



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

**REF.: APLICA SANCIÓN DE MULTA A SANTANDER
CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA.**

SANTIAGO, 28 MAY 2014

RESOLUCIÓN EXENTA N° 155

VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 3° letra g), 4° letras a) y d), y 28° del D.L. 3.538, de 1980; artículos 45 y 57 del D.F.L. N° 251, de 1931; artículo 10° N° 2 del D.S. N° 863, de 1989; artículo 4° del Título IV de la Norma de Carácter General N° 330; inciso 3° del Acápito IV de la Circular N° 1.587, de 2002.

CONSIDERANDO:

1.- Que, como resultado de la auditoría y revisión efectuada por esta Superintendencia al proceso desarrollado por Santander Corredora de Seguros Limitada en su calidad de intermediario de los seguros colectivos de desgravamen e incendio hipotecarios asociado a la cartera del Banco Santander-Chile, realizada durante el año 2013, y del análisis de los antecedentes del reclamo presentado por don Miguel Ángel Rojas Molina en contra de la referida corredora respecto de la prima del seguro individual de desgravamen asociado al crédito hipotecario que mantiene con la entidad bancaria antes individualizada, esta Superintendencia, mediante Oficio Res N° 039, de 20 de enero de 2014, formuló cargos en contra de Santander Corredora de Seguros Limitada, por haber, presumiblemente, incurrido en las siguientes infracciones:

- I. Infracción a lo dispuesto en el artículo 4° del Título IV de la Norma de Carácter General N° 330, de 2012, que imparte Normas para la contratación individual y colectiva de seguros asociados a créditos hipotecarios, condiciones mínimas que deberán contemplar las bases de licitación de estos e información que se deberá entregar a los deudores asegurados, debido a la entrega de la información requerida en los Anexos N° 2 y 3 de la referida Norma, en plazos superiores a los permitidos, según se explica en el siguiente cuadro proporcionado por Santander Corredora de Seguros Limitada:

Cartera	Tipo de Seguro	Clientes (tipo)	N° de Clientes	Fecha Envío Real	Plazo Máximo Envíos/Normativa
BANCO	Incendio + Sismo	Tipo 3: Crédito < UF 3.000	10.325	04-01-2013	30-12-2012
BANCO	Incendio + Sismo	Tipo 4: Crédito > UF 3.000	4.299	07-01-2013	30-12-2012
BANCO	Incendio	Tipo 5: Todos los rangos	1.468	07-01-2013	30-12-2012
ASICOM	Incendio + Sismo	Tipo 6: Todos los rangos	5.268	01-03-2013 y 25-03-2013	30-12-2012
ASICOM	Incendio	Tipo 7: Todos los rangos	4.300	01-03-2013	30-12-2012
ASICOM	Desgravamen	Tipo 11: Total de Cartera	8.429	22-02-2013	30-01-2013

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

TOTAL CLIENTES INFORMADOS FUERA DE PLAZO	34.089
---	---------------

- II. Infracción a lo dispuesto en el artículo 4° del Título IV de la Norma de Carácter General N° 330, de 2012, debido a la entrega de la información requerida en el Anexo N° 2 de la referida Norma, conteniendo datos erróneos respecto de las coberturas de los seguros, según se explica en el siguiente cuadro proporcionado por Santander Corredora de Seguros Limitada:

Cartera	Tipo de Seguro	Cliente	Tipo de Error	N° de Clientes
BANCO	Incendio	Tipo 5: Todos los rangos	Cobertura de Sismo. Se informó cobertura de Sismo, pero ésta nunca había sido contratada por el Cliente.	1.468
No identificado	Incendio + Sismo	No identificado	Cobertura de Sismo. No se informó cobertura de Sismo cuando el Cliente sí la había contratado.	1.835
TOTAL CLIENTES INFORMADOS CON ERROR DE COBERTURA				3.303

- III. Infracción a lo dispuesto en el artículo 10° N° 2 del D.S. N° 863, de 1989, Reglamento de Auxiliares del Comercio de Seguro, vigente a la fecha de los hechos materia de cargos, en relación al artículo 57 del D.F.L. N° 251, de 1931, Ley de Seguros, debido a la entrega de información errónea respecto de la tasa del seguro de incendio vigente anterior a la licitación, para el análisis por el cliente de la oferta formulada para contratar seguros individuales en reemplazo del seguro licitado, en atención a que éste tenía menor cobertura, según se explica en el siguiente cuadro proporcionado por Santander Corredora de Seguros Limitada:

Cartera	Tipo de Seguro	Cliente	Tipo de Error	N° de Clientes
BANCO	Incendio + Sismo	Tipo 1: Crédito < UF 3.000 (con oferta comercial)		
Se informó como tasa antigua la de 0,4375 ‰, en circunstancias que la correcta era de 0,31 ‰. Cabe señalar que la tasa considerada para el seguro individual ofrecido, con mayor cobertura, era de 0,353 ‰ y los clientes se cambiaron a la póliza individual.				7
Se informó como tasa antigua la de 0,4375 ‰, en circunstancias que la correcta era de 0,31 ‰. Cabe señalar que la tasa considerada para el seguro individual ofrecido, con mayor cobertura, era de 0,353‰ y los clientes no se cambiaron a la póliza individual.				227
Se informó como tasa antigua la de 0,4375 ‰, en circunstancias que la correcta era de 0,34 ‰. Cabe señalar que la tasa considerada para el seguro individual ofrecido, con mayor cobertura, era de 0,353‰ y los clientes se cambiaron a la póliza individual.				74
Se informó como tasa antigua la de 0,4375 ‰, en circunstancias que la correcta era de 0,34 ‰. Cabe señalar que la tasa considerada para el seguro individual ofrecido, con mayor cobertura, era de 0,353‰ y los clientes no se cambiaron a la póliza individual.				3.082
TOTAL CLIENTES INFORMADOS CON ERROR DE TASA				3.390

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

- IV. Infracción a lo dispuesto en el artículo 10° N° 2 del D.S. N° 863, de 1989, e inciso 3° del Acápite IV de la Circular N° 1.587, de 2002, que Imparte instrucciones sobre promoción y oferta de seguros a través de sistemas de comunicación a distancia, ambas vigentes a la fecha de los hechos materia de cargos, debido a que la entrega de información en la oferta y promoción del seguro individual de desgravamen hipotecario acerca del valor del dividendo en caso de aceptar la oferta fue incorrecta, no ajustándose estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido e induciendo a error o confusión a los asegurados, afectando con ello la debida e informada evaluación acerca de la conveniencia de la aceptación y celebración del seguro ofrecido.

Asimismo, debido a la entrega de información incompleta en la comunicación escrita remitida posteriormente a los asegurados afectados, toda vez que en ella no se informa el valor de la prima asociada a los seguros tomados a nombre del codeudor hipotecario o aval, e inductiva a error y confusión al indicar que “*el valor del dividendo bajará...*”, en circunstancias que éste aumentaría en consideración de la prima de los seguros no informados;

- V. Infracción a lo dispuesto en el artículo 11° N° 2 del D.S. N° 863 de 1989, vigente a la fecha de los hechos materia de cargos, debido a la cancelación de la cobertura de doña Cynthia Andrea Salgado Pinto en la póliza colectiva de desgravamen hipotecario y haber gestionado su traspaso a una póliza individual, sin que se hayan proporcionado antecedentes por parte de Santander Corredora de Seguros Limitada, ni constando a esta Superintendencia, según los documentos tenidos a la vista, elementos de juicio que permitan afirmar que, para dichas gestiones, la corredora contó con el consentimiento y autorización escrita de la Sra. Salgado o de su codeudor solidario, don Miguel Ángel Rojas Molina, para el caso que la hubiere contratado por cuenta de ella.

2.- Que, mediante escrito de fecha 05 de febrero de 2014, Santander Corredora de Seguros Limitada, efectuó sus descargos al Oficio Res. N° 039, de 20 de enero de 2014, en los siguientes términos:

- En cuanto a los cargos formulados en los Puntos N° 1, 2 y 3 del Punto 2° del Oficio Res. N° 039, de 20 de enero de 2014:
 - a. Las infracciones advertidas por esta Superintendencia, corresponden a errores de información a los asegurados, los que se hayan reconocidos y no afectaron, por sí mismos, ni el cálculo ni el pago de las primas;
 - b. En cuanto a la información contenida en la comunicación enviada a los clientes, su entrega no está estrictamente normada, en particular, la información de la tasa del seguro anterior a la licitación, y cuya incorporación tuvo por objeto entregar información más completa a los asegurados;
 - c. Una vez detectados los problemas de información, se tomaron cursos de acción adecuados para su corrección, intentando producir los menores problemas para los asegurados;
 - d. Los errores advertidos no responden a una estrategia comercial, sino que se generaron por problemas involuntarios en la confección de las bases de datos usadas para enviar la información, y se deben a la complejidad del cambio normativo aprobado por la Ley N° 20.552.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Lo anterior, por cuanto los sistemas informáticos del banco contratante no estaban preparados para una licitación en que se discriminara por el tipo de uso del bien raíz hipotecado, esto es, sólo bienes de uso habitacional o de servicios profesionales, y atendido también los diversos sistemas informáticos en que se administran esas carteras.

- e. Sólo 81 clientes tomaron la decisión de cambiarse de póliza en razón de la información errada, lo que corresponde a una minoría de los asegurados incluidos en las bases de datos de clientes incorporados al proceso de licitación de los seguros asociados a créditos hipotecarios del Banco Santander-Chile. Agrega que esa Superintendencia solicitó informar a los asegurados las tasas correctas, lo que se efectuó durante el año 2012.
 - f. Se ha aprobado un procedimiento formal para la generación de cartas normativas, vigente a contar del 1° de diciembre de 2013, con lo cual se ha hecho formalmente cargo de los problemas planteados.
- Respecto al cargo contenido en el N° 4 del Punto 2° del Oficio de cargos, alega que los hechos que lo sustentan ya fueron materia de sanción de parte de esta Superintendencia, por lo que solicitan se deje sin efecto.

A este respecto, hace presente que, mediante Resolución Ex. N° 296, de fecha 07 de agosto de 2013, la Superintendencia de Valores y Seguros sancionó a Santander Corredora de Seguros Limitada por haber informado telefónicamente a los deudores hipotecarios acerca de una disminución en el monto del dividendo, sin especificar cuál es el monto de la prima de la póliza individual ofrecida, que es justamente aquello por lo cual se vuelve a formular cargos mediante Oficio Res N° 039, de 20 de enero de 2014.

- En cuanto al cargo contenido en el N° 5 del Punto 2 del Oficio de cargos, se reconoce que en la grabación telefónica de la conversación sostenida por la ejecutiva telefónica con don Miguel Ángel Rojas Molina, de fecha 23 de agosto de 2012, destinada a la venta de una póliza individual de seguro de incendio y de desgravamen para el crédito hipotecario otorgado por el Banco Santander-Chile, no se hace referencia explícita al aseguramiento de la otra deudora de la operación, no obstante, manifiesta lo siguiente:
 - a. El seguro individual fue aceptado explícitamente por uno de los deudores hipotecarios a fin de obtener una rebaja en la prima del seguro de incendio y de desgravamen;
 - b. La prima de los seguros de ambos codeudores se contratan y se pagan en un solo acto por quien paga el dividendo, por lo que es inconcebible, en la práctica, otorgar un tratamiento separado. No existe, en la práctica comercial o financiera, ninguna posibilidad que un deudor quede cubierto en la póliza colectiva contratada por el acreedor respectivo y el otro deudor cubra la misma deuda por medio de una póliza individual contratada en forma separada, ya que ambos seguros cubren la misma deuda y su prima se paga conjuntamente en un solo acto al pagar la deuda hipotecaria;
 - c. No existe registro de reclamo de la Sra. Salgado ni del Sr. Rojas, cuestionando el hecho de haber incorporado a la primera a la póliza individual contratada por la segunda, aun cuando la póliza fue efectivamente emitida cubriendo a ambos deudores.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

3.- Que, en su escrito de descargos, Santander Corredora de Seguros Limitada renunció voluntariamente al otorgamiento de un término probatorio.

4.- Que, como elementos de prueba hechos valer en el proceso por la defensa de Santander Corredora de Seguros Limitada, se acompañaron a su escrito de descargos los siguientes antecedentes:

- Documento denominado “Procedimiento para Generación de Cartas Normativas” emitido por Santander Corredora de Seguros Limitada;
- Copia de escritura pública, de fecha 03 de febrero de 2014, otorgada en la Notaría de don Ricardo San Martín U. y que contiene el mandato entregado por don Jair Abstanger Bahamondes, en representación de Santander Corredora de Seguros Limitada, a don Cristian Larraín Ríos y Otros.

5.- Que, mediante Oficio Res. N° 263, de 07 de abril de 2014, esta Superintendencia requirió a Santander Corredora de Seguros Limitada lo siguiente:

- Informar el tratamiento en la póliza de seguro individual de desgravamen a que fueron incorporados doña Cynthia Andrea Salgado Pino y don Manuel Ángel Rojas Molina, de las eventuales indemnizaciones a pagar con cargo al seguro, en las siguientes situaciones: I) Fallecimiento del deudor principal; II) Fallecimiento del aval del crédito, precisando si las condiciones del seguro contemplan una condición de cobertura asociada al fallecimiento del deudor principal y si la indemnización cubre el total del saldo insoluto de la deuda a la fecha de fallecimiento o sólo una proporción, indicando la forma de determinarla; III) Fallecimiento del codeudor solidario del crédito, precisando si las condiciones del seguro contemplan una condición de cobertura asociada al fallecimiento del deudor principal y si la indemnización cubre el total del saldo insoluto de la deuda a la fecha de fallecimiento o sólo una proporción, indicando la forma de determinarla; IV) Fallecimiento conjunto o simultáneo del deudor principal y del codeudor o aval del crédito.
- Indicar la condición con que doña Cynthia Andrea Salgado Pino garantiza o concurre al pago del crédito y la calidad (codeudor solidario o aval) con que fue incorporada en la póliza de seguro individual de desgravamen.
- Remitir copia de la escritura pública de fecha 30 de abril de 2013, otorgada ante notaría de doña Nancy de la Fuente, en que consta el poder de don Jair Abstanger Barrientos para delegar poder a nombre de Santander Corredora de Seguros Limitada, de las condiciones generales y particulares de los seguros hipotecarios individuales a los que fueron incorporados don Miguel Ángel Rojas Molina y doña Cynthia Andrea Salgado Pino con motivo de la aceptación de la oferta telefónica de fecha 23 de agosto de 2012, y copia de la escritura de compraventa suscrita por don Miguel Ángel Rojas Molina con el Banco Santander Chile.

6.- Que, mediante carta de fecha 22 de abril de 2014, Santander Corredora de Seguros Limitada dio cumplimiento a lo requerido en el Considerando anterior, señalando lo siguiente:

- De acuerdo a las pólizas individuales de desgravamen e invalidez total y permanente dos tercios

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

contratados por don Miguel Ángel Rojas Molina para cubrir su propia vida, en su calidad de codeudor solidario del crédito hipotecario N° 500002126748 (Póliza N° YDB00100002990/1694159), y la contratada por el Sr. Rojas para proteger la vida de doña Cynthia Andrea Salgado Pinto, en su calidad de codeudora solidaria de la misma operación de crédito (Póliza N° YDB00100002989/1694339), ambas pólizas cubren el mismo capital asegurado, que corresponde al saldo insoluto del crédito hipotecario a la fecha de fallecimiento del deudor hipotecario o de la fecha de la declaración de invalidez total y permanente 2/3 del asegurado, según la cobertura de que se trate.

Agrega que, conforme a las condiciones de las pólizas antes individualizadas, en caso de fallecimiento del Sr. Rojas o la Sra. Salgado, ya sea que suceda individual o conjuntamente, el asegurador pagará al Banco Santander-Chile, en su calidad de beneficiario, el 100% del saldo insoluto de la operación hipotecaria N° 500002126748, el que se determinará por medio de un certificado que, en caso de fallecimiento de alguno de los deudores, deberá emitir la entidad bancaria.

- o De acuerdo a la escritura de compraventa con mutuo hipotecario flexible, de 27 de mayo de 2008, otorgada en la notaría de don René Benavente Cash, consta que el Banco Santander-Chile dio en mutuo hipotecario a don Miguel Ángel Rojas Molina y a doña Cynthia Andrea Salgado Pinto la cantidad de 1.180 U.F., quienes se constituyeron en codeudores solidarios y recíprocos de la misma obligación, con lo que se acredita la calidad con que la Sra. Salgado fue incorporada a la póliza individual.

7.- Que, a su carta de fecha 22 de abril de 2014, Santander Corredora de Seguros Limitada adjuntó los siguientes documentos:

- Copia de escritura pública, de fecha 30 de abril de 2013, otorgada ante la Notaría de doña Nancy de la Fuente, en que consta el poder de don Jair Abstanger Bahamondes para delegar poder a nombre de Santander Corredora de Seguros Limitada;
- Copia de escritura pública, de fecha 31 de diciembre de 2009, otorgada ante la Notaría de doña Nancy de la Fuente, en que consta el poder de don Claudio Melandri Hinojosa para actuar en representación del Banco Santander-Chile;
- Copia de la Póliza N° YDB00100002990, que contiene las condiciones particulares de los seguros hipotecarios de desgravamen e invalidez total y permanente dos tercios a que fuera incorporado don Miguel Ángel Rojas Molina con motivo de su aceptación a la oferta telefónica de 23 de agosto de 2012;
- Copia de la Póliza N° YDB00100002989, que contiene las condiciones particulares de los seguros hipotecarios de desgravamen e invalidez total y permanente dos tercios a que fuera incorporada doña Cynthia Andrea Rojas Molina, con motivo de la aceptación de don Miguel Ángel Rojas Molina a la oferta telefónica de 23 de agosto de 2012;
- Copia de las condiciones generales del seguro denominado “Póliza Individual de desgravamen asociada a créditos hipotecarias”, registrada en el Depósito de Pólizas con el código POL 2 12 048;
- Copia de la escritura pública, de fecha 27 de mayo de 2008, otorgada ante la Notaría de don René Benavente Cash, que contiene el contrato de compraventa con mutuo hipotecario flexible suscrito entre Rojas Molina, Miguel Ángel y otros, con Desarrollo Inmobiliario Club Catalina-PY S.A. y Banco Santander Chile;

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

- Copia de Inscripción N° 3938, de fs. 2360, del Registro de Propiedad del Conservador de Bienes Raíces de San Bernardo;
- Copia de Certificado de Hipotecas, Gravámenes, Interdicciones y Prohibiciones de Enajenar, de fecha 28 de agosto de 2008, correspondiente a la propiedad ubicada en Avenida La Claridad N° 15.244, sitio N° 4 de la manzana 1 del conjunto habitacional “Nova Vida Tercera Etapa” de propiedad de don Miguel Ángel Rojas Molina y doña Cynthia Andrea Salgado Pinto.

8.- Que, compete a esta Superintendencia determinar, conforme al mérito de los antecedentes de hecho y de derecho antes expuestos si, en la especie, se configuran las infracciones imputadas a Santander Corredora de Seguros Limitada en el Oficio de cargos.

9.- Que, en su escrito de descargos, se ha reconocido por Santander Corredores de Seguros Limitada el incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 4° del Título IV de la Norma de Carácter General N° 330, de 2012, y el artículo 10° N° 2 del D.S. N° 863, de 1989, vigente a la fecha de los hechos materia de cargos, en relación al artículo 57 del D.F.L. N° 251, de 1931, por lo que, respecto de dichos cargos, se encuentra configurada la infracción de la referida corredora.

No obstante lo anterior, y en cuanto a los argumentos que cuestionan los cargos formulados en el N° 3 del Oficio de cargos, dada la ausencia de norma legal o reglamentaria que obligue a proporcionar información respecto de la tasa de la póliza anterior a la licitación, cabe hacer presente que, si bien ello es efectivo, la alegación no permite desvirtuar los fundamentos del cargo formulado, toda vez que ellos se hayan referidos a la vulneración de la obligación de información que recae en la corredora de seguros, en virtud de lo dispuesto en el artículo 10 N° 2 del D.S. 863, de 1989, en relación al artículo 57 del D.F.L. N° 251, de 1931, y no respecto a la infracción a la Norma de Carácter General N° 330, como pareciera entender la corredora.

10.- Que, en cuanto a la supuesta infracción al principio de *non bis in idem*, fundado en que esta Superintendencia ya habría sancionado a Santander Corredora de Seguros Limitada por haber omitido información relativa al monto de la prima ofrecida, dicha alegación debe ser desestimada, toda vez que no es efectivo que esta Superintendencia haya nuevamente formulado cargos por omisión del precio de seguro, sino que, como se señalará a continuación, por un hecho distinto, no cumpliéndose, de esta forma, las condiciones de identidad necesarias que permitan sostener que se haya vulnerado el principio de *non bis in idem*.

A este respecto, cabe establecer que el principio de *non bis in idem*, que se elabora a partir de los principios de legalidad y tipicidad, tiene por objeto impedir la doble punición a la misma persona, basada en los mismos hechos.

Para efectos de poder verificar una eventual infracción al principio de *non bis in idem*, la doctrina y jurisprudencia han elaborado una fórmula consistente en la verificación de la concurrencia copulativa de una triple identidad, esto es, una identidad de sujeto, de hecho y de fundamento de la sanción. Para el caso de la identidad de hecho (*aedem res*), la fórmula exige una correspondencia entre las hipótesis fácticas que sustenten las sanciones materia de análisis.

Habiéndose establecido lo anterior, cabe señalar que, como

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

indica Santander Corredora de Seguros Limitada en su escrito de descargos, la infracción contenida en los N°s 18 y 18.6 de la Resolución N° 296, de 07 de agosto de 2013, por medio de la cual se aplicó la sanción de multa a la referida corredora, se funda en la omisión, en la oferta y promoción telefónica de los seguros individuales de desgravamen e incendio hipotecario, del costo total del seguro, incluido la prima, intereses y cualquier otro cargo, información que la corredora se encontraba obligada a proporcionar conforme lo preceptuado en el Punto 4 del Párrafo 2° del Acápito IV de la Circular N° 1.587.

Sin embargo, no es efectivo que el cargo contenido en el Oficio Res. N° 039, de 20 de enero de 2014, y a que se refiere Santander Corredora de Seguros Limitada en su escrito de descargos, se encuentre igualmente referido a la omisión del precio del seguro, sino que el Oficio de cargos está fundado en la entrega de información equívoca y confusa a los clientes acerca de las condiciones de la oferta del seguro de desgravamen e invalidez total y permanente dos tercios y sus consecuencia para el caso de su aceptación, la que, además, fue dirigida a 2.139 deudores, entre los que se encuentra don Miguel Ángel Rojas Molina, y que no formaron parte de la investigación que concluyó con la sanción contenida en la Resolución N° 296, de 07 de agosto de 2013.

En efecto, no fue controvertido por Santander Corredora de Seguros Limitada en el curso de la investigación administrativa, el hecho que la campaña comercial fuera elaborada teniendo en cuenta que la aceptación del deudor al seguro ofrecido implicaba, además, la aceptación para la incorporación de su codeudor o aval al mismo seguro. A mayor abundamiento, Santander Corredora de Seguros Limitada reconoce en su escrito de descargos que, atendida la práctica comercial y financiera sobre la materia, no era posible hacerlo de otra forma. Sin embargo, como resultado de la revisión efectuada por esta Superintendencia al contenido de la oferta y promoción telefónica, se pudo establecer que los clientes no fueron informados que su aceptación implicaba también aceptar la incorporación de sus codeudores o avales al seguro y, por el contrario, la información entregada sobre las ventajas económicas del seguro –disminución del dividendo- sólo consideraba el efecto del traspaso del deudor titular, lo que se haya reconocido por Santander Corredores de Seguros Limitada en su escrito de descargos. En el caso de la oferta efectuada al Sr. Miguel Ángel Rojas Molina, en el contacto telefónico se le informó que la aceptación del seguro significaba una disminución de U.F. 0,5370, en circunstancias que, luego de considerar la prima de su codeudor hipotecario, la disminución sólo sería de U.F. 0,0987.

Lo anterior, constituye una infracción al deber de información de los corredores de seguros, contenido en el artículo 10° N° 2 del D.S. N° 863, de 1989, en relación al artículo 57 del D.F.L. N° 251, de 1931, ya que tratándose de un ofrecimiento de una póliza cuya aceptación no solo afecta la relación asegurativa del cliente, sino también de su codeudor o aval, el corredor de seguros debió haber advertido dicha situación al cliente al momento de la oferta de seguros. Al no entregar dicha información, Santander Corredora de Seguros Limitada omitió la entrega de información necesaria para ilustrar mejor a sus clientes acerca de la conveniencia de la oferta.

En consecuencia, no resulta efectivo lo señalado por Santander Corredora de Seguros Limitada en su escrito de descargos, en orden a una supuesta infracción al principio de *non bis in idem*, fundado en que esta Superintendencia ya habría sancionado en los N° 18 y 18.6 de la Resolución N° 296, de 07 de agosto de 2013, a Santander Corredora de Seguros Limitada por no informar a los asegurados el valor de la prima del seguro de desgravamen, toda vez que los hechos que motivaron la sanción aplicada el año 2013 son completamente distintos de aquellos que fundamentan los cargos contenidos en el Oficio Res. N° 039, de 20 de enero de 2013, no cumpliéndose, en consecuencia, la triple identidad exigida para configurar una vulneración al principio del *non bis in idem*.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

11.- Que, en atención a lo expuesto en el Considerando anterior y habiéndose reconocido por parte de Santander Corredora de Seguros Limitada que en la oferta telefónica efectuada a don Miguel Ángel Rojas Molina no se hace referencia explícita al aseguramiento de la codeudora, se tiene por configurada la infracción a lo dispuesto en el artículo 10° N° 2 del D.S. N° 863, de 1989, e inciso 3° del Acápito IV de la Circular N° 1.587, de 2002.

12.- Que, con relación al cargo referido en el N° 5 del Oficio de cargos, Santander Corredora de Seguros Limitada reconoce en su escrito de descargos no haber hecho referencia explícita en la oferta telefónica efectuada a don Miguel Ángel Rojas Molina con fecha 23 de agosto de 2012, del aseguramiento de la codeudora, con lo cual se tiene por configurada la infracción a lo dispuesto en el artículo 11° N° 2 del D.S. N° 863 de 1989, vigente a la fecha de los hechos materia de cargos.

Respecto de la alegación de la corredora en orden a que el Sr. Miguel Ángel Rojas Molina aceptó el seguro individual de desgravamen ofrecido, cabe señalar que su aseguramiento no fue cuestionado ni fue materia de cargo.

En cuanto a la segunda alegación del escrito de descargos, en orden a que no sería posible dar un tratamiento diferenciado al aseguramiento de dos o más codeudores de un crédito hipotecario, éste no resulta atendible, por cuanto ello significaría limitar o restringir el derecho de los asegurados a la libre contratación de seguros obligando a ambos deudores a asegurarse en una misma póliza, aun cuando, por razones de precio o de condiciones de aseguramiento, pudieran o debieran optar a pólizas distintas.

Finalmente, respecto de la alegación referida a la ausencia de registros de un reclamo presentado por la Sra. Salgado o por el Sr. Rojas por la incorporación de la primera a la póliza individual de desgravamen hipotecario, es del caso señalar que ello no es condición para que esta Superintendencia ejerza sus atribuciones sancionatorias y que, no obstante lo señalado, esta Superintendencia recibió un reclamo del Sr. Rojas, el cual fue puesto en conocimiento a esa corredora mediante Oficio Ord. N° 1.032, de 15 de enero de 2013, y que sirve de antecedente de la presente Resolución.

13.- Que, habiéndose establecido que Santander Corredora de Seguros Limitada canceló la cobertura de doña Cynthia Andrea Salgado Pinto en la póliza colectiva de desgravamen hipotecario y gestionó su traspaso a una póliza individual, sin contar para ello con el consentimiento y autorización escrita de la Sra. Salgado o del codeudor solidario, don Miguel Ángel Rojas Molina, para el caso que la hubiere contratado por cuenta de ella, y habiéndose desestimado las alegaciones hechas valer en su escrito de descargos, se tiene por configurada la infracción a lo dispuesto en el artículo 11° N° 2 del D.S. N° 863 de 1989, vigente a la fecha de los hechos materia de cargos.

14.- Que, para la ponderación de la sanción, se ha tomado en consideración que Santander Corredora de Seguros Limitada adoptó, con anterioridad a la formulación de cargos, medidas tendientes a corregir los hechos investigados.

RESUELVO:

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4060
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

1.- Aplíquese a Santander Corredora de Seguros Limitada la sanción de 150 Unidades de Fomento por infracción a lo dispuesto en los artículos 4° del Título IV de la Norma de Carácter General N° 330, de 2012; 10° N° 2 del D.S. N° 863, de 1989, Reglamento de Auxiliares del Comercio de Seguro, vigente a la fecha de los hechos materia de cargos, en relación al artículo 57 del D.F.L. N° 251, de 1931, Ley de Seguros; 11° N° 2 del D.S. N° 863 de 1989; e inciso 3° del Acápito IV de la Circular N° 1.587, de 2002.

2.- El pago de la multa deberá efectuarse de la forma prescrita en el artículo 30 del D.L. N° 3.538, de 1980.

3.- El comprobante de pago deberá ser presentado a esta Superintendencia para su visación y control, dentro de quinto día hábil de efectuado el pago.

4.- Se hace presente que contra la presente Resolución procede el recurso de reclamación establecido en el artículo 30 del D.L. N° 3.538, de 1980, el que debe ser interpuesto ante el Juez de Letras en lo Civil que corresponda, dentro del plazo de diez días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución, previa consignación del 25% del monto total de la multa, en la Tesorería General de la República. Previo a lo cual, podrá interponer el recurso de reposición del artículo 45 del D.L. N° 3.538.

Anótese, comuníquese y archívese.



CARLOS PAVEZ TOLOSA
SUPERINTENDENTE DE VALORES Y SEGUROS

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl