

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

SANTIAGO, 10 DE SEPTIEMBRE DE 2020

RESOLUCION EXENTA N°4078

VISTOS:

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

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

CONSIDERANDO:

I. DE LOS HECHOS.

I.1. ANTECEDENTES GENERALES.

1. Mediante Oficio Reservado N° 22, de 14 de enero de 2019, complementado por Oficio Reservado N° 267, de 6 de mayo de 2019, ambos de la Intendencia de Seguros de esta Comisión, la Unidad de Investigación tomó conocimiento de una

fiscalización efectuada por dicha Intendencia a **SEGUROS DE VIDA SURA S.A.** (en adelante e indistintamente “Sura”, la “Aseguradora”, la “Compañía” o la “Investigada”), a raíz de una denuncia presentada por la empresa Sistema de Consultas de Ofertas de Montos de Pensión S.A. (en lo sucesivo, “SCOMP”), en relación a irregularidades en Certificados de Ofertas SCOMP que conllevaron a procesos de cierres de pensión realizados sin contar con el documento original del Certificado de Ofertas o su duplicado. Para lo anterior, la Intendencia de Seguros realizó un proceso de recopilación de antecedentes que contenía la información sobre aceptaciones de ofertas efectuadas entre los días 01 de julio de 2013 y 25 de julio de 2018, cuya documentación fue acompañada a esta Unidad.

2. En vista de lo anterior, mediante Resolución UI N° 08/2019, de fecha 21 de enero de 2019, se inició una investigación a efectos de determinar si los hechos denunciados podían ser constitutivos de alguna(s) de la(s) infracción(es) prevista(s) en el D.F.L. N° 251, de 1931, “Ley de Seguros”, en la Ley N° 18.046 de Sociedades Anónimas y su Reglamento, normativa dictada por esta Comisión y en otras disposiciones complementarias.

3. Mediante Oficio Reservado UI N° 1.333, de fecha 26 de diciembre de 2019, en adelante el “Oficio de Cargos”, el Fiscal de la Unidad de Investigación de esta Comisión, formuló cargos a Seguros de Vida Sura S.A.

4. Por presentación fechada el 19 de febrero de 2020, pero recibida el día 18 de febrero de 2020, la Compañía presentó sus descargos.

5. Por Oficio Reservado UI N° 223, de 21 de febrero de 2020, se decretó la apertura de un término probatorio de 25 días hábiles contados desde la notificación de aquel Oficio.

6. Por Oficio Reservado UI N° 403, de 16 de marzo de 2020, dados los efectos derivados de la emergencia sanitaria producto del brote del Covid-19, se decretó la suspensión del procedimiento administrativo, hasta que las condiciones permitieran su reanudación.

7. Por Oficio Reservado UI N° 602, de 22 de junio de 2020, se decretó la reanudación del procedimiento, desde el primero de julio de 2020, con la continuación del término probatorio, el cual finalizó el día 13 de julio de 2020.

8. Finalmente, mediante Oficio Reservado UI N°815, de fecha 30 de julio de 2020, el Fiscal remitió a este Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, el expediente administrativo correspondiente al Procedimiento Sancionatorio incoado en contra de la Aseguradora, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas en el Oficio de Cargos (“Informe Final”), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 inciso 2° del D.L. N°3.538.

I.2. HECHOS.

A partir de los antecedentes recabados por la Unidad de Investigación de esta Comisión, se ha podido constatar la ocurrencia de los siguientes hechos:

1. Sura es una compañía de seguros de vida cuya gerencia general ha sido desempeñada por la Sra. María Marta de Aguirre desde el día 01 de noviembre de 2014 hasta la fecha del presente Oficio. Anteriormente, durante el periodo comprendido en los hechos objeto del presente procedimiento administrativo sancionatorio, la gerencia general fue desempeñada por el Sr. Andrés Errázuriz Ruiz Tagle entre el 23 de noviembre de 2009 y el 01 de noviembre de 2014.

2. La Compañía, dentro de sus líneas de negocio, ofrecía seguros de Rentas Vitalicias Previsionales -hasta el mes de abril de 2018-, cuya significancia, en términos de la prima directa recaudada al 31 de marzo de 2018, equivalía a un 43,77% del total de ingresos de Sura, ascendente a M\$31.980.602.- a esa fecha, mientras que, en términos de reservas técnicas, las obligaciones por concepto de Renta Vitalicia representaron el 53,53% del pasivo total de la Compañía al mismo periodo, esto es, M\$1.037.741.539.

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

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

Con ocasión de lo comunicado por la Intendencia de Seguros, la Unidad de Investigación de esta Comisión tomó conocimiento de situaciones que implican posibles infracciones a la normativa vigente en el proceso de pensión, específicamente en la etapa de "aceptación de oferta", realizadas en Sura.

5. De acuerdo a la normativa vigente, el Certificado de Ofertas SCOMP es el documento que acredita la recepción de la información sobre las ofertas de pensión efectuadas por las compañías de seguros y por las AFPs, al consultante a través del sistema

SCOMP. Asimismo, aquella normativa establece que el único documento válido para efectuar la aceptación de la oferta de pensión y selección de modalidad, es aquel certificado Original o su Duplicado.

El certificado Original es emitido por SCOMP dentro de los cuatro días hábiles siguientes de ingresada la consulta, remitiéndolo, a través de carta certificada, por Correos de Chile, al domicilio del consultante. Simultáneamente, el sistema SCOMP pone a disposición del partícipe que ingresó la consulta y de la AFP de origen, una Copia del Certificado de Ofertas, la que se diferencia claramente del original y no puede utilizarse en la aceptación de oferta ni en la selección de modalidad de pensiones.

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

6. En el periodo comprendido entre el día 01 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, se constató que Sura ingresó al Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) 424 aceptaciones de oferta de pensión - detallados en el Anexo N° 1 del Oficio de Cargos- sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, según se muestra a continuación:

Tabla N° 1: Aceptaciones de Oferta realizadas sin Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado por Sura.							
PARTÍCIPE	AÑO ACEPTACIÓN OFERTA						TOTAL
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Asesores Previsionales	-	4	4	1	-	-	9
Agentes de Ventas – Cía.	10	61	129	113	79	16	408
Directa – Cía.	3	1	3	-	-	-	7
TOTAL	13	66	136	114	79	16	424

Fuente: Elaboración propia en base a información del Oficio Reservado N° 267 de la IS, de fecha 06 de mayo de 2019.

7. De los 424 casos referidos, existen 408 cuya intermediación fue efectuada por 66 agentes de ventas de Rentas Vitalicias de Sura, y otros 7 casos directamente intermediados por la Compañía, cuyas aceptaciones de ofertas fueron realizadas sin el respectivo Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado.

8. La Compañía no tenía dentro de su Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno, un procedimiento asociado directamente al cumplimiento de la normativa relativa al proceso de aceptación de ofertas de rentas vitalicias previsionales y,

específicamente, a la comprobación de la autenticidad de los Certificados de Ofertas de montos de pensión para efectuar los trámites de aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión.

9. Por su parte, y de acuerdo a lo constatado por esta Comisión, en el periodo comprendido entre septiembre de 2014 y noviembre de 2017, se verificaron al menos 22 aceptaciones de ofertas de pensión – detalladas en el Anexo N° 2 del Oficio de Cargos– en que la dirección ingresada para el pensionable al momento de la solicitud de ofertas de pensión en SCOMP, correspondió a la dirección de una sucursal de la Compañía o a la de un agente de ventas de ésta.

I.3. ANTECEDENTES RECOPIADOS DURANTE LA INVESTIGACIÓN.

Los medios de prueba aportados al procedimiento administrativo sancionatorio de autos durante la investigación fueron los siguientes:

A. Documentos incorporados durante la investigación.

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

2. Oficio Reservado N° 22, de fecha 14 de enero de 2019, por medio del que la Intendencia de Seguros denunció a la Unidad de Investigación, eventuales infracciones incurridas por Sura, adjuntando un CD que contiene los siguientes antecedentes:

a. Oficio Ordinario N° 18.038, de 13 de julio de 2018, de la CMF dirigido a la gerencia general de la Compañía, en el que se solicitó, entre otros, explicar 259 ingresos de solicitudes de ofertas a través de Sura, ocurridos entre los días 01 de julio 2015 y 30 de junio de 2018, correspondientes a aceptaciones de ofertas de rentas vitalicias efectuadas en un plazo igual o menor a 3 días hábiles desde la emisión del Certificado de Ofertas SCOMP.

b. Respuesta de Sura al Oficio Ordinario N° 18.038, de fecha 20 de julio de 2018, por medio del que informó que, revisados los casos que fueron cerrados en esa Compañía, ésta *“cuenta en sus registros, como respaldo del cierre de la renta vitalicia, con un documento que en apariencia parece ser el Certificado de Oferta Original emitido por SCOMP (...)* Como resultado de este análisis fue posible identificar que el 48% de las 207 solicitudes cerradas en nuestra compañía se concentran en 5 agentes de venta, 2 de ellos tienen un caso identificado por SCOMP con un documento inválido y 3 de ellos tienen una alta proporción de cartas que presenta la

disconformidad de letra antes mencionada [mes indicado en la carta conductora se encuentra escrito con letras Mayúsculas, en circunstancias que en sus certificados se escriben con letras minúsculas] (...)”

c. Oficio Ordinario N° 20.509, de 03 de agosto de 2018, de la CMF dirigido a la gerencia general de Sura, en el que solicitó realizar una comparación del Certificado de Ofertas SCOMP utilizado en las aceptaciones de oferta efectuadas en un plazo menor a 3 días desde la emisión del certificado, con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, para las aceptaciones de oferta efectuadas en el periodo de 01 de julio de 2014 y 25 de julio de 2018.

d. Respuesta de la Compañía al Oficio Ordinario N° 20.509, de fecha 10 de agosto de 2018, mediante la cual señaló que *“no ha sido posible procesar toda la información comprendida en el período consultado, por lo que ella será enviada a esta Comisión apenas esté disponible.”*

e. Respuesta de Sura al Oficio Ordinario N° 20.509, de fecha 23 de agosto de 2018, a través de la cual adjuntó una planilla Excel con la información solicitada, referente a casos con aceptaciones de ofertas entre el periodo julio de 2014 a diciembre de 2016.

f. Respuesta de la Compañía al Oficio Ordinario N° 20.509, de fecha 13 de septiembre de 2018, a través de la cual adjuntó una nueva planilla Excel con la información solicitada, complementando su respuesta de fecha 23 de agosto de 2018.

g. Oficio Ordinario N° 25.476, de 24 de septiembre de 2018, dirigido a la gerencia general de Sura, requiriendo la emisión de un informe sobre el contenido de los Certificados de Ofertas y de las cartas conductoras de éstos, asociados a procesos de aceptación de oferta realizados entre el 01 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, con el objetivo de determinar si correspondían a la documentación original o si contenían algún tipo de modificación o adulteración. Dicho informe, debía ser emitido por una compañía auditora externa distinta a la que revisaba los estados financieros de la Compañía, en el plazo de 20 días hábiles.

h. Respuesta de Sura al Oficio Ordinario N° 25.476, de fecha 08 de octubre de 2018, en que indicó que la auditora seleccionada era la empresa BDO Auditores & Consultores Limitada, en adelante “BDO”, informando, a su vez, del plan de trabajo a realizar.

i. Presentación de BDO, de fecha 12 de noviembre de 2018, en que se dio respuesta a lo solicitado a través del Oficio Ordinario N° 25.476, adjuntando los siguientes documentos:

i. Informe sobre el contenido de los Certificados de Ofertas, y de las cartas conductoras de éstos, que fueron presentados en la Aseguradora al momento de la aceptación de la oferta. En este informe, de un total de 3.029 casos revisados, se observaron 56 casos con adulteración y 10 casos sin respaldo del Certificado de Ofertas en la Compañía.

ii. Archivo Excel en que se detalla la información revisada respecto del Oficio Ordinario N° 25.476, con formato e información establecida en el mismo.

j. Oficios Ordinarios dirigidos a agentes de venta de Sura, dando traslado a efectos que señalaran lo que estimaran pertinente respecto de su participación en la utilización de certificados de oferta no originales en los procesos de cierre de pensiones informados por la Compañía, según el siguiente detalle:

i. Oficio Ordinario N° 22.057, de 23 de agosto de 2018, dirigido a la Sra. Carolina Gálmez Benavidez, adjuntando anexo con casos cuestionados.

ii. Oficio Ordinario N° 22.058, de 23 de agosto de 2018, dirigido a la Sra. Paulina Ávalos Parra, adjuntando anexo con casos cuestionados.

iii. Oficio Ordinario N° 22.059, de 23 de agosto de 2018, dirigido a la Sra. Loretto Uribe Carmona, adjuntando anexo con casos cuestionados.

iv. Oficio Ordinario N° 22.060, de 23 de agosto de 2018, dirigido a la Sra. María Inés Parra Marabolí, adjuntando anexo con casos cuestionados.

v. Oficio Ordinario N° 22.138, de 23 de agosto de 2018, dirigido a la Sra. Verónica Espinoza Pérez, adjuntando anexo con casos cuestionados.

k. Resoluciones Exentas que ejecutan acuerdos del Consejo de la CMF de suspender y/o mantener la suspensión de las actividades de agentes de venta, por el plazo de 90 días, según el siguiente detalle:

i. Resolución Exenta N° 3.281, de 07 de agosto de 2018, que suspendió al Sr. Andrés Ramírez Ramos.

ii. Resolución Exenta N° 4.590, de 12 de octubre de 2018, que suspendió a la Sra. Loretto Uribe Carmona.

iii. Resolución Exenta N° 4.591, de 12 de octubre de 2018, que suspendió a la Sra. Carolina Gálmez Benavidez.

iv. Resolución Exenta N° 4.593, de 12 de octubre de 2018, que suspendió a la Sra. Paulina Ávalos Parra.

v. Resolución Exenta N° 4.657, de 18 de octubre de 2018, que suspendió a la Sra. María Inés Parra Marabolí.

vi. Resolución Exenta N° 4.658, de 18 de octubre de 2018, que suspendió a la Sra. Verónica Espinoza Pérez.

vii. Resolución Exenta N° 4.952, de 05 de noviembre de 2018, que mantuvo la suspensión al Sr. Andrés Ramírez Ramos.

3. Oficio Reservado UI N° 62, de 21 de enero de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a Sura la siguiente información:

a. Políticas, procedimientos, manuales y sistemas de control, existentes desde el 01 de enero de 2015 a la fecha del oficio, asociados a la gestión de rentas vitalicias previsionales, especialmente en lo relativo a comprobar la autenticidad de los Certificados de Ofertas de montos de pensión.

b. Actas de sesiones de directorio de la Compañía, en las que consten acuerdos alcanzados en materia de gestión de rentas vitalicias previsionales, especialmente en lo relativo a procesos asociados a la solicitud y aceptación de ofertas de montos de pensión, desde el 01 de enero de 2015 a la fecha de dicho oficio.

c. Actas de sesiones de cualquier comité de la Compañía, en el que se haya tratado o se tratara regularmente la gestión de rentas vitalicias previsionales, especialmente en lo relativo a procesos asociados a la solicitud y aceptación de ofertas de montos de pensión, desde el 01 de enero de 2015 a la fecha de dicho oficio.

d. Informes de auditoría, tanto interna como externa, efectuados al área de ventas de rentas vitalicias previsionales, desde el 01 de enero de 2015 a la fecha de dicho oficio.

4. Oficio Reservado UI N° 95, de 28 de enero de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a Sura la siguiente información:

a. Detalle de remuneración variable, honorarios, bonos, premios o pagos por concepto de intermediación o venta de rentas vitalicias que la Compañía dispone para sus dependientes, intermediarios y agentes de venta de renta vitalicia u otras personas que intervengan en la comercialización de éstas, desde el 01 de enero de 2016 a la fecha del oficio,

indicando descripción y forma de determinación, para cada caso, así como área encargada de su gestión e instancia de aprobación (Comité, Directorio, etc.).

b. Detalle de cualquier otro pago que reciban sus dependientes, intermediarios y agentes de venta de renta vitalicia u otras personas que intervengan en la comercialización o captación de cualquier otro producto que ofrezca la Compañía, desde el 01 de enero de 2016 a la fecha del oficio, indicando descripción y forma de determinación, para cada caso, así como área encargada de su gestión e instancia de aprobación (Comité, Directorio, etc.).

c. Libros de pago, en formato Excel, de remuneración variable, honorarios, bonos, premios o pagos por concepto de la intermediación o venta de rentas vitalicias en la Compañía, individualizados en respuestas anteriores, de los ejercicios 2016, 2017 y 2018, incluyendo, para cada pago efectuado, información de persona beneficiada, fecha de pago, motivo y respaldo vinculado al mismo (por ejemplo, número de póliza intermediada).

d. Listado, en formato Excel, de dependientes, intermediarios, agentes de venta de renta vitalicia u otras personas que intervengan en la comercialización de éstas en la Compañía, desde el 01 de enero de 2016 a la fecha del oficio, indicando nombre, RUT, cargo, productos que comercializa o capta, y fechas de inicio y término de sus respectivos contratos.

e. Plan anual de capacitación a agentes de venta de renta vitalicia de la Compañía, de los ejercicios 2016, 2017 y 2018, y documentos que acrediten las capacitaciones efectuadas desde el 01 de enero de 2016 a la fecha del oficio.

f. Libro de producción, en formato Excel, asociado a las pensiones de los ejercicios 2016, 2017 y 2018, completado con al menos los siguientes campos:

- i. N° de póliza.
- ii. N° de solicitud de ofertas.
- iii. Fecha de ingreso de la solicitud de ofertas.
- iv. Tipo de intermediación asociada a la solicitud de ofertas (agente de venta, asesor previsional, directo compañía).
- v. Rut intermediario de la solicitud de ofertas.
- vi. Tipo de pensión escogida.
- vii. Fecha de aceptación de oferta.
- viii. Rut causante.
- ix. AFP de origen de los fondos.
- x. Prima total cotizada (UF).
- xi. Prima total efectivamente recaudada (UF).
- xii. Tipo de cierre efectuado en la compañía (agente, asesor, directo compañía, directo AFP).

xiii. Tipo de intermediación asociada a la aceptación de oferta (agente de venta, asesor previsional, directo compañía).
xiv. Rut intermediario de la aceptación de oferta.
xv. Comisión de intermediación (UF).
xvi. Honorario, bono, premio o pago recibido por concepto de intermediación (UF).

