Firma”. A raíz de lo anterior, se solicita que señale a qué se refiere con dicha calificación”.

15. Respuesta de La Polar Corredores de Seguros Limitada al Oficio Reservado UI N° 376, recibida con fecha 30 de abril de 2021.

Con fecha 30 de abril de 2021, La Polar Corredores de Seguros Limitada respondió el Oficio Reservado UI N° 376, informando *“De acuerdo a lo consultado y que dice relación con la calificación “Sin Firma”, del archivo Excel titulado como “Base 16.624 certificados con errores 2018”, enviado por correo electrónico el día 14.06.2019 por el Sr. Álvaro Enrique Bravo a Rodrigo Herrera Alarcón, Analista de la División Control Entidades no Aseguradoras, podemos señalar que este se refiere a documentos que están en custodia de la Corredora, pero sin firma del cliente”.*

II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

II.1. CARGOS FORMULADOS.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-6501-21-49424-M SGD: 2021110456363

En virtud de los hechos anteriormente descritos, a través del Oficio Reservado UI N° 415, de fecha 3 de mayo de 2021, el Fiscal formuló cargos a **La Polar Corredores de Seguros Limitada.**, en los siguientes términos:

1. *“Infracción a la obligación de mantener respaldo de los seguros comercializados, prevista en el Punto 2 de la Circular N°1390 de 1998, asociado a la falta de respaldo de la propuesta de 15.910 seguros.*

2. *Infracción a la obligación de mantener un registro especial de las personas que colaboren y participen en gestiones propias de la intermediación de contratos de seguros, contemplada en el punto A dela Norma de Carácter General N°50 de 1994.”*

II.2. ANÁLISIS DE LOS HECHOS CONTENIDOS EN EL

OFICIO DE CARGOS:

El Fiscal analizó las infracciones por las que se formularon cargos en los siguientes términos:

“1. Falta de documentación de respaldo que acredite la contratación de seguros

Mediante, correo electrónico del Sr. Álvaro Enrique Bravo Ortiz, Subgerente Comercial de La Polar Corredores de Seguros enviado al Sr. Rodrigo Alejandro Herrera Alarcón, funcionario de esta Comisión, el miércoles 14 de junio de 2019, con asunto “RE: Auditoría en terreno LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA”, La Polar Corredores de Seguros reconoció que no contaba con el respaldo de la contratación o tenía errores en los respaldos de los seguros de 16.601 casos, y acompañó en formato Excel la “base de certificados con error del año 2018”, la cual daba cuenta que el 6,11% de su producción anual de la corredora no contaba con respaldo de propuesta o no contaba con la firma del asegurado en su propuesta. Esta base fue cotejada con el “Registro de Atención de Consultas y Reclamos” entregado por esa entidad a esta Comisión mediante carta del 08 de mayo de 2019 y se logró determinar que 688 asegurados sin propuestas interpusieron reclamos por desconocimiento de la contratación de su seguro.

De acuerdo al numeral 2 de la Circular N° 1390 de 1998, los corredores deberán hacer constar por escrito las propuestas de seguros que reciban para su intermediación. Estos documentos, conforme la norma, fijan las condiciones estipuladas en los contratos de seguros, el tipo de seguro de que se trata, los riesgos cubiertos y las exclusiones, la cantidad asegurada, la forma de determinarla y los deducibles, la prima y el método para su cálculo, el periodo de duración del contrato, así como la fecha de inicio y término del contrato y la individualización del contratante. Es así como la propuesta constituye un respaldo y prueba de las condiciones pactadas por las partes para contratar un seguro, por lo que, como en la especie, al no constar en la corredora, se afecta el correcto funcionamiento de la industria aseguradora.

En razón de ello es que la situación descrita infringe la Circular N°1390, de 1998 la cual, entre otras cosas, exige que las propuestas realizadas por los



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-6501-21-49424-M SGD: 2021110456363

corredores de seguros deban constar por escrito y que estos deban mantener una copia de las mismas, siendo de su responsabilidad acreditar el cumplimiento de esta obligación.

De la base de certificados con error del año 2018, desarrollada por el departamento de gestión documental de la Corredora en el contexto de la auditoría del año 2019 realizada por La División Control de Entidades No Aseguradoras, se pudieron identificar 16.601 seguros sin propuesta o firma del asegurado. Lo anterior, evidencia un problema en la gestión de intermediación de Seguros de esa Corredora, al no mantener copias de las propuestas firmadas por los proponentes.

Sin perjuicio de lo anterior la “base de certificados con error del año 2018” que envió la Corredora, están divididos en dos categorías, “sin firma” y “sin propuesta”. Los seguros sin firma son 691 y los sin propuesta son 15.910. La Polar explicó en su respuesta de 30 de abril de 2021 al Oficio Reservado UI N°376/2021 que los casos “Sin firma” hacen referencia a “documentos que están en custodia de la Corredora, pero sin firma del cliente”; a raíz de lo cual, se concluye que de los 16.601 seguros con error informados, solo 15.910 seguros estaban “sin propuesta”, respecto de los cuales se reprochará la infracción del Punto 2 de la Circular N°1390 de 1998.

2. Comercialización de seguros efectuada por personas no autorizadas.

Como parte del proceso de fiscalización realizado por este Servicio en la auditoría 2019 a La Polar Corredores de Seguros, se solicitó mediante memorándum de Auditoría de fecha 11 de abril de 2019, copia del “Registro Especial” establecido por la Norma de Carácter General N°50, con el detalle de la totalidad de las personas en puntos de venta que poseía la Corredora a lo largo de todo el país, especificando el cargo ocupado y la sucursal asignada. Mediante carta del día 22 de abril de 2019 (46/2019/CMF), la Corredora respondió reconociendo que no contaba con este registro y señalando que la venta de seguros la realizaban tanto ejecutivos financieros como vendedores de tienda.

De lo informado por la corredora consta que personas no autorizadas por la noma, colaboraban y participaban en gestiones propias de intermediación de seguros por cuenta de La Polar Corredores de Seguros, asesorando a personas que deseaban asegurarse por la intermediación de esa corredora.

Ello implica una infracción al punto A de la NCG N°50 en cuanto estipula que “Las personas que colaboren y participen en las gestiones propias de intermediación de contratos de seguros por cuenta de los Corredores de Seguros inscritos en el Registro que lleva esta Superintendencia, deberán encontrarse inscritas en el Registro Especial que deberán llevar dichos intermediarios”. El presente incumplimiento dificulta que esta Comisión pueda fiscalizar que las personas que participen de la intermediación de seguros por cuenta de los corredores de seguros, cumplan con los requisitos estipulados en la NCG N°50.

La venta de seguros requiere de personas que puedan brindar una correcta asesoría a los asegurados y que cumplan con ciertos requisitos establecidos normativamente, por lo que no cumplir estos requisitos atenta contra el correcto desarrollo de la venta de seguros”.



II.3. DESCARGOS.

1. Descargos La Polar Corredores de Seguros

Limitada.

A fojas 129 y siguientes del expediente administrativo, la Corredora evacuó sus descargos.

II.4. MEDIOS DE PRUEBA.

Mediante Oficio Reservado UI N°605 de fecha 08 de junio de 2021, el Fiscal decretó la apertura de un término probatorio de 20 días hábiles, plazo que venció el día 07 de julio de 2021.

Durante el término probatorio, el formulado de cargos aportó las siguientes pruebas:

i. Declaración de don Marcelo Arancibia Rodríguez, Gerente General de La Polar Corredores de Seguros, de fecha 16 de junio de 2021.

ii. Declaración de doña Carla Miller Lillo, Gerente de Clientes y Productos de La Polar Corredores de Seguros, de fecha 16 de junio de 2021.

iii. Declaración de don Álvaro Bravo Ortiz, Corredor de Seguros y Ex subgerente de La Polar Corredores de Seguros, de fecha 16 de junio de 2021.

iv. Declaración de don Iván González Morán, ingeniero comercial, Gerente de Operaciones y Desarrollo de La Polar Corredores de Seguros, de fecha 17 de junio de 2021.

v. Declaración de don Rodrigo Hasember Leiva, Ingeniero civil industrial, Gerente de Canales Retail Financiero de La Polar Corredores de Seguros, de fecha 17 de junio de 2021.

vi. Declaración de doña Ester Matus Brinck, ingeniero comercial, Gerente de Compensación y Administración Laboral de La Polar Corredores de Seguros, de fecha 17 de junio de 2021.

La prueba documental acompañada por la defensa de La Polar Corredores de Seguros, recibida por la UI con fecha 07 de julio de 2021, descrita en sus términos, es la siguiente:

vii. Copia de informe denominado “Resultado Auditoría La Polar Corredores de Seguros Limitada”, elaborado por el Departamento de Control de Intermediarios de Seguros de la Comisión para el Mercado Financiero, suscrito por el representante de La Polar Corredores de Seguros Limitada Sr. Álvaro Bravo Ortiz y que se encuentra adjunto al Oficio Reservado N.º 449 de la Intendencia de Seguros, de fecha 10 de septiembre.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-6501-21-49424-M SGD: 2021110456363

viii. Carta de Resguardo, de fecha 04 de septiembre de 2019, elaborada por La Polar Corredores de Seguros Limitada y suscrita por el gerente general de la Corredora de entonces, Sr. Álvaro Bravo Ortiz.

ix. Documento en formato Power Point (.ppt), elaborado por La Polar Corredores de Seguros Limitada, que contiene la explicación de la implementación del programa “Modo Ser” (Simple, Ético, Rápido) elaborado por la empresa consultora Proqualitas.

x. Cadena de correos electrónicos en formato Outlook (.msg) que contiene mensaje enviado por el Jefe del Departamento Intermediarios Seguros de la Comisión para el Mercado Financiero a Álvaro Bravo Ortiz, de 30 de agosto de 2019, asunto denominado: Cierre Auditoría en terreno La Polar Corredores de Seguros Limitada.

xi. Cadena de correos electrónicos en formato Outlook (.msg) que contiene mensaje enviado por Álvaro Bravo Ortiz, a Loreto Rossler Yavar, de 03 de septiembre de 2019, asunto denominado: RV Cierre Auditoría en terreno La Polar Corredores de Seguros Limitada.

xii. Cadena de correos electrónicos en formato Outlook (.msg) que contiene mensaje enviado por Loreto Rossler Yavar a Ester Matus Brinck, de 04 de septiembre de 2019, asunto denominado: RV Cierre Auditoría en terreno La Polar Corredores de Seguros Limitada.

xiii. Cadena de correos electrónicos en formato Outlook (.msg) que contiene mensaje enviado por Ester Matus Brinck a Alejandra Silva Farias, de 04 de septiembre de 2019, asunto denominado: RV Cierre Auditoría en terreno La Polar Corredores de Seguros Limitada.

xiv. Cadena de correos electrónicos en formato Outlook (.msg) que contiene mensaje enviado por Alejandra Silva Farias, a Álvaro Bravo Ortiz, de 15 de octubre de 2019, asunto denominado: RV Cierre Auditoría en terreno La Polar Corredores de Seguros Limitada.

xv. Documento en formato Excel denominado “Dotación Corredora de Seguros 201909.xlsx”, adjunto al correo electrónico singularizado en el numeral anterior.

xvi. Cadena de correos electrónicos en formato Outlook (.msg) que contiene mensaje enviado por Alejandra Silva Farias a Álvaro Bravo Ortiz, de 27 de noviembre de 2019, asunto denominado: RV Cierre Auditoría en terreno La Polar Corredores de Seguros Limitada.

xvii. Documento en formato Excel denominado “Dotación Corredora de Seguros 201910.xlsx”, adjunto al correo electrónico singularizado en el numeral anterior.

xviii. Cadena de correos electrónicos en formato Outlook (.msg) que contiene mensaje enviado por Alejandra Silva Farias a Álvaro Bravo Ortiz, de



17 de diciembre de 2019, asunto denominado: RV Cierre Auditoría en terreno La Polar Corredores de Seguros Limitada.

xix. Documento en formato Excel denominado “Dotación Corredora de Seguros 201911.xlsx”, adjunto al correo electrónico singularizado en el numeral anterior.

xx. Cadena de correos electrónicos en formato Outlook (.msg) que contiene mensaje enviado por Alejandra Silva Farias a Francisca Martino Contardo, de 27 de enero de 2020, asunto denominado: RV Cierre Auditoría en terreno La Polar Corredores de Seguros Limitada.

xxi. Documento en formato Excel denominado “Dotación Corredora de Seguros 201912.xlsx”, adjunto al correo electrónico singularizado en el numeral anterior.

xxii. Cadena de correos electrónicos en formato Outlook (.msg) que contiene mensaje enviado por Alejandra Silva Farias a Francisca Martino Contardo, de 13 de febrero de 2020, asunto denominado: RV Cierre Auditoría en terreno La Polar Corredores de Seguros Limitada.

xxiii. Documento en formato Excel denominado “Dotación Corredora de Seguros 202001.xlsx”, adjunto al correo electrónico singularizado en el numeral anterior.

xxiv. Cadena de correos electrónicos en formato Outlook (.msg) que contiene mensaje enviado por Pamela Castro Muñoz a Francisca Martino Contardo, de 12 de marzo de 2020, asunto denominado: RV Cierre Auditoría en terreno La Polar Corredores de Seguros Limitada.

xxv. Documento en formato Excel denominado “Dotación Corredora de Seguros 202002.xlsx”, adjunto al correo electrónico singularizado en el numeral anterior.

xxvi. Cadena de correos electrónicos en formato Outlook (.msg) que contiene mensaje enviado por Pamela Castro Muñoz a Francisca Martino Contardo, de 13 de abril de 2020, asunto denominado: RV Cierre Auditoría en terreno La Polar Corredores de Seguros Limitada.

xxvii. Documento en formato Excel denominado “Dotación Corredora de Seguros 202003.xlsx”, adjunto al correo electrónico singularizado en el numeral anterior.

xxviii. Cadena de correos electrónicos en formato Outlook (.msg) que contiene mensaje enviado por Pamela Castro Muñoz a Francisca Martino Contardo, de 19 de mayo de 2020, asunto denominado: RV Cierre Auditoría en terreno La Polar Corredores de Seguros Limitada.



xxix. Documento en formato Excel denominado “Dotación Corredora de Seguros 202004.xlsx”, adjunto al correo electrónico singularizado en el numeral anterior.

xxx. Cadena de correos electrónicos en formato Outlook (.msg) que contiene mensaje enviado por Pamela Castro Muñoz a Francisca Martino Contardo, de 11 de junio de 2020, asunto denominado: RV Cierre Auditoría en terreno La Polar Corredores de Seguros Limitada.

xxxii. Documento en formato Excel denominado “Dotación Corredora de Seguros 202005.xlsx”, adjunto al correo electrónico singularizado en el numeral anterior.

xxxiii. Cadena de correos electrónicos en formato Outlook (.msg) que contiene mensaje enviado por Pamela Castro Muñoz a Francisca Martino Contardo, de 13 de julio de 2020, asunto denominado: RV Cierre Auditoría en terreno La Polar Corredores de Seguros Limitada.

xxxiv. Documento en formato Excel denominado “Dotación Corredora de Seguros 202006.xlsx”, adjunto al correo electrónico singularizado en el numeral anterior.

xxxv. Cadena de correos electrónicos en formato Outlook (.msg) que contiene mensaje enviado por Pamela Castro Muñoz a Francisca Martino Contardo, de 12 de agosto de 2020, asunto denominado: RV Cierre Auditoría en terreno La Polar Corredores de Seguros Limitada.

xxxvi. Documento en formato Excel denominado “Dotación Corredora de Seguros 202007.xlsx”, adjunto al correo electrónico singularizado en el numeral anterior.

xxxvii. Cadena de correos electrónicos en formato Outlook (.msg) que contiene mensaje enviado por Pamela Castro Muñoz a Francisca Martino Contardo, de 11 de septiembre de 2020, asunto denominado: RV Cierre Auditoría en terreno La Polar Corredores de Seguros Limitada.

xxxviii. Documento en formato Excel denominado “Dotación Corredora de Seguros 202008.xlsx”, adjunto al correo electrónico singularizado en el numeral anterior.

xxxix. Cadena de correos electrónicos en formato Outlook (.msg) que contiene mensaje enviado por Pamela Castro Muñoz a Francisca Martino Contardo, de 14 de octubre de 2020, asunto denominado: RV Cierre Auditoría en terreno La Polar Corredores de Seguros Limitada.

xl. Documento en formato Excel denominado “Dotación Corredora de Seguros 202009.xlsx”, adjunto al correo electrónico singularizado en el numeral anterior.



xl. Cadena de correos electrónicos en formato Outlook (.msg) que contiene mensaje enviado por Pamela Castro Muñoz a Francisca Martino Contardo, de 10 de noviembre de 2020, asunto denominado: RV Cierre Auditoría en terreno La Polar Corredores de Seguros Limitada.

xli. Documento en formato Excel denominado “Dotación Corredora de Seguros 202010.xlsx”, adjunto al correo electrónico singularizado en el numeral anterior.

xlii. Cadena de correos electrónicos en formato Outlook (.msg) que contiene mensaje enviado por Pamela Castro Muñoz a Francisca Martino Contardo, de 11 de diciembre de 2020, asunto denominado: RV Cierre Auditoría en terreno La Polar Corredores de Seguros Limitada.

xliii. Documento en formato Excel denominado “Dotación Corredora de Seguros 202011.xlsx”, adjunto al correo electrónico singularizado en el numeral anterior.

xliv. Cadena de correos electrónicos en formato Outlook (.msg) que contiene mensaje enviado por Pamela Castro Muñoz a Francisca Martino Contardo, de 12 de enero de 2021, asunto denominado: RV Cierre Auditoría en terreno La Polar Corredores de Seguros Limitada.

xlv. Documentos en formato Excel denominados “39.1 Dotación Corredora de Seguros 202012.xlsx” y “39.2 Registro Especial 202012.xlsx”, adjuntos al correo electrónico singularizado en el numeral anterior.

xlvi. Cadena de correos electrónicos en formato Outlook (.msg) que contiene mensaje enviado por Pamela Castro Muñoz a Consuelo Morales, de 08 de febrero de 2021, asunto denominado: RV Cierre Auditoría en terreno La Polar Corredores de Seguros Limitada.

xlvii. Documentos en formato Excel denominados “41.1 Dotación Corredora de Seguros 202101.xlsx” y “41.2 Registro Especial 202101.xlsx”, adjuntos al correo electrónico singularizado en el numeral anterior.

xlviii. Cadena de correos electrónicos en formato Outlook (.msg) que contiene mensaje enviado por Pamela Castro Muñoz a Consuelo Morales, de 09 de marzo de 2021, asunto denominado: RV Cierre Auditoría en terreno La Polar Corredores de Seguros Limitada.

xlix. Documentos en formato Excel denominados “43.1 Dotación Corredora de Seguros 202102.xlsx” y “43.2 Registro Especial 202102.xlsx”, adjuntos al correo electrónico singularizado en el numeral anterior.

l. Cadena de correos electrónicos en formato Outlook (.msg) que contiene mensaje enviado por Pamela Castro Muñoz a Consuelo Morales, de 12 de abril de 2021, asunto denominado: RV Cierre Auditoría en terreno La Polar Corredores de Seguros Limitada.



li. Documentos en formato Excel denominados “45.1 Dotación Corredora de Seguros 202103.xlsx” y “45.2 Registro Especial 202103.xlsx”, adjuntos al correo electrónico singularizado en el numeral anterior.

lii. Cadena de correos electrónicos en formato Outlook (.msg) que contiene mensaje enviado por Pamela Castro Muñoz a Consuelo Morales, de 10 de mayo de 2021, asunto denominado: RV Cierre Auditoría en terreno La Polar Corredores de Seguros Limitada.

liii. Documentos en formato Excel denominados “47.1 Dotación Corredora de Seguros 202104.xlsx” y “47.2 Registro Especial 202104.xlsx”, adjuntos al correo electrónico singularizado en el numeral anterior.

liv. Addendum 1 denominado “Al Convenio de Intermediación de Seguros ACE Seguros S.A. y La Polar Corredores de Seguros Ltda.” de 02 de julio de 2008, que estipula las condiciones del convenio de intermediación seguros entre ACE y la Corredora de la cartera de seguros Hogar.

lv. Addendum 2 denominado “Al Convenio de Intermediación de Seguros ACE Seguros S.A. y La Polar Corredores de Seguros Ltda.” de 02 de julio de 2008, que estipula las condiciones de anticipo de comisiones de la cartera de seguros Hogar singularizado en el numeral anterior.

lvi. Addendum denominado “Al Contrato de Promoción de Seguros y Recaudación Tecnopolar S.A. y Ace Seguros S.A.” de 02 de julio de 2008, que estipula las condiciones del anticipo generado por ACE independiente del pago norma y mensual de comisiones generadas por la venta del seguro Hogar.

lvii. Anexo denominado “Al Convenio de Intermediación de Seguros ACE Seguros S.A. y La Polar Corredores de Seguros Ltda.” de 02 de julio de 2008, que estipula las condiciones de comisión total de la prima neta recauda por concepto de intermediación, producto de las ventas efectuadas en los módulos de ventas de seguros La Polar.

lviii. Contrato denominado “Contrato de Promoción de Seguros y Recaudación Tecnopolar S.A. y ACE Seguros S.A.” de 02 de julio de 2008.

lix. Convenio denominado “Convenio de Intermediación de Seguros ACE Seguros S.A. y La Polar Corredores de Seguros Ltda.” de 02 de julio de 2008, que estipula las condiciones del contrato de exclusividad de correduría de seguros y servicios con la Corredora para intermediación de seguros a la cartera de clientes Tiendas La Polar.

lx. Contrato denominado “Contrato de Intermediación de Seguros entre La Polar Corredores de Seguros Limitad y AIG Chile Compañía de Seguros Generales S.A.” de 13 de agosto de 2015, que estipula las condiciones aplicables a la comercialización, intermediación y promoción de los seguros y coberturas ofrecidas por AIG con la intermediación de la Corredora.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-6501-21-49424-M SGD: 2021110456363

Ixi. Contrato denominado “Contrato de Prestación de Servicios de Recaudación AIG Chile Compañía de Seguros Generales S.A. y Empresas La Polar S.A.” de 13 de agosto de 2015, que estipula las condiciones de contratación de los servicios de recaudación de La Polar e intermediados por la Corredora.

Ixii. Contrato denominado “Contrato de Comercialización, Intermediación y Recaudación entre La Polar Corredores de Seguros Limitada, Empresas La Polar S.A. y BCI Seguros Generales S.A.” de 01 de agosto de 2015, que estipula las condiciones aplicables a las obligaciones asumidas por cada parte para la comercialización, intermediación y recaudación de los seguros, coberturas y pólizas cuyos riesgos serán asumidos por la compañía y que, con la intermediación de la Corredora serán ofrecidos a los clientes de La Polar.

Ixiii. Acuerdo Marco para el desarrollo de negocios de seguros, de 12 de junio de 2003, entre BCI Seguros de Vida S.A., La Polar Corredores de Seguros Limitada, Inversiones SCG S.A. y Tecnopolar S.A.

Ixiv. Contrato denominado “Contrato Marco entre la Interamericana Compañía de Seguros de Vida S.A., La Polar Corredores de Seguros S.A. y Tecnopolar S.A.” de 30 de noviembre de 2006, que estipula las condiciones de contratación para emitir pólizas de seguros de vida a clientes de La Polar que hayan sido intermediados por la Corredora.

Ixv. Anexo 2 denominado “Anexo 2 al Convenio Comercial suscrito entre la Interamericana Compañía de Seguros de Vida S.A. y La Polar Corredores de Seguros S.A.” de 14 de noviembre de 2007, que estipula las condiciones de las coberturas que se otorgaran a los asegurados en la comercialización y planes de seguros intermediados por La Polar Corredores de Seguros S.A.

Ixvi. Acuerdo denominado “Marco para el desarrollo de negocio de seguro automotriz entre Compañía de Seguros Generales Penta Security S.A., La Polar Corredores de Seguros Limitada, Inversiones SCG S.A. y TecnoPolar S.A.” de 12 de enero de 2010, que estipula las condiciones para la intermediación de seguros automotrices.

Ixvii. Contrato denominado “Contrato de Comercialización, Intermediación y Recaudación entre La Polar Corredores de Seguros Limitada, Empresas La Polar S.A y RSA Seguros Chile S.A.” de 01 de agosto de 2015, que estipula las condiciones aplicables para la comercialización, intermediación y recaudación de seguros, coberturas y pólizas ofrecidos por la compañía de seguros.

Ixviii. Informe denominado “Auditoría Interna N.º 12415” de 29 de septiembre de 2015, elaborado por la Gerencia de Auditoría Interna de La Polar, dirigido a Victor Wipe, Gerente de Retail Financiero de La Polar, que contiene la verificación al proceso de contratación de seguros en la migración de contratos de créditos, verificando especialmente el cumplimiento de la normativa vigente, examinando los riesgos asociados a la venta de seguros desde la perspectiva del proceso, controles y sistemas involucrados en la



activación y baja de seguros de clientes, en el periodo comprendido entre el 15 de julio y el 20 de agosto de 2015.

Ixix. Informe denominado “Auditoría Interna N.º 2416” de 06 de junio de 2016, elaborado por Cristián Ibaceta, Gerente de Auditoría Interna La Polar, dirigido a Víctor Wipe, Gerente de Retail Financiero La Polar, que contiene la realización del seguimiento a la solución de observaciones levantadas en la Auditoría al proceso de contratación de seguros emitidos el 29 de septiembre de 2015.

Ixx. Contrato de servicios celebrado entre Operadora y Administradora Nueva La Polar S.A. y Iron Mountain Chile S.A., de 14 de agosto de 2018, que estipula las condiciones del contrato de almacenaje y custodia de las cajas de archivos contenedoras de las pólizas de seguros suscritas por los asegurados con ocasión de la intermediación de seguros celebrada por la Corredora y sus asegurados.

Ixxi. Orden de compra emitida por Iron Mountain Chile S.A. a la Administradora Nueva La Polar S.A., de 12 de diciembre de 2018, por el almacenamiento de la documentación durante el mes de noviembre de 2018.

Ixxii. Factura N. 56384, de 13 de diciembre de 2018, emitida por Iron Mountain S.A. a la Administradora Nueva La Polar S.A., por el servicio de almacenaje y bodega durante el mes de noviembre del mismo año.

Ixxiii. Contrato denominado “Anexo 1 de Contrato Marco de Prestación de Servicios, Licenciamiento de Software y Productos Empresas La Polar S.A. y Safesigner SpA” de 20 de enero de 2017, que estipula las condiciones de contratación del servicio que presta el proveedor correspondiente a un módulo que envía a los asegurados un SMS con un código de autenticación y la data relevante de la transacción (tipo de operación [seguro] y monto [precio]), donde el usuario [asegurado] verifica la información e ingresa el código en la página web de La Polar.

Ixxiv. Anexo N. 1 denominado “Contrato Marco de Prestación de Servicios, Licenciamiento de Software y Productos” de 28 de abril de 2017.

Ixxv. Contrato denominado “Contrato de Prestación de Servicios Móviles entre Operador y Administradora Nueva La Polar S.A. y Servicios Interactivos Móviles Ltda.” de 30 de abril de 2018, que estipula las condiciones de contratación del servicio que presta el proveedor correspondiente a las comunicaciones vía mensajes unidireccionales a teléfonos móviles usuario del cliente, a través de mensajería SMS y su posterior envío a los usuarios receptores (asegurados).

Ixxvi. Contrato denominado “Contrato Marco de Prestación de Servicios DEC5 entre Acepta e Inversiones LP S.A.” de 05 de febrero de 2020, que estipula las condiciones de contratación de servicios de facturación electrónica, firma electrónica de documentos, gestión de documentos electrónicos, time stamping, custodia electrónica de documentos, servicios de plataformas tecnológicas que permiten ejecutar procesos de verificación de identidad a través de la transmisión electrónica de información.



lxxvii. Contrato denominado “Contrato de Prestación de Servicios entre Empresas La Polar S.A. y Sociedad Xue & Wallberg Ltda.” de 01 de enero de 2019, que estipula las condiciones de contratación que establecen las condiciones generales bajo las cuales el proveedor proporcionará a La Polar las actividades para mantener la operación de las plataformas denominadas EMBSwitch y EMBStore, desde el punto de vista de licenciamiento, mantención, monitoreo, soporte técnico, consultorías y desarrollo de sistemas transaccionales del protocolo de comunicación y formato de mensajes.

lxxviii. Anexos N. 1, 2, 3, 4 y 5, denominados “Servicio Mensual EMBSwitch entre Empresas La Polar S.A. y Sociedad Xue & Wallberg Ltda.” de 01 de enero de 2019, que establece las condiciones de los servicios objeto del contrato singularizado en el numeral anterior.

lxxix. Copias de los Estados de Cuentas mensuales de Tarjeta de Crédito La Polar correspondientes al año 2018, asociados a aquellos asegurados que conforman el universo de casos objeto de la fiscalización que sirve de fundamento a la formulación del Cargo N°1 contenida en el Oficio Reservado N°415/2021, contenidos en la carpeta denominada “EECC”.

A. Subcarpeta denominada “Clínica Domiciliaria” que contiene varios estados de cuenta de tarjeta de crédito La Polar en formato .pdf, de diversos clientes de la corredora, que contiene el detalle de los seguros contratados por esos clientes.

B. Subcarpeta denominada “Desgravamen” que contiene varios estados de cuenta de tarjeta de crédito La Polar en formato .pdf, de diversos clientes de la corredora, que contiene el detalle de los seguros contratados por esos clientes.

C. Subcarpeta denominada “Full Prevención” que contiene varios estados de cuenta de tarjeta de crédito La Polar en formato .pdf, de diversos clientes de la corredora, que contiene el detalle de los seguros contratados por esos clientes.

D. Subcarpeta denominada “Full Protección” que contiene varios estados de cuenta de tarjeta de crédito La Polar en formato .pdf, de diversos clientes de la corredora, que contiene el detalle de los seguros contratados por esos clientes.

E. Subcarpeta denominada “Oncológico” que contiene varios estados de cuenta de tarjeta de crédito La Polar en formato .pdf, de diversos clientes de la corredora, que contiene el detalle de los seguros contratados por esos clientes.

F. Subcarpeta denominada “Protección Dental” que contiene varios estados de cuenta de tarjeta de crédito La Polar en formato .pdf, de diversos clientes de la corredora, que contiene el detalle de los seguros contratados por esos clientes.

G. Subcarpeta denominada “Protección Escolar” que contiene varios estados de cuenta de tarjeta de crédito La Polar en formato .pdf, de diversos clientes de la corredora, que contiene el detalle de los seguros contratados por esos clientes.

H. Subcarpeta denominada “Protección Hospitalaria” que contiene varios estados de cuenta de tarjeta de crédito La Polar en formato



.pdf, de diversos clientes de la corredora, que contiene el detalle de los seguros contratados por esos clientes.

I. Subcarpeta denominada “Sala Urgencia” que contiene varios estados de cuenta de tarjeta de crédito La Polar en formato .pdf, de diversos clientes de la corredora, que contiene el detalle de los seguros contratados por esos clientes.

J. Subcarpeta denominada “Salud Integral” que contiene varios estados de cuenta de tarjeta de crédito La Polar en formato .pdf, de diversos clientes de la corredora, que contiene el detalle de los seguros contratados por esos clientes.

La defensa agregó que los documentos individualizados en el presente numeral, constituyen una muestra representativa de la totalidad de los Estados de Cuenta correspondientes a aquellos asegurados que conforman el universo de casos objeto de la fiscalización que sirvió de base a la formulación del Cargo N°1 del Oficio Reservado N°415/2021, y que teniendo en consideración el cuantioso volumen de información que involucraría acompañar toda esta información (más de 15.000 Estados de Cuenta).

Dicha muestra fue seleccionada de manera aleatoria, considerando la totalidad de los productos involucrados que conforman el universo de casos que dio origen al cargo número 1 de autos, tomando como base los siguientes parámetros:

(i) Período que conforma el universo de casos objeto de la fiscalización de la CMF en comento.
(ii) Tipos de seguros (productos) involucrados.
(iii) selección aleatoria por rut del cliente. De esta manera, se seleccionaron 5 Estados de Cuenta por producto involucrado. Cada uno de ellos se acompañó en dicho acto.

27. Asimismo, el 07 de julio de 2021 la defensa remitió a la Unidad de Investigación, la jurisprudencia y doctrina que utilizaron para la formulación de sus descargos, descrita en los términos siguientes:

i. Sentencia de 09 de agosto de 2009 dictada por la Excma. Corte Suprema en el marco de la tramitación de la causa rol N° 3283-2009.

ii. Sentencia de 20 de octubre de 2010, dictada por la Excma. Corte Suprema en el marco de la tramitación de la causa rol N° 5228-2010.

iii. Sentencia de 28 de enero de 2010, dictada por la Excma. Corte Suprema en el marco de la tramitación de la causa rol N° 7284-2009.

iv. Sentencia de 28 de enero de 2010, dictada por la Excma. Corte Suprema en el marco de la tramitación de la causa rol N° 7502-2009.

v. Sentencia de 29 de octubre de 2010, dictada por la Excma. Corte Suprema en el marco de la tramitación de la causa rol N° 9078-2009.



vi. Sentencia de 15 de septiembre de 2010, dictada por la Excma. Corte Suprema en el marco de la tramitación de la causa rol N° 4922-2010.

vii. Sentencia de 16 de septiembre de 2010, dictada por la Excma. Corte Suprema en el marco de la tramitación de la causa rol N° 4923-2010.

viii. Sentencia de 20 de octubre de 2010, dictada por la Excma. Corte Suprema en el marco de la tramitación de la causa rol N° 5228-2010.

ix. Sentencia de 20 de enero de 2011, dictada por la Excma. Corte Suprema en el marco de la tramitación de la causa rol N° 8387-2011.

x. Artículo del profesor Luis Cordero Vega, denominado “El decaimiento del procedimiento administrativo sancionador, comentarios a las sentencias de la Corte Suprema del año 2010” inserto en el Anuario de Derecho Público de la Universidad Diego Portales, N° 1, páginas 248 y siguientes.

xi. Sentencia de 26 de septiembre de 2019, dictada por la Excma. Corte Suprema en el marco de la tramitación de la causa rol N° 19686-2019.

xii. Dictamen de 10 de enero de 2014, dictado por la Contraloría General de la República N° 2.256.

xiii. Sentencia de 31 de enero de 2014, dictada por la Excma. Corte Suprema en el marco de la tramitación de la causa rol N° 3078-2013.

xiv. Sentencia de 03 de diciembre de 2009, dictada por el Excmo. Tribunal Constitucional en el marco de la tramitación de la causa rol N° 1228.

xv. Artículo del profesor Francisco Zúñiga Urbina, denominado “Los criterios unificadores de la Corte Suprema en el procedimiento administrativo sancionador”, Editorial Constitucionales, año 14, N° 2, 2016, páginas 461 a 478.

xvi. Dictamen de 07 de septiembre de 2014, dictado por la Contraloría General de la República N° 49.341.

xvii. Sentencia de 17 de junio de 2003, dictada por el Excmo. Tribunal Constitucional en el marco de la tramitación de la causa rol N° 376.

xviii. Sentencia de 26 de junio de 2008, dictada por el Excmo. Tribunal Constitucional en el marco de la tramitación de la causa rol N° 725.

xix. Sentencia de 13 de enero de 2009, dictada por el Excmo. Tribunal Constitucional en el marco de la tramitación de la causa rol N° 1233.



xx. Sentencia de 16 de noviembre de 2010, dictada por el Excmo. Tribunal Constitucional en el marco de la tramitación de la causa rol N° 1413.

xxi. Sentencia de 30 de octubre de 2014, dictada por el Excmo. Tribunal Constitucional en el marco de la tramitación de la causa rol N° 2682.

II.5. INFORME DEL FISCAL.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 inciso 2° del D.L. N°3.538 y, habiéndose realizado todos los actos de instrucción y vencidos los términos probatorios, mediante Oficio Reservado UI N°798 de fecha 02 de agosto de 2021, el Fiscal de la Unidad de Investigación remitió al Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero el Informe Final de la Investigación y el expediente administrativo de este Procedimiento Sancionatorio, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas a los Investigados.

II.6. OTROS ANTECEDENTES DEL PROCESO.

1. Inhabilidad del Presidente del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero Sr. Joaquín Cortez Huerta.

Mediante comunicación de fecha 19 de agosto de 2021, el Presidente del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero Sr. Joaquín Cortez Huerta informó al Consejo su decisión de inhabilitarse en este Procedimiento Sancionatorio, por estimar tener interés en los términos del artículo 16 N°2 del D.L. N°3.538.

2. Audiencia contemplada en el artículo 52 inciso 1° del D.L. N°3.538, celebrada con fecha 19 de agosto de 2021.

Mediante Oficio N°63476 de fecha 13 de agosto de 2021, se citó a audiencia a la defensa del formulado de cargos, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Ley N°3.538, la que se celebró el día **19 de agosto de 2021**.

III. NORMAS APLICABLES.

1. Número 2 de la Circular N°1390 de 1998, que establece:

“2. Propuesta de seguros.

Los corredores deberán hacer constar por escrito las propuestas de seguros que reciban para su intermediación. La propuesta deberá informar, al menos, el tipo de seguro de que se trata, los riesgos cubiertos y las exclusiones, la cantidad asegurada, la forma de determinarla y los deducibles, la prima o método para su cálculo, el período de duración del contrato, así como el explicitación de la fecha de inicio y término de la cobertura. También deberá indicarse el nombre y RUT del corredor y de quien intervino por cuenta de él.



Adicionalmente, se deberá incorporar, en forma destacada, la siguiente leyenda:

"Con la emisión de la presente propuesta, no se obtiene cobertura alguna al riesgo que se procura asegurar. La cobertura comienza a regir únicamente a partir del momento en que esta propuesta sea aceptada por el asegurador y se inicie la vigencia de la póliza."

Esta leyenda no deberá incorporarse en caso de seguros colectivos en que la propuesta haga las veces de certificado de cobertura, por encontrarse el riesgo aceptado por el asegurador.

El corredor deberá mantener copia de la propuesta y proporcionar otra copia al proponente, firmada por el corredor. Será responsabilidad del corredor acreditar el cumplimiento de esta obligación."

2. Inciso cuarto del artículo 58 del Decreto con Fuerza de Ley N° 251 de 1931, que establece:

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

3. Letra A. de Norma de Carácter General N°50 de 1994, que establece:

"A.- Requisitos aplicables a las personas que participen en la intermediación de seguros por cuenta de los corredores de seguros.

Las personas que colaboren y participen en las gestiones propias de intermediación de contratos de seguros por cuenta de los Corredores de Seguros inscritos en el Registro que lleva esta Superintendencia, deberán encontrarse inscritas en el Registro Especial que deberán llevar dichos intermediarios, el cual contendrá la siguiente información mínima: Rut, nombres y apellidos, domicilio, fecha de inscripción y de término, en su caso. Se exceptuarán de esta obligación el personal de secretaría, contabilidad y servicios auxiliares que se utilice por los corredores.

Para efectos de dicha inscripción, el interesado deberá acreditar ante el Corredor el cumplimiento de los siguientes requisitos:

a) Ser chileno o extranjero radicado en Chile mayor de edad;

b) Tener buenos antecedentes comerciales;

c) No registrar las inhabilidades establecidas en los artículos 44 bis y 59 del D.F.L. N° 251, de 1931;

d) No ser agente de ventas de una entidad aseguradora ni empleado de una persona jurídica agente de ventas;

e) No ser empleado o prestar servicios a otro corredor de seguros, persona natural o jurídica, y



f) Mantener con el corredor un contrato de trabajo o de prestación de servicios, y en este último caso, con la facultad expresa de representarlo en la gestión de intermediación.

Una vez practicada la inscripción, será obligación del Corredor proveer a la persona de una credencial identificatoria que incluirá, al menos, la individualización del corredor de seguros respectivo, el nombre, apellidos y fotografía con cédula de identidad de la persona dependiente o que presta servicios.

Será obligación de cada corredor de seguros, mantener en su oficina, una nómina actualizada de las personas inscritas en el citado Registro Especial, con indicación de la fecha de inicio de la relación jurídica mantenida.

Asimismo, corresponderá al corredor de seguros la verificación del cumplimiento de los requisitos anteriores por parte de dichas personas, siendo responsable de las infracciones, errores u omisiones en que ellos incurran en el desempeño de la actividad, sin perjuicio de la facultad de este Servicio para sancionarlas en virtud de lo establecido en el artículo 58 del D.F.L. N° 251, de 1931.

Los Corredores de Seguros no podrán utilizar los servicios de personas que no cumplan los requisitos anteriormente definidos, lo que será fiscalizado por esta Superintendencia”.

IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS.

IV.1. DESCARGOS.

Descargos de La Polar Corredores de Seguros

Limitada.

IV.1.1 EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN EL QUE SE ENMARCA LA PRESENTE FORMULACIÓN DE CARGOS.

En este apartado, la defensa expuso los cargos formulados en el Oficio Reservado UI N°415, respecto de los cuales solicitó la consideración de los siguientes aspectos:

i. Señaló que se debe considerar que el ejercicio de la actividad fiscalizadora de esta Comisión tuvo como resultado la implementación de un plan de acción, el cual fue ejecutado por La Polar Corredores de Seguros. En razón a lo anterior, y teniendo en consideración el tiempo transcurrido desde la fiscalización de esta Comisión, estima que se ha agotado la eficacia de cualquier tipo de pretensión sancionatoria por parte de esta Comisión respecto de los hechos objeto de los compromisos adoptados.

ii. Agregó que los cargos formulados, desde su perspectiva, son extemporáneos e ineficaces teniendo en consideración que existe plena coincidencia entre los hechos objeto del plan de acción comprometido por la Corredora a esta Comisión y aquellos que son objeto de los cargos formulados.

iii. Por otra parte, estima que las situaciones antes señaladas generan que el procedimiento sancionatorio de autos carezca de objeto, lo cual vulneraría, a su parecer, una serie de normas y principios de derecho público que impactan directamente sobre la validez y eficacia del presente procedimiento sancionatorio.



IV.1.2 DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS DE LA FORMULACIÓN DE CARGOS.

La defensa de La Polar Corredores de Seguros, manifestó que el procedimiento administrativo en el que se enmarca la formulación de cargos, se encuentra afecto a diversos vicios que lo privan de validez y eficacia desde un punto de vista jurídico, razón por la cual resulta improcedente que pueda prosperar en la determinación de una sanción. Los vicios que, desde su perspectiva, presenta el Oficio de Cargos son los siguientes:

i. El procedimiento administrativo sancionatorio se encuentra decaído.

En primer lugar, la defensa de la Corredora señaló que los hechos fiscalizados en el procedimiento de auditoría en terreno iniciado por la Intendencia de Seguros de esta Comisión, culminó en la formulación de los cargos N°1 y N°2, los cuales ocurrieron hace aproximadamente dos años, por lo que la Comisión formuló cargos en relación a los mismos hechos fiscalizados previamente durante el 2019, lo cual revelaría inequívocamente que el procedimiento administrativo en el que se enmarca ha perdido toda su eficacia, al haber transcurrido el plazo máximo de seis meses que la ley establece al órgano administrativo para la conclusión del mismo.

Lo anterior habría provocado un “decaimiento del procedimiento administrativo” que impediría que se pueda seguir adelante con el procedimiento sancionatorio, por la pérdida de eficacia del procedimiento, lo que infringiría el mandato constitucional que ordena a los órganos del Estado someter su actuación a la Constitución y a las Leyes N°s 18.575 y N°19.880, como procedió a explicar en detalle en los siguientes puntos:

A-. Duración del procedimiento administrativo

En este apartado, la defensa se refirió al artículo 18 de la Ley N° 19.880, el cual señala que el procedimiento administrativo *“es una sucesión de actos trámite vinculados entre sí, emanados de la Administración y, en su caso, de particulares interesados, que tiene por finalidad producir un acto administrativo terminal”*. El mismo artículo luego agrega en su inciso segundo: *“El procedimiento administrativo consta de las siguientes etapas: iniciación, instrucción y finalización.”*

Agregó que, la etapa de “iniciación” del presente proceso administrativo, habría comenzado con la auditoría en terreno efectuada el 11 de abril del año 2019, en las oficinas de la Corredora, por lo que habrían transcurrido más de 2 años desde el inicio del proceso de fiscalización al momento que se formularon cargos a la Corredora mediante Oficio Reservado UI N°415/2021, de fecha 3 de mayo de 2021. De lo anterior, la defensa desprende que el procedimiento administrativo estaría decaído. A mayor abundamiento, la defensa indicó que, si se considera que el inicio del presente proceso sancionatorio es la denuncia de parte de la Intendencia de Seguros de fecha 15 de enero de 2020, dado el plazo transcurrido también se podría determinar que el proceso administrativo estaría decaído.

B-. La CMF contaba con un plazo de seis meses para la tramitación del procedimiento administrativo seguido en contra de la Corredora.



La defensa indicó que para poder ejercer la facultad sancionatoria que nuestro ordenamiento jurídico le reconoce a esta Comisión, se debe iniciar un procedimiento que permita establecer la existencia de una infracción a la normativa y, por otra parte, se deben respetar los plazos especialmente establecidos en la ley.

Complementando lo anterior, la defensa señaló que la ley N°21.000 (D.L. N° 3.538) no establece normas específicas en relación con el procedimiento administrativo que debe seguir esta Comisión, especialmente en lo que se refiere a los plazos con los que cuenta este Servicio para fiscalizar e instruir procedimientos sancionatorios, y por ello se debe recurrir a la Ley N°19.880, que constituye la norma supletoria de conformidad con lo prescrito en su artículo primero de la Ley N°21.000.

Agregó que el artículo 27 de la Ley N° 19.880 se refiere al plazo máximo de duración de los procedimientos administrativos, señalando:

“Salvo caso fortuito o fuerza mayor, el procedimiento administrativo no podrá exceder de 6 meses, desde su iniciación hasta la fecha en que se emita la decisión final”.

A raíz de lo anterior, la defensa esgrime que al tenor de la norma precedentemente transcrita, la CMF contaba con un plazo máximo de seis meses para instruir un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de su representada y que la única excepción que la ley contempla a este plazo perentorio, es la existencia de una situación de caso fortuito o fuerza mayor; y que este Servicio no habría alegado en el presente proceso sancionatorio caso fortuito o fuerza mayor, por lo que el plazo aplicable en la especie sería de seis meses.

En esa línea argumentativa, la defensa arguyó, que este plazo de seis meses debe contabilizarse desde la fecha en que esta Comisión tomó conocimiento de los hechos que sirven de base al Oficio Reservado UI N°415/2021 de formulación de cargos, es decir, el 11 de abril de 2019 y agregó que, si se considera que el inicio del presente proceso sancionatorio que se ha iniciado por la vía de denuncia el 15 de enero de 2020, también se encontraría prescrito.

A mayor abundamiento, la defensa indicó que la jurisprudencia de la Corte Suprema, señala que frente a la falta de disposiciones especiales en el Derecho Administrativo Sancionador, debe aplicarse el derecho común, que en este caso corresponde al Derecho Penal, como manifestación del ius puniendi estatal, tal como lo señala en sentencia Rol N° 3283 2009: *“(...) para el caso de la sanción administrativa habrá de contarse desde que la autoridad administrativa tomó conocimiento o, razonablemente, debió haberlo tomado”.*

C-. Sanción a la inactividad de la CMF: procedencia de la aplicación del decaimiento administrativo.

La defensa indicó que, si bien el plazo que establece el artículo 27 de la Ley N° 19.880 no es un plazo fatal, este Servicio al no respetar los plazos que la ley le impone, vulnera abiertamente los principios legales y constitucionales que deben ser acatados por los órganos de la Administración en el ejercicio de sus facultades legales.



En tal sentido, la defensa destacó, que lo señalado en el párrafo precedente quebranta el principio del debido proceso, consagrado en el artículo 19 N° 3 de la Constitución Política de la República y transgrede los principios de eficacia y eficiencia administrativa, que se encuentran instaurados en los artículos N° 3, 5, 11 y 53 de la Ley Orgánica Constitucional N° 18.575 de Bases Generales de la Administración del Estado.

A mayor abundamiento, la defensa agregó que la jurisprudencia de la Corte Suprema ha sostenido que la demora de la Administración constituye una “ineficacia administrativa” que vulnera el principio de celeridad establecido en el artículo 7 de la Ley N° 19.880. Por otra parte, la defensa señaló que la jurisprudencia de la Corte Suprema ha afirmado que al no respetarse los plazos que la ley le impone, se vulnera el principio conclusivo, debido a que se desvirtúa el fin último del procedimiento administrativo que consiste en que *“la Administración dicte un acto decisorio que se pronuncie sobre la cuestión de fondo y en el cual exprese su voluntad”*.

Por último, la defensa señaló que el incumplimiento del órgano administrativo a los plazos que la ley le impone, infringe el principio de inexcusabilidad, contenido en el artículo 14 de la Ley N° 19.880, el cual impone a la Administración la obligación de dictar resolución en todos los procedimientos que inicie.

Asimismo, la defensa expresó que también se deben tener presente los siguientes tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentran vigentes sobre la materia:

1- La Convención Interamericana de Derechos Humanos, que en su artículo 8.1 se refiere al derecho a ser oído, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, y en su artículo 7.5 expresa el derecho de toda persona detenida o retenida a ser juzgada dentro de un plazo razonable.

2- El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, que en sus artículos 9.3 y 14.3.c, que se refieren al derecho a ser juzgado en un plazo razonable.

Además de lo anterior, la defensa considera que constituye una carga ilegítima mantener la situación de indefinición e incertidumbre de la corredora por un período prolongado, lo que incide en una pérdida substancial de la garantía del debido proceso de ley, por exceder el presente procedimiento sancionatorio todo plazo razonable de tramitación.

Así, la defensa concluyó que el procedimiento administrativo dirigido en contra de la corredora sobrepasó en exceso el plazo de 6 meses con que contaba esta Comisión, para formular los cargos objeto del presente procedimiento.

ii. La formulación de cargos deducida posteriormente por la administración se dicta respecto de un procedimiento administrativo agotado, sin objeto y vulnera el principio de confianza legítima.

En este apartado la defensa indicó, que la Intendencia de Seguros, en su Oficio Reservado N°449/2019 de fecha 10 de septiembre de 2019, declaró como concluido el proceso de auditoría en terreno conforme al plan de fiscalización



anual 2019 y dicho cierre involucró la adopción de un plan de acción por parte de la corredora respecto a los hallazgos que hoy configuran los cargos formulados en su contra.

De esta forma, la defensa agregó que la adopción de un plan de acción por parte de la corredora es de particular relevancia, teniendo en consideración que, en primer lugar, dicho plan de acción fue implementado por la corredora, y, en segundo lugar, teniendo en consideración el excesivo transcurso del tiempo entre la instrucción de esta Comisión y los cargos, situación que configuran un doble escenario jurídico, como se puede observar a continuación:

A- Se ha agotado la pretensión punitiva estatal del presente proceso sancionatorio, al estar plenamente cumplidos los objetivos que se buscaron al momento de realizar la fiscalización, con la implementación del plan de acción.

B- Por otra parte, la defensa señaló que el presente proceso sancionatorio se opone a la legítima confianza que la corredora tenía en la adopción y sujeción del plan de acción propuesto y aprobado por parte de esta Comisión, para dar cumplimiento íntegro a la normativa sectorial respectiva. En su línea argumentativa, la defensa arguyó que la protección de la confianza legítima, seguridad jurídica y buena fe, son elementos centrales a considerar en la legalidad de una resolución administrativa que surge del ejercicio de potestades públicas discrecionales, como acontece en la especie.

A mayor abundamiento, la defensa indicó, que, cuando se formularon los cargos el 03 de mayo del presente año, la corredora llevaba más de un año y medio de cumplimiento e implementación del plan de acción comprometido de buena fe ante esta Comisión.

De esta forma, la defensa agregó que, se produce una contradicción evidente entre las dos actuaciones materiales provenientes del mismo órgano, lo que infringe de forma manifiesta el carácter obligatorio y vinculante de las decisiones impartidas por la Administración a sus administrados. En su línea argumentativa, la defensa indicó que toda alteración a un criterio previamente fijado debe tener un fundamento jurídico que lo haga razonable pues, de lo contrario, tal decisión deviene en arbitraria y en el presente proceso sancionatorio esta exigencia no se cumple, debido a que esta Comisión no explica un cambio de criterio en el Oficio de Cargos, en palabra de la defensa, los dos cargos formulados se “alejan” de los acuerdos y planes de acción adoptados entre regulador y regulado, en el plan de acción comprometido luego de que finalizara la auditoría en terreno del año 2019. Por otra parte, la defensa estima que esta conducta contraviene diversos principios de derecho como son la confianza legítima, interdicción de la arbitrariedad, buena fe y el principio de igualdad.

La defensa agregó que, en relación a lo anterior, la Corte Suprema ha señalado en su sentencia Rol N°19.686-2019:

“Lo que se pretende proteger no es sólo una especie de invariabilidad de las decisiones públicas sino la buena fe de los administrados que confían legítimamente que aquellas decisiones que les han entregado ciertas ventajas o derechos se mantendrán en el tiempo, conforme a la trascendencia que implica proteger las expectativas que los ciudadanos poseen en la aplicación que las autoridades hacen del ordenamiento jurídico.”

A mayor abundamiento, la defensa señaló que la confianza legítima se define como *“aquel principio de Derecho Administrativo que implica*



entender que las actuaciones precedentes de la Administración pueden generar en los administrados la confianza de que se actuará de la misma manera en actuaciones semejantes”; y agregó que este principio se ha construido, tanto por la jurisprudencia judicial como administrativa, a partir de los siguientes principios:

- i) Principio de Estado de Derecho (contemplado en los artículos N° 5 a 8 de la Constitución Política de la República);
- ii) Principio de seguridad jurídica (contemplado en los artículos N° 19 N°26 de la Constitución Política de la República);
- iii) Principio de legalidad (contemplado en los artículos N° 6, 7 y 24 inc. II de la Constitución Política de la República);
- iv) Principio de igualdad ante la ley (contemplado en los artículos N° 19 N°2 de la Constitución Política de la República).

Así, la defensa concluyó que no pueden formularse cargos casi dos años después de que hubiera terminado un proceso de fiscalización, y cuando se está implementando un plan de acción comprometido entre regulador y regulado. Agregó la defensa que la presente formulación de cargos es una contradicción en el actuar de esta Comisión, lo que afecta el principio de protección de confianza legítima que limita la actuación de la Administración y es por esta razón que el procedimiento administrativo sancionatorio carece de eficacia.

iii. El procedimiento sancionatorio se basa en antecedentes que no constarían en el expediente administrativo, lo cual vulnera garantías básicas de debido proceso. Imposibilidad de ejercitar el derecho de defensa de la Corredora e infracción al principio de publicidad de los actos de la administración.

En este apartado, la defensa señaló que el presente procedimiento administrativo sancionatorio infringe el debido proceso legal (artículo 19 N°3 inciso sexto CPR), debido a que esta Comisión, no confirió acceso íntegro al expediente y en particular al Plan Anual 2019 de auditoría de la Intendencia de Seguros “Plan de auditoría 2019”. Agregó la defensa que este documento incide directamente en la formulación de cargos efectuada a la corredora, debido a que los hechos materia de la formulación de cargos provienen de la investigación realizada por la Intendencia de Seguros, en uso de sus facultades legales y, particularmente, conforme al Plan Anual 2019 de auditoría de la Intendencia de Seguros.

Asimismo, la defensa precisó que el Plan de Auditoría 2019 en el procedimiento de autos, es relevante debido a que se señala dentro del propio Oficio Reservado UI N°415/2021, en el cual la Unidad de Investigación reconoce que los hechos materia de la formulación de cargos se remontan a la fiscalización llevada adelante por parte de la Intendencia de Seguros de esta Comisión durante 2019, lo cual quiere decir que los lineamientos, parámetros de fiscalización, objetivos regulatorios y de política pública tras el ejercicio de la potestad discrecional por parte de la Intendencia de Seguros, deben estar contenidos en el Plan de Auditoría 2019. En otras palabras, la defensa estima que dicho instrumento podría dar cuenta, de forma objetiva, del fin específico de la auditoría en terreno efectuada sobre la corredora y el resto de los agentes económicos involucrados.

Por otra parte, la defensa añadió que esta Comisión no incluyó el Plan de Auditoría 2019 en el sistema de atención en línea de la Comisión (en



adelante “SEIL”), a través del cual la corredora tendría teórico acceso a todas las piezas del expediente administrativo y que tampoco fueron puestos a disposición de la corredora una batería de antecedentes documentales que aparecían citados en diversas piezas del expediente administrativo, situación que conllevó a la corredora a comunicar la falta de acceso de estos documentos a la Unidad de Investigación mediante correo electrónico de fecha 13 de mayo de 2021, solicitando su incorporación al expediente administrativo; y agregó que la Unidad acusó recibo al día siguiente de la comunicación señalando que se encontraba procesando la solicitud de antecedentes de la corredora.

Agregó que posteriormente, el 18 de mayo de 2021, mediante Oficio Reservado UI N°470/2021, fue respondida la solicitud de información de la corredora accediendo parcialmente a la misma, sólo denegando acceso al Plan de Auditoría 2019, respecto del cual la corredora había solicitado a la Unidad de Investigación su entrega a través del SEIL. La razón esgrimida por el Sr. Fiscal para fundamentar su negativa se basó en el hecho de *“tratarse de materias de organización interna de este organismo que comprometen fiscalizaciones futuras”*.

Por otra parte, señaló que, mediante presentación escrita de fecha 20 de mayo de 2021, la corredora presentó una solicitud de prórroga del plazo para presentar sus descargos, aprovechando dicha presentación también para efectuar una reserva de derechos a raíz de que esta Comisión le denegó acceso al Plan de auditoría 2019.

En la misma línea, la defensa añadió que la Unidad de Investigación, mediante Oficio Reservado UI N°492/2021 de fecha 24 de mayo de 2021, acogió la solicitud de prórroga de la corredora, accediendo a la extensión del plazo para evacuar descargos, y en relación a la reserva de derechos efectuada por la defensa indicó literalmente lo siguiente *“Por otra parte, respecto de su reserva expresa del derecho a ejercer los recursos que correspondan contra aquella parte del Oficio N° 470/2021 que negó el acceso al plan anual de fiscalización 2019 (...) se aclara que esta Unidad de Investigación no dispone de esa información, por cuanto no forma parte de los antecedentes remitidos en la denuncia de la entonces Intendencia de Seguros.”*

Así, la defensa señaló que, como corolario de todo lo anterior, se genera un vicio de ilegalidad, por parte del Sr. Fiscal de la Unidad de Investigación, debido a que la información entregada en el Oficio Reservado UI N°470/2021, el cual señaló que la entrega del Plan de Auditoría 2019 podría afectar futuras investigaciones, sin invocar una causal de reserva, sería contradictorio con lo señalado en el Oficio Reservado UI N°492/2021, que señaló que el Plan de Auditoría 2019 no formaba parte de los antecedentes remitidos en la denuncia de la Intendencia de Seguros. Lo anterior, vulneraría flagrantemente el principio de coordinación que debe guiar los actos de los órganos de la Administración del Estado (en este caso, internamente), y dejaría de manifiesto la ilegalidad incurrida al negar el acceso a un documento inexistente que -no obstante- es utilizado como antecedente de la formulación de cargos, erigiéndose como una contravención manifiesta al derecho al debido proceso de ley.

Para la defensa, lo previamente señalado, implica un atentado grave al acceso a un racional y justo procedimiento administrativo en perjuicio de su representada, por cuanto la corredora no podrá conocer el contenido de dicha pieza del expediente, viéndose impedida de comprender el objeto y directrices de fiscalización en dicha época. Asimismo, al no tener acceso a dicha pieza fundante del presente proceso sancionatorio, la corredora se encontraría impedida de conocer los cargos imputados y sus fundamentos,



requisito básico para ejercer cualquier tipo de defensa respecto a las infracciones formuladas por la autoridad administrativa.

En la misma línea, la defensa añadió que el derecho de acceso al expediente administrativo por parte de los interesados se encuentra expresamente regulado en el artículo 17 letra a) de la ley N° 19.880, el cual dispone que las personas en sus relaciones con la Administración tienen derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copia autorizada de los documentos que rolan en el expediente; norma que se habría vulnerado al no conferírsele a la corredora acceso a todas las piezas del expediente que motivan la presente formulación de cargos, lo que también conculca el derecho de defensa de la corredora, en la medida que se afecta el ejercicio del derecho a un procedimiento justo y racional, asegurado por el artículo 19 N°3 inciso 6° de nuestra Constitución Política, dejándola en indefensión al no disponer de todos los documentos tendientes a desvirtuar los cargos formulados.

La defensa agregó que sin el Plan de Auditoría 2019, es imposible conocer el fundamento inmediato e intrínseco de la formulación de cargos, y el alcance de los hechos constitutivos de las infracciones que se le imputan a su representada, requisito de la esencia de cualquier procedimiento sancionatorio.

A mayor abundamiento, la defensa señaló que la formulación de cargos es un acto administrativo y como tal, debe reunir los requisitos básicos del mismo, dentro de los cuales se encuentra que su dictación cuente con hechos y fundamentos que sirvan de base para su dictación; y como los hechos sirven de base se encuentran en un documento al cual se ha negado acceso el presente procedimiento sancionatorio, no se ha cumplido con los elementos y principios más básicos que le son aplicables, cuestión que manifiestamente impacta en el derecho a defensa de la corredora, dejándola en la más absoluta indefensión.

La defensa agregó que la esencia del derecho a un racional y justo procedimiento radica en evitar toda forma de indefensión, cuestión que se vería mermada en la especie, debido a que se habría denegado el acceso al Plan de auditoría 2019, provocando una desigualdad en el ejercicio de los derechos procesales de la corredora.

La defensa señaló que, adicionalmente, la negativa a acceder al Plan de Auditoría 2019 vulnera el principio de publicidad protegido constitucionalmente en el artículo 8 de la Constitución Política de la República, que dispone que *“son públicos los actos y resoluciones de los órganos del Estado, así como sus fundamentos y los procedimientos que utilicen”*. Disposición que se complementa con el artículo 5° de la Ley N°20.285 sobre acceso a la información pública al señalar que *“los actos y resoluciones de los órganos de la Administración del Estado, sus fundamentos, los documentos que les sirvan de sustento o complemento directo y esencial, y los procedimientos que se utilicen para su dictación, son públicos, salvo las excepciones que establece esta ley y las previstas en otras leyes de quórum calificado”*. De lo anterior, la defensa arguye que se desprende con total claridad que serán públicos: (i) Los actos y resoluciones de los órganos de la Administración del Estado; (ii) Los fundamentos de éstos; (iii) Los documentos que les sirvan de sustento o complemento directo y esencial y; (iv) Los procedimientos que se utilicen en la dictación de los actos y resoluciones.



Así, la defensa concluyó que teniendo en consideración los argumentos precedentes, el proceso sancionatorio de autos está expuesto a vicios de legalidad, razón por la cual su validez resulta cuestionable.

IV.1.3 LOS CARGOS FORMULADOS CARECEN DE FUNDAMENTO PLAUSIBLE.

i. El cargo N°1: Infracción a la obligación de mantener respaldo de los seguros comercializados, prevista en el Punto 2 de la Circular N°1390 de 1998, asociado a la falta de respaldo de la propuesta de 15.910 seguros.

La defensa señaló que se debe tener presente que La Polar Corredores de Seguros dio pleno cumplimiento al plan de acción comprometido con la CMF en el marco del cierre de su proceso de auditoría en terreno 2019.

A estos efectos, hace presente los siguientes puntos:

(i) La corredora implementó a contar de 2019 un mecanismo de huella electrónica OTP y digitalización de sus propuestas de seguros, sistema que hoy cuenta con un altísimo porcentaje de cumplimiento para seguros intermediados por la corredora;

(ii) La corredora confió que la modernización sustantiva de su sistema de respaldo cumpliría el propósito regulatorio tras la fiscalización efectuada durante 2019, por lo que una sanción de esta naturaleza implicaría una vulneración al principio de confianza legítima;

(iii) La corredora entrega mes a mes información fidedigna, transparente y constante sobre todos los seguros contratados a la totalidad de sus clientes, a través de sus estados de cuenta mensuales; y

(iv) La sanción que se pretende imponer por el cargo formulado es ineficaz, atendido el cumplimiento cabal de esta normativa de parte de la corredora, razón por la cual el procedimiento ha perdido objeto.

A.- El plan de acción comprometido por la Corredora fue implementado a cabalidad. Cumplimiento de su obligación de respaldo desde un sistema de gestión documental en papel a un sistema prácticamente digital.

En este apartado, la defensa señaló que se debe tener presente que la corredora, antes del programa de auditoría en terreno 2019 desplegado por la Intendencia de Seguros, contaba con un sistema de gestión documental de las propuestas de seguros manual y en formato papel. Esta situación, representaba una preocupación relevante para ella, atendido el volumen de seguros que intermedia. Por esta razón, dicha contingencia estaba siendo abordada por parte de la corredora antes del inicio del procedimiento de auditoría que llevó adelante la Intendencia de Seguros, cuestión que estaría acreditada en la sesión de directorio celebrada en agosto de 2018, en el cual se presentó una propuesta del nuevo modelo de seguros de la empresa, que incluía la decisión de contratar la implementación del programa



denominado “Modo Ser”, abreviación de la expresión “Simple, Ético y Rápido” elaborado por la empresa Proqualitas a solicitud de la corredora.

La defensa también destacó que algunos de los hallazgos que motivaron el presente procedimiento sancionatorio, tiene como uno de sus antecedentes una auditoría realizada por la propia corredora.

A mayor abundamiento, la defensa indicó que el programa “Modo SER” comprende distintas tareas encaminadas a mejorar el sistema de gestión documental y el cumplimiento de la carga contractual correlativa de informar a los asegurados los seguros contratados, mejorando los siguientes apartados:

- (i) Notificación de la contratación de seguros a los administrados mediante mensajes telefónicos y correo electrónico.
- (ii) Nuevos soportes en puntos de venta de seguros.
- (iii) Reformulación del Comité de fuga y venta ética.
- (iv) Migración del sistema de gestión documental desde el original papel a la utilización de uno completamente digital y mediante la utilización de una OTP (expresión de abreviación de la frase en inglés “one time password”) en cuya virtud se permitiría digitalizar desde el inicio del proceso de contratación la documentación de respaldo necesaria.

En este contexto la defensa señaló que, considerando los esfuerzos que la corredora estaba efectuando para mejorar la totalidad de sus procesos de venta de seguros -especialmente aquel referido a la gestión documental de los mismos-, en el marco del proceso de auditoría en terreno 2019 llevado adelante por la Intendencia de Seguros de la CMF, mediante el Oficio Reservado N°449/2019 que puso término a dicha fiscalización, la corredora aplicó un plan de acción para hacer frente a los hallazgos detectados, los cuales quedaron constatados de forma escrita en el documento denominado “Resultado Auditoría La Polar Corredores de Seguros”. En dicho informe constan una serie de observaciones efectuadas por parte del organismo fiscalizador relacionadas a los riesgos operativos y normativos detectados. La recomendación efectuada en el informe para subsanar la falta de respaldo de las propuestas, se encuentra expresamente señalada en la letra g) del informe que especifica lo siguiente:

“Recomendación:

Se solicita a la Corredora implementar un Plan de Acción que incluya mejorar en la gestión documental, el que considere al menos responsables, seguimientos y controles. En este sentido la corredora deberá mantener todos los libros, archivos y documentos permanentemente disponibles para su examen en la sede principal de sus negocios.

Explicación y plan de acción:

En el mes de enero de 2019 se implementó la contratación digital del 75% de la venta de seguros, dentro de nuestra planificación alcanzaremos el 100% en el mes de julio de 2020. Respecto de los seguros contratados



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-6501-21-49424-M SGD: 2021110456363*

manualmente, se reforzó la obligatoriedad del envío y el seguimiento de la recepción total de los documentos. Fecha de compromiso: 30/11/2019.”

En su línea argumentativa, la defensa arguyó que la implementación del Programa “Modo Ser”, luego del acuerdo de trabajo celebrado entre la corredora y la Intendencia de Seguros, fue puesto en marcha inmediatamente por parte de la corredora. Como consecuencia de ello y en lo relacionado al nuevo sistema de digitalización en la contratación de seguros, la corredora ha implementado progresivamente este programa alcanzando en el transcurso del presente año la totalidad de la digitalización de la contratación de los seguros nuevos.

B- Vulneración al principio administrativo de confianza legítima: La Corredora se formó la convicción, en base a las actuaciones de la Intendencia de Seguros, que la implementación del Plan de Acción evitaría la imposición de eventuales sanciones posteriores. En base a lo anterior modificó todo el esquema de respaldo y gestión documental.

La defensa indicó que, ha quedado de manifiesto que la corredora ha venido desplegando un esfuerzo serio, consistente y profundo de modernización de su sistema de gestión documental de seguros que, al día de hoy, tiene en un porcentaje cercano al 100% de digitalización y respaldo de propuestas de pólizas. Debido a lo anterior, el curso de acción seguido por la Unidad de Investigación de la CMF, al formular cargos en contra de la corredora sobre la base de los hechos acaecidos durante el 2018, quebranta la legítima confianza desarrollada y enfocada en el cumplimiento del hallazgo de su política de digitalización íntegra de sus pólizas propuestas de seguros, moviéndose en dirección contraria al plan de acción suscrito entre regulador y regulado, que puso término al plan de fiscalización entre ambas partes.

En tal sentido, la defensa destacó, que un cargo como el formulado carece de razonabilidad en un contexto de ejercicio de potestades administrativas discrecionales, en tanto por definición toda la actividad material de la Administración se encuentra supeditada a la ponderación y/o protección del interés público perseguido con el ejercicio de la potestad administrativa de que se trate, a fin de conocer el alcance de la misma. Esto implica que el desarrollo de un proceso sancionatorio en caso alguno podría suponer la aplicación arbitraria de sanciones al administrado.

Adicionalmente, la defensa arguyó, que un adecuado análisis de oportunidad, mérito y conveniencia del cargo formulado debió haber considerado como punto inicial la existencia de un plan de acción en curso desde el año 2019, actualmente en fase de cumplimiento, que prevé y se hace cargo expresamente de la hipótesis por la que hoy se está intentando sancionar a la corredora, y lo que es más gravoso, en un contexto donde el propio plan de acción implementado está siendo exitoso y eficaz en cuanto a los objetivos perseguidos por ambas partes.

C- La Corredora se ha preocupado por mantener informados a todos los asegurados acerca de sus productos contratados, mediante la provisión de información veraz, oportuna, suficiente y periódica, contenida en sus estados de cuenta mensuales.



En este apartado, la defensa señaló que, junto al cumplimiento a cabalidad del proceso de digitalización de los documentos de respaldo en la etapa del perfeccionamiento de la contratación de los seguros, la corredora adoptó hitos de cumplimiento que permitían reforzar el cumplimiento de la carga contractual propia de una persona jurídica que intermedia seguros.

Complementando lo anterior la defensa señaló que, a propósito del cumplimiento de las medidas adoptadas en el marco del acuerdo de trabajo con la Intendencia de Seguros, la corredora ha ido más allá de lo comprometido, implementando medidas que refuerzan las directrices adoptadas por la compañía para mejorar la comprensión del asegurado de las condiciones de contratación de los seguros que intermedia la corredora. A modo de ejemplo de lo afirmado, la defensa señaló que en el marco del programa “Modo SER”, se implementaron las siguientes medidas:

I. Implementación del hito de venta ética del programa “Modo SER”: este hito consiste en el envío automatizado desde una casilla de correo institucional, dirigido al correo electrónico indicado por los clientes de La Polar que obtienen una tarjeta de crédito de la compañía. Esta comunicación tiene por finalidad informar que todo proceso de contratación de seguros es voluntario, instando al cliente a informarse en la página web y número telefónico indicados en la misiva, para aumentar el nivel de información y canales de consulta que tienen a disposición los clientes que cuentan con una tarjeta de crédito.

II. Implementación del hito de comunicación de contratación exitosa de seguros del programa “Modo SER”: esta etapa consiste en el envío automatizado de un mensaje SMS, desde un número institucional, dirigido al número de celular indicado por el asegurado al momento de contratar, informando sobre el proceso exitoso de contratación de seguros con la corredora, con la expresión del día en que fue contratado el seguro.

III. Implementación del hito de comunicación de la póliza de seguro contratada: en esta etapa se adjunta mediante un correo electrónico institucional, dirigido al correo electrónico indicado por el asegurado, copia de la póliza de seguro intermediada por la corredora y que ha sido objeto del contrato de seguros perfeccionado a través de nuestra representada.

D- La finalidad del cargo N°1 es ineficaz y su reproche fue corregido. El procedimiento administrativo ha perdido su objeto.

En este apartado, la defensa señaló, que el procedimiento administrativo ha perdido su objeto. Ello, debido a que la potestad punitiva estatal tiene una finalidad correctiva, y dicha finalidad correctiva se ha cumplido con creces sin necesidad de sanción alguna.

De esta forma, la defensa agregó que, la decisión de formular cargos a la corredora por infracciones administrativas al deber de custodia de las propuestas de seguros del año 2018, habiéndose subsanado dicho defecto, da cuenta de la pérdida de eficacia y objeto del procedimiento administrativo en el que se enmarca la investigación y posterior la pretensión punitiva de este Servicio.



Por otra parte, la defensa señaló, que la acumulación de propuestas de seguros sin respaldo físico, observada por la Intendencia de Seguros, era una circunstancia que fue advertida a la corredora en el procedimiento de fiscalización realizado por esta Comisión y dicha infracción se encontraba prácticamente corregida en su totalidad al momento de la notificación del presente procedimiento administrativo sancionador.

La defensa agregó que, en tal sentido, el profesor Luis Cordero, explica que *“las decisiones de la Corte Suprema afirman que la circunstancia que un organismo administrativo sancionador demore la comunicación del acto que implica un agravio, como la formulación de cargos, la notificación de los mismos, así como la resolución de la sanción administrativa, más allá de los plazos establecidos en la Ley de Procedimientos Administrativos para la invalidación (dos años) pero inferiores al plazo de prescripción de las infracciones, deben ser dejados sin efectos pues, al dilatar demasiado tiempo tales comunicaciones, se afectan los derechos de los infractores por ausencia de certeza, la sanción pierde su objetivo de eficacia”*.

Así, la defensa concluyó señalando que, la sanción que se pretende imponer tras la formulación del cargo N°1 ha perdido eficacia, pues el objeto de disuadir o corregir a la corredora finalmente se ha transformando en inútil desde el momento en que la Intendencia de Seguros y la corredora acordaron un plan de cumplimiento, en virtud del cual ésta adoptó sucesivas medidas de cumplimiento que la llevaron a transformar completamente su idea de negocio, caminando desde una forma de gestión documental y custodia en original papel hacia la digitalización casi absoluta en el proceso de contratación de seguros con sus asegurados.

Por otra parte, la defensa complementa su conclusión señalando que, la corredora no puede estar indefinidamente atada en el tiempo a la posibilidad de ser objeto de una eventual infracción administrativa que se remonta desde antes del procedimiento de auditoria llevado a cabo por la Intendencia de Seguros.

ii. El cargo N°2: Infracción a la obligación de mantener un registro especial de las personas que colaboren y participen en gestiones propias de la intermediación de contratos de seguros, contemplada en el punto A de la Norma de Carácter General N°50 de 1994.

En este apartado, la defensa expuso que ha dado cumplimiento a la obligación contenida en el Punto A de la Norma de Carácter General N°50 y que, por tanto, debería desestimarse el cargo en todas sus partes.

Agregó la defensa, que todos los vicios ya señalados en el Cargo N°1, de decaimiento, pérdida de objeto, vulneración de confianza legítima y otros ya alegados, también se encuentran presentes en el Cargo N°2, el cual debe ser desestimado.

A.- La obligación contemplada en el Punto A de la NCG N°50 es arbitraria, produce situaciones de desigualdad entre tipos de compañías sin que dicha distinción tenga sustento, y su aplicación en la especie carece de sustento fáctico y jurídico.



La defensa señaló que, con la formulación del Cargo N°2, esta Comisión incurre en una grave discriminación arbitraria al aplicar la norma contenida en el NCG N°50 en lo que respecta a la exigencia de contar con un Registro Especial por parte de La Polar Corredores de Seguros Ltda. en su calidad de corredora de seguros.

Asimismo, la defensa precisó que los artículos 57 y 58 del DFL 251 delegan en esta Comisión la regulación más detallada de los agentes de ventas, para compañías de seguros y corredoras de seguro; fruto de esta regulación se dictaron las Normas de Carácter General N°49 y N°50, respectivamente.

En dicho sentido la defensa señaló, que ambas NCGs permiten tanto a corredoras de seguros como a compañías de seguros contratar personas naturales como agentes de venta de seguros, pero cuando regulan la contratación de personas jurídicas como agentes de venta, existen diferencias discriminatorias entre la NCG Ns°49 y 50. Agregó que, lo anterior se puede apreciar en que la NCG N°50 prohíbe que las corredoras de seguro contraten a personas jurídicas como agentes de ventas, impidiéndoles utilizar canales de comercialización masiva, propios de agentes constituidos como persona jurídica, lo que genera una ventaja comercial injustificada a las compañías de seguros.

En la misma línea, la defensa añadió que, para ilustrar la situación antes descrita, basta con citar el último párrafo de la NCG N°50, en cuya virtud se señala que *“Los Corredores de Seguros no podrán utilizar los servicios de personas que no cumplan los requisitos anteriormente definidos, lo que será fiscalizado por esta Superintendencia”*; requisitos que las personas jurídicas no pueden cumplir y, por tanto, no pueden tener la calidad de agente de venta de las corredoras. Según señaló la defensa, lo anterior no ocurre en lo que respecta a las compañías de seguro, quienes pueden contratar con personas jurídicas para los efectos de comercializar seguros.

A mayor abundamiento, la defensa indicó que la discriminación antes señalada toma relevancia al advertir que el Oficio Reservado N°415/2021, en cuya virtud se formula el Cargo N°2, reconoce expresamente que el deber fundamental de todo corredor de seguros es el de prestar asesoría a los asegurados, deber que está establecido particularmente en el artículo 57 del DLF 251 y en el artículo 10 del Decreto Supremo N°1.055 del Ministerio de Hacienda. Este deber de asesoría para con los asegurados de las empresas corredoras de seguro es el reproche que la Comisión realiza para formular el presente cargo N°2, formulación que derivaría en una arbitrariedad desde que las compañías de seguros tienen también deber de asesoría cuando comercializan seguros en forma directa, es decir, sin la intermediación de un corredor, como expresa el artículo 529 N°1 del Código de Comercio.

De esta forma, la defensa advierte que las compañías aseguradoras y los corredores de seguros tienen un deber idéntico con relación a prestar asesoría a los asegurados, por lo cual es arbitrario que la NCG N°49 y N°50 contemplen disposiciones reglamentarias distintas.

La defensa concluyó que, la aplicación del Punto A de la NCG N°50 es arbitraria, toda vez que impide a los corredores de seguros contratar agentes de ventas que sean personas jurídicas, siendo que la NCG N°49 sí lo permite en lo que respecta a compañías de seguro, pese a que las compañías y corredoras tienen el mismo deber de



asesoría para con los asegurados. Este tratamiento distinto entre compañías de seguros y corredoras, no puede existir, no siendo imputable el incumplimiento de una norma ilegal e inconstitucional a La Polar Corredores de Seguros Limitada, por vulnerar el principio de igualdad ante la ley contemplado en el artículo 19 N°2 de nuestra Constitución Política.

B.- Sobre la ineficacia de la infracción imputada: La Corredora cuenta con el registro especial contemplado en el punto A de la Norma de Carácter General N° 50.

La defensa señaló que con fecha 30 de agosto de 2019, el Jefe del Departamento Intermediarios Seguros de la Comisión para el Mercado Financiero, envió un correo electrónico a al Sr. Álvaro Bravo de la Corredora, para informarle del cierre de la auditoría realizada, enviando en el mismo acto el informe de las observaciones detectadas y las recomendaciones efectuadas por la Comisión. Dicha comunicación generó que el Sr. Álvaro Bravo diera de inmediato la instrucción al personal de Gerencia de Personas de La Polar Corredores de Seguros Ltda. para que se iniciase la confección de dicho informe, solicitando la individualización de los vendedores que trabajaban para la corredora y la revisión de los demás requisitos que establece la NCG N°50.

Asimismo, la defensa agregó, que con fecha 10 de septiembre de 2019, la Intendencia de Seguros comunicó formalmente al representante legal de la corredora el Oficio Reservado N° 449/2019, en cuya virtud se informó la finalización de la auditoría en terreno efectuada a La Polar Corredora de Seguros; lo anterior conforme a la Planificación Anual 2019, documento al cual la defensa reitera no ha tenido acceso.

A mayor abundamiento, la defensa indicó que el Oficio Reservado N° 449/2019 da cuenta del trabajo de fiscalización realizado por la Comisión a la corredora, y en el constan las observaciones realizadas por la Comisión; y señala el compromiso que la corredora adquirió para implementar un plan de acción, estipulado en el documento “Resultado Auditoría La Polar Corredores de Seguro Limitada”.

En su línea argumentativa, la defensa arguyó que respecto a la obligación contemplada en el Punto A de la Norma de Carácter General 50, la observación levantada en la fiscalización guarda relación con una declaración emitida por la propia corredora, quien expresamente señaló que a esa fecha no contaba con el registro especial contemplado en dicha normativa, y que únicamente contaba con un registro del personal que colaboraba en la contratación de seguros.

Por consiguiente, la defensa destaca que la recomendación de esta Comisión que consta en dicho documento fue:

“Instruirle dar estricto cumplimiento a lo previsto en la NCG N°50, manteniendo el “Registro Especial” que dicha norma prevé, donde se encuentren inscritas todas aquellas personas que colaboren y participen en las gestiones propias de seguros por cuenta de La Polar Corredores de Seguros Ltda. quienes deberán cumplir con los requisitos aplicables a las personas que puedan participar en la intermediación de seguros por cuenta de Corredores de seguros, establecidos en dicha norma.”



A raíz de lo anterior, la defensa señaló que su representada se encontraba compelida a dar cumplimiento a dicha obligación y tener el registro en comento, lo anterior bajo el riesgo de encontrarse en un estado infraccional y ser sancionada por la autoridad competente.

La defensa agregó que, la arbitrariedad objetada a la NCG N°50 no fue manifestada por la corredora al terminar la auditoría antes señalada, ya que se estimó que se exigía sólo un cumplimiento formal de un requisito, pero sin esperar una sanción al respecto.

La defensa indicó que, en este contexto, la corredora asumió un compromiso inmediato con la recomendación realizada por la Comisión, en orden a dar cumplimiento a lo establecido en el Punto A de la NCG N°50, manteniendo un Registro Especial acorde con lo señalado en dicha norma, a menos de un mes desde que la recomendación realizada para estos efectos fuera comunicada por la Comisión de manera formal mediante el Oficio N°449/2019. Por consiguiente, la defensa señaló que La Polar Corredores de Seguros sí mantiene un Registro Especial conforme a lo establecido en la NCG N°50, registro que es actualizado mensualmente y en el cual consta el personal contratado por la corredora para los efectos de comercializar sus productos, por lo cual la situación infraccional contenida en el cargo N°2 formulado no es efectiva.

De esta forma, la defensa agregó que el Oficio Reservado N°449/2019 no señaló una fecha cierta para el cumplimiento de la obligación de contar con el Registro Especial, sólo estipuló que la mantención de dicho registro debe constar cuando la Comisión lo solicite. Lo anterior es de suma importancia, por cuanto cualquier tipo de requerimiento, consulta o solicitud realizada por la Comisión con posterioridad al Oficio Reservado N° 449/2019 para los efectos de requerir el Registro Especial, significaría una continuidad del procedimiento administrativo iniciado con motivo de dicha fiscalización.

Para finalizar la defensa señaló que, la corredora cuenta con los Registros Especiales de los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre del año 2019, y con la totalidad de los meses del año 2020 y 2021, a la fecha de presentación de sus descargos. Por consiguiente, la infracción denunciada en el Cargo N°2 no existe a la fecha de la formulación del cargo, volviéndolo absolutamente ineficiente, por cuanto la corredora mantiene dicho Registro Especial desde la fecha en que esta Comisión instruyó a su representada el cumplimiento estricto de dicha normativa.

C.- Sobre el decaimiento del procedimiento administrativo sancionador iniciado por la CMF respecto a la exigencia del Registro Especial de la Norma de Carácter General 50.

En este apartado, la defensa señaló que, dado el completo cumplimiento por parte de la corredora de lo instruido por esta Comisión mediante Oficio Reservado N° 449/19, se ha producido la completa pérdida de oportunidad para ejercer la potestad sancionatoria y formular el Cargo N°2 a su representada.

En este sentido la defensa destacó, que la formulación del Cargo N°2 es improcedente, toda vez que se tratada de un cargo que ha perdido



su eficacia al haber transcurrido más de 2 años desde que la Comisión inició un proceso de fiscalización e instrucción contra La Polar Corredores de Seguros, y, por otra parte, agregó que, debe tenerse en consideración que la corredora cuenta con un Registro Especial en los términos de la NCG N°50.

En su línea argumentativa, la defensa arguyó que habiendo transcurrido con creces el plazo máximo de 6 meses que la ley establece al organismo de la Administración del Estado para la conclusión del procedimiento administrativo deberá derechamente desechar el Cargo N°2 formulado, y reiteró en este punto los mismos argumentos de pérdida de eficacia y oportunidad ya señalados con anterioridad.

D.- Sobre la vulneración al principio de confianza legítima que debe existir en el actuar de la administración en lo que respecta a la Norma de Carácter General 50.

En este apartado, la defensa señaló, que los actos formales y materiales realizados por la Comisión, generaron en la corredora la legítima confianza de estar actuando conforme a derecho, toda vez que existen actos previos a la formulación de cargos que no se condicen con el actuar de la Comisión, en orden a formular cargos contra la corredora por una infracción que fuera debidamente subsanada en los mismos términos señalados por esta Comisión.

La defensa señaló que la confianza legítima es definida como *“aquel principio de Derecho Administrativo que implica entender que las actuaciones precedentes de la Administración pueden generar en los administrados la confianza de que se actuará de la misma manera en actuaciones semejantes”*. Es decir, la finalidad de dicho principio es resguardar al administrado frente a posibles actos de organismos de la Administración que no sean coherentes con aquello obrado con anterioridad, circunstancia que la defensa indica ocurrió en el presente caso y puede observarse claramente en los siguientes puntos:

(i) La comunicación mediante correo electrónico enviada a la corredora por el Jefe del Departamento Intermediarios Seguros de la Comisión para el Mercado Financiero.

(ii) El Oficio Reservado N° 449/19 de fecha 10 de septiembre de 2019.

Ambos documentos, constituyen actos administrativos formales, en cuya virtud La Polar Corredores de Seguro tomó conocimiento de las observaciones y recomendaciones realizadas por dicho departamento de la Comisión.

En su línea argumentativa, la defensa arguyó que dichas circunstancias evidentemente tienen la aptitud de generar legítima confianza en su representada.

A mayor abundamiento, la defensa indicó, que la formulación del Cargo N°2 no sólo vulnera el principio de confianza legítima antes señalado, sino



además está en abierta contradicción con el actuar propio de la Comisión realizado durante el año 2019.

Dentro de este contexto la defensa concluyó, que teniendo la Comisión los antecedentes suficientes y el conocimiento pleno respecto a la falta de Registro Especial debido a una declaración expresa de la corredora de fecha 22 de abril de 2019, decidió realizar recomendaciones, instruyendo a la corredora a generar dicho registro, y no formuló cargos luego de dicha etapa de fiscalización. Por tanto, al formular cargos luego de 2 años transcurridos de dicha fiscalización, estaría actuando de forma contradictoria, teniendo en consideración el tiempo transcurrido en el cual la corredora se hizo cargo de dicha instrucción y generó el Registro Especial, adoptando todas las medidas necesarias para dar pleno cumplimiento a dichas recomendaciones conforme a Derecho.

IV.1.4 CONCLUSIONES:

La defensa en su conclusión reitera sus descargos, y agrega que sin perjuicio de sus argumentos, aunque se considerase que jurídicamente el procedimiento administrativo sancionatorio no se encuentra afecto a diversos vicios que lo privan de validez y eficacia, los argumentos desarrollados por la defensa permiten determinar que atendidas las circunstancias del caso, la corredora no es merecedora de un reproche sancionatorio intenso, y de ser sancionada, debe serlo con la menor sanción posible disponible en el ordenamiento jurídico para cada uno de los cargos.

A mayor abundamiento, indicó que el hecho de haber subsanado completamente las deficiencias observadas por esta Comisión, sumado al tiempo transcurrido y a la ausencia de beneficio económico asociado a las infracciones, por expresa aplicación del principio de proporcionalidad, la potestad sancionatoria de esta Comisión debería ser moderada.

IV.2. ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS.

IV.2.1. Análisis del descargo “De los problemas jurídicos de la formulación de cargos”.

IV.2.1.1. “El procedimiento administrativo sancionatorio se encuentra decaído”.

Al respecto, la defensa asevera que el procedimiento administrativo llevado en contra de la corredora se inició mediante la Auditoría en Terreno que instruyó la CMF con fecha 11 de abril del año 2019. Posteriormente, una vez que habían transcurrido más de 2 años desde el inicio del proceso de fiscalización, mediante Oficio Reservado UI N°415 de 3 de mayo de 2021, la Unidad de Investigación de la CMF formula cargos.

Sobre el particular, se hace presente que el artículo 2 del Decreto Ley N°3.538 dispone *“La Comisión y su personal se regirán por lo establecido en la presente ley y, supletoriamente, por las normas contempladas en la ley N° 18.575, orgánica constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 1/19653, de 2000, del*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-6501-21-49424-M SGD: 2021110456363

Ministerio Secretaría General de la Presidencia; y en la ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; y en la ley N° 20.880, sobre Probidad en la Función Pública y Prevención de los Conflictos de Intereses, en todo lo no regulado expresamente por la presente ley.”. El artículo recién transcrito es una aplicación del principio general de especialidad consagrado en el artículo 13 del Código Civil, que dispone: “Las disposiciones de una ley, relativas a cosas o negocios particulares, prevalecerán sobre las disposiciones generales de la misma ley, cuando entre las unas y las otras hubiere oposición”.

Conforme con lo anterior, el procedimiento administrativo sancionatorio llevado por este Servicio ha de regirse por el D.L. 3.538, específicamente por las normas contenidas en su Título IV.

Precisado lo anterior, el inciso tercero del artículo 41 del mismo cuerpo legal, estipula: *“El procedimiento sancionatorio tendrá una duración máxima de nueve meses, contados desde la formulación de cargos hasta la resolución final del Consejo, a menos que hubiesen sido decretadas una o más prórrogas de plazo en los términos del inciso primero. En este último caso, el plazo de nueve meses se entenderá ampliado por el tiempo equivalente a la suma de todas las prórrogas decretadas en el marco del procedimiento sancionatorio”.*

Por otro lado, el inciso primero del artículo 52 del mismo cuerpo legal, dispone: *“El Consejo pondrá término al procedimiento sancionatorio mediante resolución fundada adoptada por la mayoría de los miembros presentes, dictada dentro del plazo de setenta y cinco días, contado desde la recepción del informe del fiscal a que se refiere el artículo anterior, término durante el cual deberá proponer una audiencia para que la persona objeto de cargos y los interesados formulen alegaciones. Del mismo modo, la Comisión podrá disponer la práctica de las diligencias o medidas para mejor resolver que estime necesarias”.*

Finalmente, el inciso primero del artículo 61 del Decreto Ley ya mencionado dispone *“El Consejo no podrá sancionar a un infractor luego de transcurridos cuatro años desde la fecha en que hubiere terminado de cometer el hecho constitutivo de una infracción o de ocurrir la omisión sancionada”.*

Del análisis de las disposiciones anteriormente citadas, es posible afirmar que los límites temporales dentro de los cuales se debe enmarcar el procedimiento sancionatorio, y el ejercicio de la facultad sancionatoria de este Servicio, se encuentran expresamente regladas en el Decreto Ley N° 3538.

Conforme a lo señalado, y a lo dispuesto en el artículo 41 de la norma citada, el procedimiento sancionatorio se inicia mediante la formulación de cargos efectuada por el Fiscal de la Unidad de Investigación y no con las actividades de fiscalización de las unidades dependientes de este Servicio o con denuncias internas efectuadas por las mismas. En el presente procedimiento, la formulación de cargos, y por lo tanto el inicio del procedimiento administrativo sancionador, tiene su origen en el Oficio Reservado UI N° 415 de 03 de mayo de 2021, y desde esta fecha la duración del procedimiento no podrá exceder 9 meses.



Por otro lado, el ejercicio de la potestad sancionatoria de este Servicio se encuentra delimitada temporalmente de conformidad a lo dispuesto en el artículo 61 del DL 3538, en el sentido de que este Servicio no puede sancionar a un infractor luego de transcurridos cuatro años desde la fecha en que hubiere terminado de cometer el hecho constitutivo de la infracción correspondiente. Situación que no se ha configurado en el presente procedimiento sancionatorio, toda vez que las conductas infraccionales contenidas en el primer cargo formulado dicen relación con pólizas comercializadas durante el año 2018, y, por otra parte, la conducta u omisión contenida en el segundo cargo, corresponde a una infracción que fue cometida al menos hasta el 22 de abril de 2019, según consta en la presentación de la corredora de fojas 12.

En tercer lugar, el artículo 52 del Decreto Ley dispone que la resolución que ponga término al procedimiento debe ser dictada por este Consejo dentro del plazo de setenta y cinco días, contado desde la recepción del informe del fiscal. Al respecto, se hace presente que el informe final del fiscal consta en Oficio Reservado UI N° 798 de 02 de agosto de 2021, habiéndose dictado la presente resolución sancionatoria dentro del plazo referido.

De conformidad a lo señalado, el presente procedimiento administrativo se ha apegado inequívocamente a las normas que lo rigen, por lo que no es posible apreciar infracción alguna al principio del debido proceso consagrado en el artículo 19 N°3 de la Constitución Política de la República.

En los términos expuestos, los descargos serán rechazados, toda vez que el presente procedimiento administrativo se ha ajustado en su totalidad a la normativa que lo rige.

IV.2.1.2. “La formulación de cargos deducida posteriormente por la administración se dicta respecto de un procedimiento administrativo agotado, sin objeto y vulnera el principio de confianza legítima”.

Al respecto, la defensa señala que mediante Oficio Reservado N°449 de 10 de septiembre de 2019, la Intendencia de Seguros de este Servicio declaró concluido el proceso de Auditoría en terreno y que dicho cierre involucró la adopción de un plan de acción de parte de la Corredora respecto a las infracciones detectadas que configuran los cargos formulados en el presente procedimiento administrativo sancionador.

En cuanto a esta alegación, es posible informar que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 37 del D.L. 3.538, este Consejo de la CMF se encuentra legalmente dotado de las atribuciones necesarias para aplicar sanciones a corredores de seguros por infracciones a las leyes, reglamentos, estatutos y demás normas que las rijan o en incumplimiento de las instrucciones y órdenes que le imparta la Comisión.

Ahora bien, en el D.L. N°3.538 que rige a esta Comisión, no se contempla ninguna regla, en virtud de la cual, el ejercicio de las atribuciones de supervisión obste al ejercicio de la potestad sancionatoria, todo lo contrario, los Procedimientos Sancionatorios pueden tener su origen en procesos de fiscalización que fundan una denuncia ante la Unidad de Investigación y, consecuentemente, una formulación de cargos del Fiscal para ser conocida y resuelta por este Consejo de la CMF.



En efecto, de conformidad con el artículo 24 N°1 del D.L. N°3.538 –que establece las atribuciones del Fiscal de la Unidad de Investigación– expresamente se dispone que le corresponde al Fiscal *“Instruir, respecto de aquellos hechos sobre los que hubiere tomado conocimiento por medio de la denuncia de particulares realizada ante la Comisión, en virtud de aquellos antecedentes que hubiere reunido de oficio que le hayan sido proporcionados por otras unidades de la Comisión como resultado de sus procesos de supervisión o de los aportados en el marco de la colaboración que regula el párrafo 4 del título IV, las investigaciones que estime procedentes con el objeto de comprobar las infracciones de las leyes y normativa cuya fiscalización corresponda a la Comisión y proponer al Consejo la imposición de las sanciones que la ley determine.”*.

Así, la norma citada expresamente contempla el caso que la denuncia interna, así como la investigación del Fiscal tengan su origen en “procesos de supervisión”, por lo que las medidas de supervisión de las que fue objeto la Investigada, no obstan al inicio de una investigación y, eventualmente, a una sanción por incumplimiento a la ley y normas que la rige. Es decir, el artículo el artículo 24 N°1 del D.L. N°3.538 precisamente contempla la hipótesis que las investigaciones del Fiscal se funden en denuncias internas de la CMF relacionadas a “procesos de supervisión”, como ocurrió en el caso de marras.

A mayor abundamiento, mediante la función fiscalizadora de este Servicio se ejerce el control y la vigilancia del cumplimiento de las normas legales, reglamentarias y administrativas aplicables a las entidades fiscalizadas, estando dentro de sus atribuciones instruir actuaciones que tengan por objeto la corrección de incumplimientos normativos, y de esta manera evitar que dichos comportamientos se continúen produciendo en el tiempo, lo que en ningún caso excluye el uso de la función sancionatoria de esta Comisión en caso de que se produzcan infracciones normativas. Lo anterior fue expresamente referido en el párrafo final del Oficio Reservado N°449 de 10 de abril de 2019, que da cuenta del término de la auditoría en terreno efectuada a esa entidad y del compromiso de implementar un plan de acción para cada observación, señalando al respecto: *“Lo anterior, es sin perjuicio de otras medidas que pueda evaluar esta Comisión en función de los antecedentes del caso.”*

De esta manera, no es posible dar cuenta de una vulneración al principio de confianza legítima, toda vez que la defensa no ha invocado ninguna norma que justifique que las infracciones cometidas, se excluyan del inicio de un procedimiento administrativo sancionatorio en su contra.

Por lo demás, la corrección de las conductas que originaron las infracciones detectadas, es sólo la obligación de la entidad de ajustarse a la normativa que la rige su actividad, lo que en ningún caso la libera del reproche administrativo sancionador.

En los términos expuestos, los descargos serán rechazados, en consideración a que el ejercicio de actividades de supervisión no obsta al ejercicio de la función sancionatoria de este Servicio.

IV.2.1.3. “El procedimiento sancionatorio se basa en antecedentes que no constan en el expediente administrativo, lo cual vulnera garantías básicas de debido proceso. Imposibilidad de ejercitar el derecho de defensa de la Corredora e infracción al principio de publicidad de los actos de la administración”.



Sobre el particular, la defensa señala que la CMF no confirió acceso al expediente íntegro del procedimiento sancionatorio, en particular, por no haber tenido acceso al Plan Anual 2019 de Auditoría, toda vez que los hechos materia de la formulación de cargos, provendrían de la investigación realizada por la Intendencia de Seguros, conforme al citado Plan Anual.

Al respecto, corresponde precisar que el inicio de la investigación por las infracciones contenidas en la formulación de cargos, fue a raíz de la denuncia interna remitida por la Intendencia de Seguros a la Unidad de Investigación, la que da cuenta de posibles infracciones detectadas en la fiscalización en terreno efectuada a la corredora y se acompañan los antecedentes que respaldan y sustentan la denuncia.

Este Servicio, en el ejercicio de sus atribuciones, realizó una fiscalización en terreno para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2018 y 31 de marzo de 2019, con el expreso objetivo de *“verificar el cumplimiento legal y normativo que regula el actuar de las sociedades corredoras, entre otras materias que surjan durante el proceso de revisión.”* Producto de esta fiscalización en terreno, se detectaron posibles infracciones normativas que finalmente fueron comprendidas en la formulación de cargos.

Sobre el Plan Anual 2019 de auditoría de la Intendencia de Seguros, es posible señalar que corresponde a un antecedente de orden interno, que recoge la política de fiscalización de la Intendencia de Seguros para el periodo señalado. Sin embargo, ya en el Oficio N° 10.909 de 10 de abril de 2019, en el que este Servicio comunica que procederá a efectuar una visita de fiscalización en las oficinas de esa entidad, se señala que el objeto de la fiscalización es: *“verificar el cumplimiento legal y normativo que regula el actuar de las sociedades corredoras, entre otras materias que puedan surgir durante el proceso de revisión”*, agregando que, en la visita programada, *“con el fin de dar inicio a la fiscalización, en la que se profundizará en los aspectos a fiscalizar, se formalizará la solicitud de algunos antecedentes, y se presentará a los fiscalizadores designados por esta Comisión”*.

Señalado lo anterior, la denuncia interna y todos los elementos que respaldan y sustentan el oficio de cargos se encuentran debidamente incorporados en el expediente a disposición de la defensa. Lo anterior, en virtud de que los cargos se encuentran fundados en la denuncia efectuada por la Intendencia de Seguros respecto de las eventuales infracciones detectadas.

A mayor abundamiento, se debe destacar, como ya se precisará más adelante, que la defensa en ningún momento ha desconocido haber incurrido en los incumplimientos imputados, como tampoco ha controvertido que ellos constituyan contravenciones a las normas que fundan los cargos, de modo que los cargos han sido precisos tanto en el sustrato fáctico como en su fundamento normativo.

Ello implica que la defensa ha tenido pleno conocimiento de las infracciones investigadas y de las normas que debieron cumplirse, lo que le permitió en su caso, formular alegaciones y defensas, de modo que el procedimiento se ha circunscrito a conductas conocidas, expuestas y fundamentadas en el procedimiento.



De conformidad a lo expuesto, la defensa ha podido conocer correctamente los cargos imputados y sus fundamentos, no siendo posible atender a la alegación de la entidad de haberse visto afectado su derecho a un debido proceso.

En los términos expuestos, los descargos serán rechazados, ya que los antecedentes fundantes de la formulación de cargos han estado a disposición de la defensa durante el curso del presente procedimiento administrativo sancionador, pudiendo conocer de forma cabal los cargos imputados y sus fundamentos.

IV.2.2. Análisis del descargo “Los cargos formulados carecen de fundamento plausible”.

IV.2.2.1. Análisis del descargo “El cargo N°1: *Infracción a la obligación de mantener respaldo de los seguros comercializados, prevista en el Punto 2 de la Circular N°1390 de 1998, asociado a la falta de respaldo de la propuesta de 15.910 seguros*”.

Al respecto, la defensa reitera la improcedencia del cargo N°1 en razón de la implementación del plan de acción comprometido en el marco del cierre de la auditoría en terreno 2019.

Sobre el particular, conviene señalar que justamente la alegación de la defensa, en cuanto a que corrigió los incumplimientos, constituye una manifestación patente de que la corredora no tenía respaldos de las propuestas de seguro.

Entre otras cosas, en el Informe de Auditoría efectuado por la corredora, que rola a fojas 18 del expediente, se señala:

Las observaciones atinentes al proceso auditado, se resumen a continuación:

- Existe una tasa de contratos de seguros sin respaldo del 11,5% a nivel nacional, situación que es considerada como una falta “Muy Grave” de acuerdo al procedimiento de “Administración, Control y Custodia de Documentos”. Además, se expone a incumplimiento normativo de acuerdo al “Reglamento de Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimiento de Liquidación de Siniestros” (Decreto 1055, Ministerio de Hacienda) (M) – Obs. N°1

En el mismo sentido, se agrega a fojas 20:



laPolar.

020

C. Observaciones de auditoría

I. De la Venta de Seguros

1. Tasas de incumplimiento en el resguardo de documentos (M)

Existe una tasa de contratación de seguros sin respaldo del 11,49% a nivel nacional en el último semestre (móvil), lo que se considera una falta "Muy Grave", de acuerdo al procedimiento "Administración, Control y Custodia de Documentos"; además de la exposición a incumplimiento normativo conforme al "Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimiento de Liquidación de Siniestros" (Decreto 1055, Ministerio de Hacienda), que establece que se debe remitir a las compañías aseguradoras las primas y documentos que reciban de las pólizas que intermedien. Es preciso mencionar además que del universo de contratos "sin respaldo" de febrero a agosto 2017, 59 clientes han interpuesto reclamos por desconocimiento de contratación de seguros.

En este contexto la zona que presenta una mayor tasa de error en base a su propia producción es la Zona Metropolitana con un promedio de 17,28% en los últimos 6 meses.

Y agrega la corredora en sus descargos a fojas 160

Como bien sabe el Sr. Fiscal, un procedimiento administrativo sufre de pérdida sobreviniente de objeto en el momento en que desaparecen los presupuestos de hecho y/o derecho que impulsan a la Administración a dictar aquel eventual acto administrativo sancionatorio. Pues bien, de acuerdo con los antecedentes recabados por la Intendencia de Seguros, los documentos en original papel mal custodiados por dependientes de la Corredora, desembocó en una acumulación de propuestas de seguros sin respaldo físico. Esta circunstancia, que fue advertida por la Corredora mucho antes del procedimiento de fiscalización se encontraba prácticamente corregida en su totalidad al momento de la notificación de este procedimiento administrativo sancionador. Luego, si bien es cierto que la falta de respaldo de las propuestas de seguros se remonta al periodo de tiempo que abarca desde el 01 de enero de 2018 al 31 de marzo de 2019, no es menos cierto que la comunicación de esta eventual infracción administrativa por parte de la Intendencia de Seguros a esta Unidad de Investigación de la CMF ocurrió hace casi dos años atrás.

A ello se deben agregar los razonamientos expuestos en el acápite IV.2.1.2. de esta resolución, los que se dan por reproducidos.

En razón de lo expuesto, se deben rechazar los descargos, ya que, la corredora no contaba con el respaldo de la propuesta de 15.910 seguros, de conformidad con lo exigido en el número 2 de la Circular N°1390, imputación que no ha sido desvirtuada, y por lo demás ha sido reconocida.

IV.2.2.2. Análisis del descargo "El cargo N°2: Infracción a la obligación de mantener un registro especial de las personas que colaboren y participen en gestiones propias de la intermediación de contratos de seguros, contemplada en el punto A de la Norma de Carácter General N°50 de 1994."

Al respecto, la defensa señala que la aplicación de la letra A. de la NCG N°50 es arbitraria, toda vez que dicha norma prohíbe que los corredores de seguros contraten a personas jurídicas como agentes de ventas, siendo que las compañías de seguro pueden hacerlo de conformidad a la NCG N°49.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-6501-21-49424-M SGD: 2021110456363

Sobre esta alegación, corresponde señalar que es obligación de la corredora dar cumplimiento íntegro a la legislación y normativa que la rige, no siendo atendible un cumplimiento parcial o selectivo de sus obligaciones en razón de lo que considera justo o correcto, e ignorando aquellos requerimientos que, a su entender, importarían un eventual trato desfavorable a los corredores en comparación a otras entidades.

Todas las corredoras de seguros inscritas en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros que lleva este Servicio, deben llevar un Registro Especial en el que se encuentren inscritas las personas que colaboren y participen en las gestiones propias de intermediación de contratos de seguros por su cuenta. El mencionado Registro tiene un importante rol de control y validación de las personas que colaboran con la entidad, debiendo quienes participan en estas gestiones de intermediación, acreditar ante el corredor el cumplimiento de una serie de requisitos de idoneidad señalados en la norma, correspondiéndole al corredor verificar el cumplimiento de los mencionados requisitos y siendo responsable de las infracciones, errores u omisiones en que ellos incurran en el desempeño de la actividad.

La mencionada Norma de Carácter General N° 50, está vigente desde el año 1994 y no ha sido objeto de impugnaciones ni reclamaciones por la vía de los recursos que la ley contempla a estos efectos.

Por otro lado, la defensa indicó que producto de las observaciones formuladas en la auditoria en terreno, la corredora, con posterioridad, implementó el registro establecido en la letra A de la NCG N° 50, lo que da cuenta que efectivamente existió el incumplimiento imputado y reconocido, o como lo señala la propia corredora a fojas 12, en una presentación recibida el 22 de abril de 2019:

4. A la fecha esta corredora de seguros no mantiene un registro especial conforme a lo establecido en la NCG 50, si mantiene un registro del personal que colabora en la contratación de seguros a través de Empresas La Polar y filiales. Estos servicios lo realizan tanto Ejecutivos Financieros como Vendedores de tiendas, en anexo adjunto, se detallan las funciones realizadas y estructura de incentivos de cada uno de ellos.

Finalmente, en relación a este cargo y la argumentación relativa al decaimiento del procedimiento administrativo y la vulneración al principio de confianza legítima, se reiteran los razonamientos contenidos en el acápite IV.2.1.2. de esta resolución.

De conformidad a lo anteriormente señalado, se rechazarán los descargos ya que la corredora no contaba con el Registro Especial de personas que participen en la intermediación por cuenta de los corredores de seguros, contemplada en la letra A de la Norma de Carácter General N°50 de 1994.



V. CONCLUSIONES.

Una de las principales características de la industria aseguradora nacional, es la importancia de los corredores de seguros en la intermediación y comercialización de seguros y, a su vez, la asesoría que éstos deben brindar a las personas que contratan o se benefician de los seguros.

Conforme a lo anterior, nuestro marco normativo, en particular el Decreto con Fuerza de Ley N° 251 de 1931 y el Decreto Supremo N°1055 del Ministerio de Hacienda del año 2012, han considerado necesario regular la función de los corredores de seguros, en orden a dar fiabilidad y transparencia en la actividad que desarrollan, ya que deben asesorar de forma independiente y especializada sobre las coberturas más convenientes a las necesidades e intereses de los asegurados, ilustrarlos sobre las condiciones del contrato, y asistirlos durante toda su vigencia.

En razón de lo señalado, cobra especial importancia el control que se efectúa sobre las personas que colaboran y participan en las gestiones propias de intermediación de contratos de seguros por cuenta de los corredores, toda vez que estas interactúan con los asegurables en la actividad de intermediación.

Consecuencia de lo anterior, es que los interesados en realizar esta función deben dar cumplimiento a requisitos específicos de idoneidad, correspondiendo a las corredoras la verificación de los mencionados requisitos y *“siendo responsable de las infracciones, errores u omisiones en que ellos incurran en el desempeño de la actividad”*.

Por otro lado, y en atención a la naturaleza consensual del contrato de seguro, adquiere esencial relevancia el respaldo de las propuestas de los seguros que los corredores reciban para su intermediación. La propuesta cumple la función de contener e informar al asegurable, al menos, el tipo de seguro de que se trata, los riesgos cubiertos y las exclusiones; la cantidad asegurada, forma de determinarla y los deducibles; la prima o método para su cálculo; el período de duración del contrato, así como la explicitación de la fecha de inicio y término de la cobertura.

A través de la propuesta del seguro el asegurado tiene la oportunidad de tomar conocimiento de las cláusulas del contrato que se está ofreciendo, satisfaciendo su derecho a informarse sobre los términos de este, y de esta manera encontrarse en la posición de otorgar un consentimiento informado.

Finalmente, la inexistencia de un control sobre el personal que colabora y participa en las gestiones propias de intermediación, y la falta de respaldo de los contratos que intermedia, no solo significan una infracción a las normas que rigen la actividad de corretaje de seguros, sino que implica una mayor exposición a riesgos para los individuos que contratan seguros por su intermedio, lo que inevitablemente debilita la confianza en este mercado, siendo ésta un elemento esencial del mismo.

VI. DECISIÓN



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-6501-21-49424-M SGD: 2021110456363

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, **La Polar Corredores de Seguros Limitada**, ha incurrido en las siguientes infracciones:

1.1. “Infracción a la obligación de mantener respaldo de los seguros comercializados, prevista en el Punto 2 de la Circular N°1390 de 1998, asociado a la falta de respaldo de la propuesta de 15.910 seguros.”

1.2. “Infracción a la obligación de mantener un registro especial de las personas que colaboren y participen en gestiones propias de la intermediación de contratos de seguros, contemplada en el punto A de la Norma de Carácter General N°50 de 1994.”

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

2.1. La gravedad de la conducta: Las conductas sancionadas dan cuenta de infracciones a las normas que regulan obligaciones propias de las entidades corredoras de seguros, siendo ilícitos que afectan, por un lado, el adecuado control y validación del cumplimiento de los requisitos mínimos para las personas que colaboran y participan en las gestiones propias de intermediación de contratos de seguros por cuenta de los corredores, y por otro lado, la ausencia de respaldo de propuestas de seguros, implica que no exista constancia de los términos en los que un asegurado aceptó un determinado producto, lo que lleva a una vulnerabilidad en el derecho de los asegurados de acceder de manera adecuada a información relevante sobre los productos que contratan, afectando en definitiva la confianza en el mercado asegurador.

2.2. El beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, en caso que lo hubiere: No se observa que la corredora haya obtenido un beneficio pecuniario con motivo de las infracciones analizadas.

2.3. El daño o riesgo causado al correcto funcionamiento del Mercado Financiero, a la fe pública y a los intereses de los perjudicados con la infracción: Si bien no se observa que se haya producido un daño como consecuencia directa de la conducta infraccional, resulta manifiesto el riesgo que implica que las corredoras no den cumplimiento a la normativa que rige su actividad, por cuanto la falta de cumplimiento a la NCG N° 50 implica un descuido en la revisión de la idoneidad del personal que colabora y participa en las gestiones propias de intermediación de contratos.

Así también, la falta de respaldo de las propuestas de seguros ofrecidos, lleva a que no exista certeza de los términos en que un determinado producto fue ofrecido o contratado, o si en realidad fue aceptado o rechazado por la persona a quien la propuesta se refiere.



2.4. El haber sido sancionado previamente por infracciones a las normas sometidas a su fiscalización: revisadas las sanciones que ha aplicado esta Comisión durante los últimos 5 años, no se observan sanciones previas impuestas a los Investigados.

2.5. La capacidad económica del infractor: De acuerdo a la información contenida en los estados financieros de la corredora al **30 de junio de 2021**, ésta cuenta con un patrimonio total de **M\$ 1.029.261**.

2.6. Las sanciones aplicadas con anterioridad por esta Comisión en las mismas circunstancias: De acuerdo a la información que consta a en esta Comisión, se registran las siguientes sanciones previas, cursadas por infracciones similares

- Resolución Exenta N° 403, de fecha 1 de septiembre de 2004, que impuso sanción de multa de **UF 30.- a Corredora de Seguros Ripley Limitada**, por infracción a la NCG N°50 y por falta de respaldo de 2 operaciones.
- Resolución Exenta N° 507, de fecha 4 de noviembre de 2004, que impuso sanción de multa de **UF 35.- a B&F Corredores de Seguros Limitada.**, por, entre otras, infracción a la NCG N°50.
- Resolución Exenta N° 282, de fecha 29 de agosto de 2001, que impuso sanción de multa de **UF 100.- a María Cecilia Navarrete Contreras, Corredora de Seguro**, por infracción a la NCG N°50.
- Resolución Exenta N° 269, de fecha 20 de agosto de 2001, que impuso sanción de suspensión por 6 meses a **Compañía Productora de Seguros de Chile Limitada**, por, entre otras, infracción a la NCG N°50.
- Resolución Exenta N° 303, de fecha 25 de octubre de 2000, que impuso sanción de suspensión por un año a **Gustavo Valverde Castañón**, por, entre otras, infracción a la NCG N°50.
- Resolución Exenta N° 238, de fecha 22 de agosto de 2000, que impuso sanción de multa de **UF 100.- a Gestión MGT Corredores de Seguros Limitada**, por, entre otras, infracción a la Circular N° 1390.

2.7. La participación de la infractora en la misma: la corredora no ha desvirtuado su participación en las infracciones imputadas.

2.8. La colaboración que los infractores hayan prestado a esta Comisión antes o durante la investigación que determinó la sanción: No se acreditó en este Procedimiento Sancionatorio una colaboración especial de la investigada, que no fuera responder los requerimientos a los que legalmente se encuentran obligados.



3. Que, en virtud de todo lo anterior y las disposiciones señaladas en los vistos, el Consejo para el Mercado Financiero, en Sesión Ordinaria N°261, de 11 de noviembre de 2021, con la asistencia de su Presidente (S) don Kevin Cowan Logan, y los Comisionados don Mauricio Larraín Errázuriz, doña Bernardita Piedrabuena Keymer y don Augusto Iglesias Palau, dictó esta Resolución.

EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO, POR LA UNANIMIDAD DE LOS COMISIONADOS KEVIN COWAN LOGAN, MAURICIO LARRAÍN ERRÁZURIZ, BERNARDITA PIEDRABUENA KEYMER Y AUGUSTO IGLESIAS PALAU, RESUELVE:

1. Aplicar a **La Polar Corredores de Seguros Limitada** la sanción de multa, a beneficio fiscal, ascendente a **UF 500.- (Quinientas Unidades de Fomento)**, pagaderas en su equivalente en pesos a la fecha efectiva de su pago, por infracción a la **letra A de la Norma de Carácter General N°50 y al número 2 de la Circular N° 1.390.**

2. Remítase al sancionado, copia de la presente Resolución Sancionatoria, para los efectos de su notificación y cumplimiento.

3. El pago de la multa cursada deberá efectuarse en la forma prescrita en el artículo 59 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980. El comprobante de pago deberá ser ingresado utilizando el módulo "CMF sin papeles" y acompañado en copia a la casilla de correo electrónico multas@cmfchile.cl. Sus consultas sobre pago de la multa puede efectuarlas a la casilla de correo electrónico antes indicada.

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 dicho comprobante, la Comisión informará a la Tesorería General de la Republica que no cuenta con el respaldo de pago de la presente multa, a fin que ésta efectúe el cobro de la misma.

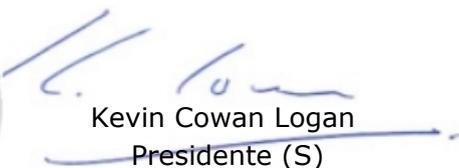
5. Se hace presente que, contra la presente Resolución Sancionatoria procede el recurso de reposición establecido en el artículo 69 del Decreto Ley N°3.538, el que debe ser interpuesto ante la Comisión para el Mercado Financiero, dentro del plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación de la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

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-6501-21-49424-M SGD: 2021110456363





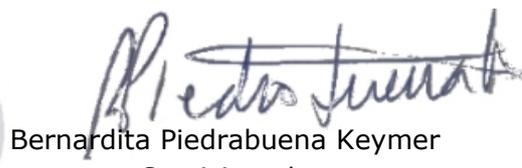
Kevin Cowan Logan
Presidente (S)
Comisión para el Mercado Financiero





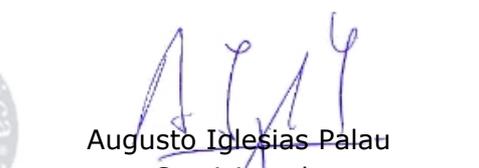
Mauricio Larraín Errázuriz
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero





Bernardita Piedrabuena Keymer
Comisionada
Comisión para el Mercado Financiero





Augusto Iglesias Palau
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero

