

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

SANTIAGO, 10 DE SEPTIEMBRE DE 2020

RESOLUCIÓN EXENTA N° 4075

VISTOS:

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

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

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

de las Asegurados y Evaluación de Solvencia de las Compañías por Parte de la Superintendencia (“NCG N°325”); y en la Circular N° 2.123, que Imparte Instrucciones sobre I. Información a Incluir en Pólizas de Seguros; II. Información de las Primas y Comisiones; III. Reglas para Seguros Contratados en Forma Colectiva; IV. Normas Generales Sobre Información a entregar al Público acerca del Asegurador y Corredor de Seguros; y, V. Normas sobre Promoción, Publicidad y Oferta de Seguros y de Beneficios Asociados a la Contratación de Pólizas de Seguros (“Circular N°2.123”).

CONSIDERANDO:

I. DE LOS HECHOS

I.1. ANTECEDENTES GENERALES

1. Mediante denuncia efectuada con fecha 18 de agosto de 2018 (“**Denuncia**”), por un ex agente de ventas de la compañía **METLIFE SEGUROS DE VIDA CHILE S.A.** (“**MetLife**”; “**Investigada**”; “**Aseguradora**”; o, “**Compañía**”), el Fiscal de la Unidad de Investigación (“**Fiscal**”) recibió información de eventuales irregularidades en el sistema de pago de comisiones y bonos a los agentes de ventas intervinientes en procesos de ventas de rentas vitalicias de la Investigada, que infringirían lo previsto en el artículo 61 bis del D.L. N° 3.500, que “Establece el Nuevo Sistema de Pensiones” y, la Norma de Carácter General N° 218 de fecha 30 de julio de 2008, 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”, vigente a la época de los hechos denunciados. En virtud de aquello, el Fiscal dio inicio a una investigación para esclarecer tales hechos mediante Resolución UI N°024/2018 de fecha 29 de agosto de 2018.

2. Mediante Oficio Reservado N°25, de 14 de enero de 2019, complementado a través del Oficio Reservado N° 262, de 6 de mayo de 2019, ambos del **Intendente de Seguros de la Comisión para el Mercado Financiero** (“**Intendente de Seguros**”), el Fiscal tomó conocimiento de una fiscalización efectuada a **METLIFE SEGUROS DE VIDA CHILE S.A.**,

a raíz de una denuncia (“**Denuncia SCOMP**”) presentada por la empresa **Sistema de Consultas de Ofertas de Montos de Pensión S.A. (“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, el Intendente 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 remitida al Fiscal.

3. En vista de lo anterior, mediante Resolución UI N° 06/2019, de fecha 21 de enero de 2019, el Fiscal inició una investigación a efectos de determinar si los hechos denunciados podían ser constitutivos de alguna(s) de la(s) infracción(es) prevista(s) en el D.F.L. N° 251, Ley de Seguros; en la Ley N° 18.046, sobre Sociedades Anónimas y su Reglamento; normativa dictada por esta Comisión; y, en otras disposiciones complementarias.

4. Mediante Resolución UI N° 72/ 2019 de fecha 22 de noviembre de 2019, en virtud de lo dispuesto en el artículo 33 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”, el Fiscal procedió a acumular las investigaciones iniciadas por Resoluciones N° 024/2018 y N° 06/2019 por tratarse de hechos que en lo sustancial mantienen íntima conexión.

5. Mediante Oficio Reservado UI N° 1.326, de fecha 26 de diciembre de 2019 (“**Oficio de Cargos**”), el Fiscal formuló cargos a **MetLife Chile Seguros de Vida S.A.**

6. Por Oficio Reservado UI N° 209, de 20 de febrero de 2020, se decretó la apertura de un término probatorio de 25 días hábiles contados desde la notificación de aquel Oficio.

7. Por Oficio Reservado UI N° 395, 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 Sancionatorio, hasta que las condiciones permitieran su reanudación.

8. Por Oficio Reservado UI N° 589, de 22 junio de 2020, se informó la reanudación del procedimiento administrativo con la continuación del término probatorio a contar del día 1 de julio, el cual finalizó el día 10 de julio de 2020.

9. Finalmente, mediante Oficio Reservado UI N°824, de fecha 31 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 Investigada, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas en el Oficio de Cargos (“Informe Final”), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 inciso 2° del D.L. N°3.538.

I.2. HECHOS.

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

1. MetLife es una compañía de seguros de vida cuya, gerencia general ha sido desempeñada por el Sr. Andrés Fernando Merino Cangas desde el día 1 de octubre de 2013 hasta la fecha del Oficio de Cargos.

La Investigada, dentro de sus líneas de negocio, ofrece seguros de Rentas Vitalicias Previsionales, cuya significancia, en términos de la prima directa recaudada por la Compañía al 30 de junio de 2018, equivalía a un 55,77% del total de ingresos de sus ingresos, ascendente a M\$233.683.145 a esa fecha, mientras que, en términos de reservas técnicas, las obligaciones por concepto de Renta Vitalicia representaron el 83,09% del pasivo total de la Compañía, esto es, M\$4.587.482.421, al mismo periodo.

2. De acuerdo a lo señalado en el artículo 61 bis del D.L. N°3.500 y lo dispuesto por la NCG N°218, vigente a la época de los hechos, las administradoras de fondos de pensiones (“**AFPs**”) y las compañías de seguros de vida, entre ellas MetLife, 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, de cuya operación son responsables.

3. Según lo dispuesto en 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 el Intendente de Seguros, el Fiscal tomó conocimiento de situaciones que implican infracciones a la normativa en el proceso de pensión, específicamente en la etapa de “Aceptación de Oferta” realizadas en MetLife.

4. Sobre la base de la referida normativa, el Certificado de Ofertas SCOMP es el documento que acredita la recepción de la información sobre las ofertas de pensión efectuadas por las AFPs y por las compañías de seguros al pensionable 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 el 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.

5. En el periodo comprendido entre el día 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, se constató que MetLife ingresó al Sistema de Consultas y Ofertas de Pensión (SCOMP) 1.670 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:

Tablas N° 1							
Aceptaciones de Oferta realizadas sin Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado por MetLife							
PARTÍCIPE	AÑO ACEPTACIÓN OFERTA						TOTAL
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Asesores Previsionales	16	37	11	25	44	18	151
Agentes de Venta - Cía.	81	214	259	313	298	159	1.324
Directo - Cía.	4	25	17	50	61	38	195
Total	101	276	287	388	403	215	1.670

Fuente: Oficio Reservado N°262 de fecha 6 de mayo de 2019 del Intendente de Seguros de la CMF.

6. De los 1.670 casos referidos, 1.324 fueron intermediados por 171 agentes de ventas de rentas vitalicias de MetLife, y otros 195 casos fueron directamente intermediados por la Compañía, cuyas Aceptaciones de Ofertas fueron realizadas sin el respectivo Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado.

7. De acuerdo a lo constatado el Fiscal, en el periodo comprendido entre julio de 2013 y abril de 2018, MetLife ingresó al Sistema de Consultas y Ofertas de Pensión (SCOMP) al menos 240 solicitudes de ofertas aceptadas en la Compañía -detalladas en el Anexo N° 2 del Oficio de Cargos en que la dirección ingresada para el pensionable correspondió a la dirección de un agente de ventas de ésta.

8. A la época de los hechos antes enunciados, el Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno de MetLife no contemplaba procedimientos asociados a la realización de la intermediación de Rentas Vitalicias acorde a la ley y normativa vigente. El día 1 de noviembre de 2018, MetLife creó el “Procedimiento de Nuevos Negocios de Renta Vitalicia” a raíz de diversos requerimientos de información efectuados por la CMF durante el año 2018.

9. En mayo de 2016 MetLife implementó un sistema de concursos para la obtención de premios monetarios por la intervención de Agentes de Ventas en procesos de ventas de rentas vitalicias por medio del canal de ventas directas, denominado “bono quincenal referido”. Entre mayo de 2016 y diciembre de 2018, la Compañía efectuó 3.742 pagos a 235 Agentes de Ventas por aquel concurso; pagos que no consignó ni informó en las pólizas respectivas.

10. Asimismo, en abril de 2016, la Compañía implementó un sistema de incentivos de producción de Rentas Vitalicias denominado “bono bimensual”, cuyo pago dependía del cumplimiento de requisitos copulativos, entre los cuales se encontraba la exigencia de una cantidad mínima de rentas vitalicias vendidas en el período respectivo. Entre abril de 2016 y diciembre de 2018, MetLife pagó dicho bono a sus Agentes de Ventas en 1.295 casos, sin que sea posible determinar en forma precisa cuáles fueron las pólizas consideradas para esos pagos.

I.3. ANTECEDENTES RECOPIADOS DURANTE LA INVESTIGACIÓN.

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

I.3.1. Documentos incorporados durante la investigación.

1. Denuncia de fecha 16 de agosto de 2018 presentada por un ex agente de ventas de MetLife, por medio de la cual denunció graves irregularidades e incumplimientos de la normativa legal en la intermediación de rentas vitalicias, consistentes en: (i) enriquecimiento y vulneración del Sistema SCOMP por parte de MetLife mediante infracción a la NCG N° 218 en relación con el artículo 61 bis del D.L. N° 3.500, en los denominados “cierres al 0”, encubriendo ilícitamente el pago de comisión a sus Agentes de Ventas; (ii) irregularidad en caso especial de montos de capital de 4.000 UF o superior; (iii) ofrecimiento y aprobación de créditos de consumo como incentivo para la suscripción del contrato de Renta Vitalicia con MetLife; (iv) traspaso de información de afiliados próximos a trámite de pensión desde Provida a MetLife que pertenecen al mismo holding económico.

2. Presentación de fecha 22 de agosto de 2018 efectuada por la señora María Alejandra Duque Escobar, ex agente de ventas de MetLife, por medio de la que acompañó documentación para acreditar las irregularidades denunciadas el día 16 de agosto de 2018.

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

4. Oficio Reservado N° 367, de fecha 27 de agosto de 2018, por medio del que el Fiscal, requirió al Gerente General de MetLife, disponer los medios y facilitar el trabajo de funcionarios de la Unidad de Investigación en orden a tomar declaraciones y examinar documentos.

5. Correo electrónico de 27 de agosto de 2018 enviado por el Sr. **Luis Antonio Chávez Reyes**, Gerente de Operaciones de Rentas Vitalicias de MetLife, a

funcionarios de la Unidad de Investigación, adjuntando archivos formatos Excel denominados “Plantilla Modelo Contable RV 2018.xls” y “Pagos Bonos 208.xlsx”.

6. Oficio Reservado N° 379, de fecha 30 de agosto de 2018, por medio del que el Fiscal, requirió al Gerente General de MetLife, con atención al Jefe de Sucursal Viña del Mar, disponer los medios y facilitar el trabajo de funcionarios de la Unidad de Investigación en orden a tomar declaraciones y examinar documentos.

7. Oficio Reservado UI N° 378 de 30 de agosto de 2018 del Fiscal, por medio del cual se citó a declarar a la Agente de Ventas de MetLife, Sra. Orieta Ghio Alvarado.

8. Oficio Reservado UI N° 385 de 4 de septiembre de 2018 del Fiscal, por medio del que se requirió a MetLife la siguiente información:

- a. Libro mayor de las siguientes cuentas contables:

Cuenta contable	Código de cuenta ASI	Código de cuenta ALTERNA PS
Anticipo de Comisiones Corredor	1170095000	1500007000
Provisión Comisiones Rentas Vitalicias	2120011000	2200002000
Primas Directas Rentas Vitalicias	4101001000	4100000000
Costo de Intermediación Corredores	3108001000	3002000000
Payroll Costo Intermediación Agentes	3108401000	3001501000
Otros Gastos	3202298000	3202290000

- b. Copia de las boletas de honorarios emitidas por la compañía, correspondientes a todos los pagos efectuados a cada uno de los agentes de ventas que presten o hayan prestado servicios a Metlife Chile Seguros de Vida S.A. (en adelante Metlife), contratados directa o indirectamente, ya sea por contrato de trabajo u honorarios, y con independencia de que actualmente se encuentren desvinculados de esa Compañía.

- c. Copia del Libro Auxiliar de Retenciones (honorarios) que contenga la información del periodo solicitado.
- d. Copia de las pólizas de renta vitalicia extendidas en el periodo en comento, las respectivas ofertas de pensión entregadas por Metlife y su correspondiente aceptación por parte del cliente.
- e. Detalle de los pagos realizados a los agentes de ventas, referidos en el número 2, por concepto de “Comisiones”, considerando los siguientes campos: periodo, sucursal, nombre del asistente comercial, nombre y RUT del agente de ventas; número de póliza asociada al pago; monto de la prima (UF); monto del bono referido (UF), pago bruto (\$), retención 10% (\$), monto líquido a pagar (\$), número y fecha de la boleta de honorarios.
- f. Detalle de los pagos realizados a agentes de ventas, referidos en el número 2, por concepto de lo que Metlife denomina “Bonos Referidos”, considerando los siguientes campos: quincena a la que correspondía el pago, sucursal, nombre del asistente comercial, nombre y RUT del agente de ventas; número de póliza asociada al pago; monto de la prima (UF); monto del bono referido (UF), pago bruto (\$), retención 10% (\$), monto líquido a pagar (\$), número y fecha de la boleta de honorarios.
- g. Detalle de los pagos realizados a agentes de ventas, referidos en el número 2, por concepto de lo que Metlife denomina “Bono Bimensual”, considerando los siguientes campos: periodo al que correspondía el pago, sucursal, nombre del asistente comercial, nombre y RUT del agente de ventas; monto del bono bimensual (UF), pago bruto (\$), retención 10% (\$), monto líquido a pagar (\$), número y fecha de la boleta de honorarios.
- h. Detalle de los pagos realizados a agentes de ventas, referidos en el número 2, por concepto de lo que Metlife denomina “Bono Créditos”, considerando los siguientes

campos: periodo al que correspondía el pago; sucursal, nombre y RUT del agente de ventas, número de créditos de consumo, pago bruto (\$), retención 10% (\$), monto líquido a pagar (\$), número y fecha de la boleta de honorarios.

- i. Copia autorizada de todos los libros de actas de sesiones de directorio de la sociedad bajo su gerencia, en los que consten la totalidad de sesiones ordinarias y extraordinarias, incluyendo aquellos libros de sesiones de directorio reservadas, de haberlos para el periodo en comento.

9. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 385, de fecha 10 de septiembre de 2018, por medio de la cual MetLife entregó la información requerida en las letras a., c., e., f., g., y h., antes señaladas, en archivo formato Excel, lo requerido en la letra i. fue proporcionado en formato físico, y la información solicitada en las letras b. y d. fue entregada parcialmente, indicando fechas en las que enviarían la totalidad del requerimiento.

10. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 385, de fecha 20 de septiembre de 2018, por medio de la cual MetLife entregó 1.320 expedientes de pólizas en formato digital.

11. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 385, de fecha 28 de septiembre de 2018, por medio de la cual MetLife entregó 1.651 expedientes de pólizas en formato digital.

12. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 385, de fecha 16 de octubre de 2018, por medio de la cual MetLife entregó 5.776 expedientes de pólizas en formato digital.

13. Oficio Reservado UI N° 494 de 23 de octubre de 2018 del Fiscal, por medio de la cual se citó a declarar al Fiscal de MetLife, Sr. Roberto Ladrón de Guevara, Fiscal de MetLife.

14. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 385, de fecha 31 de octubre de 2018, por medio de la cual MetLife entregó 2.971 expedientes de pólizas en formato digital.

15. Oficio Reservado UI N° 513, de fecha 8 de noviembre de 2018, por medio del cual, el Fiscal requirió al Gerente General de MetLife, disponer los medios y facilitar el trabajo de funcionarios de la Unidad de Investigación en orden a tomar declaraciones y examinar documentos.

16. Oficio Reservado UI N° 515, de fecha 9 de noviembre de 2018, por medio del cual, el Fiscal requirió al Gerente General de MetLife, disponer los medios y facilitar el trabajo de funcionarios de la Unidad de Investigación en orden a tomar declaraciones, examinar documentos, y proporcionar lo siguiente:

- a. Archivo digital, en formato Excel, denominado “Estudio de Costos” (1).
- b. Archivo digital denominado “Valida”, validador del software “Cotizador RV”.
- c. “Minuta Técnica”, documento que describe las características del algoritmo para el cálculo de monto de pensión utilizado por MetLife Chile Seguros de Vida S.A.
- d. Minuta enviada por el Sr. Andrés Labra al Sr. Ulises Rubio proporcionando información relativa a costos considerados en el algoritmo del Cotizador RV.

17. Correo electrónico de fecha 12 de noviembre de 2018 enviado por el Sr. Rodrigo González, Abogado Jefe de MetLife, por medio del que acompañó información faltante de requerimiento efectuado por Oficio Reservado UI N° 515, consistente en un archivo Excel denominado “Gastos_Primas_Polizas_Reales.xlsx”.

18. Correo electrónico de fecha 14 de noviembre de 2018 enviado el Fiscal, dirigido al Sr. Rodrigo González, requiriendo el envío de los siguientes

archivos: (i) Balance Cierre 092018v2.xls; y (ii) Base.xls (contiene balance con parámetros agregados por el Sr. Pablo Donders).

19. Respuesta de MetLife de fecha 20 de noviembre de 2018 a correo electrónico de 14 de noviembre de 2018 enviado por el Fiscal, por la que acompañó un pendrive con los archivos solicitados.

20. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 385, de fecha 22 de noviembre de 2018, por medio de la cual MetLife entregó 2.971 expedientes de pólizas en formato digital.

21. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 385, de fecha 3 de diciembre de 2018, por medio de la cual MetLife entregó 1.553 expedientes de pólizas en formato digital.

22. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 385, de fecha 20 de diciembre de 2018, por medio de la cual MetLife efectuó sus comentarios finales sobre los requerimientos realizados en el Oficio, y entregó un total de 14.467 expedientes de pólizas en formato digital.

23. Oficio Reservado N° 25, de fecha 14 de enero de 2019, por medio del que el Intendente de Seguros denunció al Fiscal de la Unidad de Investigación, eventuales infracciones incurridas por MetLife, adjuntando un CD con los siguientes antecedentes:

- a. Oficio Ordinario N° 18.051, de 10 de julio de 2018, de la CMF dirigido a la gerencia general de MetLife, en el que se solicitó explicar 555 ingresos de solicitud de oferta ocurridos entre los días 1 de julio 2015 y 30 de julio de 2018, correspondientes a aceptaciones de ofertas de renta vitalicia efectuadas en un plazo igual o menor a 3 días hábiles desde la emisión del Certificado de Ofertas SCOMP.
- b. Respuesta de MetLife de fecha 20 de julio de 2018 al Oficio Ordinario N° 18.051, por medio del que informó que, de los 555 casos, 535 fueron cerrados en MetLife,

y que, además, existen situaciones en las que la Aceptación de Oferta se realizó en un plazo inferior a los 4 días desde la emisión del Certificado de Ofertas. Así expusieron casos en que: (i) la Aceptación de Oferta se efectuó con la Copia del Certificado Original enviado al correo electrónico del pensionable, indicando que un 40% de los pensionables entregaron su correo electrónico; (ii) pensionables que solicitaron una Copia del Certificado de Oferta Original en su AFP antes del cuarto día; y (iii) el correo certificado en el que se envió el Certificado de Ofertas Original, llegó antes del cuarto día a manos del pensionable. Asimismo, hizo un análisis del 66% de los 535 casos cuya Aceptación de Ofertas fue efectuada en MetLife.

- c. Respuesta de MetLife de fecha 25 de julio de 2018 al Oficio Ordinario N° 18.051, en complemento de su respuesta anterior, comunicando el análisis del 34% restante de los casos informados.
- d. Respuesta de MetLife de fecha 27 de julio de 2018 al Oficio Ordinario N° 18.051, en complemento de sus respuestas de fecha 20 y 25 de julio de 2018, por la que informó que se determinó la existencia de 145 casos en que el Certificado de Ofertas SCOMP no era el Original, sino que uno adulterado, indicando adicionalmente los 22 Agentes de Ventas involucrados en aquellos procesos de pensión.
- e. Respuesta de MetLife de fecha 2 agosto de 2018 al Oficio Ordinario N° 18.051, en complemento de sus respuestas de fecha 20, 25 y 27 de julio de 2018, por medio de la que comunicó la desvinculación de 10 de los Agentes de Venta involucrados en cierres de proceso de pensión con Certificados de Oferta No Originales.
- f. Oficio Ordinario N° 20.515, de 3 de agosto de 2018, de la CMF dirigido a la gerencia general de MetLife, en el que solicitó efectuar 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 1 de julio de 2014 y 25 de julio de 2018.

- g.** Oficio Ordinario N° 20.940, de 9 de agosto de 2018, de la CMF dirigido a la gerencia general de MetLife, requiriendo los siguientes antecedentes:

 - i.** Nómina e información de contacto de agentes de ventas o empleados internos a los que se puso término a su relación contractual, desde el 1 de julio de 2018 hasta la fecha de recepción de dicho oficio, indicando la fecha de término del contrato y su motivo.
 - ii.** Respecto de cada agente, se requirió precisar si durante el año 2018 solo comercializaron rentas vitalicias previsionales, o si además comercializaron otro tipo de productos, indicándolos.
 - iii.** Copia de los contratos suscritos con cada uno de los agentes de venta citados, independiente de su naturaleza, incorporando los anexos que pudieran existir.
 - iv.** Copia de los finiquitos suscritos con cada uno de los agentes de venta en comento.
- h.** Respuesta de MetLife de fecha 10 de agosto de 2018 al Oficio Ordinario N° 20.940, adjuntando la documentación requerida por el Oficio referido.
- i.** Respuesta de MetLife de fecha 10 de agosto de 2018 al Oficio Ordinario N° 20.515, por el que informó que solicitaría a SCOMP el análisis de los casos cuestionados señalando la fecha en que proporcionaría la información requerida por la CMF y solicitando una prórroga del plazo para contestar. Al efecto, acompañó carta dirigida a SCOMP y su respuesta.
- j.** Respuesta de MetLife de fecha 20 de agosto de 2018 al Oficio Ordinario N° 20.515, a través de la que propuso procedimientos de revisión a fin de dar cumplimiento de lo solicitado por dicho Oficio y pidió pronunciamiento de la CMF al respecto.

- k. Respuesta de MetLife de fecha 27 de agosto de 2018 al Oficio Ordinario N° 20.515, por medio de la que entregó el resultado de la revisión de 214 casos adjuntando un archivo formato Excel.
- l. Respuesta de MetLife de fecha 13 de septiembre de 2018 al Oficio Ordinario N° 20.515, por la que adjuntó resultado completo de la revisión de 540 casos, adjuntando un archivo formato Excel.
- m. Oficio Ordinario N° 25.482, de 24 de septiembre de 2018, dirigido a la gerencia general de MetLife, requiriendo la emisión de un informe sobre el contenido de los certificados de ofertas y de las cartas conductoras de estos, asociados a procesos de aceptación de oferta realizados en el periodo de 1 de julio de 2013 y 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 en el periodo de 1 de julio de 2013 y 25 de julio de 2018. 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.
- n. Respuesta de MetLife de fecha 28 de septiembre de 2018 al Oficio Ordinario N° 25.482, en que informó que la auditora seleccionada era la empresa KPMG Auditores Consultores Limitada, en adelante “KPMG”, e informó los procedimientos y planificación a utilizar.
- o. Respuesta de KPMG de fecha 13 de noviembre de 2018 al Oficio Ordinario N° 25.482, que adjuntó los siguientes documentos:
 - i. Informe de los Profesionales Independientes sobre la Aplicación de Procedimientos Acordados. En este informe comunicaron 14.490 casos según el siguiente detalle: (i) 13.646 casos con Certificado de Ofertas SCOMP Original; (ii) 24 casos con Copia del Certificado de Ofertas SCOMP; (iii) 85 casos con Certificado de Ofertas SCOMP adulterado; y (iii) 735 casos

sin respaldo de la Compañía. Este último tipo de casos corresponde a Certificados de Oferta ilegibles (451 casos), no entregados (179 casos), y Certificados de Ofertas sin el cuadro de pensión (105 casos).

- ii. Anexo A que contiene los Procedimientos Aplicados por KPMG.
 - iii. Anexo B que contiene el resumen de los hallazgos detectados por KPMG.
 - iv. Archivo Excel -contenido en CD- en respuesta a Oficio Ordinario N° 25.482 con formato e información establecida en el mismo.
- p.** Oficios Ordinarios dirigidos a Agentes de Ventas de MetLife 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 MetLife, según el siguiente detalle:
- i. Oficio Ordinario N° 20.078 de 31 de julio de 2018 dirigido a la Sra. Orieta Luisa Ghío Alvarado, adjuntando anexo con 33 casos cuestionados.
 - ii. Oficio Ordinario N° 20.079 de 31 de julio de 2018 dirigido a la Sra. Rose Marie Albistur Barros, adjuntando anexo con 13 casos cuestionados.
 - iii. Oficio Ordinario N° 20.080 de 31 de julio de 2018 dirigido al Sr. Víctor Hugo Matta Vega, adjuntando anexo con 13 casos cuestionados.
 - iv. Oficio Ordinario N° 20.081 de 31 de julio de 2018 dirigido a la Sra. Esmelda Amparo Pastor Otiniano, adjuntando anexo con 26 casos cuestionados.
 - v. Oficio Ordinario N° 20.084 de 31 de julio de 2018 dirigido a la Sra. María Elena Olivares Henríquez, adjuntando anexo con 6 casos cuestionados.

- vi. Oficio Ordinario N° 20.085 de 31 de julio de 2018 dirigido a la Sra. Alejandra del Carmen Duque Escobar, adjuntando anexo con 9 casos cuestionados.
 - vii. Oficio Ordinario N° 20.086 de 31 de julio de 2018 dirigido a la Sra. Carol de las Mercedes Martínez Herrera, adjuntando anexo con 11 casos cuestionados.
 - viii. Oficio Ordinario N° 20.088 de 31 de julio de 2018 dirigido a la Sra. Teresa Gómez González, adjuntando anexo con 6 casos cuestionados.
 - ix. Oficio Ordinario N° 20.089 de 31 de julio de 2018 dirigido al Sr. José Samuel Cumin Balle, adjuntando anexo con 5 casos cuestionados.
 - x. Oficio Ordinario N° 20.091 de 31 de julio de 2018 dirigido al Sr. Leonel Fernando Silva Yáñez, adjuntando anexo con 8 casos cuestionados.
- q. Respuestas de los agentes de ventas referidos previamente, a los Oficios Ordinarios, según se expone:
- i. Respuesta al Oficio Ordinario N° 20.089 presentada por el Sr. José Samuel Cumin Balle el día 2 de agosto de 2018, informando lo solicitado respecto de los 5 casos cuestionados.
 - ii. Respuesta al Oficio Ordinario N° 20.080 presentada por el Sr. Víctor Hugo Matta Vega el día 3 de agosto de 2018, informando lo solicitado respecto de los 13 casos cuestionados.
 - iii. Respuesta al Oficio Ordinario N° 20.085 presentada por la Sra. Alejandra del Carmen Duque Escobar el día 7 de agosto de 2018, informando lo solicitado respecto de los 9 casos cuestionados.

- iv.** Respuesta al Oficio Ordinario N° 20.078 presentada por la Sra. Orieta Luisa Ghío Alvarado el día 13 de agosto de 2018, informando lo solicitado respecto de los 5 casos cuestionados.

- r.** 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° 3.269 de 7 de agosto de 2018 que suspendió al Sr. Samuel José Cumin Balle.
 - ii.** Resolución Exenta N° 3.277 de 7 de agosto de 2018 que suspendió al Sr. Víctor Hugo Matta Vega.
 - iii.** Resolución Exenta N° 3.531 de 17 de agosto de 2018 que suspendió a la Sra. Orieta Luisa Ghío Alvarado.
 - iv.** Resolución Exenta N° 3.533 de 17 de agosto de 2018 que suspendió a la Sra. Teresa Gómez González.
 - v.** Resolución Exenta N° 3.539 de 17 de agosto de 2018 que suspendió a la Sra. Rose Marie Albistur Barros.
 - vi.** Resolución Exenta N° 3.540 de 17 de agosto de 2018 que suspendió a la Sra. Carol de las Mercedes Martínez Herrera.
 - vii.** Resolución Exenta N° 3.541 de 17 de agosto de 2018 que suspendió a la Sra. Esmelda Amparo Pastor Otiniano.
 - viii.** Resolución Exenta N° 3.542 de 17 de agosto de 2018 que suspendió a la Sra. María Elena Olivares Henríquez.

- ix. Resolución Exenta N° 4.948 de 5 noviembre de 2018 que mantuvo la suspensión del Sr. Samuel José Cumin Balle.
 - x. Resolución Exenta N° 4.949 de 5 de noviembre de 2018 que mantuvo la suspensión del Sr. Víctor Hugo Matta Vega.
 - xi. Resolución Exenta N° 5.144 de 15 de noviembre de 2018 que mantuvo la suspensión a la Sra. Teresa Gómez González.
 - xii. Resolución Exenta N° 5.145 de 15 de noviembre de 2018 que mantuvo la suspensión a la Sra. María Elena Olivares Henríquez.
 - xiii. Resolución Exenta N° 5.147 de 15 de noviembre de 2018 que mantuvo la suspensión a la Sra. Carol de las Mercedes Martínez Herrera.
 - xiv. Resolución Exenta N° 5.148 de 15 de noviembre de 2018 que mantuvo la suspensión a la Sra. Rose Marie Albistur Barros.
 - xv. Resolución Exenta N° 5.149 de 15 de noviembre de 2018 que mantuvo la suspensión a la Sra. Esmelda Amparo Pastor Otiniano.
 - xvi. Resolución Exenta N° 5.150 de 15 de noviembre de 2018 que mantuvo la suspensión a la Sra. Orieta Luisa Ghío Alvarado.
- s. Informe de Auditoría N° 011 de fecha 12 de septiembre de 2018 emitido por la Intendencia de Seguros respecto de un proceso de revisión efectuado a MetLife en materia de Rentas Vitalicias.

24. Oficio Reservado UI N° 59 de 21 de enero de 2019, por el que el Fiscal requirió a MetLife 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, para efectuar los trámites de aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión.
- b. Actas de sesiones de directorio de la Compañía, en las que consten acuerdos alcanzados en materia de gestión de rentas vitalicias previsionales, especialmente en lo relativo a procesos asociados a la solicitud y aceptación de ofertas de montos de pensión, desde el 01 de enero de 2015 a la fecha de dicho oficio.
- c. Actas de sesiones de cualquier comité de la Compañía en el que se haya tratado o se tratare regularmente la gestión de rentas vitalicias previsionales, especialmente en lo relativo a procesos asociados a la solicitud y aceptación de ofertas de montos de pensión, desde el 01 de enero de 2015 a la fecha de dicho oficio.
- d. Informes de auditoría, tanto interna como externa, efectuados al área de ventas de rentas vitalicias previsionales, desde el 01 de enero de 2015 a la fecha de dicho oficio.

25. Respuesta de 30 de enero de 2019 de MetLife al Oficio Reservado UI N° 59, que adjuntó los siguientes documentos:

- a. Para el número 1 del Oficio Reservado UI N° 59, MetLife adjuntó Procedimiento de Nuevos Negocios de Renta Vitalicia de fecha 1 de noviembre de 2018. Al efecto indicó que aquel procedimiento surgió de los requerimientos de información efectuados por la CMF a través de los Oficios N° 18.051, N° 20.515 y N° 25.482, dado que anteriormente no contaban con material asociado a la comprobación de autenticidad de los Certificados de Oferta SCOMP.

- b. En cuanto al número 2 del Oficio Reservado UI N° 59, MetLife informó que dentro del periodo consultado no existían actas de sesiones de Directorio en que constaran acuerdos relativos a gestión de rentas vitalicias previsionales.
- c. En cuanto al número 3 del Oficio Reservado UI N° 59, MetLife informó que dentro del periodo consultado no existían actas de sesiones de Comité en que constaran acuerdos relativos a gestión de rentas vitalicias previsionales.
- d. Para el número 4 del Oficio Reservado UI N° 59, MetLife acompañó un informe denominado “Internal Audit Report” de fecha 30 de junio de 2017.

26. Oficio Reservado UI N° 65 de 21 de enero de 2019, por el que el Fiscal requirió a MetLife la siguiente información:

- a. Detalle de remuneración variable, honorarios, bonos, premios o pagos por concepto de la 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. Libros de pago de remuneración variable, honorarios, bonos, premios o pagos por concepto de la intermediación o venta de rentas vitalicias, 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).
- c. Listado de dependientes, intermediarios, agentes de venta de renta vitalicia u otras personas que intervengan en la comercialización de éstas en la compañía, desde el 01 de enero de 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.

- d. 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.
- e. Libro de producción asociado a las pensiones de los ejercicios 2016, 2017 y 2018, completado con al menos los siguientes campos:
- N° de póliza.
 - N° de solicitud de ofertas.
 - Fecha de ingreso de la solicitud de ofertas.
 - Tipo de intermediación asociada a la solicitud de ofertas (agente de venta, asesor previsional, directo compañía).
 - Rut intermediario de la solicitud de ofertas.
 - Tipo de pensión escogida.
 - Fecha de aceptación de oferta.
 - Rut causante.
 - AFP de origen de los fondos.
 - Prima total cotizada (UF).
 - Prima total efectivamente recaudada (UF).
 - Tipo de cierre efectuado en la compañía (agente, asesor, directo compañía, directo AFP).
 - Tipo de intermediación asociada a la aceptación de oferta (agente de venta, asesor previsional, directo compañía).
 - Rut intermediario de la aceptación de oferta.
 - Comisión de intermediación (UF).
 - Honorario, bono, premio o pago recibido por concepto de intermediación (UF).

27. Oficio Reservado UI N° 66 de 21 de enero de 2019, por el que el Fiscal requirió a MetLife la siguiente información:

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

- 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 Reservados N° 18.051 de fecha 13 de julio de 2018, N° 20.515 de fecha 3 de agosto de 2018 y N° 25.482 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 ventas / asesor previsional), nombre, RUT y dígito verificador del intermediario, número de ingreso de solicitud del Certificado de Ofertas, fecha de solicitud de ofertas, fecha de aceptación de la oferta.

28. Respuesta de 6 de febrero de 2019 de MetLife al Oficio Reservado UI N° 65, que adjuntó en formato digital lo siguiente:

- a. Carpeta denominada “1.- Detalle de remuneraciones” que contenía una presentación titulada “Bonos Comerciales, Calculo: Comercial. Validación y Control: Operaciones”; y un documento titulado “Comisiones a Intermediarios Rentas Vitalicias”.
- b. Carpeta denominada “2.- Libro de Pagos” que contenía 4 documentos en formato Excel titulados: (i) 2.1.- Libro Comisiones; (ii) 2.2.- Bono Referidos; (iii) 2.3.- Bono Trimestral; y (iv) 2.4.- Remuneración Variable.
- c. Carpeta denominada “3.- Listados de Personas” que contenía 3 documentos en formato Excel titulados: (i) Asistentes; (ii) Línea de Supervisión RRVV; y (iii) ListadodeAgentes-30 diciembre 2018.
- d. Carpeta denominada “4.- Plan de Capacitaciones” que contenía las siguientes subcarpetas:

- i. Carpeta “2016” que en su contenido tenía 3 archivos PDF consistentes en presupuesto, temario y prueba de la capacitación 2016, 1 archivo Excel con el calendario de capacitación 2016, y una subcarpeta con Certificados de Capacitaciones de Agentes de Ventas de Rentas Vitalicias.
- ii. Carpeta “2017” que contenía 3 archivos PDF consistentes en presupuesto, materia y temario Capacitación 2017, 1 archivo Excel con el calendario de capacitación 2017, y una subcarpeta con Certificados de Capacitaciones de Agentes de Ventas de Rentas Vitalicias.
- iii. Carpeta “2018” que contenía 8 archivos PDF consistentes en presupuesto, temario y prueba (6 archivos) de la Capacitación 2018, 1 archivo Excel con el calendario de capacitación 2018, y una subcarpeta con Certificados de Capacitaciones de Agentes de Ventas de Rentas Vitalicias.
- iv. Carpeta denominada “5.- Libro de Producción” que contenía un archivo Excel titulado “Libro Producción 2016-2017-2018”.

29. Respuesta de 7 de febrero de 2019 proporcionada por MetLife al Oficio Reservado UI N° 66, que adjuntó en formato físico y digital la siguiente información:

- a. Documentación contenida en carpetas de cada uno de los números de solicitud informados con irregularidades en MetLife, de acuerdo a las respuestas a Oficios Reservados N° 18.051, N° 20.515 y N° 25.482, todos de 2018. La documentación se entregó en formato físico y digital según lo solicitado.
- b. Tabla resumen en formato Excel que permite identificar el número de póliza de Renta Vitalicia con el número de Solicitud correspondiente y la caja en la cual está contenida la documentación física.

30. Oficio Reservado N° 160 de fecha 19 de febrero de 2019, en el que el Fiscal requirió a la sociedad SCOMP S.A., que proporcionara copia digital de las bitácoras mantenidas en aquel sistema para el periodo de 1 de enero de 2013 al 18 de febrero de 2019.

31. Acta Entrega de Documentación de 19 de febrero de 2019, por medio de la que el Subgerente de Operaciones & TI en representación de SCOMP S.A., entregó los antecedentes requeridos.

32. Oficio Reservado N° 262 de fecha 6 de mayo de 2019, en que el Intendente 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° 6.875 de 6 de marzo de 2019; (iv) resultados consolidados; (v) antecedentes de los documentos que se adjuntan:

- a. Oficio Ordinario N° 1.964 de fecha 16 de enero de 2019 enviado a MetLife y respuestas.
- b. Oficio Ordinario N° 1.965 de fecha 16 de enero de 2019 enviado a MetLife y respuestas.
- c. Oficio Ordinario N° 6.875 de fecha 6 de marzo de 2019 enviado a MetLife y respuestas.
- d. Archivo Excel denominado “Listado consolidado – MetLife.xls”.

33. Oficio Reservado UI N° 650 de fecha 28 de mayo de 2019, dirigido a MetLife por medio del que se requirió informar sobre pagos efectuados entre el día 1 de septiembre de 2018 y el 31 de marzo de 2019 a los siguientes Agentes de Ventas: (i) Orieta Ghío Alvarado; (ii) Esmeralda Pastor Otiniano; (iii) María Alejandra Duque Escobar; (iv) Víctor Matta Vega; y (v) Rose Marie Albistur Barros.

34. Respuesta de fecha 4 de junio de 2019 al Oficio Reservado UI N° 650, por medio de la que MetLife señaló que para el periodo solicitado no efectuó pagos a las Sras. Orieta Ghío Alvarado, Esmeralda Pastor Otiniano, María Alejandra Duque Escobar, y Rose Marie Albistur Barros; e informó que efectuó un pago por comisión de intermediación al Sr. Víctor Matta Vega por la liquidación de la comisión de la póliza N° 99695, el día 5 de septiembre de 2018, cuya Aceptación de Oferta fue efectuada el día 31 de julio de 2018.

35. Oficio Reservado UI N° 683 de 4 de junio de 2019, dirigido a la sociedad SCOMP S.A., a través del cual se solicitó el envío del comprobante de devolución de Correos de Chile y su detalle para cada una de las solicitudes de oferta, individualizadas en archivo Excel que se adjuntó a dicho oficio, cuyo proceso de pensión fue realizado en MetLife.

36. Oficio Reservado UI N° 759 de 26 de junio de 2019, por medio del cual, el Fiscal citó a declarar a la Agente de Ventas de MetLife, Sra. María Ester Vargas Canales.

37. Oficio Reservado UI N° 760 de 26 de junio de 2019, por medio del cual, el Fiscal citó a declarar a la Agente de Ventas de MetLife, Sra. Esmeralda Pastor Otiniano.

38. Oficio Reservado UI N° 761 de 26 de junio de 2019, por medio del cual, el Fiscal citó a declarar al Agente de Ventas de MetLife, Sr. José Araya Soto.

39. Oficio Reservado UI N° 762 de 26 de junio de 2019, por medio del cual, el Fiscal citó a declarar a la Agente de Ventas de MetLife, Sra. María Magdalena Gacitúa de la Parra.

40. Oficio Reservado UI N° 763 de 26 de junio de 2019, por medio del cual, el Fiscal citó a declarar a la Agente de Ventas de MetLife, Sra. Giovana Galdavini Araya.

41. Respuesta de fecha 5 de julio de 2019 al Oficio Reservado UI N° 683 proporcionada por la empresa SCOMP, por medio de la cual entregó información sobre 1.454 solicitudes de oferta.

42. Respuesta de fecha 24 de julio de 2019 al Oficio Reservado UI N° 683 proporcionada por SCOMP, por medio de la cual se entregó parcialmente la información de los comprobantes de devolución de Correos de Chile, acompañando 279 imágenes correspondientes a lo solicitado.

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

44. Respuesta de fecha 13 de agosto de 2019 al Oficio Reservado UI N° 683, por medio de la cual SCOMP entregó el resto de los comprobantes de devolución de Correos de Chile, ascendentes a 358 carátulas del sobre devuelto.

45. Oficio Reservado UI N° 1.052 de fecha 13 de septiembre de 2019, por el cual el Fiscal requirió a SCOMP S.A., proporcionar la totalidad de la información relativa a las Aceptaciones de Ofertas efectuadas durante el periodo de 1 de julio de 2013 hasta el día 25 de julio de 2018.

46. Respuesta de fecha 16 de septiembre de 2019 al Oficio Reservado UI N° 1.052, por medio de la que SCOMP proporcionó la información requerida en archivo formato Excel.

47. 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.

48. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.098, de fecha 07 de octubre de 2019, por medio de la cual se entregó la información requerida en archivo formato Excel.

49. Oficio Reservado UI N° 1.155 de fecha 11 de octubre de 2019, a través del cual el Fiscal solicitó a SCOMP S.A. acompañar Certificados de Ofertas SCOMP Original para el periodo de 1 de enero de 2013 hasta el 31 de julio de 2014.

50. Respuesta de 16 de octubre de 2019 al Oficio Reservado UI N° 1.155, por la que SCOMP S.A. acompañó la información solicitada.

51. Minuta Reservada N° 056 de la Intendencia de Seguros, por medio de la que adjunta disco duro que contiene la información utilizada como respaldo del Informe de procedimientos acordados emitido por KPMG.

52. Oficio Reservado UI N° 1.250 de fecha 18 de noviembre de 2019, por medio del que el Fiscal requiere a MetLife reenviar la información contenida en 5 dispositivos de almacenamiento electrónico informando la clave que permita acceder a dicha información.

53. Respuesta de fecha 22 de noviembre de 2019 al Oficio Reservado UI N° 1.250, por medio de la que MetLife acompaña en una unidad de disco externo la totalidad de las imágenes correspondientes a los cierres de negocios, e informa la clave de acceso al dispositivo.

54. Oficio Reservado UI N° 1.264 de fecha 28 de noviembre de 2019, por medio del cual el Fiscal requirió a MetLife acompañar las pólizas de rentas vitalicias para 21 casos individualizados, e informar las comisiones pagadas a agentes de ventas en 3.742 casos.

55. Acta de Certificación de Domicilio, de fecha 2 de diciembre de 2019, de la Sra. Gladys Cervela González, Agente de Ventas de MetLife, en la que indica que su domicilio se encuentra ubicado en calle Av. Paul Harris Circunvalación N° 01090 esquina El Estribo de la comuna de Curicó, señalando al efecto que la dirección El Estribo 11.000 correspondía antiguamente Av. Paul Harris Circunvalación N° 01090.

56. Oficio Reservado UI N° 1.283 de fecha 3 de diciembre de 2019, por medio del cual el Fiscal solicitó a MetLife dar cumplimiento a lo solicitado mediante Oficio Reservado UI N° 1.250, proporcionando los archivos Excel informados en sus presentaciones de respuesta al Oficio Reservado UI N° 385 de 2018.

57. Respuesta de fecha 4 de diciembre de 2019 al Oficio Reservado UI N° 1.264, por el que MetLife acompaña las imágenes correspondientes a 21 expedientes de cierres de negocios, las condiciones particulares y primeros endosos de cada uno de ellos, y un archivo Excel con las comisiones pagadas a las 3.742 pólizas requeridas.

B. Declaraciones prestadas ante la Unidad de Investigación.

1. El día 27 de agosto de 2018, el Sr. **Alejandro Fernández Galaz**, Director de Rentas Vitalicias de MetLife desde el año 2010, consultado por la estructura de pago de los Agentes de Venta, declaró: *“Los agentes tienen 3 fuentes de financiamiento. Una es la comisión indicada por ley, 2% con tope de 60 UF, el menor; cuando ellos hacen su negocio, buscan a sus referidos, buscan a sus clientes desde antes que empiece el trámite formalmente, el cliente no ha cumplido la edad, le faltan 6 meses, ese cliente tiene mucha más fidelidad. Esta comisión es la que va en la póliza. La comisión sigue el régimen total, el agente de venta cierra el negocio y tienen un anticipo de 80-90% de inmediato, una vez perfeccionada la venta o cerrado el negocio; el resto se paga con el traspaso de fondos; esto es así porque es una práctica de la industria, sino fuera así, mis vendedores se irían a trabajar a las otras empresas.*

Además, tenemos 2 cosas más que una es un **concurso de referidos**, yo soy el que diseña estas cosas, había casos de gente nuestra que hacían bien sus casos, lo hacía con las personas a la edad de jubilación, pero en los últimos tiempos las AFP les han dicho a los clientes que podían hacer gratis el trámite de pensión, esto no pasaba con todos los clientes, sino que con una parte. Los agentes me empezaron a reclamar mucho por esto, porque perdían los clientes, esto es normal porque es un mercado competitivo. En ese sentido, por ejemplo, tenemos un cliente que “se compró” un discurso con la competencia, en el fondo, entonces **lo que hicimos fue incentivar a los agentes de venta por medio del pago de una comisión. La misión del agente de venta es que estos clientes que quieren cerrar el trámite de pensión sin cobros, logren ingresar a venta directa**, ellos no saben cómo les va a ir con la gente de venta directa, **los agentes de venta que logran un cliente y cuando el cliente ya es nuestro, se pagan las platas, se paga el bono (entre 3 y 20 UF aprox.), que está en promedio en 12 y 13 UF.** Al agente no se le paga un porcentaje por venta directa. Este concurso “bono referido o referidos MetLife”, existe hace 2 años aprox., el caso del agente de venta se perfecciona con el traspaso de fondos desde la AFP de origen, una vez que ocurran todos los procesos operacionales se distribuyen los bonos.

Y existe un 3° incentivo, es un **bono bimensual**”. La filosofía de la instauración del bono viene de que los agentes por normativa CMF tienen que tener cursos de capacitación (número de horas al año), la CMF los llama a examen 2 veces al año (no a todos, sino a un %) de manera aleatoria; en MetLife nos importa los resultados de los exámenes por la capacitación necesaria para los clientes, de tal forma, el problema que tuve en su minuto fue que como son contratados por prestación de servicios no los puedo obligar de ninguna manera, entonces al final del día uno necesita tener una herramienta para pagar estos bonos de productividad, estos bonos son bimensual. El bono para ser pagado, el agente tiene que cumplir varios requisitos, uno, es ir a las capacitaciones, tiene que aprobar el examen de la CMF, no tiene que tener reclamo de los clientes (ante la CMF) o resciliaciones, deben ingresar casos con el 1° Certificado de Ofertas SCOMP, y me parece que tiene que vender un crédito; para obtener este bono no es necesario tener los casos cerrados; de esta manera voy obligando indirectamente a través de incentivos a los agentes de venta. Estos requisitos son informados a los agentes de venta de manera verbal en una reunión que efectúa Juan Carlos, esto se encuentra escriturado.

A mí también me sirve porque hay compañías grandes que tienen agentes de venta contratados, ellos son competencia mía, entonces los agentes de la competencia llaman a los agentes de MetLife ofreciéndole un contrato de trabajo, entonces lo que nosotros tenemos como herramienta para defendernos y para que no se vayan de la compañía, es el bono bimensual.

Todos estos bonos (políticas) fueron presentadas al fiscal y al gerente general, y ellos lo aprobaron.

*El área de operaciones recibe las boletas de honorarios de los agentes de venta producto de las comisiones normales, bono referido y bono bimensual; las registra; y luego Tesorería las paga. Los **pagos de los bonos son de cargo absolutamente de la compañía, y se registran en cuentas distintas que los de comisión** porque si no se presta para malos entendidos, **se registran en cuentas distintas porque se diseñaron como un pago por incentivo, algo que es distinto a la comisión establecida por ley.***

Esto lo hicimos así porque anteriormente, nosotros informábamos la comisión, si era cero, se informaba de esa manera, siempre tenía que estar informada, entonces aquí hubo un problema con la SVS (en ese momento), y ellos nos dijeron que todo lo que es comisión tiene que estar reflejado en la póliza para que el cliente vea que pagó una comisión, en esa época nosotros poníamos 0 porque el cliente no estaba pagando nada, la compañía se hacía cargo de esos costos.”

2. El día 27 de agosto de 2018, prestó declaración el Sr. **Juan Carlos Álvarez Chávez**, Gerente Comercial de Rentas Vitalicias de MetLife desde el año 2012, ocasión en la que al ser consultado sobre cómo se documentan los pagos de la comisión legal y los bonos que paga MetLife a sus Agentes de Venta, respondió: *“En la póliza se especifica el monto de la comisión por intermediación, la cual por normativa corresponde a un 2% con tope de 60 UF como máximo, puede ser menor el porcentaje porque la prima puede ser muy alta, por ejemplo una pensión cuya prima sea de 10.000 UF el porcentaje que aparecerá en la póliza será de 0,6%, esta es una razón, otra razón es que existe en la normativa la “comisión consumida”, entonces cuando se pensiona la persona, el sistema lee si alguna otra vez se pensionó y se paga solamente el diferencias*

(por ejemplo el caso de una persona que se pensionó por invalidez y llegada la edad de jubilación se pensiona por vejez, en esos casos solo pagará el diferencial); y la tercera razón, es que el intermediario (el agente de venta) ceda su comisión, puede ser que a veces el agente de venta baje su comisión para aumentar la pensión del cliente (este efecto se refleja en la pensión del afiliado casi linealmente, la pensión aumenta en un 1% por ejemplo si se cede el 1%).

Preguntado si el agente de venta recibe algún pago adicional por la cesión de comisión, respondió: *“Actualmente no, no existe un pago extra en aquellos casos que el agente de ventas baja su comisión, antes del año 2016, **existía en esta compañía un concepto de pago de comisión cedida, pero en esa oportunidad hubo una auditoria de la SVS que nos observó este proceso y se dejó de hacer. Si es intermediación tiene que haber comisión en la póliza.***

El pago de las comisiones legales aparece en la póliza, y el agente de ventas cuando recibe su pago, el gerente de operaciones a través del asistente comercial le da el monto en UF (por medio de un sistema que hace el cálculo automático) y le solicita una boleta de honorarios. El asistente comercial le envía a través de la plataforma a operaciones de rentas vitalicias para que esta genere el pago de la comisión respectiva; esto se lleva en una cuenta contable que se especifica para comisiones de intermediación, contabilizada por el área de contabilidad (a cargo del Sr. Víctor Urbina) y tesorería (a cargo del Sr. Claudio silva) que realiza la emisión de un cheque o transferencia o cual sea la forma de pago que pida el agente de ventas. La boleta de honorario la emite el agente de venta porque son electrónicas y cada uno tiene sus cuentas y claves; la glosa que viene en la boleta de honorario lo determina el agente de ventas.

*Los **bonos referidos**, corresponde a un **concurso por referir clientes que se puedan pensionar**, es un concurso que esta protocolizado ante notario de la cual entrego copia en este acto, este concurso **paga un premio por referir un pensionable**, la persona que refiere entrega el dato al asistente comercial y si el asistente comercial cierra la pensión se paga el premio que indica el concurso referido, la persona que puede participar en este concurso son: los agentes de ventas de rentas vitalicias, agentes de ventas colocadores de crédito de consumo y empleados de la compañía con excepción de las jefaturas en general (por ejemplo si la secretaria refiriera un caso y se cerrara ella también podría participar). **Si el referido cierra el negocio con***

MetLife, ahí la persona que refirió obtiene el premio que se trata de 3 a 30 UF. El premio varía sobre la base de algunos factores, el criterio más importante para determinar el monto es la TIR de la pensión, sin embargo, el algoritmo de cálculo lo tiene el área de operaciones de rentas vitalicias. El concurso referido discrimina respecto a la TIR del negocio, el premio máximo en el caso que la TIR la genere el asistente comercial es de 30 UF (premio máximo), si la TIR es generada por la gerencia de negocios el premio máximo puede llegar a 20 UF, y si la pensión se genera con una TIR de la dirección comercial el premio máximo puede ser 10 UF.

Estos casos no son cerrados por el agente de ventas, estos son cerrados por los asistentes comerciales, es venta directo, está estrictamente prohibido que un agente de venta participe como intermediario, lo único que un agente de venta puede hacer es dar un referido, porque quien va a atender al cliente será el asistente comercial. El asistente comercial tiene un sueldo fijo y un sueldo variable, este último está relacionado con un porcentaje de todo lo que vendió con independencia del origen del caso (agente de venta o asesor previsional o venta directa), entonces aquí el asistente de venta gana como comisión el 0,12% por venta del fondo que es traspasado. El agente de ventas que refirió cuyo cliente se quedó con la compañía, gana el premio.

A los empleados de la compañía se les ha informado de la existencia de este concurso por medios verbales, no se hizo por medios escritos porque en el tiempo hemos tenido varias demandas que nos han desmotivado para utilizar medios escritos y dejar huellas.

El premio se paga por boleta de honorario y también se registra en una cuenta contable aparte porque no es comisión por intermediación. Todos estos bonos son costos de la compañía, no se cargan al fondo del cliente. Este concurso se viene haciendo desde por lo menos el año 2017 y se evalúa su renovación una vez al año, el vigente se renovó en febrero de 2018 cuya vigencia va desde el 31 de enero de 2018 y termina el 31 de enero de 2019.

Con respecto al bono bimensual, se origina a raíz de que tenemos un canal de agentes no contratados y este canal debe tener unos 220 agentes

hoy, por lo tanto, existe cierta competitividad entre las compañías de seguros por tratar de reclutar a estos agentes, la filosofía de nosotros se enmarca en ofrecer al agente de ventas, primero, capacitación permanente (voluntaria), en el marco de eso creamos el bono bimensual. Este bono es un bono fijo, no está relacionado con pólizas en ventas, no es una comisión, y para poder acceder a este bono que se paga cada 2 meses, el agente de ventas tiene que categorizarse de acuerdo a algunos requisitos: 1) antigüedad de su contrato de prestación de servicios de al menos 6 meses; 2) para poder quedar en alguna de esas categorías tiene que aprobar la acreditación que hace la CMF, con esto obligamos a los agentes a que las invitaciones que les hacemos de capacitaciones, se las tomen en serio; 3) el hecho de que ingrese el primer SCOMP, que haga primeras solicitudes de ofertas en el sistema cuya cantidad va a depender de la categoría del agente (por ejemplo al agente inicial se le exigen 2 cada 2 meses y al agente elite 4 en 2 meses, se adjunta estructura requisitos para categorización bono bimensual); 4) este requisito existe porque son 4 categorías de agentes, uno, agente inicial que paga 4 UF de bono, la otra, es agente en desarrollo, que paga 8 UF de bono, la otra se llama agente consolidado, que paga 15 UF de bono; y la última se llama agente elite, que paga 30 UF; entonces, este último requisito tiene que ver con un porcentaje máximo de agentes que califican a cada categoría, esto es, solo clasifican como elite el 10% superior del ranking de ventas que se mide semestralmente; y 5) generalmente se pide la venta de 2 créditos de consumo por semestre a los pensionados.

El pago de este bono se efectúa cada dos meses durante los 6 meses posteriores a su evaluación con el cumplimiento de los requisitos para este bono. El pago se efectúa por boleta de honorario, y entiendo que se registra en una cuenta contable aparte porque no es comisión por intermediación. Este es un bono nosotros le llamamos “bono bimensual de gestión Club” por producción.

Para graficar mejor este bono, voy a enviarles mediante correo electrónico la planilla denominada “Métricas para categorización bono bimensual” en formato Excel, para visualizar de mejor manera los requisitos del bono bimensual.”.

3. El día 27 de agosto de 2018, prestó declaración el Sr. **Luis Antonio Chávez Reyes**, Gerente de Operaciones de Rentas Vitalicias de MetLife desde principios del año 2018, ocasión en la que consultado por el proceso de contabilización y respaldo

de pagos realizados a Agentes de Ventas, respondió: “(...) *Ahora bien, con respecto a los procesos de bonos, estos son bach, son mensuales o quincenales (bono por crédito es mensual, el bono bimensual es bimensual, y el bono referido es quincenal), y estos se calculan una vez al mes, y cuando se instruye el pago a tesorería se contabilizan en la cuenta “OTROS GASTOS” (numero interno 3202298000 y cuenta 3202290000). Al respecto se envía un archivo Excel con el detalle de las cuentas antes citadas.*”.

Adicionalmente, consultado por la denominación de bonos 1q y 2q, y sobre los otros tipos de glosa contenidas en las boletas de honorario presentadas por Agentes de Venta, declaró: “*Efectuado un llamado a la Sra. Ximena Díaz, supervisor de operaciones, corroboro que nosotros informamos los montos al equipo comercial, asistente comercial y jefes de sucursales, y les indicamos el tipo de glosa que esperamos recibir para poder diferenciar y asociar de que proceso son. El asistente comercial y/o jefes de sucursales nos envían las boletas con la indicación de la glosa según corresponda, 1q corresponde a la 1° quincena de agosto y el 2q corresponde a la 2° quincena, la glosa de 1q y 2q, mes y año, y corresponden al bono referido; y la glosa del bono bimensual hace referencia al periodo de mes y año que corresponda. Hay otro bono que es por venta de crédito de consumo, cuya glosa es “bono crédito” más mes y año. Más pagos que estos no existen.*”.

4. El día 30 de agosto de 2018, prestó declaración el Sr. **Miguel Ángel Arias Meneses**, Jefe de Sucursal Viña del Mar a cargo de Rentas Vitalicias de MetLife desde principios del año 2011, ocasión en que consultado acerca del canal de venta directa, etapas, participantes, y formas de pago, señaló: “*Es más simple, se trata de afiliados que decidieron hacer su trámite solo, que llegan en su mayoría con su SCOMP, que puede ser con el 01 o 02 pero mayoritariamente es con el 01. El cliente que no quiere pagar comisión viene directo a esta oficina, entonces ahí uno sondea que tan informado viene y uno va al cotizador y le imprime una oferta externa, entonces en ese momento el cliente tiene que decidir si quiere cerrar con nosotros o no. La asesoría en este caso es local, nuestra, y puede no ser mínima, uno tiene que sondear que tan informado viene el cliente, algunos vienen solo a pedir la oferta y otros vienen a que nosotros le expliquemos.*”.

Cuando vienen con su SCOMP llegan directamente acá, yo los atiendo o Sandra, de repente tienen contacto con los agentes cuando vienen y les falta tiempo para pensionarse, ahí uno lo deriva a un agente. Si un agente se topa con un caso de SCOMP subido por AFP, lo tiene que derivar a nosotros porque nosotros tenemos que darle la oferta externa, el caso tiene que ser cerrado por mi o por Sandra, los agentes de venta no pueden cerrar estos casos.

Acá los sueldos, tanto mío como de Sandra y Marisol, son en función de la venta total mensual de la sucursal. Mi comisión por estas ventas directas y por las ventas de agentes de venta es la misma, pero es más o menos 0,12% del monto total vendido en el mes. Este porcentaje de comisión por venta debiera estar en un anexo de contrato a mi contrato laboral. Desde mi perspectiva ese es mi incentivo.

Por canal directo, nosotros como sucursal tenemos un 8 o 9 % de ventas dentro de los 6 primeros meses este año. Por ejemplo, durante este mes de agosto, hemos cerrado 43 casos en total. Durante el año 2017, fue un 14 % de las ventas, la venta directa. Al respecto, proporciono una planilla con el contenido de estas ventas.

Los agentes de venta no reciben comisión por ventas directas, ellos reciben un bono si es que ellos refieren un cliente y el caso se cierra. Este bono no es comisión, es bono, y es un porcentaje variable, es de un 0,5% de la prima con un tope de 30 UF. El bono lo paga la compañía, no afecta ni impacta en la pensión, porque viene al 0% de comisión. Estos casos son casos que vienen con pensión bruta, sin deducción ni impacto en el monto por concepto de comisión, son casos subidos en la AFP por lo que vienen sin comisión. La oferta externa no incide en nada el bono.

El bono se calcula de acuerdo al valor de la prima de oferta, es el 0,5 del monto de la pensión con un tope de 30 UF. Siempre es el 0,5%, no existe otra base de cálculo. Estos son casos muy específicos en que el agente hizo un trabajo o que pudo haber tenido un lazo con el cliente que no quería pagar. En un informe mensual de cierre se informan a las jefaturas de las personas que refirieron los casos, el documento denominado "Informe referidos 2q julio 2018" lo reenvío por medio de correo electrónico.

Normalmente se les entrega la información de los bonos a los agentes de venta de manera verbal pero no sé si está explicitado de esa manera en los contratos de los agentes de ventas. Estos bonos debieran estar escritos, pero estos pueden variar en el tiempo. Desde Santiago me informan los bonos que van a existir, en marzo o abril me informaron (Juan Carlos Álvarez) de la existencia de este bono (del 0,5% con tope de 30 UF) a los agentes de venta por los casos referidos.

Cuando un cliente viene a Metlife sin SCOMP y desea solicitar su oferta conmigo o con el asistente comercial, directamente, en esos casos son sin comisión ni bono para nadie, estos casos quedan subidos provenientes de la AFP con la pensión bruta.”.

5. El día 6 de septiembre de 2018, prestó declaración el Sr. **Andrés Fernando Merino Cangas**, Gerente General de MetLife desde el año 2013, quien tras ser consultado si los concursos informados fueron comunicados al directorio de MetLife, indicó: *“Creo que no se le informó, pero habría que chequear en el acta respectiva con el Fiscal. Yo personalmente no le informé del concurso a Jaime Carey pero si le informé respecto a los acontecimientos que se estaban dando en el mercado previsional a efectos de una reunión que se realizó en la CMF.*

Los costos del concurso están todos reflejados en las cuentas contables de la compañía y en el respectivo balance, es bien claro cómo se encuentran reflejadas y es muy transparente, el actuario considera estos costos para incluirlo en el Cotizador que define el monto de las pensiones según la modalidad que corresponda. El Cotizador es un modelo matemático que se utiliza para determinar la pensión que podemos pagar en consideración a muchas variables que incluye gastos, el retorno que generan los activos, tablas de mortalidad, las condiciones de mercado y el retorno requerido por los accionistas, en definitiva, es la oferta SCOMP. Este Cotizador lo desarrolló el área de Actuariado.”.

Consultado acerca de cómo podía entenderse que los “Bonos Referidos y Bonos Bimensuales” también pagados a los Agentes de Venta, no afectaran negativamente el monto de pensión, dado que ambos son de costo de la Compañía, el Sr. Merino

respondió: *“No afectan la pensión porque son de cargo de la compañía, y estos costos están reflejados correctamente en el balance. Existe la competencia y el mercado, donde el cliente elige libremente donde y cuando tomará su pensión, entonces el Cotizador es la herramienta que utilizamos para determinar el monto de la pensión ofrecida al potencial cliente, reflejando todos los costos correspondientes que incluyen la asesoría del agente de venta. De todas maneras, me gustaría chequear esta información con las áreas correspondientes. El Cotizador es una herramienta que solo utilizamos en rentas vitalicias, en otras áreas existen otras medidas.”*

Requerido para que explicara de que se trataban las ventas directas, respondió: *“De lo que yo entiendo es que tenemos los agentes de venta (aprox. 230), que traen a los clientes, los asesoran, y cierran el negocio través de los asistentes comerciales.*

El cierre se hace en la compañía con el asistente comercial o canal directo, no con el agente de ventas. Esta es la forma de operar que tienen ellos, no sé si es una práctica de mercado porque les conviene o porque tienen que hacer una asesoría más corta, la verdad es que no se bien cuál es el motivo porque prefieren esta modalidad. Los asistentes comerciales son contratados por MetLife, tienen principalmente un sueldo fijo y una parte de renta variable baja.

Los clientes vienen con el SCOMP que han pedido en la AFP y llegan a MetLife, por diversas razones, pero principalmente porque tiene presencia, porque en el mercado existe mucha gente que hace referencia o recomienda a la compañía en base a: por ser una compañía global, por el conocimiento de marca, por su presencia en todo Chile vía su canal de sucursales, por la calidad de la asesoría, por el respaldo financiero de sus accionistas, por cerca de los 3.5 millones de clientes que tenemos. Estos factores hacen que las personas prefieran MetLife.”

Finalmente, preguntado si distinguía entre una venta directa y una venta con comisión cero, el Sr. Merino respondió: *“A mi nivel no veo ese detalle, pero esa comisión cero es raro, entiendo que los clientes que llegan directo no tienen comisión, si hay asesoría de algún tipo de canal y hay comisión cero, me parece extraño porque hubo un trabajo de asesoramiento.*

Hay que revisar si algunos clientes que entran por venta directa se han pasados a agentes de venta, podría ocurrir y habría que chequearlo.”.

6. El día 30 de octubre de 2018, prestó declaración el Sr. **Roberto Ladrón de Guevara Abarca**, Fiscal de MetLife, quien fue consultado acerca de la participación que tuvo en la creación y diseño de los “Concursos”: (i) **“Colocación del Producto Renta Previsional a través de Referidos”** de fecha 31 de enero de 2018; (ii) **“Colocación del Producto Renta Previsional a través de Referidos - Agente”** de fecha 31 de enero de 2018; y (iii) **“Colocación del Producto Renta Previsional a través de Referidos”** de fecha 1 de julio de 2017; respondió: *“Mi participación correspondió a analizar la viabilidad legal de estos concursos. Fui consultado por Alejandro Fernández como director del área de rentas vitalicias, a quien respondí directamente. La solicitud fue por medio de una entrevista y yo le respondí verbalmente.*

*El análisis consistió en analizar si podía existir un pago por concepto de referidos a todos aquellos que entregaran datos de potenciales clientes, lo anterior, en relación con la norma que regula los pagos que pueden recibirse en razón de la comercialización y venta de rentas vitalicias. Conforme al análisis, **se concluyó que se podía pagar por referidos toda vez que el pago no se realizaba por concepto de comercialización o venta de rentas vitalicias.** Por lo tanto, yo aprobé el concepto de que se podía pagar por referidos en el entendido que el pago no se realizaba por comercialización o venta de rentas vitalicias. Cuando uno revisa el DL N° 3.500 se establece pagos por comercialización o ventas de rentas vitalicias. Como el pago por referidos no involucra una comercialización o venta de rentas vitalicias, la opinión legal fue que no se infringía el citado DL.”.*

A continuación, consultado el Sr. Ladrón de Guevara desde cuándo existía el bono referidos en MetLife, indicó: *“Aproximadamente 4 o 5 años a la fecha. El concepto concurso implica que cualquier funcionario MetLife y fuerza de venta de rentas vitalicias podía entregar los datos a la compañía de un posible pensionable para que esta fuese la que en definitiva vendiera la renta vitalicia. Como en la especie se trata de referidos, lo más lógico es que el bono tome ese mismo nombre. El bono se paga solo en la medida de que la renta vitalicia sea vendida*

y la prima sea debidamente percibida para la compañía. Este concurso fue difundido a través de comunicaciones internas por medio de actividades de difusión.

Respecto del pensionado que se pensiona con la compañía y que ha sido referido por algún colaborador de MetLife o fuerza de venta de rentas vitalicias, no existe pago de comisión. El bono referido lo paga la compañía”.

Consultado el Sr. Ladrón de Guevara, cómo era posible que el bono referidos se pagara a agentes de ventas que hubieran realizado gestiones de asesoría previsional a cliente de MetLife, respondió: ***“El agente de venta también puede referir pensionables a la compañía, caso en el cual, se le pagará el bono referido, pero no la comisión por venta de una renta vitalicia ya que en este caso la renta vitalicia se cierra con comisión cero. El agente de venta no cumple la función de cerrar la venta vitalicia, él solamente pone en contacto al pensionable con la compañía, y el pensionable cierra directamente con la compañía.***

El bono referido no afecta la pensión del cliente porque es comisión cero, el bono referido tampoco queda reflejado en la póliza porque no es intermediación, no es comercialización ni venta.

En realidad, desconozco como se calcula el bono referidos, quienes fijan las reglas y parámetros de cálculo son el área comercial, a cargo de Alejandro Fernández, y el área de actuariado, en la actualidad a cargo de Ulises Rubio, ambos colaboradores de MetLife.”.

7. El día 9 de noviembre de 2018, prestó declaración el Sr. **Andrés Eduardo Labra Soto**, Analista Financiero del Área de Planificación y Control de Gestión de MetLife desde el año 2014, quien al ser consultado por las funciones que desempeñaba en MetLife, respondió: *“Yo me encargo de la arista gastos, para el cierre a mí me llega de contabilidad el balance, saco un reporte y con eso hacemos el cierre, me corresponde realizar el análisis de los gastos, por línea de negocios y para ello, el origen de la información corresponde al balance que me lo envía contabilidad o lo puedo obtener directamente del sistema por parámetros adicionales (People Soft GL, sistema contable de la compañía).*

El balance del sistema PS GL viene desagregado por cuentas y por centro de costos, las cuentas que tomo son las que coinciden con el parámetro de gastos, estas cuentas de gastos son aproximadamente 50 cuentas. Luego se usa el centro de costo para asignar por línea de negocio, el cual me lo provee el mismo sistema (centro de costos de planificación y control de gestión, el centro de costo de actuariado). De este proceso mensual se desprenden reportes a casa matriz y a la compañía.

Las líneas de negocios que maneja MetLife son 4: Renta vitalicia, Seguros de vida individual, colectivo y marketing directo.

Con esta información yo le entrego a Ulises un estudio de gastos, este estudio es un Excel que envío a Ulises para que el determine Embedded Value que es un proceso anual que se hace con casa matriz con el que se determina el valor de la compañía de seguros. El estudio básicamente consiste en el resultado anual que tiene en los costos anuales por línea de negocios, esto es en cada una de las líneas Renta vitalicia, Seguros de vida individual, colectivo y marketing directo, se desagrega la información en tres categorías que son: (i) gastos de adquisición; (ii) gastos de mantenimiento; y (iii) gastos overhead.

Respecto de los gastos de adquisición los dividimos por las pólizas nuevas, entonces aquí determinamos cuánto cuesta adquirir una póliza nueva, en general en materia de rentas vitalicias el número es bien estable no varía mucho. Ulises utiliza esta información como input para sus procesos, pero desconozco como los utiliza o para qué. También se encuentra considerado el sueldo fijo de las personas que trabajan en la compañía y en renta vitalicia. Por ejemplo, mi sueldo se distribuye en las distintas líneas de negocio conforme a los prorrateos ya designados por mi área, en tanto que el sueldo del director de rentas vitalicias se asigna completa y directamente a la línea de negocios de renta vitalicia. Los sueldos variables (comisiones) los modela y proyecta Ulises. En el desempeño de mis funciones no modelo sueldos variables que contemplan aquellos pagos por comisiones de los vendedores, bonos, premios por concursos.

Los gastos de mantención, me dicen cuántos recursos se dispusieron para mantener la cartera (pólizas).

El costo unitario de póliza entregado por el estudio de gastos únicamente contempla los gastos de adquisición y mantenimiento. Los costos directos o de comisiones no van incorporados en el estudio, dado que yo tengo conocimientos de los gastos que tengo que incluir y los que no, por ello, yo sé que no las tengo que considerar en mi proceso de estudio”.

8. El día 8 de noviembre de 2018, prestó declaración el Sr. **Ulises Rubio San Martín**, Director de Actuariado de MetLife, quien consultado sobre el proceso, procedimientos y sistemas que existían en MetLife para el cálculo del monto de pensión, respondió: *“Nosotros tenemos un proceso de pricing que tiene diferentes controles y políticas. La política de pricing en este producto, **tiene tres grandes variables**, la longevidad, las tasas de inversiones o yield de inversiones y **los costos**; estas son las variables que entran manualmente al cotizador como parámetros mediante un proceso llamado cambio de parámetros el cual es mensual, pero en la medida que sea necesario se hacen los ajustes en el momento que sean necesarios.*

*Para el caso de **longevidad** los parámetros son básicamente la tabla de mortalidad con los factores de mejoramiento que se reflejan en la esperanza de vida, en el cotizador se usan dos tablas, la tabla propia para calcular la probabilidad de pago de la pensión y la tabla oficial para el cálculo de las reservas. La tabla propia la actualizo cada 2 años, nosotros dentro de las políticas de riesgo hacemos seguimiento de la mortalidad. La fuente que tengo para hacer la tabla propia es la tabla que proporciona la CMF trimestralmente, la CMF actualiza la tabla cada 6 años, los factores de mejoramiento los actualizamos con la tabla de estadísticas vitales del INE.*

*Para el caso de **yield de inversiones**, es entregada por la dirección de inversiones de MetLife de acuerdo a lo que han invertido, ellos nos entregan una yield por lo menos un día antes de cierre de fin de mes. La yield (tasa de rendimiento) es una tabla que sirve para entregarle la rentabilidad que le vamos a dar al cliente; mientras que la VTD es también es un vector de tasas de interés que contiene tasas de descuentos con las que se calculan las reservas. Estas son las dos variables que tienen que ver con este ítem*

Para el caso de **costos**, hay tres tipos de costos que se consideran: (i) costos directos, que es básicamente la comisión pagada al agente de ventas o asesor previsional, y la comisión pagada al supervisor cuando corresponde; (ii) costos de adquisición, es el costo básicamente que genera la compañía para adquirir el negocio, son costos administrativos, estos costos incluyen los costos de recursos humanos (sueldos, **bonos** y otras remuneraciones) destinados a la adquisición; y costos de materiales destinados a la adquisición; y (iii) costos de mantención, se trata de todo el back office que contiene los costos de recursos humanos (sueldos, bonos y otras remuneraciones) y materiales.

Periódicamente, cada año se hace **un estudio de costos**, que se calculan sobre la base de datos reales del año pasado, se ven los gastos para pagar la pensión, y todos los gastos asociados a la mantención de una póliza; así por ejemplo se calcula sobre la base de los sueldos divididos por el número de pólizas. El estudio de costos está separado por las 3 ítem: **costos directos (comisión); costos de adquisición (recursos humanos y materiales); y costos de mantención (recursos humanos y materiales)**. Los montos correspondientes a costos de adquisición y de mantención son proporcionados por el área de finanzas, los cuales los recibo a través de una minuta que me la envía el Sr. Andrés Labra. Esos datos los incorporo en un Excel denominado Estudio de Costos, al respecto se hizo una revisión visual del archivo de costos.

Se le solicita al Sr. Rubio la proporción de los siguientes documentos: (i) el Excel "Estudio de costos" y (ii) la minuta técnica que describe las características del algoritmo para el cálculo de monto de pensión incluido en el Software utilizado por MetLife "Cotizador RV" y desarrollado internamente, se compromete a consultar con la gerencia general para efectos de proporcionarlo, a la brevedad.

Se realiza una revisión visual del archivo validador del cotizador denominado "Valida" que se utiliza para validar el cálculo de reservas. Las variables del cotizador se pueden dividir en dos partes: endógenas y exógenas, las endógenas son propias o supuestos de la compañía, como tablas de mortalidad, yield de inversiones; y las exógenas son las que dependen del mercado como el VTD por ejemplo o la tasa de impuesto. Estas variables están metidas dentro del cotizador, y lo que hace el cotizador lo que hace básicamente es leer los datos del grupo familiar (genero, fecha de nacimiento, condición de invalidez, prima, y tipo de pensión

*requerida) son datos que básicamente son leídos del SCOMP, con eso se genera un flujo de pensión por cada beneficiario que es proyectado para adelante hasta 110 años, se proyecta su flujo unitario (probabilidad de vida hacia adelante) para cada uno del grupo beneficiario, con ese flujo tengo flujo de pensiones y calculo las reservas, lo que yo quiero calcular es el flujo de los accionistas, esto es, cuanto gana el accionistas, para eso tengo que proyectar el estado resultado y el flujo del accionista (rentabilidad requerida por el accionista), para lo anterior debo proyectar los ingresos y egresos de la compañía después de impuestos, y los requerimientos de capital. Como ingresos solamente tenemos el producto de inversiones de las reservas, los ajustes de reservas, las variaciones de reservas (prima); y **los costos que tengo son al principio la comisión más los gastos de adquisición y los gastos de mantención que se proyectan para todo el mismo periodo.***

Todos estos elementos son parámetros, lo que yo necesito para cotizar una póliza es saber cuánto me cuesta adquirirla y el costo de cuanto me cuesta mantenerla.”.

9. El día 9 de noviembre de 2018, prestó declaración el Sr. **Ulises Rubio San Martín**, Director de Actuariado de MetLife, ocasión en la que consultado cómo se modelan los costos directos, esto es, comisiones y pagos a Agentes de Venta por concepto de intermediación, respondió: **“Solamente se considera el 2% con el tope máximo de 60 UF sobre la prima y adicionalmente el 0,2% correspondiente a los supervisores, también sobre la prima. La suma del 2% y el 0,2% no pueden ser superior al tope de 60 UF.”.**

Adicionalmente, consultado cómo se reflejan en el modelo de cálculo de pensión los bonos referidos y bonos bimensuales, señaló: **“Si no vienen en el Estudio de gastos enviado por Andrés Labra, no se incorporan. Yo pensaba que se encontraban contenidos en el estudio que envía el Sr. Labra, si no están ahí la pregunta que surge es dónde están reflejados.**

Todos los bonos van en parte de sueldos, si el área de finanzas no lo está incorporando ahí es un error de metodología del área de finanzas para el caso de rentas vitalicias. Para todos los negocios se hace la misma separación, según lo que yo sé los

bonos van considerados dentro de la renta. Los gastos por bonos debieran estar considerados como rentas variables.

En los costos del área de seguros de vida individual yo modelo los bonos y comisiones, pero no es así en el caso de renta porque la única forma que puedo compensar a mis agentes de venta es por comisión que está establecido legalmente, esto no es así en el caso de vida. Dentro de todos los factores que tiene el cotizador no existe el factor de los bonos o rentas variables.

Todos los bonos referidos y bimensuales están considerados en el cotizador para hacer la primera oferta de pensión con un monto de 2% con tope de 60 UF, esto es, comisión o costos directos variables.

En el caso de renta vitalicia la información indirecta a la venta me la envía Andrés Labra, todo lo que es variable como comisiones, bonos o costos de rentas variables todo se incorpora como un estimador dentro del 2% legal.

Respecto de lo que se ha señalado sobre el Estudio de costos fijos, el Sr. Rodolfo Gatica por petición del Sr. Rubio nos explica la planilla Excel "EstudioCostos_Fijo_Variable_Anuity_2017_d.xls", la cual es reenviada a los correos electrónicos a los funcionarios de la CMF."

10. El día 30 de agosto de 2018, prestó declaración la Sra. **Orietta Ghío Alvarado**, Agente de Ventas de Rentas Vitalicias de MetLife hasta el año 2018, ocasión en la que, consultada sobre los pagos recibidos por la intermediación de Rentas Vitalicias, respondió: "(...) **El bono referido es un bono de 0,5% de la prima con un tope de 30 UF dependiente de la prima traspasada, este se paga por la gestión que uno ha hecho con estas personas que tienen ingresos por AFP o aquellas que no quieran pagar comisión. Este bono lo pagaba la compañía, no afectaba a la pensión, no afecta ni disminuye la pensión del cliente. Yo tenía muy pocos bonos referidos, todas mis ventas eran como agente de venta.**

De este bono me enteré de manera verbal, cuando al jefe le llegaban las instrucciones de Santiago, y él transmitía esto de los bonos. La verdad es que no me acuerdo si alguna vez lo informaron por escrito. Estos bonos los pagaban por depósitos en mi cuenta corriente, yo tenía que hacer boletas por cada uno de los casos, yo las hacía, nunca le pasé mi clave a nadie, yo manejaba mis boletas. Yo ponía en mis boletas, bonos referidos, esto tras instrucción del Sr. Miguel Arias.”.

11. El día 3 de julio de 2019, prestó declaración la Sra. **Giovanna Alejandra Galdavini Araya**, Agente de Ventas de Rentas Vitalicias de MetLife desde el año 1998, ocasión en que consultada sobre casos que, según bitácora, habían sido Aceptados sin el Certificado de Oferta SCOMP Original o su Duplicado, señaló: *“Es bien raro, seguramente en estos 45 casos tiene que ser en el octavo día hábil. Si siempre he solicitado el original en la AFP. No tengo explicación para eso en realidad, no sabría explicarle esa parte, lo único que puedo decir es que yo no he hecho aceptación de ofertas sin el Certificado de Ofertas original, siempre lo he obtenido de la AFP. Tengo que haberlos hecho con el Certificado de Ofertas original porque o si no la AFP no me hace la selección.*

Es muy probable que cuando hiciera la aceptación en la AFP no se imprimiera el Certificado de Ofertas de SCOMP sino que te lo daban después para hacer la selección. No recuerdo que la niña de la AFP imprimiera el Certificado de Ofertas antes de hacer la aceptación. Yo siempre, la aceptación la he hecho al octavo día hábil, pero no me fijé nunca si la niña de la AFP imprimía o no el Certificado de Ofertas antes de hacer la aceptación.”.

12. El día 9 de julio de 2019, prestó declaración el Sr. **José Rodrigo Araya Soto**, Agente de Ventas de Rentas Vitalicias de MetLife desde el año 2007, , ocasión en la que consultado si existían incentivos al cumplimiento de metas respondió: *“No. A mi cada 2 meses, me pagan un bono que es por la cantidad de casos de producción, si uno mantiene una cantidad de producción permanente por póliza emitida e ingreso a SCOMP nos pagan un monto que varía según la producción que uno tiene, esto es, si se cumplen los 4-5 requisitos se paga un porcentaje.”.*

Asimismo, interrogado por casos en que, según bitácora, habían sido Aceptados sin el Certificado de Oferta SCOMP Original o su Duplicado, respondió: *“Yo normalmente llevo con la persona a la AFP y la persona que hace la aceptación es la encargada de atención, normalmente ellos ingresan la información y la niña al final imprimen la copia del SCOMP original, yo entiendo que debe producirse una diferencia ahí. La normativa dice que se puede cerrar con la copia del original. No estoy seguro en un 100% de los casos que haya ocurrido esto, que se imprima el certificado SCOMP al final del proceso.*

La AFP es la garante del sistema por lo que el sistema los obliga a ingresar la copia del original con el código. Yo nunca me preocupe por si esto se hacía 20 minutos antes o 20 minutos después, solo me preocupe que fuera cerrado el caso con el certificado original al octavo y noveno día.”.

13. El día 9 de julio de 2019, declaró la Sra. **Mirtza Vargas Canales**, Agente de Ventas de Rentas Vitalicias de MetLife desde 2015, ocasión en que consultada sobre casos que según bitácora habían sido Aceptados sin el Certificado de Oferta SCOMP Original o su Duplicado, señaló: *“No, la verdad es que no tengo ninguna explicación, es lo que acabo de relatar, siempre lo he hecho de la misma forma. Ahora bien, **hasta hace un tiempo atrás hacíamos la aceptación en la sucursal de MetLife siempre con la presencia del cliente, y luego, dentro del mismo día, íbamos a la AFP a hacer la selección y sacar el duplicado del original.**”.*

14. El día 25 de julio de 2019, declaró la Sra. **María Magdalena Gacitúa de la Parra**, Agente de Ventas de Rentas Vitalicias de MetLife desde 2007 hasta 2018, ocasión en la que consultada para que informara si existían metas de cierres de pensión en la Compañía, contestó: *“Si cuando firmaba un contrato anual yo tenía que cumplir con unas metas tano mensuales y anuales porque si no se cumplían estas metas nos podían desvincular. Las metas eran por ejemplo 4.000 UF era lo mismo por mes, de lo que yo recuerdo de mi contrato.”.*

II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

II.1. CARGOS FORMULADOS.

En virtud de los hechos y prueba anteriormente descritos, a través del **Oficio Reservado N°1.326**, de **fecha 26 de diciembre de 2019**, y en base al análisis contenido en la Sección V de dicho Oficio, el Fiscal formuló cargos a **METLIFE CHILE SEGUROS DE VIDA S.A.**, en los siguientes términos, respectivamente:

1. “Infracción a lo previsto 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 misma NCG, en tanto la Compañía, en su rol de partícipe del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), en el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, ingresó la aceptación de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado en 1.670 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 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”.

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 1.324 procesos de pensión realizados por 171 de sus agentes de venta, y en otros 195 procesos gestionados directamente por la Compañía, MetLife 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”.

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 240 solicitudes de ofertas de pensión aceptadas en la Compañía entre julio de 2013 y abril de 2018, MetLife, 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”.

5. “Infracción a las obligaciones de consignar e informar establecidas en el inciso tercero del número 6 de la NCG N° 377 y en el número 2 de la Sección II de la Circular N° 2.123 de la CMF, producto que en el periodo comprendido entre mayo de 2016 y diciembre de 2018, MetLife efectuó pagos a 235 Agentes de Ventas por concepto de bono quincenal referido -antes bono trimestral referido-, correspondientes a estipendios que debieron ser consignados e informados en las respectivas pólizas, lo cual no ocurrió en 3.742 casos de Aceptaciones de Ofertas realizadas a través del canal directo de ventas, pues en las respectivas pólizas se consigna 0,00% de comisión sin hacer referencia al pago de ninguna otra retribución o estipendio en favor de los Agentes de Venta”.

6. “Infracción a la prohibición dispuesta en el inciso final del número 6 de la NCG N° 377 de la CMF, toda vez que MetLife, en el periodo comprendido entre abril de 2016 y mayo de 2018, pagó el “bono bimensual” a sus Agentes de Ventas en 1.295 casos, sin poder determinarse la forma precisa en que aquella retribución correspondía a cada póliza de seguro de Renta Vitalicia contratada”.

7. “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 de Seguros MetLife, 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”.

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

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

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

El Decreto Ley N° 3.500 que “Establece el Nuevo Sistema de Pensiones”, en su artículo 61 bis estableció que las AFPs y las compañías de seguros de vida tienen la obligación de contar con un sistema propio de información electrónico interconectado entre todas ellas 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, son responsables de adoptar todas las medidas necesarias para garantizar la máxima seguridad en el acceso al Sistema, debiendo cuidar y resguardar debidamente los medios a través de los cuales se accede a éste, mientras que, su letra h) establece que el sistema debe contar con adecuados controles que permitan identificar eventos inusuales que pudieran afectar la seguridad de la información, debiendo dejarse registro operacional de tal situación.

Adicionalmente, la NCG N° 218 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 de Ofertas, 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 y las 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 1.670 Aceptaciones de Oferta correspondientes a diversos procesos de pensión en que la Compañía de Seguros, MetLife intervino -realizadas en el periodo entre 1 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 de este Certificado, 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 por el partícipe, en este caso la misma Compañía, ni por el pensionable, receptor final de la información.*

Dichas imágenes corresponden a las siguientes:

Imagen 1:

Ejemplo Certificado de Ofertas SCOMP.

<p style="text-align: center;">SCOMP <small>Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión</small></p> <p style="text-align: center;">(ORIGINAL)</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 10px; text-align: center; margin: 20px auto; width: 80%;"> <p>CERTIFICADO DE OFERTAS</p> <p>PENSIÓN DE VEJEZ</p> <p>SOLICITUD DE PENSIÓN</p> <p>Ofertas válidas hasta el 18/07/2014</p> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  </div>	<p style="text-align: center;">SCOMP <small>Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión</small></p> <p style="text-align: right;">Página 1 de 1</p> <p>Código consulta: [REDACTED]</p> <p>A continuación encontrará sus datos y los de sus beneficiarios. En caso que alguno de ellos esté incompleto comuníquese con su AFP, ya que datos incorrectos podrían invalidar este Certificado de Ofertas de Montos de Pensión.</p> <p>Datos del afiliado:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Apellido Paterno: [REDACTED]</td> <td>Apellido Materno: [REDACTED]</td> </tr> <tr> <td>Nombres: [REDACTED]</td> <td>RUT: [REDACTED]</td> </tr> <tr> <td>Fecha de nacimiento: [REDACTED]</td> <td>Sexo: [REDACTED] Estado Civil: [REDACTED]</td> </tr> <tr> <td>AFP: [REDACTED]</td> <td></td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">Afiliado sin beneficiarios</p> <p>Datos del partícipe que ingresó la consulta:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Nombre: [REDACTED]</td> <td>RUT: [REDACTED]</td> </tr> <tr> <td>AFP: <input type="checkbox"/></td> <td>Compañía de Seguros: <input checked="" type="checkbox"/> Asesor Previsional: <input type="checkbox"/></td> </tr> </table> <p>Datos del Agente, representante del Asesor Previsional, funcionario de la Administradora o de la Compañía:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Nombre: ALISTE BLANCHARD JUAN CARLOS</td> <td>RUT: 9.876.564-6</td> </tr> </table> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-top: 10px; text-align: center;"> <p>EL SALDO DESTINADO A PENSIÓN ES : UF 3.062.61</p> <p>A continuación se presentan las ofertas en las modalidades de pensión por las que usted puede optar.</p> </div>	Apellido Paterno: [REDACTED]	Apellido Materno: [REDACTED]	Nombres: [REDACTED]	RUT: [REDACTED]	Fecha de nacimiento: [REDACTED]	Sexo: [REDACTED] Estado Civil: [REDACTED]	AFP: [REDACTED]		Nombre: [REDACTED]	RUT: [REDACTED]	AFP: <input type="checkbox"/>	Compañía de Seguros: <input checked="" type="checkbox"/> Asesor Previsional: <input type="checkbox"/>	Nombre: ALISTE BLANCHARD JUAN CARLOS	RUT: 9.876.564-6
Apellido Paterno: [REDACTED]	Apellido Materno: [REDACTED]														
Nombres: [REDACTED]	RUT: [REDACTED]														
Fecha de nacimiento: [REDACTED]	Sexo: [REDACTED] Estado Civil: [REDACTED]														
AFP: [REDACTED]															
Nombre: [REDACTED]	RUT: [REDACTED]														
AFP: <input type="checkbox"/>	Compañía de Seguros: <input checked="" type="checkbox"/> Asesor Previsional: <input type="checkbox"/>														
Nombre: ALISTE BLANCHARD JUAN CARLOS	RUT: 9.876.564-6														

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 MetLife 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.

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

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

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

Atendido lo expresado en la Sección anterior, y dado lo establecido en la NCG N° 309 que establece “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 encuentren 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 establecidos sean cumplidos.

En tal sentido, tras la revisión de los antecedentes proporcionados por MetLife a requerimiento de este Servicio, la Unidad de Investigación tomó conocimiento que la Compañía, con motivo de los requerimientos efectuados por los Oficios N° 18.051, N° 20.515 y N° 25.482, creó un Procedimiento de Nuevos Negocios de Renta Vitalicia de fecha 1 de noviembre de 2018; sin que en el periodo anterior a su dictación, que corresponde a aquel a que se refieren los hechos materia de la presente formulación de cargos, contara con material asociado a procedimientos en materia de control interno y gestión de riesgo para el negocio de Rentas Vitalicias.

En dicho contexto, como se expuso en la Tabla N°1, MetLife ingresó 1.670 Aceptaciones de Oferta realizadas en el periodo de 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, singularizadas en el Anexo N°1, 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 de este Certificado, haciéndolo parecer como Original, todo lo cual fue posible, entre otros motivos, debido a la ausencia de procedimientos y controles sobre los mecanismos existentes en MetLife 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 el Registro Bitácora que mantiene SCOMP S.A.

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 detectaron casos en que la Aceptación de Oferta efectuada en MetLife se realizó sin el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado.

La información que contenían aquellas bitácoras 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

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

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 MetLife existieron 1.454 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) 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**”, tal como se muestra en el destacado de la siguiente imagen:*

Imagen 2:

Ejemplo cronología de Bitácora

ID EVENTO	ID CERTI	ID SISTEM	FEC EVENTO	DESCRIPCION EVENTO
14393556	793753	0	14-06-2018 17:19	Recepcion Certificado Electronico de Saldo (Archivo Plano)
14393736	793753	0	14-06-2018 17:33	Calculo de Anualidad-Proyeccion
14395064	793753	793753	15-06-2018 9:05	Confirmación Cálculo y Proyección Retiro Programado
14396592	793753	793753	15-06-2018 11:06	Ingreso Sol. Oferta / Notificación Oferta Anónima
14415961	793753	793753	20-06-2018 1:16	Emisión de Certificado de Ofertas
14418120	793753	793753	20-06-2018 11:22	Ingreso Sol. Oferta / Notificación Oferta Anónima
14421862	793753	793753	20-06-2018 16:35	Acceso a copia de CO (Consulta SO)
14422023	793753	793753	20-06-2018 16:48	Acceso Pantalla Principal CCOO
14422027	793753	793753	20-06-2018 16:48	Consulta SO
14422043	793753	793753	20-06-2018 16:50	Acceso Pantalla Principal CCOO
14422048	793753	793753	20-06-2018 16:50	Consulta SO
14439406	793753	793753	25-06-2018 10:30	Emisión de Certificado de Ofertas
14441231	793753	793753	25-06-2018 12:46	Acceso a copia de CO (Consulta SO)
14453440	793753	114770225	27-06-2018 10:13	Aceptacion Oferta / Notificacion
14454569	793753	793753	27-06-2018 11:29	Selección De Modalidad
14454573	793753	793753	27-06-2018 11:29	Acceso Pantalla Principal CCOO
14473196	793753	793753	03-07-2018 9:05	Acceso Pantalla Principal CCOO
14473198	793753	793753	03-07-2018 9:05	Impresión de Duplicado del CO Original
14473199	793753	793753	03-07-2018 9:05	Acceso a copia de CO (CCOO)
14473227	793753	793753	03-07-2018 9:09	Acceso Pantalla Principal CCOO
14473229	793753	793753	03-07-2018 9:09	Impresión de Duplicado del CO Original
14473230	793753	793753	03-07-2018 9:09	Acceso a copia de CO (CCOO)
14475988	793753	793753	03-07-2018 12:45	Acceso Pantalla Principal CCOO
14475993	793753	793753	03-07-2018 12:45	Impresión de Duplicado del CO Original
14475994	793753	793753	03-07-2018 12:45	Acceso a copia de CO (CCOO)
14482166	793753	793753	04-07-2018 11:57	Acceso Pantalla Principal CCOO
14482169	793753	793753	04-07-2018 11:57	Acceso a copia de CO (CCOO)
14510675	793753	793753	10-07-2018 9:24	Notificación de Cierre
14577657	793753	793753	23-07-2018 16:38	Registro Devolucion Correo CO
14602884	793753	793753	26-07-2018 17:53	Acceso Pantalla Principal CCOO

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 1.454 casos, MetLife cursó procesos de pensión cuya Aceptación de Oferta fue efectuada por la Compañía, sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o en su defecto, con el Duplicado del mismo obtenido en la AFP, los que fueron intermediados por asesores previsionales (124 casos), agentes de venta (1.149 casos) y

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

directamente por la Compañía (181 casos). Los 1.454 ingresos de Aceptación de Oferta a SCOMP que presentaron aquella irregularidad se encuentra distribuidos de la siguiente manera:

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

PARTÍCIPE	AÑO ACEPTACIÓN OFERTA						TOTAL
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Asesores Previsionales	12	23	11	24	38	16	124
Agentes de Venta – Cía.	78	170	234	270	258	139	1.149
Directo – Cía.	4	22	15	48	57	35	181
TOTAL	94	215	260	342	353	190	1.454

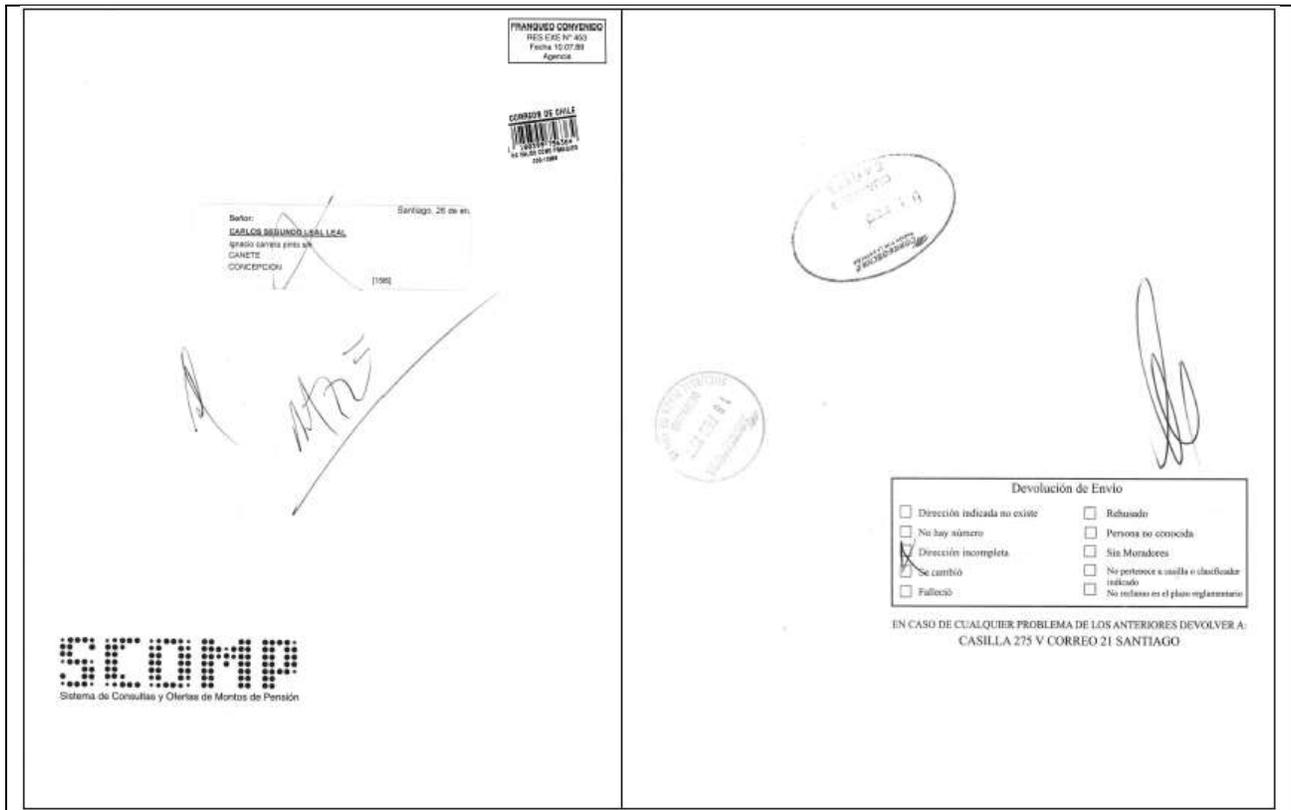
Fuente: Oficio Reservado N°262 de fecha 6 de mayo de 2019 de la IS.

Por su parte, y a efectos de documentar los casos antes indicados, mediante Oficio Reservado UI N° 683 de 4 de junio de 2019, la Unidad de Investigación requirió a la sociedad SCOMP S.A., el comprobante de devolución de Correos de Chile y su detalle para los 1.454 casos antes indicados.

En respuesta al requerimiento señalado, los días 24 de julio y 13 de agosto de 2019 la sociedad SCOMP proporcionó sólo 637 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 4:

Ejemplo devolución de Certificado de Ofertas SCOMP Original.



Fuente: Respuesta de SCOMP S.A. a Oficio Reservado UI N° 683.

En resumen, y no obstante el respaldo digital con que cuenta SCOMP, del total de los 1.670 casos de Aceptaciones de Ofertas identificados en MetLife sin el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado -expuestos en la Tabla N° 1 del presente Oficio-, 1.454 de ellos registraron en el historial de la bitácora SCOMP el indicador de “devolución” de Correos de Chile. Adicionalmente, 1.407 de estos casos con Certificados devueltos, registraron en la bitácora la impresión del Duplicado del Certificado de Ofertas SCOMP Original con posterioridad

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

a la Aceptación de Oferta de pensión, mientras que en los restantes casos no hubo registro de haberse impreso el Duplicado del Certificado Original.

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 efectos de proceder a 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 MetLife en respuesta a los Oficios Ordinarios N° 18.051, N° 20.515 y N° 25.482 de fechas 10 de julio, 3 de agosto y 24 de septiembre, todos de 2018, respectivamente, la Unidad de Investigación tomó conocimiento que existían 268 casos en que el documento utilizado para la conclusión del trámite de Aceptación de Oferta, correspondía a un documento distinto al Certificado de Oferta SCOMP Original o su Duplicado, esto es, a un Certificado de Oferta SCOMP versión Copia adulterada, entendiéndose por éste, aquellos documentos que, a partir de la modificación y/o falsificación del Certificado de Oferta SCOMP versión Copia, lo hacían parecer como un Certificado de Oferta SCOMP Original.

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

(i) En el Oficio N° 18.051 solicitó explicar los ingresos de solicitud de oferta ocurridos entre los días 1 de julio 2015 y 30 de junio de 2018, detallados en el mismo Oficio, correspondientes a 555 aceptaciones de ofertas de renta vitalicia efectuadas en un plazo igual o menor a 3 días hábiles desde la emisión del Certificado de Ofertas SCOMP. Al efecto MetLife entregó información respecto de 535 casos cerrados en MetLife, indicando

que existen situaciones en las que la Aceptación de Oferta se realizó en un plazo inferior a los 4 días desde la emisión del Certificado de Ofertas, exponiendo casos en que: (i) la Aceptación de Oferta se efectuó con la Copia del Certificado Original enviado al correo electrónico del pensionable, indicando que un 40% de los pensionables entregaron su correo electrónico; (ii) pensionables que solicitaron una Copia del Certificado de Oferta Original en su AFP antes del cuarto día; y (iii) el correo certificado en el que se envió el Certificado de Ofertas Original, llegó antes del cuarto día a manos del pensionable. Asimismo, comunicó que se determinó la existencia de 145 casos en que el Certificado de Ofertas SCOMP no era el Original, sino que uno adulterado, indicando adicionalmente los 22 Agentes de Ventas involucrados en aquellos procesos de pensión, y la desvinculación de 10 de ellos.

(ii) En el Oficio N° 20.515 solicitó efectuar 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, con el Certificado de Ofertas SCOMP original, para las aceptaciones efectuadas en el periodo de 1 de julio de 2014 y 25 de julio de 2018, detallados en el mismo Oficio. Al respecto, la Compañía informó 540 casos en el periodo consultado.

(iii) En el Oficio N° 25.482 se requirió la emisión de un informe sobre el contenido de los certificados de ofertas y de las cartas conductoras de estos con el objetivo de determinar si correspondían a la documentación original o si contenían algún tipo de modificación o adulteración, en el periodo de 1 de julio de 2013 y 25 de julio de 2018. Dicho informe, fue emitido por KPMG, la cual expuso la existencia de los siguientes casos cuestionados: (i) 24 casos con Copia del Certificado de Ofertas SCOMP; (ii) 85 casos con Certificado de Ofertas SCOMP adulterado; y (iii) 367 casos con Carta Conductora del Certificado de Ofertas SCOMP adulterada.

Del análisis de las respuestas a los dos primeros Oficios, la IS determinó que en 154 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° 25.482, la auditora KPMG determinó que existían 422 casos realizados sin el certificado Original o su Duplicado.

De ese modo, y considerando sólo una vez aquellos casos observados en ambas revisiones, se alcanzó un total de 268 casos, ocurridos entre el 1 de julio de 2013 y el 25 de julio de 2018, que fueron intermediados por asesores previsionales (36 casos), agentes de venta (217 casos) y directamente por la Compañía a través de su canal directo (15 casos), tal como se describe en la siguiente tabla:

Tablas N° 4							
<i>Aceptaciones de Oferta realizadas con Certificado de Ofertas SCOMP adulterados</i>							
PARTÍCIPE	AÑO ACEPTACIÓN OFERTA						TOTAL
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Asesores Previsionales	5	19	-	1	8	3	36
Agentes de Venta - Cía.	3	51	31	53	52	27	217
Directo - Cía.	1	3	2	2	4	3	15
Total	9	73	33	56	64	33	268

Fuente: Oficio Reservado N°262 de fecha 6 de mayo de 2019 del Intendente de Seguros.

Estos 268 casos se encuentran contemplados dentro del total de 1.670 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 268 casos, existen 52 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 que igualmente fueron identificados a través del análisis de las bitácoras 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 Oferta.

De este modo, habiendo tomado conocimiento de la información proporcionada por la IS, se han expuesto los métodos de detección de 1.670 casos - resumidos en la Tabla N°1- que en el trámite de Aceptación de Oferta en MetLife fueron realizados sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado. Lo anterior, producto que

MetLife no poseía sistemas de control que fueran 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 MetLife.

De acuerdo al artículo 529 del Código de Comercio, al momento de contratar 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 1.670 procesos de pensión cerrados en MetLife en el periodo indicado sin contar, en la etapa de aceptación de ofertas, con el Certificado de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado, 1.519 de ellos fueron gestionados por la compañía -sin asesor previsional- ya sea a través de sus agentes de venta o 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.

Por su parte, de acuerdo al numeral 4 de la NCG N° 91 de la CMF, Metlife 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 D.F.L. N° 251, prescribe 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 adjunto, se constató que, de los 1.670 casos referidos, 1.324 procesos de pensión fueron realizados en Metlife por 171 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 ventas en el desempeño de su actividad, y sobre la base de los deberes propios al deber de asesoría, MetLife, para los efectos de la presente formulación de cargos, resulta responsable por las Aceptaciones de Ofertas efectuadas por 171 de sus Agentes de Venta en 1.324 casos.

Además de los 1.324 casos señalados, existen otros 195 casos que presentan irregularidades, y que fueron cerrados directamente por MetLife por medio de su canal de venta directa sin la intervención de un agente de ventas en la intermediación de la renta vitalicia y que no contemplan el pago de comisión por intermediación. Aquellos casos son los siguientes:

Tabla N° 5		
Aceptaciones de Oferta directas en Metlife		
N.	N° de Solicitud de Oferta	Fecha Aceptación Oferta / Notificación

1	47289301	12-07-2013
2	47310002	12-08-2013
3	48850001	22-10-2013
4	49641601	23-12-2013
5	50269402	07-02-2014
6	50608302	17-03-2014
7	50629903	05-03-2014
8	51118702	08-04-2014
9	51597501	07-04-2014
10	51680101	25-04-2014
11	51919001	29-04-2014
12	52061001	08-05-2014
13	52136001	09-05-2014
14	52653702	03-07-2014
15	53038601	03-07-2014
16	53130701	17-07-2014
17	53267501	05-08-2014
18	53572201	28-08-2014
19	53574701	20-08-2014
20	53718401	27-08-2014
21	53774201	21-08-2014
22	53857901	03-09-2014
23	53978201	03-09-2014
24	54089502	06-10-2014
25	54212001	24-09-2014
26	54597301	28-10-2014
27	55039001	11-11-2014
28	55387901	27-11-2014
29	55539601	16-12-2014
30	55911401	12-01-2015

31	57347501	28-04-2015
32	57360901	06-04-2015
33	57646301	20-04-2015
34	57708601	17-04-2015
35	57901301	06-05-2015
36	57922402	27-04-2015
37	58368001	25-05-2015
38	60420001	23-09-2015
39	60480201	16-09-2015
40	60519902	20-10-2015
41	61302701	04-11-2015
42	61597101	26-11-2015
43	61646901	27-11-2015
44	61665502	04-12-2015
45	61943601	04-01-2016
46	61955301	14-12-2015
47	61969502	21-12-2015
48	62037101	12-01-2016
49	62353701	07-01-2016
50	62543501	14-01-2016
51	62907401	11-02-2016
52	63413501	14-03-2016
53	63424902	01-04-2016
54	63714902	13-04-2016
55	63811601	05-04-2016
56	64034501	30-03-2016
57	64047101	01-04-2016
58	64088102	15-04-2016
59	64139602	19-04-2016
60	64383601	19-04-2016

61	64445701	22-04-2016
62	64460302	27-05-2016
63	64562601	16-05-2016
64	64579101	28-04-2016
65	64646101	11-05-2016
66	65007901	20-05-2016
67	65124401	09-06-2016
68	65353103	05-07-2016
69	65399201	21-06-2016
70	65705201	04-07-2016
71	65869402	22-07-2016
72	66053201	07-07-2016
73	66120201	26-07-2016
74	66338001	19-07-2016
75	66379901	29-07-2016
76	66415201	26-07-2016
77	66485501	05-08-2016
78	66507401	04-08-2016
79	66701401	16-08-2016
80	66834901	23-08-2016
81	66875501	11-08-2016
82	67149801	01-09-2016
83	67333902	28-09-2016
84	67462801	14-09-2016
85	67514001	26-09-2016
86	67551701	27-09-2016
87	68084101	11-11-2016
88	68101401	10-11-2016
89	68266801	23-11-2016
90	68290703	29-11-2016

91	68422501	16-11-2016
92	68479001	28-11-2016
93	68549503	29-11-2016
94	68802401	02-12-2016
95	68965601	19-12-2016
96	69082002	21-12-2016
97	69207302	06-01-2017
98	69392401	24-01-2017
99	69412201	30-01-2017
100	69477201	18-01-2017
101	69548401	10-02-2017
102	69598801	01-02-2017
103	69686703	03-03-2017
104	69754101	09-02-2017
105	69863301	08-02-2017
106	69876101	15-02-2017
107	69956502	14-02-2017
108	70022102	23-02-2017
109	70045901	20-02-2017
110	70051001	21-02-2017
111	70145101	29-03-2017
112	70162801	06-03-2017
113	70187502	17-03-2017
114	70376502	30-03-2017
115	70398501	13-03-2017
116	70441001	14-03-2017
117	70441501	29-03-2017
118	70446702	24-03-2017
119	70454101	22-03-2017
120	70518301	21-03-2017

121	71215701	28-04-2017
122	71287201	26-04-2017
123	71689501	18-05-2017
124	71728201	29-05-2017
125	71742901	22-05-2017
126	71890501	25-05-2017
127	71951402	05-06-2017
128	72030601	08-06-2017
129	72036402	29-06-2017
130	72063701	19-06-2017
131	72069102	12-06-2017
132	72150001	30-06-2017
133	72155102	06-07-2017
134	72249501	16-06-2017
135	72310703	25-07-2017
136	72630202	04-08-2017
137	72813801	26-07-2017
138	72857601	31-07-2017
139	72936803	18-08-2017
140	72968301	14-08-2017
141	72989101	28-07-2017
142	73047301	31-07-2017
143	73342301	06-09-2017
144	73354601	22-08-2017
145	73482001	31-08-2017
146	73516201	28-08-2017
147	73634301	31-08-2017
148	73773803	20-09-2017
149	73965501	28-09-2017
150	73996401	06-10-2017

151	74014501	02-10-2017
152	74091701	28-09-2017
153	74167501	03-10-2017
154	74379201	16-10-2017
155	74535201	26-10-2017
156	74628701	06-11-2017
157	75578602	15-01-2018
158	75602901	28-12-2017
159	75664301	10-01-2018
160	75753501	04-01-2018
161	75977801	30-01-2018
162	76061101	29-01-2018
163	76076602	30-01-2018
164	76191901	26-01-2018
165	76210001	19-01-2018
166	76218201	30-01-2018
167	76364301	06-02-2018
168	76440601	06-02-2018
169	76511501	31-01-2018
170	76607701	13-02-2018
171	76814501	23-02-2018
172	76828301	15-03-2018
173	76939601	02-03-2018
174	76998401	22-02-2018
175	77063201	12-03-2018
176	77120402	20-03-2018
177	77255901	12-03-2018
178	77317001	22-03-2018
179	77407101	04-04-2018
180	77575501	13-04-2018

181	77614501	29-03-2018
182	77693702	08-05-2018
183	77715101	17-04-2018
184	77730801	05-04-2018
185	77918901	03-05-2018
186	78002601	26-04-2018
187	78088702	04-05-2018
188	78602601	23-05-2018
189	78626802	25-06-2018
190	78803901	29-05-2018
191	78965401	19-06-2018
192	78966101	08-06-2018
193	79251802	10-07-2018
194	79367301	29-06-2018
195	79437601	03-07-2018

De ese modo, de acuerdo a lo dispuesto en el número 1 del artículo 529 del Código de Comercio. MetLife no solo resulta responsable por los 1.324 casos cerrados por agentes de venta de la misma Compañía, sino que adicionalmente es responsable por aquellos 195 casos que fueron directamente aceptados en MetLife, pesando en ella, el deber de correcta asesoría al asegurado.

D. Solicitudes de Ofertas de Pensión ingresadas con un domicilio distinto del pensionable.

De acuerdo al inciso sexto del número 3. de la Sección IV. de la NCG N° 218, de la CMF, los partícipes del SCOMP, en este caso MetLife, 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. Atendido lo

anterior, y en virtud de que los ingresos de solicitud de oferta al SCOMP por los partícipes normalmente son efectuados por Agentes de Ventas o Asistentes Comerciales, en la especie, se hace aplicable el inciso primero del número 4. de la NCG N° 91 en cuanto a que la Compañía debe velar permanentemente por el debido cumplimiento de todas las normas e instrucciones que rigen la actuación de sus agentes de ventas de rentas vitalicias, rigiendo por lo tanto el inciso cuarto del artículo 57 del D.F.L. N°251 y el inciso segundo del número 4. de la NCG N° 91, que establecen la responsabilidad de la Compañía por las infracciones, errores u omisiones en que puedan incurrir los agentes de ventas en el desempeño de su actividad.

Sin embargo, de los antecedentes entregados por SCOMP en respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.098, fue posible identificar 240 casos en que la dirección ingresada para el pensionable, al momento de solicitar ofertas de pensión, no correspondía a su dirección, de acuerdo se observa en la siguiente tabla:

Tabla N° 6:
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	Curicó	El Estribo 11.000			25	33	33	20	111
2	Curicó	Av. Circunvalación 01090	15	36		1			52
3	Punta Arenas	Chiloé 348	3	2	5	10	11	9	40
4	Curicó	Av. Colón 1191		2	5	6	16	8	37
TOTAL			18	40	35	50	60	37	240

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 efecto, se acreditó, según lo declarado por la Agente de Ventas de MetLife, la Sra. Gladys Cervela González que la dirección "El Estribo 11.000" de

la ciudad de Curicó antiguamente correspondía a la actual dirección “Av. Circunvalación 01090”, y que, corresponde a su domicilio particular en la ciudad de Curicó, en consistencia con la información que detenta esta Comisión. Por su parte, la dirección “Av. Colón 1191” de Curicó, según los registros que lleva esta CMF, corresponde a la dirección particular del Agente de Venta de MetLife, el Sr. José Martín Díaz Valdés.

A su turno, la Unidad de Investigación tomó conocimiento que la dirección “Chiloé 348” de la ciudad de Punta Arenas fue ingresada en 33 de los 40 casos tramitados por el Agente de Ventas, señor Jorge Osorio Wainnright cuyo domicilio, según los registros de la CMF, se encuentra ubicado en “Chiloé 354” también de la ciudad de Punta Arenas. Luego, tratándose de una dirección contigua a la declarada por el agente de ventas Sr. Osorio Wainnright y de procesos de pensión conducidos por el mismo agente, es posible inferir que la incorporación de la dirección Chiloé 348, Punta Arenas, no correspondía a los respectivos pensionables.

Todas las solicitudes de ofertas antes mencionadas concluyeron en la aceptación de ofertas realizadas por la misma Compañía, en procesos comprendidos entre julio de 2013 y abril de 2018.

En razón de lo anterior, y en atención a lo establecido en el inciso cuarto del artículo 57 del D.F.L. N° 251 y en los incisos primero y segundo del número 4. de la NCG N° 91, MetLife resulta responsable por los hechos perpetrados por sus Agentes de Ventas, toda vez que, éstos 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 el inciso sexto del número 3. de la Sección IV. de la NCG N° 218, de la CMF.

E. Pagos indebidos por intermediación de Rentas

Vitalicias

De acuerdo a la definición de la NCG N° 218, la comisión de intermediación corresponde a la retribución que paga la Compañía a los Agentes de Venta en

caso que los afiliados -o sus beneficiarios- seleccionen la modalidad de pensión de renta vitalicia. Su cálculo se efectúa sobre la prima de la renta, no pudiendo superar los límites definidos por el D.L. N° 3.500.

Conforme el inciso final del artículo 61 bis del D.L. N° 3.500, y lo dispuesto en inciso tercero del número 8. de la NCG N° 377 que “Imparte Normas Sobre Contratación de Seguros de Rentas Vitalicias del D.L. N° 3.500 de 1980”, las compañías de seguros de vida no pueden pagar a sus agentes de venta de Rentas Vitalicias -u otra persona que intervenga en la comercialización de ellas-, que no tenga contrato de trabajo como dependiente de la compañía, ninguna otra remuneración variable, honorarios, bonos, premios o pagos por concepto de intermediación o venta de rentas vitalicias, que excedan el monto de la comisión por intermediación, ni tampoco financiar gastos en que deban incurrir para su cometido. De acuerdo a lo establecido en el inciso penúltimo del artículo 179 del D.L. N° 3.500, los afiliados de AFPs -o sus beneficiarios- que cumplan los requisitos para pensionarse, podrán pagar honorarios por concepto de asesoría previsional que no superen el 2% de los fondos de la cuenta de capitalización individual del afiliado destinado a pensión, ni excedan un monto equivalente a 60 UF.

De ese modo, por concepto de intermediación de Rentas Vitalicias, la Compañía se encontraba limitada a pagar una comisión -o retribución- a sus Agentes de Venta -cuyo vínculo se encontraba justificado por contratos de honorarios de prestación de servicios- que correspondía a un máximo del 2% de los fondos de la cuenta de capitalización del pensionable con un tope de 60 UF por cada caso, no pudiendo realizar ningún otro pago por dicho concepto, ni a efectos de financiar gastos en que debieran incurrir para su cometido. En tal sentido, y producto de lo establecido en la normativa, la Compañía se encontraba impedida de pagar bonos, premios o cualquier otra remuneración por concepto de intermediación o financiamiento de gastos para la intermediación de rentas vitalicias, que superaran el monto de la comisión acordada.

En concordancia con lo anterior, y a efectos de velar por la transparencia en los pagos efectuados por las compañías de seguros a sus Agentes de Ventas en materia de Rentas Vitalicias, el inciso tercero del número 6. “Comisiones y retribuciones por venta” de la NCG N° 377, estableció que, en las ofertas de pensión efectuadas con la intervención de un Agente de Ventas, la comisión o retribución por venta a pagar deberá consignarse en la póliza y

endoso indicándose el porcentaje sobre la prima cotizada y el monto que se pagará, con independencia de la fecha o modo en que sea pagada por la Compañía. Por su parte, la Circular N° 2.123 en su Sección II dispuso que, en la póliza se deberá indicar expresamente el total de comisión de intermediación pactada con el agente de ventas, debiendo informarse cualquier otra comisión o estipendio devengado a favor del contratante, intermediario u otras personas relacionadas a estos.

Ahora bien, de acuerdo a la información levantada por la Unidad de Investigación, MetLife dentro de su estructura de remuneraciones y compensaciones, contaba con un sistema de incentivos monetarios para sus Agentes de Venta, orientados al estímulo de producción de ventas de Rentas Vitalicias, entre los cuales, a la fecha del levantamiento de la información existían: (i) el “Bono quincenal referido”; y (ii) el “Bono bimensual”. Con anterioridad a estos, existieron los bonos denominados “Bono trimestral referido”, equivalente al posterior “Bono quincenal referido”, y el “Bono trimestral productividad”, equivalente al actual “Bono bimensual”.

i. Bono quincenal referido.

Conforme lo informado por la Compañía en su respuesta al Oficio Reservado UI N° 65, existieron 3.742 Aceptaciones de Oferta que dieron origen al pago del “Bono quincenal referido”, antes “Bono trimestral referido”, en el periodo comprendido entre mayo de 2016 a diciembre de 2018.

Con la finalidad de explicitar los pagos cursados por MetLife a sus Agentes de Ventas, que como se verá no se encontraban ajustados a la norma, se hace ineludible explicar en qué consiste el incentivo establecido por dicha Compañía. Es necesario notar que, con anterioridad, el “Bono trimestral referido” operaba en iguales términos presentando la única diferencia en las fechas de corte, esto es, antes era pagado con una frecuencia trimestral mientras que hoy es pagado quincenalmente.

Según lo informado el 6 de febrero de 2019 por MetLife, el **bono quincenal referido**, consistía en el pago de un monto al Agente de Ventas que “refiriera” a MetLife un cliente o afiliado para que éste contratara una Renta Vitalicia en la Compañía por medio del canal directo, esto es, con comisión cero por ciento (0,00%), o bien, sin intervención de Agentes

de Ventas en la comercialización de la Renta. Este bono o incentivo se encontraba construido como un “Concurso” que fue protocolizado en distintas fechas ante la Primera Notaría de Santiago de don Hernán Cuadra Gazmuri, y que de acuerdo a los documentos proporcionados por la Gerencia Comercial de Rentas Vitalicias de MetLife fueron denominados de la siguiente manera:

1. *“Protocolización Bases del Concurso “Colocación del Producto de Renta Vitalicia Previsional a través de Referidos” de fechas 17 de marzo y 4 de julio de 2017, en que, en el primero se fijó la vigencia del concurso a contar del 1 de noviembre de 2016 hasta el 30 de junio de 2017, mientras que en el segundo se amplió la vigencia del mismo hasta el día 30 de enero de 2018.*

2. *“Protocolización Bases Concurso Colocación del Producto Renta Provisional a través de Referido - Agentes, MetLife Chile Seguros de Vida S.A.” de fecha 20 de febrero de 2018, en que se estableció la vigencia del concurso desde el 31 de enero de 2018 al 31 de enero de 2019.*

Este concurso era aplicable a los Agentes de Ventas de MetLife, y según lo dispuesto en sus protocolizaciones, se establecía como descripción y mecánica la siguiente:

“Este Concurso tiene por objeto premiar a los participantes por la colocación de Rentas Vitalicias Previsionales a través de clientes referidos por ellos, de la forma en que se explica a continuación:

Se premiará a los participantes que refieran a la Compañía clientes para el producto denominado Rentas Vitalicias Previsionales reguladas por el D.L. 3500, siempre y cuando, dicho cliente referido se haya transformado en una venta efectiva durante el periodo de vigencia de este concurso.

Queda expresamente establecido que los participantes no intermediarán ni comercializan el seguro de Renta Vitalicia Previsional sino que solo proporcionarán la información de un cliente, refiriéndolo a la Compañía.

(...)

*Las pólizas que correspondan al seguro Renta Vitalicia Previsional no darán derecho al Participante al pago de ninguna otra Comisión, Bono, Premio o Remuneración variable, ya sea de mantención u otro tipo, **siendo el premio correspondiente al presente Concurso el único que le corresponderá por proporcionar un referido a la Compañía que se convierta en venta efectiva de conformidad con estas Bases***

*El **bono quincenal referido** o “Concurso Colocación del Producto Renta Previsional a través de Referidos – Agentes”, antes “Bono trimestral referido”, aplicable a los Agentes de Ventas de la Compañía, según la respuesta entregada el 6 de febrero de 2019 por MetLife al Oficio Reservado UI N° 65, tenía un corte de ventas con denominación 1Q y 2Q que representaba los pagos efectuados a los Agentes de Ventas de MetLife en la primera y segunda quincena de cada mes -antes trimestralmente-, y consistía en el pago del 0,5% de la prima cotizada con un tope que dependía de la Tasa Interna de Retorno, en adelante “TIR”, entregada para el negocio en particular -cada oferta de pensión entregada- según los siguientes límites:*

1. Tope de 30 UF, si el Asistente Comercial podía entregar una mejor oferta de pensión (cuando la TIR era del rango disponible para ese cargo).

2. Tope de 20 UF si la Gerencia de Negocios podía entregar una mejor oferta de pensión (cuando la TIR era del rango disponible para ese cargo).

3. Tope de 10 UF si la Dirección Comercial podía entregar una mejor oferta de pensión (cuando la TIR era del rango disponible para ese cargo).

Lo anterior conllevaba a que, el Agente de Ventas que intervenía en el proceso de pensión -teóricamente refiriendo a un cliente- con la finalidad de obtener una mejor oferta de pensión para ofrecerle la cobertura más conveniente a las necesidades e intereses del afiliado, en primer lugar, debía solicitar una TIR más beneficiosa -que permitiera aumentar el monto de la oferta- al Asistente Comercial, en segundo lugar, al Gerente de Negocios, en este caso, el Sr. Juan Carlos Álvarez Chávez, y finalmente a la Dirección Comercial de la Compañía,

encabezada por el Sr. Alejandro Fernández Galaz. De ese modo, el bono que obtendría el Agente de Ventas por “referir” a un cliente o afiliado a la Compañía para la contratación de una renta vitalicia, iría encontrando topes menores (0,5% de la prima con tope de 30, 20 y 10 UF) en la medida que la TIR que obtuviera fuera más beneficiosa para el monto de pensión ofrecido al afiliado. En tal sentido, y sobre la base de la información proporcionada por MetLife en Respuesta al Oficio Reservado UI N° 65 de 2019, del libro de pago de bonos referidos se pudo obtener la siguiente distribución de pagos:

Tabla N° 7: <i>Distribución de cierres de negocio por venta directa según tope</i>				TOTAL Canal Directo
	Tope de 10 UF	Tope de 20 UF	Tope de 30 UF	
	<i>Tercera Oferta</i>	<i>Segunda Oferta</i>	<i>Primera Oferta</i>	
Casos	1.759	1.257	726	3.742
%	47%	34%	19%	100%

Fuente: Elaboración propia sobre la base de la información entregada por MetLife en su respuesta de 6 de febrero de 2019 de al Oficio Reservado UI N° 65.

De la tabla N° 7 es posible entender que de las 3.742 Aceptaciones de Oferta efectuadas en Metlife a través del canal de ventas directo, en el 47% de ellas (1.759 casos), fue entregada al pensionable -o sus beneficiarios- la mejor oferta de pensión disponible para la administración de la compañía.

Ahora bien, de acuerdo a la información proporcionada por Metlife en respuesta a los Oficios Reservados UI N° 65 y N° 1.264, ambos de 2019, en el periodo comprendido entre mayo de 2016 a diciembre de 2018, existieron 3.742 Aceptaciones de Oferta, cuya comisión por intermediación declarada por las partes fue del 0%, sin perjuicio de lo cual dieron origen al pago del bono quincenal referido a 235 Agentes de Ventas de la Compañía, según el detalle contenido en el Anexo N°3 del presente Oficio.

La NCG N° 377 en el inciso tercero del número 6., dispone que los procesos de pensión que sean realizados con la intervención de un Agente de Ventas,

la retribución a pagar, deberá consignarse en la póliza y endoso indicándose el porcentaje sobre la prima cotizada y el monto que se pagará, con independencia de la fecha o modo en que sea pagada por la compañía; y la Circular N° 2.123 en su número 2 de la Sección II establece que, también deberá informarse en la póliza cualquier otra comisión o estipendio devengado a favor del contratante, intermediario u otras personas relacionadas a éstos.

De ese modo, habiendo la Compañía pagado el bono quincenal referido en dichos 3.742 procesos de pensión con comisión “cero por ciento” -o también denominados como casos de “ventas directas” dado que no debía intervenir un Agente de Venta-, a 235 Agente de Ventas, sin que ello constara en las respectivas pólizas, es posible concluir que MetLife, infringió las obligaciones de consignar e informar establecidas en el inciso tercero del número 6 de la NCG N° 377 y en el número 2 de la Sección II de la Circular N° 2.123 de la CMF.

A mayor abundamiento, es necesario aclarar que, lo establecido por la Compañía en los antes citados concursos protocolizados ante Notario Público, en cuanto a que “Queda expresamente establecido que los participantes no intermediarán ni comercializarán el seguro de Renta Vitalicia Previsional, sino que solo proporcionarán la información de un cliente refiriéndolo a la Compañía.”, no resulta procedente en la especie en términos de exculpar la responsabilidad que detenta la Compañía por las infracciones antes analizadas, toda vez que, como se ha visto, los “concursos” estaban diseñados especialmente para que los Agentes de Ventas tuvieran alguna retribución en los casos en que los afiliados optaran por la venta directa de la renta vitalicia, esto es con comisión 0%. Ello fue ratificado por las señoras María Alejandra Duque Escobar, Rose Marie Albistur Barros y Orieta Ghio Alvarado, todas Agentes de Ventas de MetLife, pues en términos contestes afirmaron que en los casos de ventas directas de Rentas Vitalicias efectuaron la labor de asesoría al pensionable en la contratación del producto, y que las únicas diferencias con un caso intermediado por ellas, radicaban en que sus nombres no aparecían en la Aceptación de Oferta, sino que aparecía la Compañía representada por el Asistente Comercial, y que la comisión o retribución monetaria que recibían por estos casos era de un 0,5% de la prima cotizada con los topes descritos precedentemente (30, 20 y 10 UF).

ii. *Bono bimensual o de productividad.*

Sobre la base de lo denunciado por la Sra. María Alejandra Duque Escobar, la Unidad de Investigación efectuó un proceso de toma de declaraciones a la administración de MetLife a efectos de dilucidar la estructura de pagos de remuneraciones e incentivos a los Agentes de Ventas por la intermediación del producto Rentas Vitalicias.

De ese modo, el día 27 de agosto de 2018, el Sr. Alejandro Fernández Galaz, Director de Rentas Vitalicias en MetLife, prestó declaración ante funcionarios de esta Unidad, informando sobre la existencia de 3 tipos de incentivos para los Agentes de Ventas: (i) la comisión por intermediación que corresponde hasta un 2% de los fondos de la prima traspasada con un tope de 60 UF; (ii) el bono quincenal referido, que según se ha expuesto, corresponde al pago del 0,5% de los fondos de la prima traspasada con un tope que puede variar de 30, 20 a 10 UF; y (iii) el bono bimensual que encuentra su fundamento en la experiencia laboral y producción, y se configura sobre la base del cumplimiento de requisitos según categoría de empleado.

La Intendencia de Seguros de la CMF, por su parte, en su denuncia efectuada mediante Oficio Reservado N° 25 de 14 de enero de 2019, acompañó un informe de Auditoría fechado 12 de septiembre de 2018 sobre un proceso de revisión practicado a MetLife, cuyos objetivos fueron: (i) conocer flujos de procesos comerciales y operacionales asociados a la venta de Rentas Vitalicias; (ii) revisar la metodología específica aplicada por la Compañía en sus procesos de venta de Rentas Vitalicias; e (iii) identificar número de casos con adulteración en el cierre de Rentas Vitalicias.

Aquel informe, en su Sección 5. “Estructura de bonos comerciales”, señala que el bono bimensual se determina en base del cumplimiento copulativo de los siguientes requisitos según categoría de Agente de Venta:

NOMBRE	REQUISITOS	BONO BIMENSUAL
--------	------------	-------------------

<i>Agente Comercial</i>	- <i>Antigüedad mínima 6 meses</i>	<i>UF 4</i>
	- <i>2 Ingresos SCOMP en los 2 meses</i>	
	- <i>2 Pólizas en los 2 meses</i>	
	- <i>Aprobación evaluaciones SVS</i>	
<i>Agente en Desarrollo</i>	- <i>Experiencia laboral en ámbito previsional</i>	<i>UF 8</i>
	- <i>Mayor a 2 y menor a 3 ingresos SCOMP en los 2 meses</i>	
	- <i>2 Pólizas en los 2 meses</i>	
	- <i>Aprobación evaluaciones SVS</i>	
<i>Agente Consolidado</i>	- <i>Experiencia laboral en ámbito previsional</i>	<i>UF 15</i>
	- <i>Mayor a 3 y menor a 4 ingresos SCOMP en los 2 meses</i>	
	- <i>3 Pólizas en los 2 meses</i>	
	- <i>Aprobación evaluaciones SVS</i>	
<i>Agente Elite</i>	- <i>Experiencia laboral en ámbito previsional</i>	<i>UF 30</i>
	- <i>Mayor a 4 ingresos SCOMP en los 2 meses</i>	
	- <i>1 Crédito de consumo en los 2 meses</i>	
	- <i>Aprobación evaluaciones SVS</i>	
	- <i>4 Pólizas en los 2 meses</i>	
	- <i>En forma anual, pertenecer al 10% más productivo del canal de agentes.</i>	

Sobre la base de la tabla de requisitos precedentemente expuesta, el Bono bimensual, so pretexto de ser un incentivo dirigido a los Agentes de Venta para promover su capacitación y cumplimiento con los requerimientos establecidos por el regulador en cuanto a la aprobación de pruebas para acreditar su conocimiento en asesoría previsional, se configura como un incentivo monetario enfocado en la producción o cantidad de ventas de Rentas Vitalicias (pólizas) pues para que opere se establece que, deben verificarse a lo menos 2, 3 y 4 emisiones de pólizas en un periodo de 2 meses, según categoría de Agente (comercial, en desarrollo, consolidado y elite).

Ahora bien, de acuerdo a la información entregada por MetLife en sus respuestas al Oficio Reservado UI N° 385 de fecha 4 de septiembre de 2018, en el

periodo comprendido entre abril de 2016 a mayo de 2018, la Compañía efectuó 1.295 pagos por concepto de “Bono bimensual” que, no obstante requerir un número de solicitudes de oferta y pólizas por categoría, no pueden ser vinculados o asociados en forma precisa a procesos de pensión en particular (pólizas).

De acuerdo a la prohibición contenida en el inciso final del numeral 6. “Comisiones y retribuciones por venta” de la NCG N° 377, no pueden establecerse comisiones o retribuciones por volumen de ventas u otros conceptos que no permitan determinar en forma precisa la comisión o retribución por cada póliza de seguro de renta vitalicia contratada; todo ello en función del límite establecido por ley para la intermediación de Rentas Vitalicias.

Teniendo presente lo expuesto, y sobre la base de la normativa citada, es posible establecer que la existencia del “Bono bimensual”, antes “Bono trimestral productividad”, se constituye como un pago adicional a la comisión por intermediación a los Agentes de Ventas de Rentas Vitalicias por cumplimiento de metas de gestión comercial, cuyo monto no puede ser determinado en forma precisa por cada póliza, lo cual infringe el inciso final del número 6 de la NCG N° 377.”.

II.3. DESCARGOS

Con fecha 17 de febrero de 2020, **MetLife Chile Seguros de Vida S.A.** evacuó sus descargos, que rolan a fojas 2120 y siguientes.

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

1. Mediante Oficio Reservado UI N°209, de 20 de febrero de 2020, se decretó la apertura de un término probatorio de 25 días hábiles.

2. Mediante Oficio Reservado UI N° 395, de 16 de marzo de 2020 y, en atención a la emergencia sanitaria producto del brote del Covid-19, se decretó

la suspensión del Procedimiento Sancionatorio, hasta que las condiciones permitieran su reanudación.

3. Mediante Oficio Reservado UI N° 589, de 22 junio de 2020, se informó la reanudación del procedimiento administrativo con la continuación del término probatorio a contar del día 1 de julio, el cual finalizó el día 10 de julio de 2020.

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

Prueba documental aparejada al Procedimiento Sancionatorio por la Investigada, con fecha 15 de julio de 2020:

i) Documento titulado “Tabla de casos en que se imputa la aceptación de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Oferta SCOMP Original o su duplicado” para el cargo N° 1. Por medio de ésta, la defensa de la Investigada considera los casos que no podrían ser sancionados debido a que se encontrarían prescritos dada la fecha en que cada uno de los hechos tuvo lugar.

ii) Documento titulado “Tabla de casos en que se imputa que, al momento de solicitar ofertas de pensión en SCOMP, se ingresó la dirección de un Agente de Ventas de la Compañía como la dirección del pensionable”, para el cargo N° 4. A su respecto, la defensa de la Investigada considera los casos que no podrían ser sancionados debido a que se encontrarían prescritos dada la fecha en que cada uno de los hechos tuvo lugar.

iii) 1.656 Archivos PDF que contienen set con copia de los documentos firmados por los pensionables en sus respectivos procesos de pensión. A su respecto, la defensa de la Investigada considera la forma en que escogían que se hicieran los pagos, que concurrieron a la Compañía y que habrían tenido la debida asesoría.

iv) Documento de procedimientos internos denominado Manual de Procedimientos “Nuevos negocios y pago de comisiones RV”. Con éste, la defensa de la Investigada considera que sí tenía un sistema estandarizado respecto de rentas vitalicias antes de 2018.

v) Documento denominado “Procedimiento de Nuevos Negocios de Renta Vitalicia” de fecha 1 de noviembre de 2018, por medio del que la defensa de la Investigada indica los nuevos procedimientos adoptados una vez que tomó conocimiento de las adulteraciones de los Certificados de Oferta.

vi) 6 Copias de cartas “*Ref.: Aviso Término Inmediato – Contrato de Agente de Ventas*”, y sus comprobantes de envío. A su respecto, la defensa de la Investigada indicó que se habría informado a los agentes de ventas que utilizaron certificados adulterados que la prestación de servicios se daba por finalizada, y que con ello se acreditaría las medidas tomadas por la Compañía al momento de tomar conocimiento de los hechos imputados en el Oficio de Cargos.

vii) 18 Copias de Finiquitos correspondiente a agentes de ventas que tenían pagos de comisión pendientes. La defensa de la Investigada acompañó estos antecedentes indicando a su respecto las medidas tomadas por la Compañía al momento de tomar conocimiento de los hechos imputados en el Oficio de Cargos.

viii) Copia de las Bases de Concursos de Bono Referido vigentes a la época de la investigación. Con estos antecedentes la defensa de la Investigada considera que no propendían a la intermediación, sino que sólo se pagaban por referir a un nuevo cliente que cerrara una venta con la Compañía.

ix) Copia de presentación “Dirección Comercial Rentas Vitalicias” que contiene los requisitos que se exigen para optar al Bono Bimensual. La defensa de la Investigada acompañó dicho antecedente a fin de considerar que aquellos bonos no son otorgados sólo por ventas de rentas vitalicias, sino que se otorgan en base a una suma de factores.

x) Copia de los informes de auditoría realizados respecto del sistema SCOMP en la época en que tuvieron lugar los hechos. A su respecto, la defensa de la Investigada considera que, durante ese periodo, los resultados fueron altamente satisfactorios. Los antecedentes acompañados fueron los siguientes:

- Extracto de informe “Evaluación de Seguridad ISO/IEC 27001, enero 2017”, efectuado por la gerencia de consultoría de Novared el 25 de mayo de 2017.

- Extracto de informe “Evaluación de Seguridad ISO/IEC 27001, enero 2018”, efectuado por la gerencia de consultoría de Novared el 2 de enero de 2018.

- Extracto de informe “Evaluación de Seguridad ISO/IEC 27002:2013, febrero 2019”, Neosecure.

- Presentación efectuada por SCOMP S.A. a la Superintendencia de Pensiones y CMF de fecha 21 de febrero de 2019, por la que acompañó Informe de Auditoría Externa de Seguridad 2018.

- Extracto de “Informe de Evaluación al Sistema de Gestión de Riesgos ISO 31000. Diciembre de 2017”.

- Extracto de “Informe de Evaluación al Sistema de Gestión de Riesgos ISO 31000. Diciembre de 2018”.

- Extracto de “Informe de Evaluación al Sistema de Gestión de Riesgos ISO 31000. Diciembre de 2019”.

xi) Copia de un Certificado de Ofertas Original, de un Certificado de Ofertas Adulterado y una copia de Certificado de Ofertas. A su respecto, la defensa

de la Investigada indica las diferencias entre cada uno de ellos y la posibilidad de distinguirlos a simple vista.

xii) Documento que contiene nómina generada desde las bases de datos y/o documentación física del expediente del Cierre de Negocios de MetLife -en formato Excel-. A su respecto, la Investigada indica que, al menos el 90% de los cierres irregulares imputados se hicieron con oferta externa, y, por lo tanto, daría cuenta que la asesoría respectiva se prestó, mejorando la pensión del cotizante.

xiii) Informe Pericial realizado por Deloitte Auditores y Consultores Limitada, de fecha 6 de julio de 2020, relativo al sistema computacional de cotizaciones de rentas vitalicias previsionales de MetLife vigente al mes de mayo 2020. A su respecto, la defensa de la Investigada indica: (i) que tanto los bonos quincenales como los bonos bimensuales no tienen incidencia en el cálculo de la oferta de pensión; y, (ii) que los montos de dichos bonos no son descontados de los saldos de los pensionables. Lo anterior permitiría concluir que los cargos quinto y sexto no contarían con sustento fáctico y por lo tanto deberían ser desestimados.

Prueba testimonial:

i) Declaración prestada el día 9 de marzo de 2020 por el Sr. Leonardo Vilugrón Araneda, gerente general de la sociedad SCOMP S.A.

ii) Declaración prestada el día 9 de marzo de 2020 por el Sr. Juan Carlos Álvarez Chávez, gerente de rentas vitalicias en MetLife.

iii) Declaración prestada el día 7 de julio de 2020 por el Sr. Luis Antonio Chávez Reyes, gerente de operaciones de rentas vitalicias en MetLife.

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

Mediante Oficio Reservado UI N°824 de fecha 31 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 vencidos los términos probatorios antes referidos, el Fiscal de la Unidad de Investigación remitió a este Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, el Informe Final de Investigación y el expediente administrativo de este Procedimiento Sancionatorio, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas a la Investigada.

II.6. OTROS ANTECEDENTES DEL PROCESO.

II.6.1. 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. Concluido el término probatorio, considerando la necesidad de tener todos los elementos de juicio necesarios para la resolución del asunto y de acuerdo a la facultad otorgada al Fiscal, establecida en el artículo 51 inciso 1° del D.L. N°3.538, se informó a la Investigada la realización de diligencias adicionales.

2. Por medio de Oficio Reservado UI N° 766, de 21 de julio de 2020, se informó a la Investigada la necesidad de la realización de una medida para mejor resolver decretada por Oficio Reservado UI N° 753 de 17 de julio de 2020, dirigido a Novared Chile S.A., consultando sobre los estándares y/o normas de medición utilizadas en las auditorías externas de seguridad de información efectuadas respecto de la sociedad SCOMP S.A. desde el año 2014 a la fecha; así como detalle de los principales aspectos de revisión que los mismos conllevan. De igual manera, se solicitó el detalle de inspecciones o verificaciones efectuadas en las auditorías señaladas, respecto del proceso de aceptación de ofertas de pensión en el SCOMP y, específicamente, respecto

de la verificación, validez y/o uso del certificado de ofertas original o su duplicado en el mismo, así como conclusiones u observaciones derivadas de aquellas evaluaciones.

3. Por medio de Oficios Reservados UI N° 777 y N° 789, ambos de fecha 22 de julio de 2020, se informó a MetLife la necesidad de la realización de una medida para mejor resolver decretada por Oficio Reservado UI N° 788 de 22 de julio de 2020, a SCOMP S.A., para que proporcione de forma íntegra el documento denominado “Informe de Evaluación al sistema de Gestión de Riesgos ISO 31000”, y el documento denominado “Evaluación de Seguridad ISO/IEC 27001” y “Evaluación de Seguridad ISO/IEC 27002”, todos para los años 2017 a 2019.

4. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 753 de fecha 23 de julio de 2020, por medio de la que Novared S.A. acompañó informes de auditoría externa para los años 2017 y 2018, e informó sobre lo consultado.

5. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 788 de fecha 24 de julio de 2020, por medio de la que SCOMP S.A. acompañó los informes requeridos.

II.6.2. Inhabilidad del Comisionado Sr. Joaquín Cortez

Huerta.

1. 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. Presentación de la defensa de la Investigada, ingresada a esta Comisión con fecha 19 de agosto de 2020.

Mediante presentación ingresada con fecha 19 de agosto de 2020, la defensa de la Investigada formuló observaciones al Informe Final del Fiscal de la Unidad de Investigación y a la prueba rendida en el presente Procedimiento Sancionatorio.

II.6.4. Audiencia contemplada en el artículo 52 inciso 1° del D.L. N°3.538, celebrada con fecha 20 de agosto de 2020.

Mediante Oficio N°36086 de 12 de agosto de 2020, se citó a audiencia a la defensa del formulado de cargos, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Ley N°3.538, la que se celebró el 20 de agosto de 2020.

III. NORMAS APLICABLES.

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

“Las Administradoras de Fondos de Pensiones y las Compañías de Seguros de Vida deberán contar con sistemas propios de información electrónico interconectados entre todas ellas, denominado Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (...)

(...)

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

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

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

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

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

Por su parte, bajo la modalidad de retiro programado y renta temporal se deberán informar al afiliado los montos de pensión, en unidades de fomento, y sus respectivas comisiones. En el caso del retiro programado, deberá informarse el monto de pensión y comisión mensual para el primer año, una estimación del monto de la pensión mensual, una estimación del monto de comisión mensual, para cada uno de los años siguientes, por el período

equivalente a la esperanza de vida del afiliado más tres años, y el monto promedio de dichas pensiones y comisiones. La mencionada estimación se efectuará utilizando las tablas de mortalidad y tasa de interés vigentes para el cálculo del retiro programado; y

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

(...)

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

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

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

Respecto de los fondos efectivamente traspasados desde la cuenta de capitalización individual del afiliado, con exclusión de aquellos que eran

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

2. El artículo 61 bis inciso final del D.L. N° 3.500 que dispone:

“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”.

3. El artículo 179 del D.L. N° 3.500 que dispone:

“Los afiliados o beneficiarios de pensión no podrán pagar honorarios por concepto de servicios de asesoría previsional con cargo a la cuenta de capitalización individual, a excepción de lo indicado en los incisos segundo y tercero de este artículo.

Los afiliados o beneficiarios de pensión, según corresponda, que cumplan los requisitos para pensionarse podrán, al momento de seleccionar modalidad de pensión de retiro programado, pagar honorarios por concepto de servicios de asesoría previsional, con cargo a la cuenta de capitalización individual, hasta el monto que resulte de multiplicar una tasa máxima fijada mediante el decreto supremo conjunto a que se refiere el inciso décimo cuarto del artículo 61 bis, por el saldo de dicha cuenta destinado a esta modalidad de pensión. Cuando se seleccione una modalidad de pensión de renta vitalicia, los honorarios por concepto de asesoría previsional corresponderán a la comisión o retribución a que alude el inciso décimo cuarto del artículo 61 bis y se pagarán en la forma señalada en dicho inciso. En todo caso, la tasa máxima a que se refiere la primera oración de este inciso y el monto máximo a pagar por concepto de asesoría previsional que se establezcan para la modalidad de pensión de retiro programado, deberán ser inferiores a los que se determinen para la modalidad de renta vitalicia.

Con todo, los honorarios totales por concepto de asesoría previsional no podrán superar el 2% de los fondos de la cuenta de capitalización individual del afiliado destinados a pensión, con exclusión de aquellos que eran susceptibles de ser retirados como excedentes de libre disposición, ni podrán exceder un monto equivalente a 60 UF.

Las Administradoras y las compañías de seguros de vida no podrán efectuar pago alguno distinto al establecido en este artículo a los asesores previsionales, sean ellos en dinero o especies, como tampoco podrán financiar los gastos en que deban incurrir para su cometido”.

4. El artículo 57 inciso 4° 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”.

5. El número 4, párrafos primero y segundo, 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 disponen:

“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 (...).”

6. El número 6 “Comisiones y retribuciones por venta”, párrafos tercero, cuarto y final, de 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” de 27 de enero de 2015, que establece:

“En las ofertas de pensión efectuadas con la intervención de un agente de ventas o un asesor previsional, la comisión o retribución contemplada para éstos en la cotización y en la aceptación de la oferta, deberá indicar el porcentaje sobre la prima cotizada y el monto de ésta que se pagará, independientemente de la fecha o modo en que sea pagada por la compañía de seguros. La póliza y endoso correspondiente deberá consignar la comisión o retribución por venta a pagar al asesor previsional o agente de ventas, en porcentaje de la prima y monto, independientemente de la fecha o modo en que ésta sea pagada.

Las comisiones o retribuciones por venta totales por cada afiliado no podrán exceder los límites definidos en el Decreto supremo vigente a que hace referencia el artículo 61 bis del D.L. N° 3.500, de 1980, y cualquier gravamen o impuesto aplicable estará comprendido en el límite antes señalado.

En atención al límite individual señalado precedentemente, no pueden establecerse comisiones o retribuciones por volumen de ventas u otros

conceptos que no permitan determinar en forma precisa la comisión o retribución por cada póliza de seguro de renta vitalicia contratada”.

7. El número 8, párrafo tercero, de 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” de 27 de enero de 2015, que establece:

*“De igual forma, conforme lo señalado en el inciso final del artículo 61 bis del D.L. N°3.500, de 1980, las compañías no podrán pagar a sus dependientes, a los intermediarios y agentes de ventas de rentas vitalicias 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 venta máxima señalada en el inciso penúltimo de dicho texto legal, como **tampoco financiar los gastos en que deban incurrir para su cometido**. Se exceptuarán de esta prohibición las remuneraciones fijas y permanentes y otros beneficios laborales de carácter general, permanente, uniforme y universal, que emanen de un contrato de trabajo como dependiente con la respectiva compañía”.*

8. La Sección II. “Información de la Prima y Comisiones”, número 2, de la Circular N°2.123, que “Imparte Instrucciones sobre I. Información a Incluir en Pólizas de Seguros; II. Información de las Primas y Comisiones; III. Reglas para Seguros Contratados en Forma Colectiva; IV. Normas Generales Sobre Información a entregar al Público acerca del Asegurador y Corredor de Seguros, y; V. Normas sobre Promoción, Publicidad y Oferta de Seguros y de Beneficios Asociados a la Contratación de Pólizas de Seguros” de 2 de octubre de 2013, que dispone:

“2. Se deberá indicar expresamente en la póliza, en carácter informativo, el total de la comisión de intermediación pactada con el corredor de seguros. En caso de las rentas vitalicias del D.L. N° 3.500, la información deberá referirse al asesor previsional o agente de ventas, según corresponda.

Además, deberá informarse cualquier otra comisión o estipendio devengado a favor del contratante, intermediario u otras personas relacionadas a éstos.

La venta de los seguros obligatorios de accidentes personales de la Ley N° 18.490 y del artículo 60 de la Ley 18.290, no requiere de la indicación de comisiones señalada en el párrafo anterior, en el certificado entregado al asegurado.

Para el cumplimiento de lo dispuesto en este número, en las condiciones particulares de la póliza o en el certificado de cobertura, cuando corresponda, las compañías deberán atenerse a las siguientes instrucciones:

2.1 La indicación en la póliza de las comisiones debe incluirse en los mismos caracteres que el resto de la información contenida en las condiciones particulares, tanto en su formato como en el tamaño y tipo de letra, y ubicarse en un lugar de fácil lectura.

2.2 El monto de las comisiones se deberá indicar sólo con las palabras "comisión del corredor", "comisión de asesor previsional" o "retribución o comisión por venta del agente", según corresponda. En caso de otras comisiones distintas a las antes referidas, se deberá indicar con precisión la entidad que la percibe y el servicio a que se refiere.

2.3 Si las comisiones se estipulan como un porcentaje de la prima, deberá indicarse claramente la mención "% de la prima" y si corresponde a prima bruta o neta.

En caso de indicarse la comisión en una moneda o unidad, debe identificarse clara e inequívocamente la moneda o unidad empleada (\$, UF, dólar u otra).

2.4 En los casos en que el pago de la comisión de intermediación del corredor se efectúe en forma diferida en el tiempo, incluya pagos por concepto de gastos de inspección u otras actividades encargadas al corredor o esté sujeta al cumplimiento de

determinadas condiciones, se deberá informar siempre el monto total de esta comisión, pudiendo incluirse en cada caso, una explicación en relación a la forma de pago y el desglose de la comisión en sus diversos componentes”.

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

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

Se entenderá por:

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

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

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

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

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

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

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

10. La Sección IV. “Operación del Sistema”, número 3 “Consulta al Sistema”, párrafo 6°, de la NCG N° 218 de la CMF, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos infraccionales imputados, que dispone:

*“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 a 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”.*

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

“7. Certificado de Ofertas

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

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

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

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

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

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

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

El Sistema podrá entregar a cada Compañía la posición relativa que ocupó en las ofertas que hubiera realizado, por tipo de renta vitalicia y condiciones especiales de cobertura. En ningún caso, esta información podrá referirse a la posición de las demás Compañías, ni a los montos de pensión ofrecidos.” (lo destacado no es original)

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

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

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

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

14. La Sección VII “Oferta Externa”, párrafo sexto, primera parte, de la NCG N° 218 de la CMF, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos infraccionales imputados, que dispone:

“El Sistema deberá incorporar validaciones que permitan verificar que los Agentes, Asesores, representantes y apoderados registrados en las ofertas externas, sean aquellos inscritos en los correspondientes registros (...)”.

15. El Número 6 “Instrucciones para generar el formulario de Solicitud de Ofertas”, del Anexo N° 3, de la NCG N° 218, 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”.

16. 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”.

17. 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”.

18. El artículo 529 N°1 del Código de Comercio que dispone:

“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

A modo de introducción, la defensa de la Investigada, sostiene la improcedencia de los cargos formulados por el Fiscal y que éstos derivan de unos mismos hechos, específicamente que, los cargos I, III y IV que se refieren a supuestas infracciones cometidas durante el proceso de solicitud o aceptación de la oferta; los cargos II y VII que se refieren a la supuesta falta de procedimientos de control por parte de la Compañía; y, que los Cargos V y VI se refieren al pago de bonificaciones, y la imposibilidad de determinar cómo estos influyen en cada póliza de seguros.

IV.1.1. “Los cargos que se refieren a supuestas infracciones cometidas durante la etapa de solicitud o aceptación de la oferta, se basan en antecedentes que no resultan de todo concluyentes”.

a) Respecto a los 1.670 casos en que la Investigada habría realizado aceptaciones de oferta sin el Certificado de Ofertas (“CO”) original o su duplicado:

i.) Aceptaciones de ofertas a través de “copias del CO”:

La defensa de la Investigada señala que, en el Oficio de Cargos se le imputó haber aceptado irregularmente ofertas en 1.454 casos con copia del CO y no con el CO original ni su duplicado. Señala, sin embargo, que el Fiscal no cuenta con toda la información para acreditar que en tales casos se realizaron aceptaciones sin recurrir al CO original o su duplicado, es decir, opta por basarse en datos no concluyentes.

Lo anterior, por cuanto en el sistema de SCOMP no queda constancia si la oferta fue cerrada con el certificado original o no, dado que, sólo basta para aceptar una oferta que el ejecutivo respectivo ingrese los datos contenidos en el CO. Por consiguiente, el Fiscal sostendría sus imputaciones en meras suposiciones, utilizando la información del sistema SCOMP para ello.

Añade que, el Fiscal llega a dicha errónea conclusión, dado que: i) en todos esos casos se registró en la bitácora SCOMP la glosa “Registro Devolución CO”; y, ii) en algunos casos se registró adicionalmente la glosa “Impresión de Duplicado CO Original”.

Sostiene que, cuando el Fiscal solicitó a la sociedad SCOMP S.A. el comprobante de devolución de Correos de Chile y su detalle para los 1.454 casos, SCOMP sólo pudo proporcionar 637 archivo con los comprobantes solicitados, respecto de las

cuales, omite señalar cuántas de tales ofertas no fueron válidamente aceptadas con el CO duplicado, atendido que la regulación permite aceptar las ofertas tanto con el CO original como con su duplicado. Así, por el solo hecho de que el CO original haya sido devuelto por Correos de Chile no se puede desprender que se utilizó una copia para aceptar la oferta, mientras no se acredite que en tales casos no se utilizó el duplicado.

Por su parte, agrega que respecto a la fecha de impresión del CO duplicado en el sistema SCOMP, debe considerarse el hecho de que exista una impresión del duplicado del CO con posterioridad a la fecha de la aceptación de la oferta no puede considerarse un hecho que permita concluir que fue aceptada sin el CO original, pues, el duplicado puede ser impreso en más de una ocasión, y con anterioridad y/o posterioridad a la fecha de cierre.

De acuerdo con lo anterior, la defensa de la Investigada destaca –en primer lugar– que, el Fiscal, al hacer dichas imputaciones sin el debido sustento fáctico, invirtió irregularmente la carga de la prueba, afectando su derecho a una adecuada defensa, toda vez que, conforme al principio de inocencia, le corresponde al órgano investigador y acusador –en este caso, el Fiscal de la Unidad de Investigación– probar efectivamente la comisión de las infracciones.

A su vez, destaca –en segundo lugar– que, la falta de información en los cargos del Fiscal impide el desarrollo adecuado de su derecho a la defensa, pues, en la página 40 del Oficio de Cargos se expresa que las infracciones aquí tratadas ocurren solo “*en algunos de ellos*” (refiriéndose a 1.454 casos) sin detallar específicamente cuáles son los casos en que: i) hay respaldo digital de la devolución del CO original por parte de Correos de Chile; ii) quedó registrada dicha devolución en el Registro de SCOMP; y, iii) aparece la impresión del duplicado del CO con posterioridad a la aceptación de la oferta, lo que vulnera el artículo 46 del D.L. N°3.538, en cuanto exige que el Oficio de Cargos “*deberá ser fundado y contendrá la descripción de los hechos en los que se fundamentan y de cómo éstos constan en la investigación*”.

Finalmente, destaca –en tercer lugar– que, según la información de respaldo que obra en su poder, al menos un 85% de las supuestas aceptaciones irregulares imputadas se cerraron con un CO original o duplicado. En efecto, del análisis aleatorio

de 85 de los casos imputados (5% total) que efectuó, expresa: i) que, 75 certificados de Oferta fueron evidenciados sin adulteración (74 original y 1 copia); ii) que, 10 casos arrojaron un certificado adulterado; iii) que, no existe ningún caso inconsistencia entre la fecha de aceptación de la oferta y la fecha de misión del certificado; y, iv) que, la constatación de un CO original se realizó de 3 formas: visual, identificando los indicios conocidos de adulteración; comparando en forma y fondo el certificado del expediente de la Investigada con un CO copia fiel del original entregado por SCOMP; y, verificando que el código de seguridad de la carta conductora se encontrase en la base de datos SCOMP.

ii.) Aceptaciones realizadas con CO adulterados:

Indica que, en los 268 casos de CO adulterados se está en presencia de un hecho realizado por terceros que, además, podría ser constitutivo de un delito y del cual su representada es, en definitiva, una víctima, toda vez que, las adulteraciones ocurrieron en el contexto de un fraude generalizado en la industria de pensiones, iniciado por Andrés Orrego, quien se relacionaba con asesores previsionales y agentes de venta y les vendía tales certificados adulterados.

Por otra parte, la defensa de la Investigada expresa que no pudo tener conocimiento de lo que estaba ocurriendo, pues, el control de los certificados era humano visual, realizado por el ejecutivo comercial. Agrega que, las adulteraciones eran visualmente idénticas a las originales y que no tenía la posibilidad de contrastar el original emitido por el SCOMP, único ente con acceso a dicho documento además del pensionable. A continuación, inserta ejemplos de CO original, CO adulterado y CO duplicado, concluyendo que las diferencias son sutiles, y que le era imposible verificar que los números correlativos y códigos que aparecían en la carátula efectivamente correspondían a los de un certificado original emitido por el SCOMP.

Finalmente, señala que es indispensable tener en cuenta las siguientes consideraciones especiales: i) que, mediante respuesta de fecha 27 de julio de 2018 y 2 de agosto de 2018 al Oficio N°18.051, la Investigada tomó conocimiento de los hechos y dio término al contrato de prestación de servicios de los 18 agentes involucrados y mejoró los

protocolos internos; ii) que, en ninguno de los casos de certificados adulterados se encontraron modificaciones en lo que respecta al contenido de las ofertas; y, iii) que, la Superintendencia de Pensiones y la CMF emitieron el Oficio 15.389 de fecha 10 de julio de 2018, en el cual se señaló la implementación de dos controles sistémicos en el SCOMP asociados al proceso de Aceptación de la Oferta, lo que refuerza la necesidad de complementar los controles humanos visuales existentes hasta ese momento, los cuales no eran suficientes para mitigar un fraude de tan alta sofisticación tecnológica.

De este modo, concluye que, la Investigada actuó con la mayor diligencia posible; y, ninguna de las alteraciones significó una modificación fraudulenta de los montos de las ofertas recibidas por los pensionables, por lo que no fueron perjudicados.

b) Respecto al Cargo III, relativo a la supuesta infracción del deber de prestar asesoría por parte de la Investigada a sus pensionables:

En este punto, hace presente que el cargo no se encuentra debidamente acreditado por el Fiscal, pues, se basa en una suposición sobre la base de la NCG N°218, que consistiría en que, dado que se realizaron aceptaciones sin el CO original, la Investigada no asesoró debidamente a los pensionables.

Sin embargo, la norma se limita a establecer que el CO es el documento mediante el cual se acreditará la recepción de la información, pero en ningún momento establece una presunción que permita concluir que la falta del CO, o la falta de CO original, implica necesariamente que no hubo asesoría o que ésta se prestó incorrectamente.

Agrega que, de ese modo el Fiscal de la Unidad de Investigación está invirtiendo nuevamente la carga de la prueba, pues se basa en un hecho no acreditado, simplemente un supuesto o presumido de hecho, sin que le corresponda a la Investigada probar que sí prestó dicha asesoría.

Por su parte, señala que el trámite de aceptación de oferta siempre se lleva a cabo con el consentimiento del pensionable, quien debe realizar dicho

trámite presencialmente. En dicho trámite, en el que concurría presencialmente, debía llevar el CO original. Por ello, es altamente probable que los pensionados sí hayan contado con la asesoría correspondiente, ya que fueron ellos los que realizaron personalmente la elección de la oferta.

Así, concluye que: i) no existe ninguna prueba ni imputación sobre que se hayan adulterado el contenido de los Certificados de Oferta, respecto a las ofertas de las compañías y los montos de las pensiones ofrecidos; ii) tampoco existen reclamos de los pensionables en las asesorías ni sobre la modalidad escogida; y, iii) la Investigada tiene protocolo de atención a los clientes. Además, al menos 90% de los casos imputados fue cerrado con una oferta externa de pensión, lo que implicó un mejoramiento de la pensión respecto de la oferta inicial y da cuenta de que el pensionable recibió la asesoría correspondiente.

c) Respecto al Cargo IV, que se refiere a que en 240 solicitudes de oferta de pensión realizadas por la Investigada en el SCOMP se ingresó como domicilio del pensionable la dirección de un agente de ventas:

Sobre el particular, sostiene que, respecto a este cargo se encontró frente a un hecho doloso cometido por un tercero, esto es, el agente de ventas, imposible de detectar por MetLife, por lo que no existe una conducta dolosa ni negligente en esta parte.

Agrega que, la Investigada no tenía forma de tomar conocimiento de aquello, pues: i) la información que se requiere para ingresar la solicitud de oferta de pensión es entregada de forma verbal al ejecutivo; ii) la Compañía cuenta con sedes a lo largo de todo Chile, lo cual torna de suyo complejo contrastar las direcciones que les entrega a los ejecutivos día a día; y, iii) la información necesaria para realizar la solicitud se ingresa directamente al SCOMP, sin que ella ingrese en algún momento a un sistema o servido propios de la Aseguradora.

Por consiguiente, concluye que el Fiscal no puede pretender que se le sancione por no contar con medios que no le son exigibles ni se le exigieron, o por no detectar situaciones que, objetivamente, no le eran posibles de detectar.

d) Dentro del conjunto de Cargos I, III y IV existen hechos que se encuentran prescritos, por lo que no pueden ser sancionados:

A este respecto, la defensa de la Investigada señala que conforme al artículo 61 del D.L. N°3.538 el Consejo no tiene facultades para sancionar a un infractor habiendo transcurrido cuatro años o más desde la fecha en que hubiere terminado de cometer el hecho constitutivo de una infracción o de ocurrir la omisión sancionada.

Además, la norma establece que dicho plazo se entenderá suspendido hasta por 6 meses si la CMF recibe una denuncia o reclamo por dichos hechos, lo que efectivamente ocurrió en el caso de marras.

De este modo, y considerando que el Oficio de Cargos le fue notificada con fecha 31 de diciembre de 2019, el Consejo de la CMF sólo podría sancionar respecto a los hechos ocurrido a partir del 30 de junio de 2015.

i) Respecto de las Cargos I y III, esto es, aceptación de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Oferta original o su duplicado y falta de asesoría:

N° Casos Totales	: 1670
N° Casos Prescritos	: 509
N° Casos No Prescritos	: 1161

ii) Respecto del Cargo IV, esto es, ingreso de la dirección del agente de ventas como dirección del pensionable:

N° Casos Totales	: 240
N° Casos Prescritos	: 70
N° Casos No Prescritos	: 170

IV.1.2. “Las imputaciones relativas a la supuesta falta de mecanismo de control y seguridad en los procedimientos para la contratación de rentas vitalicias, son improcedentes”.

A este respecto, la defensa de la Investigada sostiene que las imputaciones carecen de asideros, pues: a) la mayoría de los casos se basan en una mera suposición; b) la suposición es errada, ya que la Investigada sí contaba con mecanismos de control a efectos de prevenir conductas; c) en aquellos casos en que se habrían utilizado certificados adulterados, ello no podía ser impedido por la Investigada dado que se sacó ventaja del funcionamiento de SCOMP los que en caso alguno son responsabilidad exclusiva de MetLife; y, d) la Investigada adoptó nuevas medidas destinadas a actualizar sus procedimiento y mecanismos de seguridad una vez tomado conocimiento de los hechos denunciados.

Añade que, existe una segunda suposición a partir de la supuesta falta de certificado original, consistente en que la Investigada no había contado con los mecanismos de control y seguridad adecuados para precaver la ocurrencia de las primeras infracciones presumidas, lo que invierte la carga de la prueba.

Empero, contaba con mecanismos de control aplicados por los dependientes a la época de ocurrencia de los hechos, tal como consta en el manual “Nuevos Negocios y Pagos de Comisiones RV”, por lo que, de existir situaciones que se denuncian en el Oficio de Cargos, lo cierto es que ello se traduciría en un incumplimiento de los manuales existentes, y no en una ausencia absoluta de mecanismos de control.

Por otro lado, afirma que resulta menos clara relación causal utilizada por el Fiscal para construir la pretendida responsabilidad de la Investigada respecto a los certificados adulterados, toda vez que, no podía haber implementado mecanismos que hubiesen impedido tales conductas fraudulentas en el sistema, pues, éstas se aprovechaban de un vacío de la propia plataforma SCOMP.

Al respecto, indica que Andrés Orrego se aprovechó de una falencia en el sistema SCOMP falsificando la información de ciertos certificados e ingresando

números aleatorios con los cuales obtenía su validación, falencia la cual, no es atribuible a la Investigada, sino, corresponde a SCOMP, que es una persona jurídica distinta, y que es controlada por todos los partícipes de la industria.

Reitera que, conforme al Oficio N°15.389, emitido conjuntamente por la CMF y la Superintendencia de Pensiones con fecha 10 de julio de 2018, se resolvió la implementación de dos nuevos controles respecto del proceso de aceptación de oferta, lo que da cuenta de que los controles establecidos hasta ese momento eran insuficientes respecto de todos los participantes SCOMP.

Así, la Investigada, en su calidad de participante de SCOMP, no tenía cómo detectar dichas falencias, pues: i) se realizaban sobre el sistema SCOMP, que no era intervenido por la Investigada; y, ii) las auditorías de seguridad por empresas expertas en la materia dieron como resultado que el sistema contaba con la adecuada seguridad.

Finalmente, concluye que una vez tomado conocimiento de los hechos denunciados, implementó todas las medidas para mitigar la posibilidad de que se cometan infracciones mientras SCOMP tomaba medidas en su sistema, lo que el Fiscal reconoció a partir de la implementación del denominado “Procedimiento de Nuevos Negocios de Renta Vitalicia”.

IV.1.3. “Los cargos relativos a los bonos otorgados a dependientes de esta Compañía carecen de sustento, dado que éstos no constituyen una bonificación por intermediación ni redundan en mayores gastos para los pensionables”.

En esta parte, la defensa de la Investigada destaca que:

a) Ninguno de los bonos cuestionados en el Oficio de Cargos se pagó por intermediación de los agentes de ventas, es decir no consisten en remuneración o comisión por el cierre de una venta en particular;

b) Los bonos, dado que no cumplen con los requisitos para ser considerados como comisión por intermediación, no inciden en el valor de las pólizas de seguros y, por tanto, el Cotizador no considera estos bonos al formular oferta, no afectando el monto de la pensión o el saldo del pensionable;

c) De esta forma, ambos bonos son costos generales de la Investigada y, por ende, no existe obligación legal de consignarlos específicamente en cada póliza, ya que influyen por igual en todas las pólizas cotizadas, en su calidad de costos generales, tal como lo haría la remuneración de cualquier empleado de la Investigada, el costo asociado a arriendo de oficinas, el costo de sucursales, etc.

En este sentido, señala que, de conformidad con el N°6 de la NCG N°377, la comisión se paga y consiga sólo cuando el afiliado contrate una renta vitalicia con la intervención de un agente de ventas, debiendo consignarse el porcentaje sobre la prima cotizada y su monto, norma la cual, sólo se refiere a las comisiones pagadas de los fondos del pensionable.

El objetivo de la norma es la transparencia respecto de los montos a pagar por el pensionables, ya que la comisión constituye un costo que éste debe pagar de su saldo de pensión y, por tanto, debe estar al tanto del descuento que dicho pago implica respecto de sus ingresos.

i.) Bono bimensual:

Expresa que, se trata un sistema para incentivar a los agentes de ventas a mantenerse en la Compañía, capacitarse, certificarse y, en definitiva, mejorar sus procesos, pues, existe una alta rotación de personal que se encuentran vinculados a contratos de honorarios o prestación de servicios.

De esta forma, afirma que los agentes de venta son categorizados de acuerdo a parámetros objetivos y pueden optar a un bono bimensual de acuerdo

a los siguientes requisitos, entre los cuales, no es por cierre de ventas exclusivamente, según se aprecia en la tabla a continuación:

NOMBRE	REQUISITOS	BONO BIMENSUAL
AGENTE INICIAL	<ul style="list-style-type: none"> • ANTIGÜEDAD MINIMA 5 MESES • 2 INGRESOS SCOMP EN LOS DOS MESES • 2 PÓLIZAS EN LOS DOS MESES • APROBACION EVALUACIONES SVS 	UF4
AGENTE EN DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> • EXPERIENCIA LABORAL EN AMBITO PREVISIONAL • MAYOR A 2 Y MENOR A 3 INGRESOS SCOMP EN LOS 2 MESES • 2 PÓLIZAS EN LOS DOS MESES • APROBACION EVALUACIONES SVS 	UF 8
AGENTE CONSOLIDADO	<ul style="list-style-type: none"> • EXPERIENCIA LABORAL EN AMBITO PREVISIONAL • MAYOR A 3 Y MENOR A 4 INGRESOS SCOMP EN LOS 2 MESES • 3 PÓLIZAS EN LOS DOS MESES • APROBACION EVALUACIONES SVS 	UF 15
AGENTE ELITE	<ul style="list-style-type: none"> • EXPERIENCIA LABORAL EN AMBITO PREVISIONAL • MAYOR A 4 INGRESOS SCOMP EN LOS 2 MESES • 1 CREDITOSDE CONSUMO EN LOS DOS MESES • APROBACION EVALUACIONES SVS • 4 PÓLIZAS EN LOS DOS MESES • EN FORMA ANUAL, PERTENECER AL 10% MAS PRODUCTIVO DEL CANAL DE AGENTES 	UF30

Por su parte, añade que, parece exagerada la conclusión del Fiscal que el bono bimensual está “enfocado” en la venta de rentas vitalicias si en los hechos éste es sólo uno de a lo menos cuatro requisitos que se exigen. Además, el rango de ventas que se exige es de un periodo de dos meses lo cual es bastante acotado. Por ejemplo, un “*agente elite*” sólo debe cumplir con cuatro ventas en dos meses y todas las ventas adicionales a este mínimo no le reportan ninguna mejora en el bono que recibirá en caso de cumplir además con los requisitos que se establecen para su categoría.

Así, concluye que malamente se puede deducir a través de la estructura del bono bimensual se está remunerando de forma encubierta la venta de pólizas de seguro, toda vez que el número pasa a ser irrelevante una vez que se cumple con el

mínimo. Es decir, el Fiscal está cuestionando un legítimo mecanismo ideado por la Investigada que tiene por finalidad fidelizar a su fuerza de venta.

ii.) Bono quincenal por referencia.

Sostiene la Investigada que, este bono es aquél que paga a los agentes de ventas que refieren a una persona (traen un pensionable) a la Compañía, siempre que el referido cierre el contrato de seguro directamente con ésta, a través de la modalidad venta directa. Señala que el pensionable no pagaría comisión ni hay intermediación que justifique el pago de una comisión. Dicho concurso, agrega, es aplicable para todos los empleados de la Compañía.

Continúa señalando que, la mecánica del concurso constaba del pago de un 0.5% de la prima cotizada, con un tope que depende de la Tasa Interna de Retorno (“TIR”) del negocio:

- Tope 30 UF si la TIR es del rango disponible para la Asistente Comercial.
- Tope 20 UF si la TIR es del rango disponible para la Gerencia de Negocios.
- Tope 10 UF si la TIR es del rango disponible para la Dirección Comercial.

Después, cita las bases del concurso según las cuales *“los participantes no intermediarán ni comercializarán el seguro de Renta Vitalicia Previsional, sino que sólo proporcionarán la información de un cliente refiriéndolo a la Compañía”*, por lo que la intención de la Investigada no es remunerar ni pagar por algún tipo de intermediación.

En este punto, sostienen que no deja de llamar la atención que el Fiscal utilice de forma antojadiza la existencia de los topes a los premios, para justificar un supuesto incentivo a los agentes de ventas, para intermediar la oferta de quien hubiera referido, citando al Oficio de Cargos para tales efectos, el cual, en una tabla donde se analizan los cierres de negocio durante el periodo investigado, clasificados por tope (3.742 en total) llevaría a que, dado que en el 47% de los casos el negocio se cerró en el tope de 10 UF, con la mejor oferta

posible, necesariamente tuvo que haber existido una intermediación por parte de un agente de ventas para obtener esta oferta, hecho que no consta en ninguna parte y que no justifica de ninguna manera. Lo que omite es que la obtención de una “mejor oferta posible” tiene también sustento en que la propia ejecutiva comercial que gestiona un cierre directo pueda generar una o varias ofertas externas solicitando, eventualmente, mejor de tasas a su línea de supervisión directa y, con ello, conseguir una mejor pensión para el pensionable.

Así, todas las declaraciones de ejecutivos de la Investigada están contestes, en el sentido de que este concurso no busca que los agentes de venta intermedien el negocio de su referido.

Por último, afirma que si bien pudo haber agentes de ventas que decidieran intermediar de forma irregular en casos de ventas directas, no existe un solo argumento que dé cuenta de que el concurso se diseñó con la intención de remunerar de forma oculta la intermediación de los agentes de ventas, en el caso de pólizas que se emitan bajo la modalidad de venta directa.

De este modo concluye que, los bonos quincenales no se pagan por intermediación, ni sus montos se descuentan de los saldos del pensionable; su costo se carga en una cuenta diversa a la de la comisión por intermediación, junto con los demás gastos fijos de la Compañía; y, no reúne las característica de una comisión que deba ser consignada en la póliza, puesto que no dice relación con la acción de intermediar de forma alguna, ni tampoco se trata de un costo que se traspase individualmente a los pensionables para el cálculo de su pensión.

IV.1.4. “En subsidio, y para el improbable evento que esta Comisión estime que MetLife incurrió en alguna de las infracciones imputadas, la sanción asociada deberá ser la de menor entidad, por las razones que se exponen”.

Sobre el particular, la Investigada solicitó al Consejo de la CMF que se considere la siguiente serie de circunstancias que ameritan que la sanción asociada a una eventual infracción sea la de menor entidad que contemple nuestro ordenamiento jurídico:

- CMF.
- a) La Investigada ha colaborado todo el tiempo con la
- mismos hechos basales.
- b) Existe una abultada formulación de cargos, para los
- de la industria.
- c) Los hechos constituyen un problema generalizado
- d) La participación y supervisión que recae sobre SCOMP debe entenderse que se trata de una responsabilidad a todos los partícipes por igual.
- e) Los pensionables no sufrieron detrimento material.
- f) La Investigada tomó medidas pertinentes con los agentes identificados en cuanto a la mala práctica terminando sus contratos. Además, se implementaron nuevos controles.

IV.2 ANÁLISIS.

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

IV.2.1. Análisis respecto a la 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 1.670 procesos de pensión.

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

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

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

“7. Certificado de Ofertas

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

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

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

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°18.051 de fecha 13 de julio de 2018** (a fojas 826 y siguientes), la Intendencia de Seguros requirió a la Investigada explicar pormenorizadamente las razones que justifiquen las situaciones de 582 casos de aceptaciones de oferta, en las cuales MetLife fue seleccionada por el afiliado.

En respuesta al Oficio N°18.051 y sus complementos (a fojas 828 y siguientes), **la Investigada reportó 145 casos de aceptaciones de oferta que no fueron realizados con el Certificado Original, sino, con uno adulterado**, conforme al siguiente detalle:

- Del universo de casos consignados en el Oficio N° 18.051, el análisis realizado pudo determinar la existencia 145 casos en que el Certificado de Oferta no es original sino que adulterado. Cabe señalar que este guarismo representa el 0,8% de la producción de MetLife en el mismo periodo comprendido en el oficio de la referencia.
- Estos 145 Certificados que presentan adulteración involucran a 22 Agentes de Ventas de esta Compañía, representando el 22% de los 99 Agentes de Ventas consignados en el Oficio en respuesta.

Asimismo, en dicha respuesta y sus complementos, la Investigada informó respecto de 535 casos cerrados en dicha Compañía, indicando que existieron

casos en los cuales la Aceptación de Oferta se realizó en un plazo inferior a los 4 días desde la emisión del Certificado de Ofertas, expresando a su respecto que: **a) la Aceptación de Oferta se efectuó con la Copia del Certificado Original enviado al correo electrónico del pensionable**, indicando que un 40% de los pensionables entregaron su correo electrónico; **b) pensionables que solicitaron una Copia del Certificado de Oferta Original en su AFP antes del cuarto día; y, c) el correo certificado en el que se envió el Certificado de Ofertas Original, llegó antes del cuarto día a manos del pensionable.**

Por su parte, mediante **Oficio N°20.515 de fecha 3 de agosto de 2018** (a fojas 838 y siguientes), la Intendencia de Seguros requirió a la Investigada, comparar el certificado de ofertas utilizado en las aceptaciones de ofertas con el Certificado Original. En **respuesta al Oficio N°20.515 y sus complementos** (a fojas 886 y siguientes), la Investigada informó respecto a 540 casos en el periodo consultado, señalando, con fecha 27 de agosto de 2018 y 13 de septiembre de 2018, lo siguiente:

En relación con los oficios reservados indicado en la referencia, hacemos llegar a usted el resultado de la revisión del primer grupo de casos en análisis, correspondientes a las Aceptaciones de Ofertas comprendidas entre julio de 2014 a diciembre de 2016. El archivo Excel adjunto contiene 214 de los 540 casos consignados en el Oficio N° 20515 y que corresponden a este primer grupo.

Recordamos a usted que debido al alto volumen de requerimientos que la industria solicitó a Scomp S.A, esta se vio imposibilitada de efectuar las validaciones requeridas entre el Certificado con el cual se cerró la renta vitalicia y el Certificado Original en las fechas establecidas en el Oficio N° 21109. Es por esta razón que señalamos a usted un procedimiento alternativo que consistió en efectuar localmente las validaciones teniendo las siguientes fuentes de información:

- Para los casos en los cuales MetLife efectuó la Solicitud de Ofertas, se obtuvieron forma directa desde la plataforma de SCOMP los Certificados de Ofertas, copias fidedignas de los Certificados Originales.
- Para los casos en los cuales MetLife efectuó la Solicitud de Ofertas, remitimos a SCOMP S.A los códigos de solicitud y ellos nos retornaron la hoja del Certificado Original, en donde se encuentra la tabla con la oferta aceptada por el pensionado.

Sobre el archivo adjunto, señalamos que existen filas en las cuales no hay valor de respuesta en la columna "E" debido a que no existe Carta Conductor para esos casos. Además, en la columna "J" identificamos tres casos para los cuales no fue posible, hasta la fecha, obtener el Certificado desde Scomp por lo que estos serán incorporados en la respuesta comprometida para el grupo 2.

En relación a los oficios reservados indicados en la referencia, hacemos llegar a usted el resultado completo de la revisión de casos en análisis, correspondientes a las Aceptaciones de Ofertas comprendidas entre julio de 2014 a diciembre de 2016.

El archivo Excel adjunto contiene los 540 casos consignados en el Oficio N° 20515 los cuales fueron analizados con la colaboración de Scomp S.A. en su comparativo con los CO originales.

Sobre el archivo adjunto, señalamos que existen filas en las cuales no hay valor de respuesta en la columna "E" debido a que no existe Carta Conductoras para esos casos.

Frente a lo anterior, mediante **Oficio N°25.482 de fecha 24 de septiembre de 2018** (a fojas 896 y siguientes), la Intendencia de Seguros requirió a la Investigada emitir un informe, por una empresa de auditoría externa distinta a aquélla 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 MetLife 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°25.482** (a fojas 898 y siguientes), la Investigada acompañó "*Informe de Procedimiento Acordados OFORD N°25.482 del 24 de septiembre de 2018 de la Comisión para el Mercado Financiero*" emitido por KPMG empresa de auditoría externa, en que se informaron los siguientes hallazgos respecto a los cierres de venta de rentas vitalicias sin el Certificado Original o con un "Certificado" adulterado:

Hallazgos

- (a) A continuación, se presenta un resumen de los hallazgos producto de los procedimientos aplicados:

Tipos de certificados de ofertas obtenidas	Cantidad	%
1. Original	13.646	94,1
2. Copia	24	0,2
3. Adulterado	85	0,6
4. Sin respaldo de la compañía (*)	735	5,1
Total	14.490	100

- (*) Los certificados de ofertas tipo 4 corresponden a:

	Cantidad	%
Ilegibles	451	61,4
No entregados	179	24,4
Certificados de ofertas sin el cuadro de pensión	105	14,2
Total casos tipo 4	735	100

Tipo de cartas conductoras obtenidas	Cantidad	%
No adulteradas	12.552	86,6
Adulteradas	367	2,56
Ilegibles	6	0,04
Sin carta conductora	1.565	10,8
Total	14.490	100

Lo anterior, fue plasmado en el siguiente cuadro de la Denuncia Interna del Intendente de Seguros al Fiscal (a fojas 796 y siguientes):

Tipo de certificado de oferta	Original	Copia	Adulterado	Ilegibles	No entregados	Certificado de ofertas sin el cuadro de pensión	Total
Cantidad	13.646	24	85	451	179	105	14.490

Tipo de cartas conductoras	No Adulterada	Adulteración Carta Conductoras	Ilegibles	Sin carta conductora	Total
Cantidad	12.552	367	6	1.565	14.490

A mayor abundamiento, mediante auditoría realizada en terreno por la Intendencia de Seguros a la Investigada (según **Auditoría N°11** y **Addendum N°1** adjuntadas a la Denuncia Interna), en que se fiscalizaron los flujos de procesos comerciales y operaciones asociadas a la venta de rentas vitalicias; la metodología específica aplicada por MetLife en sus procesos de venta de rentas vitalicias; y, el número de cierres de rentas vitalicias con documentos no originales, se arrojó como resultado lo siguiente:

a) Carpetas de cierre sin la documentación completa para verificar si el Certificado es original; **b)** carpetas de cierre que no disponen de la Carta Conductoras; **c)** carpetas de cierre con el Certificado de Ofertas SCOMP incompleto, dos páginas de diez; **d)** carpetas de cierre con “Carta Conductoras” no original; y, **e)** carpetas de cierre con “Certificado de Oferta” que presenta discrepancias con aquél proporcionado directamente por SCOMP, en el logo, código de barra y encuadre de los datos del afiliado. Lo anterior, en los siguientes términos (a fojas 818):

- **Muestra N° 1:** De los 540 casos indicados en Oficio Ordinario N° 20515, mediante el cual la Compañía indicó si estos eran originales, “copia” o “no originales”, se tomó una muestra simple de 56 carpetas de cierre.

De la revisión efectuada, es posible señalar las siguientes observaciones generales:

- 25 carpetas de cierre no presentan la Carta Conductor. Se debe considerar que este documento fue utilizado por SCOMP para indicarle a la Compañía si la documentación proporcionada era original o adulterada, por lo tanto, más que constatar que el documento es original, en estas carpetas no se tiene los elementos suficientes para su verificación.
- 19 carpetas de cierre presentan el Certificado de Oferta incompleto; además, 14 de ellos están incluidos en el punto anterior, en cuanto no disponen de la Carta Conductor.
- Uno de los casos que se presenta con el Certificado de Ofertas incompleto, es el asociado a la póliza N° 95725, que registra como fecha de Aceptación de la Oferta el día 06 de diciembre de 2017. Al verificar la documentación de cierre, no se encontró la Carta Conductor y solo se encontraron las páginas 2 y 9 del Certificado de Ofertas de SCOMP (de un total de 10 páginas que debiese comprender).
- De los casos analizados, se han identificado como “no originales”, **la carta conductora de la solicitud de oferta N° 72066901**, en cuanto a la información asociada al número de la carta, fecha de envío y dirección del pensionable.
- Adicionalmente, se ha podido constatar que el **certificado de oferta asociado a la Solicitud de oferta número 76086501**, a pesar de no tener carta conductora, se pudo comparar el certificado entregado por la Compañía con aquel proporcionado directamente por SCOMP, detectándose, entre otras, discrepancias en el logo de SCOMP, código de barra del certificado y encuadre de los datos del afiliado.

Lo anterior, fue informado y actualizado por la Intendencia de Seguros a la Unidad de Investigación, mediante **Oficio Reservado N°262 de fecha 6 de mayo de 2019**, en que se incluyó el siguiente detalle:

III. ACTUALIZACIÓN DE LA CANTIDAD DE CASOS INCLUIDOS EN OFICIO 6875 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 Metlife:

Compañía de Seguros de Vida	Casos considerados en oficio 6875	Casos Excluidos	Casos Agregados	Casos Finales
Metlife	1.557	212	109	1.454 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 18051 y 20515	Informe Auditores	Análisis Bitácora	Consolidado*
Casos	154 ²	422	1.454	1.851

*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.

Corroborando lo anterior que, SCOMP S.A., mediante **respuesta Oficio Reservado UI N° 683 de 4 de junio de 2019**, remitió el comprobante de devolución de Correos de Chile y su detalle para los casos anteriormente referidos, que contienen 637 archivos digitales en lo que es posible constatar que, corresponden a la carátula de los sobres que contenían el Certificado de Ofertas SCOMP Original con el timbre de Correos de Chile y el indicador de devolución a su remitente.

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

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

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

En tercer lugar, y conforme a lo anteriormente establecido, se rechazará la alegación conforme a la cual este Cargo se formuló sin el debido sustento fáctico, invirtiendo irregularmente la carga de la prueba y afectando el derecho a una adecuada defensa, pues, de acuerdo a la prueba aparejada a este Procedimiento Sancionatorio, se ha podido constatar que, **la Investigada ingresó aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP Original o su Duplicado y, más grave aún, se ha podido determinar que hubo cierres de rentas vitalicias con un “Certificado” versión copia adulterado.**

En todo caso, la propia defensa de la Investigada, al evacuar sus descargos en este punto, reconoce expresamente que se cerraron aceptaciones de ofertas con un “Certificado” adulterado en los siguientes términos: ***“Los cierres de negocios irregulares, con CO adulterados, fueron cometidos por agentes de ventas que no recibieron de MetLife ningún tipo de incentivo adicional por estas operaciones”*** (a fojas 2161). En el mismo sentido, reconoce la existencia de cierres con “Certificados” adulterados del siguiente modo: ***“...resulta evidente que en los 268 casos de CO adulterados estamos en presencia de un hecho realizado por terceros que además podría ser constitutivo de un delito y del cual, MetLife, es, en definitiva, una víctima más”*** (a fojas 2133).

En este sentido y, conforme a los **actos propios** de la Investigada, si ésta reconoció la existencia de casos en que se aceptaron ofertas de rentas vitalicias sin el Certificado Original o su Duplicado, especialmente, aquellos en que se utilizaron “Certificados” adulterados, no es dable que ahora alegue la falta de antecedentes para fundar el sustrato fáctico del Oficio de Cargos.

En cuarto lugar, en cuanto a la alegación conforme a la cual no sería lógico sancionar a la Investigada por un hecho –la adulteración de “Certificados” – que escapaba de su control y que fue ejecutado en su totalidad por terceros a nivel de industria y no sólo respecto de sus agentes de venta, por lo 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 y selecciones de modalidad en el proceso de pensión es el **Certificado de Ofertas SCOMP versión “Original”**, el cual es enviado por carta certificada de Correos de Chile al domicilio del afiliado, o con el Duplicado que se debe solicitar en la AFP de origen luego de transcurrido el octavo día hábil. Sin embargo, ello no fue cumplido en los casos precedentemente consignados.

En definitiva, las compañías de seguros deben conocer la normativa que regula su actividad, condición mínima de su ejercicio y responsabilidad, por lo que se reprocha a la Investigada pretender eximirse de la responsabilidad que le compete por los cierres de ventas de rentas vitalicias realizados **sin el Certificado SCOMP Original o su Duplicado y, en determinados casos, con uno adulterado** –infringiendo de ese modo la normativa que rige la materia–, dado que, y como se consignó precedentemente, las entidades aseguradoras son responsables, entre otros aspectos, de las infracciones, errores y omisiones en que incurran sus agentes de ventas.

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

Sin perjuicio de lo anterior y, a pesar de constatarse en este Procedimiento Sancionatorio que se aceptaron ofertas de pensión sin el Certificado Original y, en determinados casos con un “Certificado” adulterado, ha de considerarse que los hechos infraccionales que justifican este Cargo, también se encuentran recogidos en 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 el Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno de la Investigada no contemplaba procedimientos asociados a la venta de Rentas Vitalicias acorde a la ley y normativa vigente.

A su vez, la Investigada para fundar sus descargos, acompañó el documento de procedimientos internos denominado Manual de Procedimientos “Nuevos negocios y pago de comisiones RV”, señalando a su respecto que, la Compañía sí tenía un sistema estandarizado respecto de rentas vitalicias antes de 2018. Asimismo, acompañó documento denominado “Procedimiento de Nuevos Negocios de Renta Vitalicia” de fecha 1 de noviembre de 2018, respecto del cual, expresa que en éste constan los nuevos procedimientos adoptados por la Compañía una vez que tomó conocimiento de las adulteraciones de los Certificados de Oferta. Finalmente, acompañó documentación a fin de acreditar que la prestación de servicios de los agentes de ventas que utilizaron certificados adulterados se dio por finalizada.

A mayor abundamiento, 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**, Novared Chile S.A., acompañó informes de auditoría externa para los años 2017 y 2018, e informó lo consultado, esto es, sobre los estándares y/o normas de medición utilizadas en las auditorías externas de seguridad de información efectuadas respecto de la sociedad SCOMP S.A. desde el año 2014 a la fecha; así como detalle de los principales aspectos de revisión que los mismos conllevan. De igual manera, se solicitó el detalle de inspecciones o verificaciones efectuadas en las auditorías señaladas, respecto del proceso de aceptación de ofertas de pensión en el SCOMP y,

específicamente, respecto de la verificación, validez y/o uso del certificado de ofertas original o su duplicado en el mismo, así como conclusiones u observaciones derivadas de aquellas evaluaciones.

Sin embargo, en los antecedentes señalados, no consta que, a la época de los hechos materia del Oficio de Cargos, la Investigada tuviera controles y mecanismos de gestión de riesgos para los procesos de Aceptaciones de Ofertas, toda vez que, no se vislumbra una medida que tuviera por objeto verificar que dichas aceptaciones se realizaran con el Certificado Original o su Duplicado según exige la normativa y, en todo caso, el control dispuesto en el Manual de Procedimientos “Nuevos negocios y pago de comisiones RV” no resultó efectivo ni idóneo para la verificación de consistencia de la información entregada por el Sistema, 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.

Todavía más, el manual “Nuevos Negocios y Pagos de Comisiones RV” es de fecha 1 de noviembre, según informó la Investigada en **respuesta de fecha 30 de enero de 2019**, fue adoptado a causa de los requerimientos de información efectuados por la Intendencia de Seguros a través de los Oficios N°18.051, N°20.515 y N° 5.482, pues, según expresamente reconoce, **anteriormente no contaban con material asociado a la comprobación de autenticidad de los Certificados de Oferta SCOMP.**

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 –a quienes intervienen en el proceso de Aceptación de Oferta– si el Certificado SCOMP que se presenta corresponde a su Original o su Duplicado y se ha adjuntado a dicho trámite, puesto que se trata del antecedente fundante y esencial sobre el cual descansa dicho proceso.

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.

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 1.324 procesos de pensión realizados por 171 de sus agentes de venta, y en otros 195 procesos gestionados directamente por la Investigada, ésta 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 Acápite 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, conforme al artículo 61 del D.L. N°3.538, 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.

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 y, de acuerdo se consignó en el Acápite VI.2.1. de esta Resolución Sancionatoria, la Investigada infringió su deber de asesoría, por cuanto en los 1.324 procesos de pensión realizados por 171 de sus agentes de ventas, y en otros 195 procesos ingresados directamente por MetLife, no se realizaron con el Certificado Original o su Duplicado.

Al respecto, es menester recalcar que, 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 cual, el Fiscal habría realizado una interpretación antojadiza de la NCG N°218 en cuanto presume que la falta del Certificado Original o su Duplicado implicaría a su vez una falta al deber de asesoría, 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, ya que 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.

Finalmente, en cuanto a la alegación de que en los casos analizados la Investigada habría efectuado la mejor oferta de pensión posible, cumpliendo con ello su deber, será desestimada, por cuanto es impertinente al cargo formulado en esta parte, el cual, no dice relación con no haber ofrecido la pensión más conveniente a los intereses del pensionable, sino, con la infracción a una etapa y requisito legal del proceso de Aceptación de Oferta, esto es, se reitera, que dicho trámite no se realizó con el Certificado Original o su Duplicado según exige la normativa aplicable.

Por su parte, en cuanto los 1.656 archivos que contienen copia de los documentos firmados por los pensionables en sus respectivos procesos de pensión que acompañó la Investigada a fin de acreditar que los pensionable concurrían al trámite siempre con un ejecutivo comercial o un agente de venta de la Compañía y que, ante la AFP, le correspondía a éstos llevar el Certificado Original, tampoco resulta vinculante con el cargo formulado, en cuanto no se reprochan tales hechos, sino en cambio, se imputó la falta de la debida asesoría por cuanto no se cumplieron las etapas y documentos necesarios para la Aceptación de Oferta de las renta vitalicias analizadas precedentemente.

En atención a lo anteriormente expuesto, se rechazarán los descargos evacuados en esta parte, toda vez que, en la especie, la Investigada, ya sea directamente o 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, 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.

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 240 solicitudes de ofertas de pensión aceptadas en la Compañía entre julio de 2013 y abril de 2018, 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, conforme al artículo 61 del D.L. N°3.538, 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, el agente de ventas, y en términos generales, le era imposible tomar conocimiento de tales hechos por cuanto la información se entrega directamente a los ejecutivos comerciales, instalados en sedes en todo el país, y que se ingresa directamente al SCOMP y no aun sistema propio de la Aseguradora.

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 2004 y siguientes) que “... *en el periodo comprendido entre julio de 2013 y*

abril de 2018, MetLife ingresó al Sistema de Consultas y Ofertas de Pensión (SCOMP) al menos 240 solicitudes de ofertas aceptadas en la compañía -detalladas en el Anexo N° 2 del presente Oficio- en que la dirección ingresada para el pensionable correspondió a la dirección de un agente de ventas de ésta”.

A este respecto, de acuerdo con la prueba aparejada en el Procedimiento Sancionatorio, consta en el Acta de Certificación de Domicilio, de fecha 2 de diciembre de 2019, de la Sra. Gladys Cervela González, Agente de Ventas de MetLife, que su domicilio se encuentra ubicado en calle Av. Paul Harris Circunvalación N° 01090 esquina El Estribo de la comuna de Curicó, señalando al efecto que la dirección El Estribo 11.000 correspondía antiguamente Av. Paul Harris Circunvalación N° 01090. Por su parte, la dirección “Av. Colón 1191” de Curicó, corresponde a la dirección particular del Agente de Venta de MetLife, el Sr. José Martín Díaz Valdés.

A mayor abundamiento, la dirección “Chiloé 348” de la ciudad de Punta Arenas fue ingresada en 33 de los 40 casos tramitados por el Agente de Ventas, señor Jorge Osorio Wainnright cuyo domicilio, se encuentra ubicado en “Chiloé 354” también de la ciudad de Punta Arenas. Al respecto, en el Oficio de Cargos (a fojas 2003 y siguientes) se concluye que: *“Luego, tratándose de una dirección contigua a la declarada por el agente de ventas Sr. Osorio Wainnright y de procesos de pensión conducidos por el mismo agente, es posible inferir que la incorporación de la dirección Chiloé 348, Punta Arenas, no correspondía a los respectivos pensionables”.*

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 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 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 las obligaciones de consignar e informar establecidas en el N°6, párrafo 3°, de la NCG N° 377 y en la Sección II, N°2, de la Circular N° 2.123, producto que en el periodo comprendido entre mayo de 2016 y diciembre de 2018, la Investigada efectuó pagos a 235 Agentes de Ventas por concepto de bono quincenal referido -antes bono trimestral referido-, correspondientes a estipendios que debieron ser consignados e informados en las respectivas pólizas, lo cual no ocurrió en 3.742 casos de Aceptaciones de Ofertas realizadas a través del canal directo de ventas, pues en las respectivas pólizas se consigna 0,00% de comisión sin hacer referencia al pago de ninguna otra retribución o estipendio en favor de los Agentes de Venta.

En primer lugar, cabe consignar que, en este punto la defensa de la Investigada no controvierte la existencia del bono quincenal –antes, bono trimestral referido– que pagó a sus agentes de ventas por referir a MetLife a los pensionables que contrataron efectivamente con ésta y de forma directa una determinada renta vitalicia. En cambio, discrepa con la calificación jurídica objeto del Oficio de Cargos, esto es, su naturaleza de retribución o comisión, pues, según afirma, al referir no habría “intermediación” y, por tanto, el pensionable no paga comisión, por lo que no corresponde informarlo en la respectiva póliza dado que no incide en los montos de pensión.

Al respecto, cabe aclarar que, la intermediación de rentas vitalicias es una actividad propia de los asesores previsionales de conformidad el D.L. N°3.500, en virtud de la cual otorgan servicios de asesoría e intermedian en la venta y comercialización de los seguros previsionales para que los afiliados y beneficiarios del sistema de pensiones puedan tomar decisiones informadas de acuerdo a sus necesidades e intereses, la que se presta con total independencia de la entidad que otorgue el beneficio.

En cambio, los agentes de venta, conforme al D.F.L. N°251, se dedican a intervenir en la comercialización o venta de seguros por cuenta de una Compañía de Seguros. Dentro de sus funciones –entre otras–, se encuentra la de ofrecer exclusivamente los seguros de la Aseguradora para la cual trabajan o prestan servicios e informar respecto de las coberturas y condiciones del contrato.

Es decir, la defensa de la Investigada parte de una premisa errada para fundar su descargo, cual es, la intermediación como requisito *sine qua non* para que nazca la obligación de consignar e informar en la póliza la retribución o comisión según el N°6, párrafo 3°, de la NCG N° 377, puesto que, la normativa que rige la materia extiende dicha obligación a toda retribución o comisión con ocasión a la intervención en la comercialización y/o venta de una renta vitalicia por parte de un intermediario o agente de ventas. De este modo, el marco regulatorio invocado abarca la “intervención” –en cualquiera de sus etapas– de un agente de ventas en el proceso de venta de una renta vitalicia.

En efecto, de conformidad con el artículo 61 bis inciso penúltimo parte primera, *“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**”*.

Y, su inciso penúltimo, añade que: *“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**”*.

A su vez, el marco normativo del N°6 de la NCG N°377 establece en el mismo sentido la causa ocasional de la comisión o retribución, esto es, la

intervención en la intermediación –asesores previsionales– o, intervención en la comercialización o venta –agentes de ventas– de seguros previsionales, en los siguientes términos:

“Cuando un afiliado contrate una renta vitalicia con la intervención de un agente de ventas de la compañía, ésta pagará al agente como máximo el porcentaje de retribución por venta señalado en la Aceptación de la Oferta, sujeto al monto máximo susceptible de ser pagado. En caso que la comisión finalmente pagada sea inferior a la señalada en la Aceptación, se deberá incrementar la pensión en forma proporcional a la disminución de comisión realizada, de acuerdo a lo establecido en la Norma de Carácter General N°218, debiendo emitirse el endoso correspondiente, el que debe ser enviado a la AFP a través del Sistema.

Cuando un afiliado contrate una renta vitalicia con la intervención de un asesor previsional, el porcentaje de comisión final que pague la compañía no podrá ser superior al menor entre el porcentaje de comisión establecido en el respectivo Contrato de Prestación de Servicios de Asesoría para pensionarse o cambiar modalidad de pensión y el porcentaje señalado en la Aceptación de la Oferta. En caso que el porcentaje de comisión señalado en la Aceptación de la Oferta fuese mayor al efectivamente pagado, la compañía deberá incrementar la pensión de acuerdo a lo señalado en la Norma de Carácter General N°218, enviando el endoso correspondiente a la AFP a través del Sistema. Todo lo anterior, sujeto al monto máximo susceptible de ser pagado. Será responsabilidad de la compañía verificar la comisión establecida en el contrato de asesoría correspondiente.

En las ofertas de pensión efectuadas con la intervención de un agente de ventas o un asesor previsional, la comisión o retribución contemplada para éstos en la cotización y en la aceptación de la oferta, deberá indicar el porcentaje sobre la prima cotizada y el monto de ésta que se pagará, independientemente de la fecha o modo en que sea pagada por la compañía de seguros. La póliza y endoso correspondiente deberá consignar la comisión o retribución por venta a pagar al asesor previsional o agente de ventas, en porcentaje de la prima y monto, independientemente de la fecha o modo en que ésta sea pagada.

Las comisiones o retribuciones por venta totales por cada afiliado no podrán exceder los límites definidos en el Decreto Supremo vigente a que hace referencia el artículo 61 bis del D.L. N°3.500, de 1980, y cualquier gravamen o impuesto aplicable estará comprendido en el límite antes señalado.

*En atención al límite individual señalado precedentemente, **no pueden establecerse comisiones o retribuciones por volumen de ventas u otros conceptos que no permitan determinar en forma precisa la comisión o retribución por cada póliza de seguro de renta vitalicia contratada.***

Adicionalmente, la Circular N°2.123 establece en su Sección II “Información de la prima y comisiones”, párrafo 2°, la finalidad de publicidad y su carácter obligatorio, de informar la retribución o comisión en la póliza del seguro previsional, al disponer que:

“2. Se deberá indicar expresamente en la póliza, en carácter informativo, el total de la comisión de intermediación pactada con el corredor de seguros. En caso de las rentas vitalicias del D.L. N° 3.500, la información deberá referirse al asesor previsional o agente de ventas, según corresponda.

*Además, deberá informarse **cualquier otra comisión o estipendio devengado** a favor del contratante, intermediario u otras personas relacionadas a éstos.”.*

Finalmente, artículo 57 inciso 1° del D.F.L. N° 251 dispone que: *“Los seguros pueden ser contratados ya sea **directamente con la entidad aseguradora, a través de sus agentes de ventas, o por intermedio de corredores de seguros independientes de éstas**”.*

De acuerdo con las reglas citadas, las retribuciones o comisiones que tengan como fundamento, precisamente, la intervención en la comercialización o ventas de rentas vitalicias, encuentran como limitación que no pueden exceder, conjuntamente con

la comisión del agente, la comisión máxima (un 2% del saldo destinado a financiar la modalidad de pensión, con un tope de 60 UF, conforme lo establecido en la letra a) del artículo 1° del Decreto Supremo N°85 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social de 2018).

Finalmente, como requisito adicional al límite de la comisión o retribución por la venta de una renta vitalicia, esta Comisión ha dispuesto una regla informativa en el N°6 de la NCG N°377, conforme a la cual, la póliza y endoso correspondiente deberá contener expresamente la comisión o retribución por venta a pagar al asesor previsional o agente de ventas, en porcentaje de la prima y monto, independientemente de la fecha o modo en que ésta sea pagada.

La anterior norma, tiene por objeto la publicidad de la retribución o comisión, a fin que se informe al pensionable el costo de venta en su seguro previsional y, a su vez, se transparente dicha circunstancia a fin de velar por el correcto funcionamiento en la contratación de rentas vitalicias. En este sentido, la Circular N°2.123 establece en su Sección II “Información de la prima y comisiones”, párrafo 2°, expresamente su “*carácter informativo*”.

Conforme se ha venido razonando, se reitera lo ya señalado anteriormente, en cuanto a que tanto la comisión por intermediación como cualquier otro estipendio devengado por la venta de la póliza, en los términos explicados en el número 2 de la Sección II de la Circular N°2123, generados con ocasión de la venta de la renta vitalicia, deben expresarse en la póliza en la forma que indica el citado número 2. En otras palabras, ningún pago que se origine con ocasión de la comercialización de la renta vitalicia podría ser excluido de la información expresada en la póliza, para este efecto.

De lo anterior, se concluye que **todos los pagos a agentes de ventas con ocasión de la intervención en la comercialización y/o venta de la renta vitalicia deben incluirse en la póliza.**

En segundo lugar, con el objeto de determinar si el bono quincenal debe ser consignado e informado en las respectivas pólizas de rentas vitalicias – según exige el N°6, párrafo 3°, de la NCG N° 377 y en la Sección II, N°2, de la Circular N° 2.123– es

menester apreciar las características y condiciones de éste, a fin de determinar si corresponde a una retribución o comisión por la **intervención** de un agente de venta en la **comercialización o venta** de una renta vitalicia contratada con MetLife.

Sobre el particular, la Investigada, al evacuar sus descargos (a fojas 2152 y siguientes), reconoce que ***“El bono quincenal es otorgado a aquellos agentes de ventas que refieren a una persona la Compañía, siempre que el referido cierre el contrato de seguro directamente con esta última, a través de la modalidad venta directa”***.

En este mismo sentido, se puede apreciar *“Protocolización Bases del Concurso “Colocación del Producto de Renta Vitalicia Previsional a través de Referidos”* de fechas 17 de marzo y 4 de julio de 2017, en que, en el primero se fijó la vigencia del concurso a contar del 1 de noviembre de 2016 hasta el 30 de junio de 2017, mientras que en el segundo se amplió la vigencia del mismo hasta el día 30 de enero de 2018; y, *“Protocolización Bases Concurso Colocación del Producto Renta Provisional a través de Referido - Agentes, MetLife Chile Seguros de Vida S.A.”* de fecha 20 de febrero de 2018, en que se estableció la vigencia del concurso desde el 31 de enero de 2018 al 31 de enero de 2019, en cuanto se dispuso:

“Este Concurso tiene por objeto premiar a los participantes por la colocación de Rentas Vitalicias Previsionales a través de clientes referidos por ellos, de la forma en que se explica a continuación:

Se premiará a los participantes que refieran a la Compañía clientes para el producto denominado Rentas Vitalicias Previsionales reguladas por el D.L. 3500, siempre y cuando, dicho cliente referido se haya transformado en una venta efectiva durante el periodo de vigencia de este concurso.

Queda expresamente establecido que los participantes no intermediarán ni comercializan el seguro de Renta Vitalicia Previsional sino que solo proporcionarán la información de un cliente, refiriéndolo a la Compañía.

(...)

*Las pólizas que correspondan al seguro Renta Vitalicia Previsional no darán derecho al Participante al pago de ninguna otra Comisión, Bono, Premio o Remuneración variable, ya sea de mantención u otro tipo, **siendo el premio correspondiente al presente Concurso el único que le corresponderá por proporcionar un referido a la Compañía que se convierta en venta efectiva de conformidad con estas Bases***

De acuerdo con lo anterior, el elemento central por el cual se devenga el bono quincenal, es cuando la referencia culmina en la venta de una renta vitalicia. Asimismo, se desprende de las declaraciones tomadas por la Unidad de Investigación:

En efecto, el Sr. **Alejandro Fernández Galaz**, Director de Rentas Vitalicias de MetLife desde el año 2010, consultado por la estructura de pago de los Agentes de Venta, declaró:

*“Además, tenemos 2 cosas más que una es un **concurso de referidos**, yo soy el que diseña estas cosas, había casos de gente nuestra que hacían bien sus casos, lo hacía con las personas a la edad de jubilación, pero en los últimos tiempos las AFP les han dicho a los clientes que podían hacer gratis el trámite de pensión, esto no pasaba con todos los clientes, sino que con una parte. Los agentes me empezaron a reclamar mucho por esto, porque perdían los clientes, esto es normal porque es un mercado competitivo. En ese sentido, por ejemplo, tenemos un cliente que “se compró” un discurso con la competencia, en el fondo, entonces **lo que hicimos fue incentivar a los agentes de venta por medio del pago de una comisión. La misión del agente de venta es que estos clientes que quieren cerrar el trámite de pensión sin cobros, logren ingresar a venta directa**, ellos no saben cómo les va a ir con la gente de venta directa, **los agentes de venta que logran un cliente y cuando el cliente ya es nuestro, se pagan las platas, se paga el bono (entre 3 y 20 UF aprox.), que está en promedio en 12 y 13 UF. Al agente no se le paga un porcentaje por venta directa. Este concurso “bono referido o referidos MetLife”, existe hace 2 años aprox., el caso del agente de venta se perfecciona con el traspaso de fondos desde la AFP de origen, una vez que ocurran todos los procesos operacionales se distribuyen los bonos**”.*

El Sr. **Juan Carlos Álvarez Chávez**, Gerente Comercial de Rentas Vitalicias de MetLife desde el año 2012, preguntado si el agente de venta recibe algún pago adicional por la cesión de comisión, respondió:

“Si el referido cierra el negocio con MetLife, ahí la persona que refirió obtiene el premio que se trata de 3 a 30 UF”.

El Sr. **Andrés Fernando Merino Cangas**, Gerente General de MetLife desde el año 2013, quien tras ser consultado si los concursos informados fueron comunicados al directorio de MetLife, declaró:

“Creo que no se le informó, pero habría que chequear en el acta respectiva con el Fiscal. Yo personalmente no le informé del concurso a Jaime Carey pero si le informé respecto a los acontecimientos que se estaban dando en el mercado previsional a efectos de una reunión que se realizó en la CMF.

Los costos del concurso están todos reflejados en las cuentas contables de la compañía y en el respectivo balance, es bien claro cómo se encuentran reflejadas y es muy transparente, el actuario considera estos costos para incluirlo en el Cotizador que define el monto de las pensiones según la modalidad que corresponda. El Cotizador es un modelo matemático que se utiliza para determinar la pensión que podemos pagar en consideración a muchas variables que incluye gastos, el retorno que generan los activos, tablas de mortalidad, las condiciones de mercado y el retorno requerido por los accionistas, en definitiva, es la oferta SCOMP. Este Cotizador lo desarrolló el área de Actuariado.”

Consultado acerca de cómo podía entenderse que los “Bonos Referidos y Bonos Bimensuales” también pagados a los Agentes de Venta, no afectaran negativamente el monto de pensión, dado que ambos son de costo de la Compañía, el Sr. Merino respondió: ***“No afectan la pensión porque son de cargo de la compañía, y estos costos están reflejados correctamente en el balance. Existe la competencia y el mercado, donde el cliente elige libremente donde y cuando tomará su pensión, entonces el Cotizador es la herramienta que utilizamos para determinar el monto de la pensión ofrecida al potencial cliente, reflejando todos***

los costos correspondientes que incluyen la asesoría del agente de venta. De todas maneras, me gustaría chequear esta información con las áreas correspondientes. El Cotizador es una herramienta que solo utilizamos en rentas vitalicias, en otras áreas existen otras medidas.”

Requerido para que explicara de que se trataban las ventas directas, respondió: **“De lo que yo entiendo es que tenemos los agentes de venta (aprox. 230), que traen a los clientes, los asesoran, y cierran el negocio través de los asistentes comerciales.**

*El cierre se hace en la compañía con el asistente comercial o canal directo, no con el agente de ventas. Esta es la forma de operar que tienen ellos, no sé si es una práctica de mercado porque les conviene o **porque tienen que hacer una asesoría más corta**, la verdad es que no se bien cuál es el motivo porque prefieren esta modalidad. Los asistentes comerciales son contratados por MetLife, tienen principalmente un sueldo fijo y una parte de renta variable baja.*

Los clientes vienen con el SCOMP que han pedido en la AFP y llegan a MetLife, por diversas razones, pero principalmente porque tiene presencia, porque en el mercado existe mucha gente que hace referencia o recomienda a la compañía en base a: por ser una compañía global, por el conocimiento de marca, por su presencia en todo Chile vía su canal de sucursales, por la calidad de la asesoría, por el respaldo financiero de sus accionistas, por cerca de los 3.5 millones de clientes que tenemos. Estos factores hacen que las personas prefieran MetLife.”

Finalmente, preguntado si distinguía entre una venta directa y una venta con comisión cero, el Sr. Merino respondió: **“A mi nivel no veo ese detalle, pero esa comisión cero es raro, entiendo que los clientes que llegan directo no tienen comisión, si hay asesoría de algún tipo de canal y hay comisión cero, me parece extraño porque hubo un trabajo de asesoramiento”.**

Por su parte, la declaración del Sr. **Roberto Ladrón de Guevara Abarca**, Fiscal de MetLife, resulta contradictoria con lo señalado por la defensa de la Investigada en sus descargos y toda la demás prueba hasta aquí analizada, pues, tales antecedentes

dan cuenta que, la obligación de pagar el bono por referencia sólo nace si se cierra la venta. A este respecto, el Sr. **Roberto Ladrón de Guevara** declaró: *“El análisis consistió en analizar si podía existir un pago por concepto de referidos a todos aquellos que entregaran datos de potenciales clientes, lo anterior, en relación con la norma que regula los pagos que pueden recibirse en razón de la comercialización y venta de rentas vitalicias. Conforme al análisis, **se concluyó que se podía pagar por referidos toda vez que el pago no se realizaba por concepto de comercialización o venta de rentas vitalicias**”*.

El Sr. **Ulises Rubio San Martín**, Director de Actuariado de MetLife, consultado cómo se modelan los costos directos, esto es, comisiones y pagos a Agentes de Venta por concepto de intermediación, respondió: *“**Solamente se considera el 2% con el tope máximo de 60 UF sobre la prima y adicionalmente el 0,2% correspondiente a los supervisores, también sobre la prima. La suma del 2% y el 0,2% no pueden ser superior al tope de 60 UF.**”*

Adicionalmente, consultado cómo se reflejan en el modelo de cálculo de pensión los bonos referidos y bonos bimensuales, señaló: *“**Si no vienen en el Estudio de gastos enviado por Andrés Labra, no se incorporan. Yo pensaba que se encontraban contenidos en el estudio que envía el Sr. Labra, si no están ahí la pregunta que surge es dónde están reflejados.**”*

Todos los bonos van en parte de sueldos, si el área de finanzas no lo está incorporando ahí es un error de metodología del área de finanzas para el caso de rentas vitalicias. Para todos los negocios se hace la misma separación, según lo que yo sé los bonos van considerados dentro de la renta. Los gastos por bonos debieran estar considerados como rentas variables.

En los costos del área de seguros de vida individual yo modelo los bonos y comisiones, pero no es así en el caso de renta porque la única forma que puedo compensar a mis agentes de venta es por comisión que está establecido legalmente, esto no es así en el caso de vida. Dentro de todos los factores que tiene el cotizador no existe el factor de los bonos o rentas variables.

Todos los bonos referidos y bimensuales están considerados en el cotizador para hacer la primera oferta de pensión con un monto de 2% con tope de 60 UF, esto es, comisión o costos directos variables”.

La Sra. **Orietta Ghío Alvarado**, Agente de Ventas de Rentas Vitalicias de MetLife hasta el año 2018, consultada sobre los pagos recibidos por la intermediación de Rentas Vitalicias, declaró: “(...) ***El bono referido es un bono de 0,5% de la prima con un tope de 30 UF dependiente de la prima traspasada, este se paga por la gestión que uno ha hecho con estas personas que tienen ingresos por AFP o aquellas que no quieran pagar comisión. Este bono lo pagaba la compañía, no afectaba a la pensión, no afecta ni disminuye la pensión del cliente. Yo tenía muy pocos bonos referidos, todas mis ventas eran como agente de venta”.***

A su vez, en concordancia con lo anteriormente consignado, en el Oficio de Cargos y sus antecedentes fundantes (a fojas 2004 y siguientes), se señaló que ***“En mayo de 2016 MetLife implementó un sistema de concursos para la obtención de premios monetarios por la intervención de Agentes de Ventas en procesos de ventas de rentas vitalicias por medio del canal de ventas directas, denominado “bono quincenal referido”. Entre mayo de 2016 y diciembre de 2018, la Compañía efectuó 3.742 pagos a 235 Agentes de Ventas por aquel concurso; pagos que no consignó ni informó en las pólizas respectivas”.*** Así, concluye el Fiscal expresando que ***“...de acuerdo a la información proporcionada por Metlife en respuesta a los Oficios Reservados UI N° 65 y N° 1.264, ambos de 2019, en el periodo comprendido entre mayo de 2016 a diciembre de 2018, existieron 3.742 Aceptaciones de Oferta, cuya comisión por intermediación declarada por las partes fue del 0%, sin perjuicio de lo cual dieron origen al pago del bono quincenal referido a 235 Agentes de Ventas de la Compañía, según el detalle contenido en el Anexo N°3 del presente Oficio”.***

A continuación, el Fiscal concluye que ***“los “concursos” estaban diseñados especialmente para que los Agentes de Ventas tuvieran alguna retribución en los casos en que los afiliados optaran por la venta directa de la renta vitalicia, esto es con comisión 0%. Ello fue ratificado por las señoras María Alejandra Duque Escobar, Rose Marie Albistur Barros y Orieta Ghío Alvarado, todas Agentes de Ventas de MetLife, pues en términos contestes afirmaron que en los casos de ventas directas de Rentas Vitalicias efectuaron la labor de asesoría al***

pensionable en la contratación del producto, y que las únicas diferencias con un caso intermediado por ellas, radicaban en que sus nombres no aparecían en la Aceptación de Oferta, sino que aparecía la Compañía representada por el Asistente Comercial, y que la comisión o retribución monetaria que recibían por estos casos era de un 0,5% de la prima cotizada con los topes descritos precedentemente (30, 20 y 10 UF)”.

Finalmente, cabe consignar que, tampoco existe controversia sobre los pagos del bono de referencia en los casos y periodo materia del Oficio de Cargos.

De todo lo anterior, cabe concluir que, en la especie, la Investigada pagó el bono quincenal por referencia a sus agentes de ventas, el cual, de acuerdo a la prueba anteriormente analizada, procedía única y exclusivamente cuando se cerraba la venta directa de una renta vitalicia. Asimismo, tal como se desprende de las declaraciones de los agentes de ventas, éstos intervinieron en dicho proceso de forma mediata y presencial, ya sea refiriendo, informando y/o asesorando al pensionable en cierres de ventas de rentas vitalicias en que se pagó el bono ya referido. Por último, los costos de los bonos se trasladaron –indirectamente– a la póliza, según expresamente reconoce la defensa de la Investigada al evacuar sus descargos.

En tercer lugar, consignado lo anterior, cabe señalar que, dado que los agentes de ventas intervinieron en la comercialización de las rentas vitalicias, ya sea refiriendo, informando y/o asesorando al pensionable, y que, cada vez que se vendía una renta vitalicia en un proceso que hayan intervenido de ese modo se les retribuía, el marco normativo y las exigencias legales del N°6 de la NCG N°377 resultan plenamente aplicables al bono quincenal por referencia.

En efecto, el bono quincenal por referencia reúne las características de una retribución en los términos del artículo 61 bis del D.L. N°3.500 –en relación al N°6 de la NCG N°377 y Circular N°2123–, dado que, se devenga específicamente cuando, habiendo intervenido un agente de ventas de la Investigada refiriendo a un pensionable, ésta se traduce en una venta efectiva. Lo anterior, implica que, los agentes de ventas, al referir e informar un pensionable a MetLife que concluye en una venta efectiva de la renta vitalicia, intervinieron en la

comercialización y venta de dicha renta vitalicia, por lo que no resulta atendible la alegación de la Investigada en esta parte.

Por último, la obligación de consignar e informar en la póliza el pago por referencia y demás intervenciones de los agentes de venta, ya sea en la comercialización o venta de la renta vitalicia, tiene por objeto que el costo se manifieste expresamente a fin de que el pensionable se informe de éste, y con ello se pueda determinar si se ajusta al máximo legal. De este modo, se reprocha a esa entidad aseguradora trasladar el costo de manera indirecta, pues, igualmente se encareció de ese modo la póliza, según expresamente reconoce al evacuar sus descargos, lo que, debió consignarse según se ha señalado precedentemente, empero, de ese modo, lo encubrió.

En atención a lo anteriormente expuesto, se rechazarán los descargos respecto de esta imputación, toda vez que, en la especie, los pagos que realizó la Investigada a sus agentes de venta, con cargo al denominado bono quincenal por referencia, estuvieron supeditados al cierre efectivo de la venta de la renta vitalicia con MetLife –y no a la mera referencia– en los que se constató la intervención mediata de los agentes de venta. Por consiguiente, debieron ser consignados e informados en las pólizas como retribución o comisión, precisamente porque todos los pagos a los agentes de ventas con ocasión de la intervención en la comercialización o venta de las rentas vitalicias deben incluirse en la póliza, lo que no hizo la Investigada, por lo que infringió su deber contemplado en el N°6, párrafo 3°, de la NCG N° 377 y en la Sección II, N°2, de la Circular N° 2.123.

IV.2.6. Análisis respecto a la imputación y descargos relativos a infringir la prohibición dispuesta en el N°6, párrafo final, de la NCG N° 377, toda vez que la Investigada, en el periodo comprendido entre abril de 2016 y mayo de 2018, pagó el “bono bimensual” a sus Agentes de Ventas en 1.295 casos, sin poder determinarse la forma precisa en que aquella retribución correspondía a cada póliza de seguro de Renta Vitalicia contratada.

En primer lugar, cabe consignar que, en este punto la defensa de la Investigada tampoco controvierte la existencia del bono bimensual que pagó a sus agentes de ventas en el periodo comprendido entre abril de 2016 y mayo de 2018, por cumplir una serie de requisitos, entre éstos, dos y hasta cuatro ventas de rentas vitalicias en un periodo de dos meses. En cambio, tal como se señaló en el Acápito IV.2.5. de esta Resolución Sancionatoria, discrepa con la calificación jurídica objeto del Oficio de Cargos, esto es, su naturaleza de retribución o comisión, pues, según afirma, es un legítimo incentivo laboral en que no habría “intermediación” por no lo que no incide en el valor de las pólizas de seguros y, asimismo, no está enfocado en la producción de venta, por lo que no transgrediría la prohibición.

Sobre el particular y, por razones de economía procesal, se dan por íntegramente por reproducidas las consideraciones de derecho contenidas en el Acápito IV.2.5. de esta Resolución Sancionatoria en cuanto a las reglas que rigen las comisiones y retribuciones por intermediar o intervenir en la comercialización o venta de una renta vitalicia.

En todo caso, cabe tener en consideración, además, que el N°6, párrafo final, de la NCG N° 377 cuya infracción se imputa, dispone que, ***“En atención al límite individual señalado precedentemente, no pueden establecerse comisiones o retribuciones por volumen de ventas u otros conceptos que no permitan determinar en forma precisa la comisión o retribución por cada póliza de seguro de renta vitalicia contratada.”***

De este modo, si el bono bimensual impide determinar en forma precisa la comisión o retribución que correspondería con ocasión de cada póliza de seguro de renta vitalicia contratada, dicho bono llevaría a la situación prohibida en la norma citada.

A estos efectos, lo que la norma pretende es que se pueda determinar el conjunto de pagos, independiente de su denominación, que se realicen con ocasión y causa de la venta de una renta vitalicia, entendiéndose que ellos en su conjunto, no pueden superar la comisión máxima. A mayor abundamiento, los beneficios que se paguen producto de lo anterior debe cumplir con incluirse en la póliza, según se consignó precedentemente en esta Resolución Sancionatoria.

En segundo lugar, aclarado el campo de aplicación de la prohibición contenida en el N°6, párrafo final, de la NCG N° 377, cabe destacar que, la defensa de la Investigada, al evacuar sus descargos (a fojas 2151), expresamente señaló que el bono bimensual se pagaba junto al cumplimiento de requisitos copulativos, entre los cuales, se comprendía la intervención en la venta de dos hasta cuatro pólizas de rentas vitalicias en dos meses, en los siguientes términos:

NOMBRE	REQUISITOS	BONO BIMENSUAL
AGENTE INICIAL	<ul style="list-style-type: none"> • ANTIGÜEDAD MINIMA 6 MESES • 2 INGRESOS SCOMP EN LOS DOS MESES • 2 POLIZAS EN LOS DOS MESES • APROBACION EVALUACIONES SVS 	UF4
AGENTE EN DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> • EXPERIENCIA LABORAL EN AMBITO PREVISIONAL • MAYOR A 2 Y MENOR A 3 INGRESOS SCOMP EN LOS 2 MESES • 2 POLIZAS EN LOS DOS MESES • APROBACION EVALUACIONES SVS 	UF 8
AGENTE CONSOLIDADO	<ul style="list-style-type: none"> • EXPERIENCIA LABORAL EN AMBITO PREVISIONAL • MAYOR A 3 Y MENOR A 4 INGRESOS SCOMP EN LOS 2 MESES • 3 POLIZAS EN LOS DOS MESES • APROBACION EVALUACIONES SVS 	UF 15
AGENTE ELITE	<ul style="list-style-type: none"> • EXPERIENCIA LABORAL EN AMBITO PREVISIONAL • MAYOR A 4 INGRESOS SCOMP EN LOS 2 MESES • 1 CREDITOSDE CONSUMO EN LOS DOS MESES • APROBACION EVALUACIONES SVS • 4 POLIZAS EN LOS DOS MESES • EN FORMA ANUAL, PERTENECER AL 10% MAS PRODUCTIVO DEL CANAL DE AGENTES 	UF30

Corroborando lo anterior, la declaración del Sr. **Juan Carlos Álvarez Chávez**, Gerente Comercial de Rentas Vitalicias de MetLife desde el año 2012, quien preguntado si el agente de venta recibe algún pago adicional por la cesión de comisión, respondió: *Con respecto al bono bimensual, se origina a raíz de que tenemos un canal de agentes no contratados y este canal debe tener unos 220 agentes hoy, por lo tanto, existe cierta competitividad entre las compañías de seguros por tratar de reclutar a estos agentes, la filosofía de nosotros se*

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

enmarca en ofrecer al agente de ventas, primero, capacitación permanente (voluntaria), en el marco de eso creamos el bono bimensual. Este bono es un bono fijo, no está relacionado con pólizas en ventas, no es una comisión, y para poder acceder a este bono que se paga cada 2 meses, el agente de ventas tiene que categorizarse de acuerdo a algunos requisitos: 1) antigüedad de su contrato de prestación de servicios de al menos 6 meses; 2) para poder quedar en alguna de esas categorías tiene que aprobar la acreditación que hace la CMF, con esto obligamos a los agentes a que las invitaciones que les hacemos de capacitaciones, se las tomen en serio; 3) el hecho de que ingrese el primer SCOMP, que haga primeras solicitudes de ofertas en el sistema cuya cantidad va a depender de la categoría del agente (por ejemplo al agente inicial se le exigen 2 cada 2 meses y al agente elite 4 en 2 meses, se adjunta estructura requisitos para categorización bono bimensual); 4) este requisito existe porque son 4 categorías de agentes, uno, agente inicial que paga 4 UF de bono, la otra, es agente en desarrollo, que paga 8 UF de bono, la otra se llama agente consolidado, que paga 15 UF de bono; y la última se llama agente elite, que paga 30 UF; entonces, este último requisito tiene que ver con un porcentaje máximo de agentes que califican a cada categoría, esto es, solo clasifican como elite el 10% superior del ranking de ventas que se mide semestralmente; y 5) generalmente se pide la venta de 2 créditos de consumo por semestre a los pensionados.

Asimismo, el Sr. **José Rodrigo Araya Soto**, Agente de Ventas de Rentas Vitalicias de MetLife desde el año 2007, consultado si existían incentivos al cumplimiento de metas respondió: *“No. A mi cada 2 meses, me pagan un bono que es por la cantidad de casos de producción, si uno mantiene una cantidad de producción permanente por póliza emitida e ingreso a SCOMP nos pagan un monto que varía según la producción que uno tiene, esto es, si se cumplen los 4-5 requisitos se paga un porcentaje”.*

En este orden de ideas, lo precedentemente señalado coincide con lo que señaló el Fiscal en el Oficio de Cargos (a fojas 2005 y siguientes), esto es, que *“en abril de 2016, la Compañía implementó un sistema de incentivos de producción de Rentas Vitalicias denominado “bono bimensual”, cuyo pago dependía del cumplimiento de requisitos copulativos, entre los cuales se encontraba la exigencia de una cantidad mínima de rentas vitalicias vendidas en el período respectivo. Entre abril de 2016 y diciembre de 2018, MetLife pagó*

aquel bono a sus Agentes de Ventas en 1.295 casos, sin que sea posible determinar en forma precisa cuáles fueron las pólizas consideradas para esos pagos”.

De acuerdo con lo anterior, se concluye que el bono bimensual fue pagado por la Investigada a sus agentes de ventas en función del cierre efectivo de venta de dos hasta cuatro rentas vitalicias dentro de dos meses, lo que implica a su vez que, parte del monto de dicho bono corresponde a la retribución por la intervención en la comercialización o venta de rentas vitalicias.

En tercer lugar, aparece claro que, en atención a que se deben cumplir una serie de requisitos para la procedencia del bono bimensual, dentro de los cuales se incluye el pago con ocasión de la venta de una renta vitalicia, no es posible determinar qué monto de dicha retribución corresponde a la venta de cada póliza y qué monto corresponde al cumplimiento de los demás requisitos.

De este modo, no resulta posible vincular o asociar en forma precisa a qué procesos de pensión en particular corresponde el pago del bono, pasando por alto la prohibición conforme a la cual no pueden establecerse comisiones o retribuciones por volumen de ventas u otros conceptos que no permitan determinar en forma precisa la comisión o retribución por cada póliza de seguro de renta vitalicia contratada; todo ello en función del límite establecido por ley para la comercialización o venta de rentas vitalicias por agentes de venta.

En atención a lo anteriormente expuesto, se rechazarán los descargos opuestos en esta parte, pues, el bono bimensual que la Investigada pagó a sus agentes de ventas, se devengó, entre otros requisitos, por haber intervenido en la venta de dos hasta cuatro rentas vitalicias en dos meses, lo que impide determinar la forma precisa en que aquella retribución corresponde a cada póliza de renta vitalicia contratada, precisamente porque no es posible asignar qué monto del bono se imputa exclusivamente a las ventas de tales seguros previsionales por estar asociado a otros requisitos copulativos y establecido en volúmenes, infringiendo de ese modo la prohibición contenida en el N°6, párrafo final, de la NCG N° 377.

IV.2.7. Análisis respecto a la imputación y descargos relativos a infringir lo dispuesto en la Sección III, N°3, letras a), e) y h) de la NCG N° 218, que se encontraba vigente a la fecha de los hechos materia del Oficio de Cargos, en relación con lo dispuesto en el artículo 61 bis inciso 8° del D.L. N° 3.500, en tanto que la Investigada, en su rol de responsable por la operación del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones (SCOMP), no veló por que el Sistema contara con mecanismos de seguridad de la información adecuados a fin de resguardar la confidencialidad, integridad, autenticación, no repudio y control de acceso en la transmisión de la información, ni tomó las medidas necesarias para garantizar la máxima seguridad en el acceso al mismo, así como tampoco contó con adecuados controles que permitieran verificar eventos inusuales que afectaran la seguridad de la información.

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

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

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

No obstante lo anterior, la circunstancia antes aludida que lleva a levantar este cargo, no debe entenderse como una falta de atribución de la responsabilidad que a todas las compañías de seguro que participan en SCOMP, cabe respecto al

correcto funcionamiento del sistema, 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.

IV.2.8. Análisis petición subsidiaria, esto es, serie de circunstancias que la Investigada invoca para que la sanción asociada a una eventual infracción sea la de menor entidad que contemple el ordenamiento jurídico.

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

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

V. CONCLUSIONES.

1. SISTEMA DE CONSULTAS DE OFERTAS Y MONTOS

DE PENSIÓN

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

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

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

Dentro de los cuatro días hábiles siguientes de ingresada la Solicitud de Oferta, SCOMP enviará al domicilio del afiliado, por correo certificado, el original del Certificado de Ofertas que podrá contener los montos de Retiro Programado y las ofertas de las distintas Rentas Vitalicias. El partícipe que ingresó la 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, excluyéndose los demás casos.

Por otra parte, a pesar de constatarse en este Procedimiento Sancionatorio que la Investigada ingresó ofertas de pensión sin el Certificado Original, se ha estimado descartar el cargo 1 y mantener los cargos 2 y 3 en la forma que se ha explicado con el fin de no incurrir en duplicidad de imputaciones y sus consecuentes sanciones. Así, se ha resuelto:

En relación al cargo 2, considerarlo 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.

En relación al cargo 3, considerarlos respecto de aquellos casos 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.

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.

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 o sus Agentes de Ventas, 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.

En cuarto término, en cuanto a las retribuciones o comisiones que tengan como fundamento, precisamente, la intervención en la comercialización o ventas de rentas vitalicias mencionadas en lo precedente, encuentran como limitación que no pueden exceder, conjuntamente la comisión máxima (un 2% del saldo destinado a financiar la modalidad de pensión, con un tope de 60 UF, conforme lo establecido en la letra a) del artículo 1° del Decreto Supremo N°85 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social de 2018).

En este orden de ideas, esta Comisión, a fin de controlar el cumplimiento del límite anterior, ha dispuesto una regla informativa en el N°6 de la NCG N°377, conforme a la cual, **la póliza y endoso correspondiente deberá contener expresamente la comisión o retribución por venta a pagar al asesor previsional o agente de ventas, en porcentaje de la prima y monto, independientemente de la fecha o modo en que ésta sea pagada.**

Lo anterior, a fin que se informe al pensionable el costo de la intermediación del asesor previsional o de venta del agente de venta en su seguro previsional y, a su vez, se transparente dicha circunstancia a fin de velar por el correcto funcionamiento en la contratación de rentas vitalicias. En este sentido, la Circular N°2.123 establece en su Sección II “Información de la prima y comisiones”, párrafo 2°, expresamente su “***carácter informativo***”.

Así, **todos los pagos a agentes de ventas con ocasión de la intervención en la comercialización o venta de la renta vitalicia deben incluirse en la póliza**, como es el caso de la comisión o retribución referida en los incisos finales del artículo 61 bis del D.L. N°3.500.

En la especie, en el periodo comprendido entre mayo de 2016 y diciembre de 2018, la Investigada pagó un bono quincenal a sus agentes de ventas por referirla, el cual, se devengaba únicamente cuando se cerraba la venta directa de una renta vitalicia con dicha Compañía.

Sin embargo, la Investigada no consignó ni informó en las pólizas el bono quincenal en su carácter de retribución o comisión, a pesar que, todos los pagos a los agentes de ventas fueron con ocasión de su intervención en la comercialización o venta de las rentas vitalicias, los que deben incluirse en la póliza, por lo que infringió su deber contemplado en el N°6, párrafo 3°, de la NCG N° 377 y en la Sección II, N°2, de la Circular N° 2.123.

A este respecto, tal como se desprende de las declaraciones de los agentes de ventas, éstos intervinieron en dicho proceso de forma mediata y presencial, ya sea refiriendo, informando o asesorando al pensionable en cierres de ventas de rentas vitalicias en que se pagó el bono ya referido, por lo que los bonos por referencia debieron ser consignados e informados en las pólizas como retribución o comisión.

Por su parte, lo que busca la normativa infringida, es que se transparente el costo de la intervención del agente de ventas en la póliza, sin embargo, según reconoció la Investigada en este Procedimiento Sancionatorio, dicho costó lo trasladó indirectamente, dado que lo cargó *“en una cuenta diversa a la de la comisión por intermediación, junto con los demás gastos fijo de la Compañía, tales como los costos por luz, el arriendo de sucursales, pago de remuneraciones en general...”*, lo que implica que la retribución quincenal por referencia encareció la póliza pero no la consignó ni lo informó al pensionable, en cambio, de ese modo la ocultó.

Finalmente, **en quinto término**, cabe tener en consideración, que el N°6, párrafo final, de la NCG N° 377 dispone que, *“En atención al límite individual señalado precedentemente, no pueden establecerse comisiones o retribuciones por volumen de ventas u otros conceptos que no permitan determinar en forma precisa la comisión o retribución por cada póliza de seguro de renta vitalicia contratada.”*.

Empero, en la especie, la Investigada pagó a sus agentes de ventas un bono bimensual, entre abril de 2016 y mayo de 2018, el cual, se devengó, entre otros requisitos, por haber intervenido en la venta de dos hasta cuatro rentas vitalicias en dos meses.

Así, en atención a que se deben cumplir una serie de requisitos para la procedencia del bono bimensual, dentro de los cuales se incluye el pago con ocasión de la venta de una renta vitalicia, no es posible determinar qué monto de dicha retribución corresponde a la venta de cada póliza y qué monto corresponde al cumplimiento de los demás requisitos.

De este modo, no resulta posible vincular o asociar en forma precisa a qué procesos de pensión en particular corresponde el pago del bono, pasando por alto la prohibición conforme a la cual no pueden establecerse comisiones o retribuciones por volumen de ventas u otros conceptos que no permitan determinar en forma precisa la comisión o retribución por cada póliza de seguro de renta vitalicia contratada; todo ello en función del límite establecido por ley para la comercialización o venta de rentas vitalicias por agentes de venta.

En conclusión, el bono bimensual impide determinar la forma precisa en que aquella retribución corresponde a cada póliza de renta vitalicia contratada, precisamente porque no es posible asignar qué monto del bono se imputa exclusivamente a las ventas de tales seguros previsionales por estar asociado a otros requisitos copulativos y establecido en volúmenes, por lo que la Investigada infringió de ese modo la prohibición contenida en el N°6, párrafo final, de la NCG N° 377.

VI. DECISIÓN

1. Que, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha considerado y ponderado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidas y hechos valer en el Procedimiento Sancionatorio, llegando al convencimiento que, en la especie, **MetLife Chile Seguros de Vida S.A.** ha incurrido en las siguientes infracciones:

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

controles internos y de gestión de riesgo no resultaron efectivos para los procedimientos establecidos en la aceptación de oferta de rentas vitalicias, toda vez que, se realizaron aceptaciones de oferta de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” o su Duplicado”.

Lo anterior, respecto de 70 casos posteriores al 10 de septiembre de 2016, cerrados en la Compañía con la intervención de asesores previsionales, en los que, dado que la compañía no contaba con mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, la aceptación de la oferta no fue ingresada con el Certificado de Ofertas Original o su Duplicado. No se considerarán casos anteriores en atención a lo dispuesto en el artículo 33 de D.L. N°3.538, según su texto vigente hasta el 15 de enero de 2018, aplicable en la especie.

1.2. 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 1.324 procesos de pensión realizados por 171 de sus agentes de venta, y en otros 195 procesos gestionados directamente por la Compañía, MetLife 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 664 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.

1.3. 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 240 solicitudes de ofertas de pensión aceptadas en la Compañía entre julio de 2013 y abril de 2018, MetLife, en su rol de

participe 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.

Lo anterior, respecto de 63 casos posteriores al 10 de septiembre 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

1.4. Infracción a las obligaciones de consignar e informar establecidas en el inciso tercero del número 6 de la NCG N° 377 y en el número 2 de la Sección II de la Circular N° 2.123 de la CMF, producto que en el periodo comprendido entre mayo de 2016 y diciembre de 2018, MetLife efectuó pagos a 235 Agentes de Ventas por concepto de bono quincenal referido -antes bono trimestral referido-, correspondientes a estipendios que debieron ser consignados e informados en las respectivas pólizas, lo cual no ocurrió en 3.742 casos de Aceptaciones de Ofertas realizadas a través del canal directo de ventas, pues en las respectivas pólizas se consigna 0,00% de comisión sin hacer referencia al pago de ninguna otra retribución o estipendio en favor de los Agentes de Venta”.

Lo anterior, respecto de 3548 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.

1.5. Infracción a la prohibición dispuesta en el inciso final del número 6 de la NCG N° 377 de la CMF, toda vez que MetLife, en el periodo comprendido entre abril de 2016 y mayo de 2018, pagó el “bono bimensual” a sus Agentes de Ventas en 1.295 casos, sin poder determinarse la forma precisa en que aquella retribución correspondía a cada póliza de seguro de Renta Vitalicia contratada.

Lo anterior, respecto de 950 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 determinar el monto de la sanción de multa que se resuelve aplicar, además de la consideración y ponderación de todos los antecedentes incluidos y hechos valer en el Procedimiento Sancionatorio, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha tenido en consideración los parámetros que establece la legislación aplicable a este Procedimiento Sancionatorio, especialmente:

1) En cuanto a la gravedad de las conductas, 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, pero además infringió su posición de garante al no disponer de mecanismos idóneos de verificación del cumplimiento de la normativa que rige el proceso de Aceptación de Oferta, permitiendo la Aceptación de Oferta con un documento distinto del requerido.

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 al no contar con

los mecanismos idóneos de control interno y gestión de riesgo para advertir la existencia del Certificado de Oferta SCOMP adulterado e impedir la Aceptación de Oferta hasta contar con el documento pertinente para ello.

En efecto, la Investigada no adoptó las medidas necesarias que tuvieran por objeto examinar la documentación presentada para el cierre de las rentas vitalicias, puesto que, en la especie, se 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.

Agrava la conducta infraccional, el sistema de bono por referencia implementado, dado que, mediante éste mecanismo, no consignó ni informó en las pólizas dicho bono en su carácter de retribución o comisión, a pesar que, todos los pagos a los agentes de ventas fueron con ocasión de su intervención en la comercialización o venta de las rentas vitalicia.

Lo mismo puede decirse de la implementación del bono bimensual que pagó, entre otros requisitos, por el cierre de 2 hasta 4 rentas vitalicias a sus agentes de ventas, pues, no resulta posible vincular o asociar en forma precisa a qué procesos de pensión en particular corresponde el pago del bono, pasando por alto la prohibición conforme a la cual no pueden establecerse comisiones o retribuciones por volumen de ventas u otros conceptos que no permitan determinar en forma precisa la comisión o retribución por cada póliza de seguro de renta vitalicia contratada.

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, 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 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 del infractor, 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, no se han encontrado resoluciones sancionatorias respecto de **Metlife Chile Seguros de Vida S.A.**

6) En cuanto a la capacidad económica de la Compañía Investigada, de acuerdo a la información contenida en los estados financieros **junio de 2020**, presentó un patrimonio de **M\$ 447.506.706**.

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 las Compañías Investigadas, habiéndose limitado a cumplir con los requerimientos a que están obligadas en su calidad de fiscalizadas.

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

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

1. Aplicar a **Metlife Chile Seguros de Vida S.A.** la **sanción de multa**, a beneficio fiscal, ascendente a **UF 3.000.- (Tres mil Unidades de Fomento)**, 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; párrafo 7 del número 7 de la Sección IV de la NCG N°218 vigente a la fecha de los hechos; inciso sexto del número 3. de la Sección IV. de la NCG N° 218 vigente a la fecha de los hechos; inciso tercero e inciso final del número 6 de la NCG N° 377 y en el número 2 de la Sección II de la Circular N° 2.123.

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

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

4. El comprobante de pago deberá ser ingresado en las oficinas de esta Comisión para su visado y control, dentro del plazo de cinco días hábiles de

efectuado el pago. De no remitirse dichos comprobantes, la Comisión informará a la Tesorería General de la República que no cuenta con el respaldo de pago de las presentes multas, a fin que ésta efectúe el cobro de las mismas.

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

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.

10-09-2020

X 

PRESIDENTE

Firmado por: Christian Eduardo Larrain Pizarro

10-09-2020

X 

COMISIONADO

Firmado por: Mauricio Larrain Errazuriz

10-09-2020

X 

COMISIONADO

Firmado por: Kevin Noel Cowan Logan

X 

COMISIONADO

Firmado por: Rosario Celedon Forster

COMISION PARA EL MERCADO FINANCIERO

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

GERARDO BRAVO RIQUELME
SECRETARIO GENERAL

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