5. Respuesta de Sura al Oficio Reservado UI N° 62, de fecha 21 de enero de 2019, en que adjuntaron los siguientes documentos:

a. Al número 1 del Oficio Reservado UI N° 62, la Compañía adjuntó matrices de riesgo asociadas a los procesos de emisión de pólizas, recaudo y administración de seguros y pago de rentas vitalicias, así como procedimientos, aprobados por el Jefe de Operaciones de RRVV y que datan de 13 de diciembre de 2018, asociados a las siguientes materias:

- i. Endoso Simple.
- ii. Endoso Actuarial.
- iii. Endoso Defunción.
- iv. Carga CCAF.
- v. Carga FUN.
- vi. Pagar Cuota Mortuoria.
- vii. Pagar Previred.
- viii. Pagar Pensión Mensual.
- ix. Asignación Familiar.
- x. Autorización de Pagos RRVV.
- xi. Bono Laboral.
- xii. Garantía Estatal.
- xiii. Aporte Previsional Solidario.
- xiv. Exención y Rebaja de Cotización Legal de Salud.

b. Respecto del número 2 del Oficio Reservado UI N° 62, Sura señaló que *“No hay constancia en las actas de los acuerdos alcanzados en materia de gestión de rentas vitalicias previsionales, especialmente en lo relativo a procesos asociados a la solicitud y aceptación de ofertas de montos de pensión”*.

c. Respecto del número 3 del Oficio Reservado UI N° 62, la Compañía señaló que *“No hay constancia en las actas que se haya tratado la gestión de rentas vitalicias previsionales especialmente en lo relativo a procesos asociados a la solicitud y aceptación de ofertas de montos de pensión”*.

d. Al número 4 del Oficio Reservado UI N° 62, Sura adjuntó un informe emitido por la Unidad de Auditoría Interna, de fecha 21 de septiembre de 2017, respecto del proceso de mantención y pago de rentas vitalicias de la Compañía.

6. Oficio Reservado UI N° 126, de 08 de febrero de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a Sura la siguiente información:

a. Copia de toda la documentación contenida en las carpetas de cada uno de los números de ingreso de solicitud de ofertas, informados con irregularidades desde diciembre del año 2015, en respuesta a los Oficios N° 18.038, de fecha 13 de julio de 2018, N° 20.509, de fecha 03 de agosto de 2018, y N° 25.476, de fecha 24 de septiembre de 2018; y que a lo menos contenga el Certificado de Ofertas SCOMP utilizado en cada caso.

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

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

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

9. Respuesta de Sura al Oficio Reservado UI N° 95, de fecha 22 de febrero de 2019, en que adjuntó en formato digital los siguientes documentos:

a. Detalle de comisiones pagados por concepto de asesoría previsional para el período de consulta (archivo "OFC 95 – Libro de Pago Comisiones.xls").

b. Detalle de comisiones pagadas por productos distintos a las rentas vitalicias previsionales para el período de consulta (archivo "OFC 95 – Comision_Otros Productos.xls").

c. Metodología de cálculo y montos pagados a agentes internos contratados por concepto de bono de desempeño anual (archivos "OFC 95 – Bono de Desempeño Agentes.pdf" y "OFC 95 – Bono de Desempeño_2016_2018.xls").

d. Nómina de canales internos de intermediación (archivo “OFC 95 – Nomina Canales Internos.xls”).

e. Detalle de cursos de capacitación efectuados para el período de consulta y los respaldos de asistencia disponibles (archivos “OFC 95 – Plan de Capacitación.xls” y “Respaldos_Asistencias_Capacitaciones”).

f. Libro de producción para los periodos consultados (archivo “OFC 95 – Libro de Producción.xls”).

10. Respuesta de Sura al Oficio Reservado UI N° 126, de fecha 25 de febrero de 2019, en que adjuntó en formato digital la siguiente información:

a. Documentación contenida en carpetas de pólizas correspondientes a solicitudes de ofertas informadas con irregularidades en las respuestas a los Oficios Reservados N° 18.038, N° 20.509 y N° 25.476, todos del año 2018, respecto de aceptaciones efectuadas desde diciembre de 2015.

b. Planilla Excel que detalla la información solicitada respecto de los casos mencionados en el punto anterior.

11. Oficio Reservado UI N° 216, de 04 de marzo de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a Sura copia impresa de toda la documentación contenida en las carpetas de cada uno de los números de ingreso de solicitud de ofertas informados con irregularidades desde diciembre del año 2015, en respuesta a los Oficios N° 18.038, de fecha 13 de julio de 2018, N° 20.509, de fecha 03 de agosto de 2018, y N° 25.476, de fecha 24 de septiembre de 2018; y que a lo menos contenga el Certificado de Ofertas SCOMP utilizado en cada caso.

12. Respuesta de Sura al Oficio Reservado UI N° 216, de fecha 11 de marzo de 2019, en que adjuntó en formato físico la documentación contenida en carpetas de pólizas correspondientes a solicitudes informadas con irregularidades en las respuestas a los Oficios Reservados UI N° 18.038, N° 20.509 y N° 25.476, todos del año 2018, respecto de aceptaciones efectuadas desde diciembre de 2015.

13. Oficio Reservado N° 267, de fecha 06 de mayo de 2019, en que la Intendencia de Seguros complementó su denuncia de 14 de enero de 2019, a partir de: (i) hallazgos reportados por auditoría externa; (ii) hallazgos a partir de reclamo en otra compañía de seguros; (iii) actualización de la cantidad de casos incluidos en Oficio Ordinario N° 6.869, de fecha 06 de marzo de 2019; (iv) resultados consolidados; (v) antecedentes de los documentos que se adjuntan:

a. Oficio Ordinario N° 1.876, de fecha 16 de enero de 2019, y respuesta recibida por parte de Sura.

b. Oficio Ordinario N° 5.356, de fecha 19 de febrero de 2019, y respuesta recibida por parte de la Compañía.

c. Oficio Ordinario N° 6.869, de fecha 06 de marzo de 2019, y respuesta recibida por parte de Sura.

d. Archivo Excel denominado “Listado consolidado - Sura.xls”, con listado consolidado de casos con hallazgos.

14. Oficio Reservado UI N° 632, de fecha 22 de mayo de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a Sura complementar la información solicitada mediante Oficio Reservado UI N° 126, considerando los procesos de pensión con aceptaciones de oferta entre el 01 de julio de 2013 y el 31 de diciembre de 2015.

15. Respuesta de la Compañía al Oficio Reservado UI N° 632, recibida con fecha 05 de junio de 2019, en que adjuntó la siguiente información:

a. Respaldo físico de documentación contenida en carpetas de pólizas correspondientes a solicitudes de ofertas informadas con irregularidades en las respuestas a los Oficios Reservados N° 18.038, N° 20.509 y N° 25.476, todos del año 2018, respecto de aceptaciones efectuadas en el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2013 y el 31 de diciembre de 2015.

b. Planilla Excel que detalla la información solicitada respecto de los casos mencionados en el punto anterior.

16. Oficio Reservado UI N° 685, de fecha 04 de junio de 2019, dirigido a la sociedad SCOMP S.A., a través del cual se solicitó el envío del comprobante de devolución de Correos de Chile y su detalle, para cada una de las solicitudes de oferta individualizadas en archivo Excel que se adjuntó a dicho oficio, cuyo proceso de pensión fue realizado en Sura.

17. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 685, de fecha 05 de julio de 2019, por medio de la cual SCOMP entregó información sobre 342 solicitudes de ofertas.

18. Oficio Reservado N° 371, de fecha 17 de julio de 2019, en que la Intendencia de Seguros remitió a esta Unidad de Investigación, antecedentes asociados a una presentación efectuada por SCOMP, de fecha 20 de junio de 2019, en que se

informaron, entre otros, hallazgos relativos a los domicilios ingresados al momento de realizar una solicitud de ofertas de pensión.

19.Respuesta de fecha 24 de julio de 2019 al Oficio Reservado UI N° 685, por medio de la cual SCOMP entregó parcialmente la información de los comprobantes de devolución de Correos de Chile, acompañando 43 imágenes correspondientes a lo solicitado.

20.Respuesta de fecha 13 de agosto de 2019 al Oficio Reservado UI N° 685, por medio de la cual SCOMP entregó el resto de los comprobantes de devolución de Correos de Chile, ascendentes a 52 carátulas del sobre devuelto.

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

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

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

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

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

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

27.Oficio Reservado UI N° 1.185, de fecha 21 de octubre de 2019, por el que la Unidad de Investigación requirió a Sura la siguiente información:

a. Copia válidamente certificado por la gerencia general, de toda la documentación contenida en las carpetas de cada uno de los siguientes números de pólizas de rentas vitalicias emitidas por la Compañía: 10007730, 10007823, 10007889, 10007925, 10007987, 10007990, 10008027, 10008054, 10008086.

b. Copia válidamente certificada por la gerencia general, de los comprobantes de pagos por conceptos de comisión de intermediación, honorarios, bonos, premios o pagos varios, asociados a los procesos de pensión de cada una de los números de pólizas de rentas vitalicias señalados en la letra anterior.

c. Detalle de consideraciones dispuestas por la Compañía respecto del mayor pago por concepto de intermediación –en los procesos de pensión que culminaron con la emisión de las pólizas señaladas en la letra a. anterior– en virtud de la tasa máxima fijada como porcentaje de los fondos efectivamente traspasados desde la cuenta de capitalización individual del afiliado (2% con tope de UF 60.-), según lo establecido en los incisos finales del artículo 61 bis y el inciso tercero del artículo 179 del D.L. N° 3.500.

28. Respuesta de la Compañía al Oficio Reservado UI N° 1.185, recibida con fecha 13 de noviembre de 2019, en que adjuntó copia de toda la documentación contenida en las pólizas de rentas vitalicias solicitadas, así como los comprobantes de pago asociados a la comisión de intermediación de los respectivos procesos.

Asimismo, respecto de lo solicitado en el número 3 de Oficio Reservado UI N° 1.185, Sura indicó que, *“no existe mayor pago por concepto de comisión, respetándose para todos los casos la tasa máxima establecida en la normativa vigente. Si bien, de acuerdo con la información proporcionada en respuesta a vuestro oficio UI N°95, había un porcentaje muy menor que excedía del 2% (9 casos), se pudo detectar que hubo un error en el monto por Comisión Intermediación informada, ya que en lugar de informar el monto pagado sobre la base de la prima recaudada, éste se calculó sobre la base de la prima cotizada, lo que generó un error en la información entregada.”*

B. Declaraciones.

1. El día 03 de julio de 2019, la Sra. **Paula Andrea Badilla Clarke**, ex agente de venta de rentas vitalicias de Sura, entre marzo de 2012 y abril de 2018, prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación de la CMF, ocasión en que señaló que, dentro del proceso de intermediación, *“Si el cliente no tenía el [Certificado de Ofertas] original, a veces se sacaba la aceptación en la oficina y bajábamos a Capital (la AFP y la sucursal [de la Compañía] se encontraban en las mismas dependencias, en el mismo edificio, pero en diferente piso) o nos acercábamos a la AFP correspondiente a solicitar el certificado original (con cliente presente) (...) ello era una práctica generalizada, tanto en Sura como en las otras compañías de la zona.”*

2. El día 04 de julio de 2019, el Sr. **Claudio Andrés Vidal Contreras**, ex agente de venta de rentas vitalicias de Sura, entre julio de 2013 y abril de 2018, prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación de la CMF, ocasión en que informó que, *“por regla general, si el cliente no tenía el [Certificado de Ofertas] original, cerrábamos con la copia, esto es, hacíamos la aceptación con la copia en la compañía de seguros y luego nos íbamos a la AFP a firmar la documentación final y ahí solicitaba el duplicado del original. (...) Se trataba de una práctica que no era cuestionada ni en la sucursal de Sura ni en Rancagua en general. En la sucursal nadie nos dijo ni instruyó al respecto. (...)”*

3. El día 04 de julio de 2019, el Sr. **Héctor Miguel Hermosilla Rifo**, ex agente de venta de rentas vitalicias de Sura, entre marzo de 2012 y mayo de 2018, prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación de la CMF, ocasión en que señaló no tener conocimiento de casos cuya aceptación de oferta y selección de modalidad fue efectuada sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o Duplicado.

II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

II.1. FORMULACIÓN DE CARGOS.

A través del Oficio Reservado UI N°1333 de fecha 26 de diciembre de 2019 (el “Oficio de Cargos”), el Fiscal de la Unidad de Investigación de esta Comisión formuló cargos a la Investigada en los siguientes términos:

“1. Infracción a la prohibición prevista en los párrafos 1 y 2 del número 7 de la Sección IV de la NCG N° 218 de la CMF, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados, en relación a las Secciones V y VI de la NCG N° 218 de la CMF, en tanto la Compañía, en su rol de partícipe del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), en el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, ingresó la aceptación de ofertas de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado en 424 procesos de pensión.

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

3. Infracción a la obligación de asesoría contenida en el número 1 del artículo 529 del Código de Comercio, en relación al inciso cuarto del artículo 57 del

D.F.L. N° 251 y a los incisos 1 y 2 del número 4 de la NCG N° 91, toda vez que, en 408 procesos de pensión realizados por 66 de sus agentes de venta, y en otros 7 procesos gestionados directamente por la Compañía, Sura no asesoró debidamente al afiliado, producto que el trámite de aceptación de oferta se realizó sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, siendo éste el único documento válido que acredita la recepción de la información y habilita al consultante para optar por una modalidad de pensión.

4. Infracción a la prohibición prevista en el inciso sexto del número 3. de la Sección IV. de la NCG N° 218, toda vez que, en al menos 22 solicitudes de ofertas de pensión aceptadas en la Compañía entre septiembre de 2014 y noviembre de 2017, Sura, en su rol de partícipe del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), ingresó como dirección del pensionable al momento de solicitar ofertas de pensión en SCOMP, la dirección de una sucursal de la Compañía o la de un agente de venta de ésta.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

De ese modo, como se verá en las siguientes Secciones de este Oficio, y sobre la base de lo informado por la Intendencia de Seguros en su denuncia de fecha 14 de enero de 2019, la Unidad de Investigación constató que en a lo menos 424 aceptaciones de oferta correspondientes a diversos procesos de pensión en que Sura intervino -realizadas en el

periodo entre el 01 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018-, no utilizó la versión Original del Certificado de Ofertas SCOMP o su Duplicado, sino que un Certificado de Ofertas SCOMP versión Copia o bien, una versión adulterada del mismo, que asemejaba un Original. Ello fue posible, entre otros motivos, debido a la ausencia de mecanismos idóneos en la Compañía para la verificación o validación de la autenticidad del documento, que permitió que, en dichos procesos se utilizaran certificados cuyas imágenes no correspondían a un código de barras propiamente tal, pues no contenían un cifrado que fuera legible y corroborable, tanto como por parte del partícipe, en este caso la misma Compañía, como para el pensionable, receptor final de la información.

The image displays two versions of a 'CERTIFICADO DE OFERTAS' (Certificate of Offers) form from SCOMP. The left version is the original, featuring a QR code circled in red. The right version is a duplicate, with a stamp circled in red and a grey box highlighting the text: 'EL SALDO DESTINADO A PENSION ES: UF 3.362.811'. The form includes fields for beneficiary and participant data, and a section for the agent's name and RUT.

Fuente: Elaboración propia en base a información enviada por SCOMP S.A. en respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.155, de 16 de octubre de 2019.

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

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

Siguiendo la línea de lo anterior, el Decreto Ley N° 3.500, en su artículo 61 bis, dispone que los afiliados al sistema de cotización previsional, o sus beneficiarios, para efectos de poder pensionarse optando por una modalidad de pensión, o bien, para cambiar la modalidad de la pensión que tomaron, deben hacerlo en función de la información que proporciona el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) a través de, entre otros, el Certificado de Ofertas.

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

En dicho contexto, y tras la revisión de los antecedentes proporcionados por Sura a requerimiento de este Servicio, la Unidad de Investigación tomó conocimiento que la Compañía no contaba dentro de su Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno, al periodo de ocurrencia de los hechos objeto de cargos, con un procedimiento asociado directamente al cumplimiento de la normativa que regula el proceso de aceptación de ofertas de rentas vitalicias previsionales y, específicamente, para la comprobación de la autenticidad de los Certificados de Ofertas de montos de pensión para efectuar los trámites de aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión.

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

No obstante lo anterior, dentro de su Sistema de Gestión de Riesgo, Sura contaba con una matriz de riesgo asociada al proceso de emisión de pólizas, la que, a su vez, señalaba distintos focos de riesgos y controles vinculados, entre otros, a los procedimientos de validación de antecedentes del cierre del negocio y seguimiento de la documentación pendiente al área comercial, a cargo del asistente de operaciones de rentas vitalicias de la Compañía.

Es así que, como se expuso en la Tabla N°1 del presente Oficio, la Compañía ingresó 424 aceptaciones de oferta realizadas en el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, singularizadas en el Anexo N° 1 de este Oficio, sin

contar con la versión Original del Certificado de Ofertas SCOMP o su Duplicado, sino que con el Certificado de Ofertas SCOMP versión Copia o bien, una versión adulterada del mismo, haciéndolo parecer como Original; todo lo cual fue posible, entre otros motivos, debido a las debilidades de los controles sobre los mecanismos existentes en Sura para el proceso de venta de rentas vitalicias.

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

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

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

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

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

Fuente: Elaboración propia en base a información enviada por SCOMP S.A. en respuesta al Oficio Reservado UI N° 160, de 19 de febrero de 2019.

Del análisis de aquellos datos se constató que, para el caso de Sura, existieron 342 casos en que, en el campo “DESCRIPCIÓN_EVENTO”, se registraron los eventos con la glosa “**Registro Devolución CO**” (indicador de devolución de Correos de Chile), así como, en algunos de ellos, el evento “**Impresión de Duplicado del CO Original**” (indicador de impresión de Duplicado del Certificado de Ofertas SCOMP), con posterioridad al evento “**Aceptación**”

de Oferta / Notificación”, tal como se muestra en el destacado de la siguiente imagen tomada como ejemplo:

Imagen 2:
Ejemplo cronología de Bitácora.

ID_EVENTO	ID_SISTEMA	FEC_EVENTO	DESCRIPCION_EVENTO
13730515	0	08-02-2018 16:37	Recepcion Certificado Electronico de Saldo (Archivo Plano)
13730850	0	08-02-2018 17:03	Calculo de Anualidad-Proyeccion
13733387	769790	09-02-2018 9:30	Confirmación Cálculo y Proyección Retiro Programado
13839132	769790	01-03-2018 13:31	Ingreso Sol. Oferta / Notificación Oferta Anónima
13855679	769790	06-03-2018 1:30	Emisión de Certificado de Ofertas
13860009	769790	06-03-2018 13:52	Acceso a copia de CO (Consulta SO)
13901319	110860172	14-03-2018 11:23	Aceptacion Oferta / Notificacion
13902299	769790	14-03-2018 12:26	Acceso Pantalla Principal CCOO
13902308	769790	14-03-2018 12:26	Impresión de Duplicado del CO Original
13902309	769790	14-03-2018 12:26	Acceso a copia de CO (CCOO)
13902363	769790	14-03-2018 12:28	Selección De Modalidad
13912346	769790	15-03-2018 16:17	Acceso Pantalla Principal CCOO
13912350	769790	15-03-2018 16:17	Acceso Pantalla Principal CCOO
13925255	769790	19-03-2018 15:42	Acceso Pantalla Principal CCOO
14062966	769790	06-04-2018 16:21	Notificación de Cierre
14063274	769790	06-04-2018 17:04	Acceso Pantalla Principal CCOO
14203913	769790	07-05-2018 16:58	Registro Devolucion Correo CO
15290875	769790	03-10-2018 10:19	Extracción masiva de CO Original por Auditoria

Fuente: Elaboración propia en base a información enviada por SCOMP S.A. en respuesta al Oficio Reservado UI N° 160, de 19 de febrero de 2019.

De lo anterior, es posible concluir que, en esos 342 casos, Sura cursó procesos de pensión cuya aceptación de oferta fue efectuada sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o en su defecto, con el Duplicado del mismo obtenido en la AFP correspondiente, los que fueron intermediados por agentes de venta (334 casos) y asesores previsionales (3 casos), o bien realizados directamente por la Compañía (5 casos). Los 342 ingresos de aceptación de oferta a SCOMP que presentaron aquella irregularidad, se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Tabla N° 3:
Aceptaciones de Oferta realizadas sin Certificado de Ofertas SCOMP Original ni su Duplicado.

PARTÍCIPE	AÑO ACEPTACIÓN OFERTA						TOTAL
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Asesores Previsionales	-	2	1	-	-	-	3
Agentes de Venta – Cía.	8	50	112	88	63	13	334
Directo – Cía.	2	1	2	-	-	-	5
TOTAL	10	53	115	88	63	13	342

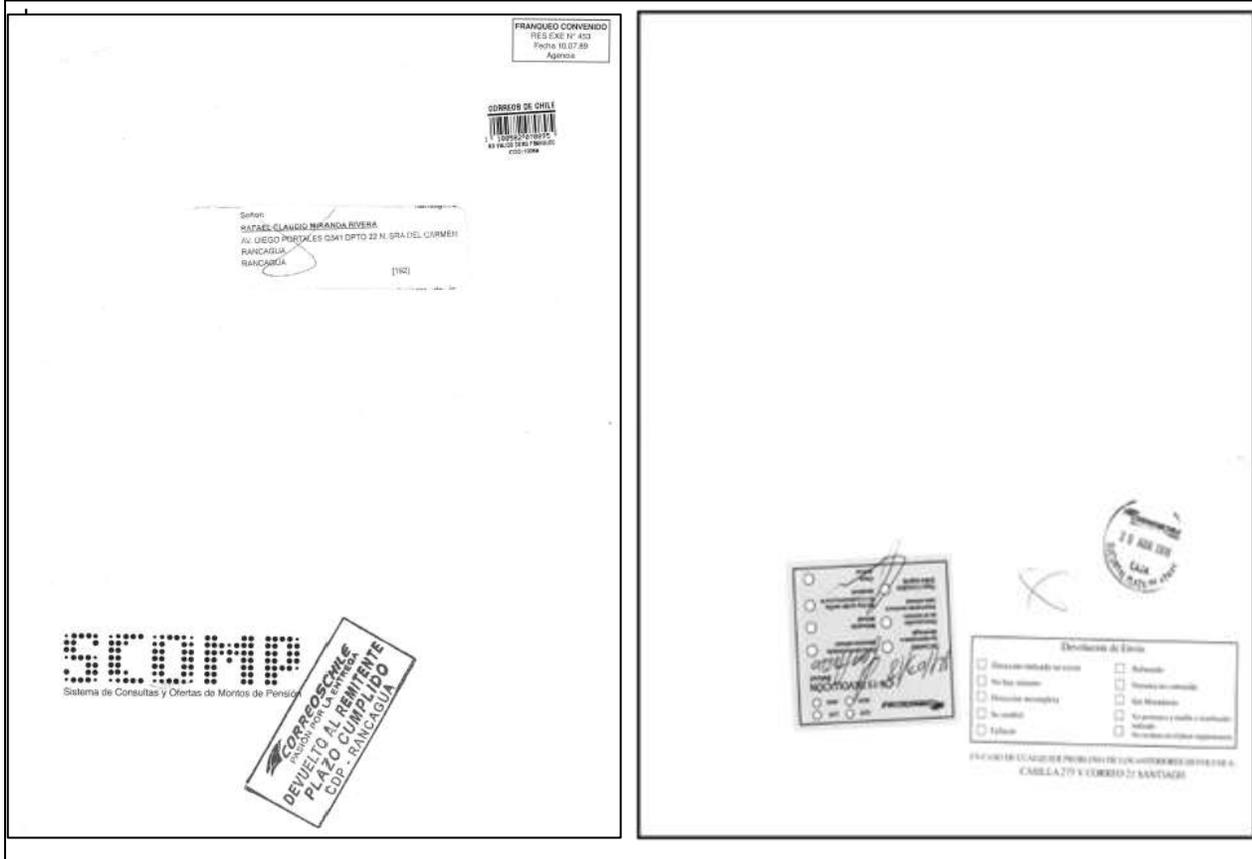
Fuente: Elaboración propia en base a información del Oficio Reservado N° 267 de la IS, de fecha 06 de mayo de 2019.

Por su parte, y a efectos de documentar los casos antes indicados, mediante Oficio Reservado UI N° 685, de 04 de junio de 2019, la Unidad de Investigación requirió a la sociedad SCOMP S.A., el comprobante de devolución de Correos de Chile y su detalle para los 342 casos antes indicados.

En respuesta al requerimiento señalado, los días 24 de julio y 13 de agosto de 2019, la sociedad SCOMP proporcionó sólo 95 archivos digitales con los comprobantes que tenía a su disposición y que correspondían a la carátula de los sobres que contenían el Certificado de Ofertas SCOMP Original con el timbre de Correos de Chile y el indicador de devolución a su remitente, de la forma que se muestra a continuación:

Imagen 3:

Ejemplo devolución de Certificado de Ofertas SCOMP Original.



Fuente: Respuesta de SCOMP S.A. a Oficio Reservado UI N° 685, de 4 de junio de 2019, recibida con fecha 5 de julio de 2019.

En resumen, y no obstante el respaldo digital con que cuenta SCOMP, del total de los 424 casos de aceptaciones de ofertas identificados en Sura sin el

Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, 342 de ellos registraron en el historial de la bitácora SCOMP el indicador de “devolución” de Correos de Chile. Adicionalmente, 301 de estos casos con certificados devueltos registraron en la bitácora la impresión del Duplicado del Certificado de Ofertas SCOMP Original con posterioridad a la aceptación de oferta de pensión, mientras que en los restantes casos (41) no hubo registro de haberse impreso el Duplicado del certificado Original correspondiente.

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

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

Por otra parte, de acuerdo a lo informado por Sura en respuesta a los Oficios Ordinarios N° 18.038, N° 20.509 y N° 25.476, de fechas 13 de julio, 03 de agosto y 24 de septiembre, todos del año 2018, respectivamente, la Unidad de Investigación tomó conocimiento de la existencia de 111 casos en que el documento utilizado para la conclusión del trámite de aceptación de oferta, correspondía a un documento distinto al Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado; esto es, a un Certificado de Ofertas SCOMP versión Copia adulterada, entendiéndose por éste, aquel documento que, a partir de la modificación y/o falsificación del Certificado de Ofertas SCOMP versión Copia, se hacía parecer como un Certificado de Ofertas SCOMP Original.

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

(ii) En el Oficio N° 18.038 solicitó explicar los ingresos de solicitud de oferta ocurridos entre los días 01 de julio 2015 y 30 de julio de 2018, detallados en el mismo Oficio, correspondientes, entre otros, a 259 aceptaciones de oferta de renta vitalicia efectuadas en un plazo igual o menor a 3 días hábiles desde la emisión del Certificado de Ofertas SCOMP. Al efecto, Sura entregó información respecto de todos los casos solicitados por la CMF, indicando que, en 121 de ellos, se detectaron inconsistencias en la documentación.

(iii) En el Oficio N° 20.509 solicitó realizar una comparación del Certificado de Ofertas SCOMP utilizado en las aceptaciones de ofertas efectuadas en un plazo igual o menor a 3 días hábiles desde la emisión del Certificado de Ofertas correspondiente, con el Certificado de Ofertas SCOMP Original, para las aceptaciones efectuadas en

el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2014 y el 25 de julio de 2018, detallados en el mismo Oficio. Al respecto, la Compañía informó 117 casos en el periodo comprendido entre los años 2014 y 2016, y otros 38 casos para el periodo comprendido entre los años 2017 y 2018, detectando 65 y 28 casos con adulteración (más 1 cierre respaldado con la Copia del Certificado de Ofertas SCOMP), respectivamente.

(iv) En el Oficio N° 25.476 se requirió la emisión de un informe sobre el contenido de los Certificados de Ofertas y de las cartas conductoras de éstos, con el objetivo de determinar si correspondían a la documentación original o si contenían algún tipo de modificación o adulteración, en el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018. Dicho informe debía ser emitido por una empresa auditora externa distinta a la que revisaba los estados financieros de la Compañía. El informe emitido por la auditora BDO expuso, de un total de 3.029 certificados revisados, la existencia de 57 casos adulterados (56 casos con diferencia en folio de carta conductora y 1 carta conductora asociada a un número distinto de solicitud de ofertas).

Del análisis de las respuestas a los dos primeros Oficios, la IS determinó que en 94 casos se realizó el trámite de aceptación de oferta sin el respectivo certificado de oferta SCOMP Original o su Duplicado, en tanto que, de la respuesta al Oficio N° 25.476, la auditora BDO determinó que existían 57 casos realizados sin el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado.

De ese modo, y considerando sólo una vez aquellos casos observados en ambas revisiones y los Certificados de Ofertas SCOMP Original, se alcanzó un total de 111 casos, ocurridos entre el 01 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, los que fueron intermediados por agentes de venta (102 casos), asesores previsionales (7 casos) y directamente por la Compañía (2 casos), tal como se describe en la siguiente tabla:

Tabla N° 4: Aceptaciones de Oferta realizadas con Certificado de Ofertas SCOMP adulterado.							
PARTÍCIPE	AÑO ACEPTACIÓN OFERTA						TOTAL
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Asesores Previsionales	-	3	3	1	-	-	7
Agentes de Venta – Cía.	2	15	22	33	27	3	102
Directa – Cía.	1	-	1	-	-	-	2
TOTAL	3	18	26	34	27	3	111

Fuente: Elaboración propia en base a información del Oficio Reservado N° 267 de la IS, de fecha 06 de mayo de 2019.

Estos 111 casos se encuentran contemplados dentro del total de 424 casos de aceptaciones de oferta en que no se contaba con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, según se expuso en la Tabla N°1. Dentro de los 111 casos, existen

29 que fueron también identificados y expuestos en el punto “i. Aceptación de Oferta sin Certificado de Ofertas SCOMP versión “Original” constatado por Bitácora SCOMP”, esto es, casos identificados a través del análisis de los registros de la bitácora de SCOMP, con el evento “Registro Devolución CO”, en los que las aceptaciones de oferta fueron realizadas sin contar con el certificado de oferta SCOMP Original, por haber sido devuelto al remitente SCOMP, y en algunos casos, impreso el Duplicado de dicho certificado con posterioridad a la aceptación de la oferta.

De este modo, habiendo tomado conocimiento de la información proporcionada por la IS, se han expuesto los métodos de detección de 424 casos - resumidos en la Tabla N°1- cuyos trámites de aceptación de oferta en Sura fueron realizados sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado. Lo anterior, producto que los sistemas de control con que contaba esa Compañía no fueron útiles para los fines establecidos, esto es, la mitigación de los riesgos en el proceso de venta de rentas vitalicias, específicamente en el trámite de aceptación de ofertas.

Todo lo anterior, va en directa infracción de lo dispuesto en el número 7. “Certificado de Ofertas” contenido en la Sección IV. “Operación del Sistema” de la NCG N° 218, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados, que establece que los únicos documentos válidos para efectuar la aceptación de oferta de pensión son el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado.

C. Falta de asesoría de Sura.

De acuerdo al artículo 529 del Código de Comercio, cuando se contrata directamente un seguro, las compañías de seguros tienen la obligación de prestar asesoría al asegurado, ofrecerle las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses, ilustrarlo sobre las condiciones del contrato y asistirlo durante toda la vigencia, modificación y renovación del contrato y al momento del siniestro, siendo éstas responsables de las infracciones, errores y omisiones cometidos y de los perjuicios causados a los asegurados.

Como se ha expuesto, de los 424 procesos de pensión cerrados en Sura en el periodo indicado, sin contar, en la etapa de aceptación de ofertas, con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, 415 de ellos fueron gestionados por la Compañía -sin asesor previsional-, ya sea a través de sus agentes de venta o bien, directamente. Según se ha indicado, aquellos casos, además de no ajustarse en su tramitación a los requerimientos normativos, impidieron que los clientes pudieran informarse adecuadamente acerca de las ofertas que el sistema les propuso y sobre las cuales debían tomar una decisión a efectos de efectuar la aceptación de oferta y selección de modalidad en sus procesos de pensión. Lo anterior, en directa relación con lo establecido en el inciso primero de la Sección V. de la NCG N° 218: “El Certificado de Ofertas original será el documento mediante el cual el consultante acreditará la recepción de la información del Sistema.”

Por su parte, de acuerdo al numeral 4 de la NCG N° 91 de la CMF, Sura debe velar permanentemente porque sus agentes de venta cumplan las normas e instrucciones que los rigen; entre ellas, las obligaciones de prestar asesoría al asegurado, ofrecerle las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses, ilustrarlo sobre las condiciones del contrato y asistirlo durante toda la vigencia, según lo dispuesto en el artículo 529 del Código de Comercio. Por su parte, el artículo 57 del DFL N° 251, prescriben que las aseguradoras son responsables de las infracciones, errores y omisiones en que incurran sus agentes de venta.

En dicho contexto normativo, y de acuerdo a lo expuesto en la Tabla N° 1 de este Oficio y en el detalle incorporado en la columna “Participe Aceptación de Oferta” del Anexo N° 1 adjunto, se constató que, de los 424 casos referidos, 408 procesos de pensión fueron realizados en Sura por 66 agentes de venta contratados para tales efectos, sin que tales agentes –por los motivos reseñados- realizaran correctamente la gestión de asesoría.

Considerando lo anterior, y en virtud de lo dispuesto en el artículo 57 del D.F.L. N° 251 Ley de Seguros y en los incisos primero y segundo del número 4 de la NCG N° 91, siendo de responsabilidad de la entidad aseguradora las infracciones, errores u omisiones en que puedan incurrir los agentes de venta en el desempeño de su actividad, y sobre la base de los deberes propios al deber de asesoría, Sura, para los efectos de la presente formulación de cargos, resulta responsable por las aceptaciones de ofertas efectuadas por 66 de sus agentes de venta en 408 casos.

Además de los 408 casos referidos, existen otros 7 casos -1 de ellos informado por la auditora BDO con irregularidades, 1 informado por la Compañía con inconsistencias y 5 derivados del análisis de la bitácora de SCOMP-, cuyo proceso de aceptación fue realizado directamente por Sura, por medio de su canal de venta directa, sin la intervención de un agente de venta en la intermediación de la renta vitalicia, sin contemplar, por tanto, un pago de comisión por intermediación. Aquellos casos son los siguientes:

Tabla N°5:		
Aceptaciones de Oferta directas Sura.		
N°	N° Solicitud Oferta	Fecha Aceptación Oferta
1	48931201	23-10-2013
2	49262701	14-11-2013
3	49430602	03-12-2013
4	54010501	11-09-2014
5	56380801	09-02-2015
6	56601601	06-02-2015
7	59622401	03-08-2015

Fuente: Elaboración propia en base a información del Oficio Reservado N° 267 de la IS, de fecha 06 de mayo de 2019.

De ese modo, de acuerdo a lo dispuesto en el número 1 del artículo 529 del Código de Comercio, Sura no solo resulta responsable por los 408 casos cerrados por agentes de venta de la misma Compañía, sino que adicionalmente es responsable por aquellos 7 casos que fueron directamente aceptados en ésta, pesando en ella, el deber de correcta asesoría al asegurado.

D. Solicitudes de ofertas de pensión ingresadas con el domicilio del partícipe.

De acuerdo al inciso sexto del número 3. de la Sección IV. de la NCG N° 218, de la CMF, los partícipes del SCOMP deben cuidar que la dirección ingresada por los consultantes al momento de solicitar ofertas de pensión, sea lo suficientemente completa para asegurar la recepción del Certificado de Ofertas Original en sus domicilios, sin poder corresponder, en ningún caso, a la del asesor, su representante legal o apoderado, agente, compañía, AFP o funcionarios de estas últimas, según corresponda.

Sin embargo, de los antecedentes entregados por SCOMP en respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.098, considerando aquellos casos en que una misma dirección de pensionable se asoció a las solicitudes de ofertas de pensión de al menos cinco procesos distintos tramitados por Sura, se determinaron 22 casos, singularizadas en el Anexo N° 2 de este Oficio, en que la dirección ingresada para el pensionable al momento de solicitar ofertas de pensión, correspondió a la dirección de una sucursal de la Compañía o bien a la de un agente de venta de ésta. Estas solicitudes de ofertas concluyeron con la aceptación de una oferta realizada en la misma Compañía, en procesos comprendidos entre septiembre de 2014 y noviembre de 2017, acorde al siguiente detalle.

Tabla N° 7: Casos en que dirección del pensionable en la solicitud de ofertas correspondió a la dirección del partícipe del proceso.									
N°	Comuna Consultante	Dirección Consultante	N° Aceptaciones asociadas a dirección del Consultante						Total
			2013	2014	2015	2016	2017	2018	
1	La Florida	Itahua 1714 ¹	-	-	2	6	4	-	12
4	Talca	25 Sur 577 ¹	-	2	2	1	-	-	5
6	Punta Arenas	21 de Mayo 1111 ²	-	-	1	4	-	-	5
TOTAL			-	2	5	11	4	-	22

Fuente: Elaboración propia en base a información de SCOMP S.A. en respuesta a los Oficios Reservado UI N° 1.052 y N° 1.098.

En razón de lo anterior, Sura contravino lo dispuesto en el inciso sexto del número 3. de la Sección IV. de la NCG N° 218, de la CMF, toda vez que infringió la prohibición de ingresar como dirección del pensionable aquella asociada al respectivo partícipe del

¹ Corresponde a la dirección registrada para un agente de ventas de Sura en la CMF.

² Corresponde a sucursal de la Compañía, según información proporcionada por Sura en cumplimiento del Oficio Circular N° 188 de 2003.

proceso, en al menos 22 casos que derivaron en la aceptación de una oferta de pensión en la misma Compañía”.

II.3. DESCARGOS.

Con fecha 18 de febrero de 2020, la Compañía formuló sus descargos (fojas 2600 y siguientes del expediente administrativo).

II.4. MEDIOS DE PRUEBA APORTADOS POR LA COMPAÑÍA.

1. Mediante Oficio Reservado UI N°223 de 21 de febrero 2020, la Unidad de Investigación de esta Comisión abrió un término probatorio de 25 días hábiles contados desde la notificación de aquel Oficio.

2. Por Oficio Reservado UI N°403, de 16 de marzo de 2020, dados los efectos derivados de la emergencia sanitaria producto del brote del Covid-19, se decretó la suspensión del procedimiento administrativo, hasta que las condiciones permitieran su reanudación.

3. Por Oficio Reservado UI N°602, de 22 de junio de 2020, se decretó la reanudación del procedimiento administrativo, a contar del 1 de julio de 2020, con la continuación del término probatorio, el cual finalizó el día 13 de julio de 2020.

Durante la vigencia del término probatorio, Sura hizo valer prueba testimonial y documental.

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

i. Con fecha 05 de marzo de 2020, a requerimiento de la defensa de Sura, se tomó declaración al Sr. **José Patricio Silva Vallejos**, jefe actuarial de la Compañía, que rola a fojas 2730 y siguientes del expediente administrativo.

ii. Con fecha 05 de marzo de 2020, a requerimiento de la defensa de Sura, se tomó declaración al Sr. **Mario Rafael Vitar Fajre**, gerente comercial de la Sociedad, que rola a fojas 2735 y siguientes del expediente administrativo.

iii. Con fecha 05 de marzo de 2020, a requerimiento de la defensa de Sura, se tomó declaración al Sr. **Rodrigo Antonio Valenzuela Muñoz**, ex jefe comercial de rentas vitalicias de la Compañía, que rola a fojas 2739 y siguientes del expediente administrativo.

iv. Con fecha 08 de julio de 2020, a requerimiento de la defensa de Sura, se tomó declaración al Sr. **Mauricio Esteban Brito Diéguez**, ex supervisor comercial de rentas vitalicias de la Sociedad, que rola a fojas 3122 y siguientes del expediente administrativo.

v. Con fecha 08 de julio de 2020, a requerimiento de la defensa de Sura, se tomó declaración a la Sra. **Carolina Patricia Lizana González**, ex analista comercial de rentas vitalicias de la Compañía, que rola a fojas 3116 y siguientes del expediente administrativo.

vi. Con fecha 09 de julio de 2020, a requerimiento de la defensa de Sura, se tomó declaración a la Sra. **Mariela Francisca Porre Banda**, ex encargada del canal de venta de rentas vitalicias de Sociedad, que rola a fojas 3129 y siguientes del expediente administrativo.

vii. Los testigos, todos empleados o exempleados de la Sociedad, declararon al tenor de una misma minuta de interrogaciones acompañada por la Sociedad, sobre *“el proceso de capacitación de los agentes de ventas, y especialmente sobre el cumplimiento de los requisitos exigidos en el proceso de aceptación de las ofertas emanadas de SCOMP”*; *“el proceso de contratación de una renta vitalicia y la asesoría que debe prestar un agente de venta en el mismo.”*; y *“el proceso de solicitud de ofertas en SCOMP, y el rol que le correspondía a los agentes de ventas en el mismo.”*.

5. La **prueba documental** acompañada por la Compañía es la siguiente:

5.1. Código de Ética y Conducta de Sura Asset Management Chile.

5.2. Informe de Auditoría Interna de fecha 8 de septiembre de 2014, sobre el Proceso de Rentas Vitalicias de Seguros de Vida Sura S.A.

5.3. Presentaciones en las cuales se contiene el material de capacitación de los agentes de ventas de rentas vitalicias, y en los que se hace expresa mención de la forma como debían proceder en todos los trámites asociados al proceso de Solicitud de Oferta a través de SCOMP:

- Protocolo AC, septiembre 15.
- Proceso de pensión.
- Capacitación Cumplimiento.
- Capacitación SCOMP.

5.4. Estudio de Mercado GFK Adimark, Experiencia Proceso de Pensión, de agosto de 2017.

5.5. Estudio realizado por la Asociación de Aseguradores en conjunto con GFK Adimark, que tuvo por objeto indagar la preferencia de pensión y los motivos de selección de una Compañía.

5.6. Set de mandatos de agentes o asesores previsionales para efectuar la Consulta a SCOMP y recibir el Certificado de Oferta Original en sus respectivos domicilios.

6. Asimismo, la defensa de Sura solicitó determinada información, vía oficios a la Intendencia de Seguros de la CMF y la sociedad SCOMP S.A.

6.1. Con fecha 25 de febrero de 2020, mediante Oficio Reservado UI N° 262, se solicitó al Sr. Leonardo Vilugrón, gerente general de SCOMP S.A., remitir (i) *“Informes de auditoría externa al 31 de diciembre de los años 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018, que evalúa la operación y condiciones de seguridad del Sistema Interconectado de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (...)”*, así como (ii) *“Explicación respecto de qué evidencia consideró para registrar en la bitácora que 232 casos [expuestos en Anexo de aquel oficio] no contaban con envío exitoso del Certificado de Oferta Original.”*

Por presentación de fecha 03 de marzo de 2020, SCOMP dio respuesta al requerimiento, remitiendo los informes de auditoría externa denominados *“Evaluación de Seguridad ISO/IEC”*, entre los años 2013 y 2018, y señalando que, en el entendido de que el envío no exitoso del Certificado de Oferta Original se refiere *“a la presencia de un evento de devolución de correo en la bitácora del Sistema, informamos a usted que dicho evento se genera en forma automática cuando se digita en el Sistema el correo que es devuelto por la empresa de correos. Al respecto, la evidencia que fue considerada para dicho registro es la recepción del sobre devuelto, el cual contiene los sellos propios de la operación de despacho de la empresa de correos, y que en su interior contiene el Certificado de Oferta Original.”*

6.2. Con fecha 25 de febrero de 2020, mediante Oficio Reservado UI N° 263, se solicitó al Sr. Intendente de Seguros, informar (i) *“El número de reclamos que ha recibido de los pensionados por rentas vitalicias correspondientes a las [sic] 424 casos cuestionados [expuestos en Anexo de aquel oficio]”,* (ii) *“Si recibió de las Compañías de Seguros directamente, o a través de SCOMP, los informes de auditoría externa al 31 de diciembre de los años 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018, que evalúa la operación y condiciones de seguridad del Sistema Interconectado de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (...)”,* y (iii) *“Las razones técnicas que tuvo para dictar la Norma de Carácter General N° 428 de fecha 4 de enero de 2019 (...)”* Por Oficio Reservado N° 701, de 08 de julio de 2020, se reiteró dicha solicitud al Sr. Intendente de Seguros.

Por Oficio Ordinario N° 30.362, de 17 de julio de 2020, la IS atendió los requerimientos de información referidos, acompañando los antecedentes que singularizó en su respuesta e indicando, en lo que interesa, lo siguiente:

“1. Habiendo efectuado una búsqueda manual, esta Intendencia no ha encontrado reclamos de los pensionados por renta vitalicia correspondientes a los 424 indicados en el Anexo de su oficio.

2. Esta Intendencia recibió los informes de auditoría externa al 31 de diciembre de los años 2013 a 2018 directamente de SCOMP S.A. (...).

En relación a la revisión de los señalados informes, por tratarse de una materia regulada en conjunto con la Superintendencia de Pensiones y como una medida de optimización de los recursos disponibles, ha sido dicho Servicio quien ha efectuado las revisiones al informe anual de auditoría, enviando copia a la CMF de sus observaciones.

3. Respecto a las razones técnicas que se tuvo a la vista para dictar la NCG N° 428, de 4/1/2019, que modificó la NCG N° 218, informo a usted que ellas se encuentran en el Título II del "Informe normativa emitida", disponible en el sitio web de esta Comisión (...).”

6.2.1. Los informes de auditoría efectuados a SCOMP acompañados por la Intendencia de Seguros, son los siguientes:

➤ Oficio Reservado N° 21.035, de 16 de septiembre de 2014, de la Superintendencia de Pensiones (SP) a la SVS, por el cual se comunicó que la empresa Novared S.A. efectuó la auditoría de externa de seguridad a SCOMP, al 31 de diciembre de 2013, y que dicha empresa informó 24 debilidades en las 11 áreas de control definidas.

Dentro de las debilidades detectadas, mencionaron que *“Se deben tener propuestas más preventivas en materias de seguridad de la información, en lugar de tener una postura reactiva.”* y *“Falta un proceso de aprendizaje de los incidentes de seguridad. Además, no necesariamente hay una correcta clasificación de incidentes en los sistemas de SONDA. Con esto no se puede entender la correcta causa raíz de un problema y su futura prevención.”.*

➤ Oficio Reservado N° 29.237, de 15 de diciembre de 2015, de la SP a la SVS, por la el cual se comunicó que la empresa Novared S.A. efectuó la auditoría de externa de seguridad a SCOMP, al 31 de diciembre de 2014, y que dicha empresa informó 16 debilidades en las 11 áreas de control definidas.

➤ Oficio Ordinario N° 13.648, de 19 de junio de 2018, de la SP a SCOMP, por que se solicitó a esta sociedad “(...) *enviar el plan de trabajo que SCOMP S.A. generó para superar las 17 observaciones planteadas en el informe que se hace referencia [Informe de Auditoría Externa de Seguridad SCOM, año 2017]. Dicho plan deberá remitirlo con su respectiva carta Gantt señalando actividades y plazos, destacando las mejoras a aplicar respecto de cada hallazgo y el grado de avance de su implementación a Mayo 2018.*”

➤ Oficio Ordinario N° 12.688, de 06 de junio de 2020, de la SP a SCOMP, por el cual se solicitó a SCOMP remitir “(...) *un detallado plan de trabajo, con actividades y plazos, adjuntando su respectiva carta Gantt, en donde se destaquen las mejoras a aplicar, de modo que en el presente año sean superadas las vulnerabilidades detectadas y desarrolladas en el Informe de Auditoría Externa de Seguridad SCOMP, año 2018 [6 observaciones, en 4 de las 14 áreas de control definidas].*”

➤ Oficio Ordinario N° 3.696, de 11 de febrero de 2019, de la SP a SCOMP, por el cual se solicitó a esa sociedad “(...) *indicar si el procedimiento referido al correo seguro entre SONDA y SCOMP para intercambio de información sensible se encuentra implementado.*”

II.5. INFORME DEL FISCAL.

Mediante Oficio Reservado UI N°815 de 30 de julio de 2020, de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 51 del Decreto Ley N°3.538, habiéndose realizado todos los actos de instrucción y vencido el término probatorio, el Fiscal de la Unidad de Investigación remitió al Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero el expediente sancionatorio, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas a la Compañía.

II.6. OTROS ANTECEDENTES.

II.6.1. Medidas para mejor resolver decretadas por el Fiscal de la Unidad de Investigación de conformidad con el artículo 51 inciso 1° del D.L. N°3.538

1. Una vez finalizado el término probatorio, considerando la necesidad de tener todos los elementos de juicio necesarios para la resolución del asunto y de acuerdo a la facultad otorgada a la Unidad de Investigación, establecida en el inciso primero del artículo 51 del D.L. N°3.538, se informó a la Compañía la realización de diligencias adicionales.

2. Por Oficio Reservado UI N° 753, de 17 de julio de 2020, se requirió a la entidad denominada Novared Chile S.A., informar sobre los estándares y/o normas de medición utilizados en las auditorías externas de seguridad de información efectuadas

respecto de SCOMP S.A., desde el año 2014 a la fecha, así como detalle de los principales aspectos de revisión que los mismos conllevan. De igual manera, se solicitó el detalle de inspecciones o verificaciones efectuadas en las auditorías señaladas, respecto del proceso de aceptación de ofertas de pensión en el SCOMP y, específicamente, respecto de la verificación, validez y/o uso del certificado de ofertas original o su duplicado en el mismo, así como conclusiones u observaciones derivadas de aquellas evaluaciones.

Por presentación de 22 de julio de 2020, Novared Chile S.A. respondió el referido oficio, señalando, en lo que interesa, que *“la inspección y verificación del proceso de aceptación de ofertas de pensión en el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión y, específicamente, la verificación, validez y/o uso del certificado de ofertas original o su duplicado en el mismo se encuentra fuera del alcance de esta auditoría.”* Asimismo, acompañó evaluaciones abordadas en el marco de la norma ISO 27001:2013, que datan de enero de 2017 y enero de 2018.

II.6.2. Inhabilidad del Comisionado Sr. Joaquín Cortez

Huerta.

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

II.6.3. Audiencia contemplada en el artículo 52 inciso 1° del D.L. N°3.538, celebrada con fecha 21 de agosto de 2020.

Mediante Oficio Ordinario N°36.090, de 12 de agosto de 2020, se citó a audiencia a la defensa de la Investigada, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 52 del D.L. N°3.538, la que se celebró el día 21 de agosto de 2020.

II.6.4. Observaciones al Informe del Fiscal

Mediante presentación de fecha 31 de agosto de 2020, la defensa de la Investigada formuló observaciones al Informe del Fiscal contenido en el Oficio Reservado UI N°815 de 30 de julio de 2020.

III. NORMAS APLICABLES.

1. El inciso octavo y los incisos undécimo a decimoquinto del artículo 61 bis del D.L. N° 3.500 de 1980, que Establece nuevo sistema de pensiones, en adelante “D.L. N° 3.500”, que disponen:

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

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

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

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

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

Por su parte, bajo la modalidad de retiro programado y renta temporal se deberán informar al afiliado los montos de pensión, en unidades de fomento, y sus respectivas comisiones. En el caso del retiro programado, deberá informarse el monto de pensión

y comisión mensual para el primer año, una estimación del monto de la pensión mensual, una estimación del monto de comisión mensual, para cada uno de los años siguientes, por el período equivalente a la esperanza de vida del afiliado más tres años, y el monto promedio de dichas pensiones y comisiones. La mencionada estimación se efectuará utilizando las tablas de mortalidad y tasa de interés vigentes para el cálculo del retiro programado; y

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

(...)

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

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

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

Respecto de los fondos efectivamente traspasados desde la cuenta de capitalización individual del afiliado, con exclusión de aquellos que eran susceptibles de ser retirados como excedente de libre disposición, las Compañías de Seguros de Vida sólo podrán pagar, directa o indirectamente, a los intermediarios o agentes de ventas que intervengan en la comercialización de rentas vitalicias, una comisión o retribución que no podrá ser superior a aquella tasa máxima fijada como un porcentaje de dichos fondos. Dicho guarismo tendrá una duración de veinticuatro meses a partir de la vigencia de esta ley. Expirado dicho plazo, este guarismo podrá ser fijado nuevamente mediante decreto supremo conjunto de los Ministerios de Hacienda y de Trabajo y Previsión Social, previo requerimiento contenido en resolución fundada de las Superintendencias de Administradoras de Fondos de Pensiones y de Valores y Seguros. Dicha

resolución considerará antecedentes técnicos relevantes solicitados, entre otras, a las entidades fiscalizadas. En todo caso, con al menos quince días de anterioridad a la emisión de la referida resolución, el nuevo guarismo propuesto y sus fundamentos serán de conocimiento público. Cada vez que se efectúe una modificación a la mencionada comisión, el nuevo guarismo tendrá una vigencia de veinticuatro meses.

Las Compañías de Seguros de Vida no podrán pagar a sus dependientes, a los intermediarios y agentes de venta de renta vitalicia u otras personas que intervengan en la comercialización de éstas, ninguna otra remuneración variable, honorarios, bonos, premios o pagos por concepto de la intermediación o venta de rentas vitalicias, sean ellos en dinero o especies que excedan el monto de la comisión por intermediación o retribución por venta a que se refiere el inciso anterior, como tampoco financiar los gastos en que deban incurrir para su cometido. Se exceptúan de esta disposición las remuneraciones fijas y permanentes y otros beneficios laborales de carácter general, permanentes, uniformes y universales, que emanen de un contrato de trabajo como dependiente con la respectiva Compañía”.

2. El inciso cuarto del artículo 57 del D.F.L N° 251, Ley de Seguros, que establece: *“Serán de responsabilidad de la entidad aseguradora las infracciones, errores u omisiones en que puedan incurrir los agentes de ventas en el desempeño de su actividad”.*

3. Los incisos primero y segundo del número 4. de la Norma de Carácter General N° 91, que Establece Normas para Agentes de Ventas de Seguros de Rentas Vitalicias del D.L. N° 3.500 de 1980, que señalan:

“La compañía deberá velar permanentemente por el debido cumplimiento por parte de sus agentes de ventas de rentas vitalicias, de todas las normas e instrucciones que rigen su actuación.

Las infracciones, errores u omisiones en que incurran los agentes de venta en el desempeño de su actividad, de acuerdo a lo previsto en la ley, serán de responsabilidad de la entidad aseguradora de la que dependan o a la que presten servicios (...).”

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

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

Se entenderá por:

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

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

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

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

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

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

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

5. El inciso sexto del número 3. “Consulta al Sistema” contenido en la Sección IV. “Operación del Sistema” de la NCG N° 218 de la CMF, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados, que señala:

“Será responsabilidad del partícipe que la Solicitud de Ofertas ingresada al Sistema corresponda exactamente a la suscrita por el consultante. Adicionalmente, el partícipe deberá cuidar que la dirección del consultante sea lo suficientemente completa para que se asegure la recepción del Certificado de Ofertas en el domicilio de éste. En ningún caso la dirección y/o teléfono podrá corresponder a la del Asesor, Compañía o Administradora o la del Agente, representante legal, apoderado o empleado de éstos, según corresponda. El Sistema no aceptará el ingreso de Solicitudes de Ofertas en que se presente esta

última situación, debiendo comparar la información ingresada con la disponible en sus bases de datos.” (énfasis agregado).

6. El número 7. “Certificado de Ofertas” contenido en la Sección IV. “Operación del Sistema” de la NCG N° 218 de la CMF, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados, que señala:

“7. Certificado de Ofertas

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

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

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

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

En caso de fuerza mayor que impida el despacho por correo certificado del Certificado de Ofertas, el Sistema podrá ponerlo a disposición del afiliado en

la Administradora de Origen antes de los 8 días hábiles señalados en el párrafo anterior. Esta situación deberá quedar registrada en el Sistema.

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

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

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

7. La primera parte del inciso primero de la Sección V. “Contenido del Certificado de Ofertas” de la NCG N° 218 de la CMF, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados, que establece: *“El Certificado de Ofertas original será el documento mediante el cual el consultante acreditará la recepción de la información del Sistema.”*

8. El inciso primero de la Sección VI. “Alternativas del Consultante” de la NCG N° 218 de la CMF, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados, que señala: *“Una vez recibido el Certificado de Ofertas original, el consultante queda habilitado para optar por cualquiera de las modalidades de pensión cuyas ofertas estén vigentes y cumplan los requisitos establecidos en el D.L. N° 3.500, de 1980.”*

9. Número 6. de la Sección de “Instrucción para generar el formulario de Solicitud de Ofertas” del Anexo N° 3 de la NCG N° 218, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados, de la CMF, que prescribe:

“Para efectos de la generación del formulario Solicitud de Ofertas, el Sistema deberá tener un validador de llenado de todos los campos que definen los atributos de las ofertas requeridas. A continuación se define el significado de cada sección del formulario:

6. Identificación del afiliado o beneficiario que efectúa la consulta: Nombres, apellidos, RUT, domicilio (calle, número, departamento, comuna y ciudad), teléfono y correo electrónico. En ningún caso, el domicilio o la dirección electrónica podrán corresponder a la del Asesor, su Representante Legal o Apoderado, Agente, Compañía, AFP o

funcionarios de estas últimas. Salvo los campos correo electrónico y número telefónico, todos los demás campos deberán llenarse obligatoriamente.”.

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

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

12.El número 1 del artículo 529 del Código de Comercio que señala: “Obligaciones del asegurador. Además de la contemplada en el artículo 519, el asegurador contrae las siguientes obligaciones:

1) Cuando el seguro fuere contratado en forma directa, sin intermediación de un corredor de seguros: prestar asesoría al asegurado, ofrecerle las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses, ilustrarlo sobre las condiciones del contrato y asistirlo durante toda la vigencia, modificación y renovación del contrato y al momento del siniestro. Cuando el seguro se contrate en esta forma, el asegurador será responsable de las infracciones, errores y omisiones cometidos y de los perjuicios causados a los asegurados.”

IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS.

IV.1. DESCARGOS.

Con fecha 18 de febrero de 2020, el representante legal de la Compañía presentó sus descargos (que rolan a fojas 2600 y siguientes del expediente administrativo), solicitando se desechen los cargos en su contra y se ordene el archivo de los antecedentes, basándose al efecto en los siguientes fundamentos:

IV.1.1. Seguros de Vida Sura S.A.

A modo introductorio, la defensa informa respecto de Sura, sus valores y principios operativos, su Código de Ética y Conducta, y los procesos de Inducción y Capacitación Continua para sus trabajadores.

IV.1.2. Alcance de la formulación de cargos.

Con el fin de dimensionar el impacto que tienen los casos cuestionados, con relación al número total de pólizas, a la recaudación por concepto de primas

y al número de agentes de ventas y asesores previsionales, la defensa incorpora el siguiente recuadro:

	Casos Cuestionados (CC)	Período Cuestionado (PC)	% de CC en PC	Total Cartera (TC)	% de CC sobre TC
Aceptaciones	424				
Pólizas Emitidas	422	12.075	3.5	13.469	3.1
Prima Recaudada (UF)	1.025.496	35.375.627	2.9	39.356.461	2.6
Agentes de Ventas	66	199	33.2	201	32.8
Asesores Previsionales	8	243	3.3	256	3.1

Al respecto, la defensa señala que *“Lo anterior deja en evidencia que el 73,11% de los casos cuestionados fue tramitado por un número reducido de agentes de venta, lo que deja de manifiesto que la práctica que está en entredicho (aceptación de las ofertas sin contar con el Certificado de Oferta Original emitido por SCOMP) no era una conducta generalizada entre los agentes de venta de la Compañía, ni menos avalada ni aceptada por mi representada”*.

IV.1.3. Rol que cumple el Agente de Venta en el proceso de asesoría y contratación de una Renta Vitalicia.

La defensa, luego de referenciar estudios de opinión efectuados por Sura en conjunto con GFK Adimark, y por esta última en conjunto con la Asociación de Aseguradores, realiza un análisis de las razones por las cuales los pensionables pueden preferir sacrificar montos mayores de pensión, en pos de una mejor asesoría o una mejor reputación de la aseguradora que otorga la Renta Vitalicia, y enumera, a título referencial, las funciones que debe cumplir el agente de ventas para apoyar a un cliente en el proceso de asesoría en la contratación de dicho producto.

Luego de ello, concluye que *“...queda en evidencia que el rol que juega un agente de venta en el proceso de contratación de una renta vitalicia, es muy relevante para los clientes, y que la asesoría es un proceso mucho más complejo y extenso que va más allá que apoyarlos en la aceptación de las ofertas que se hayan efectuado a través de SCOMP”*.

IV.1.4. Expiración del plazo del procedimiento administrativo.

En relación a este punto, la defensa señala que, a su juicio, la Unidad de Investigación inició el procedimiento administrativo sancionatorio mediante Oficio Reservado UI N°62, de fecha 21 de enero de 2019. Por consiguiente, y por aplicación del

artículo 27 de la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado (en adelante, “Ley N°19.880”), habría expirado el plazo contemplado en dicha norma para la tramitación del procedimiento administrativo de autos.

Al efecto, señala que *“De lo antes expuesto, queda en evidencia que la extensión máxima admitida por el ordenamiento vigente para iniciar el procedimiento sancionatorio está largamente excedido en la especie, según consta de los propios antecedentes que se invocan en el Oficio de formulación de cargos, dado que éste se inició una vez expirado el plazo para terminar el proceso administrativo a que alude la Ley N°19.880”*.

Así, la defensa argumenta que *“En razón del vencimiento del plazo establecido por la ley para llevar adelante el respectivo proceso administrativo, plazo que venció el 21 de octubre de 2019, los cargos formulados mediante el Oficio Reservado UI N° 1333 de fecha 26 de diciembre de 2019, deben ser tenidos íntegramente por no formulados para todos los efectos, puesto que el referido acto administrativo (el Oficio de formulación de cargos), se dictó una vez que había expirado el plazo previsto en la ley para el desarrollo del procedimiento administrativo y, por ende, no puede ser considerado válido en forma o para efecto alguno”*.

IV.1.5. Excepción de prescripción.

En relación a este punto, y luego de señalar que, tanto doctrinaria como jurisprudencialmente, se ha establecido que el plazo de prescripción para la potestad sancionadora de la Administración del Estado es 6 meses o 5 años, la defensa argumenta que *“...corresponde concluir que todos los antecedentes solicitados por el Oficio N° 22 de la Intendencia de Seguros referidos a hechos ocurridos entre el 1° de julio de 2013 y el 14 de enero de 2014 (en caso de aplicarse la prescripción de 5 años), o entre el 1° de julio de 2013 y el 14 de julio de 2018 (en caso de aplicarse la prescripción de 6 meses), así como cualquier otro que se refiera al mencionado lapso, se encuentran prescritos y, en consecuencia, no pueden formar parte, en forma o para efecto alguno, de la presente investigación”*.

Adicionalmente, la defensa señala que *“...es importante recordar a esa Unidad de Investigación que por aplicación del artículo 61 de la Ley N° 21.000, el Consejo de la CMF no puede sancionar a un infractor luego de transcurridos 4 años desde la fecha en que hubiere terminado de cometer el hecho constitutivo de una infracción o de ocurrir una omisión sancionada.*

Considerando que la Intendencia de Seguros denunció a esa Unidad eventuales infracciones incurridas por mi representada mediante Oficio Reservado N° 22 de fecha 14 de enero de 2019, y que esa Unidad de Investigación formuló cargos a esta Compañía mediante Oficio Reservado UI N° 1333 de fecha 26 de diciembre de 2019, todas las conductas que se

hayan ejecutado por esta Compañía con anterioridad al 14 de julio de 2015 o 26 de diciembre de 2015 (según si el plazo se cuenta desde el 14 de enero de 2019 o 26 de diciembre de 2019), no debieran ser susceptibles de sanción, por haber aplicado a su respecto la correspondiente prescripción de la acción sancionadora".

IV.1.6. Descargos.

1. Infracción a la prohibición prevista en los párrafos 1 y 2 del número 7 de la Sección IV de la NCG N°218 de la CMF, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos denunciados, en relación a las Secciones V y VI de la NCG N°218 de la CMF, en tanto la Compañía, en su rol de partícipe del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), en el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2013 y el 25 de junio de 2018, ingresó la aceptación de ofertas de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado en 424 procesos de pensión.

Junto con rechazar el cargo, la defensa señala que es necesario analizar el inciso tercero del Título I de la NCG N°218, el cual establecería el propósito de SCOMP. Al respecto, señala que *"De la lectura del texto transcrito, y en concordancia con lo establecido en el inciso trece del artículo 61 bis del D.L. N° 3.500, de 1980, queda en evidencia que el objetivo esencial del Sistema y de la citada norma de carácter general es **proveer al pensionable de la información completa y comparable de las ofertas** que se efectúan a través de SCOMP, para que pueda tomar la mejor decisión para pensionarse bajo la modalidad de renta vitalicia o retiro programado"*.

Así, la defensa señala que compete dilucidar si se cumplió dicho propósito para los 424 casos que han sido cuestionados, para lo cual pasa a categorizar los casos en tres grupos, a saber, i) 111 casos cuyos Certificados de Oferta Originales fueron adulterados; ii) 96 casos (que incluyen 15 de los anteriores) que de acuerdo a la bitácora de SCOMP no llegaron a manos de los pensionables, y; iii) 232 casos que la Unidad de Investigación asume que se cerraron sin Certificado Original, basándose en la bitácora de SCOMP.

En razón de lo anterior, señalan que *"Esta Compañía tiene la certeza que para casi la totalidad de los casos cuestionados mencionados en las letras i) y j) anteriores [que corresponden a los casos indicados en los literales ii) y iii) del párrafo precedente], se contó con al menos la Copia del Certificado de Oferta Original, lo que se desprende claramente de la bitácora remitida por SCOMP a esa Unidad de Investigación, todas las cuales fueron emitidas en forma previa a que se procedieran con las aceptaciones de las ofertas ante SCOMP. Ello permite colegir que los pensionables contaron, previo a efectuar las respectivas aceptaciones de ofertas, con la información completa y comparable respecto de las ofertas de rentas vitalicias y retiro programado efectuadas por los partícipes"*.

Adicionalmente agrega: *“No solo eso. Tiene demostrado además que para 270 casos, transcurrió un breve lapso (menos de 24 horas y dentro del mismo día) entre la aceptación de la oferta realizada al menos con la Copia, y el cierre efectuado con el Duplicado ante la respectiva AFP, lo que deja en evidencia que el contenido de ambos documentos fue conocido por cada uno de los pensionables, de manera casi simultánea, y que dispusieron de la información completa y comparable para tomar la mejor decisión a sus intereses y expectativas”.*

En consecuencia, la defensa concluye que se cumplió con el propósito de SCOMP y que, por lo demás, no se causó ningún perjuicio para los pensionables, ya sea en los casos en que se efectuaron aceptaciones con Certificado de Oferta no Original, como en aquellos en que se efectuaron con el Duplicado o la Copia.

Agrega además que *“Otra evidencia a considerar en cuanto al conocimiento que los pensionables tenían de las Ofertas emitidas por SCOMP previo a cumplir con el trámite de las aceptaciones, es que en el proceso de oferta externa, proceso que aplicó para el 97% de los 424 casos cuestionados, los agentes de venta solicitaron a la Compañía acercarse a la mejor pensión ofertada por otro partícipe, que aparecía en el respectivo Certificado de Oferta Original, Duplicado o Copia, pues en caso contrario se corría el riesgo que el pensionable respectivo no aceptara nuestra oferta”.*

Por lo demás, aducen que, a la fecha, no se ha presentado ningún reclamo de los pensionables que contrataron rentas vitalicias con Sura, ni se ha recibido requerimiento alguno de esta Comisión respecto de algún reclamo. Así, señalan que *“...lo único que permitió llevar a cabo la aceptación de Oferta sin contar con el Certificado de Oferta Original fue agilizar el proceso, que muchas veces está influenciado por la ansiedad del pensionable de contar prontamente con la renta vitalicia, o bien, por el interés del agente de venta de cerrar el negocio que lo estuvo gestionando por meses, evitando con ello que agentes de ventas de otras Compañías se le anticipen y pierdan el negocio”.*

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

En relación a este cargo, la defensa señala preliminarmente que las NCG N°309 y N°325 entregan principios y buenas prácticas, y el hecho de que no sean totalmente acogidas por las aseguradoras no implica un incumplimiento normativo.

Así, señala que *“...el hecho que no se cumplan con los estándares de supervisión y control establecidos en las Normas de Carácter General citadas, no puede llevar como conclusión que esta Compañía no contaba con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de aceptación de ofertas”*.

Agrega que *“Los temas de riesgos estaban considerados en las matrices de riesgo (pricing, proceso de operaciones, etc.). Los temas comerciales no fueron considerados, quizás pecando de un exceso de confianza, dado que SCOMP funcionaba bien, y se asumía que se efectuaban las aceptaciones con los Certificados de Oferta Originales, y había un control ex post donde sí se revisaba que existiera el Certificado Original o el Duplicado previo a emitir la póliza”*. Además, señala que una auditoría interna efectuada en la Compañía con fecha 8 de septiembre de 2014 prueba que todo funcionaba bien.

Así, concluye que *“De esta forma, sobre la base de las capacitaciones efectuadas a los agentes de venta, a la manera como operaba SCOMP y a la auditoría efectuada, esta Compañía tenía el convencimiento que todos los controles estaban debidamente adoptados y correctamente implementados, y que los aspectos más relevantes asociados a riesgos inherentes al negocio de rentas vitalicias, estaban correctamente capturados en la respectiva matriz de riesgo, no visualizándose como estrictamente necesario que tuviesen que involucrarse otros órganos de la administración en la revisión de aspectos comerciales, ni menos en el funcionamiento de SCOMP”*.

Finalmente, y dado que el cargo se funda en el párrafo 7 del N° 7 de la Sección IV de la NCG N° 218, dan por íntegramente reproducido el argumento que se esgrimirá respecto del cargo N°5.

3. **Infracción a la obligación de asesoría contenida en el número 1 del artículo 529 del Código de Comercio, en relación al inciso cuarto del artículo 47 del D.F.L. N° 251 y a los incisos 1 y 2 del número 4 de la NCG N° 91, toda vez que, en 408 procesos de pensión realizados por 66 de sus agentes de venta, y en otros 7 procesos gestionados directamente por la Compañía, Sura no asesoró debidamente al afiliado, producto que el trámite de aceptación de oferta se realizó sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, siendo éste el único documento válido que acredita la recepción de la información y habilita al consultante para optar por una modalidad de pensión.**

Sobre este cargo, la defensa señala que el proceso de asesoría es complejo, y que *“La exigencia de contar con un Certificado de Oferta Original, no es exclusivamente para efectos de prestar una debida asesoría, sino para el trámite específico de la aceptación de la oferta”*.

Agrega que *“Pretender circunscribir el proceso de asesoría previsional al momento en que se debe realizar el trámite de aceptación de la oferta ante*

SCOMP, como un acto único y aislado, constituye un error de apreciación inaceptable. Como se ha explicado, la asesoría representa un cúmulo y secuencia de actos, y su evaluación debe ser medida analizándolos todos en su conjunto, y no solo uno de ellos en forma aislada (la aceptación)”.

Ahora, respecto a la responsabilidad que se le imputa a Sura por el actuar de sus agentes de ventas, en relación a este cargo, la defensa argumenta que *“...mi representada no acepta la formulación de cargos planteada, ni menos la responsabilidad que se le asigna en ellos, cuando se trata de conductas que no fueron avaladas ni aceptadas por ella, y especialmente, porque hizo enormes esfuerzos en capacitar a sus agentes para conducirse conforme lo sugiere la ética y las normas legales y administrativas”.*

En otro orden de ideas, la defensa aduce la concurrencia de una infracción al principio *non bis in ídem*, señalando al efecto que *“El Oficio incurre en vulneración de este principio al formular el cargo número 3, desde el momento que él se fundamenta en lo mismo que el cargo N° 1 precedente, y, en último término, viene a representar una suerte de reproche general por los comportamientos que se le atribuyen a la Compañía en el citado cargo”.*

Así, en razón de todo lo previamente expuesto, la defensa solicita que se deseche el cargo formulado.

4. Infracción a la prohibición prevista en el inciso sexto del número 3, de la Sección IV, de la NCG N° 218, toda vez que, en al menos 22 solicitudes de ofertas de pensión aceptadas en la Compañía entre septiembre de 2014 y noviembre de 2017, Sura, en su rol de partícipe del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), ingresó como dirección del pensionable al momento de solicitar ofertas de pensión en SCOMP, la dirección de una sucursal de la Compañía o la de un agente de venta de ésta.

Sobre este punto, la defensa señala que *“Para esta Compañía resulta muy difícil justificar la supuesta infracción que forma parte del cargo formulado, dado que se trata de casos completamente aislados (considerando el universo de aceptaciones efectuadas por la Compañía y el número de las pólizas de rentas vitalicias emitidas durante el periodo cuestionado). Si ello es efectivo, solo podemos señalar que se trata de una conducta no avalada por mi representada, de la cual no reconocemos responsabilidad, invocando al efecto los mismos argumentos expuestos en la letra f) de los descargos presentados para el cargo N° 3 precedente [los cuales fueron citados en el acápite precedente de esta Resolución]”.*

No obstante, agrega que *“De las indagaciones efectuadas, se pudo constatar que en 10 de los 22 casos, existe un mandato otorgado por el pensionable para que quien lo asesoró pudiese realizar los trámites de pensión, y entre ellos, recibir el Certificado de Oferta Original desde SCOMP”.* Así, no descartan que los agentes de ventas

pensaran que no operaba la limitación contenida en el N° 3 del Título IV de la NCG N° 218 si actuaban como mandatarios del pensionable.

Finalmente, para el caso en que figuraba la dirección de una sucursal de la Compañía, la defensa señala que *“...tampoco existe una explicación que justifique esa forma de actuar, salvo que se tratara de pensionables que por vivir en zonas extremas o donde el correo no suele llegar, hayan solicitado que el correspondiente Certificado de Oferta Original fuese enviado directamente a nuestras oficinas”*.

No obstante, señalan que las conductas no revisten la gravedad que justifique la aplicación de una sanción.

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

En relación a este cargo, la defensa argumenta que *“La seguridad de SCOMP no fue vulnerada por problemas del sistema, sino por adulteración de los certificados emitidos correctamente, realizada por personas ajenas, fuera de los sistemas de SCOMP. Si bien se comprobó que se ocupó un documento emitido por el Sistema para crear otro documento adulterado, el original fue emitido de acuerdo con la normativa vigente a esa fecha, y la adulteración ocurrió al margen del Sistema”*.

Así las cosas, señala que *“En los casos en que existió adulteración de los Certificados de Oferta emitidos por SCOMP, la Compañía, además de ser víctima, no es responsable por la comisión de tales irregularidades”*.

Adicionalmente, señala que *“En cumplimiento a lo dispuesto en la letra g) del N° 3 del Título III de la Norma de Carácter General N° 218 de la CMF, SCOMP encargó auditorías externas para evaluar la operación y condiciones de seguridad del Sistema Interconectado de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión, establecido en el artículo 61 bis del D.L. N° 3.500, de 1980. Esos informes fueron puestos en conocimiento de la Intendencia de Seguros, quien, según tenemos entendido, no formuló cuestionamientos sobre el funcionamiento del Sistema y su seguridad, ni menos levantó hallazgos que requirieran de remediación por parte del SCOMP. Lo anterior deja en evidencia que las condiciones de seguridad del Sistema eran las*

adecuadas, y que por lo tanto no requerían de consideraciones especiales o urgentes de parte de los partícipes que operan a través de SCOMP, entre ellos esta Compañía”.

Agrega que “Ante los problemas de seguridad que quedaron en evidencia con el denominado caso SCOMP, fue la propia CMF la que modificó su Norma de Carácter General N° 218, para establecer mayores exigencias para asegurar la idoneidad de los certificados de ofertas. Ello se hizo no para corregir falencias en los sistemas de SCOMP, sino para evitar fraudes externos con documentos oficiales emitidos a través de sus sistemas”.

Además, aducen que “El cargo que se formula debe ser igualmente desestimado en la medida que, en último término, se funda en un entendimiento del ordenamiento jurídico vigente que supone imponer a la Compañía (y, por ende, revisar su comportamiento a partir de), una obligación que no existe (y que, de hecho, de asumirse que existe para el solo efecto de análisis, resultaría, por su propia configuración, imposible de cumplir)”. Al respecto, agregan que “No corresponde, en consecuencia, que se entienda que sobre las Compañías de Seguros (uno de dichos integrantes, pero no el único), recae una especie de obligación de velar por el adecuado comportamiento de todos los demás, o asumir, planteándolo en otros términos, una suerte de función de control o supervisión del resto”.

Por consiguiente, en razón de lo previamente expuesto, solicitan que el cargo sea desechando en su totalidad, “...en la medida que se basa en asumir que pesa sobre mi representada una obligación que no existe en el ordenamiento vigente (y que, incluso en el caso de existir, resultaría contraria a derecho, pues supondría obligar a lo imposible)”.

IV.2. ANÁLISIS.

Conforme al mérito de los antecedentes reseñados precedentemente, compete al Consejo de esta Comisión determinar si la Aseguradora incurrió en las infracciones por las que se le formularon cargos, para lo cual se analizarán las defensas, alegaciones y pruebas aportadas al procedimiento sancionatorio. No obstante lo anterior, a continuación se procederán a analizar las defensas generales esgrimidas por la Aseguradora en la sección II de sus descargos.

En lo referente a la supuesta expiración del plazo del procedimiento administrativo sancionatorio de autos, vale la pena recalcar que, en lo respecta a los procedimientos llevados ante esta Comisión, rige el D.L. N°3.538.

Dicho lo anterior, el inciso final del artículo 41 del D.L. N°3.538 establece que **“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** [cada

uno de los plazos dispuestos para la sustanciación del procedimiento sancionatorio podrán ser prorrogados por una sola vez y hasta por igual período]. *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*” (énfasis agregado).

En consecuencia, disponiendo el citado artículo 41 del D.L. N°3.538 que el procedimiento administrativo sancionatorio tendrá una duración de 9 meses, computados desde la formulación de cargos (los cuales fueron notificados con fecha 3 de enero de 2020), y habiendo obrado en autos una suspensión del procedimiento, con su correspondiente prórroga, se concluye que el procedimiento se encuentra dentro del plazo establecido en la ley, por lo que el argumento deberá ser rechazado.

Ahora, en lo que respecta a la alegación de prescripción, deberá estarse a lo razonado para cada uno de los cargos en particular, según se indica en los acápite siguientes.

IV.2.1. Análisis respecto a la imputación y descargos relativos a infringir lo previsto la Sección IV, N°7, párrafos 1° y 2°, de la NCG N° 218, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos materia del Oficio de Cargos, en relación a las Secciones V y VI de la misma Norma, en tanto la Investigada, en su rol de partícipe del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), en el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, ingresó la aceptación de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado en 424 procesos de pensión.

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

En este orden de ideas, se considerará para efectos de la resolución de este procedimiento sancionatorio, aquellos casos que se encuentren dentro de plazo indicado. Así, en cuanto a la excepción de prescripción opuesta por la defensa de la Investigada, debe estarse a lo señalado.

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

“7. Certificado de Ofertas

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

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

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

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

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

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

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

En la especie, con fecha 14 de junio de 2018 se recibió una denuncia en esta Comisión de SCOMP, por eventuales irregularidades en cierres de pensión efectuados por el Asesor Previsional Sr. Andrés Orrego, específicamente, respecto del Certificado de Oferta utilizado para dicho trámite, denuncia que culminó en una serie de Procedimientos

Sancionatorios en los que este Consejo de la CMF sancionó a diversos asesores previsionales por utilizar “Certificados” adulterados por el Sr. Orrego, en la intermediación de rentas vitalicias.

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

A su vez y, con la información requerida a SCOMP con fecha 27 de junio –que incluye cierre de aceptaciones de oferta del periodo del 1 de julio de 2015 a 30 de junio de 2018– mediante **Oficio N°18.038 de fecha 13 de julio de 2018**, la Intendencia de Seguros requirió a la Investigada revisar 273 aceptaciones de oferta.

En segunda instancia, la Intendencia de Seguros requirió a la Investigada, comparar para cada caso el certificado de ofertas utilizado en la aceptación con el certificado original, para las aceptaciones de oferta que fueron realizadas por la Compañía.

En ese sentido, mediante **Oficio Ordinario N°20.509 de fecha 3 de agosto de 2018**, la Intendencia de Seguros requirió a la Compañía que revisara 155 certificados de oferta, de los cuales 109 habían sido consultados en el primer oficio enviado el 13 de julio de 2018.

En respuesta al **Oficio N°18.038**, la Investigada reportó 121 casos con certificado de ofertas no original, los que se distribuyen de la siguiente manera:

Participe A.O.	Número de Casos
AFPs	57
SURA	64
Total	121

A su vez, en respuesta al Oficio N°20.509, la Investigada reportó como hallazgos, hasta la fecha del Oficio de la Intendencia de Seguros

remitido a la Unidad de Investigación, las siguientes cantidades de casos, diferenciados por agentes, asesor y directo:

Agente / asesor	Número de Casos
Agente	89*
Asesor	4
Directo	1
Total	94

Frente a lo anterior, mediante **Oficio N°25.476 de fecha 24 de septiembre de 2018**, la Intendencia de Seguros requirió a la Investigada emitir un informe, por una empresa de auditoría externa distinta a aquella a cargo de su contabilidad y estados financieros, sobre el contenido de los Certificados de Oferta y, de las cartas conductoras de éstos, en las aceptaciones de oferta efectuadas en Sura entre el 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, a fin de esclarecer si corresponden a la documentación original o son documentos adulterados.

En **respuesta al Oficio N°25.476**, se acompañó informe emitido por BDO Auditores & Consultores Ltda., empresa de auditoría externa, cuyo resumen es detallado en la Denuncia Interna del Intendente de Seguros (rolante a fojas 1 y siguientes del expediente administrativo) en los siguientes términos:

La cantidad de ofertas aceptadas por la compañía en sus oficinas, informadas por SCOMP incluyó 3.029 cartas conductoras originales y 3.029 copias de certificados de ofertas originales.

El resultado de la revisión es el siguiente:

		Revisadas	Adulteradas
Cartas conductoras	Diferencia en folio de Carta conductora	3.209	55
	Carta conductora tiene otro número de solicitud de oferta	3.029	1

Luego de la auditoría, mediante Oficio Reservado N° 267 de fecha 6 de mayo de 2019, la Intendencia de Seguros complementó los casos informados respecto de Sura en los siguientes términos:

III. ACTUALIZACIÓN DE LA CANTIDAD DE CASOS INCLUIDOS EN OFICIO 6869 DE 6 DE MARZO DE 2019

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

Compañía de Seguros de Vida	Casos considerados en oficio 6869	Casos Excluidos	Casos Agregados	Casos Finales
Sura	352	24	14	342 ¹

IV. RESULTADOS CONSOLIDADOS

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

Hito	Oficios N°s 18038 y 20509	Informe Auditores	Análisis Bitácora	Consolidado*
Casos	94 ²	57	342	424

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

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

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

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

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

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

Imagen 2:
Ejemplo cronología de Bitácora.

ID_EVENTO	ID_SISTEMA	FEC_EVENTO	DESCRIPCION_EVENTO
13730515	0	08-02-2018 16:37	Recepcion Certificado Electronico de Saldo (Archivo Plano)
13730850	0	08-02-2018 17:03	Calculo de Anualidad-Proyeccion
13733387	769790	09-02-2018 9:30	Confirmación Cálculo y Proyección Retiro Programado
13839132	769790	01-03-2018 13:31	Ingreso Sol. Oferta / Notificación Oferta Anónima
13855679	769790	06-03-2018 1:30	Emisión de Certificado de Ofertas
13850009	769790	06-03-2018 13:52	Acceso a copia de CO (Consulta SO)
13901319	110850172	14-03-2018 11:23	Aceptacion Oferta / Notificación
13902299	769790	14-03-2018 12:26	Acceso Pantalla Principal CCOO
13902308	769790	14-03-2018 12:26	Impresión de Duplicado del CO Original
13902309	769790	14-03-2018 12:26	Acceso a copia de CO (CCOO)
13902363	769790	14-03-2018 12:28	Selección De Modalidad
13912346	769790	15-03-2018 16:17	Acceso Pantalla Principal CCOO
13912350	769790	15-03-2018 16:17	Acceso Pantalla Principal CCOO
13925255	769790	19-03-2018 15:42	Acceso Pantalla Principal CCOO
14062966	769790	06-04-2018 16:21	Notificación de Cierre
14063274	769790	06-04-2018 17:04	Acceso Pantalla Principal CCOO
14209913	769790	07-05-2018 18:58	Registro Devolucion Correo CO
15290875	769790	03-10-2018 10:19	Extracción masiva de CO Original por Auditoria

Fuente: Elaboración propia en base a información enviada por SCOMP S.A. en respuesta al Oficio Reservado UI N° 160, de 19 de febrero de 2019.

Corroborando lo anterior que, SCOMP S.A., mediante **respuesta Oficio Reservado UI N° 685 de 4 de junio de 2019**, remitió el detalle de 342 casos con devolución de Correos de Chile.

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

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

Sin embargo, y de acuerdo a la prueba anteriormente analizada, **cabe inequívocamente concluir que, se realizaron Aceptaciones de Oferta sin el Certificado Original ni el Duplicado.**

En tercer lugar, y conforme a lo anteriormente establecido, se rechazará la alegación conforme a la cual se habría dado cumplimiento al propósito de SCOMP, por cuanto, de acuerdo a la prueba aparejada a este Procedimiento Sancionatorio, se ha podido constatar que, **la Investigada ingresó aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado y, más grave aún, se ha podido determinar que hubo cierres de rentas vitalicias con un “Certificado” versión copia adulterado.**

En cuarto lugar, en cuanto a la alegación conforme a la cual no se habrían causado perjuicios a los pensionables y que la adulteración de Certificados fue ejecutada en su totalidad por terceros a nivel de industria, no habiendo sido validada por la Investigada que es una víctima, no resulta atendible, toda vez que, el cargo formulado dice relación con el incumplimiento de la normativa que rige el sistema SCOMP, específicamente, la falta del Certificado Original o su Duplicado en los cierres de rentas vitalicias y no sobre el acto de adulterar los Certificados en sí.

Asimismo, tampoco puede resultar ajeno a la Investigada, en su calidad de compañía de seguros, cada uno de los procesos de aceptaciones de oferta de rentas vitalicias en que intervinieron sus agentes de ventas infringiendo la normativa imputada, pues, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 57 inciso 4° del D.F.L. N°251 ***“Serán de responsabilidad de la entidad aseguradora las infracciones, errores u omisiones en que puedan incurrir los agentes de ventas en el desempeño de su actividad”***.

A este respecto, es necesario reiterar que el número 7. “Certificado de Ofertas” contenido en las Secciones IV. “Operación del Sistema” y VI. “Alternativas del consultante” de la Norma de Carácter General N° 218, que “Imparte instrucciones sobre Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión establecido por el artículo 61 bis del D.L. N° 3.500, de 1980”, define el “Certificado de Ofertas” indicando que la versión “Original” de dicho documento

será la que acreditará la recepción de la información del SCOMP por parte del consultante (pensionable), siendo enviado dicho documento por carta certificada de Correos de Chile a su domicilio dentro de los cuatro días hábiles siguientes al ingreso de la consulta, señalándose en la comunicación que, el “*único*” documento válido para efectuar la aceptación de oferta y selección de modalidad es el Certificado Original; y asimismo, el número 7 de la Sección IV estableciendo que en caso de extravío, pérdida o destrucción del Certificado de Ofertas “Original”, o en caso de devolución de correo, después de 8 días hábiles de ingresada la consulta, el afiliado podrá solicitar a la AFP de origen un duplicado de dicho Certificado, el que podrá ser utilizado para efectos de la aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión.

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

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

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

Sin perjuicio de lo anterior y, a pesar de constatarse en este Procedimiento Sancionatorio que se aceptaron ofertas de pensión sin el Certificado Original y, en determinados casos con un “Certificado” adulterado, ha de considerarse que los hechos infraccionales que justifican este Cargo, también se encuentran recogidos en los Cargos N°2 y 3 - analizados en los Acápites IV.2.2. y IV.2.3. de esta Resolución Sancionatoria-, por lo que a efectos de no incurrir en duplicidad de imputaciones y sus consecuentes sanciones, la infracción imputada en este cargo, será descartada, dado que se encuentra recogida con mejor precisión en los cargos 2 y 3 según se indicará.

IV.2.2. Análisis respecto a la imputación y descargos relativos a de infringir la obligación prevista la Sección IV, N°7, párrafo 7°, de la NCG N° 218, que

se encontraba vigente a la fecha de los hechos materia del Oficio de Cargos, en tanto la Investigada, en su rol de partícipe del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), no contaba con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, dado que los controles internos y de gestión de riesgo no resultaron efectivos para los procedimientos establecidos en la aceptación de oferta de rentas vitalicias, toda vez que, se realizaron aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado.

En primer lugar y, por razones de economía procesal, se darán por íntegramente reproducidas las consideraciones contenidas en el Acápite IV.2.1. de esta Resolución Sancionatoria, en cuanto a que la Investigada ingresó aceptaciones de oferta de rentas vitalicias sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado.

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

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

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

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

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

En tercer lugar, asentado el marco regulatorio anterior, cabe determinar si la Investigada contó con mecanismos idóneos o suficientes de verificación de consistencia de la información entregada por el Sistema SCOMP, puesto que, se

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

A este respecto, en el Oficio de Cargos se sostuvo que, **la Compañía no tenía dentro de su Sistema** de Gestión de Riesgos y Control Interno, un procedimiento asociado directamente al cumplimiento de la normativa relativa al proceso de aceptación de ofertas de rentas vitalicias previsionales, y específicamente, a la comprobación de la autenticidad de los Certificados de Ofertas de montos de pensión para efectuar los trámites de aceptación de oferta. Así, ante la falta de aquellos controles, acorde a lo expuesto precedentemente, la Compañía realizó aceptaciones de ofertas de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado.

A mayor abundamiento, la misma Investigada en sus descargos señala que *“Los temas de riesgos estaban considerados en las matrices de riesgo (pricing, proceso de operaciones, etc.). **Los temas comerciales no fueron considerados, quizás pecando de un exceso de confianza, dado que SCOMP funcionaba bien, y se asumía que se efectuaban las aceptaciones con los Certificados de Oferta Originales, y había un control ex post donde sí se revisaba que existiera el Certificado Original o el Duplicado previo a emitir la póliza**”.*

Además, y en el contexto de la medida para mejor resolver decretada por el Fiscal, mediante respuesta a **Oficio Reservado UI N° 753 de 17 de julio de 2020** (a fojas 2419), Novared Chile S.A., acompañó informes de auditoría externa para los años 2017 y 2018, e informó sobre los estándares y normas de medición utilizadas en las auditorías externas de seguridad de información efectuadas respecto de la sociedad SCOMP S.A. desde el año 2014 a la fecha; así como detalle de los principales aspectos de revisión que los mismos conllevan. De igual manera, se solicitó el detalle de inspecciones o verificaciones efectuadas en las auditorías señaladas, respecto del proceso de aceptación de ofertas de pensión en el SCOMP y, específicamente, respecto de la verificación, validez y uso del certificado de ofertas original o su duplicado en el mismo, así como conclusiones u observaciones derivadas de aquellas evaluaciones.

Sin embargo, en los antecedentes acompañados, no consta que, a la época de los hechos materia del Oficio de Cargos, la Investigada tuviera controles y mecanismos de gestión de riesgos para los procesos de Aceptaciones de Ofertas, toda vez que, no se vislumbra una medida que tuviera por objeto verificar que dichas aceptaciones se realizaran con el Certificado Original o su Duplicado según exige la normativa, por lo que se rechazarán los descargos en este punto, pues ha quedado suficientemente acreditado en este Procedimiento Sancionatorio la falta de las medidas necesarias para la verificación del uso del Certificado Original o su Duplicado.

En atención a lo anteriormente expuesto, se rechazarán los descargos opuestos en contra de este cargo, por cuanto según se ha venido razonando, la Investigada ingresó aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados

de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado y, más grave aún, hubo aceptaciones de ofertas de rentas vitalicias con un “Certificado” adulterado. Lo anterior, implica que **la Investigada no adoptó mecanismos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, toda vez que, se tramitaron ventas de rentas vitalicias sin el Certificado SCOMP Original o su Duplicado, es decir sus Manuales de Procedimientos no resultaron efectivos ni idóneos para cumplir la exigencia contemplada en la Sección IV, N°7, párrafo 7°, de la NCG N° 218.**

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

Finalmente, constatándose en este Procedimiento Sancionatorio que se aceptaron ofertas de pensión sin el Certificado Original y, en determinados casos con un “Certificado” adulterado, y a efectos de no incurrir en duplicidad de imputaciones y sus consecuentes sanciones, ha de precisarse que los hechos infraccionales que justifican este Cargo se considerarán respecto de aquellos casos cerrados en la Compañía con la intervención de asesores previsionales, en los que, dado que la compañía no contaba con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, la aceptación de la oferta no fue ingresada con el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado.

La aplicación de lo dispuesto en el artículo 33 del D.L. N°3.538, se verá en la parte decisoria de esta Resolución.

IV.2.3. Análisis respecto a la imputación y descargos relativos a infringir la obligación de asesoría contenida en el artículo 529 N°1 del Código de Comercio en relación al artículo 57 inciso 4° del D.F.L. N° 251 y al N°4, párrafos 1° y 2°, de la NCG N° 91, toda vez que, en 408 procesos de pensión realizados por 66 de sus agentes de venta, y en otros 7 procesos gestionados directamente por la Compañía, la Investigada no asesoró debidamente al afiliado producto que el trámite de Aceptación de Oferta se realizó sin contar con el Certificado de Oferta SCOMP Original o su Duplicado, siendo éste, el único documento válido que acredita la recepción de la información y habilita al consultante para optar por una modalidad de pensión.

En primer lugar, tal como se consignó en el Acápito IV.2.1. de esta Resolución Sancionatoria –que, por razones de economía procesal, se da por reproducido en lo pertinente–, se estará a lo dispuesto en el artículo 33 D.L. N°3.538, según su texto vigente hasta el 18 de enero de 2018. Así, en cuanto a la excepción de prescripción opuesta por la defensa de la Investigada, debe estarse a lo resuelto precedentemente.

En segundo lugar y, por razones de economía procesal, se dan por íntegramente reproducidas las consideraciones contenidas en los Acápites IV.2.1. y

IV.2.2. de esta Resolución Sancionatoria, en cuanto a que la Investigada ingresó aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado, especialmente, los casos en que se aceptaron ofertas de rentas vitalicias con “Certificados” adulterados, infringiendo de ese modo, asimismo, su deber de contar con controles y mecanismos preventivos para cumplir con la normativa que rige al Sistema SCOMP.

En tercer lugar, en cuanto al deber de asesoría respecto de una renta vitalicia que se imputa infringido, es menester considerar que, las Compañías de Seguros y sus Agentes de Venta, intervienen especialmente, asesorando al pensionable desde el ingreso de solicitud de oferta al sistema SCOMP hasta la Aceptación de Oferta.

En este orden de ideas, cuando se contrata una renta vitalicia directamente con una compañía de seguros, el artículo 529 N°1 del Código de Comercio traslada todas las obligaciones propias del intermediario, establecidas en nuestro ordenamiento jurídico, a la entidad aseguradora, al disponer que: *“Además de la contemplada en el artículo 519, el asegurador contrae las siguientes obligaciones: 1) **Cuando el seguro fuere contratado en forma directa, sin intermediación de un corredor de seguros: prestar asesoría al asegurado, ofrecerle las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses, ilustrarlo sobre las condiciones del contrato y asistirlo durante toda la vigencia, modificación y renovación del contrato y al momento del siniestro. Cuando el seguro se contrate en esta forma, el asegurador será responsable de las infracciones, errores y omisiones cometidos y de los perjuicios causados a los asegurados**”.*

A su vez, la contratación con una compañía de seguros –sin la intermediación de un asesor previsional–, puede darse a través de dos formas, ya sea, por una parte, a través de uno de sus agentes de ventas de rentas vitalicias o, bien, directamente con la aseguradora.

En el caso de la contratación de una renta vitalicia a través de un agente de venta, el artículo 57 del D.F.L. N°251 dispone que *“Serán de responsabilidad de la entidad aseguradora las infracciones, errores u omisiones en que puedan incurrir los agentes de ventas en el desempeño de su actividad”.*

En este mismo sentido, N°4, párrafo 1°, de la NCG N° 91 señala: *“La compañía deberá velar permanentemente por el debido cumplimiento por parte de sus agentes de ventas de rentas vitalicias, de todas las normas e instrucciones que rigen su actuación”*; y, su párrafo 2° prescribe que *“Las infracciones, errores u omisiones en que incurran los agentes de venta en el desempeño de su actividad, de acuerdo a lo previsto en la ley, serán de responsabilidad de la entidad aseguradora de la que dependan o a la que presten servicios (...)”.*

Es decir, de acuerdo a las normas citadas, las Compañías de seguros siempre resultan responsables respecto a las infracciones, omisiones y errores en el deber de asesoría, a través de sus agentes. Por lo anterior, no resultan atendibles los

argumentos esgrimidos por la defensa referentes a no hacerse cargo de dicha responsabilidad, al haber capacitado a sus agentes de ventas y no avalado su conducta.

En cuarto lugar, cabe tener presente que, el **Certificado de Ofertas SCOMP Original** es el documento que acredita la recepción de la información sobre las ofertas de pensión efectuadas por las AFPs y por las aseguradoras al pensionable a través del sistema SCOMP, el cual, a su vez, es el único documento válido para efectuar la aceptación de la oferta de pensión, o su Duplicado.

De acuerdo a lo anterior, la Investigada y sus agentes de venta, debieron asesorar al pensionable en el sentido de realizar el ingreso de la Aceptación de Oferta con el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado conforme a la normativa que rige la materia cuyo objeto es velar por la correcta información en cuanto a las ofertas disponibles para escoger la pensión y su modalidad, empero, en la especie, pasaron por alto dicho requisito legal.

En efecto, la Investigada infringió su deber de asesoría, por cuanto en los 408 procesos de pensión realizados por 66 de sus agentes de ventas, y en otros 7 procesos ingresados directamente por Sura, no se realizaron con el Certificado Original o su Duplicado.

Al respecto, es menester recalcar que, contrario a lo señalado por la defensa de Renta Vida, la debida asesoría al pensionable siempre implica que las entidades o personas autorizadas por esta Comisión para ejercer la actividad en comento cumplan con las reglas que regulan la materia y que, conforme al artículo 529 N°1 del Código de Comercio, artículo 57 del D.F.L. N°251 y la NCG N°91 disponen expresamente que las entidades aseguradoras son directamente responsables por las infracciones, errores y omisiones en dicha asesoría, a saber, las Aceptaciones de Oferta sin el Certificado Original o su Duplicado.

De este modo, no resulta procedente la alegación de la Investigada conforme a la el deber de asesoría es un acto complejo que no puede reducirse a la aceptación de la oferta de monto de pensión, pues, de acuerdo a lo razonado precedentemente, la infracción u omisión de requisitos normativos en las etapas de Aceptación de Oferta de rentas vitalicias, implica, precisamente, una falta de cuidado a dicho deber por tratarse de una conducta contraria a derecho.

Ello, implica, en resumen, una doble falta: por una parte, la compañía no cumple su deber de asesoría desde que permite que una persona acepte una oferta, sin haber reunido la documentación y antecedentes necesarios para tal propósito, y por otra, que además de efectuar un trámite sin la documentación expresamente exigida por la normativa, no se ha resguardado el derecho del afiliado de analizar en forma detenida e independiente, las ofertas que el sistema le entrega, ya que en esto, ante la falta del certificado original, no tiene la garantía de recibir una información directa e independiente.

Finalmente, no se debe perder de vista que los agentes de venta no son ajenos a la Compañía, tanto así que el artículo 57 del D.F.L. N° 251, expresamente dispone que las compañías son responsables por *“las infracciones, errores u omisiones en que puedan incurrir los agentes de ventas en el desempeño de su actividad”*, de modo que la compañía no puede liberar su responsabilidad, aduciendo acciones de sus agentes.

Vale la pena tener en consideración, que el Certificado de Ofertas Original, es el medio por el que SCOMP informa directamente al pensionable, de las ofertas de pensión que se le han formulado, de modo que la recepción de ese documento implica no sólo contar formalmente con la información del sistema, sino más aún, es la oportunidad del pensionable de analizar y comparar la información recibida. Justamente el hecho de cerrar el proceso sin ese documento, implica que el pensionable no accedió a esa oportunidad, de modo que, al haber la compañía, directamente o por intermedio de sus agentes de venta, ingresado una solicitud de oferta sin verificar la recepción de ese Original, ha faltado a su deber de asesoría, al permitir que el asegurable cerrara el trámite sin contar con información completa.

En atención a lo anteriormente expuesto, se rechazarán los descargos evacuados en esta parte, toda vez que, en la especie, la Investigada, a través de sus agentes de venta, no asesoró debidamente a los afiliados, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 529 N°1 del Código de Comercio en relación al artículo 57 inciso 4° del D.F.L. N° 251 y al N°4, párrafos 1° y 2°, de la NCG N° 91, en atención a que se realizaron aceptaciones de ofertas de rentas de vitalicias sin contar con el Certificado de Oferta SCOMP Original o su Duplicado, siendo éste el único documento válido que acredita la recepción de la información y habilita al consultante para optar por una modalidad de pensión según la normativa que rige la materia.

Finalmente, constatándose en este Procedimiento Sancionatorio que se aceptaron ofertas de pensión sin el Certificado Original y, en determinados casos con un “Certificado” adulterado, y a efectos de no incurrir en duplicidad de imputaciones y sus consecuentes sanciones, ha de precisarse que los hechos infraccionales que justifican este Cargo se considerarán respecto de aquellos casos cerrados en la Compañía, directamente o con la intervención de agentes de venta, en los que no se verificó que la aceptación de la oferta se ingresara con el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado, vulnerando el deber de asesoría que impone el artículo 529 del Código de Comercio.

IV.2.4. Análisis respecto a la imputación y descargos relativos a infringir la prohibición prevista en la Sección IV, N°3, párrafo 6°, de la NCG N° 218, toda vez que, en al menos 22 solicitudes de ofertas de pensión aceptadas en la Compañía entre septiembre de 2014 y noviembre de 2017, la Investigada, en su rol de partícipe del Sistema, ingresó como dirección del pensionable al momento de solicitar ofertas de pensión en SCOMP, la dirección de un Agente de Ventas de la Compañía.

En primer lugar, tal como se consignó en los Acápites IV.2.1. y IV.2.3. de esta Resolución Sancionatoria –que, por razones de economía procesal, se da por reproducido en la parte pertinente–, se estará a lo dispuesto en el artículo 33 D.L. N°3.538, según su texto vigente hasta el 18 de enero de 2018. Así, en cuanto a la excepción de prescripción opuesta por la defensa de la Investigada, debe estarse a lo resuelto precedentemente.

En segundo lugar, la obligación que se imputa infringida, dispone que, la Investigada –en su calidad de partícipe del sistema SCOMP–, debe procurar y cuidar que la dirección ingresada por los consultantes al momento de solicitar ofertas de pensión, sea lo suficientemente completa para asegurar la recepción del Certificado de Ofertas Original en sus domicilios, **prohibiéndose expresamente que corresponda a la del Asesor, su Representante Legal o Apoderado, Agente, Compañía, AFP o funcionarios de éstas últimas, según corresponda.**

En efecto, la Sección IV, N°3, párrafo 6°, de la NCG N° 218 dispone que “(...) **En ningún caso la dirección y/o teléfono podrá corresponder a la del Asesor, Compañía o Administradora o a la del Agente, representante legal, apoderado o empleado de éstos, según corresponda.**”.

Lo anterior es de suma importancia, pues, según se ha venido razonando, el Certificado Original es el antecedente fundante para que los pensionables puedan escoger, entre las mejores ofertas que arroja el sistema SCOMP, aquella renta vitalicia que mejor se adecúe a sus necesidades y, en todo caso, es el único documento válido para realizar una aceptación de oferta según exige la normativa que rige la materia precedentemente citada. Por lo tanto, resulta esencial su entrega material y directa al consultante, para su información y examen y, asimismo, pueda concurrir a la AFP o Aseguradora que estime conveniente.

En tercer lugar, definido el campo de aplicación de la norma por la cual se le formularon cargos a la Investigada, cabe señalar que, a su respecto, la **defensa al evacuar sus descargos no controvierte los hechos sobre los cuales se funda la imputación**, en cambio, señala que se trataría de un hecho cometido por un tercero que no pueden justificarse ni que tampoco los avala.

A este respecto, se vuelve a reiterar que, conforme al artículo 57 inciso 4° y N°4, párrafo 1°, de la NCG N°91, las Compañías de Seguros son responsables por las infracciones, errores u omisiones de sus agentes de ventas, por lo que dicha alegación será desestimada. Asimismo, la obligación que se imputa infringida rige también rige a las entidades aseguradoras por lo que resulta directamente responsable de la misma.

Por su parte, en cuanto a los hechos, en el Oficio de Cargos se señaló (a fojas 2507 y siguientes) que “... *en el periodo comprendido entre septiembre de 2014 y noviembre de 2017, se verificaron al menos 22 aceptaciones de ofertas de pensión -detalladas en el Anexo N° 2 del presente Oficio de Cargos- en que la dirección ingresada para el pensionable al*

momento de la solicitud de ofertas de pensión en SCOMP, correspondió a la dirección de una sucursal de la Compañía o a la de un agente de ventas de ésta”.

A este respecto, de acuerdo con la prueba aparejada en el Procedimiento Sancionatorio, se determinaron 22 casos en que la dirección ingresada para el pensionable al momento de solicitar las ofertas de pensión, correspondió a la dirección de una sucursal de Sura o al de un agente de ventas de ésta, según se indica a continuación:

Tabla N° 7: Casos en que dirección del pensionable en la solicitud de ofertas correspondió a la dirección del partícipe del proceso.									
N°	Comuna Consultante	Dirección Consultante	N° Aceptaciones asociadas a dirección del Consultante						Total
			2013	2014	2015	2016	2017	2018	
1	La Florida	Itahua 1714 ¹	-	-	2	6	4	-	12
4	Talca	25 Sur 577 ¹	-	2	2	1	-	-	5
6	Punta Arenas	21 de Mayo 1111 ^{1 2}	-	-	1	4	-	-	5
TOTAL			-	2	5	11	4	-	22

Fuente: Elaboración propia en base a información de SCOMP S.A. en respuesta a los Oficios Reservado UI N° 1.052 y N° 1.098.

En atención a los anteriormente expuesto, se rechazarán los descargos, dado que, los agentes de ventas de la Investigada, por los cuales resulta responsable –de conformidad con el artículo 57 inciso 4° del D.F.L. N°251 y N°4, párrafos 1° y 2° de la NCG N°92–, ingresaron como dirección del pensionable la de una sucursal de la Compañía o su propia dirección, en al menos 22 casos que derivaron en la aceptación de una oferta de pensión de la misma Compañía, en contravención de lo expresamente dispuesto en la Sección IV, N°3, párrafo 6°, de la NCG N° 218, impidiendo de ese modo que, el consultante, recibiera en su domicilio particular el Certificado SCOMP Original para su examen completo e íntegro a fin de decidir y realizar la aceptación de oferta respectiva.

IV.2.5. Análisis respecto a la imputación y descargos relativos a infringir lo dispuesto en la Sección III, N°3, letras a), e) y h) de la NCG N° 218, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos materia del Oficio de Cargos, en relación con lo dispuesto en el artículo 61 bis inciso 8° del D.L. N° 3.500, en tanto que la Investigada, en su rol de responsable por la operación del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), no veló por que el Sistema contara con mecanismos de seguridad de la información adecuados a fin de resguardar la confidencialidad, integridad, autenticación, no repudio y control de acceso en la transmisión de la información, ni tomó las medidas necesarias para garantizar la máxima seguridad en el acceso al mismo, así como tampoco contó con adecuados controles que permitieran verificar eventos inusuales que afectaran la seguridad de la información.

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

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

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

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

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

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

V. CONCLUSIÓN.

1. SISTEMA DE CONSULTAS DE OFERTAS Y MONTOS

DE PENSIÓN

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

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

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

Dentro de los cuatro días hábiles siguientes de ingresada la Solicitud de Oferta, SCOMP enviará al domicilio del afiliado, por correo certificado, el original del Certificado de Ofertas que podrá contener los montos de Retiro Programado y las ofertas de las distintas Rentas Vitalicias. El partícipe que ingresó la Solicitud de Ofertas recibe una copia del Certificado de Ofertas, el cual no sirve para realizar el trámite de pensión. Sólo con el Certificado de Ofertas Original se podrá proceder a la aceptación de una oferta.

2. CONDUCTAS INFRACCIONALES

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

Por otra parte, a pesar de constatarse en este Procedimiento Sancionatorio que la Investigada ingresó ofertas de pensión sin el Certificado Original, se ha estimado descartar el cargo 1 y mantener el cargo 3 en la forma que se ha explicado con el fin de no incurrir en duplicidad de imputaciones y sus consecuentes sanciones.

En segundo término, ha quedado de manifiesto que la Compañía Investigada infringió su deber de asesoría contenida en el número 1 del artículo 529 del Código de Comercio, por cuanto en la Aceptación de Oferta realizada directamente en la compañía o a través de sus agentes de venta, se utilizó un Certificado de Oferta SCOMP que no correspondía al original o su duplicado, único documento que habilita al consultante a optar por una modalidad de pensión.

La infracción anterior implicó que el pensionable que acudió a gestionar su pensión a través de un agente de ventas o directamente en la compañía, confiando en la realización de los trámites pertinentes en miras al correcto resguardo de sus intereses al momento de decidir sobre su opción de pensión, terminó en los hechos decidiendo su jubilación, en base a antecedentes que no eran los dispuestos por el sistema, para estos efectos, al momento de analizar sus opciones y aceptar su oferta de pensión.

De esta forma, la aseguradora infringió el deber de asesoría con el asegurado, pues con el objeto de proceder rápidamente al cierre de la operación se obró en la Aceptación de Oferta sin el documento idóneo al efecto, con el evidente riesgo para el pensionable en cuanto a la información que debió tener y que por el deber legal de asesoría la compañía estaba obligada a verificar, desde que el mencionado deber de asesoría, implica a lo menos que asistir al asegurable para que cuente con la documentación que el sistema exige para pensionarse. Así, con tal Aceptación de Oferta se cerró en definitiva el proceso de pensión, imposibilitando al pensionable la realización de un análisis acabado de las ofertas bajo antecedentes emitidos de conformidad a la normativa y con el claro riesgo de discrepancia entre la información no oficial con la que se pensionó, y la emanada del sistema.

A lo anterior, se suma el hecho de que la utilización del Certificado de Ofertas Original, o su Duplicado, como documento necesario para aceptar una oferta de pensión, se ha establecido no sólo por la información que proporciona, sino además, porque el hecho que llegue directamente al afiliado o pensionable, implica que este dispone de la oportunidad y el tiempo para analizar sus opciones de pensión o incluso de obtener una oferta externa mejor a las que se consignan en el Certificado de Oferta SCOMP original o su duplicado, o de la que aceptó en definitiva, sin verse sujeto a la presión o control de la fuerza de ventas del mercado.

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

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

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

*ambas comunicaciones deberá señalarse que **el documento válido para efectuar la aceptación de una oferta y selección de modalidad, es el Certificado original***”.

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

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

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

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

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

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

el cargo sobre este respecto no sea sancionado, atendido lo dispuesto en el artículo 33 del D.L. N°3.538, conforme a su texto vigente al momento de verificarse los hechos.

En este orden de ideas, resulta impropio de la gestión de riesgos de una Compañía de Seguros, no tener mecanismos que permitan identificar si el Certificado SCOMP que se presenta corresponde a su Original o su Duplicado, puesto que se trata del antecedente fundante y esencial sobre el cual descansa dicho proceso. Lo anterior, asimismo, supone que la Investigada no veló por medidas idóneas a fin de dar cumplimiento a normas específicas en cuanto al uso de certificados originales en el cierre de pensiones.

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

En tercer término, y dentro del contexto del procedimiento de aceptación de oferta, cabe destacar que, la normativa que rige a la Investigada – en su calidad de partícipe del sistema SCOMP–, le impone el deber de procurar y cuidar que la dirección ingresada por los consultantes al momento de solicitar ofertas de pensión, sea lo suficientemente completa para asegurar la recepción del Certificado de Ofertas Original en sus domicilios, prohibiéndose expresamente que corresponda a la del Asesor, su Representante Legal o Apoderado, Agente, Compañía, AFP o funcionarios de éstas últimas, según corresponda.

En efecto, la Sección IV, N°3, párrafo 6°, de la NCG N° 218 dispone que “(...) **En ningún caso la dirección y/o teléfono podrá corresponder a la del Asesor, Compañía o Administradora o a la del Agente, representante legal, apoderado o empleado de éstos, según corresponda.**”.

Lo anterior es de suma importancia, pues, según se ha venido razonando, el Certificado Original es el antecedente fundante para que los pensionables puedan escoger, entre las mejores ofertas que arroja el sistema SCOMP, aquella renta vitalicia que mejor se adecúe a sus necesidades y, en todo caso, es el único documento válido para realizar una aceptación de oferta según exige la normativa que rige la materia precedentemente citada. Por lo tanto, resulta esencial su entrega material y directa al consultante, para su información y examen y, asimismo, pueda concurrir a la AFP o Aseguradora que estime conveniente.

Sin embargo, en la especie, los agentes de ventas de la Investigada, por los cuales resulta responsable –de conformidad con el artículo 57 inciso 4° del D.F.L. N°251 y N°4, párrafos 1° y 2° de la NCG N°91–, ingresaron como dirección del pensionable su propia dirección, en al menos 240 casos que derivaron en la aceptación de una oferta de pensión de la misma Compañía, en contravención de lo expresamente dispuesto en la Sección IV, N°3, párrafo 6°,

de la NCG N° 218, impidiendo de ese modo que, el consultante, recibiera en su domicilio particular el Certificado SCOMP Original para a fin de decidir y realizar la aceptación de oferta respectiva.

VI. DECISIÓN.

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

1.1. Infracción a la obligación de asesoría contenida en el número 1 del artículo 529 del Código de Comercio en relación al inciso cuarto del artículo 57 del D.F.L. N° 251 y a los incisos 1 y 2 del número 4 de la NCG N° 91, toda vez que, en 408 procesos de pensión realizados por 66 de sus agentes de venta, y en otros 7 procesos gestionados directamente por la Compañía, Sura no asesoró debidamente al afiliado producto que el trámite de Aceptación de Oferta se realizó sin contar con el Certificado de Oferta SCOMP Original o su Duplicado, siendo éste, el único documento válido que acredita la recepción de la información y habilita al consultante para optar por una modalidad de pensión.

Lo anterior, respecto de 117 casos posteriores al 10 de septiembre de 2016, cerrados en la Compañía, ya sea directamente o con la intervención de agentes de venta, en los que no se verificó que la aceptación de la oferta se ingresara con el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado, vulnerando el deber de asesoría que impone el artículo 529 del Código de Comercio. No se considerarán casos anteriores en atención a lo dispuesto en el artículo 33 de D.L. N°3.538, según su texto vigente hasta el 15 de enero de 2018, aplicable en la especie.

1.2. Infracción a la prohibición prevista en el inciso sexto del número 3. de la Sección IV. de la NCG N° 218, toda vez que, en al menos 22 solicitudes de ofertas de pensión aceptadas en la Compañía entre septiembre de 2014 y noviembre de 2017, Sura, en su rol de partícipe del Sistema, ingresó como dirección del pensionable al momento de solicitar ofertas de pensión en SCOMP, la dirección de una sucursal de la Compañía o la de un Agente de Ventas de ésta.

Lo anterior, respecto de 8 casos posteriores al 10 de septiembre de 2016. No se considerarán casos anteriores en atención a lo dispuesto en el artículo 33 de D.L. N°3.538, según su texto vigente hasta el 15 de enero de 2018, aplicable en la especie

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

1) En cuanto a la gravedad de las conductas, el artículo 529 del Código de Comercio da cuenta clara del deber de las aseguradoras en caso de contratación directa de prestar asesoría al asegurado, ilustrándolo sobre las condiciones del contrato y asistiéndolo durante la vigencia del mismo. Ello resulta fundamental en el mercado de rentas vitalicias, donde las aseguradoras en los casos de contratación directa a través de la compañía o por medio de sus agentes de ventas, deben acompañar al pensionable en el proceso de solicitud de oferta y luego en la aceptación y selección de modalidad de pensión.

Todo lo anterior, debe realizarse con apego a la normativa que rige el Sistema de Consulta y Ofertas de Montos de Pensiones, por lo que la adecuada asesoría involucra la utilización de los documentos idóneos que permiten al pensionable conocer y seleccionar la oferta que más se ajusta a sus requerimientos e intereses.

Como se ha expuesto en este acto administrativo la Aceptación de Oferta realizada en la compañía **sin el Certificado de Ofertas SCOMP original o su duplicado**, infringió el deber de asesoría, ya que al buscar el pronto cierre de la operación, impidió a los pensionables informarse adecuadamente y con los tiempos pertinentes acerca de las ofertas que el sistema les propuso y sobre las cuales debían tomar la decisión de aceptar la oferta y selección de modalidad de pensión.

En tal sentido, la compañía infringió la confianza de los pensionables y los deberes con quienes contrató directamente o a través de sus agentes de ventas, pero además puso en riesgo el Sistema de Consulta y Oferta de Montos de Pensión.

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

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

3) En lo que atañe al daño o riesgo causado al correcto funcionamiento del mercado financiero, las infracciones en que incurrieron las Compañías Investigadas, implican una vulneración a las normas que rigen el proceso de aceptación de oferta y a las obligaciones contractuales de asesoría a quienes contratan con las Aseguradoras Investigadas,

lo que en definitiva puso en riesgo el Sistema de Consulta y Oferta de Montos de Pensión, todo lo cual atentó en el correcto funcionamiento del mercado de rentas vitalicias.

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

Al aceptar la oferta sin el certificado Original, los pensionados no pudieron informarse adecuadamente y con los tiempos pertinentes acerca de las ofertas que el sistema propuso y sobre las cuales debían tomar una decisión, afectándose la confianza que debe existir respecto del correcto funcionamiento del sistema de pensiones en general y del mercado asegurador. En efecto, la falta del Certificado SCOMP Original o su Duplicado y, en cambio, el uso de un documento adulterado, incompleto o una copia, restringe la posibilidad del consultante o pensionable de reflexionar, analizar y ponderar todos los elementos necesarios para la toma de su decisión.

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

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

5) Revisados los registros llevados por este Servicio durante los últimos 5 años a la fecha, la investigada no presenta sanciones.

6) En cuanto a la capacidad económica de la Compañía Investigada, de acuerdo a la información contenida en los estados financieros a junio de 2020, presentó un patrimonio de **M\$ 51.427.290**.

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

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

- Resolución Exenta CMF N° 1911 y SP N° 33 de 5 de abril de 2019 que aplica a Viviana Briones Pérez la sanción de multa de 315 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N° 1906 y SP N° 28 de 5 de abril de 2019 que aplica a Andrés Orrego Arriagada la sanción de multa de 1140 Unidades de Fomento y cancelación de la inscripción en el Registro de Asesores Previsionales.
- Resolución Exenta CMF N° 1910 y SP N° 32 de 5 de abril de 2019 que aplica a Marisol Valdivieso Ortiz la sanción de multa de 180 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N° 1907 y SP N° 30 de 5 de abril de 2019 que aplica a Alejandro Alarcón Rubio la sanción de multa de 775 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N° 1909 y SP N° 29 de 5 de abril de 2019 que aplica a Magaly Córdova Silva la sanción de multa de 900 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N° 1908 y SP N° 31 de 5 de abril de 2019 que aplica a Carolina Ríos Puebla la sanción de multa de 475 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2176 y SP N° 36 de 18 de abril de 2019 que aplica a Peter Retamales Ramírez la sanción de multa de 180 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2177 y SP N°37 de 18 de abril de 2019 que aplica a Patricio Vilches Arrué la sanción de multa de 405 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2178 y SP N°38 de 18 de abril de 2019 que aplica a Francisco Castro Orellana la sanción de multa de 150 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2179 y SP N°39 de 18 de abril de 2019 que aplica a Gustavo Valverde Castañón la sanción de multa de 225 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2180 y SP N°40 de 18 de abril de 2019 que aplica a Hernán Palacios Salazar la sanción de multa de 315 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.

- Resolución Exenta CMF N°2181 y SP N°41 de 18 de abril de 2019 que aplica a María Angélica Mansilla Valdés la sanción de multa 180 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2408 y SP N°47 de 29 de abril de 2019 que aplica a Mario Alonso Moya Pérez la sanción de multa 45 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N°2738 y SP N°59 de 14 de mayo de 2019 que aplica a Omar Ruiz Rodríguez la sanción de multa 100 unidades de fomento y suspensión por 9 meses.

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

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

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

1. Aplicar a **Seguros de Vida Sura S.A.** la sanción de multa, a beneficio fiscal, ascendente a **UF 1.000.- (Mil Unidades de Fomento)**, pagaderas en su equivalente en pesos a la fecha efectiva de su pago, por infracción al número 1 del artículo 529 del Código de Comercio en relación al inciso cuarto del artículo 57 del D.F.L. N° 251 y a los incisos 1 y 2 del número 4 de la NCG N° 91; e inciso sexto del número 3. de la Sección IV. de la NCG N° 218 vigente a la fecha de los hechos.

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

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

4. El comprobante de pago deberá ser ingresado en las oficinas de esta Comisión para su visado y control, dentro del plazo de cinco días hábiles de efectuado el pago. De no remitirse dichos comprobantes, la Comisión informará a la Tesorería

General de la Republica que no cuenta con el respaldo de pago de las presentes multas, a fin que ésta efectúe el cobro de las mismas.

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

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.

10-09-2020

X  

PRESIDENTE

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

X  

COMISIONADO

Firmado por: Mauricio Larrain Errazuriz
10-09-2020

X  

COMISIONADO

Firmado por: Kevin Noel Cowan Logan

X  

COMISIONADO

Firmado por: Rosario Celedon Forster

COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO

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

GERARDO BRAVO RIQUELME
SECRETARIO GENERAL

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