

RESOLUCION EXENTA: 3278  
Santiago, 03 de abril de 2025

REF.: **APLICA SANCIÓN A TANNER  
CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA,  
BCI SEGUROS VIDA S.A., BCI SEGUROS  
GENERALES S.A., CHUBB SEGUROS DE  
VIDA CHILE S.A., Y CHUBB SEGUROS  
CHILE S.A. Y CIERRA SIN SANCIÓN  
PROCEDIMIENTO SEGUIDO EN CONTRA  
DE TANNER SERVICIOS FINANCIEROS  
S.A.**

---

**VISTOS:**

1. Lo dispuesto en los artículos 3 N° 1 y 6, 5, 20 N°4, 36, 37, 38, 39 y 52 del Decreto Ley N°3.538, que crea la Comisión para el Mercado Financiero (“DL 3538”); en el artículo 1° y en el Título III de la Normativa Interna de Funcionamiento del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, que consta en la Resolución Exenta N°1.983 de 2025; en el Decreto Supremo N°1.430 del Ministerio de Hacienda del año 2020; en el Decreto Supremo N°478 del Ministerio de Hacienda de 2022; y, en el Decreto Supremo N°1.500 del Ministerio de Hacienda de 2023.

2. Lo dispuesto en los artículos 513, 517, 527 y 537 del Código de Comercio.

3. Lo dispuesto en los artículos 45 y 57 del Decreto con Fuerza de Ley N°251 de 1931, sobre “Compañías de seguros, sociedades anónimas y bolsas de comercio” (“Ley de Seguros”)

4. Lo dispuesto en el Decreto Supremo N°1.055 del Ministerio de Hacienda de 2012, que “Aprueba nuevo reglamento de los auxiliares del comercio de seguros y procedimiento de liquidación de siniestros” (“DS N°1055).

5. Lo dispuesto en la Circular N°2.114, de 26 de julio de 2013, que “Imparte instrucciones sobre la devolución de la prima pagada no ganada por el asegurador”.

6. Lo dispuesto en la Circular N°2.123, de 22 de octubre de 2013, 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”.



7. Lo dispuesto en la Norma de Carácter General N°420 de 2017 que “Establece autoevaluación de principios de conducta de mercado en entidades aseguradoras y corredores de seguros”.

**CONSIDERANDO:**

**I. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.**

**I.1. ANTECEDENTES GENERALES.**

1. Con fecha 4 de noviembre de 2021, el Sr. José Alejandro González Cáceres remitió a la Unidad de Investigación (en adelante, “UI”), una denuncia dando cuenta de eventuales irregularidades cometidas por Tanner Corredora de Seguros Limitada (en adelante, “Tanner Corredora”, la “Corredora” o “TCS”, indistintamente) –sociedad en la que había ejercido el cargo de gerente de operaciones, con facultades de representación, hasta el día 18 de mayo de 2021–, relativas a no haber informado su desvinculación a la Comisión para el Mercado Financiero y a la no devolución de primas no consumidas por prepagos de créditos automotrices asociados a seguros intermediados por la referida corredora, al menos entre los primeros meses del año 2018 y hasta mayo de 2021. Con fecha 26 de noviembre de 2021, el denunciante Sr. González ratificó su denuncia.
3. Mediante Resolución UI N° 08/2022, de fecha 14 de enero de 2022, del Fiscal de la Unidad de Investigación, se inició una investigación a efectos de determinar si los hechos denunciados podían ser constitutivos de alguna infracción.
4. Con fecha 20 de enero de 2022, el Sr. González ingresó una autodenuncia por medio del sistema de colaboración compensada de la Comisión para el Mercado Financiero (“CMF” o la “Comisión”), en adelante la “Autodenuncia”, solicitando el otorgamiento de los beneficios establecidos en el artículo 58 del DL N° 3538.
5. Con fecha 27 de abril de 2022, la Encargada de Colaboración Compensada, emitió un acta en la que concluyó que *“los antecedentes aportados son idóneos y suficientes para acreditar los hechos infraccionales descritos por el Sr. José González Cáceres en su Autodenuncia, respecto de la conducta desplegada por Tanner Corredora de Seguros Ltda., al no efectuar la devolución de las primas no consumidas en caso de prepagado de créditos desde marzo del año 2018 al mes de mayo de 2021 por lo que se recomienda aceptar los antecedentes aportados por éste y que el Sr. Fiscal recomiende al Consejo aceptar su solicitud de beneficios en caso de formularse cargos.”*



## I.2. HECHOS.

Que, los antecedentes recabados por el Fiscal de la Unidad de Investigación dan cuenta de los siguientes hechos:

### A. Hechos relativos a la no devolución oportuna de prima no devengada:

1. **Tanner Corredora de Seguros Limitada**, RUT 76.133.889-7, es una corredora de seguros sujeta a la fiscalización de esta Comisión.
2. **Tanner Servicios Financieros S.A.**, (“TSF” o “Tanner Servicios”) RUT 96.667.560-8, es una sociedad emisora de valores, cuyo objeto incluye, entre otros, el otorgamiento de créditos, fiscalizada por esta Comisión en calidad de emisor de valores.
3. **BCI Seguros Vida S.A.**, RUT 96.573.600-K, es una compañía de seguros del segundo grupo, fiscalizada por esta Comisión.
4. **BCI Seguros Generales S.A.**, RUT 99.147.000-K, es una compañía de seguros del primer grupo, fiscalizada por esta Comisión.
5. **Chubb Seguros de Vida Chile S.A.**, RUT 99.588.060-1, es una compañía de seguros del segundo grupo, fiscalizada por esta Comisión.
6. **Chubb Seguros Chile S.A.**, RUT 99.225.000-3, es una compañía de seguros del primer grupo, fiscalizada por esta Comisión.
7. De acuerdo con la información proporcionada por BCI Seguros Vida S.A. (en adelante, también “BCI Vida”), al menos desde el año 2017, ésta ha suscrito los siguientes contratos con Tanner Corredora:

N°	Contrato	Tipo de seguro	Fecha contrato
1	Intermediación para la Venta de Seguros	Vida	01.09.2017
2	Intermediación para la Venta de Seguros	Vida	01.10.2017
3	Intermediación para la Venta de Seguros	Desgravamen	01.10.2017
4	Intermediación para la Venta de Seguros	Desgravamen	02.02.2019
5	Intermediación para la Venta de Seguros	Enfermedades graves	02.02.2019
6	Intermediación para la Venta de Seguros	Vida	02.02.2019
7	Intermediación para la Venta de Seguros	Desgravamen Nissan, Vida Nissan y Asistencia al deceso	26.12.2019
8	Intermediación para la Venta de Seguros	Desgravamen	30.12.2019
9	Intermediación para la Venta de Seguros	Desgravamen Nissan menor 73 años y Desgravamen Nissan mayor 73 años	09.10.2021
10	Intermediación para la Venta de Seguros	Desgravamen	09.10.2021

En todos los contratos de intermediación previamente singularizados, se establecían como parte de las obligaciones de Tanner Corredora, las siguientes:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
 FOLIO: RES-3278-25-99734-H SGD: 2025040258165

- Cálculo mensual de las comisiones de intermediación, los ingresos de recaudación y de uso de canal, a efectos de conciliar información de manera eficiente y oportuna con las respectivas aseguradoras y generar los documentos pertinentes para gestionar los pagos.
- Gestión mensual de devoluciones de primas por el prepago, anulación de la operación crediticia, renuncia del seguro o término anticipado del seguro.
- Intermediación de las pólizas materia de los respectivos contratos de intermediación, asumiendo todas las obligaciones que las leyes establecen para los corredores de seguros y en particular, la obligación de prestar la debida asesoría en el desarrollo de los productos y el correcto funcionamiento operativo y comercial del negocio.

8. Al menos desde el año 2016, BCI Vida ha suscrito los siguientes contratos con Tanner Servicios Financieros, de acuerdo con la información proporcionada por dicha compañía:

N°	Contrato	Tipo de seguro	Fecha contrato
1	Recaudación de Primas	Vida Desgravamen Plus	01.05.2016
2	Recaudación de Primas y Uso de Canal	Vida	01.10.2018
3	Recaudación de Primas y Uso de Canal	Enfermedades graves	02.02.2019
4	Recaudación de Primas y Uso de Canal	Desgravamen	01.08.2022
5	Recaudación de Primas	Desgravamen Nissan menor 73 años y Desgravamen Nissan mayor 73 años	02.08.2022
6	Recaudación de Primas y Uso de Canal	Desgravamen	01.01.2023

En estos contratos de recaudación, Tanner Servicios Financieros, en forma directa o a través de una empresa relacionada, por encargo de la Aseguradora, se obligaba a recaudar y percibir el pago de las primas de los asegurados asociados a sus carteras de crédito, respecto de los seguros en que BCI Vida figuraba como aseguradora.

Asimismo, los contratos establecían que la contratación y los servicios de los respectivos seguros se verificarían, entre otros aspectos, mediante la utilización de la red comercial de TSF.

Por su parte, también se estipulaba que el proceso operativo asociado a la remesa de las primas recaudadas y el pago de las comisiones de recaudación se canalizaría a través de Tanner Corredora, en virtud de los contratos de intermediación suscritos entre ésta y la Aseguradora.

Por último, los contratos indicaban que, en el evento que BCI Vida tuviere que efectuar una devolución de una prima recaudada y pagada a ella, sobre la cual se hubiere efectuado el pago de la comisión de recaudación a Tanner Servicios Financieros, este último debía devolver a la aseguradora dicha comisión.

9. De acuerdo con la información proporcionada por BCI Seguros Generales S.A. (en adelante, también "BCI Generales"), al menos desde el año 2019, ésta ha suscrito los siguientes contratos con Tanner Corredora:

N°	Contrato	Tipo de seguro	Fecha contrato
1	Intermediación para la Venta de Seguros	Cesantía e Incapacidad Temporal	02.02.2019



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
 FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

2	Intermediación para la Venta de Seguros	Cesantía e Incapacidad Temporal	09.10.2021
3	Intermediación para la Venta de Seguros (Modificación)	Cesantía	17.06.2023
4	Intermediación para la Venta de Seguros (Addendum)	Cesantía	28.11.2023

En los contratos previamente singularizados, se establecían como parte de las obligaciones de Tanner Corredora, las siguientes:

- a. *Mensualmente calculará las comisiones de intermediación, los ingresos de recaudación y de uso de [canal], con el fin de conciliar información de manera eficiente y oportuna con la Compañía.*
- b. *Gestionará mensualmente las devoluciones de primas por el prepago o anulación de la operación crediticia o por renuncia del Seguro.*

**10.** Al menos desde el año 2017, BCI Generales ha suscrito los siguientes contratos con Tanner Servicios Financieros, de acuerdo con la información proporcionada por dicha compañía:

N°	Contrato	Tipo de seguro/cobertura	Fecha contrato
1	Recaudación de Primas y Uso de Canal	Cobertura Full y Cobertura Básica	01.03.2017
2	Recaudación de Primas y Uso de Canal	Cesantía e Incapacidad Temporal	01.01.2023
3	Recaudación de Primas y Uso de Canal (Modificación)	Cesantía	17.06.2023

En estos contratos de recaudación, Tanner Servicios Financieros, en forma directa o a través de una empresa relacionada, por encargo de la Aseguradora, se obligaba a recaudar y percibir el pago de las primas de los asegurados asociados a sus carteras de crédito, respecto de los seguros en que BCI Generales figuraba como aseguradora.

Asimismo, los contratos establecían que la contratación y los servicios de los respectivos seguros se verificarían, entre otros aspectos, mediante la utilización de la red comercial de TSF.

Por su parte, también se estipulaba que el proceso operativo asociado a la remesa de las primas recaudadas y el pago de las comisiones de recaudación se canalizaría a través de Tanner Corredora, en virtud de los contratos de intermediación suscritos entre ésta y la Aseguradora.

Por último, los contratos indicaban que, en el evento que BCI Generales tuviere que efectuar una devolución de una prima recaudada y pagada a ella, sobre la cual se hubiere efectuado el pago de la comisión de recaudación a Tanner Servicios Financieros, este último debía devolver a la aseguradora dicha comisión.

**11.** De acuerdo con la información proporcionada por Chubb Seguros de Vida Chile S.A. (en adelante, también "Chubb Vida"), al menos desde el año 2019, ésta ha suscrito los siguientes contratos con Tanner Corredora:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
**FOLIO:** RES-3278-25-99734-H      **SGD:** 2025040258165

N°	Contrato	Tipo de seguro	Fecha contrato
1	Intermediación para la Venta de Seguros ( Contrato suscrito por Banchile Seguros Vida S.A., cuya continuadora legal es Chubb Seguros de Vida Chile S.A.)	Invalidez Permanente y Definitiva 2/3	16.09.2019
2	Recaudación, Intermediación y Comercialización de Seguros	-	09.10.2021
3	Administración del Proceso de Devolución de Primas (Addendum)	-	23.11.2023

Acorde al contrato de intermediación para la venta de seguros, la Corredora realizaría las siguientes gestiones de administración de cartera:

- a. Mensualmente calculará las comisiones de intermediación, los ingresos de recaudación y de uso de canal, con el fin de conciliar información de manera eficiente y oportuna con la Compañía y generar los respectivos documentos para gestionar los pagos.
- b. Gestionará mensualmente las devoluciones de primas por el prepago o anulación de la operación crediticia o por renuncia del Seguro.

En cuanto al contrato marco de recaudación, intermediación y comercialización de seguros, éste señala, entre otros, que *“Será responsabilidad de Tanner [Servicios Financieros] la recaudación mensual de las primas de los Asegurados debidamente informados a la Compañía Aseguradora que suscriba el Seguro (...).”* Asimismo, se especifica que *“cuando la prima pagada por los Asegurados a Chubb sea reducida producto de la terminación anticipada de las pólizas respectivas, en los términos del artículo 537 del Código de Comercio o por cualquier otro motivo, Tanner y la Corredora estarán obligadas a entregar a Chubb, a título de descuento, la parte proporcional de las Remuneraciones de Uso de Canales y Recaudación, así como la Comisión de Intermediación pagadas con respecto a esas primas.”*

Respecto del acuerdo de administración del proceso de devolución de primas, éste establece que, *“para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Circular N°2114 de la CMF, las partes acuerdan que la Corredora gestionará las devoluciones de primas pagadas no devengadas a los asegurados de la Compañía que soliciten el término anticipado de su contrato de seguros o cuyo seguro se extinga anticipadamente, dentro de los plazos establecidos en la normativa aplicable. Los seguros que se contemplan en el presente acuerdo corresponden a aquellos seguros de vida de la Compañía, que han sido intermediados por la Corredora a través de las entidades financieras contratantes de las pólizas.”*

**12.** Respecto de Tanner Servicios Financieros, con fecha 9 de octubre de 2021, Chubb Vida suscribió un contrato marco de recaudación, intermediación y comercialización de seguros - también suscrito por Tanner Corredora-, mencionado en el punto anterior.

**13.** De acuerdo con la información proporcionada por Chubb Seguros Chile S.A. (en adelante, también “Chubb Generales”), al menos desde el año 2019, ésta ha suscrito los siguientes contratos con Tanner Corredora:

N°	Contrato	Tipo de seguro	Fecha contrato
----	----------	----------------	----------------



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

1	Intermediación para la Venta de Seguros (Contrato suscrito por SegChile Seguros Generales S.A., cuya continuadora legal es Chubb Seguros Chile S.A.)	Desempleo e Incapacidad Temporal	16.09.2019
2	Recaudación, Intermediación y Comercialización de Seguros	-	01.01.2023
3	Administración del Proceso de Devolución de Primas	-	01.01.2023

Acorde al contrato de intermediación para la venta de seguros, la Corredora realizará las siguientes gestiones de administración de cartera:

- a. *Mensualmente calculará las comisiones de intermediación, los ingresos de recaudación y de Uso de Canal, con el fin de conciliar información de manera eficiente y oportuna con la Compañía y generar los respectivos documentos para gestionar los pagos.*
- b. *Gestionará mensualmente las devoluciones de primas por el prepago, anulación de la operación crediticia o por renuncia del Seguro.*

En cuanto al contrato marco de recaudación, intermediación y comercialización de seguros, éste señala, entre otros, que *“Será responsabilidad de Tanner [Servicios Financieros] la recaudación mensual de las primas de los Asegurados debidamente informados a la Compañía Aseguradora que suscriba el Seguro (...).”* Asimismo, se especifica que *“cuando la prima pagada por los Asegurados a Chubb sea reducida producto de la terminación anticipada de las pólizas respectivas, en los términos del artículo 537 del Código de Comercio o por cualquier otro motivo, Tanner y la Corredora estarán obligadas a entregar a Chubb, a título de descuento, la parte proporcional de las Remuneraciones de Uso de Canales y Recaudación, así como la Comisión de Intermediación pagadas con respecto a esas primas.”*

Respecto del acuerdo de administración del proceso de devolución de primas, éste establece que, *“para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Circular N°2114 de la CMF, las partes acuerdan que la Corredora gestionará las devoluciones de primas pagadas no devengadas a los asegurados de la Compañía que soliciten el término anticipado de su contrato de seguros o cuyo seguro se extinga anticipadamente, dentro de los plazos establecidos en la normativa aplicable. Los seguros que se contemplan en el presente acuerdo corresponden a aquellos seguros de vida de la Compañía, que han sido intermediados por la Corredora a través de las entidades financieras contratantes de las pólizas.”*

**14.** Respecto de Tanner Servicios Financieros, con fecha 1 de enero de 2023, Chubb Generales suscribió un contrato marco de recaudación, intermediación y comercialización de seguros -también suscrito por Tanner Corredora-, mencionado en el punto anterior.

**15.** Con fecha 22 de diciembre de 2020, la gerencia de operaciones de la Corredora, a la sazón, dirigida por el Sr. José González, se hizo cargo de la obtención de información de los prepagos de créditos efectuados por los clientes de Tanner Servicios Financieros S.A. (en lo sucesivo, “TSF”, indistintamente), sociedad matriz de la Corredora, debido a un aumento de los reclamos por parte de los clientes de Tanner Corredora, al no recibir aquellos la devolución de primas no consumidas tras realizar el prepago de la deuda, procedimiento que previamente gestionaba el área comercial de TCS, a cargo de la gerencia general de la misma.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

16. Con ocasión del cambio referido en el número precedente, el Sr. González advirtió la existencia de irregularidades en la gestión de las devoluciones de primas pagadas y no devengadas, mientras ese proceso estuvo a cargo del área comercial. La situación detectada consistía en que el área comercial arbitraba a cuáles clientes se les gestionaba la devolución de primas, haciendo los pagos correspondientes sólo a quienes presentaban reclamos ante el Servicio de Atención al Cliente.

En el mes de febrero de 2021, el Sr. González puso en conocimiento del Sr. Gabriel Álvarez, gerente general de la Corredora, las mencionadas irregularidades.

17. Por correo electrónico de fecha 13 de febrero de 2021, dirigido al Sr. José González, cuyo asunto es “Proceso de Devoluciones de primas (canal automotriz)”, el Sr. Gabriel Álvarez, señaló, en lo que interesa:

*“Hola Jose [sic], De acuerdo al tema de la ref. conversado “en extenso” esta semana, te voy a pedir los [sic] siguiente para cada punto conversado*

*“1. Aun cuando tu posición y la de Miguel Riveros me indican que **NO** existe ningún tipo de riesgo en la metodología de fijación de precios (primas) en la contratación de los seguros, donde la compañía tarifca por un monto de capital asegurado multiplicado por una tasa fija (independiente del plazo de cobertura), pero que sin embargo, en el proceso de devolución de primas no devengadas (caso de prepago o renunciadas), la compañía de seguros si considera el plazo lineal de las coberturas contratadas. A mi mejor, ambas metodologías deberían converger en algo punto, toda vez que además las curvas de amortización del capital no siempre son lineales.*

*Dicho esto, te pido formalmente la opinión de Infante y de BCI seguros que venga a complementar y respaldar tu opinión (comentada en el punto anterior).*

*3. Otro punto de interés es entender el cambio de definición adoptado por ustedes respecto de las fuentes de información que estamos ocupando en este proceso - todas [sic] vez que hoy se considera del 100% de los casos, a diferencia de lo que se hacía antes donde la base era filtrada, este tema lo puedes ver con Cristobal [sic] Guajardo quien aplicaba los filtros.”*

18. Por medio de correo electrónico de fecha 25 de febrero de 2021, el Sr. José González envió al Sr. Gabriel Álvarez la respuesta enviada por el abogado Sr. José Miguel Infante con esa misma fecha, quien se pronunció respecto de la obligación de devolver la prima pagada no devengada, en los siguientes términos:

*“Estimado José, en cuanto a la obligación de devolver la prima no devengada, las compañías están obligadas por ley a hacerlo. Esto lo señala claramente el art. 527 del Código de Comercio.*

*Asimismo, las instrucciones de la CMF, (ex SVS), han señalado que es responsabilidad de las compañías aseguradoras que esta devolución llegue a quienes han sostenido el pago de la prima a devolver.*

*Si existen gastos de formalización del contrato de seguro, y que pueden ser determinados en el contrato, la compañía podrá retener esos montos.*

*La forma en que se establece el total de la prima, para la ley no es relevante, toda vez que ha señalado en forma expresa que el devengo una vez fijado un plazo es proporcional al mismo.*



*Por ello, la situación del cómo se determina la prima a pagar por un plazo determinado, no altera la situación del derecho del asegurado pagador de la prima, a que se le devuelva lo no ganado por la aseguradora (no devengado en forma proporcional al plazo original).”*

**19.** Con fecha 23 de marzo de 2021, la gerencia de la división automotriz de TSF solicitó a su área de Contraloría una auditoría de revisión especial al proceso de devolución de primas no consumidas de Tanner Corredora, para los seguros cuya materia asociada era el crédito; correspondientes a desgravamen y cesantía.

**20.** Con fecha 3 de mayo de 2021, el área de Contraloría de TSF emitió su informe de auditoría. En el capítulo I del informe, se indican como antecedentes generales y objetivos del mismo, los siguientes:

*“El objetivo de esta auditoría es identificar si el proceso de devolución de primas de los seguros de desgravamen y cesantía no consumidas, actualmente cumple con lo dispuesto en la Circular N°2.114 (...).”*

*El presente trabajo abarcó el entendimiento del proceso que comprende el Procedimiento de Devoluciones de Primas de Seguros de TCS; proceso documentado, aprobado e implementado por última vez con fecha 09 de septiembre de 2019, por las Gerencias de Operaciones y Comercial de TCS; el cual indica el objetivo, responsables, responsabilidades, flujo de comunicación y recepción de información tanto de las áreas internas que apoyan el proceso, como de las Compañías de Seguro y definición de plazos. El alcance de la presente revisión cubre los prepagos efectuados en el período de 6 meses, comprendido entre los meses de septiembre de 2020 a febrero de 2021.”*

Luego, en el capítulo III, se señalan como excepciones de control interno, las siguientes:

**“1. Negligencia en el desarrollo y posterior supervisión de las tareas ejecutadas por las Gerencias de TCS (Gerencia General, Gerencia Comercial y Gerencia de Operaciones), para dar cumplimiento a los plazos para la gestión de devolución de primas no consumidas, de acuerdo con lo estipulado en la Circular N°2.114.**

**2. Ausencia de un proceso robusto, que posea controles establecidos, conceptos a ser utilizados, delimitación de responsabilidades; y que permita verificar de forma adecuada las modificaciones que se le han ido realizando a través del tiempo.**

**3. Ausencia de comunicación entre las áreas: Operaciones TCS, Comercial TCS, SAC y Operaciones Automotriz TSF.**

**4. Ausencia de control por parte de Operaciones TCS, al cierre de cada mes, considerando la información recibida de manera periódica tanto del SAC como del área Comercial TCS versus cierre contable de operaciones enviado por el área Operaciones Automotriz TSF.**

**5. Ausencia de control de verificación entre la información enviada a girar por parte de Operaciones TCS a la unidad de Giros TSF versus lo que realmente fue girado al cliente (integridad de los depósitos).**

**6. Ausencia de control por oposición entre el saldo reconocido como devolución por parte de la Compañía de Seguros versus el saldo devuelto a los clientes.” (Énfasis agregado)**



Finalmente, el documento concluyó, en lo que interesa, que:

*“A través de toda la información recabada y analizada esta Contraloría concluye que este proceso se vio afecto a negligencia por parte de las Gerencias responsables del proceso en TCS, en cuanto a no cumplir con los plazos establecidos en la normativa, ausencia de controles establecidos en todo el ciclo del proceso, ausencia de un proceso robusto y bien definido. A esto se suma, una deficiencia en la comunicación entre las áreas involucradas: Gerencia General de TCS, Gerencia Operaciones TCS, Gerencia Comercial TCS, Servicio Atención Cliente (SAC) y Área Operaciones Automotriz TSF, todo lo anterior debido a los constantes cambios sufridos por el proceso durante el año 2020, lo que generó que el proceso fuera perdiendo visibilidad para la unidad de operaciones TCS; sin perjuicio de lo anterior el equipo de TCS debió prever estratégicamente que sus cifras promedio mensual de devolución de primas no consumidas eran inconsistentes con los montos que se gestionaba con las Compañías de Seguros habitualmente, considerando además la situación que se estaba viviendo a nivel país con el retiro del primer 10% de los fondos previsionales.” (Énfasis agregado).*

**21.** Con fecha 8 de julio de 2021, el área de Contraloría de TSF emitió un complemento al informe de revisión de 3 de mayo de 2021.

En la sección III, este reiteró lo señalado en el Informe de Revisión Especial N° 13-2021, agregándose a ello, las siguientes excepciones de control interno:

*“1. Área de operaciones TCS es responsable de la producción y del cierre mensual, dicha información es enviada por producto al área contable TSF; sin perjuicio de lo anterior, esta última señala que ellos son responsables sólo de distribuir la información según plan de cuentas (realizan la centralización) y verifican inconsistencias (en caso de existir) solicitando el respaldo de éstas, por lo tanto, se evidencia una ausencia de revisión en el detalle contable por parte del área contable TSF.*

**2. Se presentan retrasos en el flujo de devolución de primas no consumidas asociadas a los seguros de desgravamen y cesantía, lo cual expone a TCS a posibles multas y/o sanciones por parte de la Comisión para el Mercado Financiero.**

*3. Si bien existe el “Procedimiento de devolución de primas de seguros” emitido el 09 de septiembre de 2019, este debe contemplar dentro de su flujo todas las áreas involucradas en el proceso (ya sean de TCS o TSF) y debe contener todos los controles que se han implementado actualmente.” (Énfasis agregado).*

En la sección IV, se reiteraron las recomendaciones del informe previo, agregándose, entre otras, las siguientes:

*“1. TCS debe implementar controles que aseguren cumplir con los plazos de la normativa para la devolución de primas no consumidas.*

*2. TCS debe gestionar la devolución de las primas no consumidas y el respectivo reverso contable de comisiones, que se encuentran pendientes de regularizar a la fecha.”*

Finalmente, en las conclusiones, a lo indicado en el informe anterior, se agregó:

**“De acuerdo con la revisión realizada en el presente informe y debido al retraso que se ha generado en el proceso de devolución de primas no consumidas:**



1. Al 5 de julio de 2021, se estima que se encuentran pendientes de giro primas no consumidas, correspondientes al cierre de mayo de 2021 por un monto de \$96.860.180, lo que corresponde a un 6,45% de los casos.

2. Al 5 de julio de 2021 se estima que se encuentra pendientes de ajuste \$ 67.182.567 (\$28.979.526 de TCS y \$38.203.041 de TSF) por concepto de comisiones correspondientes al cierre de mayo de 2021.

3. Si bien a la fecha sólo se han recibido tres oficios ordinarios con reclamos de clientes por parte de la Comisión para el Mercado Financiero, **el no tener un proceso de devolución de primas no consumidas que garantice su gestión de manera oportuna, expone a TCS a eventuales sanciones y/o multas por parte de Reguladores. Asimismo, exposición a riesgo reputacional ante el mercado por dicho incumplimiento.**” (Énfasis agregado).

22. Con fecha 9 de octubre de 2021, Chubb Vida suscribió un Contrato Marco de Recaudación, Intermediación y Comercialización de Seguros con Tanner Servicios Financieros S.A. y Tanner Corredores de Seguros Limitada, el cual tenía por objeto “establecer las condiciones en que se realizará la promoción, comercialización y recaudación de los Seguros provistos por Chubb a los Clientes de Tanner, a través de la Corredora, y definir las obligaciones que le corresponden a cada una de las Partes en las distintas etapas de este Contrato.”

El contrato establece, en cuanto a la recaudación de primas, que “Será responsabilidad de Tanner [Servicios Financieros] la recaudación mensual de las primas de los Asegurados debidamente informados a la Compañía Aseguradora que suscriba el Seguro, debiendo remitir las primas recaudadas a más tardar dentro de 45 (cuarenta y cinco) días corridos desde su recaudación.”

Asimismo, el contrato precisa que, “cuando la prima pagada por los Asegurados a Chubb sea reducida producto de la terminación anticipada de las pólizas respectivas, en los términos del artículo 537 del Código de Comercio o por cualquier otro motivo, Tanner y la Corredora estarán obligadas a entregar a Chubb, a título de descuento, la parte proporcional de las Remuneraciones de Uso de Canales y Recaudación, así como la Comisión de Intermediación pagadas con respecto a esas primas.”

23. Con fecha 1 de enero de 2023, Chubb Generales suscribió un Contrato Marco de Recaudación, Intermediación y Comercialización de Seguros con Tanner Servicios Financieros S.A. y Tanner Corredores de Seguros Limitada, el cual tenía por objeto “establecer los términos y condiciones en que se realizará la promoción, comercialización, intermediación y recaudación de los Seguros provistos por CHUBB a los Clientes de Tanner, a través de la Corredora, y definir las obligaciones que le corresponden a cada una de las Partes en las distintas etapas de este Contrato y durante la relación comercial de estas.”

En cuanto a la recaudación de primas, el contrato prescribe que “Será responsabilidad de Tanner [Servicios Financieros] la recaudación mensual de las primas de los Asegurados debidamente informados a la Compañía Aseguradora que suscriba el Seguro, debiendo remitir las primas recaudadas a más tardar dentro de 45 (cuarenta y cinco) días corridos desde su recaudación.”

El contrato precisa, además, que, “cuando la prima pagada por los Asegurados a CHUBB sea reducida producto de la terminación anticipada de las pólizas respectivas, en los términos del artículo 537 del Código de Comercio o por cualquier otro motivo, Tanner y la Corredora estarán



*obligadas a entregar a Chubb, a título de descuento, la parte proporcional de las Remuneraciones por comisiones u honorarios con respecto a esas primas.”*

24. En respuesta a los Oficios Reservados N°645/2024, de 2 de mayo de 2024, N°909/2024, de 19 de junio de 2024, y N°950/2024, de 1 de julio de 2024, Tanner Servicios Financieros remitió a la Unidad de Investigación, información de aquellos seguros vinculados a las carteras de créditos automotrices otorgados por ésta y terminados de manera anticipada por el prepago total de la obligación a la que se encontraban asociados, entre el 1 de enero de 2018 y la fecha del Oficio Reservado UI N°645/2024.

En total, TSF informó 121.254 seguros (pólizas de desgravamen, cesantía, vida y hospitalización), asociados a 89.393 créditos automotrices, otorgados a 76.479 clientes diferentes, los que, terminando de manera anticipada, requerían la devolución de la respectiva prima no devengada al asegurado o contratante, según quién la hubiera soportado en su patrimonio.

De este total, Tanner Servicios Financieros realizó la devolución de la prima no devengada, en un plazo superior al establecido normativamente, en 42.392 seguros, asociados a 32.742 créditos prepagados por 31.438 clientes diferentes, por un monto total que ascendió a UF 164.549.-, según el siguiente detalle:

Casos con devolución de prima no consumida con posterioridad al plazo normativo	Año del Prepago							Total
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
Total de seguros con obligaciones prepagadas	5.698	9.154	10.939	6.648	4.477	3.670	1.806	42.392
Total de créditos prepagados	3.842	5.990	8.620	5.822	3.939	3.052	1.481	32.742
Total de clientes con operaciones prepagadas	3.802	5.938	8.542	5.796	3.922	3.046	1.479	31.438
Monto de prima no consumida a devolver (UF)	16.380	25.856	42.703	34.388	24.303	14.553	6.360	164.543
Monto de prima no consumida a devolver (\$)	550.307.366	899.405.103	1.259.044.530	1.004.047.847	742.371.213	467.606.261	215.042.255	5.137.824.575
Monto de prima no consumida devuelta (UF)	16.380	25.856	42.703	34.388	24.303	14.553	6.366	164.549
Monto de prima no consumida devuelta (\$)	550.307.366	899.405.103	1.259.044.530	1.004.047.847	742.371.213	467.606.261	215.213.058	5.137.995.378

Los mencionados casos con devolución de prima no consumida excediendo el plazo normativo, se distribuyen, por compañía aseguradora, de la siguiente forma:

24.1. **BCI Vida** emitió 40.269 pólizas, asociados a 32.373 créditos prepagados por 31.082 clientes, entre enero de 2018 y abril de 2024, cuya devolución de prima no devengada se efectuó en un plazo superior a diez días hábiles, contado desde la toma de conocimiento del prepago total de la obligación a la que se encontraban asociados, al menos, por parte de TSF. La devolución de prima no devengada finalmente pagada a los asegurados por estos seguros ascendió a UF 153.624.-

Casos con devolución de prima no consumida con posterioridad al plazo normativo	Año del Prepago							Total
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
Total de seguros con obligaciones prepagadas	5.629	9.057	10.597	6.409	3.948	3.165	1.464	40.269
Total de créditos prepagados	3.832	5.965	8.587	5.749	3.774	3.006	1.463	32.373
Total de clientes con operaciones prepagadas	3.792	5.914	8.509	5.723	3.757	3.000	1.461	31.082
Monto de prima no consumida a devolver (UF)	16.017	25.462	41.525	33.108	20.527	11.905	5.077	153.621
Monto de prima no consumida a devolver (\$)	540.634.510	888.769.169	1.226.357.099	966.281.773	625.270.278	382.065.464	171.315.479	4.800.693.772
Monto de prima no consumida devuelta (UF)	16.017	25.462	41.525	33.108	20.527	11.905	5.080	153.624
Monto de prima no consumida devuelta (\$)	540.634.510	888.769.169	1.226.357.099	966.281.773	625.270.278	382.065.464	171.405.636	4.800.783.929

24.2. **BCI Generales** emitió 630 pólizas, asociados a 630 créditos prepagados por igual cantidad de clientes, entre enero de 2018 y diciembre de 2023, cuya devolución de prima no devengada se efectuó en un plazo superior a diez días hábiles, contado desde la toma de conocimiento del prepago total de la obligación a la que se encontraban asociados, al menos, por parte de TSF. La devolución de prima no devengada finalmente pagada a los asegurados por estos seguros ascendió a UF 2.300.-



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
**FOLIO:** RES-3278-25-99734-H      **SGD:** 2025040258165

Casos con devolución de prima no consumida con posterioridad al plazo normativo	Año del Prepago								Total
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024		
Total de seguros con obligaciones prepagadas	64	90	307	133	23	13	-	630	
Total de créditos prepagados	64	90	307	133	23	13	-	630	
Total de clientes con operaciones prepagadas	64	89	307	133	23	13	-	628	
Monto de prima no consumida a devolver (UF)	312	349	935	530	101	73	-	2.300	
Monto de prima no consumida a devolver (\$)	8.272.924	9.415.508	25.768.870	15.278.085	2.958.536	2.294.971	-	63.988.894	
Monto de prima no consumida devuelta (UF)	312	349	935	530	101	73	-	2.300	
Monto de prima no consumida devuelta (\$)	8.272.924	9.415.508	25.768.870	15.278.085	2.958.536	2.294.971	-	63.988.894	

24.3. **Chubb Vida** emitió 1.011 pólizas, asociados a 1.007 créditos prepagados por 1.006 clientes, entre julio de 2018 y abril de 2024, cuya devolución de prima no devengada se efectuó en un plazo superior a diez días hábiles, contado desde la toma de conocimiento del prepago total de la obligación a la que se encontraban asociados, al menos, por parte de TSF. La devolución de prima no devengada finalmente pagada a los asegurados por estos seguros ascendió a UF 5.689.-

Casos con devolución de prima no consumida con posterioridad al plazo normativo	Año del Prepago								Total
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024		
Total de seguros con obligaciones prepagadas	3	2	16	48	335	330	277	1.011	
Total de créditos prepagados	3	2	16	48	332	329	277	1.007	
Total de clientes con operaciones prepagadas	3	2	16	48	332	329	277	1.006	
Monto de prima no consumida a devolver (UF)	35	15	94	366	2.390	1.685	1.101	5.687	
Monto de prima no consumida a devolver (\$)	958.515	421.378	2.663.162	11.280.188	75.338.721	55.345.743	38.077.776	184.085.483	
Monto de prima no consumida devuelta (UF)	35	15	94	366	2.390	1.685	1.104	5.689	
Monto de prima no consumida devuelta (\$)	958.515	421.378	2.663.162	11.280.188	75.338.721	55.345.743	38.158.422	184.166.129	

24.4. **Chubb Generales** emitió 482 pólizas, asociados a 482 créditos prepagados por igual cantidad de clientes, entre junio de 2018 y abril de 2024, cuya devolución de prima no devengada se efectuó en un plazo superior a diez días hábiles, contado desde la toma de conocimiento del prepago total de la obligación a la que se encontraban asociados, al menos, por parte de TSF. La devolución de prima no devengada finalmente pagada a los asegurados por estos seguros ascendió a UF 2.935.-

Casos con devolución de prima no consumida con posterioridad al plazo normativo	Año del Prepago								Total
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024		
Total de seguros con obligaciones prepagadas	2	5	19	58	171	162	65	482	
Total de créditos prepagados	2	5	19	58	171	162	65	482	
Total de clientes con operaciones prepagadas	2	5	19	58	171	162	65	482	
Monto de prima no consumida a devolver (UF)	17	29	149	384	1.284	891	182	2.935	
Monto de prima no consumida a devolver (\$)	441.417	799.048	4.255.399	11.207.801	38.803.678	27.900.083	5.649.000	89.056.426	
Monto de prima no consumida devuelta (UF)	17	29	149	384	1.284	891	182	2.935	
Monto de prima no consumida devuelta (\$)	441.417	799.048	4.255.399	11.207.801	38.803.678	27.900.083	5.649.000	89.056.426	

25. En 7.750 casos de aquellos mencionados en el punto anterior, Tanner Corredora de Seguros Limitada informó a las aseguradoras que emitieron las pólizas correspondientes, vinculadas a los créditos automotrices otorgados por TSF, respecto del término anticipado de la obligación a la que éstas se encontraban asociadas, previo al pago respectivo por concepto de devolución de prima no devengada; no obstante, estas compañías no pusieron la suma a devolver a disposición de quien correspondía, dentro del plazo de diez días hábiles de haber tomado conocimiento del término del seguro.

Casos con devolución de prima no consumida con posterioridad al plazo normativo	Año del Prepago								Total
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024		
Total de seguros con obligaciones prepagadas	233	148	2.048	1.613	1.237	1.391	1.080	7.750	
Total de créditos prepagados	188	144	1.915	1.476	1.151	1.237	910	7.018	
Total de clientes con operaciones prepagadas	185	144	1.913	1.475	1.149	1.237	910	6.963	
Monto de prima no consumida a devolver (UF)	1.210	661	9.226	8.106	6.883	5.942	3.739	35.766	
Monto de prima no consumida a devolver (\$)	32.067.621	17.932.877	259.670.496	233.675.554	208.124.560	190.871.728	126.070.825	1.068.413.660	
Monto de prima no consumida devuelta (UF)	1.210	661	9.226	8.106	6.883	5.942	3.744	35.772	
Monto de prima no consumida devuelta (\$)	32.067.621	17.932.877	259.670.496	233.675.554	208.124.560	190.871.728	126.241.628	1.068.584.463	



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
**FOLIO: RES-3278-25-99734-H**      **SGD: 2025040258165**

25.1. En el caso de **BCI Vida**, la compañía tomó conocimiento del término anticipado de 6.554 seguros, asociados a 6.343 créditos prepagados por 6.297 clientes, entre enero de 2018 y abril de 2024, previo a la devolución de la correspondiente prima pagada y no devengada, sin gestionar el pago de ésta en el plazo normativo establecido para ello. La devolución de prima no devengada finalmente pagada a los asegurados ascendió a UF 30.149.-

Casos con devolución de prima no consumida con posterioridad al plazo normativo	Año del Prepago							Total
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
Total de seguros con obligaciones prepagadas	215	107	1.814	1.451	1.001	1.093	873	6.554
Total de créditos prepagados	178	104	1.743	1.362	991	1.093	873	6.343
Total de clientes con operaciones prepagadas	175	104	1.741	1.361	989	1.093	873	6.297
Monto de prima no consumida a devolver (UF)	1.112	467	8.387	7.336	5.310	4.497	3.037	30.146
Monto de prima no consumida a devolver (\$)	29.458.672	12.667.606	236.259.503	210.685.478	159.221.999	144.242.040	102.486.710	895.022.007
Monto de prima no consumida devuelta (UF)	1.112	467	8.387	7.336	5.310	4.497	3.040	30.149
Monto de prima no consumida devuelta (\$)	29.458.672	12.667.606	236.259.503	210.685.478	159.221.999	144.242.040	102.576.867	895.112.164

25.2. **BCI Generales** tomó conocimiento del término anticipado de 405 seguros, asociados a igual número de créditos prepagados por 404 clientes, entre enero de 2018 y diciembre de 2023, previo a la devolución de la correspondiente prima pagada y no devengada, sin gestionar el pago de ésta en el plazo normativo establecido para ello. La devolución de prima no devengada finalmente pagada a los asegurados ascendió a UF 1.468.-

Casos con devolución de prima no consumida con posterioridad al plazo normativo	Año del Prepago							Total
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
Total de seguros con obligaciones prepagadas	16	37	215	110	17	10	-	405
Total de créditos prepagados	16	37	215	110	17	10	-	405
Total de clientes con operaciones prepagadas	16	37	215	110	17	10	-	404
Monto de prima no consumida a devolver (UF)	76	169	675	427	74	46	-	1.468
Monto de prima no consumida a devolver (\$)	2.026.994	4.582.553	18.682.915	12.323.452	2.182.272	1.425.847	-	41.224.033
Monto de prima no consumida devuelta (UF)	76	169	675	427	74	46	-	1.468
Monto de prima no consumida devuelta (\$)	2.026.994	4.582.553	18.682.915	12.323.452	2.182.272	1.425.847	-	41.224.033

25.3. **Chubb Vida** tomó conocimiento del término anticipado de 571 seguros, asociados a 571 créditos prepagados por igual número de clientes, entre julio de 2018 y abril de 2024, previo a la devolución de la correspondiente prima pagada y no devengada, sin gestionar el pago de ésta en el plazo normativo establecido para ello. La devolución de prima no devengada finalmente pagada a los asegurados ascendió a UF 2.953.-

Casos con devolución de prima no consumida con posterioridad al plazo normativo	Año del Prepago							Total
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
Total de seguros con obligaciones prepagadas	1	-	2	19	167	212	170	571
Total de créditos prepagados	1	-	2	19	167	212	170	571
Total de clientes con operaciones prepagadas	1	-	2	19	167	212	170	571
Monto de prima no consumida a devolver (UF)	15	-	28	131	1.131	1.053	591	2.950
Monto de prima no consumida a devolver (\$)	410.426	-	859.648	4.468.109	35.616.010	34.415.478	20.143.635	95.913.306
Monto de prima no consumida devuelta (UF)	15	-	28	131	1.131	1.053	594	2.953
Monto de prima no consumida devuelta (\$)	410.426	-	859.648	4.468.109	35.616.010	34.415.478	20.224.281	95.993.952

25.4. **Chubb Generales** tomó conocimiento del término anticipado de 220 seguros, asociados a 220 créditos prepagados por igual número de clientes, entre junio de 2018 y abril de 2024, previo a la devolución de la correspondiente prima pagada y no devengada, sin gestionar el pago de ésta en el plazo normativo establecido para ello. La devolución de prima no devengada finalmente pagada a los clientes ascendió a UF 1.202.-



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
**FOLIO: RES-3278-25-99734-H**      **SGD: 2025040258165**

Casos con devolución de prima no consumida con posterioridad al plazo normativo	Año del Prepago								Total
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024		
Total de seguros con obligaciones prepagadas	1	4	17	33	52	76	37	220	
Total de créditos prepagados	1	4	17	33	52	76	37	220	
Total de clientes con operaciones prepagadas	1	4	17	33	52	76	37	220	
Monto de prima no consumida a devolver (UF)	7	25	136	212	367	346	111	1.202	
Monto de prima no consumida a devolver (\$)	171.529	682.718	3.868.430	6.198.515	11.104.279	10.788.363	3.440.480	36.254.314	
Monto de prima no consumida devuelta (UF)	7	25	136	212	367	346	111	1.202	
Monto de prima no consumida devuelta (\$)	171.529	682.718	3.868.430	6.198.515	11.104.279	10.788.363	3.440.480	36.254.314	

26. En todas las devoluciones de prima no devengada mencionadas previamente, Tanner Servicios Financieros realizó el pago correspondiente en pesos, considerando el monto de la prima convenida en Unidades de Fomento convertida a pesos según el valor de dicha unidad a la fecha de inicio del contrato de seguro y no a su valor a la fecha del pago efectivo de la devolución, como lo exige el inciso final de la Circular N°2.114.

## B. Hechos relativos a la no información de cambios en la representación de Tanner Corredora de Seguros Limitada:

1. Por carta de fecha 18 de mayo de 2021, la Corredora informó al Sr. González, en lo que interesa, lo siguiente:

*“A través de la presente comunicamos a usted que **Tanner Corredora de Seguros Limitada** ha determinado poner término, a contar de esta fecha, a su contrato de trabajo celebrado el día **1 de marzo de 2011**, conforme la causal establecida en el Artículo 161°, inciso 2, del Código del Trabajo, esto es “Desahucio Escrito del Empleador”. En virtud de que Usted desempeña un cargo de exclusiva confianza como es la de **GERENTE DE OPERACIONES TCS.**”*

2. Mediante escritura pública de fecha 26 de mayo de 2021, otorgada en la Notaría de Santiago de doña María Soledad Santos Muñoz, Repertorio N° 5.640-2021, Tanner Corredora revocó los poderes otorgados al Sr. José González, en los siguientes términos:

*“**SEGUNDO. REVOCACIÓN.** Los comparecientes en la representación que invisten, vienen en revocar los poderes especiales conferidos por escritura pública de fecha trece de abril de dos mil diecisiete, otorgada en la Notaría de Santiago de doña María Soledad Santos Muñoz, bajo el número de Repertorio cinco mil setecientos cuarenta y seis guión [sic] dos mil diecisiete.”*

3. Mediante escritura pública de fecha 19 de octubre de 2021, otorgada en la Notaría de Santiago de doña María Soledad Santos Muñoz, Repertorio N° 11.423-2021, se revocó la calidad de apoderado de TCS del Sr. José González para la actividad de intermediación de seguros, en los siguientes términos:

*“**CUARTO:** Sin perjuicio de la revocación de poderes indicada en escritura pública de fecha veintiséis de mayo de dos mil veintiuno otorgada en la notaría de Santiago de doña María Soledad Santos Muñoz, atendido lo antes expuesto y para evitar cualquier tipo de interpretación diversa, por medio del presente instrumento **TANNER SERVICIOS FINANCIEROS S.A.** y **TANNER LEASING S.A.**, actuando debidamente representada [sic] y en su calidad de únicos socios de **TANNER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA**, en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos cincuenta y siete y siguientes del Decreto supremo número ochocientos sesenta y tres del año mil novecientos ochenta y nueve, de Ministerio de Hacienda [sic] (...), vienen en revocar expresamente la designación de don **JOSÉ ALEJANDRO GONZÁLEZ CÁCERES** como apoderado*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H SGD: 2025040258165

*para la administración de seguros, según consta en escritura pública de fecha treinta de agosto de dos mil once (...).”*

4. Por presentación de fecha 21 de octubre de 2021, la Corredora informó a este Servicio la designación de los Sres. Fernando Tafra y Gabriel Álvarez como nuevos administradores del Sistema SEIL y la revocación del nombramiento del Sr. José González en tal calidad.

Por presentación de fecha 4 de noviembre de 2021, la Corredora informó a este Servicio la designación del Sr. Gabriel Alberto Álvarez Llanos como nuevo apoderado para la gestión de seguros. En la misma ocasión, Tanner Corredora acompañó copia de la escritura de fecha 19 de octubre de 2021, por la cual se revocó la designación de apoderado del Sr. González.

### **I.3. ANTECEDENTES RECOPIADOS DURANTE LA INVESTIGACIÓN.**

Que, para acreditar los hechos descritos precedentemente, durante la investigación el Fiscal de la Unidad de Investigación reunió los siguientes medios probatorios:

#### **1. Denuncia ingresada a través del sitio web de este Servicio, con fecha 4 de noviembre de 2021.**

Con fecha 4 de noviembre de 2021, el Sr. José Alejandro González Cáceres (en adelante, el “Denunciante”) ingresó una denuncia a través del sitio web de la CMF, en contra de Tanner Corredora de Seguros Limitada, por eventuales irregularidades vinculadas a no haber informado su desvinculación a este Servicio y a la no devolución de primas no consumidas por prepagos de créditos automotrices asociados a seguros intermediados por la Corredora, al menos entre los primeros meses de 2018 y hasta mayo de 2021.

#### **2. Correo electrónico de fecha 26 de noviembre de 2021, remitido por el Denunciante a la Unidad de Investigación.**

Por medio de correo electrónico de 26 de noviembre de 2021, el Sr. González acompañó los siguientes antecedentes:

- 2.1.** Copia de carta de fecha 4 de noviembre de 2021, dirigida por el Denunciante a la Unidad de Investigación, cuyo tenor es idéntico a su denuncia de igual fecha.
- 2.2.** Copia de demanda por tutela laboral, por vulneración del derecho constitucional a la libertad de opinión, interpuesta por el Sr. González en contra de Tanner Corredora de Seguros Limitada.

En dicho documento, en lo que interesa, se indica:

*“5.- A contar del **22 de diciembre de 2020**, el área de Operaciones que dirigía el actor, se hizo cargo de la gestión de obtener la información de los prepagos de créditos realizados por los clientes de la matriz (Tanner Servicios Financieros S.A.), debido a que habían aumentado los reclamos por parte de los clientes de la Corredora al no recibir aquellos la devolución de primas de seguros no consumidas, después de haber*



*realizado el prepago de su deuda. Antes de la referida fecha, quien realizaba la aludida gestión era el área Comercial de la Corredora, a cargo del Gerente General de la demandada y jefe directo del actor, Sr. Gabriel Álvarez Llanos.*

*6.- Como efecto de la gestión de estas nuevas responsabilidades, el actor se dio cuenta que el área Comercial, mientras estuvo a cargo de gestionar la obtención de la información de los prepagos de créditos realizados por los clientes de la empresa matriz, arbitraba a quiénes de los clientes de la Corredora se les gestionaría la devolución de primas, con la particularidad que solo [sic] se adicionaba a quienes habían presentado reclamos ante el SAC (Servicio de atención al Cliente). Esta evidente y grave irregularidad (...), el actor la hizo ver inmediatamente al Gerente General de la Corredora, Sr. Gabriel Álvarez, quien buscó dar explicaciones justificantes de la irregularidad planteada por el actor (por ejemplo, aludiendo al concepto de “otros prepagos” en correo de **13 de febrero de 2021**, sin consignar en qué consistiría semejante categoría) del todo erradas, como acreditaremos en la oportunidad legal correspondiente. El Sr. Álvarez, frente al actor, defendía la existencia de filtros encargados de determinar a cuáles clientes correspondía la devolución de las primas de seguros antes referidas. Como anticipamos, tales filtros implicaban, en los hechos, que solo a los clientes que reclamaban, se les practicaba la referida devolución. Con la misma fecha, Gabriel Álvarez le pidió formalmente al actor que requiriera la opinión del Sr. José Miguel Infante asesor legal en materia de seguros de la demandada, con el objeto de complementar y respaldar la opinión del demandante.*

*7.- El actor, cumpliendo lo ordenado por su jefatura, consultó la opinión sobre el tema en cuestión al asesor externo, abogado José Miguel Infante, quien informó el 25 de febrero de 2021, lo siguiente:*

*“Estimado José, en cuanto a la obligación de devolver la prima no devengada, las compañías están obligadas por ley a hacerlo. Esto lo señala claramente el art. 527 del Código de Comercio.*

*Asimismo, las instrucciones de la CMF, (ex SVS), han señalado que es responsabilidad de las compañías aseguradoras que esta devolución llegue a quienes han sostenido el pago de la prima a devolver.*

*Si existen gastos de formalización del contrato de seguro, y que pueden ser determinados en el contrato, la compañía podrá retener esos montos.*

*La forma en que se establece el total de la prima, para la ley no es relevante, toda vez que ha señalado en forma expresa que el devengo una vez fijado un plazo es proporcional al mismo.*

*Por ello, la situación del cómo se determina la prima a pagar por un plazo determinado, no altera la situación del derecho del asegurado pagador de la prima, a que se le devuelva lo no ganado por la aseguradora (no devengado en forma proporcional al plazo original).*

*Quedo atento,*

*Atentamente,*



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165*

*José Miguel Infante L. (...)."*

8.- *El Sr. Gabriel Álvarez, comenzó a dar muestras de evidente molestia respecto del actor, derivado de las opiniones vertidas por este, sin que la opinión experta del abogado externo morigerara tal molestia. Le manifestaba al actor que, "así no se podía avanzar", que lo sostenido por el actor eran cosas enredadas, sin reconocer jamás, al menos frente a nuestro representado, que este tenía razón en sus opiniones críticas ya referidas. Más aún, nuestro representado le manifestó al Sr. Álvarez que, dada la comentada irregularidad, lo que correspondía era modificar los Estados de Resultados de la Corredora y, por ende, de la empresa matriz (**Tanner Servicios Financieros S.A.**). Esto tampoco hizo cambiar de parecer al Sr. Álvarez.*

9.- *Dado lo delicado del asunto, especialmente por las responsabilidades asociadas a ella (suponía, la opinión del actor, que la Corredora no estaba devolviendo oportunamente dineros que le correspondían a sus clientes, tal como se explicó al inicio del relato) y advirtiendo que su jefe directo, el Sr. Álvarez estaba lejos de reconocer lo planteado por el actor, y más lejos aún de adoptar prestamente los remedios que la situación ameritaba, nuestro representado puso en conocimiento de este asunto al Sr. Jorge Tagle Arrizaga, Gerente de División Automotriz de Tanner Corredora de Seguros [sic] y, a solicitud de este último, también lo hizo con el Sr. Ricardo Doñas, Gerente de Desarrollo e Inteligencia de Negocios, también de la casa matriz. Adicionalmente el actor le remitió a este último el **10 de marzo de 2021** un correo electrónico (...).*

*De esta manera, el actor puso en conocimiento de quienes estaban por sobre el Sr. Gabriel Álvarez en la estructura de Tanner, los hechos, ya relatados, que, en opinión del actor (respaldada por el ya individualizado asesor jurídico externo) constituían, a todas luces, una irregularidad que debía ser reparada. Posterior al envío de este correo, el actor, tal como lo adelantó en el mismo mensaje, conversó personalmente con el Sr. Doñas sobre lo denunciado, poniéndole énfasis en que no podía asumirse como política de Tanner el incumplimiento de la normativa vigente. Baste para ratificar lo justificado de lo sostenido por el actor, lo dispuesto en la Circular N°2.114, del 26 de julio de 2013 de la CMF, vigente desde el 1 de diciembre de 2013. También se reunió, posterior al correo de 10 de marzo de este año, con el Sr. Ricardo Doñas.*

10.- *Lo cierto es que, [a] partir de lo denunciado por el actor con fecha 10 de marzo de 2021, se inició una auditoría interna (...).*"

2.3. Finiquito de trabajo, fechado el 22 de mayo de 2021, por el cual la Corredora y el Sr. González se otorgan finiquito por la relación laboral. Dicho documento cuenta con un timbre que indica que "Prevía lectura, firmó y ratificó ante mí el trabajador el presente finiquito haciéndose reserva de derechos. Se deja constancia que el presente finiquito no producirá el efecto de poner término al contrato de trabajo si el empleador no ha pagado íntegramente las cotizaciones previsionales. 20 JUL 2021."

2.4. Copia de correo electrónico de fecha 7 de septiembre de 2021, enviado por el Sr. González al Sr. Derek Sassoon, gerente general de TSF, que señala:

"Estimado Derek,



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

*Conforme a mi salida del Grupo Tanner, a partir del 18 de Mayo [sic] de 2021 no soy el representante ante la CMF, agradeceré regularizar a la brevedad situación ante dicha entidad, ya que me están causando un perjuicio al no liberar mi registro como Corredor.”*

**2.5.** Copia de carta de fecha 4 de octubre de 2021, dirigida por el Sr. González a la CMF, por medio de la cual consultó respecto de la forma de “(...) obtener código de corredor dado que no tengo respuesta de mi ex empleador.”

**2.6.** Carta de fecha 12 de julio de 2021, firmada por el Sr. Derek Sassoon, gerente general de Tanner Servicios Financieros S.A., en la que se indica, en lo pertinente, lo siguiente:

*“Estimado José:*

*En mi condición de Gerente General de Tanner Servicios Financieros S.A. sociedad matriz y propietaria en forma directa e indirecta del cien por ciento del capital social y derechos de Tanner Corredora de Seguros Limitada (...), le informo lo siguiente:*

*En relación con el vínculo laboral que lo unió a usted con la Corredora por más de 10 años como Gerente de Operaciones y representante legal de la misma en parte de dicho período, puedo informarle que no existe ningún reclamo, queja o cuestionamiento a la labor por usted desempeñada.*

*Que el término de la relación laboral fue por Desahucio del empleador (...). A mayor abundamiento, y respondiendo a las inquietudes planteadas por usted en carta que me envió con fecha 4 de junio recién pasado, le puedo confirmar que no existe vinculación alguna, entre el Desahucio y el proceso de devolución de primas de seguros no consumidas por prepago de créditos automotrices (...).”*

**3. Oficio Reservado UI N° 1.294/2021, de 30 de noviembre de 2021, dirigido por la Unidad de Investigación a la Corredora.**

Por medio de este oficio, se requirió a TCS lo siguiente:

- 1) Informar respecto del vínculo laboral que la sociedad de su gerencia mantiene con el Sr. José Alejandro González Cáceres, indicando (i) la fecha de inicio de la misma; (ii) el cargo ejercido y si éste implicaba poderes de representación de la Corredora; (iii), si tal relación se encuentra vigente o no; y (iv) en su caso, la fecha y causa de término del vínculo laboral, así como la fecha y vía en que ello fue comunicado a la CMF.*
- 2) Indicar qué empleados, gerentes o administradores de la Corredora que cuenten con facultades de representación de la misma, han acreditado ante la CMF conocimientos sobre el comercio de seguros, de acuerdo a lo dispuesto en la Circular N° 2.271 o a la normativa sobre dicha materia, que la antecedió.*
- 3) Señalar el(los) procedimiento(s) establecido(s) por la sociedad de su gerencia, para gestionar las devoluciones por primas no consumidas en los seguros intermediados por la Corredora, desde el 01 de enero de 2018 hasta la fecha del presente Oficio Reservado, incluyendo comunicaciones con las compañías de seguros y con los asegurados, adjuntando copia de las políticas, manuales y/o instructivos en lo que*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

*dicho(s) procedimiento(s) conste(n) e indicando las áreas involucradas y personas responsables, con sus respectivas funciones.*

- 4) *Remitir copias de acuerdos, convenios o contratos celebrados con las entidades aseguradoras en los que se definan las obligaciones de la Corredora en la gestión de devolución de primas no consumidas a los asegurados.*
- 5) *Acompañar planilla Excel con reclamos formulados por clientes, en el período comprendido desde el 01 de enero de 2018 y hasta la fecha del presente Oficio Reservado, incluyendo, a lo menos, la siguiente información: (i) nombre interesado; (ii) RUT interesado; (iii) nombre titular del contrato de seguros asociado al reclamo; (iv) RUT del titular del contrato de seguro asociado al reclamo; (v) compañía aseguradora vinculada; (vi) tipo de seguro; (vii) motivo del reclamo; (viii) respuesta entregada; y (viii) fecha de respuesta.*
- 6) *Remitir planilla Excel con aquellos seguros intermediados por la Corredora y terminados de manera anticipada, por prepago de la obligación a la que se encontraban asociados, desde el 01 de enero de 2018 y hasta la fecha del presente Oficio Reservado, indicando, al menos: (i) número de póliza; (ii) nombre y apellido del asegurado; (iii) Rut del asegurado; (iv) compañía de seguros; (v) tipo de seguro; (vi) monto de prima no consumida a devolver por prepago; (vi) fecha efectiva de la devolución de prima al asegurado o a quién soportó el pago de la misma; y (vii) número de días transcurridos entre que la Corredora tomó conocimiento del prepago de las obligaciones asociadas a las pólizas y la fecha en que se puso a disposición del asegurado el monto correspondiente a la devolución de la prima no consumida.*
- 7) *Informar respecto de investigaciones y/o denuncias internas efectuadas, por posibles irregularidades asociadas a la no devolución de primas no consumidas a los asegurados. De igual modo, se requiere señalar los resultados de tales investigaciones, incluyendo copia de todos los antecedentes atinentes y la singularización de las medidas adoptadas para evitar su reiteración.*

**4. Presentación de fecha 14 de diciembre de 2021 (fecha, erróneamente, el día 14 de noviembre de 2021), por medio de la cual la Corredora dio respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.294/2021.**

4.1 En cuanto al punto 1) del Oficio Reservado UI N°1.294/2021, Tanner Corredora señaló:

***“(i) la fecha de inicio de la misma: 01 de marzo de 2011.***

***(ii) cargo ejercido y si éste implicaba poderes de representación de la Corredora: Gerente de Operaciones. Poderes de representación de acuerdo a los poderes que se adjuntan en archivo N°1.1.***

***(iii) si tal relación se encuentra vigente o no; podemos indicar que relacion [sic] laboral no se encuentra vigente a esta fecha.***



*(iv) en su caso, la fecha y causa de término del vínculo laboral, así como la fecha y vía en que ello fue comunicado a la CMF. Se adjunta copia de comunicación de término (archivo N°1.2) y finiquito (archivo N°1.3) asociado al temino [sic] del vínculo [sic] laboral.*

*Respecto a la remisión a la CMF, se remitió formalmente a la CMF a través de la plataforma CMF Sin Papel bajo el número 2021100425863 (archivo N°1.4), incluyendo la escritura de revocación de poderes de fecha 26 de mayo de 2021 (Archivo N°1.5), la revocación como intermediador de seguros de escritura de fecha 19 de octubre de 2021 (archivo N°1.6) y su ingreso a la CMF con fecha 4 de noviembre de 2021. (archivo N°1.7). (Lo subrayado no es original).*

Sumado a lo anterior, se remitieron los siguientes antecedentes:

4.1.1 Escritura pública de fecha 13 de abril de 2017, otorgada en la Notaría de Santiago de doña María Soledad Santos Muñoz, Repertorio N° 5.746-2017, por medio de la cual Tanner Corredora otorgó poderes especiales, entre otros, al Sr. José González.

4.1.2 Carta de fecha 18 de mayo de 2021, por medio de la cual la Corredora comunicó al Sr. González el término del contrato de trabajo celebrado con fecha 1 de marzo de 2011, por la causal establecida en el artículo 161, inciso segundo del Código del Trabajo (desahucio escrito del empleador).

4.1.3 Finiquito de trabajo, de fecha 22 de mayo de 2021.

4.1.4 Documento titulado "OFICINA VIRTUAL DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS CERTIFICADO DE ENVÍO DE DOCUMENTOS", de fecha 21 de octubre de 2021, por medio de la cual Tanner Corredora adjuntó a la CMF documentación relativa a la deshabilitación y habilitación de usuarios SEIL.

4.1.5 Copia de escritura de fecha 19 de octubre de 2021, otorgada en la Notaría de Santiago de doña María Soledad Santos Muñoz, Repertorio N° 11.423-2021, por medio de la cual se revocó la calidad de apoderado de Tanner Corredora del Sr. José González para la actividad de intermediación de seguros. En la cláusula cuarta de la referida escritura, se señala:

*"**CUARTO:** Sin perjuicio de la revocación de poderes indicada en escritura pública de fecha veintiséis de mayo de dos mil veintiuno otorgada en la notaría de Santiago de doña María Soledad Santos Muñoz, atendido lo antes expuesto y para evitar cualquier tipo de interpretación diversa, por medio del presente instrumento **TANNER SERVICIOS FINANCIEROS S.A. y TANNER LEASING S.A.**, actuando debidamente representada [sic] y en su calidad de únicos socios de **TANNER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA**, en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos cincuenta y siete y siguientes del Decreto supremo número ochocientos sesenta y tres del año mil novecientos ochenta y nueve, de Ministerio de Hacienda [sic] (...), vienen en revocar expresamente la designación de don **JOSÉ ALEJANDRO GONZALEZ CÁCERES** como apoderado para la administración de seguros, según consta en escritura pública de fecha treinta de agosto de dos mil once (...)."*



4.1.6 Copia de escritura de fecha 26 de mayo de 2021, otorgada en la Notaría de Santiago de doña María Soledad Santos Muñoz, Repertorio N° 5.640-2021, por medio de la cual Tanner Corredora revocó los poderes otorgados al Sr. José González. En la cláusula segunda de la referida escritura, se señala:

*“SEGUNDO. REVOCACIÓN. Los comparecientes en la representación que invisten, vienen en revocar los poderes especiales conferidos por escritura pública de fecha trece de abril de dos mil diecisiete, otorgada en la Notaría de Santiago de doña María Soledad Santos Muñoz, bajo el número de Repertorio cinco mil setecientos cuarenta y seis guión [sic] dos mil diecisiete.”*

4.1.7 Documento titulado “OFICINA VIRTUAL DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS CERTIFICADO DE ENVÍO DE DOCUMENTOS”, de fecha 4 de noviembre de 2021, por medio de la cual Tanner Corredora adjuntó a la CMF documentación relativa a la revocación de poderes y nombramiento de nuevo apoderado.

4.2 En lo relativo al requerimiento indicado en el punto 2), la Corredora indicó:

*“(…) don Gabriel Alvarez Llanos, Gerente General de la Compañía ha acreditado conocimiento sobre comercio de seguros; lo cual fue hecho a través de comunicación ingresada con fecha 15 de mayo de 2018 (archivo N°2.1), a la cual se hicieron observaciones mediante OFORD 15.376 (archivo N°2.2) las que fueron respondidas con fecha 06 de julio de 2018 (archivo N°2.3) y cuyo comprobante también [sic] acompañamos (archivo N°2.4), no quedando observaciones pendientes según se consigna en OFORD 19.025 (archivo N°2.5) de fecha 24 de julio de 2018.”*

En adición a lo informado, se acompañaron los siguientes antecedentes:

- 4.2.1 Carta de fecha 14 de mayo de 2018, por medio de la cual Tanner Corredora comunicó a la CMF, la designación del Sr. Gabriel Alberto Álvarez Llanos como nuevo apoderado de esa entidad.
- 4.2.2 Copia de Oficio Ordinario N° 15376, de fecha 14 de junio de 2018, por medio del cual la CMF formuló observaciones a la presentación realizada por la Corredora, en la que ésta comunicó la designación de un nuevo representante.
- 4.2.3 Carta de fecha 6 de julio de 2018, por la cual Tanner Corredora respondió el Oficio Ordinario N° 15.376, de 14 de junio de 2018 de la CMF, acompañando los documentos solicitados por este Servicio.
- 4.2.4 Comprobante de recepción de documentos ingresados a la Oficina de Partes de la CMF por la Corredora, de fecha 6 de julio de 2018.
- 4.2.5 Copia de Oficio Ordinario N° 19.025, de fecha 24 de julio de 2018, en la que la CMF indicó lo siguiente:

*“Se han recibido sus presentaciones del Ant., mediante las cuales informa la designación de un nuevo apoderado, de la Sociedad Corredora de Seguros “Tanner Corredora de Seguros Limitada”.*



*Al respecto, se informa que los antecedentes presentados no merecen observaciones.”*

4.3 En lo que respecta a lo consultado en el punto 3), la Corredora remitió los siguientes antecedentes:

4.3.1 *“Flujo Devoluciones de Prima No consumida por Prepago Comercial de crédito (Seguros asociados al crédito).”*

4.3.2 Procedimiento *“Devolución de primas no consumidas de seguros por prepago de crédito (seguros de desgravamen, cesantía u otros cuya materia asegurada sea el crédito)”*, vigente desde agosto de 2021.

4.4 En respuesta al punto 4), se remitieron los siguientes documentos:

4.4.1 Contrato de intermediación para la venta de seguros, de fecha 16 de septiembre de 2019, celebrado entre SegChile Seguros Generales S.A. y Tanner Corredora de Seguros Limitada.

De acuerdo con la cláusula segunda del contrato, la Corredora colocará en SegChile la *“Póliza Colectiva N° 33300033 **Seguro de Desempleo e Incapacidad Temporal** que reciba para su intermediación (...).”*

Por su parte, la cláusula tercera establece, en lo pertinente, que *“En virtud de lo señalado en el presente contrato y las obligaciones asumidas en éste, la **CORREDORA**, tendrá derecho a un ingreso compuesto por los ítems que se detallan en la tabla que aparece al final de esta cláusula y que se asocian a las siguientes gestiones:*

*- Administración de Cartera: Es responsabilidad del Corredor desarrollar las actividades que se detallan a continuación que son únicas y que vencen cada mes.*

*a. Mensualmente calculará las comisiones de intermediación, los ingresos de recaudación y de Uso de Canal, con el fin de conciliar información de manera eficiente y oportuna con la Compañía y generar los respectivos documentos para gestionar los pagos.*

*b. Gestionará mensualmente las devoluciones de primas por el prepago, anulación de la operación crediticia o por renuncia del Seguro.” (Lo subrayado no es original).*

4.4.2 Contrato de intermediación para la venta de seguros, de fecha 2 de febrero de 2019, celebrado entre BCI Seguros Generales S.A. y Tanner Corredora de Seguros Limitada.

De acuerdo con la cláusula segunda del contrato, la Corredora colocará en BCI Generales los *“seguros denominados “de Cesantía e Incapacidad Temporal que reciba para su intermediación (...).”*

Por su parte, la cláusula tercera establece, en lo pertinente, que *“En virtud de lo señalado en el presente contrato y las obligaciones asumidas en éste,*



la **CORREDORA**, tendrá derecho a un ingreso compuesto por los ítems que se detallan en la tabla que aparece al final de esta cláusula y que se asocian a las siguientes gestiones:

- *Administración de Cartera:* Es responsabilidad del Corredor desarrollar las actividades que se detallan a continuación que son únicas y que vencen cada mes.

a. Mensualmente calculará las comisiones de intermediación y los ingresos de recaudación y de uso de [sic], con el fin de conciliar información de manera eficiente y oportuna con la Compañía.

b. **Gestionará mensualmente las devoluciones de primas por el prepago o anulación de la operación crediticia o por renuncia del Seguro.** (Énfasis agregado).

4.4.3 Contrato de intermediación para la venta de seguros, de fecha 30 de diciembre de 2019, celebrado entre BCI Seguros Vida S.A. y Tanner Corredora de Seguros Limitada.

De acuerdo con la cláusula segunda del contrato, la Corredora “ofrecerá a sus clientes seguros colectivos de desgravamen asociados a créditos, donde el contratante será Tanner Servicios Financieros, la **COMPAÑÍA**, la aseguradora y los asegurados los clientes que voluntariamente se incorporen a las Pólizas Colectivas N° 1956530 y N° 1956531, de acuerdo a los términos y condiciones previamente definidos y convenidos con la **COMPAÑÍA**.”

Por su parte, la cláusula tercera establece, en lo pertinente, que, “En virtud de lo señalado en el presente contrato y las obligaciones asumidas en éste, la **CORREDORA**, tendrá derecho a un ingreso compuesto por los ítems que se detallan en la tabla que aparece al final de esta cláusula y que se asocian a las siguientes gestiones:

- *Administración de Cartera:* Es responsabilidad de la **CORREDORA** desarrollar las actividades que se detallan a continuación que son únicas y que vencen cada mes.

a. Mensualmente calculará las comisiones de intermediación, los ingresos de recaudación y de uso de canal, con el fin de conciliar información de manera eficiente y oportuna con la **COMPAÑÍA** y generar los respectivos documentos para gestionar los pagos.

b. Gestionará mensualmente las devoluciones de primas por el prepago, anulación de la operación crediticia o por término anticipado del seguro. (Lo subrayado no es original).

4.4.4 Contrato de intermediación para la venta de seguros, de fecha 26 de diciembre de 2019, celebrado entre BCI Seguros Vida S.A. y Tanner Corredora de Seguros Limitada.



De acuerdo con la cláusula segunda del contrato, la Corredora “*formalizará en la **COMPAÑÍA** los seguros denominados “Desgravamen Nissan y Vida Nissan” que reciba para su intermediación, de acuerdo a términos y condiciones previamente definidos y convenidos con la **COMPAÑÍA**.”*

Por su parte, la cláusula tercera establece, en lo pertinente, que, “*En virtud de lo señalado en el presente contrato y las obligaciones asumidas en éste, la CORREDORA, tendrá derecho a un ingreso compuesto por los ítems que se detallan en la tabla que aparece al final de esta cláusula y que se asocian a las siguientes gestiones:*

- *Administración de Cartera: Es responsabilidad del Corredor desarrollar las actividades que se detallan a continuación que son únicas y que vencen cada mes.*
  - a. *Mensualmente conciliará información de manera eficiente y oportuna con la Compañía y generar los respectivos documentos para gestionar los pagos de primas y cobros de comisiones.*
  - b. ***Gestionará mensualmente las devoluciones de primas por el prepago o anulación de la operación crediticia o por renuncia del Seguro.*** (Énfasis agregado).

4.4.5 Contrato de intermediación para la venta de seguros, de fecha 2 de febrero de 2019, celebrado entre BCI Seguros Vida S.A. y Tanner Corredora de Seguros Limitada.

De acuerdo con la cláusula segunda del contrato, la Corredora “*colocará en la **COMPAÑÍA** los seguros denominados “de Desgravamen” que reciba para su intermediación, de acuerdo a términos y condiciones previamente definidos y convenidos con la **COMPAÑÍA**.”*

Por su parte, la cláusula tercera establece, en lo pertinente, que, “*En virtud de lo señalado en el presente contrato y las obligaciones asumidas en éste, la CORREDORA, tendrá derecho a un ingreso compuesto por los ítems que se detallan en la tabla que aparece al final de esta cláusula y que se asocian a las siguientes gestiones:*

- *Administración de Cartera: Es responsabilidad del Corredor desarrollar las actividades que se detallan a continuación que son únicas y que vencen cada mes.*
  - a. *Mensualmente calculará las comisiones de intermediación y los ingresos de recaudación y de uso de canal, con el fin de conciliar información de manera eficiente y oportuna con la Compañía y generar los respectivos documentos para gestionar los pagos.*
  - b. ***Gestionará mensualmente las devoluciones de primas por el prepago o anulación de la operación crediticia o por renuncia del Seguro.*** (Énfasis agregado).



- 4.4.6 Contrato de intermediación para la venta de seguros, de fecha 2 de febrero de 2019, celebrado entre BCI Seguros Vida S.A. y Tanner Corredora de Seguros Limitada.

De acuerdo con la cláusula segunda del contrato, la Corredora “colocará en la **COMPAÑÍA** los seguros denominados “de Enfermedades Graves” POL 3 2013 0796 que reciba para su intermediación, de acuerdo a términos y condiciones previamente definidos y convenidos con la **COMPAÑÍA**.”

Por su parte, la cláusula tercera establece, en lo pertinente, que, “En virtud de lo señalado en el presente contrato y las obligaciones asumidas en éste, la **CORREDORA**, tendrá derecho a un ingreso compuesto por los ítems que se detallan en la tabla que aparece al final de esta cláusula y que se asocian a las siguientes gestiones:

- *Administración de Cartera: Es responsabilidad del Corredor desarrollar las actividades que se detallan a continuación que son únicas y que vencen cada mes.*
- a. *Mensualmente calculará las comisiones de intermediación y los ingresos de recaudación y de uso de canal, con el fin de conciliar información de manera eficiente y oportuna con la Compañía.*
- b. **Gestionará mensualmente las devoluciones de primas por el prepago o anulación de la operación crediticia o por renuncia del Seguro.** (Énfasis agregado).

- 4.4.7 Contrato de intermediación para la venta de seguros, de fecha 16 de septiembre de 2019, celebrado entre Banchile Seguros Vida S.A. y Tanner Corredora de Seguros Limitada.

De acuerdo con la cláusula segunda del contrato, la Corredora “colocará en la **COMPAÑÍA** los seguros denominados: “Póliza Colectiva N° 1381 de **Invalidez Permanente y Definitiva 2/3** que reciba para su intermediación, de acuerdo a términos y condiciones previamente definidos y convenidos con la **COMPAÑÍA**.”

Por su parte, la cláusula tercera establece, en lo pertinente, que, “En virtud de lo señalado en el presente contrato y las obligaciones asumidas en éste, la **CORREDORA**, tendrá derecho a un ingreso compuesto por los ítems que se detallan en la tabla que aparece al final de esta cláusula y que se asocian a las siguientes gestiones:

- *Administración de Cartera: Es responsabilidad del Corredor desarrollar las actividades que se detallan a continuación que son únicas y que vencen cada mes.*
- a. *Mensualmente calculará las comisiones de intermediación, los ingresos de recaudación y de uso de canal, con el fin de conciliar información de*



*manera eficiente y oportuna con la Compañía y generar los respectivos documentos para gestionar los pagos.*

- b. **Gestionará mensualmente las devoluciones de primas por el prepago o anulación de la operación crediticia o por renuncia del Seguro.**” (Énfasis agregado).

- 4.4.8 Contrato de intermediación para la venta de seguros, de fecha 2 de febrero de 2019, celebrado entre BCI Seguros Vida S.A. y Tanner Corredora de Seguros Limitada.

De acuerdo con la cláusula segunda del contrato, la Corredora “colocará en la **COMPAÑÍA** los seguros denominados “de Vida” que reciba para su intermediación, de acuerdo a términos y condiciones previamente definidos y convenidos con la **COMPAÑÍA**.”

Por su parte, la cláusula tercera establece, en lo pertinente, que, “En virtud de lo señalado en el presente contrato y las obligaciones asumidas en éste, la **CORREDORA**, tendrá derecho a un ingreso compuesto por los ítems que se detallan en la tabla que aparece al final de esta cláusula y que se asocian a las siguientes gestiones:

- *Administración de Cartera: Es responsabilidad del Corredor desarrollar las actividades que se detallan a continuación que son únicas y que vencen cada mes.*

- a. *Mensualmente calculará las comisiones de intermediación, los ingresos de recaudación y de uso de canal, con el fin de conciliar información de manera eficiente y oportuna con la Compañía.*

- b. **Gestionará mensualmente las devoluciones de primas por el prepago o anulación de la operación crediticia o por renuncia del Seguro.**” (Énfasis agregado).

- 4.5 En cuanto al punto 5), se remitió un archivo Excel, en el que figuran 2.554 reclamos recibidos por Tanner Corredora, en el período consultado.

- 4.6 En lo relativo al punto 6), se remitió un archivo Excel, en el que figuran 50.824 seguros intermediados por Tanner Corredora y terminados de manera anticipada por prepago de la obligación a la que se encontraban asociados, en el período consultado. Sumado a ello, la Corredora indicó:

*“Se adjunta planilla en el formato solicitado en Anexos Respuesta N°6. Para un mejor entendimiento de la evolución de los seguros terminados por prepago de la obligación a la que se encontraban asociados, a continuación algunas consideraciones generales:*

- 1. *En enero del año 2020, Tanner Servicios Financieros integra a su operación el 100% de los créditos de primera opción de la marca Nissan Chile, lo cual representa un aumento aproximado del 50% de la operación del año anterior.*



2. En el segundo trimestre y parte del tercer trimestre del año 2020, Tanner Servicios Financieros desarrolló campañas comerciales proactivas para el otorgamiento de refinanciamientos crediticios con el objetivo de mitigar efectos de la pandemia.

3. A fines del 2020 se experimentaron cambios procedimentales en el flujo de devoluciones de primas lo que generó retrasos en los niveles de servicios, lo anterior comienza a a [sic] revertirse hacia el segundo trimestre del año 2021, y hoy se encuentra totalmente estabilizado con niveles de servicios históricos.

4. El Año 2021 se experimentaron aumentos importantes en la curva de prepagos de créditos, influenciado principalmente por una mayor liquidez del mercado.”

4.7 En respuesta al punto 7), se acompañaron los siguientes documentos:

4.7.1 **Informe de Revisión Especial N° 13-2021**, de fecha 3 de mayo de 2021, emitido por la Sra. Isabel Astudillo y el Sr. Sergio Fernández, ambos en calidad de “Auditor Jefe” de Tanner Servicios Financieros S.A., y dirigido al Sr. Derek Sassoon, gerente general de TSF.

En el capítulo I del Informe, se indican como antecedentes generales y objetivos del mismo, los siguientes:

*“Con fecha 23 de marzo de 2021, se recibió por parte de la Gerencia División Automotriz, una solicitud para una Auditoría de Revisión Especial al Proceso de devolución de primas no consumidas de Tanner Corredora de Seguros, en adelante TCS, para los seguros cuya materia asociada es el crédito; los que corresponden a Desgravamen y Cesantía.*

***El objetivo de esta auditoría es identificar si el proceso de devolución de primas de los seguros de desgravamen y cesantía no consumidas, actualmente cumple con lo dispuesto en la Circular N°2.114 REF.: Imparte instrucciones sobre la devolución de la prima pagada no ganada por el asegurador, la cual indica en su párrafo segundo que “Cuando por término anticipado o extinción de un contrato de seguro proceda la devolución de la prima pagada no devengada, la compañía aseguradora deberá poner la suma a devolver a disposición de quien corresponda, dentro del plazo de 10 días hábiles de haber tomado conocimiento del término del seguro”.***

*El presente trabajo abarcó el entendimiento del proceso que comprende el Procedimiento de Devoluciones de Primas de Seguros de TCS; proceso documentado, aprobado e implementado por última vez con fecha 09 de septiembre de 2019, por las Gerencias de Operaciones y Comercial de TCS; el cual indica el objetivo, responsables, responsabilidades, flujo de comunicación y recepción de información tanto de las áreas internas que apoyan el proceso, como de las Compañías de Seguro y definición de plazos. El alcance de la presente revisión cubre los prepagos efectuados en el período de 6 meses, comprendido entre los meses de septiembre de 2020 a febrero de 2021.” (Énfasis agregado).*



Luego, en el capítulo III, se señalan, como excepciones de control interno, las siguientes:

**“1. Negligencia en el desarrollo y posterior supervisión de las tareas ejecutadas por las Gerencias de TCS (Gerencia General, Gerencia Comercial y Gerencia de Operaciones), para dar cumplimiento a los plazos para la gestión de devolución de primas no consumidas, de acuerdo con lo estipulado en la Circular N°2.114.**

**2. Ausencia de un proceso robusto, que posea controles establecidos, conceptos a ser utilizados, delimitación de responsabilidades; y que permita verificar de forma adecuada las modificaciones que se le han ido realizando a través del tiempo.**

3. Ausencia de comunicación entre las áreas: Operaciones TCS, Comercial TCS, SAC y Operaciones Automotriz TSF.

4. Ausencia de control por parte de Operaciones TCS, al cierre de cada mes, considerando la información recibida de manera periódica tanto del SAC como del área Comercial TCS versus cierre contable de operaciones enviado por el área Operaciones Automotriz TSF.

5. Ausencia de control de verificación entre la información enviada a girar por parte de Operaciones TCS a la unidad de Giros TSF versus lo que realmente fue girado al cliente (integridad de los depósitos).

6. Ausencia de control por oposición entre el saldo reconocido como devolución por parte de la Compañía de Seguros versus el saldo devuelto a los clientes.” (Lo destacado no es original).

A continuación, en el capítulo IV, el informe formula las siguientes recomendaciones:

**“1. Evaluar medidas de amonestación conforme a la gravedad de los hechos tanto para el Gerente General, Gerente Comercial y Gerente de Operaciones de TCS.**

2. Todo cambio en los procesos debe ser debidamente formalizado, aprobado y comunicado a todas las áreas y equipos que participan en dicho proceso.

3. Área Operaciones TCS debe considerar realizar cruces de información al cierre de cada mes, analizando:

- Información enviada por el área SAC contra cierre contable de operaciones enviado por área operaciones automotriz TSF.

- Realizar un control sobre la información que se envía a unidad de Giros TSF y lo que efectivamente fue girado al cliente.



- Hacer seguimiento a casos rechazados por unidad de Giro TSF, con el objetivo de determinar que estos montos sean depositados a los clientes en el menor tiempo posible.

- Definir un control por oposición que verifique que la información aceptada por las Compañías de Seguros (montos y conceptos de seguros) sea el mismo que el área de Operaciones TCS envía para que unidad de Giros TSF anticipe a nuestros clientes.

4. Evaluar la implementación por parte del área de Operaciones de TCS de un panel de seguimiento o dashboard, con el objetivo de visualizar todo lo gestionado y lo pendiente dentro de cada mes.

5. Toda decisión que se quiera adoptar en cuanto a cambios dentro del proceso operacional debe ser comunicada y aprobada por el Gerente División Automotriz, Sr. Jorge Tagle A.”

Finalmente, el documento concluye lo que a continuación se indica:

*“A través de toda la información recabada y analizada **esta Contraloría concluye que este proceso se vio afecto a negligencia por parte de las Gerencias responsables del proceso en TCS, en cuanto a no cumplir con los plazos establecidos en la normativa, ausencia de controles establecidos en todo el ciclo del proceso, ausencia de un proceso robusto y bien definido. A esto se suma, una deficiencia en la comunicación entre las áreas involucradas: Gerencia General de TCS, Gerencia Operaciones TCS, Gerencia Comercial TCS, Servicio Atención Cliente (SAC) y Área Operaciones Automotriz TSF, todo lo anterior debido a los constantes cambios sufridos por el proceso durante el año 2020, lo que generó que el proceso fuera perdiendo visibilidad para la unidad de operaciones TCS; sin perjuicio de lo anterior el equipo de TCS debió prever estratégicamente que sus cifras promedio mensual de devolución de primas no consumidas eran inconsistentes con los montos que se gestionaba con las Compañías de Seguros habitualmente, considerando además la situación que se estaba viviendo a nivel país con el retiro del primer 10% de los fondos previsionales.***

*En cuanto al concepto expuesto de Otros prepagos tanto Gerente General de TCS, Sr. Gabriel Alvarez Ll., como Gerente Comercial TCS, Sra. Andrea Contreras V., indicaron desconocer tal definición y dichos expuestos por el Sr. José Gonzalez [sic] C., Gerente Operaciones TCS.” (Énfasis agregado).*

4.7.2 **Informe de Revisión Especial N° 23-2021**, de fecha 8 de julio de 2021, emitido por el Sr. Rafael Espinoza, contralor, y la Sra. Isabel Astudillo y el Sr. Sergio Fernández, ambos en calidad de “Auditor Jefe” de Tanner Servicios Financieros S.A., y dirigido al Sr. Derek Sassoon, gerente general de TSF.

En la sección I del informe, se señala:

*“Con el objeto de complementar el Informe de Revisión Especial “AI\_13\_2021 Proceso de devolución de primas no consumidas de Tanner*



*Corredora de Seguros (en adelante TCS)” emitido el 03 de mayo de 2021 por la presente Contraloría, el que considera la visión operativa de las causas que originaron retrasos en la gestión de la devolución de primas no consumidas asociadas a los seguros de desgravamen y cesantía. En la presente revisión, se analiza el efecto financiero/contable producto de los prepagos procesados mediante el “Sitio Privado Automotriz”, que es el canal donde el cliente solicita directamente la gestión de su prepago, lo cual genera primas no consumidas y efecto en las comisiones reconocidas como ingresos, tanto por TCS como en Tanner Servicios Financieros (en adelante TSF). Además, se analiza el efecto normativo que puede afectar a la Compañía de Seguros, de acuerdo con lo estipulado en la Circular N°2.114 “Imparte instrucciones sobre la devolución de la prima pagada no ganada por el asegurador”, emitida el 26.07.2013 por la Superintendencia de Valores y Seguros (actual Comisión para el Mercado Financiero). Sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad de la Corredora desarrollar las actividades mensuales estipuladas en los contratos con las Compañías de Seguros.”*

En la sección III, el informe reiteró lo señalado en el Informe de Revisión Especial N° 13-2021, agregándose a ello las siguientes excepciones de control interno:

*“1. Área de operaciones TCS es responsable de la producción y del cierre mensual, dicha información es enviada por producto al área contable TSF; sin perjuicio de lo anterior, esta última señala que ellos son responsables sólo de distribuir la información según plan de cuentas (realizan la centralización) y verifican inconsistencias (en caso de existir) solicitando el respaldo de éstas, por lo tanto, se evidencia una ausencia de revisión en el detalle contable por parte del área contable TSF.*

*2. Se presentan retrasos en el flujo de devolución de primas no consumidas asociadas a los seguros de desgravamen y cesantía, lo cual expone a TCS a posibles multas y/o sanciones por parte de la Comisión para el Mercado Financiero.*

*3. Si bien existe el “Procedimiento de devolución de primas de seguros” emitido el 09 de septiembre de 2019, este debe contemplar dentro de su flujo todas las áreas involucradas en el proceso (ya sean de TCS o TSF) y debe contener todos los controles que se han implementado actualmente.”*

En la sección IV, se reiteraron las recomendaciones del informe previo, agregándose lo siguiente:

*“1. TCS debe implementar controles que aseguren cumplir con los plazos de la normativa para la devolución de primas no consumidas.*

*2. TCS debe gestionar la devolución de las primas no consumidas y el respectivo reverso contable de comisiones, que se encuentran pendientes de regularizar a la fecha.*



3. *El Área de Contabilidad debe evaluar implementar controles de revisión sobre la información de cierre recibida desde TCS, la cual tiene un impacto contable.*

4. *Actualizar “Procedimiento de devolución de primas de seguros” con los controles implementados y por implementar, considerar dentro de su flujo todas las áreas involucradas en el proceso (ya sean de TCS o TSF).*

5. *Para los prepagos que ingresan por otros canales (1.338 operaciones) TCS deberá realizar un análisis del origen de los casos y precisar su actual estatus.”*

Finalmente, en las conclusiones, a lo indicado en el informe anterior, se agregó:

*“De acuerdo con la revisión realizada en el presente informe y debido al retraso que se ha generado en el proceso de devolución de primas no consumidas:*

1. *Al 5 de julio de 2021, se estima que se encuentran pendientes de giro primas no consumidas, correspondientes al cierre de mayo de 2021 por un monto de \$96.860.180, lo que corresponde a un 6,45% de los casos.*

2. *Al 5 de julio de 2021 se estima que se encuentra pendientes de ajuste \$ 67.182.567 (\$28.979.526 de TCS y \$38.203.041 de TSF) por concepto de comisiones correspondientes al cierre de mayo de 2021.*

3. *Si bien a la fecha sólo se han recibido tres oficios ordinarios con reclamos de clientes por parte de la Comisión para el Mercado Financiero, el no tener un proceso de devolución de primas no consumidas que garantice su gestión de manera oportuna, expone a TCS a eventuales sanciones y/o multas por parte de Reguladores. Asimismo, exposición a riesgo reputacional ante el mercado por dicho incumplimiento.”*

**5. Correo electrónico de 22 de diciembre de 2021, enviado por el Sr. González a la Unidad de Investigación.**

A través de esta comunicación, el Sr. González consultó sobre el estado de su solicitud relativa a la obtención de su código de corredor de seguros.

A este correo, el Sr. González acompañó, nuevamente, los documentos singularizados en los puntos 2.1 a 2.6 anteriores.

**6. Oficios Reservados UI N° 48/2022; 49/2022; 50/2022; y 51/2021, todos de fecha 17 de enero de 2022, dirigidos por la Unidad de Investigación a BCI Seguros Generales S.A.; BCI Seguros Vida S.A.; Chubb Seguros Chile S.A.; y Chubb Seguros de Vida Chile S.A., respectivamente.**

Por medio de los singularizados oficios, se requirió a las diferentes entidades aseguradoras lo siguiente:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

1) *Indicar si, desde el 01 de enero de 2018 y hasta la fecha del presente oficio reservado, han existido y/o existen contratos con Tanner Corredora de Seguros Limitada, relativos a la comercialización de seguros, así como los términos de los mismos. En la afirmativa, se requiere acompañar copia de tales contratos.*

2) *En caso de haber existido y/o existir contratos de comercialización de seguros con la referida corredora, informar de qué manera la sociedad de su gerencia ha dado y/o está dando cumplimiento a lo dispuesto en la Circular N° 2.114, de 26 de julio de 2013, que “Imparte instrucciones sobre la devolución de la prima pagada no ganada por el asegurador”, particularmente en lo señalado en los incisos primero y segundo de la referida norma, respecto de las pólizas intermediadas en virtud de esos acuerdos de comercialización.*

**7. Oficio Reservado UI N° 52/2022, de fecha 17 de enero de 2022, dirigido por la Unidad de Investigación a la Corredora.**

A través del oficio ya mencionado, se solicitó a Tanner Corredora información adicional a la requerida por medio del Oficio Reservado UI N° 1.294/2021.

**8. Oficio Reservado UI N° 53/2022, de fecha 17 de enero de 2022, dirigido por la Unidad de Investigación a la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado (en adelante, “DGSCM”) de este Servicio.**

Por medio de esta comunicación, se requirió a la DGSCM *“informar si en el período comprendido entre el 01 de enero de 2018 y la fecha del presente oficio reservado, se han presentado reclamos en contra de Tanner Corredora de Seguros Limitada o en los que dicha corredora estuviere involucrada, vinculados a la no devolución de prima no consumida o retraso en el pago de la misma, asociados a seguros intermediados por la referida sociedad, acompañando los antecedentes respectivos.”*

**9. Oficio Reservado UI N° 54/2022, de fecha 17 de enero de 2022, dirigido por la Unidad de Investigación a la DGSCM de este Servicio.**

A través de este oficio, se requirió a la DGSCM lo siguiente:

1. *Indicar si, de acuerdo a los antecedentes que obran en poder de esa Dirección General, el Sr. José Alejandro González Cáceres, ha figurado o figura como representante de Tanner Corredora de Seguros Limitada. En la afirmativa, se requiere señalar en qué período(s) ha tenido tal calidad y, si ya no la detenta, quién informó dicha circunstancia, cuándo y por cuál medio, acompañando los antecedentes respectivos.*

2. *Informar qué administradores y representantes de Tanner Corredora de Seguros Limitada habían acreditado conocimientos en materia de seguros ante este Servicio al 18 de mayo de 2021. De igual forma, se requiere señalar de qué manera la referida corredora de seguros ha dado cumplimiento a lo establecido en el artículo 58 del D.F.L. N° 251, en lo relativo a la acreditación de conocimiento en materia de seguros de sus administradores y representantes de corredores personas jurídicas, desde el 18 de mayo de 2021, a la fecha del presente oficio reservado.*

**10. Presentación de la Corredora, de fecha 21 de enero de 2022, por la cual dio respuesta al Oficio Reservado UI N° 52/2022.**



En su respuesta, en lo que interesa, TCS señaló:

**“1) Señalar el estado en el que se encuentran las devoluciones de primas no consumidas pendientes de pago, a las que se refiere el punto 1 de las conclusiones del citado informe, acompañando los antecedentes que sean pertinentes.**

*Podemos afirmar que el estado de las devoluciones emanadas de dicho informe se encuentran 100% regularizadas, tal como se indicó en respuesta al OFORD N° 86076.*

**2) Indicar el estado en el que se encuentra el ajuste por concepto de comisiones al que se refiere el punto 2 de las conclusiones del informe referido, acompañando la información respectiva.**

*Al respecto podemos indicar que las comisiones asociadas al punto 2 de dicho informe se encuentran contabilizadas de acuerdo al tratamiento contable que se detalla en el punto III de este mismo documento.*

**3) Dar cuenta de las medidas adoptadas por Tanner Corredora de Seguros Limitada para corregir las deficiencias detectadas en el informe, respecto del proceso de devolución de prima no consumida a los asegurados, incluyendo desvinculaciones, amonestaciones o, en general, sanciones aplicadas a las personas responsables.**

*Al respecto podemos indicar que efectivamente hubo amonestaciones a Gerentes y Jefes de Área las cuales fueron efectuadas en el mes de Mayo [sic] del 2021.*

**II. Respecto del punto N° III correspondiente al tratamiento contable que la sociedad que representa otorga a los dineros que mantiene en su poder por concepto de devolución de primas, mientras tales fondos no son entregados a los respectivos asegurados y cómo ello se [sic].**

*Para un mejor entendimiento del tratamiento financiero-contable que la sociedad mantiene por el flujo de devoluciones de primas no consumidas, a continuación acompañamos una breve descripción del flujo vigente y de los roles que interactúan en este proceso:*

- *Tanner Servicios Financieros S.A., cumple la función de recaudador de las primas generadas por el negocio automotriz girando de forma anticipada y como prima única el 100% de los fondos recaudados a las compañías aseguradoras, es decir, las primas recuadadas [sic] están en posición de las respectivas compañías [sic] aseguradoras.*
- *En este sentido y para efectos de devoluciones de primas a clientes, Tanner Servicios Financieros S.A., por encargo de las compañías aseguradoras, es quien gestiona los giros a clientes por devoluciones de primas no consumidas por concepto de cancelaciones de créditos.*
- *Tanner Servicios Financieros S.A. envía mensualmente a Tanner Corredora de Seguros Limitada el detalle de las nóminas giradas diariamente a clientes, generando además su respectivo asiento contable en el cierre de balance (Ctas. x cobrar por devoluciones de prima a compañías [sic] aseguradoras).*
- *Tanner Corredora de Seguros Limitada procede a revisar las nóminas y su correspondiente giro, y en el caso de detectar algún crédito cancelado sin reclamación de fondos,*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

le instruye a Tanner Servicios Financieros S.A. la emisión de la devolución, con lo cual se mitiga el 100% de los riesgos de mantener fondos de clientes asegurados (no devueltos).

- Tanner Corredora de Seguros Limitada procede a enviar mensualmente a través de “informes de liquidación de producción” las respectivas “altas” (flujo de pólizas nuevas) y las “bajas” (cancelaciones de pólizas) a las respectivas compañías aseguradoras como mecanismo de control válido de reclamación de primas y devolución de comisiones.
- Tanner Corredora de Seguros Limitada en su tratamiento financiero contable, procede a calcular 100% de las comisiones netas por concepto de corretaje y/u otros servicios, descontando las devoluciones de comisiones por primas no consumidas, de acuerdo con la nómina informada por Tanner Servicios Financieros S.A., generando el registro contable en el mismo mes y procediendo con la emisión de los documentos tributarios hacia las compañías aseguradoras.
- Adicionalmente Tanner Corredora de Seguros Limitada, en su tratamiento financiero contable, procede a diferir una proporción de las “comisiones ganadas” de acuerdo a lo establecido en el modelo aprobado por la CMF.
- Mensualmente se controla la integridad del Balance de Tanner Servicios Financieros S.A. y de Tanner Corredora de Seguros Limitada, en procesos de cierre operacional y contable.”

**11. Correo electrónico de fecha 24 de enero de 2022, por el cual se remitieron las respuestas de Chubb Generales y Chubb Vida, a los Oficios Reservados UI N° 50/2022 y 51/2022, respectivamente.**

En la presentación de **Chubb Seguros Chile S.A.**, se señaló:

“Sobre el particular, puedo informar que la sociedad Segchile Seguros Generales S.A., sociedad recientemente disuelta como consecuencia de su fusión en Chubb Seguros Chile S.A., siendo esta última continuadora legal de la primera, suscribió un contrato de intermediación con Tanner Corredora de Seguros Limitada, el cual ha estado vigente desde el 23 de mayo de 2019, para el corretaje de la póliza colectiva de seguros de Desempleo o Incapacidad Temporal en el sponsor Sociedad de Créditos Automotrices S.A. (referido también como “Amicar”).

Amicar es el contratante de las pólizas colectivas, que además otorgó créditos automotrices a sus clientes, quienes a su vez contrataron los seguros referidos en forma voluntaria.

A través del contrato de intermediación, Tanner Corredora de Seguros Limitada realiza las siguientes actividades en su rol de corredor de la póliza:

- Calcular las comisiones de intermediación, los ingresos de recaudación de primas, de uso de canal, conciliando la información para efectos que la aseguradora gestione los pagos por dichos conceptos;
- Asimismo, realiza a [sic] gestión de las devoluciones de prima por prepago o anulación de la operación crediticia o por renuncia de los seguros por parte de los asegurados.”

En cuanto al segundo punto consultado, se informó lo siguiente:

“Tal como se indicó, el acuerdo de la aseguradora con Tanner Corredora de Seguros Limitada implica que esta última realice la gestión de devolución de primas a los asegurados que



*prepaguen sus créditos automotrices, que renuncien o terminen las vigencias o que se anule la operación crediticia.*

*En este contexto, la operatividad y el acuerdo que tiene esta aseguradora con la corredora, es que en la gestión de las devoluciones se dé estricto cumplimiento a los plazos dispuestos por la Circular N° 2114, ya que esta corredora gestiona a su vez el reembolso de las primas con el sponsor Amicar, ya que es este último el que financia el pago de las primas en su crédito automotriz y que también tiene el rol de recaudador de las mismas.*

*La Corredora gira los montos a los asegurados a través de una transferencia bancaria o la emisión de vale a la vista, generándose la devolución de prima no consumida de seguros dentro del plazo máximo establecido.*

*Luego, la Corredora envía a la aseguradora el reporte de bajas y altas de asegurados, para que una vez verificado de forma interna, se proceda a la devolución de los montos girados por la Corredora.”*

A esta respuesta, se acompañó copia del contrato de intermediación de seguros celebrado entre SegChile Seguros Generales S.A. y Tanner Corredora de Seguros Limitada, celebrado con fecha 16 de septiembre de 2019.

Por su parte, en la presentación de **Chubb Seguros de Vida Chile S.A.**, se señaló:

*“Sobre el particular, puedo informar que la sociedad Banchile Seguros de Vida S.A., sociedad recientemente disuelta como consecuencia de su fusión en Chubb Seguros de Vida Chile S.A., siendo esta última continuadora legal de la primera, suscribió un contrato de intermediación con Tanner Corredora de Seguros Limitada, el cual ha estado vigente desde el 1 de septiembre de 2017, para el corretaje de la póliza colectiva de seguros de Invalidez Permanente y Definitiva 2/3 en el sponsor Tanner Servicios Financieros S.A. y de una póliza de Desgravamen con el mismo sponsor, la cual estaba en coaseguro con en Coaseguro [sic] con BCI Seguros de Vida S.A. [sic] (BCI Vida), como compañía líder, en una proporción de un 20% Banchile Seguros de Vida S.A. y 80% BCI Vida. Cabe señalar que esta póliza colectiva de Desgravamen no se encuentra con comercialización activa, por lo que no ha tenido nuevas incorporaciones de asegurados desde el 14 de octubre de 2021.*

*Tanner Servicios Financieros S.A. es el contratante de las pólizas colectivas, que además otorgó créditos automotrices a sus clientes, quienes a su vez contrataron los seguros referidos en forma voluntaria.*

*A través del contrato de intermediación, Tanner Corredora de Seguros Limitada realiza las siguientes actividades en su rol de corredor de la póliza:*

*i) Calcular las comisiones de intermediación, los ingresos de recaudación de primas, de uso de canal, conciliando la información para efectos que la aseguradora gestione los pagos por dichos conceptos;*

*ii) Asimismo, realiza a [sic] gestión de las devoluciones de prima por prepago o anulación de la operación crediticia o por renuncia de los seguros por parte de los asegurados.”*

En cuanto al segundo punto consultado, se señaló:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

*“Tal como se indicó, el acuerdo de la aseguradora con Tanner Corredora de Seguros Limitada implica que esta última realice la gestión de devolución de primas a los asegurados que prepaguen sus créditos automotrices, que renuncien o terminen las vigencias o que se anule la operación crediticia.*

*En este contexto, la operatividad y el acuerdo que tiene esta aseguradora con la corredora, es que en la gestión de las devoluciones se dé estricto cumplimiento a los plazos dispuestos por la Circular N° 2114, ya que esta corredora gestiona a su vez el reembolso de las primas con el sponsor Amicar, ya que es este último el que financia el pago de las primas en su crédito automotriz y que también tiene el rol de recaudador de las mismas.*

*La Corredora gira los montos a los asegurados a través de una transferencia bancaria o la emisión de vale a la vista, generándose la devolución de prima no consumida de seguros dentro del plazo máximo establecido.*

*Luego, la Corredora envía a la aseguradora el reporte de bajas y altas de asegurados, para que una vez verificado de forma interna, se proceda a la devolución de los montos girados por la Corredora.*

*En todo este proceso de reportes y ajustes, el cual se realiza de forma mensual, nos percatamos de algunos retrasos en las devoluciones ocurridos entre los meses de septiembre de 2020 y mayo de 2021, en los cuales no se dio cumplimiento al plazo normativo de devolución de primas, siendo el plazo promedio de devolución de 14 días. Esta situación fue conversada con la Corredora, quienes señalaron que se debió a una situación operativa puntual, debido a cambios procedimentales, los cuales ya fue [sic] regularizados.”*

A esta respuesta, se acompañó copia del contrato de intermediación de seguros celebrado entre Banchile Seguros Vida S.A. y Tanner Corredora, con fecha 16 de septiembre de 2019.

**12. Presentación de fecha 31 de enero de 2022, por medio de la cual BCI Seguros Generales S.A. respondió el Oficio Reservado UI N°48/2022.**

A su respuesta, BCI Seguros Generales acompañó copia de los contratos celebrados con la Corredora con fecha 2 de febrero de 2019 y 9 de octubre de 2021.

Por su parte, el contrato celebrado entre BCI Seguros Generales y la Corredora, con fecha 9 de octubre de 2021, en su cláusula segunda señala que *“la CORREDORA colocará en la COMPAÑÍA los seguros denominados “de Cesantía e Incapacidad Temporal” que reciba para su intermediación, de acuerdo con términos y condiciones previamente definidos y convenidos por la COMPAÑÍA.”*

Por su parte, la cláusula tercera establece, en lo pertinente, que *“En virtud de lo señalado en el presente contrato y las obligaciones asumidas en éste, la CORREDORA, tendrá derecho a un ingreso compuesto por los ítems que se detallan en la tabla que aparece al final de esta cláusula y que se asocian a las siguientes gestiones:*

- *Administración de Cartera: Es responsabilidad del Corredor desarrollar las actividades que se detallan a continuación que son únicas y que vencen cada mes.*



- a. Mensualmente calculará las comisiones de intermediación, los ingresos de recaudación y de uso de canal, con el fin de conciliar información de manera eficiente y oportuna con la Compañía.
- b. **Gestionará mensualmente las devoluciones de primas por el prepago o anulación de la operación crediticia o por renuncia del Seguro.** (Énfasis agregado).

En cuanto al segundo punto consultado, la compañía indicó que:

*“Las pólizas intermediadas bajo los contratos señalados en el punto 1, corresponden a contratos colectivos de seguro cuyo contratante es Tanner Servicios Financieros S.A.*

*La Compañía procede a la devolución de las primas pagadas y no devengadas al asegurado a través del contratante de las pólizas colectivas Tanner Servicios Financieros S.A.”*

**13. Presentación de fecha 31 de enero de 2022, por medio de la cual BCI Seguros Vida S.A. respondió el Oficio Reservado UI N° 49/2022.**

En lo relativo al primer requerimiento, la aseguradora adjuntó los contratos suscritos con Tanner Corredora, con vigencia en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2018 y el 17 de enero de 2022, según se detalla a continuación:

1. Desgravamen de Fecha 1-10-2017
2. Desgravamen de Fecha 2-2-2019
3. Desgravamen / Vida de Fecha 30-12-2019
4. Desgravamen de Fecha 9-10-2021
5. Desgravamen II de Fecha 9-10-2021
6. Desgravamen Nissan de fecha 9-10-2021
7. Enfermedades Graves de Fecha 2-2-2019
8. Vida de Fecha 1-9-2017
9. Vida de Fecha 1-10-2017
10. Vida de Fecha 2-2-2019

Los contratos singularizados en los números 2, 3, 7 y 10, ya fueron detallados en los puntos 4.4.3; 4.4.5; 4.4.6; y 4.4.8 anteriores.

En los contratos no tratados previamente, se establece, en casi los mismos términos, que la Corredora tendrá derecho a un ingreso asociado, entre otros, a (i) las gestiones de administración de cartera, incluyendo el cálculo mensual de las comisiones de intermediación, los ingresos de recaudación y de uso de canal; y (ii) a la gestión mensual de devoluciones de prima por prepago o anulación de la operación crediticia o por renuncia del seguro.

En cuanto al segundo punto consultado, la compañía indicó que:

*“Las pólizas intermediadas bajo los contratos señalados en el punto 1, corresponden a contratos colectivos de seguro cuyo contratante es Tanner Servicios Financieros S.A.*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

*La Compañía procede a la devolución de las primas pagadas y no devengadas al asegurado a través del contratante de las pólizas colectivas Tanner Servicios Financieros S.A.”*

**14. Oficio Ordinario N° 12.389, de 8 de febrero de 2022, por el cual la DGSCM respondió el Oficio Reservado UI N° 54/2022.**

En esta comunicación, la DGSCM informó, en lo que interesa, lo siguiente:

*“(…) don José Alejandro González Cáceres, de acuerdo con los antecedentes presentados, fue informado como representante de Tanner Corredora de Seguros Limitada con fecha 9 de septiembre 2011 y con fecha 21 de octubre de 2021, se informó la revocación del poder, mediante carta con antecedentes adjuntos a través de sistema CMF Sin Papel.*

*Respecto a lo anterior se adjunta lo siguiente:*

- *Antecedentes presentados el día 9 de septiembre de 2011, otorgamiento de poderes a don José Alejandro González Cáceres.*
- *Antecedentes presentados el día 15 de mayo de 2018, otorgamiento de poderes a Gabriel Álvarez Llanos.*
- *Antecedentes presentados los días 21 de octubre y 4 de noviembre de 2021, revocación de poderes a don José Alejandro González Cáceres.*

*Respecto al punto N°2, se indica que a la fecha consultada (al 18 de mayo de 2021), se habían presentado antecedentes de dos apoderados para la sociedad Tanner Corredora de Seguros Limitada, don José Alejandro Gonzalez [sic] Cáceres y don Gabriel Alberto Álvarez Llanos. Ambos dieron cumplimiento en su oportunidad a lo establecido en el artículo 58 del DFL 251:*

- *En el primer caso, con fecha 9 de septiembre de 2011 se presentó el Certificado de la Escuela de Seguros donde realizó el Diplomado de Corredores de Seguros Generales y Vida entre el 28 de marzo de 2011 y 20 de junio de 2011 (se **adjunta copia**).*
- *En el segundo caso, con fecha 15 de mayo de 2018 se presentó el Certificado de la Escuela de Seguros donde realizó el Diplomado de Corredores de Seguros Generales y Vida entre el 21 de marzo y el 12 de junio del año 2017 (se **adjunta copia**).*
- *De acuerdo a los antecedentes presentados, ambos apoderados estaban informados en la CMF al 19 de octubre de 2021, siendo con posterioridad informada la revocación del poder otorgado a don José Alejandro González Cáceres, quedando sólo Gabriel Alberto Álvarez Llanos.”*

**15. Correos electrónicos de fecha 9 de febrero de 2022, por medio del cual el jefe de la División de Reclamaciones I, de la DGSCM de este Servicio, respondió el Oficio Reservado UI N° 53/2022.**

Por medio de una serie de correos electrónicos, se acompañaron los antecedentes requeridos a través del Oficio Reservado UI N° 53/2022, los que dan cuenta de 5 reclamos presentados en contra de la Corredora o en las que ésta estuviera involucrada, vinculados a la no devolución de primas no consumidas o retraso en el pago de la misma, asociados a seguros intermediados por la referida sociedad.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

**16. Acta de declaración del Sr. José González, de fecha 15 de noviembre de 2023.**

Con fecha 15 de noviembre de 2023, el Sr. González prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación. Al ser consultado por la forma en que advirtió la existencia de las irregularidades denunciadas, el declarante señaló:

*“Yo armé la Corredora, en el año 2011. Participé con Fernando Tafra, que era un representante, un accionista. En esos inicios, la persona que hacía de corredor de la empresa era Javiera Cossio y yo tomé la posta en 2012; desde esa fecha yo fui el corredor y representante de la Corredora, dejando ese cargo doña Javiera Cossio.*

*Al principio, era gerente de operaciones, cargo que ejercí hasta el fin de mi relación laboral con la Corredora, en mayo de 2021.*

*En diciembre de 2020, el gerente general de la Corredora, Gabriel Álvarez, tomó vacaciones y me tocó quedar a cargo del total de la Corredora. Tanner Servicios Financieros (TSF) tiene o tenía contratos con compañías de seguros de recaudación de primas y, en esa misma instancia, TSF tenía que devolver las primas no consumidas, con un contrato. Ahí me di cuenta que el proceso de devolución había cambiado, desde un proceso automático a uno manual, según lo determinó Gabriel Álvarez.*

*Existían demasiados reclamos por clientes que no recibían sus devoluciones de prima por los prepagos de créditos que habían realizado.*

*TSF tiene o tenía un departamento que informaba a la Corredora los prepagos, para que ésta solicitara a las compañías de seguro, los endosos de corte. En esa instancia, que la realizaba el área comercial de la Corredora, se arbitraba a quiénes se les devolvía la prima no consumida por prepago. Cuando digo arbitraba, me refiero que no se gestionaba ante las compañías el endoso de corte en el 100% de los casos; el criterio aplicado, según entendí, era cumplir con el presupuesto.*

*En diciembre de 2020, los reclamos eran muchos y di la orden de girar los vales vista a TSF para los clientes, con la correspondiente devolución. Cuando volvió el gerente general de vacaciones, hubo conflicto con él, diciendo que yo estaba equivocado y que me había excedido en atribuciones.*

*Desde septiembre de 2020 a abril de 2021, el monto involucrado es del orden de \$4.000 millones.*

*En septiembre de 2020, cambió el gerente general de TSF; el gerente automotriz, que también es nuevo.*

*Del 100% de la prima por seguros de desgravamen, las compañías se quedaban con el 17%. Del 83% restante, TSF se quedaba con el 60% y la Corredora con el 40%. La principal función de TSF era la de recaudación y la de realizar las devoluciones de primas por prepago. TSF tiene un servicio de atención al cliente y ahí se gestionaban los mismos.*

*En el caso de la corredora, sus funciones eran colocar los riegos [sic], definir las compañías con las que se iba a trabajar; gestionar la devolución de primas no consumidas; gestionar los siniestros; y las obligaciones propias de una corredora de seguros. La Corredora contaba con unos 12 colaboradores, en tanto que TSF, contaba con alrededor de 1.000.”*



**17. Acta de declaración del Sr. Gabriel Álvarez, gerente general de la Corredora, de fecha 17 de noviembre de 2023.**

Con fecha 17 de noviembre de 2023, el Sr. Álvarez prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación. En esta ocasión, al consultársele por el “(...) proceso de devolución de primas no consumidas, por seguros asociados a la contratación de créditos automotrices otorgados por Tanner Servicios Financieros S.A., señalando si existe un proceso establecido para esos fines y desde cuándo; qué personas y/o entidades intervienen; los roles que cada parte juega; y la forma en que se desarrolla el proceso (si es manual, automatizado, etc.)”, el Sr. Álvarez respondió:

*“Al respecto, puedo comentar que, efectivamente existe un proceso establecido, para las devoluciones de primas por prepagos comerciales (que corresponde al pago total de la deuda y no a las renegociaciones ni refinanciamientos), sin embargo, antes había un proceso no escrito ni establecido; era algo de hecho. En su origen, el proceso es manual (igual que ahora) e intervienen distintas partes.*

*El proceso es el siguiente: TSF es quien recauda las primas por la intermediación de seguros que efectúa TCS, por lo tanto, el recaudar significa que las primas se pagan anticipadamente a las compañías de seguros, por cada venta que se hace de un seguro, por lo tanto, las primas están en posesión de las compañías siempre (durante la vigencia de la póliza). Cuando un cliente prepaga un crédito o renuncia a un seguro voluntariamente, TSF procede a calcular la prima no devengada del seguro contratado y procede a devolver esos fondos al cliente asegurado y notifica a la corredora de dicha cancelación de póliza. Acto seguido, a través de un proceso mensual, se procede a enviar estas nóminas a TCS, para validar que el 100% de las devoluciones de primas se hayan efectuado. En el caso de que existiese una devolución de prima no realizada, se hace la reclamación a TSF. En un proceso mensual de conciliación con las compañías de seguros, en que se concilian la producción de pólizas vendidas (“altas”) y, por otro lado, se reclaman las primas devueltas a clientes por cancelaciones de pólizas (“bajas”).*

*En cuanto al proceso contable en TCS, puedo decir que, en cuanto se concilian las nóminas de clientes asegurados por las compañías aseguradoras, TCS procede a facturar y a devengar los ingresos generados por las ventas y a descontar o reversar los ingresos generados por cancelaciones de pólizas. Por cada venta y cancelación de seguros, se procede a constituir o liberar provisiones.*

*Los principales cambios con el proceso anterior, corresponden a:*

*La incorporación de una tecnología (CRM, una plataforma de gestión de requerimientos) para notificar a TCS de la cancelación de una póliza por término de una póliza por prepago, parte del SAC (Servicio de atención a clientes) TSF. Antes, esto se hacía por correo electrónico del SAC a TCS. El correo se enviaba a Cristóbal Guajardo.*

*El gran cambio fue que todos los intervinientes en el proceso formalizaron este procedimiento, es decir, quedó por escrito; se estableció un flujo; se aprobó por contraloría; se estableció procedimientos de modificación y aprobación por las gerencias que se determinaron. Antes no existía un procedimiento establecido formalmente. Lo que ocurrió es que este procedimiento no establecido fue modificado por TSF, sin comunicarlo ni coordinarlo con TCS. Lo que generó más problemas es que TSF no tiene una cuenta corriente para abonar productos al cliente, entonces,*



*como se discontinuó el flujo, el cliente prepagaba y le perdíamos la pista, entonces empezó a generarse un backlog de clientes sin devolución, por un período de dos a tres meses, pudiendo que existir casos menores en meses anteriores.*

*Con respecto a lo anterior, el SAC comenzó a recibir reclamos porque los clientes no recibían los pagos por devoluciones de prima. Así fue que se gatilló el problema y se activaron dos planes: 1) resolver los casos contingentes, donde el prepago se había materializado y no se habían devuelto las primas y 2), por otro lado, se desarrolla un proceso robusto, en el que participan todos los intervinientes, que es proceso robusto y formalizado, al que me referí previamente.*

*El procedimiento actualmente vigente ha estado funcionando con controles, auditorías, con todo lo que conlleva un procedimiento y el que no ha sufrido modificaciones.*

*La significancia de la situación, se materializa cuando comienzan a aumentar de manera exponencial los reclamos de los clientes al SAC de TSF. Ahí saltan las alarmas y se empieza a tratar el tema. Se entregó la información al área de contraloría, área que determinó de que, efectivamente se había cambiado un procedimiento que no estaba establecido y, por ello, se formalizó el procedimiento que no existía formalmente, sólo en la práctica.”*

**18. Oficio Reservado UI N° 1.477/2023, de 4 de diciembre de 2023, dirigido por la Unidad de Investigación a la Corredora.**

Por medio de esta comunicación, se requirió a TCS lo siguiente:

*“Remitir planilla Excel con aquellos seguros intermediados por la Corredora y terminados de manera anticipada, por prepago de la obligación a la que se encontraban asociados, desde el 01 de enero de 2018 y hasta la fecha del presente Oficio Reservado, indicando, al menos: (i) número de póliza; (ii) nombre y apellido del asegurado; (iii) Rut del asegurado; (iv) compañía de seguros asociada; (v) tipo de seguro; (vi) monto de la prima asociada al seguro (UF); (vii) monto asegurado por la póliza (UF); (viii) monto de prima no consumida a devolver por prepago de la obligación a la que se encontraba asociada la póliza (UF); (ix) monto de prima no consumida a devolver por prepago de la obligación a la que se encontraba asociada la póliza (pesos); (x) fecha de prepago de la obligación a la que se encontraba asociada la póliza; (xi) fecha en que la Corredora tomó conocimiento del prepago de la obligación a la que se encontraba asociada a la póliza; (xii) fecha de reclamo del cliente por devolución de la prima no consumida, de corresponder; (xiii) fecha efectiva de la devolución de prima al asegurado o a quién soportó el pago de la misma; (xiv) monto efectivamente devuelto al asegurado, por concepto de prima no consumida (UF); (xv) monto efectivamente devuelto al asegurado, por concepto de prima no consumida (pesos); (xvi) número de días hábiles transcurridos entre la fecha de prepago de la obligación asociada a la póliza y la fecha en que se puso a disposición del asegurado el monto correspondiente a la devolución de la prima no consumida; y (xvii) número de días hábiles transcurridos entre la fecha en que la Corredora tomó conocimiento del prepago de la obligación asociada a la póliza y la fecha en que se puso a disposición del asegurado el monto correspondiente a la devolución de la prima no consumida.”*

**19. Presentación de 13 de diciembre de 2023, por medio de la cual Tanner Corredora respondió el Oficio Reservado UI N° 1.477/2023.**

A su presentación, la Corredora acompañó el archivo Excel requerido.



**20. Oficio Reservado UI N° 1.546/2023, de 15 de diciembre de 2023, dirigido por la Unidad de Investigación a la Corredora.**

Por medio de esta comunicación, se requirió a TCS, "(...) remitir nuevamente la información solicitada, corrigiendo en la planilla Excel aquellos valores que presentan error (#iDIV/O!, #N/D (...)."

**21. Oficio Reservado UI N° 1.561/2023, de 21 de diciembre de 2023, dirigido por la Unidad de Investigación a la Corredora.**

En esta comunicación, se accedió a la solicitud de prórroga realizada por Tanner Corredora, mediante presentación de 20 de diciembre de 2023, y se requirió a ésta lo siguiente:

"1) Explicar aquellos casos informados en su respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.477/2023, de 04 de diciembre de 2023, en que se indica que la Corredora tomó conocimiento del prepago de la obligación a la que se encontraba asociada la póliza previo a la fecha misma de prepago (acorde a campos "FECHA CONOCIMIENTO" y "FECHA PREPAGO" de la planilla Excel remitida en su respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.477/2023, respectivamente) (...).

2) Referirse a las diferencias observadas en algunos casos informados en su respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.477/2023, de 04 de diciembre de 2023, entre los montos de prima no consumida a devolver y los montos efectivamente devueltos a los asegurados (acorde a campos "MONTO PRIMA NO CONSUMIDA A DEVOLVER UF" y "MONTO EFECTIVO DEVUELTO AL ASEGURADO UF" de la planilla Excel remitida en su respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.477/2023, respectivamente)."

**22. Presentación de 5 de enero de 2024, por medio de la cual Tanner Corredora respondió los Oficios Reservados UI N° 1.546/2023 y N° 1.561/2023.**

En su presentación, la Corredora remitió una "planilla excel que contiene el reproceso de los seguros que fueron terminados de manera anticipada por prepago de la obligación crediticia a la que se encontraban asociados desde el 01 de enero de 2018 y hasta el 30 de noviembre de 2023 conforme con lo solicitado."

Respecto de lo requerido por medio del Oficio Reservado UI N° 1.561/2023, indicó:

"1) Se indican "Fecha de conocimiento" y "Fecha de Prepago" recogidas del reproceso.

2) En cuanto a la segunda interrogante, las diferencias que se dan en algunos casos se explican por la manualidad del proceso existente a la época indicada en el oficio UI N°1.561/2023 de la referencia."

**23. Oficio Reservado UI N° 1.572/2023, de 27 de diciembre de 2023, dirigido por la Unidad de Investigación a BCI Seguros Vida S.A.**

Por medio de este oficio, se requirió a la aseguradora lo siguiente:

"1) Remitir planilla Excel con aquellos seguros de BCI Seguros Vida S.A., intermediados por Tanner Corredora de Seguros Limitada, y terminados de manera anticipada, por prepago de la obligación a la que se encontraban asociados, desde el 01 de enero de 2018 y hasta la fecha del presente Oficio Reservado, indicando, al menos: (i) número de póliza; (ii) nombre y apellido del asegurado; (iii) Rut del asegurado; (iv) tipo de seguro; (v) monto de la prima asociada al seguro



(UF); (vi) monto asegurado por la póliza (UF); (vii) monto de prima no consumida a devolver por prepago de la obligación a la que se encontraba asociada la póliza (UF); (viii) monto de prima no consumida a devolver por prepago de la obligación a la que se encontraba asociada la póliza (pesos); (ix) fecha de prepago de la obligación a la que se encontraba asociada la póliza; (x) fecha en que la Aseguradora tomó conocimiento del prepago de la obligación a la que se encontraba asociada a la póliza; (xi) fecha de reclamo del cliente por devolución de la prima no consumida, de corresponder; (xii) fecha efectiva de la devolución de prima al asegurado o a quién soportó el pago de la misma; (xiii) monto efectivamente devuelto al asegurado, por concepto de prima no consumida (UF); (xiv) monto efectivamente devuelto al asegurado, por concepto de prima no consumida (pesos); (xv) número de días hábiles transcurridos entre la fecha de prepago de la obligación asociada a la póliza y la fecha en que se puso a disposición del asegurado el monto correspondiente a la devolución de la prima no consumida; y (xvi) número de días hábiles transcurridos entre la fecha en que la Aseguradora tomó conocimiento del prepago de la obligación asociada a la póliza y la fecha en que se puso a disposición del asegurado el monto correspondiente a la devolución de la prima no consumida.

2) Con respecto a la información indicada en el punto (x) precedente, esto es, fecha en que la Aseguradora tomó conocimiento del prepago de la obligación a la que se encontraba asociada a la póliza, se requiere indicar la forma en la que la sociedad de su gerencia tomó conocimiento de los respectivos prepagos.

3) Remitir contratos de recaudación de primas y convenios de uso de canal, así como cualquier otro acuerdo asociado, suscritos entre BCI Seguros Vida S.A. y Tanner Servicios Financieros S.A., con vigencia en el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2018 y la fecha del presente Oficio Reservado.”

**24. Oficio Reservado UI N° 1.573/2023, de 27 de diciembre de 2023, dirigido por la Unidad de Investigación a Chubb Seguros de Vida Chile S.A.**

Por medio de esta presentación, se requirió a la aseguradora lo siguiente:

“1) Remitir planilla Excel con aquellos seguros de Chubb Seguros de Vida Chile S.A. y/o Banchile Seguros de Vida S.A., intermediados por Tanner Corredora de Seguros Limitada, y terminados de manera anticipada, por prepago de la obligación a la que se encontraban asociados, desde el 01 de enero de 2018 y hasta la fecha del presente Oficio Reservado, indicando, al menos: (i) número de póliza; (ii) nombre y apellido del asegurado; (iii) Rut del asegurado; (iv) tipo de seguro; (v) monto de la prima asociada al seguro (UF); (vi) monto asegurado por la póliza (UF); (vii) monto de prima no consumida a devolver por prepago de la obligación a la que se encontraba asociada la póliza (UF); (viii) monto de prima no consumida a devolver por prepago de la obligación a la que se encontraba asociada la póliza (pesos); (ix) fecha de prepago de la obligación a la que se encontraba asociada la póliza; (x) fecha en que la Aseguradora tomó conocimiento del prepago de la obligación a la que se encontraba asociada a la póliza; (xi) fecha de reclamo del cliente por devolución de la prima no consumida, de corresponder; (xii) fecha efectiva de la devolución de prima al asegurado o a quién soportó el pago de la misma; (xiii) monto efectivamente devuelto al asegurado, por concepto de prima no consumida (UF); (xiv) monto efectivamente devuelto al asegurado, por concepto de prima no consumida (pesos); (xv) número de días hábiles transcurridos entre la fecha de prepago de la obligación asociada a la póliza y la fecha en que se puso a disposición del asegurado el monto correspondiente a la devolución de la prima no



consumida; y (xvi) número de días hábiles transcurridos entre la fecha en que la Aseguradora tomó conocimiento del prepago de la obligación asociada a la póliza y la fecha en que se puso a disposición del asegurado el monto correspondiente a la devolución de la prima no consumida.

2) Con respecto a la información indicada en el punto (x) precedente, esto es, fecha en que la Aseguradora tomó conocimiento del prepago de la obligación a la que se encontraba asociada a la póliza, se requiere indicar la forma en la que la sociedad de su gerencia tomó conocimiento de los respectivos prepagos.

3) Remitir contratos de recaudación de primas y convenios de uso de canal, así como cualquier otro acuerdo asociado, suscritos entre Chubb Seguros de Vida Chile S.A. o Banchile Seguros de Vida S.A. y Tanner Servicios Financieros S.A., con vigencia en el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2018 y la fecha del presente Oficio Reservado.”

**25. Oficio Reservado UI N° 1.574/2023, de 27 de diciembre de 2023, dirigido por la Unidad de Investigación a Chubb Seguros Chile S.A.**

Por medio de esta presentación, se requirió a la aseguradora lo siguiente:

“1) Remitir planilla Excel con aquellos seguros de Chubb Seguros Chile S.A. y/o Segchile Seguros Generales S.A., intermediados por Tanner Corredora de Seguros Limitada, y terminados de manera anticipada, por prepago de la obligación a la que se encontraban asociados, desde el 01 de enero de 2018 y hasta la fecha del presente Oficio Reservado, indicando, al menos: (i) número de póliza; (ii) nombre y apellido del asegurado; (iii) Rut del asegurado; (iv) tipo de seguro; (v) monto de la prima asociada al seguro (UF); (vi) monto asegurado por la póliza (UF); (vii) monto de prima no consumida a devolver por prepago de la obligación a la que se encontraba asociada la póliza (UF); (viii) monto de prima no consumida a devolver por prepago de la obligación a la que se encontraba asociada la póliza (pesos); (ix) fecha de prepago de la obligación a la que se encontraba asociada la póliza; (x) fecha en que la Aseguradora tomó conocimiento del prepago de la obligación a la que se encontraba asociada a la póliza; (xi) fecha de reclamo del cliente por devolución de la prima no consumida, de corresponder; (xii) fecha efectiva de la devolución de prima al asegurado o a quién soportó el pago de la misma; (xiii) monto efectivamente devuelto al asegurado, por concepto de prima no consumida (UF); (xiv) monto efectivamente devuelto al asegurado, por concepto de prima no consumida (pesos); (xv) número de días hábiles transcurridos entre la fecha de prepago de la obligación asociada a la póliza y la fecha en que se puso a disposición del asegurado el monto correspondiente a la devolución de la prima no consumida; y (xvi) número de días hábiles transcurridos entre la fecha en que la Aseguradora tomó conocimiento del prepago de la obligación asociada a la póliza y la fecha en que se puso a disposición del asegurado el monto correspondiente a la devolución de la prima no consumida.

2) Con respecto a la información indicada en el punto (x) precedente, esto es, fecha en que la Aseguradora tomó conocimiento del prepago de la obligación a la que se encontraba asociada a la póliza, se requiere indicar la forma en la que la sociedad de su gerencia tomó conocimiento de los respectivos prepagos.

3) Remitir contratos de recaudación de primas y convenios de uso de canal, así como cualquier otro acuerdo asociado, suscritos entre Chubb Seguros Chile S.A. o Segchile Seguros Generales S.A. y Tanner Servicios Financieros S.A., con vigencia en el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2018 y la fecha del presente Oficio Reservado.”



26. **Oficio Reservado UI N° 4/2024, de 3 de enero de 2024, por el cual la Unidad de Investigación accedió a la prórroga solicitada por BCI Seguros Vida S.A., para dar respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.572/2024.**

27. **Oficio Reservado UI N° 34/2024, de 10 de enero de 2024, por medio del cual la Unidad de Investigación reiteró el requerimiento realizado a Chubb Seguros de Vida Chile S.A., a través del Oficio Reservado UI N° 1.573/2023.**

28. **Oficio Reservado UI N° 35/2024, de 10 de enero de 2024, por medio del cual la Unidad de Investigación reiteró el requerimiento realizado a Chubb Seguros Chile S.A., mediante Oficio Reservado UI N° 1.574/2023.**

29. **Presentación de 11 de enero de 2024, por medio de la cual BCI Seguros Vida S.A. dio respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.572/2023.**

Por medio de esta presentación, la compañía respondió lo requerido mediante Oficio Reservado UI N° 1.572, adjuntando una planilla Excel con información de seguros terminados de manera anticipada y los siguientes contratos y convenios con Tanner Servicios Financieros S.A.:

- *Contrato de recaudación de primas suscrito entre BCI Seguros Vida S.A. y Tanner Servicios Financieros S.A. de fecha 1 de mayo de 2016.*
- *Contrato de recaudación de primas y uso de canal suscrito entre BCI Seguros Vida S.A. y Tanner Servicios Financieros S.A. de fecha 1 de octubre de 2018.*
- *Contrato de recaudación de primas suscrito entre BCI Seguros Vida S.A. y Tanner Servicios Financieros S.A. de fecha 2 de febrero de 2019.*
- *Contrato de recaudación de primas y uso de canal suscritos entre BCI Seguros Vida S.A. y Tanner Servicios Financieros S.A. de fecha 1 de agosto de 2022.*
- *Contrato de recaudación de primas y uso de canal suscrito entre BCI Seguros Vida S.A. y Tanner Servicios Financieros S.A. de fecha 2 de agosto de 2022.*
- *Transacción, Compromiso de pago y Finiquito suscrito entre BCI Seguros Vida S.A. y Tanner Servicios Financieros S.A. de fecha 4 de octubre de 2022.*
- *Contrato de recaudación de primas y uso de canal suscrito entre BCI Seguros Vida S.A. y Tanner Servicios Financieros S.A. de fecha 1 de enero de 2023.*
- *Anexo de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas suscrito entre BCI Seguros Vida S.A., BCI Seguros Generales S.A. y Tanner Servicios Financieros S.A. de fecha 23 de marzo de 2023.*

En su respuesta, la aseguradora indicó que *“Tanner Corredora de Seguros Limitada gestiona e informa a la Aseguradora una vez que Tanner Servicios Financieros S.A. ha puesto a disposición del asegurado el monto de la devolución. Las devoluciones se realizan ya sea, en la liquidación de la deuda del cliente (reduciendo el saldo total), mediante transferencias a la cuenta corriente informada por el cliente, o bien, mediante la emisión de un vale vista.”*

Asimismo, respecto de la forma en que BCI Seguros Vida S.A. toma conocimiento del prepago, ésta señaló que, *“mensualmente, Tanner Corredora de Seguros Limitada envía a la Aseguradora mediante correo electrónico las nóminas de asegurados que han realizado el prepago de su*



*crédito, indicando los datos de los asegurados a los que Tanner Servicios Financieros ha devuelto la prima no consumida.”*

**30. Oficio Reservado UI N° 55/2024, de 12 de enero de 2024, por el cual la Unidad de Investigación accedió a la prórroga solicitada por Chubb Seguros de Vida Chile S.A., para dar respuesta al Oficio Reservado UI N° 34/2024.**

**31. Presentación de 12 de enero de 2024, mediante la cual Chubb Seguros de Vida Chile S.A. dio respuesta parcial al Oficio Reservado UI N° 34/2024.**

En esta presentación, la compañía adjuntó copia de los siguientes documentos:

- Contrato de Intermediación para la Venta de Seguros, celebrado entre Banchile Seguros Vida S.A. y Tanner Corredora de Seguros Limitada.
- Contrato Marco de Recaudación, Intermediación y Comercialización de Seguros, celebrado entre Chubb Seguros de Vida Chile S.A., Tanner Servicios Financieros S.A. y Tanner Corredora de Seguros Limitada.
- Addendum al Acuerdo de Administración del Proceso de Devolución de Primas, acordado entre Chubb Seguros de Vida Chile S.A. y Tanner Corredora de Seguros Limitada.

En su respuesta, la aseguradora precisó lo siguiente:

*“Cabe señalar que Banchile Seguros de Vida S.A. es una sociedad que fue disuelta como consecuencia de su fusión con Chubb Seguros de Vida Chile S.A., aprobada por la CMF mediante Resolución Exenta N° 5538 de fecha 01 de octubre de 2021.*

*Con posterioridad a la fusión, se comenzó a negociar un Contrato Marco de recaudación, intermediación y comercialización de seguros, que finalmente fue celebrado entre Chubb Seguros de Vida Chile S.A. (“Chubb Vida”), Tanner Servicios Financieros S.A. y Tanner Corredora de Seguros Limitada, el cual fue firmado en una fecha posterior. Luego, mediante un Adendum a dicho contrato, que establece un Acuerdo de Administración del proceso de devolución de primas, entre Chubb Seguros de Vida Chile S.A. y Tanner Corredora de Seguros Limitada, celebrado con fecha 23 de noviembre de 2023, se acordó que esta Corredora realice la gestión diaria de las devoluciones de primas pagadas no devengadas a los asegurados de Chubb Vida que soliciten el término anticipado de su contrato de seguros o cuyo seguro se extinga anticipadamente, esto para dar cumplimiento a los plazos establecidos en la normativa aplicable. Los seguros que se contemplan en dicho acuerdo corresponden a aquellos seguros de desgravamen u otros de Chubb Vida que han sido intermediados por la Corredora a través de los canales de Tanner Servicios Financieros.”*

Asimismo, respecto de la forma en que Chubb Seguros de Vida Chile S.A. toma conocimiento de los prepagos, ésta indicó: *“De acuerdo al Contrato Marco (...) y en particular, al Acuerdo de Administración del proceso de devolución de primas, la Corredora envía a Chubb un reporte dentro de los 10 primeros días hábiles de cada mes y es a través de dicho reporte que esta compañía toma conocimiento de los prepagos ocurridos en el mes anterior.”*

**32. Presentación de 12 de enero de 2024, mediante la cual Chubb Seguros Chile S.A. dio respuesta parcial al Oficio Reservado UI N° 35/2024.**



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

En esta presentación, Chubb Seguros Chile S.A. adjuntó copia de los siguientes documentos:

- Contrato de Intermediación para la Venta de Seguros, celebrado entre SegChile Seguros Generales S.A. y Tanner Corredora de Seguros Limitada, de fecha 16 de septiembre de 2019.
- Contrato Marco de Recaudación, Intermediación y Comercialización de Seguros, celebrado entre Chubb Seguros Chile S.A., Tanner Servicios Financieros S.A. y Tanner Corredora de Seguros Limitada, de fecha 1 de enero de 2023.
- Acuerdo de Administración del Proceso de Devolución de Primas, celebrado entre Chubb Seguros Chile S.A. y Tanner Corredora de Seguros Limitada, de fecha 1 de enero de 2023.

En su respuesta, la compañía agregó lo siguiente:

*“Cabe señalar que Segchile Seguros Generales S.A. es una sociedad que fue disuelta como consecuencia de su fusión en Chubb Seguros Chile S.A., aprobada por la CMF mediante Resolución Exenta N° 6161, de fecha 29 de octubre de 2021.*

*Con posterioridad a la fusión, se comenzó a negociar un Contrato Marco de recaudación, intermediación y comercialización de seguros, que finalmente fue celebrado entre Chubb Seguros Chile S.A. (“Chubb”), Tanner Servicios Financieros S.A. y Tanner Corredora de Seguros Limitada, el cual fue firmado en una fecha posterior. Luego, mediante un Anexo a dicho contrato, que establece un Acuerdo de Administración del proceso de devolución de primas, entre Chubb Seguros Chile S.A. y Tanner Corredora de Seguros Limitada, celebrado con fecha 01 de enero de 2023, se acordó que esta Corredora realice la gestión diaria de las devoluciones de primas pagadas no devengadas a los asegurados de Chubb que soliciten el término anticipado de su contrato de seguros o cuyo seguro se extinga anticipadamente, esto para dar cumplimiento a los plazos establecidos en la normativa aplicable. Los seguros que se contemplan en dicho acuerdo han sido intermediados por la Corredora a través de los canales de Tanner Servicios Financieros.”*

Respecto de la forma en que Chubb Seguros de Vida Chile S.A. toma conocimiento de los prepagos, ésta indicó: *“De acuerdo al Contrato Marco (...) y en particular, al Acuerdo de Administración del proceso de devolución de primas, la Corredora envía a Chubb un reporte dentro de los 10 primeros días hábiles de cada mes y es a través de dicho reporte que esta compañía toma conocimiento de los prepagos ocurridos en el mes anterior.”*

### **33. Presentación de 16 de enero de 2024, por medio de la cual Chubb Seguros de Vida Chile S.A. complementó su respuesta al Oficio Reservado UI N° 34/2024.**

En esta presentación, la compañía adjuntó la planilla Excel solicitada.

Respecto a los campos *“(x) fecha en que la Aseguradora tomó conocimiento del prepagado de la obligación a la que se encontraba asociada la póliza”* y *“(xvi) número de días hábiles transcurridos entre la fecha en que la Aseguradora tomó conocimiento del prepagado de la obligación asociada a la póliza y la fecha en que se puso a disposición del asegurado el monto correspondiente a la devolución de la prima no consumida”*, la aseguradora señaló que, *“tal como se indicó en la respuesta anterior, la compañía toma conocimiento cuando desde la Corredora nos envían el archivo de devoluciones, por lo que estos campos no pudieron ser completados.”*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

**34. Presentación de 16 de enero de 2024, por medio de la cual Chubb Seguros Chile S.A. complementó su respuesta al Oficio Reservado UI N° 35/2024.**

En esta presentación, Chubb Seguros Chile S.A. adjuntó la planilla Excel solicitada.

Respecto a los campos “(x) fecha en que la Aseguradora tomó conocimiento del prepago de la obligación a la que se encontraba asociada la póliza” y “(xvi) número de días hábiles transcurridos entre la fecha en que la Aseguradora tomó conocimiento del prepago de la obligación asociada a la póliza y la fecha en que se puso a disposición del asegurado el monto correspondiente a la devolución de la prima no consumida”, la compañía indicó que, “tal como se indicó en la respuesta anterior, la compañía toma conocimiento cuando desde la Corredora nos envían el archivo de devoluciones, por lo que estos campos no pudieron ser completados.”

**35. Oficio Reservado UI N° 210/2024, de 9 de febrero de 2024, dirigido a BCI Seguros Vida S.A.**

A través de este oficio, se expuso a la compañía lo siguiente:

*“En respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.572/2023, de 27 de diciembre de 2023, la sociedad de su gerencia remitió a esta Unidad de Investigación, información relativa a 99.590 “seguros de BCI Seguros de Vida S.A. [sic] intermediados por Tanner Corredora de Seguros Limitada y terminados de manera anticipada por prepago desde el 01 de enero de 2018 hasta la fecha del Oficio Reservado.”*

*De igual forma, Tanner Corredora de Seguros Limitada remitió a esta Unidad, información “de los seguros [intermediados por ésta] que fueron terminados de manera anticipada por prepago de la obligación crediticia a la que se encontraban asociadas desde el 01 de enero de 2018 y hasta el 30 de noviembre de 2023”, dentro de los cuales figuran 83.394 seguros emitidos por BCI Seguros Vida S.A.*

*De la comparativa de la información proporcionada por ambas entidades, considerando el cruce de registros según número de póliza, número de certificado y RUT del asegurado, se observan las siguientes situaciones, respecto de las cuales se le solicita aclarar las respectivas diferencias:*

- 1) En la “Hoja 1” de la planilla Excel adjunta, se detallan 18.578 casos presentes sólo en la información remitida por Tanner Corredora de Seguros Limitada, relativa a BCI Seguros Vida S.A., y no en aquella enviada por la Aseguradora.*
- 2) En la “Hoja 2” de la planilla Excel adjunta, se detallan 35.306 casos presentes en la información remitida por la Compañía y no en aquella enviada por Tanner Corredora de Seguros Limitada, relativa a BCI Seguros Vida S.A.*

*Cabe señalar que, en determinados registros, se observan errores en los RUTs informados por BCI, así como diferencias en los números de póliza informados por cada entidad, respecto de clientes con información equivalente (...).*

*Dichas situaciones podrían estar causando parte de las diferencias, las cuales se le requiere explicar, junto con analizar y corregir los registros asociados a la información requerida, de corresponder.*



3) En la “Hoja 3” de la planilla Excel adjunta, se detallan 64.284 casos que coinciden en la información remitida por BCI Seguros Vida S.A. y por Tanner Corredora de Seguros Limitada, pero con diferencias en ciertos campos de información, destacados en naranja.”

**36. Oficio Reservado UI N° 211/2024, de 9 de febrero de 2024, dirigido a Tanner Corredora de Seguros Limitada.**

Mediante este requerimiento, se informó a la Corredora lo siguiente:

*“En respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.561/2023, de 21 de diciembre de 2023, Tanner Corredora de Seguros Limitada remitió a esta Unidad de Investigación, información relativa a 93.269 “seguros [intermediados por ésta] que fueron terminados de manera anticipada por prepago de la obligación crediticia a la que se encontraban asociados desde el 01 de enero de 2018 y hasta el 30 de noviembre de 2023”, dentro de los cuales figuraban 83.394 seguros emitidos por BCI Seguros Vida S.A.*

*De igual forma, BCI Seguros Vida S.A. remitió a esta Unidad, información relativa a 99.590 “seguros de BCI Seguros Vida S.A. intermediados por Tanner Corredora de Seguros Limitada y terminados de manera anticipada por prepago desde el 01 de enero de 2018 hasta la fecha del Oficio Reservado [27 de diciembre de 2023].”*

*De la comparativa de la información proporcionada por ambas entidades, considerando el cruce de registros según número de póliza, número de certificado y RUT del asegurado, se observan las siguientes situaciones, respecto de las cuales se le solicita aclarar las respectivas diferencias:*

1) En la “Hoja 1” de la planilla Excel adjunta, se detallan 18.578 casos presentes sólo en la información remitida por Tanner Corredora de Seguros Limitada, relativa a BCI Seguros Vida S.A., y no en aquella enviada por la Aseguradora.

2) En la “Hoja 2” de la planilla Excel adjunta, se detallan 35.306 casos presentes en la información remitida por la Compañía y no en aquella enviada por Tanner Corredora de Seguros Limitada, relativa a BCI Seguros Vida S.A.

3) En la “Hoja 3” de la planilla Excel adjunta, se detallan 64.816 casos que coinciden en la información remitida por Tanner Corredora de Seguros Limitada y por BCI Seguros Vida S.A., pero con diferencias en ciertos campos de información, destacados en naranja.”

**37. Oficio Reservado UI N° 216/2024, de 9 de febrero de 2024, dirigido a Chubb Seguros de Vida Chile S.A.**

A través de esta presentación, se informó a Chubb Seguros de Vida Chile S.A. lo siguiente:

*“En respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.573/2023, de 27 de diciembre de 2023, la sociedad de su gerencia remitió a esta Unidad de Investigación, información relativa a 84.192 seguros de Chubb Seguros de Vida Chile S.A. y/o Banchile Seguros de Vida S.A., intermediados por Tanner Corredora de Seguros Limitada, y terminados de manera anticipada, por prepago de la obligación a la que se encontraban asociados, desde el 01 de enero de 2018 y hasta la fecha del referido Oficio.*

*De igual forma, Tanner Corredora de Seguros Limitada remitió a esta Unidad, información “de los seguros [intermediados por ésta] que fueron terminados de manera anticipada por prepago*



*de la obligación crediticia a la que se encontraban asociados desde el 01 de enero de 2018 y hasta el 30 de noviembre de 2023”, dentro de los cuales figuran 5.299 seguros emitidos por Chubb Seguros de Vida Chile S.A. y 1.823 seguros emitidos por Banchile Seguros de Vida S.A.*

*De la comparativa de la información proporcionada por ambas entidades, considerando el cruce de registros según número de póliza y RUT del asegurado, se observan las siguientes situaciones, respecto de las cuales se le solicita aclarar las respectivas diferencias:*

1) *En la “Hoja 1” de la planilla Excel adjunta, se detallan 3.021 casos presentes sólo en la información remitida por Tanner Corredora de Seguros Limitada, relativa a Chubb Seguros de Vida Chile S.A. y Banchile Seguros de Vida S.A., y no en aquella enviada por la Aseguradora.*

2) *En la “Hoja 2” de la planilla Excel adjunta, se detallan 80.005 casos presentes en la información remitida por la Compañía y no en aquella enviada por Tanner Corredora de Seguros Limitada, relativa a Chubb Seguros de Vida Chile S.A. y Banchile Seguros de Vida S.A.*

*Cabe señalar que, en determinados registros, la diferencia mencionada se asocia a la clasificación realizada por Tanner Corredora de Seguros Limitada, respecto de la entidad aseguradora asociada a la póliza colectiva en cuestión, sin vincularse ésta a Chubb Seguros de Vida Chile S.A. o Banchile Seguros de Vida S.A.*

3) *En la “Hoja 3” de la planilla Excel adjunta, se detallan 4.187 casos que coinciden en la información remitida por Chubb Seguros de Vida Chile S.A. y por Tanner Corredora de Seguros Limitada, pero con diferencias en ciertos campos de información, destacados en naranja.”*

**38. Oficio Reservado UI N° 217/2024, de 9 de febrero de 2024, dirigido a Tanner Corredora de Seguros Limitada.**

Por medio de esta presentación, se indicó a Tanner Corredora de Seguros Limitada lo siguiente:

*“En respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.561/2023, de 21 de diciembre de 2023, Tanner Corredora de Seguros Limitada remitió a esta Unidad de Investigación, información relativa a 93.269 “seguros [intermediados por ésta] que fueron terminados de manera anticipada por prepago de la obligación crediticia a la que se encontraban asociados desde el 01 de enero de 2018 y hasta el 30 de noviembre de 2023”, dentro de los cuales figuran 5.299 seguros emitidos por Chubb Seguros de Vida Chile S.A. y 1.823 seguros emitidos por Banchile Seguros de Vida S.A.*

*De igual forma, Chubb Seguros de Vida Chile S.A. remitió a esta Unidad, información relativa a 84.192 seguros de Chubb de Vida Chile S.A. y/o Banchile Seguros de Vida S.A., intermediados por Tanner Corredora de Seguros Limitada, y terminados de manera anticipada, por prepago de la obligación a la que se encontraban asociados, desde el 1° de enero de 2018 y hasta el 27 de diciembre de 2023.*

*De la comparativa de la información proporcionada por ambas entidades, considerando el cruce de registros según número de póliza, número de certificado y RUT del asegurado, se observan las siguientes situaciones, respecto de las cuales se le solicita aclarar las respectivas diferencias:*

1) *En la “Hoja 1” de la planilla Excel adjunta, se detallan 3.021 casos presentes sólo en la información remitida por Tanner Corredora de Seguros Limitada, relativa a Chubb Seguros de Vida Chile S.A. y Banchile Seguros de Vida S.A., y no en aquella enviada por la Aseguradora.*



2) En la “Hoja 2” de la planilla Excel adjunta, se detallan 80.005 casos presentes en la información remitida por la Compañía y no en aquella enviada por Tanner Corredora de Seguros Limitada, relativa a Chubb Seguros de Vida Chile S.A. y Banchile Seguros de Vida S.A.

Cabe señalar que, en determinados registros, la diferencia mencionada se asocia a la clasificación realizada por Tanner Corredora de Seguros Limitada, respecto de la entidad aseguradora asociada a la póliza colectiva en cuestión.

3) En la “Hoja 3” de la planilla Excel adjunta, se detallan 4.101 casos que coinciden en la información remitida por Tanner Corredora de Seguros Limitada y por Chubb Seguros de Vida Chile S.A., pero con diferencias en ciertos campos de información, destacados en naranja.”

**39. Oficio Reservado UI N° 218/2024, de 9 de febrero de 2024, dirigido a Chubb Seguros Chile S.A.**

A través de este oficio, se expuso a Chubb Seguros Chile S.A. lo siguiente:

*“En respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.574/2023, de 27 de diciembre de 2023, la sociedad de su gerencia remitió a esta Unidad de Investigación, información relativa a 832 seguros de Chubb Seguros Chile S.A. y/o Segchile Seguros Generales S.A., intermediados por Tanner Corredora de Seguros Limitada, y terminados de manera anticipada, por prepago de la obligación a la que se encontraban asociados, desde el 1° de enero de 2018 y hasta la fecha del referido Oficio.*

*De igual forma, Tanner Corredora de Seguros Limitada remitió a esta Unidad, información “de los seguros [intermediados por ésta] que fueron terminados de manera anticipada por prepago de la obligación crediticia a la que se encontraban asociados desde el 01 de enero de 2018 y hasta el 30 de noviembre de 2023”, dentro de los cuales figuran 7 seguros emitidos por Chubb Seguros Chile S.A. y 1.275 seguros emitidos por Segchile Seguros Generales S.A.*

*De la comparativa de la información proporcionada por ambas entidades, considerando el cruce de registros según número de póliza y RUT del asegurado, se observan las siguientes situaciones, respecto de las cuales se le solicita aclarar las respectivas diferencias:*

1) En la “Hoja 1” de la planilla Excel adjunta, se detallan 606 casos presentes sólo en la información remitida por Tanner Corredora de Seguros Limitada, relativa a Chubb Seguros Chile S.A. y Segchile Seguros Generales S.A., y no en aquella enviada por la Aseguradora.

2) En la “Hoja 2” de la planilla Excel adjunta, se detallan 155 casos presentes en la información remitida por la Compañía y no en aquella enviada por Tanner Corredora de Seguros Limitada, relativa a Chubb Seguros Chile S.A. y Segchile Seguros Generales S.A.

Cabe señalar que, en determinados registros, la diferencia mencionada se asocia al número de póliza informado por cada entidad, por lo que se le requiere analizar y corregir los registros asociados a la información requerida, de corresponder.

3) En la “Hoja 3” de la planilla Excel adjunta, se detallan 677 casos que coinciden en la información remitida por Chubb Seguros Chile S.A. y por Tanner Corredora de Seguros Limitada, pero con diferencias en ciertos campos de información, destacados en naranja.”

**40. Oficio Reservado UI N° 219/2024, de 9 de febrero de 2024, dirigido a Tanner Corredora de Seguros Limitada.**



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

Por medio de esta presentación, se expuso a Tanner Corredora de Seguros Limitada lo siguiente:

*“En respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.561/2023, de 21 de diciembre de 2023, Tanner Corredora de Seguros Limitada remitió a esta Unidad de Investigación, información relativa a 93.269 “seguros [intermediados por ésta] que fueron terminados de manera anticipada por prepago de la obligación crediticia a la que se encontraban asociados desde el 01 de enero de 2018 y hasta el 30 de noviembre de 2023”, dentro de los cuales figuran 7 seguros emitidos por Chubb Seguros Chile S.A. y 1.275 seguros emitidos por Segchile Seguros Generales S.A.*

*De igual forma, Chubb Seguros Chile S.A. remitió a esta Unidad, información relativa a 832 seguros de Chubb Seguros Chile S.A. y/o Segchile Seguros Generales S.A., intermediados por Tanner Corredora de Seguros Limitada, y terminados de manera anticipada, por prepago de la obligación a la que se encontraban asociados, desde el 1° de enero de 2018 y hasta el 27 de diciembre de 2023.*

*De la comparativa de la información proporcionada por ambas entidades, considerando el cruce de registros según número de póliza, número de certificado y RUT del asegurado, se observan las siguientes situaciones, respecto de las cuales se le solicita aclarar las respectivas diferencias:*

1) *En la “Hoja 1” de la planilla Excel adjunta, se detallan 606 casos presentes sólo en la información remitida por Tanner Corredora de Seguros Limitada, relativa a Chubb Seguros Chile S.A. y Segchile Seguros Generales S.A., y no en aquella enviada por la Aseguradora.*

2) *En la “Hoja 2” de la planilla Excel adjunta, se detallan 155 casos presentes en la información remitida por la Compañía y no en aquella enviada por Tanner Corredora de Seguros Limitada, relativa a Chubb Seguros Chile S.A. y Segchile Seguros Generales S.A.*

*Cabe señalar que, en determinados registros, la diferencia mencionada se asocia al número de póliza informado por cada entidad, por lo que se le requiere analizar y corregir los registros asociados a la información requerida, de corresponder.*

3) *En la “Hoja 3” de la planilla Excel adjunta, se detallan 676 casos que coinciden en la información remitida por Tanner Corredora de Seguros Limitada y por Chubb Seguros Chile S.A., pero con diferencias en ciertos campos de información, destacados en naranja.”*

**41. Oficio Reservado UI N° 241/2024, de 22 de febrero de 2024, por el cual la Unidad de Investigación accedió a la prórroga solicitada por Chubb Seguros Chile S.A., para dar respuesta al Oficio Reservado UI N° 218/2024.**

**42. Oficio Reservado UI N° 242/2024, de 22 de febrero de 2024, por el cual la Unidad de Investigación accedió a la prórroga solicitada por Chubb Seguros de Vida Chile S.A., para dar respuesta al Oficio Reservado UI N° 216/2024.**

**43. Oficio Reservado UI N° 243/2024, de 22 de febrero de 2024, por el cual la Unidad de Investigación accedió a la prórroga solicitada por BCI Seguros Vida S.A., para dar respuesta al Oficio Reservado UI N° 210/2024.**

**44. Presentación de 23 de febrero de 2024, por medio de la cual Tanner Corredora de Seguros Limitada dio respuesta al Oficio Reservado UI N° 217/2024.**



En relación con lo expuesto en el número 1) del Oficio Reservado UI N° 217/2024, la Corredora indicó que *“dichos casos corresponden a cancelaciones de seguros por término anticipado de la obligación crediticia a la que se encontraban asociados. Tomaremos contacto con la compañía aseguradora para revisar dichos casos, pues además [sic] existe un universo de 1.700 casos correspondientes a seguros de desgravamen y vida, “coasegurados” con Bci Seguros de Vida, y que entendemos debieron haber sido excluidos en la información entregada por Chubb Seguros de Vida, pues Bci Seguros de Vida S.A. [sic] actúa como líder [sic] de las respectivas pólizas [sic]. Se agrega columna Observación (en amarillo), para hacer referencia a dichos coaseguros.”*

Respecto del segundo punto, Tanner Corredora señaló *“que un total de 59.251 casos corresponden a seguros de desgravamen y vida, “coasegurados” por Bci Seguros de Vida, y que entendemos debieron haber sido excluidos en la información entregada por Chubb Seguros de Vida, pues Bci Seguros de Vida S.A. [sic] actúa como líder [sic] de las respectivas pólizas [sic].*

*El resto de los casos correspondientes a coberturas ITP, hospitalización y Desgravamen (póliza 1.439) si [sic] están [sic] contenidos en la información entregada por Tanner Corredora de Seguros, al incorporar el número [sic] de “**Id de crédito (materia asegurada)**”, asociado a cada caso, sin embargo tomaremos contacto con la compañía aseguradora [sic] para solicitar esta información y cotejar de manera más exacta a través de un registro único para evitar interpretaciones diversas.”*

Por último, en cuanto al punto 3) del oficio en respuesta, TCS respondió *“que de los 4.101 casos consultados, un total de 24 casos corresponden a seguros de vida, “coasegurados” con Bci Seguros de Vida. Dicho lo anterior del universo de 4.077 casos restantes, 2.087 poseen diferencias con lo informado por las compañía[s] de seguros, en “Montos de primas asociados al Seguro UF”. De los 2.087 casos podemos indicar que 1.473 casos presentan diferencias menores a un 1% respecto de lo informado por la compañía aseguradora: estas diferencias pueden obedecer al valor de la UF considerada por ambas instituciones, pues el pago de las primas realizadas por Tanner Servicios Financieros S.A. (entidad recaudadora) a la compañía aseguradora se realiza en pesos nominales convertidos a la UF del curso de la operación. Asimismo, cuando se recuperan dichos montos por término anticipado del seguro, también se hace en pesos nominales. Respecto de los 614 casos restantes que presentan diferencias vamos a consultar a la compañía aseguradora pues al revisar aleatoriamente casos en nuestro sistema podemos indicar que los montos informados por TCS están correctos. Se agrega columna Observación (en amarillo), para hacer referencia a dichos coaseguros.*

*Respecto de las diferencias informadas en los montos asegurados, podemos indicar que de los 2.929 casos con diferencias (sin coaseguro), un total de 2.781 corresponden a diferencias menores al 1%, lo cual puede obedecer a diferencias en el valor de la UF, igual que lo indicado en las diferencias de primas en el párrafo anterior. Para el resto de los casos, podemos indicar que los montos informados por TCS están correctos al hacer una muestra aleatoria de los casos. Tomaremos contacto con la compañía para revisar dichas diferencias.*

*Respecto de los 4.073 casos con diferencias (sin coaseguro), en los montos de primas no consumidas a devolver UF y/o montos efectivos devueltos al asegurado, podemos indicar que los montos informados por TCS están correctos al hacer un muestro [sic] aleatorio de casos, y cuyas diferencias obedecen principalmente al valor de la UF considerado por ambas instituciones [sic]. Tomaremos contacto de la compañía aseguradora para entender dichas diferencias.*



*Respecto de los 408 casos con diferencias (sin coaseguro), en las fechas de prepagos, podemos indicar que las fechas informadas están conforme a lo indicado por Tanner Servicios Financieros. Aclararemos el punto con la compañía, al igual que los 169 casos con diferencias en las fechas efectivas de devolución [sic], pues se provocan inconsistencias en los cálculos de números de días [sic] hábiles [sic] transcurridos.*

*Respecto de la “fecha de conocimiento” podemos indicar que la compañía no informó ninguna fecha en particular al respecto: sin embargo, son procesos independientes y no necesariamente deben coincidir.”*

Además, la Corredora adjuntó una planilla Excel para dar sustento a sus respuestas.

**45. Presentación de 23 de febrero de 2024, por medio de la cual Tanner Corredora de Seguros Limitada dio respuesta al Oficio Reservado UI N° 219/2024.**

En respuesta a lo indicado en el número 1) del oficio en cuestión, Tanner Corredora indicó “*que dichos casos corresponden a cancelaciones de seguros por término anticipado de la obligación crediticia a la que se encontraban asociados. Tomaremos contacto con la compañía aseguradora para revisar dichos casos, explicando nuestro punto a dicho respecto.*”

En relación con el número 2) del oficio, la Corredora señaló “*que estos 155 casos corresponden a seguros de cesantía [sic]. De estos:*

- *44 si [sic] se encuentran contenidos en lo enviado, y*
- *Los restantes 111 casos que si [sic] corresponde incluir, considerando el “Id de crédito (materia asegurada)” asociado, sin embargo solicitaremos [sic] a la compañía aseguradora esta información para cotejar de manera más exacta a través de un registro único y exacto y que no se produzcan inexactitudes en la información enviada. Se agrega columna Observación (en amarillo), para hacer referencia a dichas incorporaciones.”*

Por último, respecto del tercer punto expuesto, TCS señaló lo siguiente:

*“Respecto a las diferencias destacadas en naranja, podemos concluir que 281 de los 676 casos consultados tienen diferencias con lo informado por las compañía[s] de seguros, en cuanto “Montos de primas asociada al Seguro UF”. Además, de los 281 casos en comento, podemos indicar que 235 casos presentan diferencias menores a un 1% respecto de lo informado por la compañía aseguradora: estas diferencias pueden obedecer al valor de la UF considerada por ambas instituciones, pues el pago de las primas realizado por Tanner Servicios Financieros S.A. (entidad recaudadora) a la compañía aseguradora se realiza en pesos nominales convertidos a la UF del curso de la operación. Asimismo, cuando se recuperan dichos montos por término anticipado del seguro, también se hace en pesos nominales. Respecto de los 46 casos restantes que presentan diferencias vamos a consultar a la compañía aseguradora pues al revisar aleatoriamente casos en nuestros sistemas, podemos indicar que los montos informados por TCS están correctos.*

*Respecto de las diferencias informadas en los montos asegurados, podemos indicar que de los 435 casos con diferencias, un total de 428 corresponden a diferencias menores al 1%, lo cual puede obedecer a diferencias en el valor de la UF, igual que lo indicado en las diferencias de primas en el párrafo anterior. Para el resto de los casos, podemos indicar que los montos*



*informados por TCS están correctos al hacer una muestra aleatoria de los casos: tomaremos contacto con la compañía de seguros para revisar dichas diferencias.*

*Respecto de los 673 casos con diferencias en los montos de primas no consumidas a devolver UF y/o montos efectivos devueltos al asegurado, podemos indicar, luego de un muestreo aleatorio interno, que los montos informados por TCS están correctos. Tomaremos contacto de la compañía aseguradora para entender dichas diferencias.*

*Respecto de los 52 casos con diferencias en las fechas de prepagos, podemos indicar que las fechas informadas están [sic] conforme a lo indicado por Tanner Servicios Financieros. Aclaremos el punto con la compañía, al igual que los 58 casos con diferencias en las fechas efectivas de devolución, pues se provocan inconsistencias en los cálculos de números de días [sic] hábiles [sic] transcurridos.*

*Respecto de la “fecha de conocimiento” podemos indicar que la compañía no informó ninguna fecha en particular al respecto: sin embargo, son procesos independientes y no necesariamente deben coincidir.”*

La Corredora adjuntó una planilla Excel en complemento a sus respuestas.

**46. Presentación de 28 de febrero de 2024, mediante la cual Chubb Seguros de Vida Chile S.A. dio respuesta al Oficio Reservado UI N° 216/2024.**

Por medio de esta presentación, la Aseguradora dio respuesta a las diferencias expuestas en el Oficio Reservado UI N° 261/2024.

En cuanto a lo indicado en el número 1) del oficio, Chubb Seguros de Vida Chile S.A. señaló lo siguiente: “Identificamos 2.667 casos informados que tienen un número de póliza informado por Tanner que no es consistente con los números de póliza de Chubb, además de venir registros con valor 0.

*Acudimos a la corredora, quien es la entidad designada de enviarnos la información respecto a los términos anticipados, y pudimos [notar] que hay 354 casos de los cuales 36 casos sí fueron informados por ambas partes a la CMF, que 27 casos fueron excluidos de nuestro envío porque la fecha de prepago era posterior a la fecha de devolución al cliente. Ambas fechas que mantenemos en nuestro sistema es información que nos entregó la corredora, pero que difieren de las que entregaron a la CMF. Luego, identificamos 291 casos informados por la corredora a la CMF, pero que no tenemos registros en nuestros sistemas, cabe señalar que le pedimos a la corredora información para analizar esta casuística, pero no fue proporcionada.”*

Respecto del número 2), la Compañía indicó:

*“Al revisar la información de la hoja 2, identificamos que 59.251 trx (74%) de las 80.005 trx corresponden a operaciones de pólizas con coaseguro en donde la compañía Líder era BCI. Es probable que Tanner tenga estos casos clasificados bajo la compañía líder y no con Chubb, situación que habría que confirmar con esta corredora.*

(...)

*En adición, con la información proporcionada por a [sic] la corredora identificamos que:*



- De las 20.754 trx restantes, todas fueron encontradas en la base proporcionada por la corredora:
  - 20.402 casos la corredora sí tiene los casos en su sistema como renuncia anticipada (prepago);
  - 350 corresponden a renunciaciones y/o anulaciones en la corredora, sin embargo, esos casos están considerados como prepagos en la compañía [sic];
  - Existen 2 casos en análisis por parte de la corredora.”

Por último, para lo observado en el número 3) del Oficio Reservado UI N° 216/2024, la Aseguradora respondió lo siguiente:

*“Podemos concluir que la diferencia en Prima, Monto Asegurado y Prima Devuelta, que son  $\leq 1$  UF, la atribuimos a la conversión de pesos a UF y el tipo de cambio utilizado por cada compañía, por lo que consideramos que no debieran ser consideradas como diferencia.*

*A modo de conclusión, con la información solicitada a la corredora identificamos que:*

- *Respecto de la información de prima y monto asegurado que consignamos en nuestro sistema y que fue enviada a la CMF, es consistente con la información enviada en su momento por la corredora a Chubb, sin embargo, difiere de la información que la corredora proporcionó a la CMF.*
- *La prima devuelta es calculada por Chubb con la información que nos proporciona la corredora y que está en función de: a) la fecha de renuncia, b) la prima pagada y c) la vigencia del crédito, en que:*
  - *Para 21 casos, la fecha de prepago informada por la corredora a la CMF difiere de la fecha de prepago que informó a Chubb;*
  - *Para 17 casos, la prima informada por la corredora a la CMF difiere de la prima que informó a Chubb;*
  - *Para el resto de los casos, la diferencia se debería a la vigencia del crédito informado por la corredora a la CMF de la que informó a Chubb, no obstante, este dato no nos fue proporcionado para completar el análisis.*
- *Para la columna fecha de renuncia/prepago, el 53% de los casos no presentan diferencia. La fecha que se consigna en nuestro sistema es la informada por la corredora en sus archivos de bajas, sin embargo, en los casos en que se presenta diferencia se debe a la información entregada por la corredora a las [sic] CMF: (...)*
- *Para la columna fecha de devolución efectiva al cliente, el 50% de los casos no presentan diferencia. Para los casos con diferencia se debe a que la fecha informada por la corredora a la compañía difiere a la que entregaron a la CMF: (...)*
- *Para la columna de días transcurridos entre la fecha de prepago y la fecha de devolución, la diferencia se debe a que la información proporcionada por la corredora difiere a lo que nos informó en su momento.*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

- *Para la columna fecha en que la aseguradora tomó conocimiento del prepago, en la respuesta a la CMF informamos que la compañía toma conocimiento cuando la corredora nos envía el archivo de las devoluciones y es un dato que no registramos en el sistema.*
- *Para la columna de días transcurridos entre la fecha en que la aseguradora tomó conocimiento del prepago y la fecha de devolución, la diferencia se debe a no tener el dato indicado en el punto anterior.”*

**47. Presentación de 28 de febrero de 2024, mediante la cual Chubb Seguros Chile S.A. dio respuesta al Oficio Reservado UI N° 218/2024.**

En su respuesta, Chubb Seguros Chile S.A. indicó, respecto de las diferencias expuestas en el número 1) del Oficio Reservado UI N° 218/2024, lo siguiente: *“Identificamos 435 casos informados que tienen un número de póliza informado por Tanner que no es consistente con los números de póliza de Chubb, además de venir registros con valor 0.*

*Acudimos a la corredora, quien es la entidad designada de enviarnos la información respecto a los términos anticipados, y pudimos determinar 58 casos de los cuales 44 casos sí fueron informados por ambas partes a la CMF, pero la corredora los informó con un número [sic] de póliza inconsistente y que 14 casos fueron excluidos de nuestro envío, porque la fecha de prepago era posterior a la fecha de devolución de primas al cliente. Ambas fechas son las que mantenemos en nuestro sistema y es información que nos entregó la corredora, pero que difieren de las que entregaron a la CMF.”*

Con relación a las diferencias señaladas en el número 2) del oficio, la Compañía indicó que, *“Con la información solicitada a la corredora identificamos que de los 155 casos, 146 casos sí los tiene la corredora en su sistema como prepago. Los 9 casos restantes sí los tiene la corredora, pero que no corresponden a prepago sino a renunciaciones, sin embargo, esos están considerados como prepagos en la compañía.”*

Por último, respecto de las diferencias asociadas al número 3) del oficio, la Aseguradora respondió lo siguiente:

*“La diferencia en Prima, Monto Asegurado y Prima Devuelta que son  $\leq 1$  UF las atribuimos a la conversión de pesos a UF y el tipo de cambio utilizado por cada compañía, por lo que consideramos que no debieran ser considerados como diferencia:*

*A modo de conclusión, con la información solicitada a la corredora identificamos que:*

- *La información de la prima y monto asegurado que consignamos en nuestro sistema y enviado a la CMF es consistente con la información enviada en su momento por la corredora a Chubb, sin embargo, difiere de la información que la corredora proporcionó a la CMF. Identificamos sólo 1 caso en que el monto asegurado en nuestro sistema se encuentra incorrecto.*
- *La prima devuelta es calculada por Chubb con la información que nos proporciona la corredora y que está en función de: a) la fecha de renuncia, b) la prima pagada y c) la vigencia del crédito:*
  - *Para 34 casos, la fecha de prepago informada por la corredora a la CMF difiere de la fecha de prepago que informó a Chubb.*



- *Para el resto de los casos, la diferencia se debería a la vigencia del crédito informada por la corredora a la CMF de la que informó a Chubb, sin embargo, este dato no nos fue proporcionado para completar el análisis.*
- *Para la columna fecha de renuncia/prepago, es la fecha que se consigna en nuestro sistema e informada por la corredora en sus archivos de bajas, sin embargo, este dato difiere a lo que la corredora entregó a la CMF. Sólo en 3 casos identificamos que no presentan diferencias. (...)*
- *Para la columna fecha de devolución efectiva al cliente, la fecha informada por la corredora difiere a la fecha que entregó a la compañía [sic]. Solo 4 de los casos no presenta diferencia. (...)*
- *Para la columna de días transcurridos entre la fecha de prepago y la fecha de devolución, la diferencia se debe a que la información proporcionada por la corredora difiere a lo que nos informó en su momento.*
- *Para la columna fecha en que la aseguradora tomó conocimiento del prepago, en la respuesta a la CMF informamos que la compañía toma conocimiento cuando la corredora nos envía el archivo de las devoluciones y es un dato que no registramos en el sistema.*
- *Para la columna de días transcurridos entre la fecha en que la aseguradora tomó conocimiento del prepago y la fecha de devolución, la diferencia se debe a no tener el dato indicado en el punto anterior.”*

**48. Presentaciones de 29 de febrero de 2024, mediante las cuales BCI Seguros Vida S.A. dio respuesta al Oficio Reservado UI N° 210/2024.**

En su primera presentación, BCI Seguros Vida S.A. dio respuesta a las diferencias observadas en el Oficio Reservado UI N° 210/2024.

Con respecto a lo expuesto en el número 1) del oficio en mención, la Compañía indicó lo siguiente:

*“Revisada la base de los 18.578 registros, pudimos verificar que estos no contaban con el campo “Rut del asegurado”, razón por la cual se solicitó a Tanner Corredora de Seguros Ltda. el envío de los registros con dicha información, lo que arrojó el siguiente resultado respecto de los 18.578 casos consultados:*

- a) *Encontramos 9.017 casos que fueron informados por esta Compañía. Sin embargo, dicha planilla no contaba con el campo “Identificación del Crédito” también denominado “ID”, datos que se incorporan en este nuevo archivo adjunto para su revisión.*
- b) *Encontramos 4.545 casos no informados por nuestra Compañía, ya que no corresponden a operaciones terminadas por prepago del crédito sin devolución de prima.*
- c) *Verificamos que 42 casos no fueron informados por tratarse de registros asociados a “personas jurídicas”, las cuales no se ofrece estos productos de seguro.*
- d) *Existe[n] 4.920 casos informados por Tanner a esa Comisión, respecto de los cuales no encontramos coincidencias.”*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

En cuanto al número 2) del oficio, BCI Seguros Vida S.A. respondió:

*“Respecto a los registros mencionados no informados por Tanner en respuesta al oficio anterior, luego de la reunión sostenida con dicha Corredora y del análisis de los antecedentes pudimos constatar que:*

- a) Existe[n] 21.989 casos por ambas partes, [en] los que sin embargo Tanner no incluyó el dato “ID” que permitiera hacer el cruce con la planilla proporcionada por esta Compañía.*
- b) Con la información proporcionada por Tanner no nos fue posible concluir la causa de la diferencia de los restantes 13.337 casos, los que seguimos revisando con la mencionada Corredora.”*

Por último, en relación con las diferencias señaladas en el número 3) del Oficio Reservado UI N° 201/2024, la Aseguradora mencionó lo siguiente:

*“Luego de analizado los antecedentes, podemos informar que:*

- a) Respecto a diferencias en las fechas, es necesario destacar que nuestros registros identifican la fecha en la que Tanner Corredora de Seguros Ltda., nos dio aviso del prepago y no la fecha en que el cliente solicita el prepago.*
- b) Respecto a la diferencia en los montos devueltos, en 33.236 casos, que representan el 51% de los casos, la variación es menor a 9, y que se explica **por la variación del tipo de cambio utilizado que corresponde al de la UF del día del pago.***
- c) Respecto de los 31.048 casos con variación en el monto devuelto mayo a 0, estas diferencias tienen varios motivos, tales como (i) variación en el tipo de cambio, (ii) devoluciones informadas por Tanner de manera agrupada que esta Compañía informó de manera desagregada.” (Énfasis agregado).*

En su segunda presentación, la Aseguradora adjuntó un archivo Excel con el detalle de los registros mencionados en su presentación anterior.

**49. Oficio Reservado UI N° 401/2024, de 25 de marzo de 2024, por medio del cual la Unidad de Investigación reiteró el requerimiento realizado a Tanner Corredora de Seguros Limitada, a través del Oficio Reservado UI N° 211/2024.**

**50. Presentaciones de 26 de marzo de 2024, mediante las cuales Tanner Corredora de Seguros Limitada dio respuesta al Oficio Reservado UI N° 401/2024.**

En primer lugar, Tanner Corredora indicó que, *“con fecha 23 de febrero de 2024 y estando dentro del plazo indicado por la Unidad de Investigación, a través de nuestro Subgerente de Operaciones, se remitieron las respuestas correspondientes [al Oficio Reservado UI N° 211/2024] acompañadas de los antecedentes respectivos al correo indicado en el referido oficio (ui.secretaria@cmfchile.cl). (...) No obstante lo anterior, por medio del presente acompañamos nuevamente las respuestas solicitadas y anexo respectivo con información fundante de esta.”*

Respondiendo las situaciones consultadas a través del Oficio Reservado UI N° 211/2024, la Corredora señaló lo siguiente:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

En cuanto a lo señalado en el número 1) del oficio en mención, TCS indicó *“que dichos casos corresponden a cancelaciones de seguros por término anticipado de la obligación crediticia a la que se encontraban asociados. Tomaremos contacto con la compañía aseguradora para revisar dichos casos, explicando nuestro punto a dicho respecto.”*

Respecto del número 2) del oficio, Tanner Corredora señaló *“que de los 35.306 casos existe un universo de 7.443 casos duplicados al considerar el registro **“Id de crédito (materia asegurada)”** y **“cobertura de seguro”**. Por lo tanto, considerando los 27.863 casos únicos con seguros de desgravamen, un total de 25.144 se encuentran contenidos en la información proporcionada por TCS pero existe un universo de 2.719 casos que no se encuentran en la información proporcionada con anterioridad, de los cuales podemos indicar que 2.633 (Id de Créditos [sic]) si [sic] debieron ser informados, los cuales corresponden mayoritariamente a una cartera de prepagos de año 2020 informados por Tanner Servicios Financieros S.A. Se agrega columna Observación (en amarillo), para hacer referencia a dichas incorporaciones.”*

Por último, debido a lo expuesto en el número 3) del oficio en respuesta, la Corredora arguyó lo siguiente:

*“Respecto a las diferencias destacadas en naranja, y considerando la descomposición de las primas antes indicadas, podemos concluir que de los 64.816 consultados, 51.983 poseen diferencias con lo informado por las compañías[s] de seguros, en **“Montos de primas asociada al Seguro UF”**. Luego, de los 64.816 consultados un total de 46.564 casos cuentan con cobertura de desgravamen y vida, ambas coberturas otorgadas por Bci Seguros de Vida S.A [sic], y presentan diferencias menores a un 1% respecto de lo informado por la compañía aseguradora: estas diferencias pueden obedecer al valor de la UF considerada por ambas instituciones, pues el pago de las primas realizado por Tanner Servicios Financieros S.A. (entidad recaudadora) a la compañía aseguradora se realiza en pesos nominales. Respecto de los 5.419 casos restantes que presentan diferencias vamos a consultar a la compañía aseguradora pues al revisar aleatoriamente casos podemos indicar que los montos informados por TCS están correctos. Adicionalmente, podemos indicar que de la información proporcionada por vuestro organismo, no visualizamos la cobertura de enfermedades graves que también es otorgada por Bci Seguros de Vida S.A. [sic]*

*Respecto de las diferencias informadas en los montos asegurados, podemos indicar que de los 59.479 casos con diferencias, un total de 54.017 corresponden a diferencias menores al 1%, lo cual puede obedecer a diferencias en el valor de la UF, igual que lo indicado en las diferencias de primas en el párrafo anterior. Para el resto de los casos podemos indicar que los montos informados por TCS están correctos al hacer una muestra aleatoria de los casos, y que por lo tanto, tomaremos contacto con la compañía de seguros para revisar dichas diferencias.*

*Respecto de los 63.750 casos con diferencias en los montos de primas no consumidas a devolver UF hemos procedido también a aperturar dichos montos en **“Prima Desgravamen”**, **“Prima enfermedades graves (EG)”** y **“Prima invalidez temporal y permanente (ITP)”** y **“Prima Vida”** y **“montos de asistencias (no seguros)”**], para poder cotejar las diferencias en el seguro de desgravamen informado por la compañía y cuyas diferencias obedecen principalmente al valor de la UF considerado por ambas instituciones, pues al hacer un muestreo aleatorio de casos vemos que al [sic] las primas en pesos nominales están [sic] cuadradas. Sin perjuicio de lo anterior*



*hemos procedido a rectificar 2.777 (no cerrado) casos pues se incorporan primas de otros productos de vida y/o montos de asistencias.*

*Respecto de las diferencias informadas en los montos efectivos a devolver UF resulta complejo poder comparar con la compañía aseguradora, pues las primas restituidas a clientes de [sic] hacen de manera conjunta considerando todas las coberturas contratadas pues resulta mas [sic] eficiente.*

*Respecto de los 3.982 casos con diferencias en las fechas de prepagos, podemos indicar que las fechas estan [sic] conforme a lo indicado por Tanner Servicios Financieros, y que por lo tanto, aclararemos con la compañía, al igual que los 7.605 casos con diferencias en las fechas efectivas de devolución, lo que provoca inconsistencias en los calculos [sic] de numeros [sic] de dias [sic] habiles [sic] transcurridos.*

*Respecto de la “fecha de conocimiento” podemos indicar que dichas diferencias pueden existir toda vez que son procesos independientes y no necesariamente deben coincidir.*

*Finalmente queremos comentar que se procedió a incorporar (como dato adicional), a los casos informados en la Hoja 3, una nueva columna con la fecha de inicio de gestión (correo electronico [sic] y/o carta certificada), a clientes que al momento del prepago comercial no proporcionan datos bancarios para la restitución de primas no consumidas, y donde el procedimiento vigente establece emisión de vale vista nominativo en el caso de no tener respuesta del cliente a dicho requerimiento.”*

**51. Oficio Reservado UI N° 436/2024, de 28 de marzo de 2024, dirigido a BCI Seguros Vida S.A.**

*Por medio de esta presentación, se requirió a la Compañía “enviar nuevamente planilla Excel remitida en respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.572/2023, de 27 de diciembre de 2023, corrigiendo los registros que correspondan, en consideración a las diferencias levantadas en su respuesta al Oficio Reservado UI N° 210/2024, recibida con fecha 29 de febrero de 2024.*

*Asimismo, y en adición a los campos requeridos en el Oficio Reservado UI N° 1.572/2023, deberá incluir en la planilla Excel una columna con información de la fecha en que Tanner Corredora de Seguros Limitada tomó conocimiento del prepago de la obligación a la que se encontraban asociadas las pólizas consultadas. De no contar con dicha información, deberá gestionar la misma con la mencionada Corredora, previo al envío de su respuesta.”*

**52. Oficio Reservado UI N° 437/2024, de 28 de marzo de 2024, dirigido a Chubb Seguros de Vida Chile S.A.**

*A través de este Oficio, se requirió a la Aseguradora “enviar nuevamente planilla Excel remitida en respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.573/2023, de 27 de diciembre de 2023, corrigiendo los registros que correspondan, en consideración a las diferencias levantadas en su respuesta al Oficio Reservado UI N° 216/2024, recibida con fecha 28 de febrero de 2024.*

*Asimismo, y en adición a los campos requeridos en el Oficio Reservado UI N° 1.573/2023, deberá incluir en la planilla Excel una columna con información de la fecha en que Tanner Corredora de Seguros Limitada tomó conocimiento del prepago de la obligación a la que se encontraban*



*asociadas las pólizas consultadas. De no contar con dicha información, deberá gestionar la misma con la mencionada Corredora, previo al envío de su respuesta.”*

**53. Oficio Reservado UI N° 438/2024, de 28 de marzo de 2024, dirigido a Chubb Seguros Chile S.A.**

Mediante esta presentación, se requirió a Chubb Seguros Chile S.A. *“enviar nuevamente planilla Excel remitida en respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.574/2023, de 27 de diciembre de 2023, corrigiendo los registros que correspondan, en consideración a las diferencias levantadas en su respuesta al Oficio Reservado UI N° 218/2024, recibida con fecha 28 de febrero de 2024.*

*Asimismo, y en adición a los campos requeridos en el Oficio Reservado UI N° 1.574/2023, deberá incluir en la planilla Excel una columna con información de la fecha en que Tanner Corredora de Seguros Limitada tomó conocimiento del prepago de la obligación a la que se encontraban asociadas las pólizas consultadas. De no contar con dicha información, deberá gestionar la misma con la mencionada Corredora, previo al envío de su respuesta.”*

**54. Presentación de 12 de abril de 2024, a través de la cual BCI Seguros Vida S.A. dio respuesta al Oficio Reservado UI N° 436/2024.**

En su presentación, BCI Seguros Vida S.A. remitió la planilla Excel solicitada, indicando, además, que *“el día 3 de abril de corriente Tanner Servicios Financieros nos comunicó sobre el hallazgo de un stock adicional de créditos prepagados o refinanciados por diversos clientes, sin que esto fuera informado oportunamente por Tanner Servicios Financieros ni a la Corredora ni a la Compañía. Los antecedentes de las operaciones señaladas fueron recibidos por esta Compañía el día 8 de abril del corriente, los que estamos analizando a objeto de determinar a la brevedad las acciones que correspondan. (...)”*

**55. Presentación de 12 de abril de 2024, mediante la cual Chubb Seguros de Vida Chile S.A. respondió el Oficio Reservado UI N° 437/2024.**

Por medio de esta presentación, Chubb Seguros de Vida Chile S.A. envió la planilla Excel requerida, incluyendo los siguientes campos:

- *Columna Q: Se incluye la fecha en que la corredora Tanner tomó conocimiento del prepago.*
- *Columna R: Se incluye el número de crédito o de operación informado por la corredora Tanner, dado que un asegurado puede tener más en [sic] un crédito asegurado bajo una misma póliza/producto. La llave de búsqueda a utilizar debe ser: Póliza + Rut + Operación[.]*
- *Se excluyeron 59.251 trx en [sic] correspondiente[s] a las pólizas en que esta compañía actuaba como coasegurador y la compañía líder era otra aseguradora.*
- *Se excluyeron 349 casos que habían sido informado por Chubb como prepagos, pero que la corredora Tanner informó que no correspondían ser reportados bajo esta categoría.*

**56. Presentación de 12 de abril de 2024, por medio de la cual Chubb Seguros Chile S.A. dio respuesta al Oficio Reservado UI N° 438/2024.**

Mediante esta presentación, la Aseguradora remitió la planilla Excel solicitada, incluyendo los siguientes campos:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

- *Columna Q: Se incluye la fecha en que la corredora Tanner tomó conocimiento del prepago.*
- *Columna R: Se incluye el número de crédito o de operación informado por la corredora Tanner, dado que un asegurado puede tener más en [sic] un crédito asegurado bajo una misma póliza/producto. La llave de búsqueda a utilizar debe ser: Póliza + Rut + Operación[.]*
- *Se excluyeron 9 casos que habían sido informado por Chubb, pero que la corredora Tanner informó que no correspondían a prepagos.*

**57. Oficio Reservado UI N° 645/2024, de 2 de mayo de 2024, dirigido a Tanner Servicios Financieros S.A.**

Por medio de esta comunicación, se requirió a Tanner Servicios Financieros “remitir planilla Excel con información de aquellos seguros vinculados a las carteras de créditos automotrices otorgados por Tanner Servicios Financieros S.A. y terminados de manera anticipada, por prepago de la obligación a la que se encontraban asociados, desde el 01 de enero de 2018 y hasta la fecha del presente Oficio Reservado, indicando, al menos:

- (i) *Nombre y apellido del deudor y asegurado;*
- (ii) *Rut del deudor y asegurado;*
- (iii) *número identificador del crédito automotriz;*
- (iv) *fecha de curse del crédito automotriz;*
- (v) *fecha de contratación del seguro asociado al crédito automotriz;*
- (vi) *compañía de seguros asociada al seguro;*
- (vii) *número de póliza;*
- (viii) *tipo de seguro;*
- (ix) *monto de la prima asociada al seguro (UF);*
- (x) *monto asegurado por la póliza (UF);*
- (xi) *fecha de prepago del crédito automotriz y de la obligación a la que se encontraba asociada la póliza respectiva;*
- (xii) *monto de prima no consumida a devolver por prepago de la obligación a la que se encontraba asociada la póliza (UF);*
- (xiii) *monto de prima no consumida a devolver por prepago de la obligación a la que se encontraba asociada la póliza (pesos);*
- (xiv) *fecha en que Tanner Servicios Financieros S.A. tomó conocimiento del prepago del crédito automotriz y de la obligación a la que se encontraba asociada la póliza respectiva;*



- (xv) *fecha en que Tanner Servicios Financieros S.A. informó del prepago de la obligación a la que se encontraba asociada la póliza a Tanner Corredora de Seguros Limitada;*
- (xvi) *fecha en que Tanner Corredora de Seguros Limitada tomó conocimiento del prepago de la obligación a la que se encontraba asociada la póliza;*
- (xvii) *fecha en que Tanner Servicios Financieros S.A. informó del prepago de la obligación a la que se encontraba asociada la póliza a la compañía de seguros, de corresponder;*
- (xviii) *fecha en que la correspondiente compañía de seguros tomó conocimiento del prepago de la obligación a la que se encontraba asociada la póliza;*
- (xix) *fecha de reclamo del cliente por la devolución de la prima no consumida, de corresponder;*
- (xx) *fecha efectiva de la devolución de prima al asegurado o a quién soportó el pago de la misma;*
- (xxi) *nombre de la entidad que realizó directamente la devolución de la prima al asegurado o a quién soportó el pago de la misma;*
- (xxii) *monto efectivamente devuelto al asegurado, por concepto de prima no consumida (UF);*
- (xxiii) *monto efectivamente devuelto al asegurado, por concepto de prima no consumida (pesos);*
- (xxiv) *número de días hábiles transcurridos entre la fecha de prepago de la obligación asociada a la póliza y la fecha en que se puso a disposición del asegurado el monto correspondiente a la devolución de la prima no consumida;*
- (xxv) *número de días hábiles transcurridos entre la fecha en que Tanner Servicios Financieros S.A. tomó conocimiento del prepago de la obligación asociada a la póliza y la fecha en que se puso a disposición del asegurado el monto correspondiente a la devolución de la prima no consumida;*
- (xxvi) *contraprestación percibida por Tanner Servicios Financieros S.A., por concepto de comisión de recaudación de la prima asociada al correspondiente seguro (UF);*
- (xxvii) *monto devuelto por Tanner Servicios Financieros S.A. a la correspondiente compañía de seguros, por devolución de la comisión de recaudación ante el prepago de la obligación a la que se encontraba asociada la póliza respectiva (UF);*
- (xxviii) *fecha en que Tanner Servicios Financieros S.A. realizó la devolución de la comisión de recaudación, por devolución de la comisión de recaudación ante el prepago de la obligación a la que se encontraba asociada la póliza respectiva;*



- (xxix) *fecha en que la correspondiente compañía de seguros realizó el pago de la prima no consumida a Tanner Servicios Financieros S.A., de haber realizó [sic] esta última el pago de la devolución al asegurado; y*
- (xxx) *contraprestación percibida por Tanner Corredora de Seguros Limitada, por concepto de intermediación (UF)."*

**58. Presentaciones de 14 de mayo de 2024, mediante las cuales Tanner Servicios Financieros S.A. dio respuesta al Oficio Reservado UI N° 645/2024.**

En estas presentaciones, Tanner Servicios Financieros remitió "planilla Excel con información de aquellos seguros vinculados a las carteras de créditos automotrices otorgados por Tanner Servicios Financieros S.A. (TSF) y terminados de manera anticipada, por prepago de la obligación, desde el 01 de enero de 2018 a la fecha del oficio."

Asimismo, la entidad indicó que, "Sin perjuicio de lo anterior, se debe precisar que hay puntos (específicamente los puntos XVI y XXX), que no corresponde que sean contestados por TSF por tratarse de antecedentes de Tanner Corredora de Seguros Limitada, en adelante ("la Corredora") [sic], o de las respectivas compañías de seguros (puntos XVIII y XXIX).

Asimismo, se aclara que algunos registros que se solicitan en el punto XXVIII, no se indican con fechas exactas de devolución de comisiones a las compañías de seguros, pero podemos señalar que éstas habitualmente se realizan en la fecha de prepago, cuando se elaboran los cálculos de las comisiones devengadas y las devueltas.

Por último, en lo que dice relación a las operaciones que fueron informadas en abril reciente, éstas se encuentran con algunos datos sin llenar, salvo lo relativo a la fecha en que se informó a la Corredora y compañías de seguros sobre la devolución de las primas no consumidas. Aclaramos que en relación a estos créditos estamos en proceso de devolución de las primas no consumidas, proceso que terminará en el presente mes de mayo."

**59. Oficio Reservado UI N° 908/2024, de 19 de junio de 2024, dirigido por la Unidad de Investigación a Tanner Servicios Financieros S.A.**

A través de este oficio, se requirió a Tanner Servicios Financieros lo siguiente:

1. *Explicar y/o corregir aquellos casos en que Tanner Servicios Financieros S.A. informó haber tomado conocimiento del prepago del crédito automotriz, y con ello, de la obligación a la que se encontraba(n) asociada(s) la(s) póliza(s) de seguro(s) respectiva(s), posterior a la fecha efectiva de la devolución de prima al asegurado o a quién soportó el pago de ésta, de acuerdo con los campos "Fecha\_toma\_conocimiento" y "Fecha\_devolución\_PNC" de la planilla Excel remitida en su respuesta al Oficio Reservado UI N° 645/2024, respectivamente.*
2. *Explicar y/o corregir aquellos casos en que, previo al mes de abril de 2024, ante el prepago del crédito automotriz, y existiendo un monto de prima no consumida a devolver por prepago de la obligación a la que se encontraba asociada a [sic] la póliza respectiva, no se ha efectuado la devolución de ésta al asegurado o a quien [sic] soportó su pago, de acuerdo con los campos "Monto\_PNC", "Fecha\_prepago", ["Fecha\_toma\_conocimiento", "Fecha\_devolución\_PNC" y "Monto\_devuelto\_PNC" de la planilla Excel remitida en su respuesta al Oficio Reservado UI N° 645/2024.*



3. *Explicar y/o corregir aquellos casos en que no se incorporó información respecto de la fecha en que Tanner Servicios Financieros S.A. informó del prepago de la obligación a la que se encontraba asociada la póliza a Tanner Corredora de Seguros Limitada y a la compañía de seguros respectiva, acorde a los campos “Fecha\_informada\_a\_TCS” y “Fecha\_TCS\_informó\_a\_Cía” de la planilla Excel remitida en su respuesta al Oficio Reservado UI N° 645/2024, respectivamente.*

4. *Para cada uno de los registros incluidos en la planilla Excel remitida en su respuesta al Oficio Reservado UI N° 645/2024, incorporar una nueva columna indicando si se trata de un seguro colectivo o individual. En el caso de tratarse de un seguro colectivo, incluir una columna adicional indicando el nombre del tomador/contratante de la póliza respectiva.*

**60. Presentaciones de 27 de junio de 2024, mediante las cuales Tanner Servicios Financieros S.A. dio respuesta al Oficio Reservado UI N° 908/2024.**

Por medio de estas presentaciones, Tanner Servicios Financieros remitió “*planilla Excel con información adicional a la enviada anteriormente*”, a la vez de responder las consultas en los siguientes términos:

(i) *Podemos señalar que, de los casos reportados, hay 3.079 registros en que se consulta la fecha de devolución de primas que sería anterior a la fecha de prepago y ello se debe a: (i) renuncia al seguro por parte de los clientes, por lo que no correspondía incluir en el reporte remitido y (ii) casos de prepagos dejados sin efecto volviéndose a aplicar éste con una fecha posterior, por ejemplo cheque girado no pago, lo que se detalla en la hoja N° 2.*

(ii) *En relación al punto dos, se agrega la fecha de devolución y monto de primas no consumidas, que corresponde a 18.688 casos. Cabe señalar que de éstos [sic] casos existen 157, con una diferencia a favor del cliente y que se encuentran en proceso de devolución por parte de la compañía de seguros.*

*Asimismo, se aclara que en la información enviada con anterioridad, existían 20.387 casos que no correspondían ser informados por Tanner Corredora de Seguros Limitada (en adelante también “la Corredora”), puesto que se trataba de coberturas de seguro de vida que permanecen vigentes, independiente del término anticipado del crédito, como asimismo casos donde la cobertura había finalizado consumiéndose en su totalidad la prima, lo[s] que se detallan en hoja 3.*

(iii) *En el punto tres, se completó la fecha de prepago informada a la Corredora y la fecha en que ésta informa a las compañías de seguros, en relación a esto último, hay casos que se informaron directamente por Tanner Servicios Financieros S.A., a las compañías de seguros, con copia a la Corredora indicándose en el Excel dicha fecha de notificación.*

(iv) *Se incorporan 2 nuevas columnas a la base, una que indica si se trata de seguro colectivo o individual y otra que señala el tomador/contratante de la póliza.*

**61. Oficio Reservado UI N° 950/2024, de 1 de julio de 2024, dirigido a Tanner Servicios Financieros S.A.**

Mediante esta presentación, se requirió a TSF lo siguiente:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

1. *Explicar y/o corregir aquellos casos (134) en que Tanner Servicios Financieros S.A. informó haber tomado conocimiento del prepago del crédito automotriz y, con ello, de la obligación a la que se encontraba(n) asociada(s) la(s) póliza(s) de seguro(s) respectiva(s), posterior a la fecha efectiva de la devolución de prima al asegurado o a quién soportó el pago de ésta, de acuerdo con los campos “Fecha\_toma\_conocimiento” y “Fecha\_devolución\_PNC” de la planilla Excel remitida en respuesta al Oficio Reservado UI N° 908/2024, respectivamente. De dichos casos, 89 se asocian a créditos informados en la hoja N° 2 de su respuesta, pero en virtud de un seguro distinto (por ejemplo, desgravamen versus cesantía).*

2. *Explicar y/o corregir aquellos casos (19.171) en que Tanner Servicios Financieros S.A. informó haber tomado conocimiento del prepago del crédito automotriz y, con ello, de la obligación a la que se encontraba(n) asociada(s) la(s) póliza(s) de seguro(s) respectiva(s), posterior a la fecha en que ésta, directamente o a través de la [sic] Tanner Corredora de Seguros Limitada, informó de aquello a la compañía de seguros pertinente, de acuerdo con los campos “Fecha\_prepago” y “Fecha\_TCS\_informó\_a\_Cía” de la planilla Excel remitida en respuesta al Oficio Reservado UI N° 908/2024, respectivamente.*

3. *Explicar y/o corregir aquellos casos (18.507) en que el campo “Fecha\_TCS\_informó\_a\_Cía” se informó como “No Aplica”, en la planilla Excel remitida en respuesta al Oficio Reservado UI N° 908/2024. De estos casos, 16.076 presentan una devolución de prima al asegurado o a quién soportó el pago de ésta, entre los meses de mayo y junio de 2024.*

**62. Presentaciones de 9 de julio de 2024, por medio de las cuales Tanner Servicios Financieros S.A. dio respuesta al Oficio Reservado UI N° 950/2024.**

En estas presentaciones, Tanner Servicios Financieros remitió “planilla Excel con información adicional a la enviada anteriormente”, contestando las consultas de la siguiente forma:

1.- *Se corrige la información entregada, considerando que los 134 casos consultados, correspondían a (i) renuncia al seguro por parte de los clientes o (ii) prepagos dejados sin efecto volviéndose a aplicar éste en una fecha posterior, esto último, en los casos de cheques girados por los clientes y no pagados por los bancos, lo que se incorpora en la hoja N° 2.*

2.- *Se rectifica la fecha de los prepagos consultados en el punto dos, casos que se incorporan en el detalle de la hoja N°1. Adicionalmente se corrigen 389 casos, que se debieron considerar como renuncias o prepagos dejados sin efecto volviéndose a aplicar éste con una fecha posterior, esto último, en los casos de cheques girados por los clientes y no pagados por los bancos, los que se incorporan en la hoja N° 2.*

3.- *En el punto tres, se aclara que se indicó “No Aplica”, ya que para esos casos informados, fue Tanner Servicios Financieros S.A. quien realmente comunicó a las compañías de seguros, por ello no se señaló en la columna “Fecha\_TCS\_informó\_a\_Cía”, sin perjuicio de lo anterior, y para mayor claridad se agrega una nueva columna a la base, con el campo “Fecha\_TSF\_informó\_a\_Cía”, que contine la fecha de los casos en que Tanner Servicios Financieros S.A., comunicó a las compañías de seguros, que debían devolverse las primas no consumidas.*

**63. Acta de declaración del Sr. Derek Sassoon, gerente general de Tanner Servicios Financieros, de fecha 23 de julio de 2024.**



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

Con fecha 23 de julio de 2024, el Sr. Sassoon prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación. En esta ocasión, al consultársele por “los contratos de recaudación de primas y uso de canal de Tanner Servicios Financieros S.A. con distintas entidades aseguradoras (...)”, el Sr. Sassoon respondió, en lo principal, lo siguiente:

*“Nosotros tenemos dos negocios principales en Tanner Servicios Financieros, uno es financiamiento de empresas y otro es financiamiento automotriz. En el caso de primas de seguros, que están gestionados por nuestra corredora de seguros, está prácticamente todo relacionado al negocio automotriz.*

*En el inicio de un crédito automotriz, se asocia el crédito a un seguro (el principal es desgravamen, que está incluido, pero hay también otros seguros que se venden aparte, como vida y cesantía), el que está financiado dentro del crédito automotriz. En esa instancia, Tanner Servicios Financieros da el crédito y contrata una póliza de seguro vía nuestra corredora, Tanner Corredora de Seguros, y principalmente hemos usado a BCI Seguros y, en menor medida, Chubb.*

***Tanner actúa como contratante en la póliza colectiva. La corredora actúa coordinando el proceso del seguro, pero el flujo relacional, contractual y de dineros, es entre Tanner Servicios Financieros y las compañías de seguros.***

*Las compañías de seguros pagan a Tanner Servicios Financieros una comisión, dado que estamos originando seguros para estas compañías. El cliente que toma el seguro llega por crédito automotrices, que vienen de Tanner Servicios Financieros.*

*Después del inicio del crédito y del seguro, la gestión y recaudación de los dineros del cliente lo hace Tanner Servicios Financieros. (...).” (Lo destacado no es original).*

A su turno, se le solicitó al Sr. Sassoon referirse “al proceso de devolución de primas no consumidas, por el término anticipado de seguros asociados a créditos automotrices otorgados por Tanner Servicios Financieros S.A. (...)”, a lo que éste indicó:

*“Sí hay un procedimiento formal para todas las devoluciones de primas no consumidas. Hicimos un procedimiento nuevo en 2021, para todos los prepagos de los créditos automotrices.*

*En términos generales, hay una plataforma (dashboard) de todos los prepagos que tenemos en términos automotrices y hay un seguimiento de las primas no consumidas. El procedimiento es que, cuando hay un prepagado, Tanner Servicios Financieros devuelve las primas no consumidas y luego recupera esas primas de las compañías de seguros. Toda esa gestión está coordinada con la corredora de seguros. Las obligaciones hacia el cliente y la recuperación, es responsabilidad de Tanner Servicios Financieros.*

*La corredora revisa y calcula los montos para asegurar que lo que se paga al cliente y lo que se cobra a las compañías de seguros es correcto, haciendo un seguimiento.*

*Una vez que la corredora calcula el monto a devolver, Tanner Servicios Financieros realiza dicha devolución y, en paralelo, pide a la compañía de seguros que devuelva ese monto a nosotros.*

*Una parte de la comisión que la compañía de seguros pagó a Tanner Servicios Financieros se devuelve a la compañía. Asumo que el cálculo de esta devolución lo realiza también la corredora, pero no estoy seguro.*



*La compensación de los flujos entre Tanner Servicios Financieros y las compañías de seguros se realizan una vez al mes.*

*En 2021 nos dimos cuenta de que no había un procedimiento formal funcionando para las devoluciones de prima, por lo que, desde ese momento, empezamos a devolver las primas en función de lo anteriormente señalado. Desde ese entonces, creo que agosto de 2021, hicimos una revisión hacía atrás. En ese momento había cambios de personas en operaciones y en la gerencia de la división automotriz e hicimos una revisión general de todos los procedimientos. Yo partí en 2020 en la compañía. Cuando encontramos estas deficiencias, inmediatamente implementamos el procedimiento que estoy describiendo ahora y luego empezamos a revisar las devoluciones hacía atrás. Esto fue un proceso más largo, por falta de sistemas y datos que tuvimos en ese momento, y dada la importancia del tema, pusimos [al] comité de auditoría a cargo del seguimiento de revisión. Por lo tanto, en nuestro comité de auditoría empezamos a presentar información, datos para levantar una historia más completa. Recuerdo que había una revisión en operaciones en donde saltó este tema, en donde se mencionó que no estábamos devolviendo la prima a los clientes como correspondía. No era de todas, había algunas que los clientes reclamaban y, por ende, había devolución de las primas no consumidas. **En la medida que íbamos revisando, levantamos un número [sic] total de devoluciones faltantes de 1.600 millones de pesos, aproximadamente; una parte importante de BCI y una parte menor de Chubb.***

*El contrato con las compañías es que, cuando nosotros pagamos la prima no consumida al cliente, esa prima es devuelta por las aseguradoras. No sé si había algo específico en los contratos respecto a la obligación de realizar la devolución de primas a través de Tanner Servicios Financieros.*

**Los casos antiguos comenzamos a revisarlos en 2021 y los terminamos de pagar a principios de 2024.**

**No estoy seguro de si había un criterio de reajustabilidad en la devolución de las primas. Los montos que manejo están en pesos. Tampoco estoy seguro de la aplicación de algún interés en las devoluciones pendientes.**

*La revisión que se hacía en el seguimiento del comité de auditoría, donde participó la gente involucrada de Tanner Servicios Financieros y Tanner Corredores de Seguros. Cuando tuvimos claridad de esta situación, tuvimos contacto con las compañías de seguros. Esto debía haber sido a fines del año pasado o principios de este año. En 2021 implementamos el nuevo procedimiento. A fines de 2023 o principios de este año (2024) comunicamos a las compañías de seguros de los casos pendientes, mayoritariamente aquellos previos al 2021. Con esta información acordamos los pagos pendientes de forma casi inmediata.*

**No sé si había un seguimiento por parte de las aseguradoras con el cumplimiento contractual de los seguros involucrados a los créditos de Tanner Servicios Financieros. No sé si las compañías consultaron por el proceso de devolución de primas previamente.”** (Énfasis agregado).

*En complemento, el Sr. Sassoon señaló que, “Antes de 2021, salvo que el cliente reclamara por la prima, no se informaba correctamente a las compañías de seguros. Solo en la medida que el cliente reclamaba, se informaba a las compañías. Luego de 2021, se informa a las compañías*



*cada vez que hay prepago; Tanner Servicios Financieros informa a Tanner Corredores de Seguros para que gestione con las compañías de seguros, por lo tanto, si[n] Tanner Servicios Financieros, Tanner Corredores de Seguros no sabe que hay un prepago que luego debe ser gestionado con las compañías de seguros. Tanner Servicios Financieros devuelve la prima no consumida al cliente y luego la corredora gestiona la devolución desde las compañías de seguros hacía Tanner Servicios Financieros; en este momento las aseguradoras toman conocimiento del prepago. La compañía siempre se entera luego de haberse pagado al cliente.”*

Finalmente, el Sr. Sassoon agregó que *“Lo más relevante es que reconocemos una reacción tardía en la devolución de prima no consumida, pero que ahora están 100% pagadas. No ha habido una ganancia por parte de Tanner Servicios Financieros en este proceso, sino que simplemente tuvimos una reacción tardía.”*

**64. Acta de declaración del Sr. Víctor González Rojas, gerente de contabilidad corporativa en Tanner Servicios Financieros, de fecha 25 de julio de 2024.**

Con fecha 25 de julio de 2024, el Sr. González prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación. En esta ocasión, al consultársele por el *“proceso de devolución de primas no consumidas, por el término anticipado de seguros asociados a créditos automotrices otorgados por Tanner Servicios Financieros S.A. (...)”*, el Sr. González indicó, en lo que interesa, lo siguiente:

*“(...) el proceso de seguros o el negocio de seguros que está implícito dentro de la división automotriz tiene dos vistas, lo cual es contractual con las compañías de seguros participan en el mismo. Por un lado, a través de TSF se percibe una comisión de uso de canal y recaudación; todo lo que está asociada [sic] a la gestión de TSF, estipulada en los contratos con cada compañía. Por otro lado, a través de Tanner Corredora de Seguros (TCS), existen contratos con las compañías de intermediación y administración de cartera.*

*El proceso de término anticipado de los créditos se materializa a través del evento de prepago, en el mundo automotriz. Cuando se gatilla el prepago, se pone término anticipado a la póliza de seguro que forma parte de la operación de crédito. Cuando se valoriza el prepago, éste no incluye el descuento de la prima no consumida, ya que este acto ocurre de forma posterior. Después de que el cliente paga el monto del prepago, en ese mismo acto se le solicitan los datos de transferencia de las primas no consumidas (la cuenta a la cual depositarle la devolución). En el intertanto de este proceso, TCS, que administra todo el proceso, toma contacto con la compañía de seguros para verificar que no exista ningún siniestro o bien renuncia por parte del cliente, anterior al evento del prepago, que harían no aplicable la devolución de la prima no consumida.*

*TSF financia la prima del seguro, la cual se contrata a prima única, por lo tanto, se recauda en una sola prima el 100%. Esa prima se paga a la compañía respectiva. Para TSF está implícito dentro del capital otorgado.*

*La contabilidad de la división automotriz, dentro de TSF, es mensual, en términos de todo lo que tiene que ver con el proceso comercial del producto, esto quiere decir que todos los otorgamientos de crédito se reconocen en el proceso de cierre mensual (no quita que durante el mes los flujos de pago se computan cuando ocurren; el cierre operacional es el que se reconoce de forma mensual).*

*La comisión recibida por TSF depende del contrato, pero está entre un 35-40% de la prima. Por el lado de TCS, bordea los mismos porcentajes, es similar. Estos porcentajes se apertura[n]*



*acorde a lo establecido por las compañías: el porcentaje señalado de cada contrato y el equivalente al monto en UF que se devenga durante la vigencia del contrato. No obstante, esto se especifica en cada contrato. Estos pagos son eventos separados de la prima, no se ven de forma compensada (el pago de la prima se da en un 100% a la compañía y luego hay un proceso de liquidación al mes siguiente donde se recauda la comisión).*

*El flujo del proceso parte con la colocación de un crédito que tiene seguro. Todo el proceso operacional asociado al mundo del crédito automotriz depende del área de operaciones automotriz o del área de operaciones de la división (TSF). Por lo tanto, las colocaciones de seguros que están implícitos en los créditos automotrices surgen del proceso de colocación de créditos; al igual que todos los eventos de término anticipado de los créditos (prepagos comerciales, refinanciamientos, renegociaciones). Esta área, de forma mensual, y de forma recurrente, vía paneles, informa los cierres de cursos (otorgamiento de nuevos créditos) y términos (prepagos comerciales, refinanciamientos, renegociaciones) al área de operaciones de TCS. Esta área se encarga de administrar el flujo de pagos y cobros de las primas de seguro hacia las diferentes compañías de seguros. El área de operaciones de TCS determina el monto de la devolución. Quien administra la parte operativa de los pagos se da en TCS (su área de operaciones), no obstante, el pago material lo realiza TSF.*

*En el flujo contable, cuando TSF paga la prima no consumida, ese pago se realiza contra una cuenta por cobrar a la compañía de seguros. Ese cobro a la compañía de seguros, al mes siguiente se informa a la compañía en un proceso de liquidación mensual, notificando las primas no consumidas pagadas por TSF, junto con las primas asociadas con las operaciones nuevas cursadas (nuevas operaciones cursadas menos primas devueltas pagadas por TSF). Este es un proceso de conciliación mensual con las compañías de seguros, realizado por el área de operaciones de TCS.*

*(...)*

*El sistema que tenemos no está automatizado en un 100%; se han hecho mejoras en el proceso, principalmente desde 2021, mejorando, por un lado, el reconocer el impacto que tienen las comisiones por devolver a la compañía y, por otro lado, la forma en que la información viaja a la corredora de seguros, en términos de que se reportean todos los eventos de prepago. Hay dos fuentes de información; hay un panel en Power BI que refleja los eventos de curso, de prepago y de refinanciamiento (visualización de eventos más que informes de cierre). Este panel existe entre TSF y TCS. Antes este panel no existía y lo que se informaba eran los informes de cierre mensual, a través de correo electrónico, que llegaba al tercer día, detallando los eventos de prepago. Lo principal que cambió fue darle esta visualización a través de panel de forma más oportuna. Si bien existía esta cadena de correos, éste era un reporte en Excel que no daba la formalidad y visibilidad a la corredora para gestionar los eventos de prepago. Otra cosa que modificamos para recoger el efecto financiero del evento del prepago es comenzar a provisionar la devolución de la comisión, en línea con el evento de prepago, más allá de esperar el pago, reconociendo desde el prepago el efecto en la devolución de la comisión, que genera un menor ingreso para ambas compañías (TSF y TCS). Es una provisión que recoge los prepagos y se cuantifica, en grandes números, aquellos casos que no se toman al cierre del mes (prepagos de los últimos días no se cuantifican, pero sí tienen visibilidad y, por tanto, TCS envía el monto de la provisión). Tanto TSF como TCS realizan la provisión. Otra mejora que se está levantando hoy, es*



*que, idealmente, en el proceso de valorización del prepago, se genere de inmediato la rebaja de la devolución de la prima no consumida al cliente (dándose, de esta forma, por devuelta).*

*Adicionalmente, tenemos una provisión que no responde a un modelo estadístico de TSF como tal (en TCS sí existen [sic] una provisión que refleja lo establecido normativamente), pero, lo que hacemos, es ocupar el porcentaje equivalente de devolución de comisión que tiene la corredora y se aplica en TSF (aproximadamente un 4,5%).”*

Asimismo, respecto de la forma en que las aseguradoras toman conocimiento del prepago, el Sr. González señaló que *“La formalización de la toma de conocimiento de las compañías de seguros es mensual, cuando se informan las primas nuevas y se solicita la devolución de las primas no consumidas pagadas por TSF. Entiendo que existe un canal entre TCS y las compañías, para eventualmente identificar casos en donde existe un siniestro o bien existe una denuncia anterior al término del crédito o del prepago del crédito. La relación con las compañías la lleva TCS.”*

Por último, requerido para que indique *“las gestiones internas y medidas adoptadas por Tanner Servicios Financieros S.A., respecto de los retrasos en las devoluciones de prima no consumida (...)”*, el Sr. González respondió, en lo principal, lo siguiente:

***“No tengo conocimiento en profundidad de que se haya hecho una reunión para informar a las compañías, en términos de flujo u operación. Diría que el feedback a las compañías se lo pudo haber dado la administración de TCS. En términos de mejorar flujo o elementos operativos, no tengo conocimiento de que se haya llevado algo así con las aseguradoras. Diría que no hubo una gestión activa de las aseguradoras para tomar conocimiento de cómo se llevaba a cabo la devolución de primas no consumidas en TSF.***

*En cuanto a la pregunta (...). Producto de la mejora sistémica en la valorización de los prepagos, se materializaría la devolución de la prima no consumida en línea, junto con la valorización del prepago. Todo esto, en el evento de prepago mismo (devolución imputada contra el saldo absoluto del crédito, al momento de prepagar).*

*También se está revisando todo el proceso. Entiendo que, probablemente, el área de operaciones de TCS pase a depender de la gerencia de operaciones transversal de TSF, a modo de tener el flujo completo dentro de la misma gerencia.*

*(...)*

*Entiendo que la brecha de información a la corredora, y las necesidades de correspondiente revisión y mejora, se gatilló por los oficios de la CMF que recibió TCS. Entiendo que [en] la revisión que se hizo a inicio de este año (2024) el área de operaciones del área automotriz tomó el caso para analizar eventos de prepago históricos y los pagos realizados de devoluciones de prima; de esta revisión (de unos 3-4 meses) se levantó una cantidad de casos importante en que no se realizó la devolución de prima no consumida, no obstante haberse prepago el crédito asociado a esos seguros.*

*Entiendo que en 2022 se hizo una revisión a nivel del área de operaciones de TCS. Este año, lo que mencioné, corresponde a lo que se hizo en TSF, desde el área de operaciones. El análisis se hizo histórico desde 2018 (la decisión de devolución se hizo en base a este universo, desde 2018*



*en adelante). Entiendo que esto proviene de las brechas detectadas desde la corredora, dado los oficios de ésta con la CMF. Los casos se terminaron de identificar en abril-mayo de este año.*

*El análisis que hizo el área de operación automotriz fue por crédito, y entiendo que se levantaron alrededor de 22.000 casos (operaciones de crédito) sin devolución de prima no consumida, habiendo ésta correspondiendo [sic].” (Énfasis agregado).*

**65. Acta de declaración del Sr. Miguel Riveros Puebla, subgerente de operaciones de Tanner Corredora de Seguros Limitada, de fecha 29 de julio de 2024.**

Con fecha 29 de julio de 2024, el Sr. Riveros prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación. En esta ocasión, al consultársele por el “*proceso de devolución de primas no consumidas, por el término anticipado de seguros intermediados por TCS, asociados a créditos automotrices otorgados por Tanner Servicios Financieros S.A. (...)*”, el Sr. Riveros respondió, en lo pertinente, lo siguiente:

*“En el proceso actual, TSF, a través de su área de operaciones, envía la información para gestionar, ante las compañías de seguros, las cancelaciones anticipadas. En ese proceso, nosotros (TCS) generamos el cálculo de las comisiones (para que las compañías las validen), las cuales remitimos una vez al mes a las compañías de seguros.*

*Nosotros, TCS y las compañías, nos ponemos de acuerdo con las comisiones y las primas que éstas deben recuperar (TSF es quien hace la devolución de prima a los clientes). Se mandan a cobrar las primas y devuelven las comisiones y, cuando esto está OK, se devuelven las primas a TSF y las comisiones a las compañías de seguros.*

*En este proceso, TSF es quien recauda las primas. Luego, una vez al mes, esta información es enviada a las compañías, a través del TCS, al mes siguiente.*

*Ante siniestros, el cliente llama a la unidad correspondiente de TSF (SAC o servicio de atención al cliente) y ponen aviso de sus siniestros. Aquí se empieza a gestionar el proceso del siniestro, en paralelo. Si el cliente renunció antes al seguro, y después se procesa el siniestro, al cliente se le devolvería la prima y luego la compañía se daría cuenta que el cliente renunció al seguro.*

*La gestión de los siniestros lo realiza TCS, quien asesora en todo el proceso del siniestro.*

*Lo que tenemos hoy es la información recibida desde TSF, quien informa los prepagos diarios, a través de un sistema (Power BI que operaciones disponibilizó a TCS). TCS toma esos casos y realiza los cálculos de la prima por devolver, para que ésta se gestione a través de TSF. Esta información se entrega, a través del mismo sistema, a TSF. Una vez a la semana sacamos toda la información y la procesamos en dos días, generando un reporte semanal, preocupándonos siempre de cumplir el plazo de 10 días para realizar el pago.*

*A fines de mes, en un reporte mensual de liquidaciones (cancelación de seguros), se remite a las compañías aseguradoras todo lo gestionado en el mes anterior. Las compañías, para las devoluciones de prima no consumida, le encargan a TSF este proceso (vía contrato), quien realiza materialmente las transferencias; esto, sin el visto bueno de las compañías. Las compañías validan luego las primas no consumidas ya anticipadas por TSF, así como las comisiones que corresponden devolver a las aseguradoras.*



Lo mencionado es el procedimiento actual, que partió en marzo de 2024. Acá también se aumentaron los controles por parte de TSF y se establecieron claramente las responsabilidades en el proceso.

Antes, desde agosto de 2021, el procedimiento era similar: TSF nos informaba los prepagos, los cuales tomábamos, a través de una planilla, y lo gestionamos a través del mismo proceso, es decir, realizábamos los cálculos y le respondíamos a TSF para que gestionara el giro. La periodicidad también era diaria y a través de Power BI (antes no existía Power BI, pero no recuerdo bien a través de qué medio se compartía la información).

**A fines de 2020, hubo otro cambio de procedimiento. En esa oportunidad tuvimos un levantamiento de retrasos y un mayor número de reclamos respecto de la devolución de prima (casos en que no se estaba realizando la devolución). Esto nos dio la alerta de que algo estaba pasando. Se incluyó una auditoría en este proceso, en mayo de 2021, y se levantó la causa, que fue el cambio del procedimiento y la poca claridad en las responsabilidades.**

Por esto, en TSF se modificó el procedimiento. (...)

Esto se regularizó entre el primer y segundo trimestre de 2021.

Anteriormente, entiendo que había un flujograma del proceso, el cual, luego, se perfeccionó.” (Lo destacado no es original).

En cuanto a “si las aseguradoras realizaban algún tipo de monitoreo o control respecto del proceso y del manejo de la información (...)”, el Sr. Riveros señaló:

“(...) creo que el control que hacen las compañías es el mencionado. Ellos verifican lo que se les envía y, en base a eso, se entrega su visto bueno. **Las compañías solo revisaban los pagos, pero no monitoreaban el cumplimiento del proceso y si éste era adecuado para cumplir con los plazos normativos.**

**Con los nuevos cambios, a marzo de 2024, las compañías nos están solicitando más información, a modo de poder validar la calidad de la información. Desde el año pasado, en, aproximadamente, marzo de 2023, las compañías habían comenzado a consultar por casos que tardaban más de 90 días en la devolución de la prima no consumida, desde la fecha de la cancelación del seguro.”** (Lo destacado no es original).

Por último, se le requirió al Sr. Riveros detallar “la fuente de información de los seguros terminados anticipadamente, dado el prepago del crédito al que estaban asociados, así como de los montos y la fecha de la respectiva devolución de prima no consumida”, a lo que éste respondió:

“TSF es quien genera toda la información asociada a los créditos prepagados anticipadamente y quien posee la información del monto finalmente devuelto por concepto de prima no consumida, así como de la fecha en que se realizó dicho pago. TCS realiza los cálculos de prima, los cuales son gestionados por TSF, quien devuelve directamente a los clientes.

En 2021, hubo casos que TSF no informó dentro de sus procesos, los cuales ya fueron regularizados.



***Las primas no consumidas no se reajustan, se pagan en pesos y, por ende, se mantiene el valor de la UF al momento del inicio del seguro. Tampoco existe la aplicación de algún tipo de interés en la devolución. Esta es una definición que nos dieron las compañías (se cobran en pesos y se pagan a las compañías, en pesos, en un 100%, en su inicio); de lo que conozco, siempre ha sido así. Esto aplica tanto a las devoluciones de prima no consumida que suceden dentro del plazo normativo, como a aquellas que se realizan con retraso. Las pólizas son en UF.***

*Las comisiones de intermediación y de recaudación, que corresponde devolver a las compañías, también es [sic] en pesos, considerando el monto de la prima en UF convertida a pesos, al momento del inicio del contrato de seguro. Esto, sin importar el tiempo transcurrido.” (Énfasis agregado).*

**66. Oficio Reservado UI N° 1.203/2024, de 14 de agosto de 2024, dirigido a BCI Seguros Generales S.A.**

A través del presente oficio, se requirió a BCI Generales lo siguiente:

- 1) *Remitir contratos de recaudación de primas y convenios de uso de canal, así como cualquier otro acuerdo suscrito entre BCI Seguros Generales S.A. y Tanner Servicios Financieros S.A., con vigencia en el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2018 y la fecha del presente Oficio.*
- 2) *Remitir contratos de intermediación para la venta de seguros, así como cualquier otro acuerdo suscrito entre BCI Seguros Generales S.A. y Tanner Corredora de Seguros Limitada, con vigencia en el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2018 y la fecha del presente Oficio.*

**67. Presentación de 22 de agosto de 2024, por medio de la cual BCI Seguros Generales S.A. dio respuesta al Oficio Reservado UI N°1.203/2024.**

En esta presentación, BCI Generales dio respuesta al Oficio Reservado UI N°1.203/2024, adjuntando los siguientes contratos:

**1.- Contratos de Recaudación de Primas entre Bci Seguros Generales S.A. y Tanner Servicios Financieros, de acuerdo con el siguiente detalle:**

- a. *Contrato de Recaudación de Prima y Uso de Canal de 1 de marzo de 2017, para para [sic] los productos de seguro denominados “Cobertura Full” y “Cobertura Básica” para el ramo “Vehículos”, vigente a la fecha.*
- b. *Contrato de Recaudación de Prima y Uso de Canal de 1 de enero de 2023 para el producto de seguro de Cesantía e Incapacidad Temporal.*
- c. *Modificación Contrato de Recaudación de Prima de 17 de junio de 2023 para el producto de seguro de Cesantía e Incapacidad Temporal.*

**2.- Contratos de Intermediación entre Bci Seguros Generales y Tanner Corredora de Seguros Limitada, de acuerdo con el siguiente detalle:**

- a. *Contrato de Intermediación para la Venta de Seguros de 17 de junio de 2023 para el producto de Cesantía e Incapacidad Temporal.*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

b. *Addendum Contrato de Intermediación para la Venta de Seguros de 28 de noviembre de 2023 para el producto de de [sic] Cesantía e Incapacidad Temporal”.*

**Antecedentes recabados con ocasión de la Autodenuncia del Sr. González**

**68. Comprobante de postulación al beneficio de colaboración compensada, de fecha 20 de enero de 2022, presentada por el Sr. González.**

**69. Declaración del Sr. José González, de fecha 4 de febrero de 2022.**

Con fecha 4 de febrero de 2022, en el contexto del análisis de la procedencia del beneficio contemplado en el artículo 58 del DL N° 3538, el Sr. González prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación. En dicha oportunidad, al consultársele *“cuándo y a través de qué forma se enteró de que Tanner Corredores de Seguros Ltda. no habría hecho devolución de las primas no consumidas entre los años 2018 a mayo de 2021.”*, el Sr. González respondió:

*“El 21 de diciembre de 2020, fecha en que se me hace el traspaso del flujo total de devoluciones de prima, desde el área comercial. Desde esa fecha comenzó la discusión sobre que a los clientes que pre pagaron sus créditos, no se les devuelva la prima no consumida. Tanner Servicios Financieros (Tanner SF) es un financista de los créditos automotrices a través de los vendedores de automóviles, tiendas, marcas. Tanner SF tienen ejecutivos de venta de créditos que tienen asignados a estos vendedores. Tanner SF exige un seguro de desgravamen para otorgar crédito, y se venden otros seguros voluntariamente. Por otro lado, cabe hacer presente que la prima en promedio son [sic] \$500 mil pesos.*

*Los seguros son intermediados por Tanner Corredores de Seguros (Tanner CS). El área comercial de la corredora era quien estaba a cargo de las ventas, y ellos nos entregaban al área de operaciones, de la que yo estaba a cargo, la información sobre a quiénes de [sic] debía devolver las primas no consumidas. La compañía de seguros eran principalmente BCI y Banchile en coaseguro. La gerente comercial era quien tenía la relación con las compañías de seguro. El área comercial nos indicaba al área de operaciones, a cuáles clientes se debía devolver la prima no consumida, y para ello se usaban los dineros de Tanner SF, y para ello se indicaba que se devolvía por su cuenta las primas no consumidas, y se neteaba. La compañía de seguros no ponía ningún obstáculo para la devolución. El cliente recibía el financiamiento desde Tanner SF y con ese dinero pagaba el auto y los seguros, y cuando prepagaba el crédito, Tanner SF le comunicaba al área comercial de la Corredora hacer oportunamente hacer [sic] la devolución de los dineros. Para mí, el problema se generaba en el área comercial de la Corredora, ya que Tanner SF le informaba a quién había que hacer la devolución.*

*Hace cuatro años esto se hacía automáticamente, pero una persona del área comercial descubrió que podía no tener una rebaja en los estados de resultados, al no tramitar las devoluciones por primas no consumidas (si se hace manualmente se podía arbitrar), pero como son 1.500 clientes, se torna en [sic] imposible. Además, a todos les conviene, porque no aparecen los descuentos de comisiones, sobre todo para la Corredora, ya que si no tenían ingresos por ventas no ligadas a Tanner podían cumplir con el presupuesto de ingreso.*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

*Quien lo descubrió fue Gabriel Álvarez, quien era el gerente general. Él dijo que no correspondía devolver los dineros de las primas no consumidas, y para ello armó un enredo.*

*El 21 diciembre de 2020 me di cuenta de todo ello, cuando a mi petición se nos hizo el traspaso al área de operaciones.*

*Los pre pagos se sacan de una base de datos, y eran 1.300 y no 300 como se nos pedían tramitar, por lo que esos 1.000 no se tramitaban. En teoría, los clientes que hacían pre pagados [sic] debían recibir la devolución por parte de la compañía de seguros, y luego la compañía de seguros se lo cobraba a la corredora de seguros; sin embargo, en la práctica todo lo hacía la propia corredora. Cuando se suspendió el proceso automático, Tanner tenía un depósito de todos los pre pagos que hizo, luego el área comercial de la corredora se comunicaba con el área de operaciones, y nosotros –desde operaciones- contactábamos al cliente para efectuar la devolución, pero sólo si el área comercial nos informaba oportunamente, de quiénes hicieron los prepagos. El 21 de diciembre de 2020 me di cuenta que el área comercial no nos informaba todos los pre pagados [sic], ya que nos entregaron el repositorio o base de datos de clientes. Esta entrega fue porque hubo muchos reclamos de clientes, de unos 300 reclamos mensuales, por no devolución de la prima no consumida. Yo solicité que me entregaran el repositorio, época en que Gabriel Álvarez estaba de vacaciones, y lo solicité a la gerencia comercial por mi cargo y antigüedad. El traspaso me lo hizo Cristóbal, del área comercial. Además, Cristóbal no entregaba de forma oportuna la información de los datos de los clientes. Si bien había un proceso de entrega de primas no consumidas, como eran pocos, funcionaba, pero hubo varios reclamos. Cuando me enteré de los 1.300 clientes, le enviamos carta a los clientes y pedí vales vistas para los clientes. Yo los pedí al área de Tanner SF que los emitiera, pero me dijeron que no podían emitir más de 50 vales vistas diarios, y estábamos pidiendo 1.300.*

*A fines de diciembre, y luego en enero, muchos clientes reclamaron porque no tenían sus vales vistas, por lo que Tanner SF se metió. No se quiso volver al sistema automático, porque ello iba a descubrir que quien lo levantó, era para quedarse con las primas de quienes no reclamaban.*

*Se suponía que siempre se entregaba el 100% de los pre pagos, hasta que entre octubre o noviembre de 2020 aumentaron los reclamos porque no llegaban las devoluciones.*

*Al yo meterme en el tema, descubrí esto, y me increpó el gerente general, ya que según él no correspondía. Incluso, envió un correo diciendo que el equivocado soy yo, ya que hay muchas personas [que] no merecen que se les devuelva el dinero de pre pago.*

*Se puede pedir la información desde 2018 en adelante, tanto a Tanner SF como a la corredora, y a las compañías de seguros de los pre pagos y la producción.*

*El gerente general de la corredora supo de todo ello, yo lo denuncié ante auditoría interna, quien inició un proceso interno, el que finalizó con un informe (yo tuve acceso a éste a raíz del juicio laboral que existe entre yo y la corredora).*

*En septiembre del 2020 hubo un cambio de equipo gerencial en Tanner SF. El gerente general de la corredora, con este plan, cumplía el presupuesto anual (ya que es difícil vender seguros no vinculados a créditos). Eran seguros con prima única.*

*Por ejemplo: Tanner Corredores de Seguros comisiona el 40% de la prima, y Tanner SF el 60%, de un 83%. El 17% es para la compañía de seguros. Por contrato, la responsabilidad está en la*



*corredora, para que le pre pague a cada uno de los clientes. El cliente se contacta con Tanner, no con la compañía de seguros.*

***La compañía de seguros le delegó a la corredora de seguros que devuelva las primas no consumidas de los clientes, a través de un contrato firmado entre Tanner SF, la corredora y las compañías de seguros, para que la corredora gestione la devolución de dinero, y luego hacer compensaciones o neteo con el total de ventas y pre pagos devueltos. En estos negocios la compañía de seguros no tiene mayores costos, ya que el corredor y el financista se llevan la mayor parte (por tener la mayor carga)."*** (Lo destacado no es original).

Luego, al pedirle indicar *"si es que la Gerencia General y el directorio de Tanner Servicios Financieros, de Tanner Corredores de Seguros Ltda. y de la Compañía Aseguradora, tenían conocimiento que no se estaban devolviendo las primas no consumidas de seguros. En caso afirmativo, para que indique cómo le consta dicha situación."*, el declarante señaló:

*"Las corredoras son limitadas, para tener un representante legal y con ello sólo una persona que deba tener el curso. La corredora de seguros tenía conocimiento de ello, porque lo discutí con su gerente general ampliamente. La gerencia de Tanner SF fue informada por mí (quienes llegaron en septiembre). Tengo un correo que envié al GG de Tanner SF, que no me contestó, hablé con el fiscal de Tanner y me dijo que presentara no más la demanda laboral.*

*Yo fui desvinculado en mayo de 2021 y en Tanner Corredores de Seguro no había otra persona habilitada con curso."*

A continuación, al ser consultado por *"cuál gerencia o área de dichas compañías, es la responsable de contactarse con los clientes para devolver las primas no consumidas de seguros. Además, y en caso de existir, indique si existe algún documento que contenga información que permita identificar a clientes, respecto de los que no se devolvió las primas no consumidas de seguros."*, el Sr. González, indicó:

*"Hasta el 21 de diciembre de 2020 estaba a cargo el área comercial de la corredora de seguros, y a partir de esa fecha el área de operaciones que era dirigida por mí. Puede que exista algún correo que dé cuenta de este cambio (...)."*

#### **70. Correos electrónicos del Sr. José González, remitidos a la Unidad de Investigación con fecha 7 de febrero de 2022.**

Por medio de estas comunicaciones, el Sr. González acompañó a la Unidad de Investigación los siguientes antecedentes:

- 70.1. Finiquito de trabajo, fechado el 22 de mayo de 2021, por el cual la Corredora y el Sr. González se otorgan finiquito por la relación laboral.
- 70.2. Copia de demanda de tutela laboral interpuesta por el Sr. González en contra de la Corredora.
- 70.3. Correo electrónico de fecha 10 de marzo de 2021, enviado por el Sr. González al Sr. Jorge Tagle, en el que se señaló:

*"Hola Jorge*



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165*

*Copio correos que hemos estado discutiendo con Gabriel que se refiere a la devolución de primas por prepagos, los cuales me gustaría comentar personalmente ya que a mi parecer taren [sic] otras consecuencias.”*

A este mensaje, se acompañaron diferentes correos electrónicos, de los cuales cabe mencionar:

70.3.1. Cadena de correos electrónicos intercambiados entre los Sres. José González y Gabriel Álvarez, entre el 13 y el 24 de febrero de 2021.

El primer mensaje, de fecha 13 de febrero de 2021, enviado por el Sr. Álvarez al Sr. González, indicó:

*“Hola Jose [sic], De acuerdo al tema de la ref. conversado “en extenso” esta semana, te voy a pedir los siguiente para cada punto conversado*

*“1. Aun cuando tu posición y la de Miguel Riveros me indican que **NO** existe ningún tipo de riesgo en la metodología de fijación de precios (primas) en la contratación de los seguros, donde la compañía tarifica por un monto de capital asegurado multiplicado por una tasa fija (independiente del plazo de cobertura), pero que sin embargo, en el proceso de devolución de primas no devengadas (caso de prepago o renuncias), la compañía de seguros si [sic] considera el plazo lineal de las coberturas contratadas. A mi mejor, ambas metodologías deberían converger en algo punto, toda vez que además las curvas de amortización del capital no siempre son lineales.*

*Dicho esto, te pido formalmente la opinión de Infante y de BCI seguros que venga a complementar y respaldar tu opinión (comentada en el punto anterior).*

*Respuesta: José Miguel Infante de vacaciones hasta el 01/03/21.*

*María Elena Soriano (BCI) vacaciones primera semana de Marzo [sic]*

*2. El otro punto relevante es entender si existe algún riesgo en devolver primas en prepagos parciales (donde el cliente adelanta cuotas), como en el caso de ejemplo visto ayer donde estamos devolviendo primas.*

*Respuesta: Id anterior*

*Aclarar que las devoluciones se realizan solamente cuando el crédito fue pagado 100% y esto antes del término de la póliza, devolviendo el saldo remanente de primas.*

*3. Otro punto de interés es entender el cambio de definición adoptado por ustedes respecto de las fuentes de información que estamos ocupando en este proceso - todas [sic] vez que hoy se considera del 100% de los casos, a diferencia de lo que se hacía antes donde la base era filtrada, este tema lo puedes ver con Cristobal [sic] Guajardo quien aplicaba los filtros.*

*Respuesta: El cambio de definición no fue realizado por el área de operaciones. Con fecha 04/09/20 existe registro del SAC con TCS donde se establece y se aclara el concepto de “OTROS PREPAGOS”. Cristobal [sic] realizo el traspaso de la*



*función de rescate de información de prepagos con fecha 22/12/20 y estas instrucciones fueron realizadas vía TEAMS utilizando el sistema de grabación donde no se indica de algún tipo de filtros. De existir devoluciones que no corresponden favor aclara. Conversado con Cristobal [sic] no existe contingencia para quienes aplica la circular N°2114, (devolución por prepagos).*

*4. Quiero revisar un informe con las gestiones de devoluciones (estratificado por días de plazo), para identificar que tan desviados estamos de los plazos normativos. (10 días [sic]) por Canal (Amicar, Tanner y Nissan)*

*Respuesta: En gestión*

*5. Por ultimo [sic] Necesito una estadística completa del 2020 y 2021 de los reclamos u oficios relacionados al proceso de devoluciones de primas por Canal. (Amicar, Tanner y Nissan[.])*

*Respuesta:*

*Reclamo SERNAC a TSF*

*1.- RUT 17.672.071-9 fecha 12/05/20 - Canal Nissan*

*2.- RUT 17.562.438-4 fecha 12/04/20 solicita detalle devolución - Canal Nissan*

*3.- RUT 17.562.438-4 fecha 12/01/21 solicita detalle devolución - Canal Nissan*

*Pata [sic] TCS no existen oficios al respecto*

*Este tema tiene máxima prioridad por lo tanto em [sic] gustaría ver un informe tuyo con lo solicitado no más allá del próximo miércoles 24.*

*Mil gracias"*

En correo de fecha 24 de febrero de 2021, el Sr. González respondió una consulta del Sr. Álvarez, respecto del avance de los requerimientos formulados, indicándole "En mismo correo nuestros comentarios."

70.3.2. Cadena de correos electrónicos intercambiados entre los Sres. José González, José Miguel Infante y Gabriel Álvarez, con fecha 25 de febrero de 2021.

En el primer correo, enviado por el abogado Sr. José Miguel Infante al Sr. González, se señaló:

*"Estimado José, en cuanto a la obligación de devolver la prima no devengada, las compañías están obligadas por ley a hacerlo. Esto lo señala claramente el art. 527 del Código de Comercio.*

*Asimismo, las instrucciones de la CMF, (ex SVS), han señalado que es responsabilidad de las compañías aseguradoras que esta devolución llegue a quienes han sostenido el pago de la prima a devolver.*

*Si existen gastos de formalización del contrato de seguro, y que pueden ser determinados en el contrato, la compañía podrá retener esos montos.*



*La forma en que se establece el total de la prima, para la ley no es relevante, toda vez que ha señalado en forma expresa que el devengo una vez fijado un plazo es proporcional al mismo.*

*Por ello, la situación del cómo se determina la prima a pagar por un plazo determinado, no altera la situación del derecho del asegurado pagador de la prima, a que se le devuelva lo no ganado por la aseguradora (no devengado en forma proporcional al plazo original)."*

- 70.4. Correo electrónico de fecha 29 de marzo de 2021, enviado por el Sr. González al Sr. Ricardo Doñas, en el que se señaló:

*"Hola Ricardo*

*Te adjunto correo donde indica que el área de operaciones a partir del 17/03/21 y aún hasta la fecha dependerá de Gabriel. Todo esto después de que Fernando le comunicara a Gabriel diferencia del manejo de los prepagos."*

A dicho mensaje, se acompañó una cadena de correos intercambiados entre el Sr. González, la Sra. Paloma Alvear y el Sr. Gabriel Álvarez, con fecha 17 de marzo de 2021.

El primer mensaje, enviado por el Sr. González a la Sra. Alvear, indicó:

*"Hola Paloma*

*Dejo constancia que hoy en una reunión y en forma intempestiva, Gabriel informa verbalmente que Miguel Riveros a partir de esta fecha depende directamente de él."*

El segundo mensaje fue enviado por el Sr. Álvarez a la Sra. Alvear y es del siguiente tenor:

*"Hola Palo, Así es.*

*Esto es una medida transitoria pues necesito a Miguel 100% enfocado en aclarar una denuncia presentada por Jose [sic] Gonzalez [sic]. Una vez aclarada la denuncia volverá a sus labores habituales como Jefe de Operaciones."*

- 70.5. Contrato de recaudación de primas y uso de canal, celebrado entre TSF y BCI Seguros Generales S.A., de fecha 1 de marzo de 2017.

De acuerdo con la cláusula primera del contrato, *"Tanner Servicios Financieros S.A., ha adjudicado a "BCI Seguros" el otorgamiento de dos coberturas de seguros diferenciados para vehículos motorizados denominados "Cobertura Full" y "Cobertura Básica". Los clientes automotrices de "Tanner" podrán acceder voluntariamente a estos productos, contratándolos a través de los distintos canales que "Tanner" ponga a su disposición.*

*En virtud de lo anterior, "BCI Seguros" será el asegurador en dichos créditos, emitiendo las pólizas o certificados de seguros, según corresponda."*

- 70.6. Contrato de recaudación de primas y uso de canal, celebrado entre TSF y Banchile Seguros Vida S.A., de fecha 16 de septiembre de 2019.

De acuerdo con la cláusula primera del contrato *"Tanner Servicios Financieros S.A., ha adjudicado a BANCHILE Seguros el otorgamiento de dos coberturas de seguros de*



*Invalidez Permanente y Definitiva 2/3 vinculados a carteras de créditos automotrices otorgados por “Tanner”, y que se contraten durante el período de vigencia del presente contrato.*

*En virtud de lo anterior, “BANCHILE Seguros” será el asegurador en dichos créditos, emitiendo las pólizas o certificados de seguros, según corresponda.”*

- 70.7. Contrato de gestión de cobranza y recaudación, celebrado entre TSF y SegChile Seguros Generales S.A., de fecha 16 de septiembre de 2018.

*De acuerdo con la cláusula segunda del contrato, “El objeto del presente contrato es que TANNER, por cuenta de La Compañía y debidamente facultada por ella, efectúe las gestiones de cobro y recaudación de las primas correspondientes a los seguros de desempleo e incapacidad temporal, Póliza Colectiva N° 33330003, emitida por la Compañía, o aquellas pólizas que se incorporen al presente contrato mediante la suscripción de los correspondientes anexos, que sean contratados por los clientes. Para efectos de lo anterior, La Compañía pondrá a disposición del Cobrador, todos los antecedentes y documentos relativos a las condiciones de prima y fechas de pago de los seguros contratados por los clientes de TANNER.*

*Las obligaciones establecidas en los contratos de seguros a que se hace referencia en este convenio serán de cargo exclusivo de La Compañía y, en ningún caso corresponderán a TANNER, todo ello conforme a la legislación vigente.”*

- 70.8. Contrato de recaudación de primas y uso de canal, celebrado entre TSF y BCI Seguros Vida S.A., de fecha 2 de febrero de 2019.

*La cláusula primera del contrato, señala que “Tanner Servicios Financieros S.A., ha adjudicado a “BCI Seguros” el otorgamiento de seguros de Vida vinculados a carteras de créditos automotrices otorgados por “Tanner”, y que se contraten durante el período de vigencia del presente contrato.*

*En virtud de lo anterior, “BCI Seguros” será el asegurador en dichos créditos, emitiendo las pólizas o certificados de seguro, según corresponda.”*

- 70.9. Contrato de recaudación de primas y uso de canal, celebrado entre TSF y BCI Seguros Generales S.A., de fecha 2 de febrero de 2019.

*La cláusula primera del contrato señala que “Tanner Servicios Financieros S.A., ha adjudicado a “BCI Seguros” el otorgamiento de seguros de Cesantía e Incapacidad Temporal vinculados a carteras de créditos automotrices otorgados por “Tanner”, y que se contraten durante el período de vigencia del presente contrato.*

*En virtud de lo anterior, “BCI Seguros” será el asegurador en dichos créditos, emitiendo las pólizas o certificados de seguro, según corresponda.”*

- 70.10. Contrato de recaudación de primas, celebrado entre TSF y BCI Seguros Vida S.A., de fecha 26 de diciembre de 2019.

*La cláusula primera del contrato señala que “Tanner Servicios Financieros S.A., ha adjudicado a “BCI Seguros” el otorgamiento de seguros de “Desgravamen Nissan”,*



*“Vida Nissan”, todos vinculados a carteras de créditos automotrices otorgados por “Tanner”, y que se contraten voluntariamente durante el período de vigencia del presente contrato.*

*En virtud de lo anterior, “BCI Seguros” será el asegurador en dichos créditos, emitiendo las pólizas o certificados de seguro, según corresponda.”*

70.11. Contrato de recaudación de primas y uso de canal, celebrado entre TSF y BCI Seguros Vida S.A., de fecha 2 de febrero de 2019.

*La cláusula primera del contrato señala que “Tanner Servicios Financieros S.A., ha adjudicado a “BCI Seguros” el otorgamiento de seguros de **Desgravamen** vinculados a carteras de créditos automotrices otorgados por “Tanner”, y que se contraten voluntariamente durante el período de vigencia del presente contrato.*

*En virtud de lo anterior, “BCI Seguros” será el asegurador en dichos créditos, emitiendo las pólizas o certificados de seguro, según corresponda.”*

70.12. Contrato de recaudación de primas, celebrado entre TSF y BCI Seguros Vida S.A., de fecha 30 de diciembre de 2019.

*La cláusula primera del contrato señala que “La **Compañía** se ha adjudicado la contratación de los seguros de **Desgravamen** destinados a los clientes de Tanner que contraten créditos automotrices, quienes podrán acceder voluntariamente a la contratación de este seguro.*

*En virtud de lo anterior, la Compañía procederá a operar como asegurador en dichos contratos, emitiendo las pólizas o certificados de seguro, según corresponda.”*

70.13. Convenio de uso de canal, celebrado entre BCI Seguros Vida S.A., TSF y Sociedad de Créditos Automotrices S.A. (en adelante, también “AMICAR”), de fecha 30 de diciembre de 2019.

*La cláusula segunda del convenio establece que, “(...) considerando que **AMICAR** es socio comercial de **TANNER SF** para la oferta y venta de sus créditos automotrices, los comparecientes acuerdan la celebración del presente convenio, que tiene por objeto que **AMICAR** ponga a disposición y permita el acceso de la Compañía, directamente o a través de un corredor de seguros si fuera el caso, a algunas carteras de clientes, a fin de que ésta pueda distribuir y promocionar los seguros que tiene disponibles para los clientes de **TANNER SF** que contraten sus créditos automotrices. El uso de canal contempla también el uso de ciertos espacios en las oficinas y sucursales en que **AMICAR** opera en el país.”*

70.14. Convenio de uso de canal, celebrado entre SegChile Seguros Generales S.A., TSF y AMICAR, de fecha 16 de septiembre de 2019.

*La cláusula segunda del convenio establece que, “(...) considerando que **AMICAR** es socio comercial de **TANNER SF** para la oferta y venta de sus créditos automotrices, los comparecientes acuerdan la celebración del presente convenio, que tiene por objeto que **AMICAR** ponga a disposición y permita el acceso de la Compañía, directamente o a través de un corredor de seguros si fuera el caso, a algunas carteras de clientes, a fin de*



*que ésta pueda distribuir y promocionar los seguros que tiene disponibles para los clientes de **TANNER SF** que contraten sus créditos automotrices. El uso de canal contempla también el uso de ciertos espacios en las oficinas y sucursales en que **AMICAR** opera en el país.”*

70.15. Convenio de uso de canal, celebrado entre BCI Seguros Vida S.A. y TSF, de fecha 30 de diciembre de 2019.

*La cláusula segunda del convenio establece que “(...) los comparecientes acuerdan la celebración del presente convenio, que tiene por objeto que **TANNER SF** ponga a disposición y permita el acceso de la Compañía, directamente o a través de un corredor de seguros si fuera el caso, a algunas carteras de clientes, a fin de que ésta pueda distribuir y promocionar los seguros que tiene disponibles para los clientes de **TANNER SF** que contraten sus créditos automotrices. El uso de canal contempla también el uso de ciertos espacios en las oficinas y sucursales en que **TANNER SF** opera en el país.”*

70.16. Contrato de intermediación para la venta de seguros, celebrado entre Banchile Seguros Vida S.A. y la Corredora, de fecha 16 de septiembre de 2019.

70.17. Contrato de intermediación para la venta de seguros, celebrado entre BCI Seguros Generales S.A. y la Corredora, de fecha 2 de febrero de 2019.

70.18. Contrato de intermediación para la venta de seguros, celebrado entre BCI Seguros Vida S.A. y la Corredora, de fecha 2 de febrero de 2019.

70.19. Contrato de intermediación para la venta de seguros, celebrado entre BCI Seguros Vida S.A. y la Corredora, de fecha 2 de febrero de 2019.

70.20. Contrato de intermediación para la venta de seguros, celebrado entre SegChile Seguros Generales S.A. y la Corredora, de fecha 16 de septiembre de 2019.

70.21. Contrato de intermediación para la venta de seguros, celebrado entre BCI Seguros Vida S.A. y la Corredora, de fecha 26 de diciembre de 2019.

70.22. Contrato de intermediación para la venta de seguros, celebrado entre BCI Seguros Vida S.A. y la Corredora, de fecha 30 de diciembre de 2019.

**71. Correo electrónico de fecha 30 de marzo de 2022, enviado por el Sr. González a la Unidad de Investigación.**

Por medio de este mensaje, el Sr. González acompañó los siguientes documentos:

71.1. Acta de audiencia de juicio, seguida ante el Segundo Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago, en causa RIT T-956-2021, caratulada “González con Tanner Corredora de Seguros Limitada”, de fecha 16 de marzo de 2022.

El acta da cuenta de la conciliación producida entre las partes, que, en lo que interesa, señala:

*“La parte demandada **TANNER CORREDORA DE SEGUROS LTDA, RUT 76.133.889-7**, con el solo ánimo de poner término al presente juicio y sin reconocer los fundamentos de la demanda, ofrece pagar al actor (...) la suma única y total de **\$15.000.000.- (...).**”*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

71.2. Informe de Revisión Especial N° 13-2021, de 3 de mayo de 2021.

**72. Correo electrónico de fecha 3 de mayo de 2022, enviado por el Sr. González a la Unidad de Investigación.**

Por medio de esta comunicación, el Sr. González indicó:

*“Muchas gracia [sic] por acoger mi solicitud, no tengo consultas, solamente indicar que el trabajo de auditoría de la CMF, por lo que yo entiendo sería solicitar altas de seguros de Desgravamen para el periodo años 2018 a 2021 versus prepagos mismo periodo y esto compararlo con endosos de corte y su respectiva devolución de primas a los asegurados. (Esta diferencia debiera ser alrededor de MM\$10.000 con una rebaja de los EEFF de Tanner por MM\$ 8.300.-, diferencia es la prima técnica) En acuerdo extrajudicial del suscrito con Tanner (documento que adjunte [sic]) se incorporó carta de gerente de Tanner Servicios Financieros donde responsabiliza plenamente al gerente general de la corredora de seguros por la [sic] irregularidades en el manejo de la devolución de primas que por contrato con las compañías asegurados [sic] tiene la responsabilidad Tanner y la corredora de seguros de gestionar, además el informe de auditoría interna de Tanner ratifica lo antes indicado.”*

## II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

### II.1. CARGOS FORMULADOS.

En virtud de los hechos anteriormente descritos y, mediante **Oficio Reservado UI N°1.280 de fecha 30 de agosto de 2024**, el Fiscal de la Unidad de Investigación formuló cargos a las entidades Tanner Corredora de Seguros Limitada; Tanner Servicios Financieros S.A.; BCI Seguros Vida S.A.; BCI Seguros Generales S.A.; Chubb Seguros de Vida Chile S.A.; y, Chubb Seguros Chile S.A., respectivamente, en los siguientes términos:

#### A) Respetto de Tanner Corredora de Seguros Limitada

- i. *Infracción grave y reiterada de la obligación de asistir a los asegurados durante toda la vigencia de los contratos de seguros asociados a créditos otorgados por Tanner Servicios Financieros S.A., prevista en el inciso quinto del artículo 57 del D.F.L. N° 251 y en el número 3) del artículo 10 del D.S. N° 1.055, en relación con lo establecido en la Circular N° 2.114 y en el artículo 527 del Código de Comercio, lo que implicó la falta de oportuna devolución de, al menos, UF 164.549.-, correspondientes a primas pagadas y no devengadas de 42.392 seguros asociados a 32.742 operaciones de crédito que fueron prepagadas totalmente por 31.438 asegurados, en el período comprendido entre enero de 2018 y abril de 2024, según se detalla en la “Hoja 1” del Anexo I del presente Oficio Reservado. Estas devoluciones, además de otras 78.862 que sí se realizaron dentro del plazo normativo establecido para ello, según se detalla en la “Hoja 2” del Anexo I del presente Oficio Reservado, se efectuaron sin el debido reajuste de la prima convenida en Unidades de Fomento, según el valor de dicha unidad a la fecha de su pago efectivo.*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

- ii. *Infracción a lo dispuesto en el numeral iii) del artículo séptimo del D.S. N° 1.055, al no haber informado a este Servicio la revocación de la calidad de apoderado del Sr. José González, dentro del plazo de 5 días hábiles, dispuesto para ello.*

**B) Respetto de Tanner Servicios Financieros S.A.**

- i. *Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en la Circular N° 2.114, en relación con la responsabilidad que, como tomador, le impone el inciso séptimo del artículo 517 del Código de Comercio, considerando la falta de oportuna devolución de primas pagadas y no devengadas a 31.291 asegurados por, al menos, UF 163.632.-, asociadas a 42.240 seguros vinculados a 32.591 operaciones de crédito prepagadas totalmente entre enero de 2018 y abril de 2024, según se detalla en la “Hoja 1” del Anexo II del presente Oficio Reservado. Estas devoluciones, además de otras 78.422 que sí se realizaron dentro del plazo normativo establecido para ello, según se detalla en la “Hoja 2” del Anexo II del presente Oficio Reservado, se efectuaron sin el debido reajuste de la prima convenida en Unidades de Fomento, según el valor de dicha unidad a la fecha de su pago efectivo.*

**C) Respetto de BCI Seguros Vida S.A.**

- i. *Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en los incisos primero y segundo de la Circular N° 2.114, en relación con lo establecido en el artículo 527 del Código de Comercio, toda vez que, habiendo tomado conocimiento del término anticipado de 6.554 seguros, asociados a 6.343 créditos prepagados por 6.297 clientes, entre enero de 2018 y abril de 2024, según se detalla en la “Hoja 1” del Anexo III del presente Oficio Reservado, incumplió su obligación de poner a disposición de quien correspondía la devolución de las primas pagadas y no devengadas a que tenían derecho en el plazo de 10 días hábiles establecido para ello, las que ascendían a UF 30.149.-*
- ii. *Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en los incisos primero y segundo de la Circular N° 2.114, en relación con lo establecido en el artículo 527 del Código de Comercio, por las gestiones encomendadas a Tanner Servicios Financieros S.A., toda vez que, habiendo tomado dicha entidad conocimiento del término anticipado de 33.715 seguros, asociados a 26.545 créditos prepagados por 25.605 clientes, entre enero de 2018 y abril de 2024, adicionales a los referidos en la letra i. anterior, según se detalla en la “Hoja 2” del Anexo III del presente Oficio Reservado, incumplió su obligación de poner a disposición de quien correspondía la devolución de las primas pagadas y no devengadas a que tenían derecho en el plazo de 10 días hábiles establecido para ello, las que ascendían a UF 123.476.-*
- iii. *Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en el inciso final de la Circular N° 2.114, en relación con lo establecido en el artículo 527 del Código de Comercio, toda vez que, en 108.822 seguros, asociados a 88.683 créditos prepagados por 75.853 clientes, entre enero de 2018 y abril de 2024, la devolución de primas pagadas y no devengadas se realizó según el valor en pesos de la Unidad de Fomento a la fecha de inicio del respectivo contrato de seguro y no a su valor a la fecha del pago efectivo de la devolución, según se detalla en la “Hoja 3” del Anexo III del presente Oficio Reservado.*

**D) Respetto de BCI Seguros Generales S.A.**

- i. *Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en los incisos primero y segundo de la Circular N° 2.114, en relación con lo establecido en el artículo 527 del Código de Comercio, toda*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

vez que, habiendo tomado conocimiento del término anticipado de 405 seguros, asociados a igual número de créditos prepagados por 404 clientes, entre enero de 2018 y diciembre de 2023, según se detalla en la “Hoja 1” del Anexo IV del presente Oficio Reservado, incumplió su obligación de poner a disposición de quien correspondía la devolución de las primas pagadas y no devengadas a que tenían derecho en el plazo de 10 días hábiles establecido para ello, las que ascendían a UF 1.468.-

- ii. *Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en los incisos primero y segundo de la Circular N° 2.114, en relación con lo establecido en el artículo 527 del Código de Comercio, por las gestiones encomendadas a Tanner Servicios Financieros S.A., toda vez que, habiendo tomado dicha entidad conocimiento del término anticipado de 225 seguros, asociados a igual número de créditos prepagados por 224 clientes, entre enero de 2018 y diciembre de 2023, adicionales a los referidos en la letra i. anterior, según se detalla en la “Hoja 2” del Anexo IV del presente Oficio Reservado, incumplió su obligación de poner a disposición de quien correspondía la devolución de las primas pagadas y no devengadas a que tenían derecho en el plazo de 10 días hábiles establecido para ello, las que ascendían a UF 832.-*
- iii. *Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en el inciso final de la Circular N° 2.114, en relación con lo establecido en el artículo 527 del Código de Comercio, toda vez que, en 3.774 seguros, asociados a igual número de créditos prepagados por 3.649 clientes, entre enero de 2018 y diciembre de 2023, la devolución de primas pagadas y no devengadas se realizó según el valor en pesos de la Unidad de Fomento a la fecha de inicio del respectivo contrato de seguro y no a su valor a la fecha del pago efectivo de la devolución, según se detalla en la “Hoja 3” del Anexo IV del presente Oficio Reservado.*

**E) Respetto de Chubb Seguros de Vida Chile S.A.**

- i. *Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en los incisos primero y segundo de la Circular N° 2.114, en relación con lo establecido en el artículo 527 del Código de Comercio, toda vez que, habiendo tomado conocimiento del término anticipado de 571 seguros, asociados a 571 créditos prepagados por igual número de clientes, entre julio de 2018 y abril de 2024, según se detalla en la “Hoja 1” del Anexo V del presente Oficio Reservado, incumplió su obligación de poner a disposición de quien correspondía la devolución de las primas pagadas y no devengadas a que tenían derecho en el plazo de 10 días hábiles establecido para ello, las que ascendían a UF 2.953.-*
- ii. *Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en los incisos primero y segundo de la Circular N° 2.114, en relación con lo establecido en el artículo 527 del Código de Comercio, por las gestiones encomendadas a Tanner Servicios Financieros S.A., toda vez que, habiendo tomado dicha entidad conocimiento del término anticipado de 440 seguros, asociados a igual número de créditos prepagados por 439 clientes, entre julio de 2018 y abril de 2024, adicionales a los referidos en la letra i. anterior, según se detalla en la “Hoja 2” del Anexo V del Oficio Reservado, incumplió su obligación de poner a disposición de quien correspondía la devolución de las primas pagadas y no devengadas a que tenían derecho en el plazo de 10 días hábiles establecido para ello, las que ascendían a UF 2.737.-*
- iii. *Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en el inciso final de la Circular N° 2.114, en relación con lo establecido en el artículo 527 del Código de Comercio, toda vez que, en 6.410 seguros, asociados a 6.406 créditos prepagados por 6.366 clientes, entre mayo de*



*2018 y abril de 2024, la devolución de primas pagadas y no devengadas se realizó según el valor en pesos de la Unidad de Fomento a la fecha de inicio del respectivo contrato de seguro y no a su valor a la fecha del pago efectivo de la devolución, según se detalla en la "Hoja 3" del Anexo V del presente Oficio Reservado.*

**F) Respetto de Chubb Seguros Chile S.A.**

- i. Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en los incisos primero y segundo de la Circular N° 2.114, en relación con lo establecido en el artículo 527 del Código de Comercio, toda vez que, habiendo tomado conocimiento del término anticipado de 220 seguros, asociados a 220 créditos prepagados por igual número de clientes, entre junio de 2018 y abril de 2024, según se detalla en la "Hoja 1" del del Anexo VI del presente Oficio Reservado, incumplió su obligación de poner a disposición de quien correspondía la devolución de las primas pagadas y no devengadas a que tenían derecho en el plazo de 10 días hábiles establecido para ello, las que ascendían a UF 1.202.-*
- ii. Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en los incisos primero y segundo de la Circular N° 2.114, en relación con lo establecido en el artículo 527 del Código de Comercio, por las gestiones encomendadas a Tanner Servicios Financieros S.A., toda vez que, habiendo tomado dicha entidad conocimiento del término anticipado de 262 seguros, asociados a igual número de créditos prepagados por 261 clientes, entre agosto de 2018 y abril de 2024, adicionales a los referidos en la letra i. anterior, según se detalla en la "Hoja 2" del Anexo VI del presente Oficio Reservado, incumplió su obligación de poner a disposición de quien correspondía la devolución de las primas pagadas y no devengadas a que tenían derecho en el plazo de 10 días hábiles establecido para ello, las que ascendían a UF 1.733.-*
- iii. Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en el inciso final de la Circular N° 2.114, en relación con lo establecido en el artículo 527 del Código de Comercio, toda vez que, en 2.248 seguros, asociados a 2.247 créditos prepagados por 2.210 clientes, entre enero de 2018 y abril de 2024, la devolución de primas pagadas y no devengadas se realizó según el valor en pesos de la Unidad de Fomento a la fecha de inicio del respectivo contrato de seguro y no a su valor a la fecha del pago efectivo de la devolución, según se detalla en la "Hoja 3" del Anexo VI del presente Oficio Reservado.*

**II.2. ANÁLISIS CONTENIDO EN EL OFICIO DE**

**CARGOS.**

Que, el Fiscal de la Unidad de Investigación fundamentó el Oficio de Cargos en los siguientes términos:

***"1.- Respetto del deber de asistencia de Tanner Corredora de Seguros Limitada, en los seguros comercializados con su intermediación.***

*De acuerdo con la información proporcionada por Tanner Servicios Financieros S.A., en respuesta a los Oficios Reservados N°645/2024, de 02 de mayo de 2024, N°909/2024, de 19 de junio de 2024, y N°950/2024, de 01 de julio de 2024, en 42.392 seguros intermediados por la Corredora, asociados a 32.742 operaciones de crédito prepagadas entre enero de 2018 y abril de 2024,*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

*31.438 asegurados recibieron la devolución de prima pagada y no devengada a que tenían derecho, en un plazo superior al de diez días hábiles establecido en la Circular N° 2.114, para dicho procedimiento.*

*En igual período, las devoluciones de prima pagada y no devengada de 121.254 seguros intermediados por TCS, contratados considerando la Unidad de Fomento como moneda, asociados a 89.394 operaciones de crédito prepagadas por 76.480 clientes, entre los que se incluyen aquellos mencionados en el párrafo anterior, se realizó según el valor en pesos de la Unidad de Fomento a la fecha de inicio del contrato de seguro y no a su valor a la fecha del pago efectivo de la devolución, como lo establece el inciso final de la Circular N° 2.114.*

*La Circular N°2.114, dispone en sus dos primeros incisos, así como en su inciso final, lo siguiente:*

*“Cuando por término anticipado o extinción de un contrato de seguro proceda la devolución de la prima pagada no devengada, la compañía aseguradora deberá poner la suma a devolver a disposición de quien corresponda, dentro del plazo de 10 días hábiles de haber tomado conocimiento del término del seguro.*

*La compañía deberá informar a quien corresponda, acerca de la existencia de la suma a su disposición, dentro del plazo antes indicado.*

*(...)*

*La prima convenida en Unidades de Fomento u otra unidad de reajuste autorizada por la Superintendencia, se devolverá según el valor de dicha unidad a la fecha de su pago efectivo.”*

*Según se aprecia, la normativa atingente impone ciertas exigencias a las aseguradoras en lo relativo a la devolución de prima pagada y no devengada, debiendo poner a disposición de quien corresponda la suma a restituir, en el plazo de diez días hábiles de haber tomado conocimiento del término del seguro; suma que deberá ser reajustada según el valor de la Unidad de Fomento a la fecha de su pago efectivo. Dichas obligaciones normativas, como consta de los hechos expuestos, no fueron debidamente atendidas.*

*Sin perjuicio de lo anterior, y como se expuso precedentemente, la Corredora celebró una serie de contratos de intermediación con BCI Seguros Vida S.A.; BCI Seguros Generales S.A.; Banchile Seguros de Vida S.A. (ahora, Chubb Seguros de Vida Chile S.A.); y SegChile Seguros Generales S.A. (ahora, Chubb Seguros Chile S.A.), en virtud de los cuales asumió, entre otras, la obligación de gestionar mensualmente las devoluciones de primas por el prepago, anulación de la operación crediticia o por renuncia del seguro.*

*En virtud de lo establecido en el artículo 57 del D.F.L. N° 251 y en el número 3) del artículo 10 del Decreto Supremo N° 1.055, la Corredora, en su calidad de tal, debe observar una serie de obligaciones en el ejercicio de su actividad, entre ellas, asistir a los asegurados durante toda la vigencia del contrato de seguro, en las modificaciones que eventualmente correspondan y al momento de producirse un siniestro. Sumado a ello, la labor de los corredores, incluyendo el deber de asistencia, debe ejercerse con respeto a los principios dispuestos en la Norma de Carácter General N° 420, que, entre otros, incluye otorgar un trato justo a los asegurados.*

*De este modo, al tomar conocimiento de los términos anticipados de los seguros contratados por su intermedio, Tanner Corredora debió asistir a los asegurados, indicándoles de manera*



*adecuada y oportuna que, en virtud del término de sus respectivos contratos, correspondía la devolución de la prima pagada no devengada y reajustada. Este deber legal y reglamentario de prestar asistencia a las personas aseguradas por su intermedio, se ve complementado y reforzado con la obligación contractual que la Corredora asumió en cada uno de los contratos de intermediación celebrados con las referidas entidades aseguradoras de gestionar las devoluciones de primas por el prepago, anulación de la operación crediticia o por renuncia del seguro.*

*Es así que, no obstante la obligación de asistencia que le era exigible a la Corredora, y del trato justo que debe darse a los asegurados, de los antecedentes que obran en poder de este Servicio, consta que aquella desatendió dicha responsabilidad, lo que significó que, en 42.392 casos de términos anticipados de seguros colocados por su intermediación, en los que correspondía la devolución de prima pagada y no devengada, los asegurados recibieran la restitución de los dineros a que tenían derecho, excediendo el plazo normativo dispuesto para ello. Asimismo, en 121.254 casos de términos anticipados de seguros colocados por su intermediación, incluidos los anteriormente mencionados, la devolución de la prima pagada y no devengada se realizó sin el debido reajuste de la prima convenida en Unidades de Fomento, según el valor de dicha unidad a la fecha de su pago efectivo. Esta conducta se ve ratificada por el resultado de la auditoría que Tanner Servicios Financieros S.A., sociedad matriz de la Corredora, llevó a cabo, cuyo informe fue emitido el 03 de mayo de 2021 y posteriormente complementado con fecha 08 de julio de 2021.*

*La referida auditoría, que tuvo por objeto “identificar si el proceso de devolución de primas de los seguros de desgravamen y cesantía no consumidas, actualmente cumple con lo dispuesto en la Circular N°2.114”, detectó las siguientes “excepciones de control interno”, en su Informe de Revisión N° 13-2021, de 03 de mayo de 2021:*

***“1. Negligencia en el desarrollo y posterior supervisión de las tareas ejecutadas por las Gerencias de TCS (Gerencia General, Gerencia Comercial y Gerencia de Operaciones), para dar cumplimiento a los plazos para la gestión de devolución de primas no consumidas, de acuerdo con lo estipulado en la Circular N°2.114.***

***2. Ausencia de un proceso robusto, que posea controles establecidos, conceptos a ser utilizados, delimitación de responsabilidades; y que permita verificar de forma adecuada las modificaciones que se le han ido realizando a través del tiempo.***

***3. Ausencia de comunicación entre las áreas: Operaciones TCS, Comercial TCS, SAC y Operaciones Automotriz TSF.***

***4. Ausencia de control por parte de Operaciones TCS, al cierre de cada mes, considerando la información recibida de manera periódica tanto del SAC como del área Comercial TCS versus cierre contable de operaciones enviado por el área Operaciones Automotriz TSF.***

***5. Ausencia de control de verificación entre la información enviada a girar por parte de Operaciones TCS a la unidad de Giros TSF versus lo que realmente fue girado al cliente (integridad de los depósitos).***

***6. Ausencia de control por oposición entre el saldo reconocido como devolución por parte de la Compañía de Seguros versus el saldo devuelto a los clientes.” (Lo destacado no es original).***

*Luego, como conclusión, el informe señaló que:*



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165*

*“A través de toda la información recabada y analizada esta Contraloría concluye que este proceso se vio afecto a negligencia por parte de las Gerencias responsables del proceso en TCS, en cuanto a no cumplir con los plazos establecidos en la normativa, ausencia de controles establecidos en todo el ciclo del proceso, ausencia de un proceso robusto y bien definido. A esto se suma, una deficiencia en la comunicación entre las áreas involucradas: Gerencia General de TCS, Gerencia Operaciones TCS, Gerencia Comercial TCS, Servicio Atención Cliente (SAC) y Área Operaciones Automotriz TSF, todo lo anterior debido a los constantes cambios sufridos por el proceso durante el año 2020, lo que generó que el proceso fuera perdiendo visibilidad para la unidad de operaciones TCS; sin perjuicio de lo anterior el equipo de TCS debió prever estratégicamente que sus cifras promedio mensual de devolución de primas no consumidas eran inconsistentes con los montos que se gestionaba con las Compañías de Seguros habitualmente, considerando además la situación que se estaba viviendo a nivel país con el retiro del primer 10% de los fondos previsionales.” (Énfasis agregado).*

*Posteriormente, por medio del Informe de Revisión Especial N° 23-2021, de fecha 08 de julio de 2021, el Informe de 03 de mayo fue complementado, agregándose las siguientes excepciones de control interno:*

*“1. Área de operaciones TCS es responsable de la producción y del cierre mensual, dicha información es enviada por producto al área contable TSF; sin perjuicio de lo anterior, esta última señala que ellos son responsables sólo de distribuir la información según plan de cuentas (realizan la centralización) y verifican inconsistencias (en caso de existir) solicitando el respaldo de éstas, por lo tanto, se evidencia una ausencia de revisión en el detalle contable por parte del área contable TSF.*

***2. Se presentan retrasos en el flujo de devolución de primas no consumidas asociadas a los seguros de desgravamen y cesantía, lo cual expone a TCS a posibles multas y/o sanciones por parte de la Comisión para el Mercado Financiero.***

*3. Si bien existe el “Procedimiento de devolución de primas de seguros” emitido el 09 de septiembre de 2019, este debe contemplar dentro de su flujo todas las áreas involucradas en el proceso (ya sean de TCS o TSF) y debe contener todos los controles que se han implementado actualmente.” (Lo destacado no es original). Finalmente, en las conclusiones, a lo indicado en el informe anterior, se agregó:*

*“De acuerdo con la revisión realizada en el presente informe y debido al retraso que se ha generado en el proceso de devolución de primas no consumidas:*

*1. Al 5 de julio de 2021, se estima que se encuentran pendientes de giro primas no consumidas, correspondientes al cierre de mayo de 2021 por un monto de \$96.860.180, lo que corresponde a un 6,45% de los casos.*

*2. Al 5 de julio de 2021 se estima que se encuentra pendientes de ajuste \$ 67.182.567 (\$28.979.526 de TCS y \$38.203.041 de TSF) por concepto de comisiones correspondientes al cierre de mayo de 2021.”*

*Por otro lado, en declaración de 29 de julio de 2024, el Sr. Miguel Riveros Puebla, sugerente de operaciones en Tanner Corredora de Seguros Limitada, señaló a esta Unidad de Investigación que “Las primas no consumidas no se reajustan, se pagan en pesos y, por ende, se mantiene el valor de la UF al momento del inicio del seguro. Tampoco existe la aplicación de algún tipo de*



*interés en la devolución. Esta es una definición que nos dieron las compañías (se cobran en pesos y se pagan a las compañías, en pesos, en un 100%, en su inicio); de lo que conozco, siempre ha sido así. Esto aplica tanto a las devoluciones de prima no consumida que suceden dentro del plazo normativo, como a aquellas que se realizan con retraso. Las pólizas son en UF.”*

*Así las cosas, las deficiencias en los procesos que se describen en el informe de auditoría, así como las definiciones internas tomadas por Tanner Corredora, dan cuenta que ésta no dio cumplimiento a su deber de asistir a las personas aseguradas por su intermedio, lo cual se tradujo en demoras en la devolución de las primas pagadas y no devengadas que les correspondían a los asegurados, así como en devoluciones de primas pagadas y no devengadas sin reajustarse al valor en pesos de la Unidad de Fomento a la fecha del pago efectivo, con ocasión de los términos anticipados de los seguros que la Corredora intermedió.*

## **2.- Respecto del deber de Tanner Corredora de Seguros Limitada de informar oportunamente a este Servicio los cambios de sus apoderados.**

*En virtud de lo dispuesto en el numeral iii) del artículo 7° del Decreto Supremo N° 1.055, que “Aprueba Nuevo Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimientos de Liquidación de Siniestros”, los corredores de seguros deben comunicar a este Servicio, en el plazo de cinco días, entre otros, los cambios de gerentes, apoderados generales, directores u otros administradores.*

*En los antecedentes recabados durante la investigación, consta que el Sr. José Alejandro González Cáceres, gerente de operaciones de la Corredora, fue designado como apoderado de la misma, con fecha 09 de septiembre de 2011, en virtud de escritura pública de fecha 30 de agosto de 2011, otorgada en la Notaría de Santiago de doña María Soledad Santos Muñoz, Repertorio N° 10.816-2011.*

*Luego, por escritura pública de fecha 13 de abril de 2017, otorgada en la Notaría de Santiago de doña María Soledad Santos Muñoz, Repertorio N° 5.746-2017, la Corredora confirió al individualizado Sr. González poderes especiales.*

*A través de carta de fecha 18 de mayo de 2021, la Corredora comunicó al Sr. González el término de la relación laboral. Por lo anterior, **por escritura pública de fecha 26 de mayo de 2021**, Tanner Corredora revocó los poderes especiales conferidos en virtud de la escritura de 13 de abril de 2017, singularizada en el párrafo precedente.*

*Posteriormente, por escritura de **fecha 19 de octubre de 2021**, otorgada en la Notaría de Santiago de doña María Soledad Santos Muñoz, Repertorio N° 11.423-2021, se revocó la calidad de apoderado de Tanner Corredora del Sr. José González para la actividad de intermediación de seguros, en los siguientes términos:*

*“**CUARTO:** Sin perjuicio de la revocación de poderes indicada en escritura pública de fecha veintiséis de mayo de dos mil veintiuno otorgada en la notaría de Santiago de doña María Soledad Santos Muñoz, atendido lo antes expuesto y para evitar cualquier tipo de interpretación diversa, por medio del presente instrumento **TANNER SERVICIOS FINANCIEROS S.A.** y **TANNER LEASING S.A.**, actuando debidamente representada [sic] y en su calidad de únicos socios de **TANNER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA**, en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos cincuenta y siete y siguientes del Decreto supremo número ochocientos sesenta y tres del año mil novecientos ochenta y nueve, de Ministerio de Hacienda [sic] (...), vienen en revocar*



*expresamente la designación de don **JOSÉ ALEJANDRO GONZÁLEZ CÁCERES** como apoderado para la administración de seguros, según consta en escritura pública de fecha treinta de agosto de dos mil once (...).”*

*Por presentación de **fecha 21 de octubre de 2021**, la Corredora informó a este Servicio la designación de los Sres. Fernando Tafra y Gabriel Álvarez como nuevos administradores del Sistema SEIL y la revocación del nombramiento del Sr. José González en tal calidad.*

*Por presentación de fecha **04 de noviembre de 2021**, la Corredora informó a este Servicio la designación del Sr. Gabriel Alberto Álvarez Llanos como nuevo apoderado para la gestión de seguros. En la misma ocasión, Tanner Corredora acompañó copia de la escritura de fecha 19 de octubre de 2021, por la cual se revocó la designación de apoderado del Sr. González.*

*De la cronología expuesta, se aprecia que la Corredora decidió desvincular al Sr. González el día 18 de mayo de 2021, revocando los poderes especiales entregados el 13 de abril de 2017, con fecha 26 de mayo de 2021 y que, posteriormente, para evitar cualquier tipo de interpretación diversa, el día 19 de octubre de 2021, se otorgó una nueva escritura revocatoria de los poderes conferidos al Sr. González en escritura de fecha 30 de agosto de 2011.*

*En virtud de lo anterior, y en atención a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 1.055, Tanner Corredora se encontraba obligada a informar a la CMF la revocación de la calidad de apoderado de la sociedad del Sr. González, dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde que ello aconteció; sin embargo, esta situación fue comunicada al Servicio con fecha 04 de noviembre de 2021, excediendo, con creces, el plazo dispuesto por la normativa que rige la materia.*

*Cabe mencionar que, incluso en el caso de considerarse que la escritura que revocó la calidad de apoderado para la administración de seguros del Sr. González correspondiera a la extendida con fecha 19 de octubre de 2021 –lo que no resulta atendible, dado que desde mayo de 2021 se había puesto término a la relación laboral del Denunciante y la Corredora–, el plazo establecido para comunicar dicha situación no fue observado. En efecto, entre la fecha de otorgamiento de la escritura –19 de octubre de 2021– y el 04 de noviembre de 2021, día en que se informó a este Servicio la revocación de poderes que detentaba el Sr. González, transcurrieron más de cinco días hábiles, infringiendo el plazo dispuesto para efectuar dicha comunicación.*

*Si bien el día 21 de octubre de 2021, la Corredora puso en conocimiento de este Servicio la inhabilitación del Sr. José González como administrador del SEIL, ello no puede ser entendido, bajo ningún punto de vista, como una forma de dar cumplimiento a la exigencia reglamentaria de informar el cambio en la gerencia de operaciones de la sociedad –que, en este caso, involucra facultades de representación de la misma–, ya que las modificaciones de administradores SEIL no implican necesariamente modificaciones en la representación de la Corredora, ni podía presumirse el término de la calidad de gerente y apoderado que ostentaba el Sr. González.*

### **3.- Respecto de la responsabilidad de Tanner Servicios Financieros, como tomador o contratante de seguros colectivos.**

*Conforme lo informado por Tanner Servicios Financieros S.A., en respuesta a los Oficios Reservados N°645/2024, de 02 de mayo de 2024, N°909/2024, de 19 de junio de 2024, y N°950/2024, de 01 de julio de 2024, de 121.254 seguros intermediados por Tanner Corredores, vinculados a las carteras de créditos automotrices otorgados por Tanner Servicios Financieros, y*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

*terminados de manera anticipada, por prepago de la obligación a la que éstos se encontraban asociados, TSF figuraba como tomador/contratante de la póliza respectiva en 120.662 casos.*

*En todos esos casos, la devolución de la prima pagada y no devengada se efectuó sin el debido reajuste de la prima convenida en Unidades de Fomento, según el valor de dicha unidad a la fecha de su pago efectivo, como lo establece el inciso final de la Circular N° 2.114.*

*Asimismo, de los casos en mención, en 42.240 seguros, asociados a 32.591 operaciones de crédito prepagadas totalmente entre enero de 2018 y abril de 2024, 31.291 asegurados recibieron la devolución de las respectivas primas pagadas y no devengadas a que tenían derecho, en un plazo superior al de diez días hábiles establecido en la Circular N° 2.114.*

*La Circular N° 2.114, en lo que interesa, dispone lo siguiente:*

*“Cuando por término anticipado o extinción de un contrato de seguro proceda la devolución de la prima pagada no devengada, la compañía aseguradora deberá poner la suma a devolver a disposición de quien corresponda, dentro del plazo de 10 días hábiles de haber tomado conocimiento del término del seguro.*

*La compañía deberá informar a quien corresponda, acerca de la existencia de la suma a su disposición, dentro del plazo antes indicado.*

*(...)*

*La prima convenida en Unidades de Fomento u otra unidad de reajuste autorizada por la Superintendencia, se devolverá según el valor de dicha unidad a la fecha de su pago efectivo.”*

*De esta forma, la normativa atingente impone exigencias específicas a las compañías de seguros, en lo que respecta a la devolución de primas pagadas y no devengadas, debiendo poner a disposición del asegurado o contratante, según quien la hubiera soportado en su patrimonio, la suma a restituir, en el plazo de diez días hábiles de haber tomado conocimiento del término del seguro. Esta suma, además, se devolverá según el valor de la Unidad de Fomento a la fecha de su pago efectivo.*

*Si bien la obligación normativa recae en las aseguradoras, ante la contratación colectiva de seguros, el inciso séptimo del artículo 517 del Código de Comercio asigna responsabilidad al tomador o contratante, por cualquier daño causado por su actuación: “El tomador es responsable de los daños causados por su actuación en las pólizas colectivas en que intervenga, sin perjuicio de la responsabilidad del asegurador por las gestiones que hubiere encomendado. El asegurador no podrá oponer al asegurado los errores, omisiones o deficiencias del tomador.”*

*Es así como, de la información recabada por esta Unidad de Investigación, consta que la actuación de Tanner Servicios Financieros, en conjunto con aquella propia de la Corredora y de las aseguradoras involucradas, implicó que, en 42.420 casos de términos anticipados de seguros en que TSF figuraba como tomador/contratante, sucedidos entre enero de 2018 y abril de 2024, y en los que correspondía la devolución de prima pagada y no devengada, los asegurados recibieran la restitución de los dineros a que tenían derecho en un plazo superior al establecido normativamente para ello. Asimismo, en 120.662 casos de términos anticipados de seguros en que TSF figuraba como tomador/contratante, incluidos los anteriormente mencionados, la devolución de la prima pagada y no devengada se realizó sin el debido reajuste de la prima*



convenida en Unidades de Fomento, según el valor de dicha unidad a la fecha de su pago efectivo.

Esta actuación no solo se dio en consideración a su calidad de tomador/contratante de los seguros en cuestión, sino que también en función del rol de Tanner Servicios Financieros en el procedimiento definido para realizar la devolución de primas pagadas y no devengadas.

De acuerdo con lo señalado por el Sr. Gabriel Álvarez, gerente general de Tanner Corredores, en declaración de fecha 17 de noviembre de 2023, “Cuando un cliente prepaga un crédito o renuncia a un seguro voluntariamente, TSF procede a calcular la prima no devengada del seguro contratado y procede a devolver esos fondos al cliente asegurado y notifica a la corredora de dicha cancelación de póliza. Acto seguido, a través de un proceso mensual, se procede a enviar estas nóminas a TCS, para validar que el 100% de las devoluciones de primas se hayan efectuado. En el caso de que existiese una devolución de prima no realizada, se hace la reclamación a TSF.”

Asimismo, el Sr. Derek Sassoon, gerente general de Tanner Servicios Financieros, indicó, en su declaración de 23 de julio de 2024, que “El procedimiento es que, cuando hay un prepago, Tanner Servicios Financieros devuelve las primas no consumidas y luego recupera esas primas de las compañías de seguros. Toda esa gestión está coordinada con la corredora de seguros. **Las obligaciones hacia el cliente y la recuperación, es responsabilidad de Tanner Servicios Financieros.**” (Énfasis agregado).

Por su parte, el Sr. Víctor González Rojas, gerente de contabilidad corporativa en Tanner Servicios Financieros, agregó en su declaración de 25 de julio de 2024, que “El área de operaciones de TCS determina el monto de la devolución. Quien administra la parte operativa de los pagos se da en TCS (su área de operaciones), no obstante, el pago material lo realiza TSF.”

Por último, en declaración de 29 de julio de 2024, el Sr. Miguel Riveros Puebla, subgerente de operaciones de Tanner Corredores, señaló que “TSF es quien genera toda la información asociada a los créditos prepagados anticipadamente y quien posee la información del monto finalmente devuelto por concepto de prima no consumida, así como de la fecha en que se realizó dicho pago. TCS realiza los cálculos de prima, los cuales son gestionados por TSF, quien devuelve directamente a los clientes.”

De esta forma, Tanner Servicios Financieros resulta responsable por los daños causados a los asegurados por su actuación en el procedimiento de devolución de primas pagadas y no devengadas, ante el prepago de la obligación a la que se encontraban asociados los respectivos seguros en que TSF figuraba como tomador, considerando tanto la devolución de primas pagadas y no devengadas en un plazo que excedía el establecido normativamente, al menos en 42.240 casos, como la devolución de primas pagadas y no devengadas sin el debido reajuste en la unidad de cuenta de la prima respectiva, considerando el valor de la Unidad de Fomento a la fecha de su pago efectivo, al menos en 120.662 casos. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad del asegurador por las gestiones encomendadas, tanto a Tanner Corredores como a la misma TSF.

#### **4.- Respecto de la obligación de las compañías aseguradoras de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Circular N°2.114.**

El artículo 527 del Código de Comercio dispone que “El asegurador gana la prima desde el momento en que los riesgos comienzan a correr por su cuenta, y tendrá derecho a percibir o



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

*retener su totalidad en caso que fuera procedente la indemnización por un siniestro de pérdida total o finalizase la vigencia de acuerdo con el artículo 523. Convenida la vigencia de la cobertura por un plazo determinado, la prima se devengará proporcionalmente al tiempo transcurrido.”*

*A su turno, la Circular N° 2.114, en armonía con el citado artículo 527 del Código de Comercio, en lo que interesa, establece que:*

*“Cuando por término anticipado o extinción de un contrato de seguro proceda la devolución de la prima pagada no devengada, **la compañía aseguradora deberá poner la suma a devolver a disposición de quien corresponda, dentro del plazo de 10 días hábiles de haber tomado conocimiento del término del seguro.***

***La compañía deberá informar a quien corresponda, acerca de la existencia de la suma a su disposición, dentro del plazo antes indicado.***

*La prima pagada no devengada será devuelta al asegurado o contratante, según quien la hubiera soportado en su patrimonio. Si todo o parte de la prima hubiera sido financiada por un beneficio del Estado, se devolverá a la entidad que corresponda la parte de la prima pagada no devengada que financió.” (Énfasis agregado).*

*De la lectura de las disposiciones transcritas, se observa que la normativa vigente establece que la prima se devengará proporcionalmente al tiempo transcurrido y que, en virtud de ello, en caso de término anticipado del seguro, la compañía deberá poner la suma a devolver a disposición de quien corresponda, en el término de **10 días hábiles de haber tomado conocimiento del término. En ambos casos, se trata de obligaciones que se exigen a la compañía aseguradora respectiva.***

*Así las cosas, en el caso en análisis, quienes debían desplegar las acciones pertinentes para dar cumplimiento a las obligaciones normativas eran, justamente, las entidades que emitieron las pólizas y/o certificados de cobertura pertinentes, es decir, BCI Seguros Vida S.A.; BCI Seguros Generales S.A., Banchile Seguros de Vida S.A. (ahora, Chubb Seguros de Vida Chile S.A.) y SegChile Seguros Generales S.A. (ahora, Chubb Seguros Chile S.A.).*

*Sin perjuicio que, como ya se ha dicho, la obligación normativa recae en las aseguradoras, éstas entregaron, vía contractual, el cumplimiento de la misma en la Corredora. Al respecto, cabe indicar que, en los antecedentes recabados por esta Unidad de Investigación, no consta que las referidas compañías aseguradoras hubiesen adoptado los procedimientos, medidas y/o planes de acción pertinentes y adecuados para supervisar y asegurarse que la Corredora –en quien depositaron contractualmente una obligación propia, de acuerdo a la normativa vigente–, diera cumplimiento a lo establecido en la Circular N° 2.114, devolviendo las primas pagadas y no devengadas en el plazo dispuesto para ello.*

*En efecto, con fecha 29 de julio de 2024, consultado “si las aseguradoras realizaban algún tipo de monitoreo o control respecto del proceso y del manejo de la información, en orden a supervisar que los antecedentes recibidos sobre términos anticipados de seguros y eventuales devoluciones de primas no consumidas fueran oportunos, velando porque dichas devoluciones se verificaran en el plazo dispuesto normativamente para ello.”, el Sr. Miguel Riveros Puebla, sugerente de operaciones en Tanner Corredora de Seguros Limitada, señaló a esta Unidad de Investigación lo siguiente:*



*“(…) creo que el control que hacen las compañías es el mencionado. Ellos verifican lo que se les envía y, en base a eso, se entrega su visto bueno. Las compañías solo revisaban los pagos, pero no monitoreaban el cumplimiento del proceso y si éste era adecuado para cumplir con los plazos normativos.*

*Con los nuevos cambios, a marzo de 2024, las compañías nos están solicitando más información, a modo de poder validar la calidad de la información. Desde el año pasado, en, aproximadamente, marzo de 2023, las compañías habían comenzado a consultar por casos que tardaban más de 90 días en la devolución de la prima no consumida, desde la fecha de la cancelación del seguro.”*

*En tal sentido, por medio de los Oficios Reservados UI N°; 48/2022; 49/2022; 50/2022; y 51/2022, todos de 17 de enero de 2022, se requirió a BCI Seguros Generales S.A.; BCI Seguros Generales S.A.; BCI Seguros Vida S.A.; Chubb Seguros de Vida Chile S.A.; y Chubb Seguros Chile S.A., respectivamente, “informar de qué manera la sociedad de su gerencia ha dado y/o está dando cumplimiento a lo dispuesto en la Circular N° 2.114, de 26 de julio de 2013, que “Imparte instrucciones sobre la devolución de la prima pagada no ganada por el asegurador”, particularmente en lo señalado en los incisos primero y segundo de la referida norma, respecto de las pólizas intermediadas en virtud de esos acuerdos de comercialización.”. Las respuestas de las aseguradoras fueron las siguientes:*

**BCI Seguros Vida S.A. y BCI Seguros Generales S.A.**, indicaron lo siguiente: *“Las pólizas intermediadas bajo los contratos señalados en el punto 1, corresponden a contratos colectivos de seguro cuyo contratante es Tanner Servicios Financieros S.A.*

*La Compañía procede a la devolución de las primas pagadas y no devengadas al asegurado a través del contratante de las pólizas colectivas Tanner Servicios Financieros S.A.”*

**Chubb Seguros de Vida Chile S.A. y Chubb Seguros Chile S.A.**, en términos generales, respondieron lo siguiente: *“Tal como se indicó, el acuerdo de la aseguradora con Tanner Corredora de Seguros Limitada implica que esta última realice la gestión de devolución de primas a los asegurados que prepaguen sus créditos automotrices, que renuncien o terminen las vigencias o que se anule la operación crediticia.*

*En este contexto, la operatividad y el acuerdo que tiene esta aseguradora con la corredora, es que en la gestión de las devoluciones se dé estricto cumplimiento a los plazos dispuestos por la Circular N° 2114, ya que esta corredora gestiona a su vez el reembolso de las primas con el sponsor Amicar [en el caso de Chubb Vida, se menciona como sponsor a Tanner Servicios Financieros], ya que es este último el que financia el pago de las primas en su crédito automotriz y que también tiene el rol de recaudador de las mismas.*

*La Corredora gira los montos a los asegurados a través de una transferencia bancaria o la emisión de vale a la vista, generándose la devolución de prima no consumida de seguros dentro del plazo máximo establecido.*

*Luego, la Corredora envía a la aseguradora el reporte de bajas y altas de asegurados, para que una vez verificado de forma interna, se proceda a la devolución de los montos girados por la Corredora.”*



*Como se evidencia en las respuestas entregadas por las compañías, las aseguradoras descansaron en los contratos de intermediación que cada una de ellas celebró con Tanner Corredora y que imponen a ésta la obligación de gestionar las devoluciones de prima pagada y no devengada, trasladando el cumplimiento de una responsabilidad propia e impuesta normativamente a las entidades aseguradoras, a la Corredora, sin que conste la existencia de mecanismos de control establecidos para procurar que dichas responsabilidades propias, y que fueron externalizadas en virtud de los mencionados contratos, se observaran fielmente.*

*De acuerdo con la información proporcionada por Tanner Servicios Financieros S.A., en respuesta a los Oficios Reservados N°645/2024, de 02 de mayo de 2024, N°909/2024, de 19 de junio de 2024, y N°950/2024, de 01 de julio de 2024, la falta de controles, medidas y/o procedimientos que permitiera a las aseguradoras supervisar y verificar el cumplimiento de la obligación propia delegada en la Corredora, implicó, en la especie, que:*

- i. Respecto de 40.269 seguros emitidos por **BCI Seguros Vida S.A.**, asociados a 32.373 créditos prepagados por 31.082 clientes, entre enero de 2018 y abril de 2024, la devolución de primas pagadas y no devengadas se efectuó en un plazo superior a diez días hábiles, contados desde la toma de conocimiento del prepago total de la obligación a la que se encontraban asociados, al menos, por parte de Tanner Servicios Financieros S.A. La devolución de primas no devengadas, finalmente pagadas a los asegurados por estos seguros, ascendió a UF 153.624.-*
- ii. Respecto de 630 seguros emitidos por **BCI Seguros Generales S.A.**, asociados a 630 créditos prepagados por igual cantidad de clientes, entre enero de 2018 y diciembre de 2023, la devolución de primas pagadas y no devengadas se efectuó en un plazo superior a diez días hábiles, contados desde la toma de conocimiento del prepago total de la obligación a la que se encontraban asociados, al menos, por parte de Tanner Servicios Financieros S.A. La devolución de primas no devengadas, finalmente pagadas a los asegurados, por estos seguros ascendió a UF 2.300.-*
- iii. Respecto de 1.011 seguros emitidos por **Chubb Seguros de Vida Chile S.A.**, asociados a 1.007 créditos prepagados por 1.006 clientes, entre julio de 2018 y abril de 2024, la devolución de primas pagadas y no devengadas se efectuó en un plazo superior a diez días hábiles, contados desde la toma de conocimiento del prepago total de la obligación a la que se encontraban asociados, al menos, por parte de Tanner Servicios Financieros S.A. La devolución de primas no devengadas, finalmente pagadas a los asegurados por estos seguros, ascendió a UF 5.689.-*
- iv. Respecto de 482 seguros emitidos por **Chubb Seguros Chile S.A.**, asociados a 482 créditos prepagados por igual cantidad de clientes, entre junio de 2018 y abril de 2024, la devolución de primas pagadas y no devengadas se efectuó en un plazo superior a diez días hábiles, contados desde la toma de conocimiento del prepago total de la obligación a la que se encontraban asociados, al menos, por parte de Tanner Servicios Financieros S.A. La devolución de primas no devengadas, finalmente pagadas a los asegurados por estos seguros, ascendió a UF 2.935.-*

*Ahora bien, del total de casos que fueron mencionados previamente, hubo 7.550 seguros en que Tanner Corredora informó a las aseguradoras que emitieron las respectivas pólizas, vinculadas a créditos otorgados por Tanner Servicios Financieros, respecto del término anticipado de la*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

*obligación a la que éstas se encontraban asociadas, previo al pago respectivo por concepto de devolución de prima pagada y no devengada -que, en el resto de casos, sucedió posterior a la devolución que excedía el plazo normativo-; no obstante, estas compañías no pusieron la suma a devolver a disposición de quien correspondía, ni velaron para que así sucediera, dentro del plazo de diez días hábiles de haber tomado conocimiento del término del seguro. De esta forma:*

- i. En el caso de **BCI Seguros Vida S.A.**, la compañía tomó conocimiento del término anticipado de 6.554 seguros, asociados a 6.343 créditos prepagados por 6.297 clientes, entre enero de 2018 y abril de 2024, previo a la devolución de las correspondientes primas pagadas y no devengadas, sin gestionar el pago de éstas en el plazo normativo establecido para ello. La devolución de primas no devengadas, finalmente pagadas a los asegurados, ascendió a UF 30.149.-*
- ii. En el caso de **BCI Seguros Generales S.A.**, la compañía tomó conocimiento del término anticipado de 405 seguros, asociados a igual número de créditos prepagados por 404 clientes, entre enero de 2018 y diciembre de 2023, previo a la devolución de la correspondiente prima pagada y no devengada, sin gestionar el pago de ésta en el plazo normativo establecido para ello. La devolución de primas no devengadas, finalmente pagadas a los asegurados, ascendió a UF 1.468.-*
- iii. En el caso de **Chubb Seguros de Vida Chile S.A.**, la compañía tomó conocimiento del término anticipado de 571 seguros, asociados a 571 créditos prepagados por igual número de clientes, entre julio de 2018 y abril de 2024, previo a la devolución de la correspondiente prima pagada y no devengada, sin gestionar el pago de ésta en el plazo normativo establecido para ello. La devolución de primas no devengadas, finalmente pagadas a los asegurados, ascendió a UF 2.953.-*
- iv. En el de **Chubb Seguros Chile S.A.**, la compañía tomó conocimiento del término anticipado de 220 seguros, asociados a 220 créditos prepagados por igual número de clientes, entre junio de 2018 y abril de 2024, previo a la devolución de la correspondiente prima pagada y no devengada, sin gestionar el pago de ésta en el plazo normativo establecido para ello. La devolución de primas no devengadas, finalmente pagadas a los asegurados, ascendió a UF 1.202.-*

*Por último, el inciso final de la Circular N° 2.114, establece que “La prima convenida en Unidades de Fomento u otra unidad de reajuste autorizada por la Superintendencia, se devolverá según el valor de dicha unidad a la fecha de su pago efectivo.” No obstante, de acuerdo con la información proporcionada por Tanner Servicios Financieros S.A., en respuesta a los Oficios Reservados N° 645/2024, de 02 de mayo de 2024, N° 909/2024, de 19 de junio de 2024, y N° 950/2024, de 01 de julio de 2024, así como a lo declarado por el Sr. Miguel Rivera, subgerente de operaciones de Tanner Corredora, la devolución de primas pagadas y no devengadas, hayan sido éstas realizadas o no en exceso al plazo de diez días hábiles establecido para ello, se realizó en pesos, considerando el valor de la Unidad de Fomento a la fecha de inicio del contrato de seguro y no a su valor a la fecha del pago efectivo de la devolución.*

*En efecto, en declaración de 29 de julio de 2024, el Sr. Miguel Riveros Puebla señaló a esta Unidad de Investigación que “Las primas no consumidas no se reajustan, se pagan en pesos y, por ende, se mantiene el valor de la UF al momento del inicio del seguro. Tampoco existe la aplicación de algún tipo de interés en la devolución. Esta es una definición que nos dieron las compañías (se*



*cobran en pesos y se pagan a las compañías, en pesos, en un 100%, en su inicio); de lo que conozco, siempre ha sido así. Esto aplica tanto a las devoluciones de prima no consumida que suceden dentro del plazo normativo, como a aquellas que se realizan con retraso. Las pólizas son en UF.” De esta forma:*

- i. Respecto de 108.822 seguros emitidos por **BCI Seguros Vida S.A.**, asociados a 88.683 créditos prepagados por 78.853 clientes, entre enero de 2018 y abril de 2024, la devolución de primas pagadas y no devengadas se realizó según el valor en pesos de la Unidad de Fomento a la fecha de inicio del respectivo contrato de seguro y no a su valor a la fecha del pago efectivo de la devolución.*
- ii. Respecto de 3.774 seguros emitidos por **BCI Seguros Generales S.A.**, asociados a igual número de créditos prepagados por 3.649 clientes, entre enero de 2018 y diciembre de 2023, la devolución de primas pagadas y no devengadas se realizó según el valor en pesos de la Unidad de Fomento a la fecha de inicio del respectivo contrato de seguro y no a su valor a la fecha del pago efectivo de la devolución*
- iii. Respecto de 6.410 seguros emitidos por **Chubb Seguros de Vida Chile S.A.**, asociados a 6.406 créditos prepagados por 6.366 clientes, entre mayo de 2018 y abril de 2024, la devolución de primas pagadas y no devengadas se realizó según el valor en pesos de la Unidad de Fomento a la fecha de inicio del respectivo contrato de seguro y no a su valor a la fecha del pago efectivo de la devolución.*
- iv. Respecto de 2.248 seguros emitidos por **Chubb Seguros Chile S.A.**, asociados a 2.247 créditos prepagados por 2.210 clientes, entre enero de 2018 y abril de 2024, la devolución de primas pagadas y no devengadas se realizó según el valor en pesos de la Unidad de Fomento a la fecha de inicio del respectivo contrato de seguro y no a su valor a la fecha del pago efectivo de la devolución.”*

### II.3. MEDIOS DE PRUEBA.

Mediante Oficio Reservado UI N°1.444 de fecha 15 de octubre de 2024, el Fiscal de la UI abrió un término probatorio.

#### **A) Prueba de Chubb Seguros Chile S.A. y Chubb Seguros de Vida S.A.**

##### **A.1) Prueba Documental**

Durante el término probatorio, las sociedades en comento no incorporaron prueba documental. Sin embargo, al evacuar descargos, se acompañaron los siguientes antecedentes:

- 1.** *Contrato de intermediación de seguros de fecha 16 de septiembre de 2019, celebrado entre Tanner Corredora de Seguros Limitada y SegChile Seguros Generales S.A., hoy Chubb Chile Seguros S.A.*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

2. *Contrato de Intermediación de fecha 16 de septiembre de 2019 celebrado entre Tanner Corredora de Seguros Limitada y Banchile Seguros Vida S.A., hoy Chubb Seguros de Vida Chile S.A.*
3. *Contrato marco de recaudación, intermediación y comercialización de seguros de fecha 01 de enero de 2023, celebrado entre Tanner Servicios Financieros S.A., Tanner Corredores De Seguros Limitada y Chubb Seguros Chile S.A.*
4. *Contrato marco de recaudación, intermediación y comercialización de seguros de fecha 09 de octubre de 2023, celebrado entre Tanner Servicios Financieros S.A., Tanner Corredores De Seguros Limitada y Chubb Seguros de Vida Chile S.A.*
5. *Acuerdo de administración del proceso de devolución de primas de fecha 01 de enero de 2023, celebrado entre Tanner Corredora de Seguros Limitada y Chubb Seguros Chile S.A.*
6. *Acuerdo de administración del proceso de devolución de primas de fecha 23 de noviembre de 2023, celebrado entre Tanner Corredora de Seguros Limitada y Chubb Seguros de Vida Chile S.A.*

## A.2) Declaraciones

### 1. Declaración de la Sra. Karina Isabel Araya Liberona.

Con fecha 6 de noviembre de 2024, la Sra. Karina Araya, gerente legal y de cumplimiento de las aseguradoras Chubb, rindió declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación.

En esta ocasión, al pedírsele explicar “*el diseño y objetivos del acuerdo de comercialización de seguros suscrito con Tanner Servicios Financieros y Tanner Corredora de Seguros*”, la Sra. Araya señaló:

*“En general, cuando la compañía celebra negocios para la comercialización de seguros masivos, y que es el caso de estos contratos y esta relación comercial con Tanner (refiriéndome a ambas), estos contratos tienen una estructura por la cual la compañía de seguros accede al canal de comercialización del sponsor que, en este caso, es Tanner Servicios Financieros (TSF), y los seguros son intermediados por un corredor que, en este caso, es Tanner Corredora de Seguros (TCS). En el caso de este contrato, TSF representaba un canal importante, ya que ellos otorgan financiamientos para la compra de vehículos a sus clientes, lo cual es un canal relevante para el ofrecimiento de seguros tanto de desgravamen como de desempleo.”*

Luego, cuando se le consultó el motivo por el cual “*Tanner Corredora de Seguros sería el contacto directo con los clientes finales respecto de las pólizas de seguro contratadas*”, la declarante respondió:

*“(…) estos seguros son intermediados por TCS a aquellos clientes que TSF le ha otorgado un financiamiento o un crédito automotriz, es decir, los seguros son ofrecidos al momento en que el cliente adquiere un crédito otorgado por TSF. El contacto directo con los clientes, en ningún caso puede hacerlo Chubb, sino que lo hacen directamente la Corredora, en los puntos de venta de TSF.*

*Por otro lado, en lo que respecta a la devolución de primas, a consecuencia del prepago de un crédito, de una renegociación o simplemente por renuncia, quién reciben [sic] esa solicitud es directamente el corredor.”*



Luego, al requerírsele indicar “cuáles son las características de Tanner Servicios Financieros y Tanner Corredora de Seguros que llevaron a CHUBB a contratar esta línea de negocios con ellos.”, la Sra. Araya indicó:

*“(…) el canal de Tanner es relevante para el ofrecimiento de los seguros de Chubb. Asimismo, facilita el cobro de las primas de estos seguros, ya que estas primas, que son únicas, son financiadas por TSF en el crédito otorgado y son pagadas directamente a Chubb. Como dije anteriormente, Chubb no tiene contacto con los clientes, por lo tanto, esta es la forma de distribución de seguros en este canal, ya que no podría hacerse de otra manera. Asimismo, la relación con ambas entidades tenía una larga data; tal como dije recién, era una relación que ya venía desde Banchile Vida y desde SegChile, que no había presentado inconvenientes, y ambas entidades (TCS y TSF), han tenido una buena reputación en la ejecución de sus negocios.”*

Posteriormente, al pedírsele que explicara “las obligaciones que se exigieron a Tanner Corredora de Seguros y las medidas que se tomaron para dar cumplimiento a las exigencias de la Circular N° 2.114 y en qué instrumentos constan.”, la Sra. Araya señaló:

*“En el año 2022, se firmó un anexo para la administración de las devoluciones de prima, donde la Corredora asumió ciertas obligaciones en este proceso, que tienen que ver con: la recepción de las solicitudes por parte de los clientes; tramitar con Chubb las bajas de esos clientes, es decir, básicamente la notificación de que el seguro ha sido terminado; realizar la devolución de la prima a esos clientes; y luego solicitar el reembolso a Chubb, de esas primas. Todo esto es mediante un flujo mensual, porque las notificaciones a Chubb se realizan al mes siguiente de cuando la Corredora recibe las solicitudes de los clientes y efectúa las devoluciones. (Nota: Luego de prestada la declaración, por correo de fecha 6 de noviembre de 2024, la defensa indicó que la Sra. Araya se refería al año 2023. Correo incorporado junto al acta de declaración bajo el folio 99 del expediente).*

*Los clientes no tienen, en su mayoría, un perfil bancario, no tienen cuentas corrientes, y las devoluciones se efectúan por vale vista o transferencia, en el caso de que el cliente otorgue una cuenta bancaria.*

*El procedimiento se formalizó en 2022 (creo que en enero de ese año), pero, según entiendo, se realizaba de la misma manera antes. En las pólizas (donde TSF era tomador) sí había una mención a la devolución de las primas conforme a la Circular 2114, y esas pólizas son emitidas desde antes del año 2022, por las entidades fusionadas.”*

## **2. Declaración del Sr. John Paul Esquen Botteri.**

Con fecha 6 de noviembre de 2024, el Sr. John Esquen, gerente de operaciones de las aseguradoras Chubb, rindió declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación. En esta oportunidad, al consultársele por “cuál fue su rol en la negociación de los acuerdos de comercialización de seguros con Tanner Servicios Financieros y Tanner Corredora de Seguros y si tuvo alguna participación durante su ejecución”, el Sr. Esquen señaló:

*“Estos contratos son anteriores a mi incorporación, por lo que no tuve una participación en éstos, a excepción del acuerdo de la administración de los procesos de devolución, que*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

*fue un acuerdo (addendum) que se firmó a inicios del año 2023, en el que participo para definir cuál es el proceso para mejorar la gestión del proceso de devolución, conforme a la normativa. No obstante, dentro de mis funciones como gerente, sí tomo conocimiento de los contratos celebrados entre Chubb y Tanner Corredora de Seguros (TCS) y Tanner Servicios Financieros (TSF)."*

A continuación, al pedirle explicar "el diseño y objetivos del acuerdo de comercialización de seguros suscrito con Tanner Servicios Financieros y Tanner Corredora de Seguros", el declarante, en lo que interesa, señaló:

*"(...) no tuve participación en los contratos, salvo en el acuerdo de inicio de 2023. Como gerente, al tomar conocimiento de estos contratos, sé que se trata de acuerdos que tienen como objetivo establecer las condiciones de intermediación de los seguros que son comercializados a través de TSF, que se intermedian a través de TCS, en donde estos contratos especifican, de manera expresa, cuál es el procedimiento a seguir en lo que corresponde a la devolución de prima, acorde a la norma.*

*El proceso siempre estuvo a cargo de Tanner. Lo que se hace con este acuerdo (addendum) es establecer ciertos controles para el envío de la información y darle una mayor robustez a los controles de la forma en como venía operando Tanner en cuanto a las devoluciones. El addendum está asociado, si mal no recuerdo, a un cambio en la normativa por lo que era el IVA y ahí se aprovechó para hacer ajustes a los contratos y también buscar mejoras a ciertos procesos, como lo era la devolución. Antes del addendum, el flujo era el mismo, donde TCS devuelve la prima al cliente y, posterior de eso, nos manda el listado de las devoluciones para hacer el reembolso. La diferencia es que en ese momento TCS devolvía al cliente y se descontaba la prima que había devuelto de la prima que nos debía pagar por la colocación de los seguros nuevos (hacia un neteo); esto cambió. Actualmente, en lo que cambia el proceso es que ya no se descuentan en las primas que nos van a pagar, sino que Chubb abona la prima de las devoluciones efectuadas. Siempre la responsabilidad de las devoluciones ha estado a cargo de TCS.*

*Antes del addendum, como medidas de control del plazo de devolución de primas, se tenía lo establecido en los correspondientes contratos, es decir, que la devolución estaba a cargo de TCS, que debía cumplir acorde a la normativa. Antes no teníamos un control adicional interno, dado que ésto estaba contemplado dentro de los contratos que estaban firmados, en donde se delegaba esta función a TCS; no obstante, dentro de los controles que debemos ir implementando, se establece que, en el acuerdo de 2023, parte de la información adicional que solicitamos es, justamente, la fecha de la devolución, para poder después controlar que las devoluciones se estén haciendo dentro del plazo que indicaba la norma."*

Posteriormente, consultado por el motivo por el cual "Tanner Corredora de Seguros sería el contacto directo con los clientes finales respecto de las pólizas de seguro contratadas", el declarante respondió:

*"Desde mi conocimiento, sé que se trata de un negocio en donde la operación principal es un crédito otorgado por TSF, en donde el seguro vendría a ser un elemento secundario y, en ese sentido, es que la relación con el cliente es directamente con TSF, y que, a su vez, designa a TCS para que interactúe con Chubb para todo lo que son los procesos de intercambio de información."*



Por su parte, al pedírsele explicar “cómo funcionaba en la práctica la gestión de los seguros comercializados en virtud de los contratos celebrados con Tanner Servicios Financieros y Tanner Corredora de Seguros”, el Sr. Esquen respondió:

*“Nuestro contacto es TCS. En el proceso de altas, es TCS quien consolida la información de todos los seguros que han sido colocados y envía a Chubb la información una vez al mes. En el proceso de bajas, cuando hay prepagos, Tanner atiende ese prepago, generan el proceso de devolución hacia el cliente, consolidan la información de manera mensual, y nos remiten una planilla con todas las devoluciones que efectuaron, para que Chubb les reembolse esas devoluciones. El proceso entre TSF y TCS es algo que nosotros no conocemos.*

*Como comenté anteriormente, antes Tanner se descontaba del pago de las primas, las devoluciones que habían efectuado. Esta es la principal diferencia respecto del proceso anterior.*

*A través del acuerdo, se establece que hay campos adicionales que se deben enviar, como lo es la fecha efectiva de devolución al cliente, con lo cual se monitorea el plazo de las devoluciones dentro de los 10 días. Esa información, si bien es algo que se solicita en ese periodo, comenzó a llegar hace un tiempo, siendo información que se solicitó en su momento y que hoy se está recibiendo. Es información que se envía a mes vencido, no es algo que reciba la compañía de manera diaria. No obstante, en los contratos se establece el procedimiento de las devoluciones, enmarcados en la normativa para que se cumplan los 10 días de devolución.*

*Todas las devoluciones que nos llegan a nosotros son ya devoluciones efectuadas. Sobre las devoluciones que están fuera del plazo de 10 días, no hay ninguna acción para verificar reajustes o intereses, salvo que monitorear a qué corresponden esas demoras.”*

### **3. Declaración de la Sra. Alejandra Ximena Badilla Parra.**

Con fecha 6 de noviembre de 2024, la Sra. Alejandra Badilla, gerente comercial de multilíneas de las aseguradoras Chubb, rindió declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación. En esta oportunidad, al consultársele por “cuál fue su rol en la negociación de los acuerdos de comercialización de seguros con Tanner Servicios Financieros y Tanner Corredora de Seguros y si tuvo alguna participación durante su ejecución”, la Sra. Badilla señaló:

*“No, cuando llegué a la compañía, este acuerdo ya venía de años anteriores, por lo tanto, lo heredé. Mi único rol fue ir formalizando los contratos, que bien se describen en nuestra respuesta a los oficios; pero todas las condiciones ya estaban acordadas de la administración anterior.”*

A continuación, al requerirle indicar el motivo por el cual “(...) Tanner Corredora de Seguros sería el contacto directo con los clientes finales respecto de las pólizas de seguro contratadas”, la declarante respondió:

*“Primero que todo, es por el modelo de negocios, como es un canal de distribución donde se venden seguros voluntarios asociados a los créditos, es Tanner Corredora de Seguros*



*(TCS) la que tiene la relación directa con Tanner Servicios Financieros (TSF) y son ellos los que están en la punta para emitir la cobertura del seguro. Como es una póliza colectiva, como Chubb no tenemos injerencia con el cliente que está contratando el crédito automotriz.”*

Luego, consultada por “cuáles son las características de Tanner Servicios Financieros y Tanner Corredora de Seguros que llevaron a CHUBB a contratar esta línea de negocios con ellos” y por “las obligaciones que se exigieron a Tanner Corredora de Seguros y las medidas que se tomaron para dar cumplimiento a las exigencias de la Circular N° 2.114 y en qué instrumentos constan”, la Sra. Badilla respondió, respectivamente, lo siguiente:

*“Primero que todo, la clasificación de riesgo que tiene Tanner, el respaldo, es una de las automotoras más grandes, y cumple con los requisitos de Chubb para poder trabajar con ellos.”*

*“Esto consta en dos instrumentos muy importantes: uno, la póliza colectiva donde se hace mención a la Circular 2114, y dos, en los anexos (addendum) firmados en 2023, para, justamente, establecer el protocolo de devoluciones de prima.”*

Por su parte, al pedírsele a la Sra. Badilla explicar “cuál era el flujo de los procesos de devolución de primas pagadas no devengadas y de la información intercambiada entre las partes a propósito de dichos procesos”, ésta respondió:

*“Hemos tenido dos tipos de devoluciones. Al inicio, 2021-2022, donde no estaba presente, Tanner se descontaba las devoluciones y eso lo hacían directamente. Hoy el proceso cambió y hoy ellos hacen el cálculo, envían la nómina de devoluciones, y nosotros realizamos el reembolso de las devoluciones que se realizan por parte de Tanner a sus clientes. Este cambio se comenzó a implementar con el Addendum que mencioné previamente.*

*Actualmente, llevamos un control para ver cuántas devoluciones se cumplen dentro del plazo normativo y cuántas no; al menos desde el área comercial. Sé que se va monitoreando el porcentaje de no cumplimiento, cuya idea es su disminución en el tiempo. Antes del Addendum, no tengo conocimiento.*

*El Addendum se realizó para poder consensuar el proceso y cumplir con la normativa.”*

Finalmente, al consultársele por “quién estaba encargado del cálculo, gestión y cobro de la devolución de las primas pagadas no devengadas” y pedirle que explicara “por qué se estimó que dichas medidas para el cumplimiento de la Circular N°2.114, eran adecuadas y suficientes”, la declarante indicó, respectivamente:

*“Este proceso lo lleva 100% Tanner (TSF y TCS). Tanner lleva el cálculo, gestión y cobro de la devolución de las primas pagadas no devengadas.”*

*“Porque con eso podemos controlar y monitorear el cumplimiento de los días de devolución, que son los 10 días hábiles.*

*El proceso cuando no se cumplen los 10 días hábiles, Tanner lo ha modificado. Tanner solicitaba la cuenta bancaria a la persona, para efectuar la devolución, y cuando no*



*consigue esta cuenta, ellos iteran e insisten, pero hoy la instrucción es que, cuando no pueden conseguir la cuenta corriente, ellos emiten un vale vista y con eso cumplen con el plazo de la normativa. No se toman medidas respecto del incumplimiento del plazo normativo, pero parte de esto es que Tanner emita inmediatamente el vale vista, para estar dentro de los 10 días.*

*No tengo conocimiento de reclamos de clientes respecto de esta materia. En virtud de mi cargo, hubiese tomado conocimiento de la existencia de estos reclamos.”*

## **B) Prueba de BCI Seguros Generales S.A.**

### **B.1) Prueba Documental**

Por presentación de 14 de noviembre de 2024, la defensa acompañó antecedentes y reiteró otros ya incorporados al expediente, los que se detallan a continuación:

- 1. Reportes mensuales enviados por Tanner Corredora de Seguros Limitada dando cuenta de los créditos prepagados, bajas de seguros y devoluciones en punta.*
- 2. Correo electrónico enviado por don Ricardo Doñas a don Rodrigo Heredia, de fecha 3 de abril de 2024 informando por primera vez la existencia de créditos prepagados que no fueron informados a la compañía. Esta circunstancia fue comunicada a la CMF mediante carta de respuesta entregada por BCI Seguros al Oficio Reservado UI N°436/2024, de fecha 12 de abril de 2024.*
- 3. Pólizas Colectivas contratadas con Tanner Servicios Financieros S.A. Conforme a las condiciones contratadas la prima corresponde a una tasa aplicada sobre el monto inicial del crédito en pesos. Se acompaña una muestra de dos documentos.*
- 4. Análisis comparativo realizado por la compañía de los reportes mensuales recibidos de TCS y las planillas y datos fundantes de la formulación de cargos.*
- 5. Planilla Excel asociada al análisis de los datos referido en el número anterior.*

Antecedentes cuya presentación fue reiterada y que constan en el expediente respectivo:

- 1. Respuesta al Oficio Reservado UI N°48/2022, de fecha 31 de enero de 2022.*
- 2. Contratos suscritos con Tanner Corredora de Seguros Limitada de fechas 2 de febrero de 2019 y 9 de octubre de 2021 para el ramo de cesantía.*
- 3. Respuesta al Oficio Reservado UI N°1203/2024, de fecha 22 de agosto de 2024.*
- 4. Contratos de Recaudación de Primas entre BCI Seguros Generales S.A y Tanner Servicios Financieros, de fechas 1 de marzo de 2017, 1 de enero de 2023 y 17 de junio de 2023.*
- 5. Contratos de Intermediación entre BCI Seguros Generales S.A. y Tanner Corredora de Seguros Limitada de fechas 17 de junio de 2023 y 28 de noviembre de 2023.*

## **C) Prueba de BCI Seguros Vida S.A.**



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

### C.1) Prueba Documental

Por presentación de 14 de noviembre de 2024, la defensa acompañó antecedentes y reiteró otros ya incorporados al expediente, los que se detallan a continuación:

1. *Reportes mensuales enviados por Tanner Corredora de Seguros Limitada dando cuenta de los créditos prepagados, bajas de seguros y devoluciones en punta.*
2. *Correo electrónico enviado por don Ricardo Doñas a don Rodrigo Heredia, de fecha 3 de abril de 2024 informando por primera vez la existencia de créditos prepagados que no fueron informados a la compañía. Esta circunstancia fue comunicada a la CMF mediante carta de respuesta al Oficio Reservado UI N°436/2024, de fecha 12 de abril de 2024.*
3. *Pólizas Colectivas contratadas con Tanner Servicios Financieros S.A. Conforme a las condiciones contratadas la prima corresponde a una tasa aplicada sobre el monto inicial del crédito en pesos. Se acompaña una muestra de tres documentos.*
4. *Análisis comparativo realizado por la compañía de los reportes mensuales recibidos de TCS y las planillas y datos fundantes de la formulación de cargos.*
5. *Planilla Excel asociada al análisis de los datos, referido en el número anterior.*

Antecedentes cuya presentación fue reiterada y que constan en el expediente respectivo:

1. *Carta de respuesta al Oficio Reservado UI N°49/2022, de fecha 31 de enero de 2022.*
2. *Contratos suscritos con Tanner Corredora de Seguros Limitada con vigencia en el período comprendido entre el 1 de enero de 2018 y el 17 de enero de 2022, según se detalla a continuación:*
  - *Contrato Desgravamen de fecha 1 de octubre de 2017.*
  - *Contrato Desgravamen de fecha 2 de febrero de 2019.*
  - *Contrato Desgravamen de fecha 30 de diciembre de 2019.*
  - *Contrato de Desgravamen de fecha 9 de octubre de 2021.*
  - *Contrato de Desgravamen II de fecha 9 de octubre de 2021.*
  - *Contrato de Desgravamen Nissan de fecha 9 de octubre de 2021.*
  - *Contrato de Enfermedades Graves de fecha 2 de febrero de 2019.*
  - *Contrato de Vida de fecha 1 de septiembre de 2017.*
  - *Contrato de Vida de fecha 1 de octubre de 2017.*
  - *Contrato de Vida de fecha 2 de febrero de 2019.*
3. *Respuesta al Oficio Reservado UI N°1572/2023, de fecha 11 de enero de 2024.*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

4. Planilla Excel con información de seguros.

5. Contratos suscritos con Tanner Servicios Financieros S.A. según se detalla a continuación:

- Contrato de recaudación de primas suscrito entre BCI Seguros Vida S.A. y Tanner Servicios Financieros S.A. de fecha 1 de mayo de 2016.
- Contrato de recaudación de primas y uso de canal suscrito entre BCI Seguros Vida S.A. y Tanner Servicios Financieros S.A. de fecha 1 de octubre de 2018.
- Contrato de recaudación de primas suscrito entre BCI Seguros Vida S.A. y Tanner Servicios Financieros S.A. de fecha 2 de febrero de 2019.
- Contrato de recaudación de primas y uso de canal suscrito entre BCI Seguros Vida S.A. y Tanner Servicios Financieros S.A. de fecha 1 de agosto de 2022.
- Contrato de recaudación de primas y uso de canal suscrito entre BCI Seguros Vida S.A. y Tanner Servicios Financieros S.A. de fecha 2 de agosto de 2022.
- Transacción, Compromiso de Pago y Finiquito suscrito entre BCI Seguros Vida S.A. y Tanner Servicios Financieros S.A. de fecha 4 de octubre de 2022.
- Contrato de recaudación de primas y uso de canal suscrito entre BCI Seguros Vida S.A. y Tanner Servicios Financieros S.A. de fecha 1 de enero de 2023.
- Anexo de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas suscrito entre BCI Seguros Vida S.A., BCI Seguros Generales S.A. y Tanner Servicios Financieros S.A. de fecha 23 de marzo de 2023.

6. Respuesta al Oficio Reservado UI N°210/2024, de fecha 29 de febrero de 2024.

7. Archivo Excel "Respuesta Anexo Oficio 210".

8. Respuesta al Oficio Reservado UI N°436/2024, de fecha 12 de abril de 2024.

9. Planillas Excel "Respuestas a Oficio 436.

#### **D) Prueba conjunta de BCI Seguros Vida S.A. y BCI Seguros Generales S.A.**

##### **D.1) Prueba Documental**

Por presentación conjunta de 14 de noviembre de 2024, la defensa de ambas aseguradoras acompañó los siguientes antecedentes:

1. Informe de Análisis Económico sobre las condiciones de prepago en los seguros asociados a créditos, emanado de Quiroz & Asociados, consultores en economía y finanzas.
2. Solicitud de crédito automotriz Tanner Servicios Financieros.

##### **D.2) Declaraciones**

1. Declaración del Sr. Mauro Giorgio Tavonatti Zunino.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

Con fecha 7 de noviembre de 2024, el Sr. Mauro Tavonatti, gerente comercial automotriz de BCI Vida y BCI Generales, prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación. En esta ocasión, al consultársele por “el modelo de negocio que vincula a Tanner Servicios Financieros S.A., Tanner Corredora de Seguros Limitada con BCI Seguros”, el declarante señaló:

*“Nosotros mantenemos una relación con Tanner (TCS y TSF), respecto de seguros de desgravamen y cesantía, al minuto que ellos ofrecen un crédito automotriz para la adquisición de un vehículo. Mi función es llevar la relación comercial con Tanner respecto de ese modelo; soy la contraparte comercial de Tanner, también negocio internamente con el área técnica, para luego conversar con Tanner y conseguir un acuerdo comercial. También interactúan el área de operaciones.*

*Una vez que nosotros llegamos a un acuerdo comercial, Tanner, a través de su fuerza de venta, de sus ejecutivos comerciales, dispuestos en los diferentes concesionarios (puntos de venta), cuando se acerca un cliente que necesita financiamiento para comprar un auto, Tanner usa su plataforma de simulación de créditos, en la cual se incluyen los seguros de desgravamen y cesantía, a solicitud del cliente.*

*Si el cliente acepta los seguros, se emiten los certificados de incorporación, que son documentos que el cliente debe y firmar y de los cuales conserva una copia, así se da curso al negocio y, posteriormente, una vez al mes, TSF envía la producción a TCS y luego, TCS nos envía es [sic] información a nosotros. Nosotros, BCI, no mantenemos ninguna relación con el cliente en este proceso.*

*Con respecto a su pregunta, mis contrapartes en TCS (sólo con ellos mantenemos relación) son Andrea Contreras, gerente comercial; Gabriel Álvarez, gerente general; y Cristóbal Gajardo, desconozco su cargo.”*

A continuación, al pedírsele indicar “la participación y rol asignado a Tanner Servicios Financieros (TSF) en el modelo explicado en su respuesta anterior” y “la participación y roles asignados a BCI Seguros (...) refiriéndose especialmente a los procesos relacionados con la recaudación y devolución de primas”, el Sr. Tavonatti, respectivamente, respondió:

*“Ellos son la entidad financiera que financia el crédito automotriz y son los encargados de informar a TCS las altas y prepagos, para que después TCS informe a nuestra área de operaciones estos movimientos.*

*TSF realiza la devolución de las primas no consumidas en punta, en caso de los prepagos a los clientes que solicitan esta operación. Posterior a eso, TSF informa a TCS de estos prepagos y TCS, una vez al mes, informa de estos movimientos al área de operaciones de la compañía.”*

*“Destacar que las devoluciones de prima son realizadas en punta por parte de TSF, con el fin de agilizar el proceso frente al cliente y, de esta forma, poder cumplir con los plazos estipulados en la norma (10 días).*

*En cuanto a la recaudación, puedo decir que ésta es realizada directamente por TSF.*

*En ambos casos se trata de obligaciones que fueron dispuestas en los contratos celebrados con TSF. El plazo de 10 días que establece la norma fue replicado en tales*



*contratos. El área de operaciones se encarga del monitoreo del cumplimiento de esas obligaciones. No ha existido modificaciones a los contratos, respecto de estas materias. Esta ha sido la forma de operar desde el inicio de la relación y es una práctica de mercado, en general.”*

Finalmente, al solicitársele explicar *“si en el modelo de negocio aludido, en alguna etapa del proceso de comercialización del crédito, contratación del seguro o a su término, está o no contemplado o previsto el contacto directo de los clientes con la aseguradora; y si sabe o tiene conocimiento de reclamos o gestiones de esos clientes directamente ante la compañía aseguradora”, el declarante señaló:*

*“Efectivamente, nosotros no hacemos contacto directo con el cliente, esos son temas que lleva TCS y TSF. Esto se replica, tanto en el proceso de venta como en el de postventa (prepago de créditos y baja de seguros asociados a ellos, solicitados por los clientes) del negocio.*

*Con respecto a los reclamos, constantemente consulto internamente si existen reclamos y, a la fecha, no registramos reclamos de clientes asociados a este negocio. Como llevo la relación comercial con los diferentes sponsors, en el caso de reclamos, el área de clientes, nos levanta esos casos, para poder mediar con el sponsor respectivo; se trata de un proceso transversal de las compañías, no en particular para este negocio.”*

## **2. Declaración de la Sra. María Isabel Schmitz Bielefeldt.**

Con fecha 7 de noviembre de 2024, la Sra. María Schmitz, gerente legal y cumplimiento de BCI Vida y BCI Generales, prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación. En esta ocasión, al consultársele por *“el modelo de negocio que vincula a Tanner Servicios Financieros S.A., Tanner Corredora de Seguros Limitada con BCI Seguros”, la declarante señaló:*

*“Se trata de un negocio, un acuerdo comercial, que vincula a las partes señaladas en la pregunta, para la oferta de seguros asociados al otorgamiento de créditos, por parte de TSF, con la intermediación de TCS. Así las cosas, TSF otorga créditos a sus clientes y la corredora, en el mismo acto, ofrece la contratación de un seguro, en el caso en concreto, de cesantía y/o desgravamen, que quedan vinculados, en ese mismo acto del otorgamiento del crédito.*

*TSF se encarga de la recaudación de la prima del cliente, para entregarla a la compañía; TCS, en su calidad de intermediario, se encarga de la coordinación de esta cuenta y de la devolución de las primas por prepago de los créditos y la compañía, de la emisión de la póliza, también de la devolución de la prima no consumida, entregada por TSF en punta, al momento del prepago, todo lo cual coordina TCS.”*

A continuación, consultada por *“la participación y rol asignado a Tanner Servicios Financieros (TSF) en el modelo explicado en su respuesta anterior”, la Sra. Schmitz respondió:*

*“El rol de TSF en este modelo de negocio consta en el otorgamiento del crédito al cliente y la recaudación de la prima de los seguros contratados, la cual remite a la compañía y, por otra parte, al momento del prepago del crédito, procede en ese mismo acto a la devolución de la prima no consumida, producto del prepago del crédito, lo cual, luego informa a TCS y ésta, a su vez, se lo informaba a la compañía. Es importante recordar en*



*materia de devolución de prima por prepago, que TCS es quien verifica que se encuentren devueltos los dineros en tiempo y forma, con lo que quiero decir que, en su calidad de corredor de seguros, se encarga de verificar el cumplimiento de los plazos establecidos para dicha devolución al cliente.”*

*Luego, “repreguntada por el equipo de la Unidad de Investigación, para que diga la testigo, si, respecto de la devolución de las primas no devengadas, existe algún tipo de acuerdo, protocolo y/o encargado de verificar que esa devolución considerara el valor de la UF correspondiente a la fecha de pago efectiva y el pago de intereses, en caso de realizarse la devolución fuera de los plazos dispuestos normativamente para ello”, la declarante indicó:*

*“A la primera parte de la pregunta, respecto de si existía acuerdo respecto de la devolución de primas, sí lo hay. El acuerdo es el que establece el modelo de negocio que es señalado supra, en virtud del cual TSF hace la devolución de la prima en el mismo acto de la cancelación o prepago del crédito.*

*Sí existe un protocolo, desconozco si es escrito, para la devolución de prima a TSF. Como he dicho, reitero, la compañía no ha hecho la devolución de prima directo al cliente, en este modelo de negocios, porque TSF hacía la devolución en punta. Sería incorrecto de decir el dinero se le devuelve al cliente; se hace aquello en el momento mismo del prepago del crédito que el cliente va a hacer ante la entidad financiera, no teniendo la compañía ningún contacto con el cliente y de esto, además, puedo señalar y puedo dar fe, de que la compañía no ha recibido reclamos de los clientes por la no devolución o por devolución fuera de plazo.*

*El protocolo consiste en que TCS, luego de recibir de TSF la nómina de los créditos prepagados y la devolución de la prima no consumida hecha en ese mismo acto del prepago por parte del cliente, TCS le hace llegar a la compañía dicha nómina, explicando el cliente, la operación que se ha llevado a cabo y solicita la devolución de la prima no consumida, eso en términos generales. La Compañía verifica, mediante esa información y no teníamos ningún modo de sospechar, de creer, que la información que nos entregaba la corredora no era correcta. Con esto, quiero decir que la información que originalmente Tanner entregó a la compañía no coincide con la que dicha entidad proporcionó a la Unidad de Investigación y de la cual tomamos conocimiento con ocasión de la formulación de cargos.*

*Inclusive, es posible que se deriven otros perjuicios para la compañía, a propósito de la no devolución de primas por parte de Tanner, porque producto de que no hubo una devolución de las comisiones a la compañía por parte de Tanner.*

*Finalmente, respecto de la última parte de la pregunta, en cuanto al cálculo de la prima, ésta es hecha por Tanner, la devolución de la prima se hace en pesos. Se trata de una póliza en donde la prima está pactada en pesos y la devolución también se hace en pesos.”*

### **3. Declaración del Sr. Sebastián Andrés Soto Vásquez**

Con fecha 7 de noviembre de 2024, el Sr. Sebastián Soto, gerente de operaciones de BCI Vida y BCI Generales, prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación.



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165*

En esta ocasión, al consultársele *“si tiene conocimiento acerca de algún acuerdo comercial y/o negocio existente entre Tanner Servicios Financieros S.A., Tanner Corredora de Seguros Limitada (en adelante también e indistintamente Tanner) y BCI Seguros.”*, el declarante señaló:

*“Existe un acuerdo para la comercialización de seguros de desgravamen y cesantía, los cuales están vinculados a los créditos que ofrece TSF a sus clientes.”*

Posteriormente, al pedírsele explicar *“la participación y rol asignado”* a Tanner Servicios Financieros; a Tanner Corredora de Seguros; y a BCI Seguros, en el modelo explicado en su respuesta anterior, el Sr. Soto, respectivamente, respondió:

*“TSF es quien comercializa créditos para financiar la compra de vehículos y bajo esa figura, junto con los créditos otorgados, ofrece nuestros seguros, tanto de desgravamen, como de cesantía.*

*Del conocimiento que yo tengo, el ofrecimiento de los seguros es realizado por TSF, ya que el cliente el cliente [sic] contrata e [sic] seguro al momento de contratar el crédito, lo que ocurre en los puntos de ventas de TSF, que están en algunas automotoras.”*

*“El rol de TCS tiene relación con asesorar a sus clientes, rol fundamental del corredor. En este caso, adicionalmente, es quien mantiene la vinculación con nosotros, es quien fue mandatada por BCI para gestionar la comercialización de los seguros y toda la operación que conlleva detrás, que sería: informar a la compañía de las nuevas contrataciones; realizar la devolución de prima n [sic] consumida en punta, por concepto de créditos prepagados; informar a la compañía de los términos anticipados de seguros; realizar la rendición de las primas asociadas a los seguros comercializados y también recibir los denuncios de siniestros, e informarlos a la compañía.”*

*“Nuestro rol [de las aseguradoras BCI] es recibir esta información relacionada con la incorporación de nuevos asegurados y el pago de sus primas y registrarla en nuestros sistemas para entregar el servicio a nuestros clientes.*

*Respecto de la devolución de primas, nuestro rol es recibir, validar, registrar en nuestros sistemas y devolver los fondos a TCS de las primas que ellos ya devolvieron en punta.”*

Luego, consultado por *“si en el modelo de negocio aludido, en alguna etapa del proceso de comercialización del crédito, contratación del seguro o a su término, está o no contemplado o previsto el contacto directo de los clientes con la aseguradora; y si sabe o tiene conocimiento de reclamos o gestiones de esos clientes directamente ante la compañía aseguradora”*, el Sr. Soto señaló:

*“En este caso, no existe ninguna instancia o proceso definido formalmente que incluya la interacción de clientes de estos negocios, directamente con nosotros. La relación siempre es con TSF y/o TCS.*

*Respecto de reclamos de esos clientes, en la compañía, nosotros no registramos reclamos de clientes, lo que hemos validado con nuestra área de clientes que mantiene estos registros.”*



Luego, al preguntársele por cuál era la entidad “encargada de enviar los archivos que contenían la información de los seguros terminados anticipadamente; qué información específicamente contenían esos archivos; cuál era la labor de análisis que debía realizar la compañía aseguradora; cómo y a quién se informaba del resultado obtenido en cada revisión y su finalidad”, el Sr. Soto contestó:

*“Siempre es TCS quien remite los archivos a la compañía. Esto se hace de forma mensual, a mes vencido y vía SFTP, que es un protocolo para compartir archivos, es una especie de carpeta compartida, pero con seguridad.*

*En cuanto a la información contenida en los archivos, principalmente, contienen: datos del cliente; un identificador único de la operación del crédito y del seguro; fechas de vigencia del seguro; fecha de término anticipado o fecha del prepago; y el monto devuelto en pesos al cliente, por el término anticipado.*

*La compañía realiza la validación de esta información, chequeando la consistencia de los datos entregados, es decir, que, para la operación de crédito indicada y de seguro indicada, las fechas sean las correctas y que el cálculo del monto devuelto en pesos esté correcto, de acuerdo con la proporcionalidad de tiempo no consumido.*

*Los registros que superan la validación mencionada previamente, son registrados en nuestro sistema, para proceder a la devolución de fondos a TCS.*

*Los casos rechazados, son informados a TCS, vía correo electrónico, indicando el motivo del rechazo, para que éste sea rectificado por TCS y enviado nuevamente a la compañía.”*

Finalmente, al preguntarle “si la compañía contaba o cuenta con algún sistema que le permita verificar que la devolución de la prima no consumida sea realizada en el plazo que prevé la normativa”, el declarante señaló:

*“Con respecto a si contaba (en pasado), el principal método de control era contractual, indicando que la devolución se realizaba en punta. Cuando me refiero a pago “en punta”, quiero decir a que el pago se hace por TCS al momento del prepago del crédito vinculado a el o los seguros.*

*A partir de la información que se nos entregó junto con la formulación de cargos, que entendemos fue proporcionada por TCS y TSF, se pudo comprobar que no todas las devoluciones se estaban realizando en el mismo acto e incluso pudimos verificar a partir de dicha información, que TCS nos solicitó devoluciones que todavía no había entregado al cliente.*

*Dados estos antecedentes, comenzamos a solicitar a TCS la fecha y forma de la devolución dentro de los archivos de términos anticipados de seguros. Esto, a contar, aproximadamente, de agosto de 2024. Esto nos permite tener una validación adicional a la contractual, respecto del cumplimiento de los plazos de devolución.”*

#### **4. Declaración de la Sra. María Soledad Hojas Hidalgo.**

Con fecha 12 de noviembre de 2024, la Sra. María Hojas, gerente técnico de BCI Vida y BCI Generales, prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación. En



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

esta ocasión, al consultársele por “*el modelo de negocio que vincula a Tanner Servicios Financieros S.A., Tanner Corredora de Seguros Limitada con BCI Seguros*”, la declarante señaló:

*“BCI Seguros (me refiero a las dos compañías) tiene un programa de seguros colectivos de desgravamen y cesantía con TSF en su rol de contratante o tomador y TCS en su rol de intermediador. Estos seguros colectivos otorgan cobertura a créditos otorgados por TSF, de modo de asegurar el saldo insoluto del crédito en caso de fallecimiento (por la cobertura de desgravamen) y un número de cuotas de crédito, en caso de cesantía.*

*Estos seguros son a prima única, es decir, se pagan a contado al inicio de la vigencia del seguro y por la vigencia completa del crédito. La prima es recaudada por TSF, como contratante.*

*TCS se encarga de la coordinación de la cuenta, negociación de términos, gestión de siniestros y gestión de devolución de prima, en caso de prepago, el cual se realiza en la punta y, posteriormente, se cobra a las compañías aseguradoras.”*

Por su parte, al solicitársele indicar “*la participación y rol asignado a (i) Tanner Servicios Financieros (TSF) y a (ii) Tanner Corredora de Seguros (TCS) en el modelo explicado en su respuesta precedente*”, la Sra. Hojas respondió:

*“TSF es el contratante o tomador de las pólizas colectivas y tiene el rol de recaudación de primas y devolución de primas, en el caso de prepago, en la punta. TSF informa a TCS para que esta última coordine con las compañías de seguros la emisión de los certificados de cobertura respectivos. Por otra parte, TCS es quien negocia con la compañía los términos comerciales de los seguros (tasas, comisiones, requisitos de asegurabilidad, etc.), coordina el flujo de información hacia las compañías aseguradoras, gestiona cobro de siniestros, informa a las compañías las devoluciones de prima que hicieron en la punta, directo al cliente y que luego nos cobran para reembolsar estos fondos a TSF.*

*Con respecto a las devoluciones de comisiones por parte de TCS y TSF a la compañía, cabe señalar que en el momento que se hace la devolución de primas a TSF, a través de TCS, se procede a cobrar las comisiones correspondientes a esta prima devuelta. Pagamos la devolución de prima y cobramos la devolución de comisiones.”*

Luego, consultada por “*la participación y roles asignados a BCI Seguros en el modelo explicado en sus respuestas precedentes, refiriéndose especialmente a los procesos relacionados con la recaudación y devolución de primas*”, la Sra. Hojas respondió:

*“BCI Seguros recibe, a través de TCS, las bases de carga de certificados de cobertura y la prima recaudada por TSF y con esta información, emite los certificados de cobertura. BCI Seguros también recibe las bases de baja de seguros, es decir, aquellas operaciones prepagadas o canceladas anticipadamente con el cálculo de las primas devueltas a los asegurados. BCI Seguros revisa estos archivos, valida los cálculos y procesa las operaciones. BCI Seguros también paga las comisiones asociadas a estos negocios colectivos.”*

Posteriormente, se le pidió indicar “*si en el modelo de negocio aludido, en alguna etapa del proceso de comercialización del crédito, contratación del seguro o a su término, está*



*o no contemplado o previsto el contacto directo de los clientes con la aseguradora; y si sabe o tiene conocimiento de reclamos o gestiones de esos clientes directamente ante la compañía aseguradora”, a lo que la Sra. Hojas respondió:*

*“Toda la relación con los asegurados es a través de TSF o TCS. Según mi conocimiento, no tenemos casos de clientes que soliciten gestiones directamente a las compañías, así como tampoco reclamos.”*

En último término, consultada por cuál era la entidad *“encargada de enviar los archivos que contenían la información de los seguros terminados anticipadamente; qué información específicamente contenían esos archivos; cuál era la labor de análisis que debía realizar la compañía aseguradora; cómo y a quién se informaba del resultado obtenido en cada revisión y su finalidad”*, la declarante señaló:

*“TCS es quien envía a las compañías las bases de bajas de créditos con sus seguros asociados (desgravamen y/o cesantía) bases de datos que contienen, al menos, una identificación del asegurado, del crédito, de la cobertura contratada, vigencia inicial y final del crédito, fecha de término anticipado y monto de prima devuelto al cliente en la punta. Las compañías reciben estos archivos en el área de operaciones, quienes validan que las operaciones estén vigentes y que el cálculo realizado en base a los días no cubiertos sea el correcto. En caso de que alguna operación informada no pasa por esta validación, se le avisa a TCS, con el detalle de los casos y se resuelve con ellos.*

*Esto me consta por información que me ha comentado el área operacional, no es un tema que yo vea en forma directa.”*

##### **5. Declaración del Sr. Mario Enrique Gazitúa Swett.**

Con fecha 12 de noviembre de 2024, el Sr. Mario Gazitúa, director de BCI Vida y BCI Generales, prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación. En esta ocasión, al consultársele por *“el modelo de negocio que vincula a Tanner Servicios Financieros S.A., Tanner Corredora de Seguros Limitada con BCI Seguros”*, el declarante señaló:

*“Efectivamente, las compañías de seguro distribuyen sus seguros a través de distintos canales, dentro de los cuales se encuentran acuerdos comerciales con instituciones financieras, como las identificadas como TSF y TCS. Las compañías realizan un proceso de evaluación de estos socios comerciales a través de su reputación, clasificación de riesgo, instituciones reguladas y otros aspectos del punto de vista comercial. En este sentido, TSF y TCS firmaron contratos de venta de seguros con BCI Vida y BCI Generales, para complementar la oferta de créditos automotrices con seguros de desgravamen y de cesantía.*

*Respecto del modelo de negocio, el cliente interactúa directamente con TSF en la solicitud de un crédito y con TCS en la contratación de los seguros. Dado que el cliente interactúa directamente con estas instituciones, se establece un proceso operativo con TCS, que informa, tanto las contrataciones de seguros bajo pólizas colectivas, como las bajas de los mismos seguros que solicitan los clientes directamente a TCS. Este flujo busca simplificar el proceso de contratación y/o anulación de seguros por parte de los clientes,*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

*generándose, posteriormente, la información de estas mismas contrataciones y anulaciones desde TCS a BCI Vida o BCI Generales.”*

Luego, respecto del flujo mencionado, se le consultó si *“la compañía recibió por parte de TCS información que diera cuenta de bajas de pólizas con primas no devengadas pendientes de devolución al cliente”,* a lo que el declarante respondió:

*“Enfáticamente tenemos que señalar que no tuvimos conocimiento de la anulación de pólizas de seguro sin devolución, por parte de TCS, resaltando que la compañía tiene controles mensuales de seguimiento de todos los procesos operativos que identifican alguna anomalía en el reporte o la información de los distintos acuerdos comerciales. En el caso específico de TCS, regularmente, todos los meses, se informaban las altas y bajas de seguros según los archivos predefinidos, sin detectar anomalías, de las cuales tomamos conocimiento sólo bajo el proceso investigativo que se lleva en curso. Cabe resaltar que otras de las medidas de control de la compañía es el continuo análisis de los reclamos que recibimos por parte de los clientes, sobre cualquier materia, los cuales son analizados en detalle, de forma de detectar o buscar alguna anomalía en los procesos de atención de la compañía. Cabe señalar que no detectamos, que no recibimos ningún reclamo por parte de los clientes finales en relación a la materia investigada y tampoco tenemos registro ni requerimientos directamente por parte de los clientes.”*

A continuación, consultado por cuál es *“la participación y rol asignado a (i) Tanner Servicios Financieros (TSF) y a (ii) Tanner Corredora de Seguros (TCS) en el modelo explicado en su respuesta precedente”* y *“la participación y roles asignados a BCI Seguros en el modelo explicado en sus respuestas precedentes, refiriéndose especialmente a los procesos relacionados con la recaudación y devolución de primas”,* el Sr. Gazitúa, respectivamente, respondió:

*“TCS es la responsable, según los contratos establecidos, tanto de informar las altas y bajas de los clientes en el mismo momento de la contratación o de la solicitud de anulación de un seguro, realizando el cálculo correspondiente al cobro de la prima como de la devolución de la misma. A su vez, su rol es de otorgar la información a las compañías de seguro, para generar las altas o bajas de los seguros.*

*TSF es la institución responsable de la evaluación crediticia de cara a los clientes, definiendo su otorgación o rechazo del crédito, generando, a través de TCS, la oferta de los seguros y, finalmente, la recaudación de las primas y su posterior entrega a las compañías de seguro.”*

*“Como mencioné previamente, la interacción del cliente es directamente con TSF o con TCS o en su conjunto, dependiendo del proceso (si contrató o no los seguros), donde BCI Seguros, a través de TCS, dispone de sus condiciones de seguros de desgravamen y cesantía, los cuales pueden ser contratados voluntariamente por los clientes. BCI Seguros recibe, a través de TSF, la recaudación de las primas. En el proceso de liquidación de siniestros, las compañías son informadas por TCS, procediéndose a la liquidación de los mismos.*

*Con respecto a la devolución de primas, contractualmente, está definida que TCS es la que realiza la devolución en punta, en el mismo momento que el cliente realiza su*



*solicitud. Posteriormente, a mes vencido, TCS informa de todos los procesos de devolución realizados en el mes, de forma tal de dar de baja esos seguros.*

*A su pregunta, existen varios procesos de control. El primero, es que, desde el minuto que se establece la devolución en punta (en forma inmediata), la fecha de solicitud es la misma que la fecha de devolución de la prima. En los archivos mensuales, recibidos regularmente, no se detectó ninguna inconsistencia del proceso, generándose, tanto las altas como las bajas de los seguros, regularmente. En el caso de que se hubiera detectado alguna inconsistencia en el archivo, tanto en su formato como en su consistencia, a modo de ejemplo, si en algún mes no se hubieran reportado bajas, automáticamente, se generan las medidas de control para determinar el origen de tal anomalía, en este caso, de TCS, no se detectaron irregularidades en el proceso como tampoco inconsistencias en los archivos.*

*La segunda línea de control, como mencioné anteriormente, es el análisis de los reclamos y/o solicitudes que hacen los clientes en las compañías, los cuales son analizados semanalmente por un comité interáreas, que permite detectar si hay algún proceso o falla de la compañía que nos pueda ayudar a detectar una anomalía.*

*Finalmente, reiterar que no se tiene registro de reclamos ni solicitudes en este proceso.*

*Fruto de la investigación de la Unidad de Investigación y de la lectura de los cargos a los otros formulados, se detecta en la declaración del gerente de operaciones de TCS, la clara intención de generar la irregularidad del proceso, teniendo pleno conocimiento de las medidas de control que tiene BCI Seguros.*

*Posteriormente a tomar conocimiento de las irregularidades de TCS y TSF, la compañía inmediatamente informó a la CMF de estas irregularidades, realizando un cruce entre los archivos regularmente informados versus la información entregada por TCS y TSF a la CMF, detectándose anomalías, no sólo en devoluciones tardías, sino que también en solicitudes de devoluciones no solicitadas por los clientes. En forma inmediata, la compañía, de forma extraordinaria, y sin tener la solicitud directa a la compañía por parte de los clientes, realizó las devoluciones no efectuadas e incorporó en los controles de carga de archivos campos que permiten controlar que la devolución se esté realizando según los contratos establecidos.*

*A su pregunta, con relación a Tanner, por recomendación de nuestros abogados, esperamos la conclusión de la investigación, para analizar las acciones legales pertinentes, si es que procedieren.”*

#### **E) Prueba conjunta de Tanner Servicios Financieros S.A. y Tanner Corredora de Seguros Limitada.**

Por presentación conjunta de fecha 14 de noviembre de 2024, la defensa de las sociedades en mención acompañó los siguientes antecedentes:

1. *Flujo devolución de primas.*
2. *Procedimiento de Devoluciones de Primas de Seguros TCS del 09 de septiembre de 2019, y constancia de su envío a BCI Seguros.*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

3. *Correo de TCS a BCI Seguros.*
4. *Correo entre TCS y BCI*
5. *Correo de TCS a BCI Seguros informando nuevo procedimiento para altas.*
6. *Correo de TCS a BCI Seguros informando nuevo procedimiento para bajas.*
7. *Procedimiento de Devoluciones de Primas de Seguros TCS del 20 de agosto de 2021 al 7 de abril de 2024.*
8. *Contrato de Transacción, Compromiso de Pago y Finiquito entre TCS, TSF y BCI Seguros de Vida S.A.*
9. *Informe de Auditoría Interno de fecha 19 de enero de 2024.*
10. *Correo de TCS a BCI Seguros, informando resultados del Comité de Auditoría.*
11. *Procedimiento de Devoluciones de Primas de Seguros TCS de abril de 2024.*
12. *Correo de BCI Seguros de Vida S.A. solicitando modificar planilla de devolución de primas.*
13. *Procedimiento de Devoluciones de Primas de Seguros TCS de septiembre de 2024.*

#### II.4. INFORME DEL FISCAL.

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 inciso 2° del D.L. N°3538 y, habiéndose realizado todos los actos de instrucción y vencidos los términos probatorios, mediante **Oficio Reservado UI N°1.830 de fecha 26 de diciembre de 2024**, el Fiscal de la Unidad de Investigación remitió a este Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero el Informe Final de la investigación y el expediente administrativo de este Procedimiento Sancionatorio, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas.

#### II.5. OTROS ANTECEDENTES DEL PROCESO.

1. Mediante **Oficio Reservado N°17.141 de fecha 23 de enero de 2025**, se citó a audiencia a las defensas y al interesado, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 52 del DL 3538, la que se celebró el día **30 de enero de 2025**.
2. Con fecha 3 de febrero de 2025, la defensa de CHUBB SEGUROS CHILE S.A. y CHUBB SEGUROS DE VIDA CHILE S.A. acompañó minuta de alegatos.

#### III. NORMAS APLICABLES.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

**1. Artículos 517, 527 y 537 del Código de Comercio:**

*“Art. 517. Contratación colectiva de seguros. Hay contratación colectiva de seguros en aquellos casos en que mediante una sola póliza se cubra a un grupo determinado o determinable de personas vinculadas con o por el tomador.*

*En este caso llámase tomador o contratante, a quien celebra el contrato por el grupo asegurado.*

*A través del tomador, el asegurador deberá entregar a cada uno de los asegurados que se incorporen al contrato de seguro colectivo, una copia de la póliza, o, al menos, un certificado que acredite la cobertura. En el último caso, tanto el asegurador como el tomador y el corredor del seguro, deberán mantener a disposición de los interesados una copia de la póliza.*

*El asegurador deberá, también, notificar a los asegurados a través del tomador, todas las modificaciones del seguro, las que sólo podrán efectuarse y regir, a partir de la siguiente renovación del contrato. Las modificaciones no informadas serán inoponibles al asegurado.*

*En tal evento, el asegurado podrá renunciar al contrato mediante comunicación escrita dirigida al asegurador, dentro de los diez días siguientes de recibida la notificación, en cuyo caso deberá restituirse la prima que se hubiere abonado desde la modificación.*

*Si la comunicación de renuncia se hubiere presentado ante el tomador o el intermediario, se presumirá su conocimiento por el asegurador a contar de la fecha de su presentación.*

*El tomador es responsable de los daños causados por su actuación en las pólizas colectivas en que intervenga, sin perjuicio de la responsabilidad del asegurador por las gestiones que hubiere encomendado. El asegurador no podrá oponer al asegurado los errores, omisiones o deficiencias del tomador.*

*En este tipo de contratos de seguro, la indemnización de los siniestros cede a favor del asegurado afectado por ellos, o del beneficiario, en su caso.”*

*“Art. 527. De la prima. El asegurador gana la prima desde el momento en que los riesgos comienzan a correr por su cuenta, y tendrá derecho a percibir o retener su totalidad en caso que fuera procedente la indemnización por un siniestro de pérdida total o finalizase la vigencia de acuerdo con el artículo 523. Convenida la vigencia de la cobertura por un plazo determinado, la prima se devengará proporcionalmente al tiempo transcurrido.*

*La prima puede consistir en una cantidad de dinero, en la entrega de una cosa o en un hecho estimable en dinero.*

*Salvo pacto en contrario, el pago de la prima se hará al entregarse la póliza, el certificado de cobertura o el endoso, según corresponda, y deberá hacerse en el domicilio del asegurador o en el de sus representantes, agentes o diputados para el cobro.”*

*“Art. 537. Terminación anticipada. Las partes podrán convenir que el asegurador pueda poner término anticipadamente al contrato, con expresión de las causas que lo justifiquen, salvo las excepciones legales.*



*En todo caso, la terminación del contrato se producirá a la expiración del plazo de treinta días contado desde la fecha de envío de la respectiva comunicación.*

*El asegurado podrá poner fin anticipado al contrato, salvo las excepciones legales, comunicándolo al asegurador.*

*La prima se reducirá en forma proporcional al plazo corrido, pero en caso de haber ocurrido un siniestro de pérdida total se entenderá devengada totalmente.”*

**2. Artículos 10 y 57 inciso quinto del Decreto con Fuerza de Ley N°251 de 1931, sobre “Compañías de seguros, sociedades anónimas y bolsas de comercio”:**

*“Art. 10. El monto de los seguros, de las primas y de las indemnizaciones, se expresará en unidades de fomento, a menos que los contratos respectivos se pacten en moneda extranjera con arreglo a las disposiciones legales vigentes. Sin perjuicio de lo anterior, la Superintendencia podrá autorizar, mediante norma de carácter general, que se pacten en otros sistemas de reajustabilidad o en moneda de curso legal.*

*El valor de la unidad de fomento que se considerará para el pago de las primas e indemnizaciones será el vigente al momento del pago efectivo de las mismas.”*

*“Artículo 57.- (...)*

*Los corredores de seguros son auxiliares del comercio de seguros, que deben asesorar a la persona que desea asegurarse por su intermedio, ofreciéndole las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses e ilustrándola sobre las condiciones del contrato, debiendo asistirle durante toda su vigencia, especialmente en las modificaciones que eventualmente correspondan y al momento de producirse un siniestro. Deben también asesorar a la compañía aseguradora verificando la identidad de los contratantes, la existencia de los bienes asegurables y entregándole toda la información que posean del riesgo propuesto.”*

**3. Artículos 7 y 10 del Decreto Supremo N°1.055 de Hacienda de 2012, que “Aprueba nuevo reglamento de los auxiliares del comercio de seguros y procedimiento de liquidación de siniestros”:**

*“Artículo 7º.- Información continua a la Superintendencia. Los corredores y liquidadores deberán comunicar a la Superintendencia la ocurrencia de alguno de los siguientes hechos dentro del plazo de 5 días:*

- (i) Cambio de su domicilio registrado en la Superintendencia.*
- (ii) Cualquier modificación del pacto social, acompañando, en su caso, copia legalizada de las respectivas escrituras públicas, su inscripción en el Registro de Comercio y publicación en el Diario Oficial.*
- (iii) Cambios de gerentes, apoderados generales, directores u otros administradores.*

*Además, deberán informar en la forma y fechas que determine la Superintendencia mediante norma general, un resumen de sus operaciones.”*

*“Artículo 10.- Obligaciones de corredores de seguros. Los corredores estarán obligados a:*



- 1) *Asesorar a las personas que deseen asegurarse por su intermedio, ofreciéndoles las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses.*
- 2) *Informar a sus clientes sobre las condiciones del contrato y, en especial, sobre la extensión del seguro pactado y sus adicionales, sobre los riesgos y situaciones excluidas de la cobertura, alcance de las franquicias o deducibles a la misma, cláusula de prorrateo, forma y plazos de pago, efectos de su incumplimiento y, en general, toda la información necesaria para ilustrar mejor su decisión.*
- 3) *Asistir al asegurado durante toda la vigencia del contrato, especialmente en las modificaciones que eventualmente correspondan y al momento de producirse un siniestro.*
- 4) *Remitir al asegurado la póliza contratada dentro de los cinco días siguientes a su recepción de parte de la entidad aseguradora, debiendo verificar al momento de entregársela, que las condiciones del contrato son las mismas propuestas a la compañía de seguros.*

*En caso que la entidad aseguradora rechace o modifique la cobertura del riesgo propuesto, el corredor deberá comunicar de inmediato este hecho al proponente por los medios indicados en el artículo 30 de este Reglamento.*

- 5) *Asesorar a la compañía de seguros con que intermedie, verificando la identidad de los contratantes y la existencia y ubicación de los bienes asegurables, entregándole toda la información que posea del riesgo y de las condiciones propuestas para el pago de la prima.*
- 6) *Remitir a la compañía aseguradora las primas y documentos que reciban por las pólizas que intermedien de inmediato o, a más tardar, dentro de los dos días hábiles siguientes a su entrega. No obstante, si la compañía de seguros hubiere otorgado poder especial al corredor, éste podrá remitir las primas y documentos recibidos en el plazo estipulado entre las partes, entendiéndose, en todo caso, pagada la prima y entregados los documentos desde su recepción por el corredor.*
- 7) *Firmar toda propuesta o cotización que tramiten y verificar que éstas cumplan con las exigencias legales y reglamentarias que les sean aplicables.”*

#### **4. Circular N°2.114 de 26 de julio de 2013 que “Imparte instrucciones sobre la devolución de la prima pagada no ganada por el asegurador”:**

*“Cuando por término anticipado o extinción de un contrato de seguro proceda la devolución de la prima pagada no devengada, la compañía aseguradora deberá poner la suma a devolver a disposición de quien corresponda, dentro del plazo de 10 días hábiles de haber tomado conocimiento del término del seguro.*

*La compañía deberá informar a quien corresponda, acerca de la existencia de la suma a su disposición, dentro del plazo antes indicado.*

*La prima pagada no devengada será devuelta al asegurado o contratante, según quien la hubiera soportado en su patrimonio. Si todo o parte de la prima hubiera sido financiada por un beneficio del Estado, se devolverá a la entidad que corresponda la parte de la prima pagada no devengada que financió.*

*La prima a devolver se calculará en proporción al tiempo no transcurrido, sin efectuar ninguna deducción, esto es, comprenderá toda suma que se haya pagado con ocasión del seguro, independientemente de la causa, motivo u objeto por la que fue pagada, salvo excepciones legales.*



*Tratándose de la terminación de seguros que contemplen cuenta única de inversión, se devolverán conjuntamente con el valor ahorrado, los costos de cobertura y otros gastos pagados no devengados.*

*La prima convenida en Unidades de Fomento u otra unidad de reajuste autorizada por la Superintendencia, se devolverá según el valor de dicha unidad a la fecha de su pago efectivo”.*

**5. Número 7. de la sección III de la Circular N°2.123 de 22 de octubre de 2013 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”.**

*“7. En la contratación colectiva de una póliza, el corredor o la compañía de seguros, en su caso, no podrán eximirse de sus obligaciones de asesoría, respecto de los asegurados individualmente considerados en la póliza respectiva”.*

**6. Sección II de la Norma de Carácter General N°420 de 2017, que “Establece autoevaluación de principios de conducta de mercado en entidades aseguradoras y corredores de seguros”, Sección 1. Trato justo a los clientes.**

#### IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS.

##### IV.1 DESCARGOS

**A. Con fecha 10 de octubre de 2024, TANNER SERVICIOS FINANCIEROS S.A. evacuó sus Descargos, los que fueron del siguiente tenor:**

##### **“III. NORMATIVA APLICABLE EN RELACIÓN A LOS HECHOS OCURRIDOS**

*En el caso particular, TSF contrata los respectivos seguros colectivos por cuenta de los clientes que gestionen un crédito automotriz con Tanner. En virtud de dicha contratación, y de conformidad a lo establecido en el inciso tercero y siguientes del artículo 517 del Código de Comercio, TSF como tomador de las pólizas, asume determinadas obligaciones con los asegurados, tales como, entregar copia de la respectiva póliza e informarles sobre eventuales modificaciones a las mismas, así como también el deber de comunicar al asegurador las renuncias que efectúen los asegurados a dichas pólizas.*

*A su vez, el inciso segundo del artículo 537 del Código de Comercio regula la terminación anticipada de las pólizas, en cuyo caso, el asegurado debe comunicarlo a la respectiva Compañía de Seguros “El asegurado podrá poner fin anticipado al contrato, salvo las excepciones legales, comunicándolo al asegurador”. Como se desprende de la citada norma, es la respectiva compañía de seguros titular de la póliza que se quiere terminar anticipadamente, quien debe gestionar la devolución de las primas no consumidas, y en su defecto, el tomador de la póliza. En base a ello, la responsabilidad del tomador es secundaria, por cuanto la obligación principal recae en el asegurador.*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

*Si bien el inciso séptimo del citado artículo 517 establece la responsabilidad del tomador de la póliza en los términos que indica- en este caso, TSF-, sin perjuicio de la responsabilidad que se le asigna al asegurador, cabe hacer presente desde ya que esta parte estima que la CMF excede de sus facultades al formular cargos contra Tanner por incumplimiento de la referida disposición, por cuanto la responsabilidad de responder frente a daños causados al beneficiario de las pólizas por, entre otras cosas, la no devolución o devolución tardía de las primas no consumidas, es materia entre el asegurado, el tomador y el asegurador. La Comisión no tiene atribuciones para determinar ese tipo de responsabilidades del tomador o asegurador frente a eventuales situaciones que se ocasionen, como las en comento. Es más, el Título VIII del Código de Comercio, que regula el contrato de seguro, no dispone facultad o atribución a la CMF en cuanto a exigir la responsabilidad del tomador de una póliza colectiva frente a daños que su actuar pudiere ocasionar en el asegurado, ello a diferencia de otros cuerpos legales como es la propia ley de seguros (Decreto Ley N° 251 de 1931, en adelante, “DL 251”) con los respectivos fiscalizados por la misma, para esos fines establecidos. El mismo artículo 542 del Código de Comercio asigna el carácter de imperativo a las normas que regulan el contrato de seguro, lo cual implica que dichas normas deben ser acatadas tal como están establecidas en la ley, salvo que la propia norma permita una excepción o modificación, lo cual no sucede para los efectos planteados. Incluso, en el Título VIII del Código de Comercio se entrega facultad expresa a la CMF para los fines de lo dispuesto en el artículo 538 bis, lo que vuelve a reforzar la necesidad de contar con una habilitación legal en aquellas materias que el legislador le ha entregado en los ámbitos específicos que la ley dispone.*

*A mayor abundamiento, el carácter imperativo de las disposiciones que rigen el contrato de seguro implica que estas normas son de cumplimiento obligatorio y no pueden ser modificadas ni por las partes ni incluso por la CMF, salvo que la ley lo permita expresamente. Las normas establecidas en el Código de Comercio que regulan el contrato de seguro son imperativas en los términos que éstas establecen.*

*En este sentido, las facultades de la CMF se enmarcan dentro del marco legal vigente, conforme a los artículos 6º y 7º de la Constitución Política de la República de Chile, por lo que no tiene la competencia para modificar ni alterar las disposiciones del Título VIII del Código de Comercio, en los términos que señala el Oficio de Cargos respecto de TSF.*

*En lo referente al inciso séptimo del artículo 517 del Código de Comercio, el tomador es responsable por los daños causados por su actuación, mientras que el asegurador no puede oponer al asegurado los errores, omisiones o deficiencias del tomador. Esta disposición garantiza que los derechos del asegurado no se vean afectados por la actuación del tomador, salvo en aquellos casos en que el asegurador hubiera encomendado gestiones específicas al tomador. Este esquema de responsabilidades no advertimos pueda ser modificado ni por las partes ni incluso por la propia CMF, al tratarse de una norma de carácter imperativo.*

*En consecuencia, cualquier conflicto que surja en torno a la responsabilidad del tomador y del asegurador debe resolverse conforme a lo dispuesto en el Código de Comercio. Las partes del contrato son las que deben cumplir con estas disposiciones, y la CMF en este caso no tiene facultades para alterar el esquema de responsabilidades que el legislador ha establecido para esa situación.*

*Complementando lo anterior, el Decreto Ley N° 3538 de 1980 (en adelante, “DL 3538”), que crea la CMF, en su artículo 1, inciso tercero, establece que corresponde a la CMF velar porque las personas o entidades fiscalizadas cumplan con las leyes, reglamentos, estatutos y otras*



*disposiciones que las rijan. Sin embargo, esta fiscalización recae exclusivamente sobre las entidades sujetas a su control, y TSF no es una de ellas, como se desprende del artículo 3 del DL 3538. Cabe hacer presente que el propio Oficio de Cargos señala que TSF es una sociedad anónima “que fue inscrita en el registro de valores de la entonces Superintendencia de Valores y Seguros bajo el número 777, de fecha 27 de agosto de 2002”, no encontrándose -en consecuencia- dentro aquellas sujetas a la fiscalización del artículo mencionado. Esto es relevante en relación con las materias de seguro que se le imputan a TSF, específicamente para fines del artículo 517 del Código de Comercio, que es la base de los cargos formulados contra esta entidad en relación con la Circular N° 2.114, la cual no le resulta aplicable, tal como la propia CMF ha reconocido a terceros y sobre lo cual se profundizará más adelante.*

*El artículo 45 del DL 3538, al regular los procedimientos sancionatorios de la CMF, establece que estos se aplican solo a actuaciones que impliquen infracciones a la normativa cuya fiscalización corresponde a la CMF. Como se ha señalado, el Título VIII del Código de Comercio, al regular el contrato de seguro, no delega a la CMF la fiscalización de su cumplimiento, por lo que en el entender de esta parte, dicha Comisión no está facultada para formular cargos por infracciones a dicho título. Si bien la CMF puede fiscalizar a compañías de seguros y corredoras, por ser legalmente sujetos sometidos a la fiscalización de la Comisión, TSF no está sujeta a dicha fiscalización, quedando fuera de las atribuciones de supervisión y sanción de la CMF, para los fines que ha dispuesto en el Oficio de Cargos.*

*Finalmente, el artículo 46 del DL 3538 reitera que los cargos deben fundamentarse en hechos contrarios a las normas sometidas a la fiscalización de la CMF, lo que, como se ha señalado, no aplica en este caso respecto de las disposiciones del Código de Comercio.*

*De igual forma, el DL 251, que regula a las compañías de seguro, establece en su artículo 3 las atribuciones de la CMF en el mercado de seguros. Estas facultades incluyen, entre otras, autorizar la existencia de compañías de seguros y reaseguros, fiscalizar sus operaciones, disponer al público los modelos de condiciones generales de las pólizas, llevar el registro de los auxiliares del comercio de seguros, y resolver dificultades entre compañías, intermediarios, asegurados o beneficiarios, así como dictar normativa para dichas compañías y auxiliares. Sin embargo, TSF no es una compañía de seguros o reaseguros, tampoco un auxiliar del comercio de seguros, ni realiza esos giros.*

*Así, como se adelantaba, el Oficio de Cargos imputa a TSF la infracción “grave y reiterada” a las disposiciones de la Circular N° 2.114 de la CMF (en adelante, la “Circular 2114”). Al efecto, dicha circular se refiere expresamente a la facultad de la CMF contenida en la letra m) del DL 251, que se relaciona con la dictación de normas de carácter general para regular las exigencias técnicas y patrimoniales que deben cumplir los intermediarios de seguros y reaseguros, como los liquidadores de siniestros. Además, faculta a la CMF a dictar normas para la intermediación y contratación de seguros y la liquidación de siniestros.*

*Como se aprecia del tenor literal de la Circular 2114, las instrucciones que imparte sobre la devolución de la prima pagada no ganada por el asegurador, va dirigida “a todas las entidades aseguradoras”, a quienes se les instruye que “Cuando por término anticipado o extinción de un contrato de seguro proceda la devolución de la prima pagada no devengada, la compañía aseguradora deberá poner la suma a devolver a disposición de quien corresponda, dentro del plazo de 10 días hábiles de haber tomado conocimiento del término del seguro”; a continuación indica: “La compañía deberá informar a quien corresponda, acerca de la existencia de la suma a su disposición, dentro del plazo antes indicado”.*



*Lo anterior, sustenta la posición de TSF, que no es una entidad aseguradora, y por ende, la Circular 2114 no le es aplicable, ya que está dirigida exclusivamente a dichas entidades. TSF no actúa como intermediario ni como compañía de seguros, sino que interviene en estos casos únicamente como tomador de pólizas colectivas en beneficio de sus clientes. Por lo tanto, no puede infringir una instrucción que no le corresponde, ya que está dirigida a otro tipo de entidad.*

*Sancionar a una persona o entidad bajo normas que no le son aplicables vulneraría principios fundamentales del derecho administrativo sancionador, como el de legalidad, establecidos en nuestra propia Constitución Política en sus artículos 6º y 7º como ya se señaló, y el de tipicidad. El principio de legalidad establece que no puede haber sanción sin una norma previa que defina claramente las conductas infractoras y las sanciones correspondientes, conforme al aforismo nulla poena sine lege. A su vez, el principio de tipicidad exige que las conductas sancionadas estén descritas de manera específica y precisa en la ley (lex certa), lo que garantiza que los ciudadanos sepan con claridad qué acciones están prohibidas y cuáles no.*

*Cuando estos principios no se respetan, se vulnera la seguridad jurídica, ya que las personas no pueden prever con certeza qué conductas pueden acarrear sanciones. Esta falta de certeza mina su confianza legítima en el sistema legal, impidiéndoles actuar con libertad y previsibilidad. Además, la desnaturalización del poder sancionador del Estado convierte este mecanismo en una fuente de arbitrariedad, afectando gravemente el equilibrio entre el poder punitivo estatal y los derechos de los ciudadanos.*

*En conclusión, se afirma que no existe norma legal ni instrucción que haga aplicable la Circular 2114 a TSF. Sancionar sin que la conducta esté claramente especificada vulnera -como se adelantó- el principio de tipicidad establecido en la Constitución Política, que establece en su artículo 19 que "ninguna ley podrá establecer penas sin que la conducta que se sanciona esté expresamente descrita en ella". Además, se destaca que las entidades deben tener la certeza de que solo serán sancionadas cuando incurran en conductas previamente tipificadas, garantizando así la seguridad jurídica y la confianza legítima en el sistema.*

*Finalmente, respecto al cargo contra TSF relativo al incumplimiento de la obligación de devolver las primas reajustadas, si bien la Circular 2114 señala que las primas se devolverán reajustadas según el valor de la Unidad de Fomento a la fecha de pago efectivo cuando la prima haya sido convenida en dicha unidad, dicha normativa no es aplicable a TSF sino que está dirigida a las entidades aseguradoras. Por lo cual, dicha instrucción está dirigida a las compañías de seguros, quienes son quienes pueden definir a Tanner la modalidad de cálculo de la devolución a efectuar, siendo en estos casos la decisión de devolver el monto en pesos efectivamente pagado por el asegurado.*

*Finalmente, y reforzando todo lo expuesto, cabe recordar que además la propia Unidad de Investigación de la CMF 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 diferentes disposiciones legales ("el artículo 527 del Código de Comercio; en los incisos primero y segundo de la Circular N° 2.114; que "Imparte instrucciones sobre la devolución de la prima pagada no ganada por el asegurador"; en los artículos 7º numeral iii) y 10 del Decreto Supremo N° 1.055, que "Aprueba nuevo reglamento de los auxiliares del comercio de seguros y procedimiento de liquidación de siniestros"; en los artículos 57 y 58 letras c) y d) del Decreto con Fuerza de Ley N° 251, sobre "Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de*



Comercio”; en los números 1 y 2 de la sección I de la Circular N° 2.271, que “Establece normas sobre forma de acreditar conocimientos sobre el comercio de seguros y de la postulación al registro de auxiliares del comercio de seguros, como corredor de seguros generales y de vida o liquidador de siniestros”; en la normativa dictada por este Organismo y en otras disposiciones complementarias”).

La referidas disposiciones legales y normativas referidas, que sirvieron de base para el inicio de la investigación por parte de la Unidad de Investigación, tampoco advertimos sean aplicables a TSF en lo que respecta a las atribuciones de la CMF. Más aún, en el inicio de dicha investigación, no se menciona el citado artículo 517 del Código de Comercio, que ahora se utiliza como fundamento para la formulación de cargos contra Tanner en relación con la Circular 2114, normativa que, reiteramos, no le aplica a TSF. En este sentido, no debería haber mayor diferencia de interpretación.

#### IV. DESCARGOS

**1. TSF HA RECONOCIDO LOS HECHOS QUE LE CORRESPONDEN INDICADOS EN EL OFICIO DE CARGOS Y HA COLABORADO SUSTANCIALMENTE Y EN TODO MOMENTO AL ESCLARECIMIENTO DE LA SITUACIÓN, SIN EMBARGO LOS CARGOS FORMULADOS SE BASAN EN UNA DISPOSICIÓN LEGAL Y NORMATIVAS QUE NO OTORGAN ATRIBUCIONES A LA CMF EN LOS TÉRMINOS QUE PRETENDE.**

Como ya se ha expuesto en la Sección II de esta presentación, así como lo señalado en la Sección III anterior, en cuanto TSF tomó conocimiento de la situación, ha ido adoptando medidas y planes de acción para mitigar la situación de las primas no consumidas que no habían sido devueltas a los clientes, además de reforzar los controles internos para evitar que ello se repita.

Estos antecedentes demuestran el compromiso de TSF, transparencia y disposición para colaborar en todo momento. Desde la detección del problema, TSF ha revisado y ajustado sus procesos de devolución, adoptando continuamente mejoras para asegurar que todos los montos correspondientes fueran restituidos a los clientes. Cabe reiterar que, a la fecha, no existen primas pendientes de devolución. Asimismo, esta parte ha colaborado con la investigación de la Unidad de Investigación de la CMF, para esclarecer la situación.

Sin perjuicio de lo expuesto, no se concuerda con los cargos formulados, dado que, como se explicó en la sección anterior, la CMF no tiene competencia respecto de TSF ni resulta aplicable la normativa citada como base para dicha formulación.

Cabe reiterar que se formula cargos a TSF por **infracción a lo dispuesto en la Circular N° 2.114**, en relación con la **responsabilidad que, como tomador, le impone el inciso séptimo del artículo 517 del Código de Comercio**, considerando la **falta de oportuna devolución de primas pagadas y no devengadas (...)**. Estas devoluciones, (...), se efectuaron **sin el debido reajuste de la prima convenida en Unidades de Fomento, según el valor de dicha unidad a la fecha de su pago efectivo**”.

De este modo, la CMF formula cargos a TSF “por infracción a lo dispuesto en la Circular N° 2.114”, una norma que claramente no le es aplicable. Esto implica, además, que TSF no tiene injerencia en la forma de devolución (ya sea con o sin reajuste, decisión que toma un tercero). En este punto, se reitera todo lo ya expuesto en la sección anterior.



*Luego, la “imposible” infracción de TSF a lo dispuesto en la Circular 2114 – que, como ya se explicó, no le es aplicable-, se vincula en el Oficio de Cargos con la responsabilidad del tomador que le impone el inciso séptimo del artículo 517 del Código de Comercio, que corresponde a un marco legal distinto y de diferente alcance. Más aún, también como ya se expuso latamente, esta parte entiende que cualquier eventual responsabilidad derivada de dicho inciso, no cae dentro de la esfera de las atribuciones de la CMF para ser determinada, ni menos para ser extendida a su facultad sancionatoria, la cual tiene un marco legal preestablecido. En este sentido, se reitera el principio de legalidad conforme a los artículos 6º y 7º de nuestra Constitución Política. Demás está señalar que la CMF tiene facultades expresas de sancionar únicamente respecto de determinadas personas señaladas explícitamente en cada caso, y solo en relación con el incumplimiento de las leyes y normativas que expresamente son de su competencia.*

## **2. TSF HA ADOPTADO LAS MEDIDAS DEL CASO**

*Sin perjuicio de todo lo expuesto y de lo indicado en el primer descargo, la Comisión debe tener en cuenta las medidas adoptadas al efecto por TSF para subsanar la situación. En particular, se han implementado mejoras significativas en los procesos internos, como ya se ha expuesto, centradas en la automatización de la comunicación entre las distintas áreas involucradas en la gestión de este proceso. Este avance ha permitido que la información fluya de manera más eficiente y precisa, minimizando la posibilidad de errores y garantizando una respuesta más ágil ante solicitudes de los clientes.*

*Además, se han establecido instrucciones internas y procedimientos de actuación que regulan el proceso de devolución de primas no consumidas, todo ello en pos de asegurar que todos los que participen en este proceso de la compañía cumplan con los estándares requeridos en esta materia, adoptándose estas medidas, las cuáles no solo ha logrado regularizar todos los casos pendientes, sino que también han fortalecido continuamente la capacidad de prevenir situaciones similares a futuro.*

*En cuanto a la normativa interna que posee Tanner sobre la devolución de primas no “consumidas”, tal como se adelantó en la sección II de estos descargos, en el mes de agosto de 2021 se elaboró el Procedimiento de Devolución, el cual es aplicable tanto para TSF como para todas sus filiales.*

*El Procedimiento establece que es el área de Gestión de Prepagos y Depósitos de Operaciones de la División Automotriz de TSF quien solicita la devolución de las primas no consumidas, enviando a TCS la información de los clientes y sus créditos prepagados que requieren devolución de las primas no consumidas de seguros de desgravamen, cesantía u otro aplicables al crédito pagado anticipadamente. De acuerdo al flujo regulado, TSF recibe las solicitudes de devolución de los clientes y les solicita la información de sus cuentas para generar la devolución, y envía la información de los prepagos. A su vez, una vez que TCS recibe la información analiza, dentro del mismo día, si corresponde o no la devolución, en base a si la póliza se encuentra vigente. En caso negativo, rechaza la devolución y remite la información a TSF; por el contrario, si la póliza se encuentra vigente, por encargo de TSF determina la prima no consumida, verifica que posee la información de la cuenta bancaria del cliente y envía a la Unidad de Giros de TSF el detalle de clientes con primas no consumidas a devolver. En caso que TCS no cuente con información de la cuenta del cliente, les solicita directamente dicha información y una vez recibida, remite los antecedentes señalados*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

anteriormente a la Unidad de Giros. Una vez que la Unidad de Giros de TSF recibe la información por parte de TCS, dicha unidad genera la transferencia a más tardar al día siguiente, o genera en su defecto, el vale vista. Posteriormente la Unidad de Giros genera un Informe de Giros para que las áreas respectivas de TSF lo puedan revisar (Servicio de Atención al Cliente, Gestión de Prepagos y Depósitos, Operaciones, u otro de TSF). Finalmente, el Jefe de Operaciones de TSF envía al área de Operaciones de TCS, dentro de los 5 primeros días de cada mes, un reporte consolidado de los prepagos realizados el mes anterior para que TCS haga el cruce con la información de los prepagos gestionados.

En el procedimiento vigente el área de Operaciones de TSF emite el certificado de prepagos y actualiza diariamente el módulo de Prepagos de PBI; información que queda disponible para que TCS extraiga la información y valide que las pólizas afectas se encuentren vigentes, y procede a determinar, a más tardar el día hábil siguiente, el monto de la prima a devolver para los clientes que prepagaron totalmente su crédito. La Unidad de Giros de TSF gestiona la devolución vía transferencia omisión de Vale Vista en su defecto, quedando ésta contabilizada en forma automática en el SAP (System Applications and Products in Data Processing), y en el libro “auxiliar de devoluciones” para finalmente recuperar los montos devueltos con las respectivas compañías de seguros.

Adicionalmente, dentro de los controles incorporados al Procedimiento como consecuencia de las deficiencias detectadas, se encuentra el control CA-02, el cual tiene por objetivo identificar y alertar semanalmente los casos en que la devolución de las primas no ha sido gestionada.

Por otra parte, existe un formulario de solicitud de devolución de primas por prepagos de crédito, en virtud del cual los clientes ingresan de manera online en el sitio web de Tanner su información para gestionar la devolución de dichas primas, indicando además si desean la devolución vía transferencia electrónica o vale vista, la cual ingresa de manera inmediata a la plataforma PBI, la cual queda disponible para la visualización de TCS para que la sociedad gestione los cálculos e informe a TSF sobre el monto a devolver, quien a su vez materializa el pago.

### **3. TSF NO HA BUSCADO NI HA OBTENIDO BENEFICIO ECONÓMICO CON LO OCURRIDO PRODUCTO DE ESTE ERROR INVOLUNTARIO**

Cabe consignar que esta situación, que fue corregida, **no ha buscado ni se ha obtenido de la misma beneficio económico por parte del TSF**, en cuanto dicha situación se generó por deficiencias en el proceso ya comentado latamente, operaciones todas en que se procedió a las respectivas devoluciones, sin injerencia esta parte en la forma en que se calcula los montos a devolver.

### **4. TSF NUNCA HA SIDO SANCIONADO POR LA CMF NI POR SITUACIONES DE LOS CARGOS FORMULADOS NI POR OTRAS SITUACIONES.**

Se hace presente que TSF no ha sido objeto de sanciones previas por las situaciones contenidas en el Oficio de Cargos, ni por otro tipo de situaciones, por parte de la CMF.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe reiterar lo ya expuesto, en cuanto Tanner es una sociedad inscrita en el registro de valores de la entonces Superintendencia de Valores y Seguros bajo el número 777, de fecha 27 de agosto de 2002, encontrándose -en consecuencia- sujeta a la



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

normativa y fiscalización de la CMF sólo en los ámbitos que al efecto le corresponde de acuerdo dicha situación conforme a la normativa legal vigente, esto es, básicamente como emisor de valores y conforme a lo dispuesto en la Ley 18.010, para esos fines.

##### **5. OTROS PRECEDENTES PARA CONSIDERAR EN LA DETERMINACIÓN DEL INCUMPLIMIENTO SEÑALADO EN OFICIO DE CARGOS**

Al respecto, sobre infracciones en materia de devolución de primas pagadas y no consumidas relacionadas con el prepago total de créditos, hacemos presente lo resuelto mediante Resolución Exenta N° 10.100 de fecha 21 de diciembre de 2023 del Consejo de la CMF, en la cual se da cuenta de otras sanciones impuestas por la CMF a las entidades que en el mismo indica, todas estas sujetas a fiscalización de la CMF; esto es a un Banco, a una Compañía de Seguros de Vida y a una Corredores de Seguros.

Importante consignar que en ese caso sancionado, de fecha reciente y que además indica no haber sanciones previas en similares circunstancias, no se formuló cargos al banco tomador por artículo 517 Código de Comercio, que ahora es base de la formulación de cargos contra TSF y su relación con la Circular 2114; lo cual refuerza que este artículo 517 no se relaciona con la citada Circular y las competencias de esa Comisión.

Más bien, en esa oportunidad el banco en cuestión -entidad fiscalizada ampliamente conforme a la Ley General de Bancos- se le formuló "a) Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en la Circular N° 2.114 de fecha 27 de julio de 2013, en relación a lo dispuesto en el **artículo 19 y 69 N° 26 de la LGB**, respecto de la falta de devolución de las primas pagadas y no devengadas (...) b) **Infracción a lo previsto en la RAN 18-3**, en relación con lo señalado en los números 1 y 4.1 del capítulo D-1 del Compendio de Normas Contables (...).".

Demás está decir que las normas relacionadas a la Circular 2114 que basaron esos cargos son todas del ámbito bancario y aplican a bancos que son fiscalizados ampliamente por esa Comisión (esto es, art. 19 y 69 N° 26 LGB y Cap. 18-3 RAN para bancos), caso diferente a TSF y el inciso séptimo del artículo 517 del Código de Comercio, que en ese caso no se reprochó para el tomador.

Incluso, en esa misma resolución se evidencia la necesaria relación entre toda esta normativa al señalarse en página 84 y siguientes: "Por otra parte, y en relación con la infracción a los principios de legalidad, tipicidad y legítima confianza en cuanto a que no le resulta aplicable la Circular N° 2114, (...) De acuerdo a lo precedentemente expuesto, es posible concluir, tal como se desprende su tenor literal y se indica en los descargos del Banco, que **la referida Circular se dirige a las Compañías de Seguros**. Con todo, y en atención a lo dispuesto en el **numeral 26 del artículo 69 de la Ley General de Bancos (...)** cabe manifestar que, de una interpretación armónica de ambas reglas, puede inferirse que si bien la Circular N° 2114 no está dirigida específicamente al Banco, **POR APLICACIÓN DE LO PREVISTO EN EL NUMERAL 26 ANTES CITADO**, al brindar servicios financieros, el Banco debe desarrollar su actividad de forma tal, que la normativa que rige el negocio en particular, pueda ser cumplida por los distintos actores (...) entre las que se encuentra la Circular N° 2114, de forma tal que el Banco se encontraba obligado (...). Sin entrar al fondo de esta conclusión, en cuanto tampoco compartirla, si cabe hacer presente que se le aplicó a ese tomador la sanción finalmente por aplicación de lo previsto en el numeral 26 del artículo 69 de la Ley General de Bancos, norma sobre la cual la CMF tiene amplias atribuciones y facultades de interpretación y sanción, lo que no rige para otras entidades no reguladas a dicho fin como TSF; insistiendo además que



*en ese caso a ese banco no le formularon cargos basado en una relación de esa Circular y el artículo 517 en comento, lo cual entendemos es de razón por no tener competencia expresa la CMF respecto a los efectos de responsabilidad de esa disposición legal que ahora cita.*

## **6. PRESCRIPCIÓN**

*Sin perjuicio de todo lo expuesto y el hecho de no aplicar la normativa base de la formulación de cargos a TSF, y por tanto no corresponder que la misma sea sancionada por la CMF, conforme a los principios de legalidad, tipicidad y confianza legítima ya expuestos, incluso en una eventual hipótesis -que desde ya no se comparte- que la CMF entendiera que igualmente es sancionable por alguna otra norma, igualmente cabe hacer presente que el Oficio de Cargos apunta a devoluciones por créditos prepagados entre enero de 2018 y abril de 2024. Sin embargo, esta parte viene en alegar la prescripción que opera sobre operaciones en que ha transcurrido el plazo legal para dicho efecto.*

*De conformidad a lo establecido en el artículo 541 del Código de Comercio, las acciones emanadas del contrato de seguro prescriben en el término de 4 años, contados desde que se haya hecho exigible la obligación respectiva. Además, el artículo 61 del DL 3538 establece que no es posible sancionar a un infractor una vez transcurridos 4 años desde la fecha en que se cometió la infracción o se produjo la omisión sancionada. En vista de lo anterior, TSF solicita tener por prescritas las acciones contra la no oportuna devolución de primas ocurridas entre el 01 de enero de 2018 y el 30 de agosto de 2020, fecha esta última donde termina de aplicarse la prescripción de 4 años recién señalada por cuanto el Oficio de Cargos es de fecha 30 de agosto de 2024.*

*Según el Oficio de Cargos, existiría la falta de oportuna devolución de primas pagadas y no devengadas a 31.291 asegurados por, al menos, UF 163.632.-, asociadas a 42.240 seguros vinculados a 32.591 operaciones de crédito prepagadas totalmente entre enero de 2018 y abril de 2024. Por ello, según la misma información acompañada como Anexo II al Oficio de Cargos, entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de agosto de 2020, dichas operaciones además están prescritas.*

*En consecuencia, al haber transcurrido más de 4 años desde la fecha en que ocurrieron estas devoluciones, dichas operaciones deben considerarse prescritas y, por lo tanto, no podrían ser objeto de sanción por parte del Consejo de la CMF.”*

## **B. Con fecha 10 de octubre de 2024, TANNER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA evacuó sus Descargos, los que fueron del siguiente tenor:**

### **“III. NORMATIVA APLICABLE EN RELACIÓN A LOS HECHOS OCURRIDOS**

*Con respecto a la normativa aplicable en relación a la devolución de primas no “consumidas”, el inciso séptimo del artículo 517 del Código de Comercio establece la responsabilidad del tomador de la póliza en los términos que indica, sin perjuicio de la responsabilidad que se le asigna al asegurador. A este respecto, en consecuencia, TCS no es el tomador de las pólizas, por lo que no le rige la precitada disposición legal.*

*A su vez, el inciso segundo del artículo 537 del Código de Comercio regula la terminación anticipada de las pólizas, en cuyo caso, el asegurado debe comunicarlo a la respectiva*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

*Compañía de Seguros “El asegurado podrá poner fin anticipado al contrato, salvo las excepciones legales, comunicándolo al asegurador”. Como se desprende de la citada norma, no son los intermediarios quienes deben gestionar el término anticipado de las pólizas, sino que dicha responsabilidad recae en primer lugar en la respectiva compañía de seguros titular de la póliza que se quiere terminar anticipadamente, y en su defecto, en el tomador de la póliza. En base a ello, no es posible atribuir responsabilidad a TCS en gestionar el término de dichas pólizas, sin perjuicio de las responsabilidades asignadas una vez que el intermediario es notificado sobre la baja de dichas contrataciones.*

*Por su parte, la Circular N° 2.114 del 26 de julio de 2013 de la CMF, instruye sobre el procedimiento que se debe seguir al devolver primas no “consumidas”, estableciendo la responsabilidad de la respectiva compañía de seguros en dicha devolución, no cabiéndole por tanto responsabilidad a TCS en la devolución de las primas pagadas no devengadas a los asegurados, ni tampoco, en retrasos relativos a dichos pagos. Lo anterior es sin perjuicio que la compañía de seguros es quien debe informar a la otra parte, por ejemplo, el tomador o el intermediario, sobre los montos que deben ser devueltos. “Cuando por término anticipado o extinción de un contrato de seguro proceda la devolución de la prima pagada no devengada, la compañía aseguradora deberá poner la suma a devolver a disposición de quien corresponda, dentro del plazo de 10 días hábiles de haber tomado conocimiento del término del seguro”.*

*En relación a la obligación de devolver las primas reajustadas, si bien ya se ha reiterado que la responsabilidad por dicha devolución no recae en este intermediario, cabe tener presente lo indicado en la misma Circular N° 2.114, en virtud de la cual se señala que las primas se devolverán reajustadas cuando la prima sea contratada en Unidades de Fomento “La prima convenida en Unidades de Fomento u otra unidad de reajuste autorizada por la Superintendencia, se devolverá según el valor de dicha unidad a la fecha de su pago efectivo”.*

*De lo anterior, se debería concluir que, sólo cuando la contratación de la prima se realice en UF, corresponde su devolución reajustada. Pues es del caso mencionar que, TCS al hacer los cálculos sobre el monto de las primas que deben ser devueltas por el tomador o el asegurador, no considera la variable del reajuste en dicho cálculo por cuanto el asegurado paga la prima en pesos chilenos según el valor de la Unidad de Fomento al momento de suscribir el seguro. En consecuencia, cuando TCS determina el monto, lo hace considerando el valor en pesos efectivamente desembolsado por el asegurado.*

*Sin embargo, es fundamental reiterar que la precitada Circular N° 2.114 está dirigida a las entidades aseguradoras, quienes determinan su aplicación, ello sujeto a las instrucciones de esa Comisión.*

*Así, y como se aprecia del tenor literal de la referida Circular, las instrucciones que imparte sobre la devolución de la prima pagada no ganada por el asegurador, va dirigida “a todas las entidades aseguradoras”, a quienes se les instruye que “Cuando por término anticipado o extinción de un contrato de seguro proceda la devolución de la prima pagada no devengada, la compañía aseguradora deberá poner la suma a devolver a disposición de quien corresponda, dentro del plazo de 10 días hábiles de haber tomado conocimiento del término del seguro”; a continuación indica: “La compañía deberá informar a quien corresponda, acerca de la existencia de la suma a su disposición, dentro del plazo antes indicado”.*



*Lo anterior, sustenta la posición de TCS, que no le aplica la Circular N° 2114, ya que está dirigida exclusivamente a dichas entidades. La propia CMF ha señalado2: “Por otra parte, y en relación con la infracción a los principios de legalidad, tipicidad y legítima confianza en cuanto a que no le resulta aplicable la Circular N° 2114, (...) De acuerdo a lo precedentemente expuesto, es posible concluir, tal como se desprende de su tenor literal y se indica en los descargos del Banco, que la referida Circular se dirige a las Compañías de Seguros. (...).*

*Las corredoras de seguros, en tanto entidades auxiliares del comercio de seguros, se regulan -entre otras disposiciones- por el Decreto con Fuerza de Ley N° 251. Dicha disposición señala en el inciso quinto del artículo 57 que los intermediarios deben asesorar a los asegurados respecto de las condiciones de la póliza que contraten, y también asesorar a las aseguradoras respecto de los asegurados y la información que éstas requieran en relación a la póliza. “Los corredores de seguros son auxiliares del comercio de seguros, que deben asesorar a la persona que desea asegurarse por su intermedio, ofreciéndole las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses e ilustrándola sobre las condiciones del contrato, debiendo asistirle durante toda su vigencia, especialmente en las modificaciones que eventualmente correspondan y al momento de producirse un siniestro. Deben también asesorar a la compañía aseguradora verificando la identidad de los contratantes, la existencia de los bienes asegurables y entregándole”.*

*Como complemento a lo anterior, el Decreto Supremo N° 1.055 que aprobó el Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimientos de Regulación de Siniestros, señala en el número 3 de su artículo 10 que los corredores de seguros están obligados a asistir a los asegurados durante la vigencia de la póliza “Obligaciones de corredores de seguros. Los corredores estarán obligados a: 3) Asistir al asegurado durante toda la vigencia del contrato, especialmente en las modificaciones que eventualmente correspondan y al momento de producirse un siniestro”.*

*Finalmente, la Circular N° 2.123 de la CMF que imparte instrucciones al mercado asegurador, reafirma que la responsabilidad del intermediario dice relación con la asesoría al asegurado, tal como lo señala expresamente el número 7 de la Sección III sobre reglas para seguros colectivos “Tratándose de pólizas de seguros colectivos a que se refiere el artículo 517 del Código de Comercio, se aplicarán las siguientes reglas: 7. En la contratación colectiva de una póliza, el corredor o la compañía de seguros, en su caso, no podrán eximirse de sus obligaciones de asesoría, respecto de los asegurados individualmente considerados en la póliza respectiva”.*

*En consecuencia, TCS ha dado cumplimiento a las disposiciones que las citadas normativas le asigna, por cuanto ha entregado, en cuanto ha sido requerida, la asistencia tanto a asegurados como aseguradores, lo cual dice relación principalmente a gestión de información y requerimientos, pero no a gestiones transaccionales relativas a recaudación y/o devolución de primas, lo cual excede de las obligaciones y deberes de los intermediarios de seguros.*

*Por otra parte, en lo que respecta a la obligación de un corredor de seguros de informar de manera continua a la CMF sobre cambios en la administración, dicha obligación se encuentra comprendida en el ya mencionado Decreto Supremo N°1.055, el cual señala en el numeral iii) de su artículo 7 lo siguiente: “Información continua a la Superintendencia. Los corredores y liquidadores deberán comunicar a la Superintendencia la ocurrencia de alguno de los siguientes hechos dentro del plazo de 5 días: (iii) Cambios de gerentes, apoderados generales, directores u otros administradores.”*



*No obstante lo señalado, cabe tener presente también, en cuanto a la normativa aplicable al procedimiento sancionatorio mismo, que en este caso se tramita -tal como lo indica el Oficio de Cargos- de conformidad a las Reglas del Procedimiento General previsto en el Párrafo 2 del Título IV del Decreto Ley N° 3.538 de 1980 (en adelante, “DL 3538”), lo que incluye la aplicación de lo dispuesto en el artículo 52 de dicho Decreto Ley sobre las consideraciones y ponderación de todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidos y hechos valer en el procedimiento administrativo, que debe contener la resolución fundada que se adopte en definitiva el Consejo de la CMF en el procedimiento sancionatorio respectivo.*

*En este mismo sentido, y sin perjuicio de las sanciones específicas que se indican en el Oficio de Cargos, el Procedimiento General referido requiere ponderar también lo dispuesto en el artículo 38 del DL 3538, para la determinación del rango y del monto específico de las eventuales multas, debiendo procurar la CMF, en tal sentido, que su aplicación resulte óptima para el cumplimiento de los fines que la ley le encomienda, considerando al efecto las circunstancias que la misma señala. Sobre esta materia se profundizará en la Sección IV siguiente de esta presentación que trata los “Descargos”.*

#### **IV. DESCARGOS**

##### **1. TCS HA RECONOCIDO LOS HECHOS POR LOS CUALES SE LE FORMULAN CARGOS, Y HA COLABORADO SUSTANCIALMENTE Y EN TODO MOMENTO AL ESCLARECIMIENTO DE LA SITUACIÓN.**

*Como ya se ha expuesto en la Sección II de esta presentación, así como lo señalado en la Sección III anterior, en cuanto TCS tomó conocimiento de la situación, ha ido adoptando medidas y planes de acción para mitigar la situación de las primas no consumidas que no habían sido devueltas a los clientes, además de reforzar los controles internos para evitar que ello se repita.*

*Estos antecedentes demuestran el compromiso de TCS, transparencia y disposición para colaborar en todo momento. Desde la detección del problema, TCS junto a TSF han revisado y ajustado sus procesos de devolución, adoptando continuamente mejoras para asegurar que todos los montos correspondientes fueran debidamente restituidos a los clientes. Cabe reiterar que, a la fecha, no existen primas pendientes de devolución. Asimismo, esta parte ha colaborado con la investigación de la Unidad de Investigación de la CMF, para esclarecer la situación.*

##### **2. TCS HA ADOPTADO LAS MEDIDAS DEL CASO**

*TCS, junto a TSF, han implementado mejoras significativas en los procesos internos, como ya se ha expuesto, centradas en la automatización de la comunicación entre las distintas áreas involucradas en la gestión de este proceso. Este avance ha permitido que la información fluya de manera más eficiente y precisa, minimizando la posibilidad de errores y garantizando una respuesta más ágil ante solicitudes de los clientes.*

*Además, se han establecido instrucciones internas y procedimientos de actuación que regulan el proceso de devolución de primas no consumidas, todo ello en pos de asegurar que quienes participen en este proceso de la compañía cumplan con los estándares requeridos en esta materia, adoptándose estas medidas, las cuáles no solo ha logrado regularizar todos los casos*



*pendientes, sino que también han fortalecido continuamente la capacidad de prevenir situaciones similares a futuro.*

*En cuanto a la normativa interna que posee TCS sobre la devolución de primas no “consumidas”, tal como se adelantó en la sección II de estos descargos, en el mes de agosto de 2021 se elaboró el procedimiento de Devolución, el cual es aplicable tanto para TSF como para todas sus filiales, incluida TCS.*

*El Procedimiento establece que es el área de Gestión de Prepagos y Depósitos de Operaciones de la División Automotriz de TSF quien solicita la devolución de las primas no consumidas, enviando a TCS la información de los clientes y sus créditos prepagados que requieren devolución de las primas no consumidas de seguros de desgravamen, cesantía u otro aplicables al crédito pagado anticipadamente. De acuerdo al flujo regulado, TSF recibe las solicitudes de devolución de los clientes y les solicita la información de sus cuentas para generar la devolución, y envía la información de los prepagos. A su vez, una vez que TCS recibe la información analiza, dentro del mismo día, si corresponde o no la devolución, en base a si la póliza se encuentra vigente. En caso negativo, rechaza la devolución y remite la información a TSF; por el contrario, si la póliza se encuentra vigente, por encargo de TSF determina la prima no consumida, verifica que posee la información de la cuenta bancaria del cliente y envía a la Unidad de Giros de TSF el detalle de clientes con primas no consumidas a devolver. En caso que TCS no cuente con información de la cuenta del cliente, les solicita directamente dicha información y una vez recibida, remite los antecedentes señalados anteriormente a la Unidad de Giros. Una vez que la Unidad de Giros de TSF recibe la información por parte de TCS, dicha unidad genera la transferencia a más tardar al día siguiente. Posteriormente la Unidad de Giros genera un Informe de Giros para que las áreas respectivas de TSF lo puedan revisar (Servicio de Atención al Cliente, Gestión de Prepagos y Depósitos, Operaciones, u otro de TSF). Finalmente, el Jefe de Operaciones de TSF envía al área de Operaciones de TCS, dentro de los 5 primeros días de cada mes, un reporte consolidado de los prepagos realizados el mes anterior para que TCS haga el cruce con la información de los prepagos gestionados.*

*En síntesis, y conforme el Procedimiento, TCS interviene únicamente en la determinación de pólizas vigentes para la generación de devolución de primas no consumidas. Diariamente, TCS obtiene del módulo de Prepagos de Power Business Intelligence (“PBI”) la información de clientes que han prepagado su crédito automotriz. Luego verifica si se ha recibido el correo con la información de aquellos clientes que podrían recibir devolución de primas no consumidas de seguros asociados al crédito (desgravamen, cesantía, etc.). El mismo día se revisa si estos clientes tienen pólizas de seguros vigentes. A más tardar el día siguiente, se calcula el monto de las primas no consumidas y, si se cuenta con la información de cuenta del cliente, se solicita la devolución de las primas a la Unidad de Giros. Si no se tiene la información necesaria, se solicita al cliente por correo electrónico. Si tras 10 días hábiles no se obtiene respuesta, se envía una carta certificada. Si no hay respuesta al mes subsiguiente del prepagado, se solicita la emisión de un vale a la vista. En caso de errores en la información de cuenta, se remite el caso al SAC para obtener los datos correctos. También se verifica que los clientes con prepagado no estén en la base consolidada de devoluciones ya realizadas.*

*Así, y con ocasión de las deficiencias detectadas, las cuales son ahora objeto del Oficio de Cargos, TSF y TCS modificaron el Procedimiento a objeto de fortalecer el procedimiento de devolución de las primas no consumidas como consecuencia del prepagado de los créditos. En el Procedimiento vigente, el área de Operaciones de TSF emite el certificado de prepagado y*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

*actualiza diariamente la plataforma de PBI con los prepagos efectuados para que TCS extraiga la información y valide que las pólizas afectas se encuentren vigentes, y procede a determinar el monto de la prima a devolver para los clientes que prepagaron totalmente su crédito. La Unidad de Giros de TSF gestiona la devolución vía transferencia o emisión de Vale Vistas en su defecto, quedando ésta contabilizada en forma automática en el SAP (System Applications and Products in Data Processing) y en el “libro auxiliar de devoluciones” para finalmente recuperar los montos devueltos con las respectivas compañías de seguros.*

*Adicionalmente, dentro de los controles incorporados al Procedimiento como consecuencia de las deficiencias detectadas, se encuentra el control CA-02, el cual tiene por objetivo identificar y alertar semanalmente los casos en que la devolución de las primas no ha sido gestionada.*

*Por otra parte, existe un formulario de solicitud de devolución de primas por prepago de crédito, en virtud del cual los clientes ingresan de manera online en el sitio web su información para gestionar la devolución de dichas primas, indicando además si desean la devolución vía transferencia electrónica o vale vista, la cual ingresa de manera inmediata a la plataforma PBI, la cual queda disponible para la visualización de TCS para que la sociedad gestione los cálculos e informe a TSF sobre el monto a devolver, quien a su vez materializa el pago.*

### **3. TCS NO HA BUSCADO NI HA OBTENIDO BENEFICIO ECONÓMICO CON LO OCURRIDO PRODUCTO DE ESTA SITUACIÓN**

*Cabe consignar que esta situación, que fue corregida, TCS no ha buscado ni se ha obtenido de la misma beneficio económico, en cuanto dicha situación se generó por deficiencias en el proceso ya comentado latamente, operaciones todas en que se procedió a la devolución, sin participación de esta corredora en los flujos de esos pagos, en los términos ya expuestos.*

### **4. TCS NUNCA HA SIDO SANCIONADO POR LA CMF NI POR SITUACIONES DE LOS CARGOS FORMULADOS NI POR OTRAS SITUACIONES.**

*Se hace presente que TCS no ha sido objeto de sanciones previas por las situaciones contenidas en el Oficio de Cargos, ni por otro tipo de situaciones, por parte de la CMF.*

### **5. OTROS PRECEDENTES PARA CONSIDERAR EN LA DETERMINACIÓN DEL INCUMPLIMIENTO SEÑALADO EN OFICIO DE CARGOS**

*Al respecto, sobre infracciones en materia de devolución de primas pagadas y no consumidas relacionadas con el prepago total de créditos, hacemos presente lo resuelto mediante Resolución Exenta N° 10.100 de fecha 21 de diciembre de 2023 del Consejo de la CMF, en la cual se da cuenta de otra sanción impuesta por la CMF a Banco Security, a Seguros Vida Security Previsión S.A. y a Corredores de Seguros Security Limitada.*

*En particular, cabe consignar que en ese caso dos comisionados consideraron que no existía infracción imputable a la Corredora, y que ésta realizó las gestiones que eran esperables por la naturaleza de su actividad en este negocio en particular, estimando que no debería aplicarse sanción; con lo cual concuerda esta parte, por todo lo expuesto.*

### **6. PRESCRIPCIÓN**



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

*Cabe hacer presente que el Oficio de Cargos apunta a devoluciones por créditos prepagados entre enero de 2018 y abril de 2024. Sin embargo, esta parte viene en alegar la prescripción que opera sobre operaciones en que ha transcurrido el plazo legal para dicho efecto.*

*De conformidad a lo establecido en el artículo 541 del Código de Comercio, las acciones emanadas del contrato de seguro prescriben en el término de 4 años, contados desde que se haya hecho exigible la obligación respectiva. Además, el artículo 61 del D.L. N°3.538 establece que no es posible sancionar a un infractor una vez transcurridos 4 años desde la fecha en que se cometió la infracción o se produjo la omisión sancionada. En vista de lo anterior, TCS solicita tener por prescritas las acciones respecto a las situaciones ocurridas con anterioridad al 30 de agosto de 2020, fecha esta última donde termina de aplicarse la prescripción de 4 años recién señalada por cuanto el Oficio de Cargos es de fecha 30 de agosto de 2024.*

*Lo anterior, sin perjuicio -además- de lo ya expuesto en cuanto al rol de TCS que no es compañía de seguros, entidades a las que aplica la normativa y obligaciones señaladas en estos descargos.*

*En consecuencia, al haber transcurrido más de 4 años desde la fecha en que ocurrieron estas devoluciones, dichas operaciones deben considerarse prescritas (esto es, operaciones entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de agosto de 2020); y, por lo tanto, no podrían ser objeto de sanción por parte del Consejo de la CMF. Por la misma razón, aun cuando no sea responsable de estas TCS, en cuanto sólo ser auxiliar del comercio de seguros.*

## **7. RETRASO EN LA REVOCACIÓN DEL APODERADO**

*Finalmente, en relación al segundo cargo formulado, relativo a la “Infracción a lo dispuesto en el numeral iii) del artículo séptimo del D.S. N° 1.055, al no haber informado a este Servicio la revocación de la calidad de apoderado del Sr. José González, dentro del plazo de 5 días hábiles, dispuesto para ello.”; cabe hacer presente que esto efectivamente se informó en forma retrasada, pero ello trata de una situación puntual, que no se ha vuelto a reiterar y que previo a ello tampoco había ocurrido; materia en la cual también se hace presente el hecho que TCS no ha sido objeto de sanciones previas por parte de la CMF, ni por esta situación, ni por otro tipo.”*

### **C. Con fecha 10 de octubre de 2024, BCI SEGUROS VIDA S.A. evacuó sus Descargos, los que fueron del siguiente tenor:**

*En primer lugar, la Defensa inicia sus descargos alegando una supuesta inexistencia de las infracciones imputadas, así como supuesta “disconformidad de la información entregada por Tanner a la CMF y en que se fundan los cargos”*

*En dicho contexto, respecto del primer cargo formulado, la Defensa alega que “analizados los 6.554 seguros prepagados entre enero de 2018 y abril de 2024 respecto de los cuales se nos imputa haber tomado conocimiento del prepago con anterioridad a la devolución de prima, la información entregada por Tanner a esta Comisión para el Mercado Financiero no es efectiva”, por cuanto BCI Vida no habría tomado conocimiento del término anticipado del seguro en forma previa a la devolución de primas.*

*En esa línea afirma que habría podido “confirmar que de los 6.554 casos individualizados (i) 6.278 se encuentran en las referidas bases de datos que TCS remitió a mi representada, (ii)*



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165*

178 casos no cuentan con registro de solicitud de término por parte de TCS y (iii) 98 casos no cuentan con registro alguno”.

Añade que “Pues bien, analizados los 6.278 casos que si fueron informados por TCS a BCI Seguros Vida S.A., podemos confirmar que, (i) 6.257 casos fueron informados a la Aseguradora dentro del flujo normal, es decir, la toma de conocimiento por parte de la Aseguradora del término anticipado de la póliza fue posterior a la devolución de prima al cliente, y (ii) 21 casos forman parte de un hallazgo que Tanner informó recién en abril de 2024 y que la compañía decidió gestionar directamente para evitar dilaciones al cliente en un proceso especial definido para este segmento que fue debidamente informado a la CMF”.

Por lo anterior, indica que no sería efectivo que incumplió su obligación de poner a disposición de quien correspondía la devolución de las primas pagadas y no devengadas en el plazo establecido.

A mayor abundamiento, señala que conforme a los acuerdos entre la Aseguradora y la Corredora “la prima no devengada debía ser devuelta en punta, lo que ocurría por la naturaleza de la operación y lo acotado de los plazos siempre antes de poner en conocimiento de la Aseguradora el término anticipado de la póliza conforme a un flujo mensual,”.

Finaliza el punto precisando que “analizados los 6.257 casos que fueron informados a la Aseguradora dentro del flujo normal, hemos podido determinar a propósito de la información entregada en el oficio de formulación de cargos, que en 2.609 casos Tanner informó que había realizado la devolución de primas y solicitó el reembolso a BCI Seguros Vida S.A. en circunstancias que las primas no devengadas no se encontraban devueltas en punta al momento de informar las bajas, lo que constituye una infracción grave a los acuerdos convenidos por las partes. Esta circunstancia da cuenta de una irregularidad por parte de Tanner que se configura mediante la entrega de información falsa a mi representada cobrando reembolso de primas devueltas en circunstancias que la devolución no se había realizado. Adicionalmente, en todos estos casos las fechas en que Tanner declara haber informado a la compañía del término anticipado no es correcta, existiendo desfases de más de un mes entre la fecha real en que fue informado el término de la póliza y devolución en punta de la fecha que Tanner entregó a la CMF”.

En el caso del segundo cargo, alega la Defensa que “ha sido mal formulado toda vez que BCI Seguros Vida S.A. no encomendó a TSF las gestiones de devolución de primas, sino a TCS. Por otra parte, analizados los 33.715 seguros entre enero de 2018 y abril de 2024, la información entregada por Tanner a esta CMF no es efectiva”. Observa que la devolución de primas habría sido una gestión encomendada a la Corredora, afirman que no sería razonable que se atribuya responsabilidad a BCI Vida por gestiones que no encomendó a Tanner Servicios Financieros S.A., sino que a la Corredora, entidad especialista en la intermediación de contratos de seguro, sujeta a las exigencias que la legislación realiza de forma específica para esta industria.

Luego, alega que la información entregada por Tanner, y que sirve de base a la formulación de cargos, no es fidedigna, por lo que no debiese tenerse como válida. Conforme ello, “De los 33.715 casos a los que se hace referencia en la formulación de cargos, BCI Seguros Vida S.A. tomó conocimiento de 33.539 términos anticipados informados por TCS. Respecto de 73 casos no existe registro de solicitud de devolución de primas por parte de TCS, por lo que dichos seguros no presentan un endoso de término. En 103 casos no existe registro de



*solicitud de reembolso por parte de TCS y tampoco existe registro de la venta del seguro al cliente”.*

Continua indicando que *“Considerando los 33.539 casos en que BCI Seguros Vida S.A. tomó conocimiento, sólo 16.701 fueron informados a través del proceso regular por TCS, los restantes 16.838 fueron informados conjuntamente por Tanner con fecha 3 de abril de 2024, en el denominado “hallazgo”, que involucraba casos desde 2018 a 2023, en los cuales se había producido el término anticipado de operaciones crediticias, respecto de las cuales no existía registro de su devolución ni de haberse informado a BCI Seguros Vida S.A. del término anticipado”.*

Señala que atendido el actuar negligente de Tanner, BCI Vida habría determinado realizar la devolución de prima de forma directa a los asegurados.

Añade *“Finalmente, es relevante hacer presente que con ocasión de la información contenida en el Anexo III de la formulación de cargos, BCI Seguros Vida S.A. tomó conocimiento que, de los 16.701 casos informados a través del procedimiento regular, en 6.555 casos TCS solicitó el pago a BCI Seguros Vida S.A. por devoluciones de prima en circunstancias que éstas no habían sido efectuadas, lo que constituye una grave contravención a sus obligaciones, toda vez que se proporcionó información falsa a BCI Seguros Vida, en virtud de la cual se entendía que las devoluciones se habían realizado oportunamente cuando esto no era efectivo”.*

Respecto el tercer cargo, la Defensa afirma que *“la información en la que se basa la formulación de cargos no es fidedigna, en efecto, existen 3.313 casos respecto a los cuales no existe evidencia de que se haya informado a BCI Seguros Vida S.A. mediante el proceso regular de la devolución de primas. En este sentido, la información no da cuenta de la realidad y no es fidedigna. Respecto de los casos restante la información entregada por Tanner es inconsistente y no puede ser válidamente utilizada para fundar una sanción a esta parte”.*

En segundo lugar, la Defensa afirma que la Formulación de Cargos infringe los principios de legalidad y tipicidad aplicables a todo procedimiento sancionatorio. Lo anterior, en consideración a que a BCI Vida se le ha formulado cargos por infracciones a lo dispuesto en los incisos primero, segundo y final de la Circular N°2114, en relación al artículo 527 del Código de Comercio. Ahora bien, la Defensa considera que los cargos formulados dicen relación exclusivamente con exigencias contempladas en la Circular N° 2114, no en el artículo 527 del Código de Comercio.

En ese contexto, afirma que a BCI Vida se le imputarían incumplimientos *“a la Circular N°2114, es decir, a una norma de carácter administrativo que establece condiciones respecto de la devolución de primas, las que no tienen su fundamento en la ley”.*

A mayor abundamiento, afirma que *“La Circular N°2114 regula una serie de requisitos sin que exista una norma legal habilitante para establecer el plazo y forma de realizar la devolución de la prima no consumida. Ninguna de las normas invocadas en la propia Circular habilita a la autoridad para establecer las exigencias contempladas en la norma”.* Por ello, considera que *“La norma en virtud de la cual se pretende sancionar a BCI Seguros Vida S.A. no tiene su fundamento ni origen en la ley, corresponde a una norma administrativa que establece una serie de requisitos en relación con la devolución de primas que no gozan de fundamento legal, por lo tanto, cualquier sanción impuesta que se base en dichas exigencias es contraria a los principios de legalidad y tipicidad”.*



En tercer lugar, la Defensa indica que no se darían los presupuestos de la Circular N°2114 para sancionar a la BCI Vida, en efecto, afirma que *“Respecto de los Cargos N°1 y N°2 conforme a la norma citada, y sin perjuicio de la falta de legalidad alegada precedentemente, para que procediera el reproche normativo se requiere copulativamente que, (i) la compañía aseguradora no ponga a disposición de quien corresponda la suma a devolver, (ii) el transcurso de un plazo de 10 días que se contabiliza desde que la compañía haya tomado conocimiento del término del seguro y (iii) conocimiento de la compañía del prepago”*.

Añade la Defensa que BCI Vida, conforme al acuerdo con la Corredora, tomaba conocimiento con una periodicidad mensual de los seguros a los que se les había puesto término anticipado en dicho período, respecto de los cuales la prima ya habría sido devuelta en punta al asegurado. Con ello, entre el momento en que BCI Vida tomaba conocimiento del término de los contratos y el momento en que se realizaba la devolución de la prima no habían transcurrido 10 días hábiles.

Indican que la Aseguradora tomaba conocimiento del término anticipado del contrato por el prepago del crédito, lo cual ocurría a través de Tanner Servicios Financieros, lo que no permitiría presumir que la Aseguradora tomaba conocimiento al mismo tiempo que Tanner Servicios Financieros. Con ello, considera que no sería aplicable la presunción de conocimiento del artículo 517 del Código de Comercio *“en el presente caso toda vez que no estamos frente a una renuncia generada por una modificación al contrato de seguro, única hipótesis abordada expresamente la norma. Dicha presunción en ningún caso puede extrapolarse al término del contrato de seguro por haberse prepagado el crédito al cual está asociado, toda vez que en dicha gestión no tiene participación el asegurador y para tomar conocimiento de ella depende exclusivamente de la información que se le remita por el tomador o, eventualmente, por el asegurado”*.

Concluye el apartado manifestando que *“respecto de la infracción atribuida en el cargo N°3 en el modelo de negocio de TSF las primas convenidas con cada cliente lo son en pesos, y se calculan multiplicando las tasas técnicas previamente definidas para cada cobertura por el monto inicial del crédito en su valor en pesos, lo que conlleva que la devolución se calculaba por dicha entidad en base a ese mismo parámetro”*.

En cuarto lugar, la Defensa manifiesta que BCI Seguros Vida S.A. actuó de buena fe, en cuanto *“En la ejecución de los contratos que vinculan a BCI Seguros Vida S.A. con TSF y TCS la Aseguradora ha actuado en todo momento de buena fe, en el entendimiento razonable y legítimo de que la información que se le proporcionaba de forma periódica se ajustaba a la realidad, esto es daba cuenta de forma efectiva de todas las operaciones en las que se puso término anticipado a los contratos de seguro por el prepago del crédito, y la realización de la devolución de la prima no devengada en punta oportunamente”*.

En esa línea, afirma que es esencial que el tomador proporcione información oportuna y fidedigna al asegurador, ya que el segundo no tiene otra vía para relacionarse con el cliente. Por lo demás, indican que no existían antecedentes que le permitieran poner en duda la información que la Tanner Corredora le remitía, ya que no recibió solicitudes directas de devolución ni reclamos de asegurados, por lo que no pudo alertar irregularidades ni falsedad de la información que le entregaba la corredora.



En quinto lugar, la Defensa afirma la inexistencia de culpabilidad respecto de BCI Vida, en cuanto habría actuado con el legítimo convencimiento de acuerdo con la información entregada por la Corredora, en cuanto a que las devoluciones de primas se estaban gestionando correctamente en tiempo y forma respecto del cliente final, dando cumplimiento a la normativa vigente. Afirma que en ese contexto, la Corredora le habría entregado información parcial, y solo con la formulación de cargos habría constatado *“una gran cantidad de casos se solicitó por TCS el pago por devoluciones de primas que no se habían verificado, incumpliendo de manera grave con sus obligaciones contractuales”*.

Añade que *“Mensualmente TCS enviaba a BCI Seguros Vida S.A. un reporte mensual, en el que informaba los seguros dados de baja por prepago y simultáneamente informaba que las devoluciones de primas se encontraban realizadas y consecuentemente solicitaba reembolso por parte de la Aseguradora de dichas sumas a Tanner Servicios Financieros”*. De esta forma, la Defensa indica que BCI Vida *“no tuvo conocimiento de la existencia de los prepagos ni de los retrasos o arbitrios de TCS respecto de las devoluciones de primas. Conforme a la información entregada mensualmente por TCS la devolución de primas no devengadas se gestionaba sin inconvenientes para el cliente”*.

Por lo anterior, la Defensa estima que se le estaría atribuyendo una responsabilidad a BCI Generales que no le corresponde, dado que no habría tenido conocimiento en forma previa a la devolución de primas respecto los hechos imputados en el primer cargo. Y, en el caso del segundo cargo se le estaría imputando una responsabilidad por hechos de Tanner Servicios Financieros S.A., en circunstancias que Tanner Corredora de Seguros Limitada era la encargada de la gestión de la devolución de las primas.

Manifiesta que *“Es importante recalcar en este punto que, conforme a la información proporcionada por TCS las primas eran devueltas en punta. La compañía actuó de buena fe y en forma diligente sin que existieran verificaciones de incidencias no gestionadas. Como hemos indicado en el año 2022 TCS reportó la existencia de una suma de dinero no cobrada a la Aseguradora por devoluciones de primas tramitadas lo que fue resuelto y luego en abril de 2024 reportó un “hallazgo” de casos sin gestión de devolución de primas que la compañía en forma diligente decidió supervisar directamente hasta el total pago de todas las devoluciones pendientes. Frente a este hallazgo la Aseguradora tomó medidas adicionales de control en cuanto a la vigilancia de los plazos de devolución de primas por parte de TCS”*.

En sexto lugar, la Defensa alega la prescripción de los casos anteriores al 3 de septiembre de 2020, manifestando que *“El principio de la prescriptibilidad de la responsabilidad administrativa es recogido en el artículo 61 del DL 3538, norma que dispone que el Consejo no podrá sancionar a un infractor luego de transcurridos cuatro años desde la fecha en que hubiere terminado de cometer el hecho constitutivo de una infracción o de ocurrir la omisión sancionada”*.

En ese contexto, indica que se debe tener presente que los cargos formulados *“fueron notificados a BCI Seguros Vida S.A. mediante correo electrónico de fecha 2 de septiembre de 2024”*. Con ello manifiesta:

*“121. Teniendo en consideración los antecedentes expuestos, no podrán ser objeto del presente procedimiento sancionatorio todos aquellos casos en que el término anticipado de los contratos de seguro se produjo con*



anterioridad al día 3 de septiembre de 2020 ya que respecto de estos se ha cumplido el plazo de prescripción.

122. En consecuencia, al aplicar las normas de la prescripción para los casos considerados en cada uno de los cargos formulados en contra de BCI Seguros Vida S.A., el total de casos no prescritos se reduce a 5.518 respecto del primer cargo, 13.892 respecto del segundo cargo y a 59.984 respecto del tercer cargo.

<b>Cargo</b>	<b>Total casos</b>	<b>Casos prescritos (prepagos previos a 03/09/2020)</b>	<b>Total casos no prescritos</b>
<b>1</b>	<b>6.554</b>	<b>1.036</b>	<b>5.518</b>
<b>2</b>	<b>33.715</b>	<b>19.823</b>	<b>13.892</b>
<b>3</b>	<b>108.822</b>	<b>48.838</b>	<b>59.984</b>

En séptimo lugar, la Defensa indica “En el oficio de formulación de cargos se imputan infracciones graves y reiteradas, pese a que las conductas imputadas constituyen una unidad. Los hechos que motivan este procedimiento se basan en una única y supuesta infracción a la normativa vigente en materia de devolución de primas, falta que no puede ser tratada como reiterada. En efecto, no existen procedimientos de investigación previos, ni menos sanciones a este respecto. Más allá de negar la existencia de la imputación, su legalidad, tipicidad e imputabilidad, esta Comisión debe considerar que se trata de un proceso asociado a las devoluciones de primas gestionadas por Tanner Corredora de Seguros”.

Asimismo, añaden que las omisiones imputadas no habrían generado riesgos ni daño para el mercado, sino que, por el contrario “fue Tanner con sus actos quien actuando en forma deliberada entregó información no fehaciente” a BCI Vida. No habría intención de perjudicar a los asegurados, aseverando el desconocimiento de BCI Vida de los hechos que motivaron la formulación de cargos

Finalmente, la Defensa hace presente la inexistencia de sanciones previas respecto de BCI Vida con relación a esta materia, habiendo instado en forma irrestricta al cumplimiento de las normas legales y administrativas. En esa línea, BCI Vida habría actuado con total transparencia y resguardando el cumplimiento de la normativa legal y administrativa vigente. Además, BCI Vida habría incorporado medidas de control específicas para los plazos de devolución, habría decidido gestionar directamente la devolución de primas y denunciar este hecho ante la Comisión.

**D. Con fecha 10 de octubre de 2024, BCI SEGUROS GENERALES S.A. evacuó sus Descargos, los que fueron del siguiente tenor:**

En primer lugar, la Defensa inicia sus descargos alegando una supuesta inexistencia de las infracciones imputadas, así como supuesta “disconformidad de la información entregada por Tanner a la CMF y en que se fundan los cargos”



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

En dicho contexto, respecto del primer cargo formulado, la Defensa alega que *“analizados los 405 seguros prepagados entre enero de 2018 y diciembre de 2023, la información entregada por Tanner a esta Comisión para el Mercado Financiero no es efectiva”*, por cuanto la BCI Generales no habría tomado conocimiento del término anticipado del seguro en forma previa a la devolución de primas. En esa línea afirma que habría podido *“confirmar que de los 405 casos individualizados (i) 363 se encuentran en las referidas bases de datos que TCS remitió a mi representada, (ii) 20 casos no cuentan con registro de solicitud de término por parte de TCS y (iii) 22 casos no cuentan con registro alguno”*. Por lo anterior, indica que no sería efectivo que incumplió su obligación de poner a disposición de quien correspondía la devolución de las primas pagadas y no devengadas en el plazo establecido.

A mayor abundamiento, señala que conforme a los acuerdos entre la Aseguradora y la Corredora *“la prima no devengada debía ser devuelta en punta, lo que ocurría por la naturaleza de la operación y lo acotado de los plazos siempre antes de poner en conocimiento de la Aseguradora el término anticipado de la póliza conforme a un flujo mensual”*.

Finaliza el punto precisando que *“analizados los 363 casos que fueron informados a la Aseguradora dentro del flujo normal, hemos podido determinar a propósito de la información entregada en el oficio de formulación de cargos, que en 291 casos Tanner informó que había realizado la devolución de primas y solicitó el reembolso a BCI Generales en circunstancias que las primas no devengadas no se encontraban devueltas en punta al momento de informar las bajas. Esta circunstancia da cuenta de una irregularidad por parte de Tanner que se configura mediante la entrega de información falsa a mi representada cobrando reembolso de primas devueltas en circunstancias que la devolución no se había realizado. Adicionalmente, en todos estos casos las fechas en que Tanner declara haber informado a la compañía del término anticipado no es correcta, existiendo desfases de más de un mes entre la fecha real en que fue informado el término de la póliza y devolución en punta de la fecha que Tanner entregó a la CMF”*.

En el caso del segundo cargo, alega la Defensa que *“ha sido mal formulado toda vez que BCI Seguros Generales S.A. no encomendó a TSF las gestiones de devolución de primas, sino a TCS. Por otra parte, analizados los 225 seguros entre enero de 2018 y diciembre de 2023, la información entregada por Tanner a esta CMF no es efectiva”*. Observa que la devolución de primas habría sido una gestión encomendada a la Corredora, afirman que no sería razonable que se atribuya responsabilidad a BCI Generales por gestiones que no encomendó a Tanner Servicios Financieros S.A., sino que a la Corredora, entidad especialista en la intermediación de contratos de seguro, sujeta a las exigencias que la legislación realiza de forma específica para esta industria.

Luego, alega que la información entregada por Tanner, y que sirve de base a la formulación de cargos, no es fidedigna, por lo que no debiese tenerse como válida. Conforme ello, *“De los 225 casos a los que se hace referencia en la formulación de cargos, BCI Seguros Generales S.A. tomó conocimiento de 181 términos anticipados informados por TCS. Respecto de 22 casos no existe registro de solicitud de devolución de primas por parte de TCS, por lo que dichos seguros no presentan un endoso de término. En 22 casos no existe registro de solicitud de reembolso por parte de TCS y tampoco existe registro de la venta del seguro al cliente”*.

Señala que atendido el actuar negligente de Tanner, BCI Generales habría determinado realizar la devolución de prima de forma directa a los asegurados.



*Añade “Finalmente, es relevante hacer presente que con ocasión de la información contenida en el Anexo IV de la formulación de cargos, BCI Seguros Generales S.A. tomó conocimiento que, de los 181 casos informados a través del procedimiento regular, en 130 casos TCS solicitó el pago a BCI Seguros Generales S.A. por devoluciones de prima en circunstancias que éstas no habían sido efectuadas, lo que constituye una grave contravención a sus obligaciones, toda vez que se proporcionó información falsa a BCI Seguros Vida, en virtud de la cual se entendía que las devoluciones se habían realizado oportunamente cuando esto no era efectivo”.*

*Respecto el tercer cargo, la Defensa afirma que “la información en la que se basa la formulación de cargos no es fidedigna, en efecto, existen 526 casos respecto a los cuales no existe evidencia de que se haya informado a BCI Seguros Generales S.A. mediante el proceso regular de la devolución de primas. En este sentido, la información no da cuenta de la realidad y no es fidedigna. Respecto de los casos restante la información entregada por Tanner es inconsistente y no puede ser válidamente utilizada para fundar una sanción a esta parte”.*

*En segundo lugar, la Defensa afirma que la Formulación de Cargos infringe los principios de legalidad y tipicidad aplicables a todo procedimiento sancionatorio. Lo anterior, en consideración a que a BCI Generales se le ha formulado cargos por infracciones a lo dispuesto en los incisos primero, segundo y final de la Circular N°2114, en relación al artículo 527 del Código de Comercio. Ahora bien, la Defensa considera que los cargos formulados dicen relación exclusivamente con exigencias contempladas en la Circular N° 2114, no en el artículo 527 del Código de Comercio.*

*En ese contexto, afirma que a BCI Generales se le imputarían incumplimientos “a la Circular N°2114, es decir, a una norma de carácter administrativo que establece condiciones respecto de la devolución de primas, las que no tienen su fundamento en la ley”.*

*A mayor abundamiento, afirma que “La Circular N°2114 regula una serie de requisitos sin que exista una norma legal habilitante para establecer el plazo y forma de realizar la devolución de la prima no consumida. Ninguna de las normas invocadas en la propia Circular habilita a la autoridad para establecer las exigencias contempladas en la norma”. Por ello, considera que “La norma en virtud de la cual se pretende sancionar a BCI Seguros Generales S.A. no tiene su fundamento ni origen en la ley, corresponde a una norma administrativa que establece una serie de requisitos en relación con la devolución de primas que no gozan de fundamento legal, por lo tanto, cualquier sanción impuesta que se base en dichas exigencias es contraria a los principios de legalidad y tipicidad”.*

*En tercer lugar, la Defensa indica que no se darían los presupuestos de la Circular N°2114 para sancionar a la BCI Generales, en efecto, afirma que “Respecto de los Cargos N°1 y N°2 conforme a la norma citada, y sin perjuicio de la falta de legalidad alegada precedentemente, para que procediera el reproche normativo se requiere copulativamente que, (i) la compañía aseguradora no ponga a disposición de quien corresponda la suma a devolver, (ii) el transcurso de un plazo de 10 días que se contabiliza desde que la compañía haya tomado conocimiento del término del seguro y (iii) conocimiento de la compañía del prepago”.*

*Añade la Defensa que BCI Generales, conforme al acuerdo con la Corredora, tomaba conocimiento con una periodicidad mensual de los seguros a los que se les había puesto término anticipado en dicho período, respecto de los cuales la prima ya habría sido devuelta en punta al asegurado. Con ello, entre el momento en que BCI Generales tomaba*



conocimiento del término de los contratos y el momento en que se realizaba la devolución de la prima no habían transcurrido 10 días hábiles.

Indican que la Aseguradora tomaba conocimiento del término anticipado del contrato por el prepago del crédito, lo cual ocurría a través de Tanner Servicios Financieros, lo que no permitiría presumir que la Aseguradora tomaba conocimiento al mismo tiempo que Tanner Servicios Financieros. Con ello, considera que no sería aplicable la presunción de conocimiento del artículo 517 del Código de Comercio *“en el presente caso toda vez que no estamos frente a una renuncia generada por una modificación al contrato de seguro, única hipótesis abordada expresamente la norma. Dicha presunción en ningún caso puede extrapolarse al término del contrato de seguro por haberse prepagado el crédito al cual está asociado, toda vez que en dicha gestión no tiene participación el asegurador y para tomar conocimiento de ella depende exclusivamente de la información que se le remita por el tomador o, eventualmente, por el asegurado”*.

Concluye el apartado manifestando que *“respecto de la infracción atribuida en el cargo N°3 en el modelo de negocio de TSF las primas convenidas con cada cliente lo son en pesos, y se calculan multiplicando las tasas técnicas previamente definidas para cada cobertura por el monto inicial del crédito en su valor en pesos, lo que conlleva que la devolución se calculaba por dicha entidad en base a ese mismo parámetro”*.

En cuarto lugar, la Defensa manifiesta que BCI Seguros Generales S.A. actuó de buena fe, en cuanto *“En la ejecución de los contratos que vinculan a BCI Seguros Generales S.A. con TSF y TCS la Aseguradora ha actuado en todo momento de buena fe, en el entendimiento razonable y legítimo de que la información que se le proporcionaba de forma periódica se ajustaba a la realidad, esto es daba cuenta de forma efectiva de todas las operaciones en las que se puso término anticipado a los contratos de seguro por el prepago del crédito, y la realización de la devolución de la prima no devengada en punta oportuna”*.

En esa línea, afirma que es esencial que el tomador proporcione información oportuna y fidedigna al asegurador, ya que el segundo no tiene otra vía para relacionarse con el cliente. Por lo demás, indican que no existían antecedentes que le permitieran poner en duda la información que la Tanner Corredora le remitía, ya que no recibió solicitudes directas de devolución ni reclamos de asegurados, por lo que no pudo alertar irregularidades ni falsedad de la información que le entregaba la corredora.

En quinto lugar, la Defensa afirma la inexistencia de culpabilidad respecto de BCI Generales, en cuanto habría actuado con el legítimo convencimiento de acuerdo con la información entregada por la Corredora, en cuanto a que las devoluciones de primas se estaban gestionando correctamente en tiempo y forma respecto del cliente final, dando cumplimiento a la normativa vigente. Afirma que en ese contexto, la Corredora le habría entregado información parcial, y solo con la formulación de cargos habría constatado *“una gran cantidad de casos se solicitó por TCS el pago por devoluciones de primas que no se habían verificado, incumpliendo de manera grave con sus obligaciones contractuales”*.

Añade que *“Mensualmente TCS enviaba a BCI Seguros Generales S.A. un reporte mensual, en el que informaba los seguros dados de baja por prepago y simultáneamente informaba que las devoluciones de primas se encontraban realizadas y consecuentemente solicitaba reembolso por parte de la Aseguradora de dichas sumas a Tanner Servicios Financieros”*. De esta forma, la Defensa indica que BCI Generales *“no tuvo conocimiento de la existencia de los*



*prepagos ni de los retrasos o arbitrios de TCS respecto de las devoluciones de primas. Conforme a la información entregada mensualmente por TCS la devolución de primas no devengadas se gestionaba sin inconvenientes para el cliente”.*

Por lo anterior, la Defensa estima que se le estaría atribuyendo una responsabilidad a BCI Generales que no le corresponde, dado que no habría tenido conocimiento en forma previa a la devolución de primas respecto los hechos imputados en el primer cargo. Y, en el caso del segundo cargo se le estaría imputando una responsabilidad por hechos de Tanner Servicios Financieros S.A., en circunstancias que Tanner Corredora de Seguros Limitada era la encargada de la gestión de la devolución de las primas.

En sexto lugar, la Defensa alega la prescripción de los casos anteriores al 3 de septiembre de 2020, manifestando que *“El principio de la prescriptibilidad de la responsabilidad administrativa es recogido en el artículo 61 del DL 3538, norma que dispone que el Consejo no podrá sancionar a un infractor luego de transcurridos cuatro años desde la fecha en que hubiere terminado de cometer el hecho constitutivo de una infracción o de ocurrir la omisión sancionada”.*

En ese contexto, indica que se debe tener presente que los cargos formulados *“fueron notificados a BCI Seguros Generales S.A. mediante correo electrónico de fecha 2 de septiembre de 2024”.* Con ello manifiesta:

*115. Teniendo en consideración los antecedentes expuestos, no podrán ser objeto del presente procedimiento sancionatorio todos aquellos casos en que el término anticipado de los contratos de seguro se produjo con anterioridad al día 3 de septiembre de 2020 ya que respecto de estos se ha cumplido el plazo de prescripción.*

*116. En consecuencia, al aplicar las normas de la prescripción para los casos considerados en cada uno de los cargos formulados en contra de BCI Seguros Generales S.A., el total de casos no prescritos se reduce a 301 respecto del primer cargo, 37 respecto del segundo cargo y a 782 respecto del tercer cargo.*

<b>Cargo</b>	<b>Total casos</b>	<b>Casos prescritos (prepagos previos a 03/09/2020)</b>	<b>Total casos no prescritos</b>
<b>1</b>	<b>405</b>	<b>104</b>	<b>301</b>
<b>2</b>	<b>225</b>	<b>188</b>	<b>37</b>
<b>3</b>	<b>3.774</b>	<b>2.992</b>	<b>782</b>

A lo anterior agregan que *“En el oficio de formulación de cargos se imputan infracciones graves y reiteradas, pese a que las conductas imputadas constituyen una unidad. Los hechos que motivan este procedimiento se basan en una única y supuesta infracción a la normativa vigente en materia de devolución de primas, falta que no puede ser tratada como reiterada. En efecto, no existen procedimientos de investigación previos, ni menos sanciones a este respecto. Más allá de negar la existencia de la imputación, su legalidad, tipicidad e imputabilidad, esta Comisión debe considerar que se trata de un proceso asociado a las devoluciones de primas gestionadas por Tanner Corredora de Seguros”.*



Asimismo, añaden que las omisiones imputadas no habrían generado riesgos ni daño para el mercado, sino que, por el contrario *“fue Tanner con sus actos quien actuando en forma deliberada entregó información no fehaciente”* a BCI Generales. No habría intención de perjudicar a los asegurados, aseverando el desconocimiento de BCI Generales de los hechos que motivaron la formulación de cargos.

Finalmente, la Defensa hace presente la inexistencia de sanciones previas respecto de BCI Generales con relación a esta materia, habiendo instado en forma irrestricta al cumplimiento de las normas legales y administrativas. En esa línea, BCI Generales habría actuado con total transparencia y resguardando el cumplimiento de la normativa legal y administrativa vigente. Además, BCI Generales habría incorporado medidas de control específicas para los plazos de devolución.

**E. Con fecha 10 de octubre de 2024, CHUBB SEGUROS CHILE S.A. y CHUBB SEGUROS DE VIDA CHILE S.A. evacuaron conjuntamente sus Descargos, los que fueron del siguiente tenor:**

Al inicio de sus descargos, la Defensa realiza una relación y descripción de los cargos formulados; las partes involucradas; los contratos celebrados entre Chubb Seguros Chile S.A., Chubb Seguros de Vida Chile S.A., Tanner Corredora de Seguros Limitada y Tanner Servicios Financieros S.A.; y, las obligaciones contraídas bajo dichos contratos.

***“DEL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES POR PARTE DE CHUBB”***

La Defensa comienza alegando que *“la imputación de negligencia formulada por esta Comisión no se condice con los hechos ni con las medidas y precauciones que CHUBB ha adoptado desde el comienzo de las tratativas con Tanner y Tanner Corredores, para evitar cualquier forma de infracción o incumplimiento, tal como mandatan las normas aplicables a la materia”*.

En ese contexto, menciona que Chubb ha tenido la precaución de relacionarse con socios comerciales de prestigio y reconocimiento, como ocurriría con Tanner Servicios Financieros y Tanner Corredora. En ese contexto menciona las clasificaciones de riesgos de dichas entidades, eventuales sanciones cursadas y el hecho de que éstas últimas tienen la calidad de fiscalizados por esta Comisión. En esa línea, indica que *“En este mismo orden de cosas, contar con socios comerciales sólidos es fundamental para desarrollar nuevas líneas de negocio y poder confiar en los resultados. Es por esta razón que CHUBB ha sido diligente, primero que todo, al momento de elegir las compañías con las cuales trabajar, toda vez que, como se puede observar, tanto Tanner como Tanner Corredores poseen destacadas credenciales y son reconocidas positivamente, todo lo cual constituye siempre un buen antecedente para prevenir incidentes o riesgos para los futuros clientes de un negocio a largo plazo, como el que subyace a esta investigación”*.

A lo anterior, añade que Chubb ha sido cuidadoso al celebrar contratos detallados que describen la distribución de obligaciones que debería cumplir cada una de las partes. Conforme a ello, *“Como se pudo observar en la sección anterior referida a las obligaciones contraídas en cada uno de estos instrumentos, en la especie, Tanner Corredora de Seguros Limitada asumió todas las obligaciones atingentes a su calidad contenidas en el DS N°1.055 de 2012, incluyendo un rol de asesoría e información a los clientes, que, naturalmente, supone que el actor posee y le es exigible un determinado estándar de conocimiento en la materia, el que resulta esencial para cumplir adecuadamente con su función y con los requerimientos que la ley le impone, motivo por*



*el que es plenamente comprensible que CHUBB, como una de las partes del acuerdo, confiara en el estándar de conocimiento pretendido por las regulaciones de la industria”.*

En esa línea de argumentación, expresa que los documentos señalados incorporan condiciones como *“La Corredora realizará las gestiones correspondientes para una vez recibida la notificación del término anticipado del seguro, se realice la devolución de la prima no consumida, dentro de los 10 días hábiles siguientes de la toma de conocimiento del término del seguro”, complementada por la obligación de informar a la Compañía dentro de los primeros 10 días de cada mes “todas aquellas primas devueltas en el mes inmediatamente anterior”*”. Luego, solo excepcionalmente la devolución de primas queda entregada a las Aseguradoras.

Comenta que de los antecedentes consta la contratación de servicios específicos y el hecho de que Tanner Corredora es la que ha asumido la obligación de realizar los cálculos y gestiones necesarios para llevar a cabo las devoluciones de prima.

En virtud de lo anterior, considera que no es atendible acusar negligencia de Chubb, en tanto ha dado cabal cumplimiento a lo que se espera de ella, en términos de tomar las provisiones adecuadas y de confiar a un actor de prestigio y experiencia. Considera que, entender lo contrario, *“significaría colocar sobre CHUBB las obligaciones establecidas en el numeral 1) del artículo 529 del Código de Comercio, en circunstancias que se trata aquí de una comercialización intermediada y no directa, respecto de la cual, la venta directa, se establece la lógica de asignación de responsabilidad por el cumplimiento de obligaciones para con el asegurado”*.

Afirma que es posible que los aseguradores cedan funcionalmente al corredor de seguros, obligaciones de asesoría y asistencia a los asegurados durante la vigencia del contrato de seguros, no siendo posible imputar al asegurador responsabilidad directa como la establecida en el artículo 529 del Código de Comercio, dado que se trata en este caso de una contratación intermediada, no directa. A mayor abundamiento, indica que *“la obligación y responsabilidad que se asigna al asegurador por los errores del corredor no conlleva bajo ningún concepto una atribución de negligencia directa y absoluta, ya que existe la posibilidad de ceder funcionalmente, bajo las medidas de cuidado adecuadas como las establecidas en los instrumentos antes detallados, la obligación de realizar estas tareas aunque se deba responder en último término por su resultado”*.

Conforme a lo anterior, considera que lo que quedaría entregado a las aseguradoras sería responder por los perjuicios que puedan haberse ocasionado por el error del mandatario, mas no ser objetada por negligencia cuando, de su parte y hasta el momento de ceder funcionalmente estas funciones a un tercero, se han tomado todas las medidas razonables.

Finaliza expresando que *“Finalmente, hacer notar que las obligaciones asumidas por parte de Tanner Corredora de Seguros Limitada incluyen de forma expresa la realización de los cálculos necesarios para realizar las devoluciones de prima a los asegurados con motivo de la cancelación de los seguros en cuestión, donde los instrumentos se remiten de forma expresa y en todo momento a la aplicación de las reglas establecidas en la Circular N° 2114 de la CMF, no siendo necesaria ninguna referencia expresa distinta del mandato establecido en dicha norma”*.

#### **“SOBRE LA INFORMACIÓN QUE SUSTENTA LOS CARGOS”**

La Defensa afirma que *“no es posible determinar con certeza la operación aritmética que traduce la información aportada en el proceso por todos los intervinientes en el número de casos respecto*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

*de los cuales se levanta cargos a CHUBB. En este sentido, la imputación de cargos no contiene elementos que permitan dilucidar de forma clara y precisa cuales han sido los antecedentes que dicha unidad ha considerado para arribar a lo casos que se individualizan en los numerales 1.1. letras i, ii y iii y 1.2. letras i,ii y iii de esta presentación”.*

Agrega que Chubb hizo entrega de diversa información solicitada, ninguna de la cual permitiría explicar el número de casos indicados en el oficio de formulación de cargos, así como tampoco se coincidiría con la información entregada por Tanner.

Sin perjuicio de lo anterior, reconoce que *“la información entregada por los distintos actores no es coincidente entre sí, y es que ello no puede ser de otro modo, pues se trata de entidades que operan en distintas capaz de procedimiento, razón por la cual resultándole imposible a esta unidad de investigación el arribar a la información correcta”.*

Manifiesta que *“Lo anterior cobra aún mayor relevancia cuando los cargos formulados en los numerales 1.1. letra i y 1.2 letra i de esta presentación hacen alusión a que CHUBB habría tomado conocimiento, aparentemente de forma independiente de la solicitud de renuncia o cancelación por parte del número de asegurados que ahí se señala. Lo anterior no puede ser correcto. Primero, pues ello no es coincidente con los procedimientos establecidos para ello por las partes, no existiendo canal distinto de Tanner o Tanner Corredores, según corresponda, a través de los cuales CHUBB pudiere haber tomado conocimiento de tales situaciones, toda vez que esta última no tiene relación directa con los clientes que adquieren un financiamiento, y el seguro, en el canal de Tanner, siendo esta relación y comunicación privativa de Tanner y Tanner Corredores”.*

Menciona que la imputación de conocimiento por una diferencia de interpretación respecto a la información entregada, pudiendo confundirse el hecho de que Chubb solo tomaría conocimiento de las cancelaciones efectuadas por los clientes en virtud de la solicitud de reembolso que se realiza.

Añade que *“no obran antecedentes en el proceso que permitan atribuir dicho conocimiento previo a CHUBB, sino muy por el contrario, los antecedentes que forman parte del proceso dan cuenta del hecho fehaciente que su conocimiento es posterior a la devolución misma que efectúa Tanner Corredores a los clientes y de la que luego se solicita el reembolso a CHUBB. En mérito de lo antes señalado, sostenemos que resulta del caso tratar los universos de casos sindicados en los numerales 1.1. letras i y ii y 1.2 letras i y ii de esta presentación como un único universo, tratándose en todos los casos de situaciones que solo han sido conocidas por CHUBB a través de la gestión de reembolso realizada por Tanner Corredores en base a los contratos existentes”.*

#### **“DE LA PRESCRIPCIÓN”**

La Defensa manifiesta que, en base a la información indicada en la formulación de cargos, se estaría considerando casos acontecidos en exceso del plazo de prescripción aplicable, *“esto es, en exceso de 4 años de cometida la omisión sancionable, en la especie el vencimiento del plazo establecido en la Circular N° 2114 respecto de los cargos descritos en los numerales 1.1. letras i y ii y 1.2 letras i y ii de esta presentación, o en su caso, del cálculo incorrecto de la prima a devolver a los asegurados en conformidad con los cargos sindicados en los numerales 1.1. letra iii y 1.2 letra iii de esta presentación”.*



En ese contexto, alega la Defensa que *“toda situación acontecida con anterioridad al 30 de agosto de 2020, esto es, transcurridos 4 años desde la fecha del oficio reservado materia de esta investigación se encontraría prescrita y no podría ser objeto de sanción”*.

Precisa que el cálculo debe realizarse en virtud de la fecha indicada en la columna “L” de los Anexos I, II, III, IV, V y VI del oficio de formulación de cargos, que correspondería al punto de partida de la determinación del universo de casos a considerar, aunque discrepa en que dicha información sea correcta o indubitada.

Todo lo anterior, lo funda en lo dispuesto en el artículo 61 de la Ley N° 21000, que establece que no se podrá sancionar a un infractor luego de transcurridos 4 años desde la fecha en que hubiera terminado de cometerse el hecho constitutivo de una infracción o de ocurrir la omisión sancionada.

De esta forma, afirma que *“Así y aunque esta parte niega haber cometido acciones u omisiones susceptibles de ser interpretadas como infracción por parte de esta comisión, hacemos presente que no es posible tomar en consideración para efectos de este procedimiento ningún caso de devolución de prima fuera de plazo y/o con valores no reajustados en función de la unidad de fomento que hubiesen tenido lugar 4 años antes de la presentación del Oficio N° 1280 de 2024, encontrarse prescritos, extinguiendo así la acción que se pudiese seguir respecto de aquellos, de modo que cualquier caso previo al 30 de agosto de 2020 no podrá ser objeto de revisión en el proceso en el presente procedimiento por el solo ministerio de la ley”*.

#### ***“DE LA PONDERACIÓN DE ESTE MISMO ACTUAR POR LA CMF”***

La Defensa hace referencia al Oficio Ordinario N°5.256 de 19 de agosto de 2022, emitido por esta Comisión, en relación con que *“Scotia Corredora de Seguros Chile Limitada no habría gestionado oportunamente las solicitudes de renuncia y devolución de primas, excediendo el plazo legal desde la recepción de la solicitud”*.

En dichas circunstancias, indica que esta Comisión *“determinó sancionar a Scotia Corredora de Seguros Chile Limitada en base a la gravedad de las infracciones, la reiteración de las mismas y el impacto negativo en la confianza del mercado asegurador. Pero sin perjuicio de ello, determinó no sancionar a BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A. y MetLife Chile Seguros de Vida S.A., dado que se entendió que la responsabilidad de las infracciones recayó específicamente en Scotia Corredora de Seguros Chile Limitada”*.

Manifiesta que la sanción en el caso comentado se habría fundado en que la corredora no habría gestionado oportunamente las solicitudes de renuncia y devolución de primas de los asegurados, incumpliendo la normativa vigente. Por su parte, las aseguradoras habrían actuado conforme a sus procedimientos una vez recibidas las solicitudes. Con ello, los incumplimientos se habrían originado en la gestión de la corredora, y no en el actuar de las aseguradoras.

De lo anterior concluye que, en una situación que estima idéntica, esta Comisión habría determinado que resulta lícito delegar funcionalmente el cumplimiento de las obligaciones contenidas en la Circular N°2114 en un actor como Tanner Corredora de Seguros Limitada.

#### ***“INEXISTENCIA DE INFRACCIÓN A REGLAS SOBRE CÁLCULO DE PRIMA A DEVOLVER”***

Respecto al tercer cargo formulado, indica que en los hechos existen dos operaciones simultáneas pero distintas. La primera operación, correspondería al otorgamiento del seguro



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

cuya prima es establecida en carácter de única en base al valor de la unidad de fomento al momento del pago, la cual es de cargo y responsabilidad de Chubb.

La segunda operación, correspondería a la de financiamiento de la prima única por parte de Tanner, operación separada de la póliza de seguro, en la cual interviene el cliente y la entidad financiera.

*Precisan que “en la primera de estas operaciones, la relativa a la póliza de seguros, la prima corresponde a un monto establecido en unidades de fomento, que se calcula en la póliza como una tasa del monto del crédito, que luego se refleja en la solicitud de incorporación al seguro en un monto fijo según el porcentaje ya aplicado al monto del crédito otorgado, que Tanner otorga en pesos chilenos no en Unidades de Fomento. La intersección entre ambas operaciones significa que la oprima [sic] del seguros, debidamente establecida en unidades de fomento, es incluida en monto del crédito y Tanner la paga a Chubb mediante un pago único al momento de otorgar el crédito. Esa prima ya pagada por Tanner a Chubb no tiene reajustes posteriores conforme al plazo del crédito, toda vez que ya se encuentra pagada de conformidad con las condiciones de la póliza, las cuales mandatan a Tanner para realizar el pago de la prima única del seguro en base a su valor en pesos a la fecha de su pago de conformidad con las reglas legales aplicables”.*

Luego, indica que la formulación de cargos entendería imperfectamente la mecánica que subyace al proceso de cálculo y devolución de prima, en cuanto pareciere confundir la operación de cálculo en pesos de la operación financiera de financiamiento de la prima única del seguro con la operación de financiamiento en pesos que recae sobre la misma prima.

Conforme lo anterior, afirma que el cálculo de la prima a devolver requiere dos operaciones distintas, *“Primeramente, el cálculo de la prima a devolver en consideración al valor de la unidad de fomento aplicable a la fecha del pago, esto es, a la fecha de la devolución al cliente final o asegurado”.* Luego, *“determinada de esta manera así la prima a devolver, resulta necesario determinar de conformidad con lo dispuesto en la Circular N° 2114, cuál es la proporción de ésta que ha soportado el asegurado, de modo de devolver aquella proporción a este”.*

En ese sentido, considera que *“el asegurado solamente ha soportado en su patrimonio aquella proporción de la prima establecida en unidades de fomento valorizada en pesos al momento de la celebración del contrato respecto de la cual se ha seguido una operación de financiamiento, donde la misma consiste en incorporar ese valor dentro del crédito que se le entrega al cliente por la entidad financiera, cualquier diferencia que emane del ejercicio de cálculo de la prima a devolver en unidades de fomento no corresponde a una suma que efectivamente haya soportado el asegurado en su patrimonio, sino que corresponde a una suma que ha soportado la entidad financiera, Tanner”.*

A mayor abundamiento, indica que no existiría incumplimiento de la Circular N°2114, dado que la suma que ha llegado al asegurado por intermedio de “Tanner” ha correspondido a aquella suma que éste ha soportado en su patrimonio, dónde cualquier diferencia positiva en el valor de la prima a devolver derivada de su recálculo en unidades de fomento corresponde a un riesgo derivado de aquella parte de la prima que no ha soportado el asegurado.

En ese mismo sentido, concluye que *“no puede existir reproche o pretender imputar un incumplimiento a nuestra parte, toda vez que las devoluciones de prima, en aquella proporción que corresponde al asegurado, han sido realizadas en todo momento en base a aquella parte de la prima que éste ha soportado en su patrimonio, siendo el ejercicio de reconversión a unidades*



*de fomento subyacente a la operación de devolución misma y formando parte del procedimiento de devolución acordado entre las partes por medio de los instrumentos contractuales tantas veces referidos y coincidente con la distribución de riesgos materia de la operación de colocación de cada una de estas pólizas”.*

Considera que un entendimiento distinto de la operación, supondría una ganancia para el asegurado con motivo de la celebración de la póliza de seguro, lo que eventualmente contravendría el artículo 550 del Código de Comercio. Eventualmente se estaría devolviendo al asegurado un monto en exceso de aquella proporción de la prima que éste ha soportado efectivamente en su patrimonio, y por consiguiente, se estaría incumpliendo lo establecido en la Circular N°2114.

Al razonamiento anterior, añade que, conforme su entendimiento de la Circular N°2114 *“la prima se devuelve de forma reajustada solo cuando la misma se ha convenido y pagado también reajustada, verificándose en la especie la confusión entre la operación de cálculo de la prima y la de su financiamiento a la cual nos referimos previamente, donde el asegurado acuerda un financiamiento en pesos respecto de la prima con la entidad financiera, quien remite está a la compañía de seguros, suma que representa el equivalente en pesos de las unidades de fomento indicadas en la póliza o certificado, razón por la cual esta regla aplica solo de manera imperfecta o parcial a la situación materia de la investigación, ya que como se indicó, la prima se estipula en un monto en unidades de fomento de acuerdo a una tasa aplicable al monto del crédito, pero esa prima se cobra al asegurado en un monto fijo en pesos y no en unidades de fomento, lo cual conlleva que, a efectos de su devolución proporcional de acuerdo con el Artículo 527 del Código de Comercio, aquella se realiza considerando la suma en pesos que el asegurado ha soportado con cargo a la operación de financiamiento de la prima única recibida por la compañía de seguros”.*

#### **IV.2. ANÁLISIS DESCARGOS:**

##### **CONSIDERACIONES GENERALES**

En primer término, cabe precisar que en el procedimiento administrativo sancionatorio que se resuelve mediante el presente acto administrativo, se formularon cargos a las siguientes entidades: Tanner Servicios Financieros S.A., Tanner Corredora de Seguros Limitada, BCI Seguros Vida S.A., BCI Seguros Generales S.A., Chubb Seguros de Vida Chile S.A. y Chubb Seguros Chile S.A.

Enseguida, y sin perjuicio del análisis por separado de los descargos formulados por cada uno de los investigados, cabe hacer presente que ni Tanner Servicios Financieros, ni la Corredora, ni las Compañías de Seguros controvirtieron en autos que hubo demora en la devolución de las primas pagadas y no devengadas, y que estas no se restituyeron reajustadas en unidades de fomento.

A su vez, cabe manifestar en relación con las alegaciones en cuanto a que respecto de algunas de las operaciones contempladas en la formulación de cargos habría prescrito la potestad sancionatoria de esta Comisión, que, revisados los antecedentes, se aplicará lo dispuesto en el artículo 61 del DL N°3538, norma que señala:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

*“El Consejo no podrá sancionar a un infractor luego de transcurridos cuatro años desde la fecha en que hubiere terminado de cometer el hecho constitutivo de una infracción o de ocurrir la omisión sancionada.*

*El plazo establecido en el inciso anterior se entenderá suspendido hasta por seis meses, contados desde la fecha en que la Comisión reciba un reclamo o denuncia referidos a hechos que pudieren ser constitutivos de infracción. El mismo plazo se entenderá interrumpido por el inicio de un procedimiento sancionatorio a partir de la fecha de notificación de los respectivos cargos a la persona objeto de los mismos”.*

Ello considerando que, además del plazo de prescripción, ha operado su interrupción y su suspensión con motivo de la denuncia que inicia esta investigación.

#### **IV.2.1 SOBRE LOS DESCARGOS DE TANNER SERVICIOS FINANCIEROS S.A.**

1) En primer lugar, Tanner Servicios Financieros ha reconocido los hechos contenidos en la formulación de cargos. En lo particular, la Defensa indica que *“Sobre la materia objeto de la formulación de cargos, cabe señalar que TSF ofrece a sus clientes y el público general, financiamiento para la adquisición de vehículos. Junto a dichos créditos automotrices, determinados seguros son tomados / contratados por TSF a nombre del respectivo cliente, tal como da cuenta el Oficio de Cargos. A su vez, Tanner ha suscrito diversos contratos con compañías de seguros para gestionar la recaudación de primas y permitir a las aseguradoras el uso de sus canales para la comercialización de los seguros, los cuales a su vez son intermediados por TCS”.*

Luego, precisa que *“En su rol de tomador o contratante de las respectivas pólizas, TSF es el encargado de recaudar las primas y pagarlas a la respectiva compañía de seguros; a su vez, en caso que algún cliente prepague su crédito automotriz, es esta misma empresa quien se encarga de devolver los fondos por las primas de seguros no consumidas. Así, cuando el crédito es prepago en los términos indicados, TSF notifica a TCS sobre la cancelación de la póliza para que ésta calcule el monto de la devolución, asegurándose de que no haya siniestros ni renuncia a la póliza que podrían afectar la devolución o el monto de ella. Una vez calculado el monto por la corredora de seguros, TSF realiza el pago al cliente y TCS notifica a la respectiva compañía de seguros. El retraso en las devoluciones se debió a que, hasta que se detectó la situación en noviembre de 2020, el proceso de comunicación entre TSF y TCS era manual ...”*

En ese contexto, por intermedio de Tanner Corredora de Seguros contrataba de forma colectiva seguros de vida y generales para deudores de dichos créditos, los que, en el caso particular, fueron contratados con las entidades BCI Vida, BCI Generales, Chubb Vida y Chubb Seguros, e intermediados por Tanner Corredora de Seguros Limitada.

Luego, en ciertos casos se produjo el prepago de los créditos, lo que a su vez suponía el término anticipado de los seguros vinculados con ellos, lo que derivaba, en la devolución de la prima pagada y no devengada conforme lo dispuesto en la Circular N°2114, proceso que en los términos expuestos en esta Resolución no se efectuó en el plazo ni con el reajuste dispuesto por la normativa.



Conforme con los antecedentes que obran en el expediente, Tanner Servicios Financieros S.A. tiene la calidad de contratante colectivo de los seguros objeto de la formulación de cargos, en los términos establecidos en el artículo 517 del Código de Comercio, el cual dispone que *“Hay contratación colectiva de seguros en aquellos casos en que mediante una sola póliza se cubra a un grupo determinado o determinable de personas vinculadas con o por el tomador. En este caso llámase tomador o contratante, a quien celebra el contrato por el grupo asegurado”*.

Cabe precisar que Tanner Servicios Financieros ha sido formulado de cargos en calidad de contratante o tomador de los seguros en cuestión, y no como asegurador, corredor de seguros o agente de ventas. Ahora bien, la calidad que reviste para la comisión de la imputación formulada no está bajo el perímetro de fiscalización de esta Comisión, por lo que no resulta posible hacer efectiva una eventual responsabilidad infraccional a su respecto.

**En virtud de lo planteado, se levantará el cargo formulado.**

#### **IV.2.2 SOBRE LOS DESCARGOS DE TANNER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA**

1) En primer lugar, se reitera lo expuesto respecto al contexto general en que se contrataron los seguros materia de la formulación de cargos, en cuanto Tanner Servicios Financieros otorgaba créditos automotrices a sus clientes. Luego, por intermedio de Tanner Corredora de Seguros contrataba de forma colectiva seguros de vida y generales vinculados a dichos créditos, los que, en el caso particular, fueron contratados con las entidades BCI Vida, BCI Generales, Chubb Vida y Chubb Seguros, y eran intermediados por Tanner Corredora de Seguros quien en tal calidad asumió las obligaciones propias de la asesoría del corredor de seguros.

Luego, en ciertos casos se produjo el prepago de los créditos, lo que a su vez suponía el término anticipado de los seguros vinculados con ellos, lo que derivaba, en la devolución de la prima pagada y no devengada conforme lo dispuesto en la Circular N°2114, proceso que en los términos expuestos en esta Resolución no se efectuó en el plazo ni con el reajuste dispuesto por la normativa.

Ahora bien, en cuanto a la situación particular de Tanner Corredora en materia de la formulación de cargos, se debe tener en consideración que ésta reconoce los hechos relativos a la devolución fuera de plazo de las primas pagadas no devengadas, manifestando que *“El retraso en las devoluciones se debió a que, hasta que se detectó la situación en noviembre de 2020, el proceso de comunicación entre TSF y TCS era manual, utilizando archivos Excel enviados mensualmente vía correo electrónico, lo que generaba una demora de 2 a 3 meses para que TCS recibiera la información sobre las cancelaciones de las pólizas. Este fue el origen de las devoluciones tardías”*.

Ahora, en lo que se refiere a la devolución de la prima sin el reajuste establecido en la normativa, reconoce en sus descargos que *“En relación a la obligación de devolver las primas reajustadas, si bien ya se ha reiterado que la responsabilidad por dicha devolución no recae en este intermediario, cabe tener presente lo indicado en la misma Circular N° 2.114, en virtud de la cual se señala que las primas se devolverán reajustadas cuando la prima sea contratada en Unidades de Fomento “La prima convenida en Unidades de Fomento u otra unidad de reajuste autorizada por la Superintendencia, se devolverá según el valor de dicha unidad a la fecha de su pago efectivo”*.



*De lo anterior, se debería concluir que, sólo cuando la contratación de la prima se realice en UF, corresponde su devolución reajustada. Pues es del caso mencionar que, TCS al hacer los cálculos sobre el monto de las primas que deben ser devueltas por el tomador o el asegurador, no considera la variable del reajuste en dicho cálculo por cuanto el asegurado paga la prima en pesos chilenos según el valor de la Unidad de Fomento al momento de suscribir el seguro. En consecuencia, cuando TCS determina el monto, lo hace considerando el valor en pesos efectivamente desembolsado por el asegurado.*

Y en lo que se refiere a informar con retraso el cambio de apoderados, señala en sus descargos que *“Finalmente, en relación al segundo cargo formulado, relativo a la “Infracción a lo dispuesto en el numeral iii) del artículo séptimo del D.S. N° 1.055, al no haber informado a este Servicio la revocación de la calidad de apoderado del Sr. José González, dentro del plazo de 5 días hábiles, dispuesto para ello.”; cabe hacer presente que esto efectivamente se informó en forma retrasada, pero ello trata de una situación puntual, que no se ha vuelto a reiterar y que previo a ello tampoco había ocurrido; materia en la cual también se hace presente el hecho que TCS no ha sido objeto de sanciones previas por parte de la CMF, ni por esta situación, ni por otro tipo.”*

Ahora bien, Tanner Corredora tenía la calidad de intermediario de los seguros materia de la formulación de cargos. Lo anterior, consta de los contratos de intermediación celebrados entre Tanner Corredora y las aseguradoras investigadas.

A modo meramente ilustrativo, es posible tener en consideración el “Contrato de intermediación para la venta de seguros”, entre BCI SEGUROS VIDA S.A. y TANNER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA de 9 octubre de 2021 (foja 81 del expediente), el que estipula entre otras cosas:

**TERCERO:** En virtud de lo señalado en el presente contrato y las obligaciones asumidas en éste, la CORREDORA, tendrá derecho a un ingreso compuesto por los ítems que se detallan en la tabla que aparece al final de esta cláusula y que se asocian a las siguientes gestiones:

- **Administración de Cartera:** Es responsabilidad del Corredor desarrollar las actividades que se detallan a continuación que son únicas y que vencen cada mes.
  - a. Mensualmente conciliará información de manera eficiente y oportuna con la Compañía y generará los respectivos documentos para gestionar los pagos de primas y cobros de comisiones.
  - b. Gestionará mensualmente las devoluciones de primas por el prepago o anulación de la operación crediticia o por renuncia del Seguro.

Misma situación se observa en el “Contrato de intermediación para la venta de seguros”, entre BCI SEGUROS GENERALES S.A. y TANNER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA de 9 octubre de 2021 (foja 85 del expediente):



**TERCERO:** En virtud de lo señalado en el presente contrato y las obligaciones asumidas en éste, la **CORREDORA**, tendrá derecho a un ingreso compuesto por los ítems que se detallan en la tabla que aparece al final de esta cláusula y que se asocian a las siguientes gestiones:

- **Administración de Cartera:** Es responsabilidad del Corredor desarrollar las actividades que se detallan a continuación que son únicas y que vencen cada mes.
  - a. Mensualmente calculará las comisiones de intermediación y los ingresos de recaudación y de uso de, con el fin de conciliar información de manera eficiente y oportuna con la Compañía.
  - b. Gestionará mensualmente las devoluciones de primas por el prepago o anulación de la operación crediticia o por renuncia del Seguro.

Al igual que en el “Contrato de intermediación para la venta de seguros”, entre BANCHILE SEGUROS VIDA S.A. (actualmente Chubb Vida) y TANNER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA de 16 de septiembre de 2019 (Digital 10):

**TERCERO:** En virtud de lo señalado en el presente contrato y las obligaciones asumidas en éste, la **CORREDORA**, tendrá derecho a un ingreso compuesto por los ítems que se detallan en la tabla que aparece al final de esta cláusula y que se asocian a las siguientes gestiones:

- **Administración de Cartera:** Es responsabilidad del Corredor desarrollar las actividades que se detallan a continuación que son únicas y que vencen cada mes.
  - a. Mensualmente calculará las comisiones de intermediación, los ingresos de recaudación y de uso de canal, con el fin de conciliar información de manera eficiente y oportuna con la Compañía y generar los respectivos documentos para gestionar los pagos.

Página 1 | 4

- b. Gestionará mensualmente las devoluciones de primas por el prepago o anulación de la operación crediticia o por renuncia del Seguro.

Y en el “Contrato de intermediación para la venta de seguros”, entre SEGCHILE SEGUROS GENERALES S.A. (actualmente Chubb Seguros) y TANNER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA de 16 de septiembre de 2019 (Digital 11):



**TERCERO:** En virtud de lo señalado en el presente contrato y las obligaciones asumidas en éste, la **CORREDORA**, tendrá derecho a un ingreso compuesto por los ítems que se detallan en la tabla que aparece al final de esta cláusula y que se asocian a las siguientes gestiones:

- Administración de Cartera: Es responsabilidad del Corredor desarrollar las actividades que se detallan a continuación que son únicas y que vencen cada mes.
  - a. Mensualmente calculará las comisiones de intermediación, los ingresos de recaudación y de Uso de Canal, con el fin de conciliar información de manera eficiente y oportuna con la Compañía y generar los respectivos documentos para gestionar los pagos.

Página 114

- b. Gestionará mensualmente las devoluciones de primas por el prepago, anulación de la operación crediticia o por renuncia del Seguro.

Precisada la participación de Tanner Corredora en estos hechos, corresponde referirse a la responsabilidad que le cabe en los hechos materia de la formulación de cargos. A dichos efectos, es posible tener en consideración declaración del Sr. José González Cáceres de fecha 15 de noviembre de 2023 (foja 184 del expediente administrativo):

**1. Al respecto, para que señale cómo fue que advirtió la existencia de las irregularidades denunciadas.**

**R:** Yo armé la Corredora, en el año 2011. Participé con Fernando Tafra, que era un representante, un accionista. En esos inicios, la persona que hacía de corredor de la empresa era Javiera Cossio y yo tomé la posta en 2012; desde esa fecha yo fui el corredor y representante de la Corredora, dejando ese cargo doña Javiera Cossio.

Al principio, era gerente de operaciones, cargo que ejercí hasta el fin de mi relación laboral con la Corredora, en mayo de 2021.

En diciembre de 2020, el gerente general de la Corredora, Gabriel Álvarez, tomó vacaciones y me tocó quedar a cargo del total de la Corredora. Tanner Servicios Financieros (TSF) tiene o tenía contratos con compañías de seguros de recaudación de primas y, en esa misma instancia, TSF tenía que devolver las primas no consumidas, con un contrato. Ahí me di cuenta que el proceso de devolución había cambiado, desde un proceso automático a uno manual, según lo determinó Gabriel Álvarez.

Existían demasiados reclamos por clientes que no recibían sus devoluciones de prima por los prepagos de créditos que habían realizado.

TSF tiene o tenía un departamento que informaba a la Corredora los prepagos, para que ésta solicitara a las compañías de seguro, los endosos de corte. En esa instancia, que la realizaba el área comercial de la Corredora, se arbitraba a quiénes se les devolvía la prima no consumida por prepago. Cuando digo arbitraba, me refiero que no se gestionaba ante las compañías el endoso de corte en el 100% de los casos; el criterio aplicado, según entendí, era cumplir con el presupuesto.

Por su parte, el tema relativo a la no devolución oportuna de las primas pagadas no devengadas fue levantado a la gerencia general de la Corredora. Ello es posible observarlo en correo



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

electrónico de fecha 24 de febrero de 2021 enviado por el Sr. Gabriel Álvarez, gerente general de Tanner Corredora de Seguros Limitada al Sr. José González (Digital 6) que se cita en el punto 70.3 de la sección I.3 de esta Resolución

En esa línea, consta en el documento denominado “**Informe de Revisión Especial N°13-2021 Proceso de devolución de primas no consumidas TCS**”, emitido por la Unidad de Contraloría de Tanner Servicios Financieros con fecha 3 de mayo de 2021. En ella se indica que la Gerencia División Automotriz efectuó una solicitud para una Auditoría de Revisión Especial al Proceso de devolución de primas no consumidas de Tanner Corredora de Seguros, para los seguros cuya materia asociada es el crédito; los que corresponden a Desgravamen y Cesantía. Asimismo, señala que el objetivo de la auditoría era identificar si el proceso de devolución de primas de los seguros de desgravamen y cesantía no consumidas cumplía con lo dispuesto en la Circular N°2.114.

Dicha auditoría arribó a las siguientes conclusiones:

*“El proceso presenta las siguientes excepciones de control interno:*

- 1. **Negligencia en el desarrollo y posterior supervisión de las tareas ejecutadas por las Gerencias de TCS** (Gerencia General, Gerencia Comercial y Gerencia de Operaciones), para dar cumplimiento a los plazos para la gestión de devolución de primas no consumidas, de acuerdo con lo estipulado en la Circular N°2.114.*
- 2. **Ausencia de un proceso robusto**, que posea controles establecidos, conceptos a ser utilizados, delimitación de responsabilidades; y que permita verificar de forma adecuada las modificaciones que se le han ido realizando a través del tiempo.*
- 3. **Ausencia de comunicación** entre las áreas: Operaciones TCS, Comercial TCS, SAC y Operaciones Automotriz TSF.*
- 4. **Ausencia de control por parte de Operaciones TCS**, al cierre de cada mes, considerando la información recibida de manera periódica tanto del SAC como del área Comercial TCS versus cierre contable de operaciones enviado por el área Operaciones Automotriz TSF.*
- 5. Ausencia de control de verificación entre la información enviada a girar por parte de Operaciones TCS a la unidad de Giros TSF versus lo que realmente fue girado al cliente (integridad de los depósitos).*
- 6. Ausencia de control por oposición entre el saldo reconocido como devolución por parte de la Compañía de Seguros versus el saldo devuelto a los clientes.”*

Planteado lo anterior, se debe tener en consideración que el artículo 10 de DS N°1055 dispone, entre otras cosas, que los corredores estarán obligados a asesorar a las personas que deseen asegurarse por su intermedio, ofreciéndoles las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses; informar a sus clientes sobre las condiciones del contrato y, en especial, sobre la extensión del seguro pactado y sus adicionales, sobre los riesgos y situaciones excluidas de la cobertura, alcance de las franquicias o deducibles a la misma, cláusula de prorateo, forma y plazos de pago, efectos de su incumplimiento y, en general, toda la información necesaria para ilustrar mejor su decisión; y, asistir al asegurado durante toda la vigencia del contrato, especialmente en las modificaciones que eventualmente correspondan y al momento de producirse un siniestro.

En particular, como parte del deber de **asistir al asegurado durante toda la vigencia del contrato**, la corredora debe informar y asesorar a cada cliente que, por terminación anticipada de su seguro, tenga derecho a la devolución de la prima no consumida, de las acciones que debe



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

ejercer para acceder a esa devolución y de los plazos para ello, así como el monto al que corresponde esta devolución, monto que debe ajustarse tanto al plazo corrido del contrato, como al reajuste que por ley y normativa debe aplicarse.

A su vez, la corredora reconoce en sus descargos que *“El retraso en las devoluciones se debió a que, hasta que se detectó la situación en noviembre de 2020, el proceso de comunicación entre TSF y TCS era manual, utilizando archivos Excel enviados mensualmente vía correo electrónico, lo que generaba una demora de 2 a 3 meses para que TCS recibiera la información sobre las cancelaciones de las pólizas. Este fue el origen de las devoluciones tardías. Sin embargo, en el tiempo se fueron incorporando mejoras a estos procesos como se detalla a continuación, implementándose en marzo de 2024, un nuevo procedimiento automatizado mediante un panel de Power Business Intelligence (“PBI”), que permite la visualización diaria de las cancelaciones de seguros. Además, se incrementaron los controles por parte de TSF y de las propias compañías de seguros, quienes también comenzaron a aplicar mayores controles desde esa misma fecha. Esto refleja la existencia de procedimientos y la intención de robustecerlos, reconociendo que no se contaba con un sistema infalible, pero sí que se realizaron modificaciones necesarias para corregir las deficiencias identificadas”*.

De esta forma, Tanner Corredora incumplió sus obligaciones para con los asegurados, en circunstancias que no les informó oportunamente del derecho a devolución de la prima pagada y no devengada que les asistía ante el término anticipado del seguro, su forma de cálculo y plazos; no veló por dar cumplimiento en forma y plazo a las devoluciones de primas pagadas y no devengadas que correspondían, en circunstancias que, según los contratos suscritos con las aseguradoras, le correspondía gestionar dichas devoluciones. Tampoco contaba con procesos internos de gestión y control robustos que le permitieran llevar a cabo sus funciones. Aún es más, se observa en el **Informe de Revisión Especial N°13-2021 Proceso de devolución de primas no consumidas TCS** que existía ***“Negligencia en el desarrollo y posterior supervisión de las tareas ejecutadas por las Gerencias de TCS (Gerencia General, Gerencia Comercial y Gerencia de Operaciones), para dar cumplimiento a los plazos para la gestión de devolución de primas no consumidas, de acuerdo con lo estipulado en la Circular N°2.114”***.

Los corredores de seguros deben conocer la ley y regulación que rigen su actividad, condición mínima de su ejercicio, de forma que no resulta admisible que la Investigada no haya adoptado las medidas y resguardos necesarios para cumplir las exigencias normativas que implican desarrollar su actividad.

Ello derivó en que, por defectos en su función asesora, las devoluciones de prima por terminaciones anticipadas de seguros se efectuaran con retraso a los asegurados, pese a que tenía la función de gestionar dichos procesos, y en su calidad de corredor de seguros, de instar por que se cumpliera con la normativa del caso respecto de sus clientes, lo que no ocurrió, según consta en esta Resolución.

En los mismos términos, las gestiones de coordinar este proceso, encomendadas en los contratos suscritos con las aseguradoras, implicaban que debía a lo menos, contar con los medios para que el proceso, que es de frecuente ocurrencia, según se describe, ocurriera con normalidad. Sin embargo, ello no fue así, y desatendiendo su función asesora con sus clientes, derivó en los retrasos ya señalados, que se extendieron por largos períodos y para numerosos asegurados.



De esa forma, se debe hacer presente que el reconocimiento de los hechos no obsta a la verificación de las infracciones materia de la formulación de cargos y, por consiguiente, de verificar la infracción a la legislación y normativa que rige el actuar de la corredora de seguros.

**En virtud de lo anterior, las alegaciones en este punto serán rechazadas.**

2) En cuanto al reajuste a aplicar en la devolución de la prima no devengada, la Defensa expresa que ***“La función de TCS al efecto, es validar que los montos que TSF debe devolver a los clientes y a las compañías de seguro sean los correctos. Es importante destacar que las primas no “consumidas” si bien están representadas en las pólizas en unidades de fomento (en adelante, “UF”), el cliente paga siempre la prima en pesos el día en que contrata el seguro, fijándose el valor total en pesos y por tanto sin reajustabilidad, quedando la transacción registrada contablemente en pesos y no en UF. Así, al contratar el seguro en definitiva la prima se fija en pesos, fijándose en esa oportunidad el monto fijo de la prima total, a tal fecha, no habiendo reajustabilidad. TSF recauda el monto de las primas en pesos, por lo que, cuando corresponde la devolución, al cliente se le reembolsa el mismo monto en pesos que pagó originalmente, sin variar, ya que es el mismo monto total que fue fijado y pagado en pesos por dicho cliente al momento del crédito (sin perjuicio del descuento de lo ya consumido). En todo caso, es importante hacer presente que esta definición de la forma de devolución la realizan en definitiva las respectivas compañías de seguros, conforme a la Circular N° 2.114, ya citada. Asimismo, las comisiones que pagan las compañías a TCS también son en pesos”.***

Al respecto, es menester tener en consideración lo dispuesto en el artículo 10 del DFL N°251, Ley de Seguros, el cual imperativamente dispone:

*“Art. 10. El monto de los seguros, de las primas y de las indemnizaciones, se expresará en unidades de fomento, a menos que los contratos respectivos se pacten en moneda extranjera con arreglo a las disposiciones legales vigentes. Sin perjuicio de lo anterior, la Superintendencia podrá autorizar, mediante norma de carácter general, que se pacten en otros sistemas de reajustabilidad o en moneda de curso legal.*

*El valor de la unidad de fomento que se considerará para el pago de las primas e indemnizaciones será el vigente al momento del pago efectivo de las mismas.”*

En esa misma línea, el último párrafo de la Circular N°2114 replica la regla anterior, estableciendo que *“La prima convenida en Unidades de Fomento u otra unidad de reajuste autorizada por la Superintendencia, se devolverá según el valor de dicha unidad a la fecha de su pago efectivo”.*

Por lo tanto, la normativa y legislación aplicable establecen perentoriamente que el monto de los seguros, primas e indemnizaciones se expresará en unidades de fomento. Por su parte, el valor de la unidad de fomento a aplicar para el pago de la prima o su devolución será aquel valor que corresponda al día del pago efectivo. En dichas circunstancias al momento de observarse que procede devolución de prima pagada y no devengada, la entidad debe efectuar esa devolución conforme al valor que tenga la unidad de fomento el día efectivo en que se realice la devolución, es decir, que la prima pagada debe devolverse debidamente reajustada en unidades de fomento.

Con ello, al considerar Tanner Corredora que la devolución debía hacerse conforme al valor en pesos que pagó el asegurado al momento de pagar la prima única al inicio del seguro, demuestra



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

desconocimiento de las reglas que informan la actividad que realiza, lo que no es admisible, y por lo mismo, una falta inaceptable a su función asesora.

Vale decir además, que la investigada no acreditó en el procedimiento, haber empleado algún sistema de reajuste o moneda que haya sido autorizado por esta Comisión. Simplemente omitió verificar las reglas de devolución de prima, lo que se traduce en que finalmente un asegurado haya recibido menos unidades de fomento de las que tiene derecho.

En este punto, es menester reiterar lo indicado en el acápite anterior, en cuanto a que son obligaciones del corredor de seguros, entre otras, asistir al asegurado durante toda la vigencia del contrato.

De esta forma, era obligación de Tanner Corredora informar y asesorar a los asegurados de las condiciones del contrato durante toda su vigencia, incluyendo los efectos del término anticipado del seguro – que en este caso se producía a consecuencia del prepago del crédito – entre los cuales se encuentra la devolución de la prima pagada no devengada, su forma de cálculo y el plazo para que se haga efectiva.

La alegación de que eran las compañías de seguros las que le daban la instrucción de la forma de cálculo y ella procedía conforme a eso, es inadmisibles, dado que Tanner Corredora debe conocer y dar cumplimiento a la legislación y normativa que regula la actividad que realiza. En este sentido, no existe una instrucción que pueda liberar a la corredora del cumplimiento de la Ley.

Así, la alegación en que pretende desentenderse de la existencia de la Circular N°2114, considerando que no le obliga, supone que Tanner Corredora desconozca instrucciones y procedimientos que regulan materias que forman parte del giro que ésta efectúa y cuyo cumplimiento es indesligable de su deber de asesoría.

**En virtud de lo anterior, las alegaciones en este punto serán rechazadas.**

3) En cuanto a los descargos relativos a que Tanner Corredora habría adoptado las medidas del caso, la Defensa señala que *“TCS, junto a TSF, han implementado mejoras significativas en los procesos internos, como ya se ha expuesto, centradas en la automatización de la comunicación entre las distintas áreas involucradas en la gestión de este proceso. Este avance ha permitido que la información fluya de manera más eficiente y precisa, minimizando la posibilidad de errores y garantizando una respuesta más ágil ante solicitudes de los clientes”*.

En esta parte, se debe reiterar lo planteado en el documento titulado “Informe de Revisión Especial N°13-2021 Proceso de devolución de primas no consumidas TCS”, emitido por la Unidad de Contraloría de Tanner Servicios Financieros con fecha 3 de mayo de 2021.

Asimismo, resulta ilustrativo de la situación tener presente lo expuesto en informe complementario de la Unidad de Contraloría de Tanner Servicios Financieros, emitido con fecha 8 de julio de 2021. En dicho documento se exponen nuevas recomendaciones ante la situación revisada, entre las cuales se encuentran:

*“1. TCS debe implementar controles que aseguren cumplir con los plazos de la normativa para la devolución de primas no consumidas.*



2. TCS debe gestionar la devolución de las primas no consumidas y el respectivo reverso contable de comisiones, que se encuentran pendientes de regularizar a la fecha.
3. El Área de Contabilidad debe evaluar implementar controles de revisión sobre la información de cierre recibida desde TCS, la cual tiene un impacto contable.
4. Actualizar “Procedimiento de devolución de primas de seguros” con los controles implementados y por implementar, considerar dentro de su flujo todas las áreas involucradas en el proceso (ya sean de TCS o TSF).
5. Para los prepagos que ingresan por otros canales (1.338 operaciones) TCS deberá realizar un análisis del origen de los casos y precisar su actual estatus.”

Y, asimismo, arribó a las siguientes conclusiones:

## V CONCLUSIONES

Con base a lo señalado en Informe de Revisión Especial “AI\_13\_2021 Proceso de devolución de primas no consumidas de TCS”, esta Contraloría concluyó que este proceso se vio afecto a negligencia por parte de las Gerencias responsables del proceso en TCS, en cuanto a no cumplir con los plazos establecidos en la normativa, ausencia de controles establecidos en todo el ciclo del proceso, ausencia de un proceso robusto y bien definido. A esto se suma, una deficiencia en la comunicación entre las áreas involucradas: Gerencia General de TCS, Gerencia Operaciones TCS, Gerencia Comercial TCS, Servicio Atención Cliente (SAC) y Área Operaciones Automotriz TSF, todo lo anterior debido a los constantes cambios sufridos por el proceso durante el año 2020, lo que generó que el proceso fuera perdiendo visibilidad para la unidad de operaciones TCS; sin perjuicio de lo anterior el equipo de TCS debió monitorear que sus cifras promedio mensual de devolución de primas no consumidas presentaban variaciones significativas en los montos que se gestionaba con las Compañías de Seguros habitualmente.

En cuanto al concepto expuesto de Otros prepagos tanto Gerente General de TCS, Sr. Gabriel Alvarez Ll., como Gerente Comercial TCS, Sra. Andrea Contreras V., indicaron desconocer tal definición y dichos expuestos por el Sr. José Gonzalez C., Gerente Operaciones TCS, sin embargo en Anexo N°1 se evidencia que este concepto se comunicaba en los Comités realizados.

De acuerdo con la revisión realizada en el presente informe y debido al retraso que se ha generado en el proceso de devolución de primas no consumidas:

1. Al 5 de julio de 2021, se estima que se encuentran pendientes de giro primas no consumidas, correspondientes al cierre de mayo de 2021 por un monto de \$96.860.180, lo que corresponde a un 6,45% de los casos.
2. Al 5 de julio de 2021 se estima que se encuentra pendientes de ajuste \$ 67.182.567 (\$28.979.526 de TCS y \$38.203.041 de TSF) por concepto de comisiones correspondientes al cierre de mayo de 2021
3. Si bien a la fecha sólo se han recibido tres oficios ordinarios con reclamos de clientes por parte de la Comisión para el Mercado Financiero, el no tener un proceso de devolución de primas no consumidas que garantice su gestión de manera oportuna, expone a TCS a eventuales sanciones y/o multas por parte de Reguladores. Asimismo, exposición a riesgo reputacional ante el mercado por dicho incumplimiento.

De esta forma, se observa que la adopción de medidas sólo ocurrió a raíz del levantamiento de la situación por parte de un funcionario de la Corredora que, excepcional y provisoriamente, realizó las funciones de gerente general, habiéndose percatado en dichas circunstancias de las irregularidades en el proceso de devolución de primas pagadas no devengadas.

Dichas irregularidades no fueron abordadas de forma inmediata, y no fueron gestionadas directamente por la entidad cuestionada, sino que fueron tratadas a raíz del levantamiento de la situación que se hizo ante el gerente general de una relacionada, como es Tanner Servicios Financieros, la cual encargó un proceso de auditoría interna, y de lo cual derivó la implementación del documento denominado “PROCEDIMIENTO “DEVOLUCIÓN DE PRIMAS NO



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

CONSUMIDAS DE SEGUROS POR PREPAGO DE CRÉDITO (SEGUROS DE DESGRAVAMEN, CESANTÍA U OTROS CUYA MATERIA ASEGURADA SEA EL CRÉDITO)”, de fecha agosto de 2021.

De esta forma, la adopción de medidas posteriores por parte de la Corredora no obsta a la verificación de las infracciones imputadas, en circunstancias que, como se ha venido razonando, de los antecedentes acompañados es posible constatar que Tanner Corredora de Seguros Limitada incumplió sus deberes de información y asesoría para con los asegurados.

**En virtud de lo anterior, las alegaciones en este punto serán rechazadas.**

4) En cuanto a los descargos relativos a que Tanner Corredora no habría buscado ni obtenido beneficio económico con ocasión de los hechos investigados, así como que no habría sido sancionada por la CMF previamente, ya sea por situaciones como la contenida en la presente formulación de cargos, ni por otras situaciones, ello será analizado en el apartado VI. de esta Resolución, para evitar reiteraciones.

Misma situación ocurre respecto al descargo relativo a lo expuesto y resuelto en Resolución Exenta N°10.100 de fecha 21 de diciembre de 2023 por el Consejo de esta Comisión. Ahora bien, sin perjuicio de ello, se debe hacer presente que cada procedimiento sancionatorio y su resolución se pondera y razona conforme a los hechos y antecedentes que constan en el caso respectivo, por lo que cada procedimiento debe ser analizado en su propio mérito.

5) En torno a la prescripción alegada, cabe hacer presente que para los efectos de la presente Resolución se considerarán las operaciones que se indican en la Sección VI. Decisión.

Para estos efectos, se considerará que el plazo de prescripción de 4 años del artículo 61 del DL N° 3538, se debe ampliar en seis meses, al operar la suspensión del plazo de prescripción por efecto de la denuncia presentada y que origina este procedimiento, de modo que, desde la formulación de cargos, se deben contar hacia atrás, 4 años y 6 meses.

De este modo, se deben incluir para este procedimiento sancionatorio, las operaciones en que el plazo para efectuar la devolución de prima venció al 2 de marzo de 2020.

Para las devoluciones no reajustadas, se tomará la fecha en que la prima fue devuelta al asegurado, sin reajuste.

6) Finalmente, en cuanto al descargo relativo al retraso en informar la revocación de la calidad de apoderado del Sr. José González, en cuanto afirma la Defensa que habría sido una situación puntual que no se habría vuelto a reiterar, se debe hacer presente que el artículo 7° del Decreto N°1055 establece expresamente lo siguiente:

*“Artículo 7º.- Información continua a la Superintendencia. Los corredores y liquidadores deberán comunicar a la Superintendencia la ocurrencia de alguno de los siguientes hechos dentro del plazo de 5 días:*

*...*

*(iii) Cambios de gerentes, apoderados generales, directores u otros administradores.*

*...”*

De esta forma, la regulación aplicable establece expresamente deberes de información continua a los auxiliares del comercio de seguros que, en el caso particular, corresponde al deber de



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

informar el cambio de gerente, apoderado, director u otro administrador de la corredora de seguros.

Conforme consta en los descargos, Tanner Corredora reconoce el retraso en el envío de información continua. Ahora bien, cabe precisar que el reconocimiento de los hechos imputados, no lo libera de la responsabilidad por infringir regulaciones expresas y específicas establecidas en la legislación que le es aplicable y regula su actividad.

Por otra parte, consta en el expediente sancionatorio que en respuesta de la Corredora a Oficio Reservado UI N°1294 de 2021, acompañó diversos antecedentes relativos a la relación de ésta con el Sr. Alejandro González.

Conforme la documentación acompañada, consta escritura pública Repertorio N°5.746-2017, de fecha 13 de abril de 2017, otorgada en la Notaría de doña Maria Soledad Santos Muñoz, en que Tanner Corredora de Seguros Limitada, por medio de sus apoderados, otorgó a don José González Cáceres poder especial con cada una de las facultades que allí se indican. Luego, en carta fechada 18 de mayo de 2021 se le habría comunicado el término del contrato de trabajo al Sr. González.

A continuación, consta escritura pública Repertorio N°5.640-2021, de fecha 26 de mayo de 2021, otorgada en la Notaría de doña Maria Soledad Santos Muñoz, en que Tanner Corredora de Seguros Limitada, por medio de sus apoderados, revocaron los poderes especiales conferidos por escritura pública de fecha 13 de abril de 2017, entre otras cosas. Posteriormente, consta escritura pública Repertorio N°11.423-2021 de fecha 19 de octubre de 2021 otorgada en la Notaría de doña María Soledad Santos Muñoz, mediante la cual Tanner Servicios Financieros S.A. y Tanner Leasing S.A., en sus calidades de socios de Tanner Corredora de Seguros Limitada, revocaron la designación de don José González Cáceres como apoderado para la administración de seguros, según consta en la escritura pública de fecha 30 de agosto de 2011 en la Notaría de doña Maria Soledad Santos Muñoz.

Por otra parte, consta comprobante de “Certificado de envío de documentos” del sistema CMF Sin Papel de esta Comisión, de fecha 21 de octubre de 2021, en que la Corredora adjuntó solicitud de deshabilitación/habilitación de administrador usuario SEIL. Luego, consta “Certificado de envío de documentos” del sistema CMF Sin Papel de esta Comisión, de fecha 4 de noviembre de 2021, mediante la cual la Corredora adjuntó carta que, entre otras cosas indica:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

**Ref.: Designación de Apoderado Tanner Corredora de Seguros Limitada.**

De nuestra consideración:

Por medio de la presente, y dando cumplimiento a lo dispuesto en el D.S. N° 1.055 del Ministerio de Hacienda de 2012, por la presente, pongo de vuestra Comisión para el Mercado de Valores ("CMF") de la designación de don **GABRIEL ALBERTO ÁLVAREZ LLANOS** como nuevo apoderado de la sociedad **Tanner Corredora de Seguros Limitada** para la gestión de seguros.

Para acreditar lo anterior, así como que el nuevo apoderado de seguros cumple con las calidades y requisitos exigidos por vuestra CMF para ejercer la actividad, se adjuntan los siguientes documentos:

- A) Copia de la escritura pública otorgada en la 7ª Notaría de Santiago de doña María Soledad Santos Muñoz con fecha 19 de octubre del año 2021, donde consta la revocación de don José Alejandro Gonzalez Cáceres.
- B) Copia de la escritura pública otorgada en la 7ª Notaría de Santiago de doña María Soledad Santos Muñoz con fecha 25 de julio de 2018 de, donde consta la designación de don Gabriel Alvarez Llanos como apoderado de la compañía para la intermediación de seguros.
- C) Documentos relativos a los requisitos exigidos al nuevo administrador de seguros:

Lo anterior, da cuenta que Tanner Corredora de Seguros Limitada incurrió en la infracción imputada al no haber informado dentro de plazo el cambio de gerente, tal como lo reconoce, en circunstancias que informó a esta Comisión del cambio de representante y revocación del Sr. González habiendo transcurrido con creces el plazo de 5 días dispuesto en el artículo 7° del Decreto N°1055.

En virtud de lo expuesto, **la alegación de la Corredora será rechazada.**

**7) En los términos expuestos, los descargos serán rechazados.**

**IV.2.3 SOBRE LOS DESCARGOS DE BCI SEGUROS VIDA S.A. Y BCI SEGUROS GENERALES S.A.**

Atendida la similitud de lo expuesto en los descargos de BCI Seguros de Vida S.A. y BCI Seguros Generales S.A., en adelante "las Compañías BCI", éstos serán analizados conjuntamente.

**1. Disconformidad de la información entregada por Tanner.**

Las Compañías BCI alegan que en ni uno de los casos identificados, tomaron conocimiento del término anticipado del seguro en forma previa a la devolución de primas, precisando que las primas habrían sido devueltas en punta "*lo que ocurría por la naturaleza de la operación y lo acotado de los plazos siempre antes de poner en conocimiento de la Aseguradora el término anticipado de la póliza conforme a un flujo mensual, lo que se encuentra acreditado en los archivos mensuales que TCS enviaba a la compañía*".



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

En otro punto, hacen presente que Tanner habría entregado información falsa cobrando el reembolso de primas devueltas en circunstancias que la devolución no se había realizado.

Respecto a este primer descargo, se debe señalar que el principal obligado para con el asegurado, es cada una de las Compañías BCI, de modo que constituye un deber propio de su giro regulado, tomar conocimiento de la terminación de los contratos y restituir la prima no consumida.

También se debe considerar que si bien las aseguradoras controvierten la cantidad de casos imputados, no discuten que exista un número importante de ellos en que la prima se devolvió con retraso, en términos tales, que señalan que Tanner informó que había realizado la devolución de primas y solicitó el reembolso *“en circunstancias que las primas no devengadas no se encontraban devueltas en punta al momento de informar las bajas”*.

A continuación, las Compañías BCI alegan que a TSF correspondía esencialmente la recaudación de primas, sin que ellas hayan encomendado la gestión de devolución de primas, materia que estaría a cargo de la Corredora.

Esta alegación en nada cambia la responsabilidad por infringir la Circular N°2.114, ya que este incumplimiento se fundamenta en no haber devuelto oportunamente la prima no devengada, lo que deriva de la terminación anticipada de los contratos de seguro. En estos términos, ya sea que la terminación del seguro sea tramitada ante el contratante colectivo TSF o ante la Corredora, la obligación de las aseguradoras emanaba de dicha terminación, la cual debían conocer.

La obligación que tienen las aseguradoras de conocer la terminación de los contratos es una consecuencia natural del giro asegurador, que importa que cada compañía debe conocer los seguros que se encuentran vigentes y los que no, ya sea que la terminación deba ser gestionada ante la corredora o ante el contratante colectivo en el marco del artículo 517 del Código de Comercio. Así, el asegurador es plenamente responsable por las gestiones que ha encargado, ya sea a la corredora o ante el contratante colectivo, caso en el cual no puede oponer al asegurado los errores, omisiones o deficiencias del tomador, en este caso Tanner Servicios Financieros. De ello se deriva, en consecuencia, que las Aseguradoras sean responsables de que la prima no consumida, en aquellos casos en que el asegurado prepagó o renunció al seguro, sea restituida en el plazo normativo.

Ahora, más allá que las Compañías BCI aleguen no haber encomendado a TSF la gestión de devolución de primas en caso de término anticipado de los seguros, las aseguradoras reconocen que el cliente gestiona su crédito y su seguro directamente con Tanner, especialmente a través del Corredor, quien tiene la obligación de gestionar la correcta devolución de las primas, mientras que cada Aseguradora responde por las obligaciones que se derivan directamente del contrato de seguro. En esta parte, las investigadas olvidan que parte de las obligaciones que asumen por el contrato, es la de devolver la prima no consumida oportunamente.

Las investigadas señalan que esta operativa en pólizas colectivas, sin intervención directa de la Aseguradora, sería la habitual en los seguros asociados a créditos y tiene por objeto favorecer al cliente, dado que su prioridad es obtener el préstamo de manera inmediata, ante lo cual, no se puede dilatar el otorgamiento del seguro, siendo el monto de la prima incorporado en el global del préstamo y que se contrata en un mismo acto. Agregan que lo mismo ocurre al



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

momento de prepagar el crédito, ya que, con el prepago del crédito, se da término a las pólizas de seguro, se informa al cliente el saldo y se devuelve la prima, lo que constituiría una unidad en la que conforme a lo acordado entre cada Compañía y Tanner se debería haber producido la devolución de la parte de la prima no consumida, lo que no fue cumplido por Tanner. Esta operativa buscaría facilitar las gestiones al cliente con la asesoría de una corredora de seguros, por lo que cada Compañía no tiene una relación directa con el cliente en la devolución de la parte de la prima no consumida.

Estas alegaciones dan cuenta de que las Compañías BCI delegaron la función de tramitar la terminación de los seguros en terceros, quienes deberían haber coordinado la oportuna devolución de las primas. Sin embargo, el encargo de una actividad relacionada con la terminación del seguro no puede importar la liberación de responsabilidad por las deficiencias o infracciones que en ese proceso se incurra, ya que ellas son propias del giro asegurador y por tanto, de responsabilidad de las Compañías BCI.

En relación con lo antes expuesto, de conformidad a lo previsto en la Circular N°2.114, corresponde a las compañías de seguros implementar medidas tendientes a la devolución oportuna de primas no devengadas, derivada de la terminación de los contratos de seguro. Ello les exige conocer la situación de cada uno de los seguros contratados, pues, entre otras materias, se encuentran obligadas a restituir la prima no consumida. En estos términos, el asegurador es plenamente responsable por las gestiones que haya encargado o haya delegado ya sea a la corredora o al contratante colectivo, caso en el que no puede oponer al asegurado los errores, omisiones o deficiencias del tomador.

**En virtud de lo anterior, las alegaciones en este punto serán rechazadas.**

## **2. Principios de legalidad y tipicidad.**

En esta parte, alegan que *“La Circular N°2114 regula una serie de requisitos sin que exista una norma legal habilitante para establecer el plazo y forma de realizar la devolución de la prima no consumida”* y que se trataría de una norma *“administrativa que establece una serie de requisitos en relación con la devolución de primas que no gozan de fundamento legal, por lo tanto, cualquier sanción impuesta que se base en dichas exigencias es contraria a los principios de legalidad y tipicidad”*

En este punto, debe precisarse que la Circular N°2.114 fue emitida por esta Comisión en virtud de lo previsto en el artículo 3, letra m) del D.F.L. N° 251, de 1931, que dispone *“m) Establecer, mediante normas de carácter general, las exigencias técnicas y patrimoniales que deberán cumplir tanto los intermediarios de seguros y reaseguros como los liquidadores de siniestros para desempeñarse como tales, pudiendo dictar, asimismo, las normas por las cuales deben regirse la intermediación y la contratación de seguros y la liquidación de siniestros;”*

De ese modo, resulta evidente que el citado Decreto con Fuerza de Ley faculta a este Servicio a dictar normas que impongan obligaciones a las entidades fiscalizadas, entre las cuales se encuentra el procedimiento de devolución de primas no consumidas, obligación que para las Compañías BCI nace del Código de Comercio que dispone, entre otros, en su artículo 527 que *“la prima se devengará proporcionalmente al tiempo transcurrido”*. Así, la norma deriva de una facultad legal estableciendo el rol de las compañías y los plazos en que deben devolver las primas no consumidas, que constituye una obligación que tiene su origen en la Ley.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

A mayor abundamiento, el artículo 5 N°1 del Decreto Ley N.º 3538 establece que a la CMF le corresponde *“Dictar las normas para la aplicación y cumplimiento de las leyes y reglamentos y, en general, dictar cualquier otra normativa que de conformidad con la ley le corresponda para la regulación del mercado financiero. De igual modo, corresponderá a la Comisión interpretar administrativamente las leyes, reglamentos y demás normas que rigen a las personas, entidades o actividades fiscalizadas, y podrá fijar normas, impartir instrucciones y dictar órdenes para su aplicación y cumplimiento (...)”*.

Asimismo, cabe considerar que de acuerdo con lo previsto en el artículo 3 N°6 del referido Decreto Ley, corresponde a esta Comisión la fiscalización de *“[l]as empresas dedicadas al comercio de asegurar y reasegurar, cualquiera sea su naturaleza, y los negocios de éstas, así como de las personas que intermedien seguros.”*, estando investida, además, con arreglo a su artículo 5 N° 29, de las atribuciones de resolver los procesos sancionatorios.

En ese sentido, y con arreglo a las reglas antes reseñadas, esta Comisión puede dictar normas para el adecuado funcionamiento del mercado, entre las que se encuentra la de los seguros, estando facultada, además, para resolver los procesos sancionatorios iniciados para determinar las eventuales infracciones a dicha normativa y aplicar sanciones en el marco del artículo 36 del DL N° 3538 que dispone *“Las sociedades anónimas y empresas bancarias sujetas a la fiscalización de la Comisión que incurrieren en infracciones a las leyes, reglamentos, estatutos y demás normas que las rijan, o en incumplimiento de las instrucciones y órdenes que les imparta la Comisión, podrán ser objeto de la aplicación por parte de ésta de una o más de las siguientes sanciones...”*,

Atendido lo precedentemente expuesto, en el presente caso se puede constatar una infracción normativa sancionable.

**En virtud de lo anterior, las alegaciones en este punto serán rechazadas.**

### **3. Incumplimiento de la Circular N°2.114**

En sus descargos, las Compañías BCI exponen que *“para que procediera el reproche normativo se requiere copulativamente que, (i) la compañía aseguradora no ponga a disposición de quien corresponda la suma a devolver, (ii) el transcurso de un plazo de 10 días que se contabiliza desde que la compañía haya tomado conocimiento del término del seguro y (iii) conocimiento de la compañía del prepago.”*, agregando que tomaban *“.... conocimiento con una periodicidad mensual de todos los seguros a los que se les había puesto término anticipado en dicho período...”* y que *“La única forma que tenía ..... para tomar conocimiento del término anticipado de un contrato de seguro por el prepago del crédito al que estaba asociado era a través de la información que Tanner le proporcionaba”* de modo que no se podía presumir que BCI tomaba conocimiento en el mismo momento que TSF.

En torno a lo expuesto, debe reiterarse que las obligaciones establecidas en la Circular N°2.114, determinan que las compañías deban adoptar las medidas pertinentes con el objeto de adecuar su actuación a tales exigencias.

Así también, en cuanto al conocimiento de las terminaciones anticipadas de los seguros, ha de estarse a lo ya señalado en el número 1 anterior.



De ese modo, lo afirmado en cuanto a que las compañías solo podían conocer la terminación de los seguros con una periodicidad mensual, implica que no dispusieron de medios idóneos para dar cumplimiento a las exigencias de la referida Circular, afectando así el derecho de los clientes de recibir oportunamente la devolución de las primas no consumidas.

De ese modo, y a diferencia de lo aseverado por las Compañías BCI, en la especie, es posible verificar una infracción normativa, pues el sistema que se implementó llevó a que las primas se devolvieran con retraso, dado que las Compañías BCI descansaron en que ese rol debía ser cumplido por la Corredora y el contratante colectivo TSF, de modo que no puede liberarse de la responsabilidad que importa que ese sistema no haya dado cabal cumplimiento a las disposiciones antes citadas.

**En virtud de lo anterior, las alegaciones en este punto serán rechazadas.**

#### **4. Buena fe. Inexistencia de solicitudes de devolución de primas, reclamos u otros.**

En lo que respecta a las alegaciones de haber actuado de buena fe y que no recibieron solicitudes de devolución ni reclamos, es menester precisar que en el presente caso se ha podido constatar la demora en la devolución de primas no consumidas, configurándose responsabilidad administrativa por dicho incumplimiento.

Ahora bien, en relación con la eventual buena fe con que habrían actuado las compañías, debe reiterarse, como ya se ha expuesto, que, con motivo de las infracciones detectadas, se pudo constatar que el proceso de devolución quedó entregado a TSF y a la Corredora, derivando en que las Compañías BCI no contaron con mecanismos para dar cumplimiento, en este modelo de negocio, a las exigencias de la Circular N°2114, lo que implica una falta de diligencia en la gestión de los contratos de seguros respectivos, lo que a mayor abundamiento, impacta en el control que han de tener los aseguradores de los riesgos que asumen.

Por otra parte, en lo referido a la inexistencia de reclamos de asegurados ante las Compañías BCI, cumple hacer presente que la ausencia de éstos no puede implicar que dejen de observarse las exigencias previstas en la normativa, las que como se indicara precedentemente, no fueron adecuadamente cumplidas.

**En virtud de lo anterior, las alegaciones en este punto serán rechazadas.**

#### **5. Culpabilidad de las compañías**

Las Compañías BCI alegan que actuaron en todo momento con el legítimo convencimiento de acuerdo con la información entregada por la Corredora, en cuanto a que las devoluciones de primas se estaban gestionando correctamente en tiempo y forma respecto del cliente final.

En torno a las alegaciones de inexistencia de culpabilidad, debe reiterarse lo expresado en cuanto a que las compañías entregaron la gestión de prepagos a terceros, lo que no las libera de la responsabilidad por el incumplimiento normativo, sumado a que constituye una obligación de las compañías contar con medios que les permitan dar cumplimiento a las exigencias contenidas en la normativa aplicable, lo que, como se ha razonado anteriormente, no ocurrió y es reconocido al señalar que “[...] la única forma que tenía ..... para tomar conocimiento del término anticipado de un contrato de seguro por el prepago del crédito al que estaba asociado era a



*través de la información que Tanner le proporcionaba.” “..con una periodicidad mensual de todos los seguros a los que se les había puesto término anticipado en dicho período.”.*

Ello importa que exista responsabilidad por la infracción, toda vez que es un hecho cierto que la prima no devengada se devolvió con retraso y que es una obligación ineludible y propia del giro, tener conocimiento de los contratos que se encuentran vigentes y los que están terminados.

**En virtud de lo anterior, las alegaciones en este punto serán rechazadas.**

#### **6) Prescripción**

Cabe hacer presente que para los efectos de la presente Resolución se considerarán las operaciones que se indican en la Sección VI. Decisión.

Para estos efectos, se considerará que el plazo de prescripción de 4 años del artículo 61 del DL N° 3538, se debe ampliar en seis meses, al operar la suspensión del plazo de prescripción por efecto de la denuncia presentada y que origina este procedimiento, de modo que, desde la formulación de cargos, se deben contar hacia atrás, 4 años y 6 meses.

De este modo, se deben incluir para este procedimiento sancionatorio, las operaciones en que el plazo para efectuar la devolución de prima venció al 2 de marzo de 2020 y que corresponden a los cargos i) y ii).

Para el cargo iii), se considerará la fecha en que la prima fue devuelta al asegurado, sin reajuste.

#### **7) Gravedad, reiteración, colaboración y sanciones previas**

En lo que se refiere a la gravedad de las conductas, reiteración, colaboración y existencia de sanciones previas, ello será abordado en la Sección VI de esta Resolución.

Sin perjuicio de lo anterior, se debe hacer notar que las infracciones investigadas afectaron a un importante número de operaciones y clientes, durante varios años, de modo que se trata de conductas que se reiteraron en el tiempo.

**En virtud de lo anterior, las alegaciones en este punto serán rechazadas.**

#### **8) Reglas sobre cálculo de prima a devolver**

En cuanto a la alegación de inexistencia de infracción a las reglas sobre cálculo de prima a devolver, es menester tener en consideración lo dispuesto en el artículo 10 del DFL N°251, el cual dispone:

*“Art. 10. El monto de los seguros, de las primas y de las indemnizaciones, se expresará en unidades de fomento, a menos que los contratos respectivos se pacten en moneda extranjera con arreglo a las disposiciones legales vigentes. Sin perjuicio de lo anterior, la Superintendencia podrá autorizar, mediante norma de carácter general, que se pacten en otros sistemas de reajustabilidad o en moneda de curso legal.*



*El valor de la unidad de fomento que se considerará para el pago de las primas e indemnizaciones será el vigente al momento del pago efectivo de las mismas.”*

En esa misma línea, el último párrafo de la Circular N°2.114 replica la regla anterior, estableciendo que *“La prima convenida en Unidades de Fomento u otra unidad de reajuste autorizada por la Superintendencia, se devolverá según el valor de dicha unidad a la fecha de su pago efectivo”*.

Por lo tanto, la normativa y legislación aplicable establecen perentoriamente que el monto de los seguros, primas e indemnizaciones se expresará en unidades de fomento. Por su parte, el valor de la unidad de fomento a aplicar para el pago de la prima o su devolución será aquel valor que corresponda al día del pago efectivo. En dichas circunstancias, al momento de observarse que procede devolución de prima pagada y no devengada, la entidad debe efectuar esa devolución conforme al valor que tenga la unidad de fomento el día efectivo en que se realice la devolución, es decir, que la prima pagada debe devolverse debidamente reajustada en unidades de fomento.

Con ello, al considerar la devolución conforme al valor en pesos que pagó el asegurado al momento de pagar la prima única al inicio del seguro, las Compañías BCI demuestran desconocimiento e incumplimiento de las reglas que informan la actividad que realiza, lo que no es admisible, y por lo mismo, constituye una falta inaceptable a las reglas imperativas que rigen la actividad aseguradora, de la cual las Compañías BCI son destinatarias.

Vale decir, además, que la investigada no acreditó en el procedimiento haber empleado algún sistema de reajuste o moneda que haya sido autorizado por esta Comisión. Simplemente omitió verificar las reglas de devolución de prima, lo que se traduce en que finalmente un asegurado haya recibido menos unidades de fomento de las que tiene derecho.

**En virtud de lo anterior, las alegaciones en este punto serán rechazadas.**

**9) En los términos expuestos, los descargos serán rechazados.**

#### **IV.2.4 SOBRE LOS DESCARGOS DE CHUBB SEGUROS DE VIDA CHILE S.A. Y CHUBB SEGUROS CHILE S.A.**

1) En primer lugar, Chubb Vida y Chubb Generales (las “Compañías Chubb”) alegan que habrían cumplido con sus obligaciones, por una parte, por haberse relacionado con socios comerciales *“de probado prestigio y reconocimiento, como de hecho ocurre con las empresas del grupo Tanner, que incluyen a Tanner y Tanner Corredores, el cual ostenta 90 años de experiencia y cuyas sociedades gozan de buena reputación en los mercados financieros y de seguros”*.

A lo anterior, añaden que también habrían cumplido con sus obligaciones *“al celebrar detallados contratos y sus anexos que describen con claridad la distribución de obligaciones que debería cumplir cada una de las partes, justamente para evitar malentendidos, dudas o cualquier forma de incertidumbre respecto de lo que correspondería a cada una”*.

En ese contexto, como ya fue establecido en el apartado de análisis de los descargos de Tanner Corredora de Seguros Limitada, constan en el expediente diversos contratos celebrados por Banchile Seguros Vida S.A. (hoy Chubb Vida) y Segchile Seguros Generales S.A. (hoy, Chubb



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

Generales) con Tanner Corredora de Seguros Limitada y Tanner Servicios Financieros S.A., así como posteriores addendum y contrato marco, a los cuales también hace referencia la Defensa en sus descargos.

En esa línea, la alegación sobre la supuesta diligencia de Chubb Vida y Chubb Generales al haber contratado con entidades de “prestigio” no puede en ningún momento bastar para liberar a las aseguradoras de su responsabilidad durante la vigencia de dichos contratos. No es admisible considerar que el estándar de diligencia exigido a una compañía de seguro se cumpla por la simple consideración de las personas con quienes decide contratar o relacionarse, ya que las aseguradoras tienen un rol y giro especialmente regulado, que incluye además el cumplimiento normativo y el trato hacia sus asegurados.

Mismo razonamiento es aplicable sobre el supuesto cumplimiento del deber de diligencia por haber redactado contratos con dichas entidades, dado que lo estipulado en el instrumento no obsta a que en la práctica las partes incumplan los deberes que de ellos devienen, así como que incumplan los deberes normativos y legales que regulan su actividad.

En esa línea, la defensa de las Compañías Chubb indica que es posible y perfectamente permisible ceder funcionalmente al corredor obligaciones como las de asesoría y asistencia de los asegurados durante la vigencia y modificaciones del contrato de seguros, donde no sería posible imputar al asegurador una suerte de responsabilidad directa como la establecida en el artículo 529 número 1) del Código de Comercio, pues no se trataría aquí de contratación en forma directa sino intermediada por parte de Tanner Corredora.

Sobre el particular, se debe tener presente que la formulación de cargos no reprocha a las Compañías Chubb el haber contratado los seguros objeto de la formulación de cargos por intermedio de Tanner Corredora, sino que se les reprocha el haberse desligado de toda responsabilidad y cumplimiento de deberes para con los asegurados en consideración a la existencia de un intermediario.

En ese contexto, se debe tener en consideración lo dispuesto en el artículo 517 del Código de Comercio, que establece en lo pertinente:

*“Art. 517. Contratación colectiva de seguros. Hay contratación colectiva de seguros en aquellos casos en que mediante una sola póliza se cubra a un grupo determinado o determinable de personas vinculadas con o por el tomador.*

*En este caso llámase tomador o contratante, a quien celebra el contrato por el grupo asegurado.*

*A través del tomador, el asegurador deberá entregar a cada uno de los asegurados que se incorporen al contrato de seguro colectivo, una copia de la póliza, o, al menos, un certificado que acredite la cobertura. En el último caso, tanto el asegurador como el tomador y el corredor del seguro, deberán mantener a disposición de los interesados una copia de la póliza.*

*El asegurador deberá, también, notificar a los asegurados a través del tomador, todas las modificaciones del seguro, las que sólo podrán efectuarse y regir, a partir de la siguiente renovación del contrato. Las modificaciones no informadas serán inoponibles al asegurado.*

*En tal evento, el asegurado podrá renunciar al contrato mediante comunicación escrita dirigida al asegurador, dentro de los diez días siguientes de recibida la notificación, en cuyo caso deberá restituirse la prima que se hubiere abonado desde la modificación.*



*Si la comunicación de renuncia se hubiere presentado ante el tomador o el intermediario, se presumirá su conocimiento por el asegurador a contar de la fecha de su presentación.*

*El tomador es responsable de los daños causados por su actuación en las pólizas colectivas en que intervenga, sin perjuicio de la responsabilidad del asegurador por las gestiones que hubiere encomendado. El asegurador no podrá oponer al asegurado los errores, omisiones o deficiencias del tomador.*

*En este tipo de contratos de seguro, la indemnización de los siniestros cede a favor del asegurado afectado por ellos, o del beneficiario, en su caso”.*

A su vez, el artículo 529 del Código de Comercio en su número 1 dispone lo siguiente:

*“Art. 529. 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.”*

De esta forma, no puede discutirse que la responsabilidad última para con el asegurado es de la compañía de seguros, ya sea que la contratación se celebre de manera directa con el asegurado o por intermedio de un corredor de seguros. Ello no cambia por haber encomendado una función propia de la compañía a un tercero.

En el caso particular, las Compañías Chubb son responsables de no haber restituido la prima no consumida en aquellos casos en que el asegurado prepagó o renunció al seguro ante Tanner Servicios Financieros, en el marco del artículo 517 del Código de Comercio, dado que el asegurador es plenamente responsable por las gestiones que ha encargado al contratante colectivo o a la corredora, y no puede oponer al asegurado los errores, omisiones o deficiencias del tomador, en este caso a Tanner Servicios Financieros.

De este modo, la compañía de seguros es responsable porque quien cumpla determinadas funciones, se ajuste plenamente a las regulaciones aplicables, que son de conocimiento de las aseguradoras. Ello deriva en que no puede excusarse de no haber tomado conocimiento de una terminación de un contrato, cuando ello ha ocurrido ante una entidad con la que la misma Compañía coordinó esa función. Así, los aseguradores tienen la carga de conocer las terminaciones de seguros, sea que las conozca directamente o a través de una entidad que fue designada para ello como parte del negocio, sea el contratante colectivo o la corredora.

Así, según señala la defensa de las Compañías Chubb en los descargos “3. DE LAS RELACIONES CONTRACTUALES. De conformidad con la naturaleza de las pólizas materia de los cargos, y el carácter de la operación financiera que subyace a las mismas, esto es, el otorgamiento de un financiamiento por parte de Tanner Servicios Financieros S.A. (en adelante “Tanner”) a sus clientes, resulta evidente destacar que, para poder ofrecer contratos de seguro a los clientes, tanto CHUBB GENERALES como CHUBB VIDA han debido celebrar una serie de acuerdos contractuales tanto con Tanner Servicios Financieros S.A. como con su entidad relacionada



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

*Tanner Corredores De Seguros Limitada (en adelante “Tanner Corredores”), pues son éstas, y no CHUBB, las que, por razones estructurales que atienden al curso habitual de las operaciones de financiamiento y mantienen la relación directa con el cliente final.”.*

De esta forma, constando en el expediente que los prepagos de créditos y, por consiguiente, las renunciaciones anticipadas a los seguros se recibían por parte de Tanner Servicios Financieros, tomador del contrato colectivo en comento, las Compañías Chubb no pueden desligarse de la responsabilidad por la no devolución oportuna de la prima a que se refiere la Circular N° 2114.

La forma de razonamiento de Chubb Vida y Chubb Generales supone que éstas entienden que, al momento de haber un intermediario, la compañía de seguros se desliga de toda responsabilidad para con el asegurado.

En dichas circunstancias, sin perjuicio de la existencia de acuerdos entre Tanner Corredora de Seguros y las Compañías Chubb para la gestión de las devoluciones de primas pagadas no devengadas que se generasen a raíz del término anticipado de los contratos de seguros, la responsabilidad para con el asegurado es siempre de la compañía de seguros, debiendo ésta haber tomado las medidas oportunas a efectos de informarse y controlar los procesos y gestión que tuviere relación con los términos anticipados de seguros.

**En virtud de lo anterior, las alegaciones en este punto serán rechazadas.**

2) La defensa de las Compañías Chubb asimismo alega diferencias respecto a la información que sustenta los cargos y, específicamente, el número de casos imputados a Chubb Vida y Chubb Seguros. Señala que los casos a que se arribó en la formulación de cargos no corresponden con la información entregada por Chubb Vida y Chubb Seguros, así como tampoco se condice de manera correcta con la entregada por Tanner Servicios Financieros o Tanner Corredora.

Al respecto, se observa que durante el periodo de investigación se solicitó en innumerables oportunidades antecedentes respecto a las operaciones celebradas entre las partes – esto es, Tanner Servicios Financieros, la Corredora y las Compañías Chubb – en circunstancias en que, como consta en el expediente, la información nunca coincidió entre ninguno de los intervinientes de las operaciones en cuestión. Es más, la información entregada por una y otra entidad difería, cuestión que por lo demás es reconocida por la defensa de las Compañías Chubb en sus Descargos.

Lo anterior, demuestra una falta de diligencia, control y gestión, particularmente en este caso, de las Aseguradoras, las cuales alegan no tener información completa y acabada de contratos de seguros, cuyo giro es justamente conocerlos, ya que ellos constituyen su actividad esencial. Es más, ese conocimiento resulta fundamental para su situación financiera y de solvencia, de modo que la ignorancia no resulta excusable.

Ello quedó plasmado en los antecedentes, cuando diversos testigos fueron consultados por los procesos de control, quienes indicaron que solo con oportunidad del inicio de la investigación comenzaron a observar cambios en los procedimientos entre las partes y mayor control por parte de las compañías de seguros. Aún más, diversos testigos de las Compañías Chubb indicaron que solo a raíz del procedimiento sancionatorio tuvieron conocimiento de que se habían producido irregularidades en la devolución de primas pagadas no devengadas, lo que demuestra la falta de control y desconocimiento sobre estas operaciones.



Luego, en cuanto a la diferencia que sostiene respecto a la información que sustenta los cargos, señala que en éstos se indicaría que Chubb Vida y Chubb Seguros habría tomado conocimiento *“aparentemente de forma independiente de la solicitud de renuncia o cancelación por parte del número de asegurados que ahí señala”*. Lo anterior, fundado en que, a su parecer, no obran antecedentes en el proceso que permitan atribuir dicho conocimiento previo a las Compañías Chubb, sino muy por el contrario, los antecedentes que forman parte del proceso dan cuenta del hecho fehaciente que su conocimiento es posterior a la devolución misma que efectúa Tanner Corredora a los clientes y de la que luego se solicita el reembolso a las aseguradoras.

Al respecto, se reitera lo ya indicado en el acápite anterior de este análisis, en cuanto el contexto general del presente procedimiento sancionatorio se produce en el marco de contratación colectiva de seguros, vinculados a operaciones de crédito de dinero. En dichas circunstancias, Tanner Servicios Financieros otorgaba los créditos y contrataba en calidad de tomador los seguros con las Compañías Chubb.

De esta forma, al haberse producido el prepago de los créditos, se producía, por consiguiente, la terminación anticipada de los seguros que se hubieren contratado en relación con dichas operaciones.

Con ello, conforme se acreditó en el procedimiento, como en estos casos la comunicación de prepago se efectuaba ante Tanner Servicios Financieros, con la consiguiente renuncia a los seguros vinculados (lo que es reafirmado con la indicación de las Compañías Chubb no tenían contacto con los clientes) las Compañías Chubb debían tener conocimiento de la terminación anticipada, como parte de las actividades de su giro asegurador.

En virtud de lo anterior, más allá de la forma en que se hubiere establecido por las partes intervinientes de estos contratos la oportunidad y forma en que se entregarían informaciones, no es posible eludir la obligación de conocimiento.

**En virtud de lo anterior, las alegaciones en este punto serán rechazadas.**

3) En torno a la prescripción alegada, cabe hacer presente que para los efectos de la presente Resolución se considerarán las operaciones que se indican en la Sección VI. Decisión.

Para estos efectos, se considerará que el plazo de prescripción de 4 años del artículo 61 del DL N° 3538, se debe ampliar en seis meses, al operar la suspensión del plazo de prescripción por efecto de la denuncia presentada y que origina este procedimiento, de modo que, desde la formulación de cargos, se deben contar hacia atrás, 4 años y 6 meses.

De este modo, se deben incluir para este procedimiento sancionatorio, las operaciones en que el plazo para efectuar la devolución de prima venció al 2 de marzo de 2020 y que corresponden a los cargos i) y ii).

Para el cargo iii), se considerará la fecha en que la prima fue devuelta al asegurado, sin reajuste.

4) En cuanto al descargo relativo a la ponderación de otras situaciones, como es la sanción que se cursó por Resolución N°5.265 de 19 de agosto de 2022 a Scotia Corredora de Seguros Chile Limitada, se debe hacer presente que cada procedimiento sancionatorio y su resolución se pondera y razona conforme a los hechos y antecedentes que constan en el caso respectivo, por lo que cada procedimiento debe ser analizado en su propio mérito, considerando, entre otros



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

aspectos, quienes fueron los formulados de cargo y las razones para ello, cual fue el universo de casos afectados y montos involucrados, la extensión temporal de las infracciones y el grado de participación del sancionado en las conductas investigadas.

5) En cuanto a la alegación de inexistencia de infracción a las reglas sobre cálculo de prima a devolver, menester tener en consideración lo dispuesto en el artículo 10 del DFL N°251, el cual dispone:

*“Art. 10. El monto de los seguros, de las primas y de las indemnizaciones, se expresará en unidades de fomento, a menos que los contratos respectivos se pacten en moneda extranjera con arreglo a las disposiciones legales vigentes. Sin perjuicio de lo anterior, la Superintendencia podrá autorizar, mediante norma de carácter general, que se pacten en otros sistemas de reajustabilidad o en moneda de curso legal.*

*El valor de la unidad de fomento que se considerará para el pago de las primas e indemnizaciones será el vigente al momento del pago efectivo de las mismas.”*

En esa misma línea, el último párrafo de la Circular N°2114 replica la regla anterior, estableciendo que *“La prima convenida en Unidades de Fomento u otra unidad de reajuste autorizada por la Superintendencia, se devolverá según el valor de dicha unidad a la fecha de su pago efectivo”*.

Por lo tanto, la normativa y legislación aplicable establecen perentoriamente que el monto de los seguros, primas e indemnizaciones se expresará en unidades de fomento. Por su parte, el valor de la unidad de fomento a aplicar para el pago de la prima o su devolución será aquel valor que corresponda al día del pago efectivo. En dichas circunstancias al momento de observarse que procede devolución de prima pagada y no devengada, la entidad debe efectuar esa devolución conforme al valor que tenga la unidad de fomento el día efectivo en que se realice la devolución, es decir, que la prima pagada debe devolverse debidamente reajustada en unidades de fomento.

Con ello, al considerar la devolución conforme al valor en pesos que pagó el asegurado al momento de pagar la prima única al inicio del seguro, las Compañías Chubb demuestran desconocimiento e incumplimiento de las reglas que informan la actividad que realiza, lo que no es admisible, y por lo mismo, constituye una falta inaceptable a las reglas imperativas que rigen la actividad aseguradora, de la cual las Compañías Chubb son destinatarias.

Vale decir además, que la investigada no acreditó en el procedimiento haber empleado algún sistema de reajuste o moneda que haya sido autorizado por esta Comisión. Simplemente omitió verificar las reglas de devolución de prima, lo que se traduce en que finalmente un asegurado haya recibido menos unidades de fomento de las que tiene derecho.

**En virtud de lo anterior, las alegaciones en este punto serán rechazadas.**

**6) En los términos expuestos, los descargos serán rechazados.**



## V. CONCLUSIONES.

En el presente caso, ha sido posible constatar diversos incumplimientos, tanto de Tanner Corredora de Seguros Limita, BCI Seguros Vida S.A., BCI Seguros Generales S.A., Chubb Seguros de Vida Chile S.A., y Chubb Seguros Chile S.A., en la gestión de la devolución de primas pagadas y no devengadas en los seguros asociados a operaciones de crédito otorgados por Tanner Servicios Financieros S.A.

En ese sentido, ha podido establecerse que, pese a encontrarse obligadas por la normativa aplicable a efectuar las devoluciones de las primas no consumidas, las compañías de seguros investigadas no adoptaron medidas para dar cumplimiento a dicha exigencia, no contemplando, por una parte, sistemas o procedimientos adecuados que le permitieran conocer la situación de los asegurados en este tipo de contratos masivos, y, por la otra, no realizando las gestiones pertinentes para proceder oportunamente con las devoluciones en los casos en que había tomado conocimiento del evento que las generaban.

Asimismo, se ha establecido que existió un incumplimiento gravísimo en la forma de determinar el monto que correspondía de devolución de primas pagadas y no devengadas, en circunstancias que no se aplicó reajuste al valor que tenía la unidad de fomento al día en que se realizara efectivamente la devolución, contraviniendo normas legales y administrativas claras y expresas.

Además, se pudo detectar que la Corredora infringió el deber de información y asistencia a los clientes que le corresponde, al no haber informado oportunamente a los asegurados que tenían derecho a la devolución de las primas no consumidas, cuál era el monto de esa devolución, y como se determinaba, sin asistirlos en dicho proceso.

De acuerdo con lo precedentemente expuesto, tales incumplimientos impidieron que los clientes pudieran recibir oportunamente las devoluciones a que tenían derecho, montos que, además, no fueron devueltos correctamente ya que se pasó por alto el debido reajuste al valor de la unidad de fomento del día en que se realizó la devolución efectiva.

Lo anterior implicó que las infracciones derivaron en que los clientes recibieran en forma extemporánea y por montos no reajustados, la devolución de sumas de dinero a las que tenían derecho, debido a la ausencia de sistemas y procesos de parte de las infractoras, que les permitieran dar cabal cumplimiento a sus obligaciones.

## VI. DECISIÓN

1. Que, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha considerado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidas y que se han hecho valer en el Procedimiento Sancionatorio, llegando al convencimiento que, en la especie:

**A) Tanner Corredora de Seguros Limitada ha incurrido en las siguientes infracciones:**

- i. *Infracción grave y reiterada de la obligación de asistir a los asegurados durante toda la vigencia de los contratos de seguros asociados a créditos otorgados por Tanner Servicios*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

*Financieros S.A., prevista en el inciso quinto del artículo 57 del D.F.L. N° 251 y en el número 3) del artículo 10 del D.S. N° 1.055, en relación con lo establecido en la Circular N° 2.114 y en el artículo 527 del Código de Comercio, lo que implicó la falta de oportuna devolución de, al menos, UF 119.552, correspondientes a primas pagadas y no devengadas de 26.404 seguros asociados a 22.128 operaciones de crédito que fueron prepagadas totalmente por 21.337 asegurados, en el período comprendido entre febrero de 2020 y abril de 2024. Estas devoluciones, además de otras 57.940 que sí se realizaron dentro del plazo normativo establecido para ello, se efectuaron sin el debido reajuste de la prima convenida en Unidades de Fomento, según el valor de dicha unidad a la fecha de su pago efectivo.*

- ii. *Infracción a lo dispuesto en el numeral iii) del artículo séptimo del D.S. N° 1.055, al no haber informado a este Servicio la revocación de la calidad de apoderado del Sr. José González, dentro del plazo de 5 días hábiles, dispuesto para ello.*

**B) BCI Seguros Vida S.A. ha incurrido en las siguientes infracciones:**

- i. *Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en los incisos primero y segundo de la Circular N° 2.114, en relación con lo establecido en el artículo 527 del Código de Comercio, toda vez que, habiendo tomado conocimiento del término anticipado de 6.114 seguros, asociados a 5.944 créditos prepagados por 5.910 clientes, entre febrero de 2020 y abril de 2024, incumplió su obligación de poner a disposición de quien correspondía la devolución de las primas pagadas y no devengadas a que tenían derecho en el plazo de 10 días hábiles establecido para ello, las que ascendían a UF 28.216.-*
- ii. *Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en los incisos primero y segundo de la Circular N° 2.114, en relación con lo establecido en el artículo 527 del Código de Comercio, por las gestiones encomendadas a Tanner Servicios Financieros S.A., toda vez que, habiendo tomado dicha entidad conocimiento del término anticipado de 18.344 seguros, asociados a 16.254 créditos prepagados por 15.993 clientes, entre febrero de 2020 y abril de 2024, adicionales a los referidos en la letra i. anterior, incumplió su obligación de poner a disposición de quien correspondía la devolución de las primas pagadas y no devengadas a que tenían derecho en el plazo de 10 días hábiles establecido para ello, las que ascendían a UF 81.225.-*
- iii. *Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en el inciso final de la Circular N° 2.114, en relación con lo establecido en el artículo 527 del Código de Comercio, toda vez que, en 87.947 seguros, asociados a 74.351 créditos prepagados por 65.184 clientes, entre enero de 2018 y abril de 2024, la devolución de primas pagadas y no devengadas se realizó según el valor en pesos de la Unidad de Fomento a la fecha de inicio del respectivo contrato de seguro y no a su valor a la fecha del pago efectivo de la devolución.*

**C) BCI Seguros Generales S.A. ha incurrido en las siguientes infracciones:**

- i. *Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en los incisos primero y segundo de la Circular N° 2.114, en relación con lo establecido en el artículo 527 del Código de Comercio, toda vez que, habiendo tomado conocimiento del término anticipado de 351 seguros, asociados a igual número de créditos prepagados por 350 clientes, entre febrero de 2020 y diciembre de 2023, incumplió su obligación de poner a disposición de quien correspondía la*



*devolución de las primas pagadas y no devengadas a que tenían derecho en el plazo de 10 días hábiles establecido para ello, las que ascendían a UF 1.213.-*

- ii. Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en los incisos primero y segundo de la Circular N° 2.114, en relación con lo establecido en el artículo 527 del Código de Comercio, por las gestiones encomendadas a Tanner Servicios Financieros S.A., toda vez que, habiendo tomado dicha entidad conocimiento del término anticipado de 116 seguros, asociados a igual número de créditos prepagados por 116 clientes, entre febrero de 2020 y diciembre de 2023, adicionales a los referidos en la letra i. anterior, incumplió su obligación de poner a disposición de quien correspondía la devolución de las primas pagadas y no devengadas a que tenían derecho en el plazo de 10 días hábiles establecido para ello, las que ascendían a UF 387.-*
- iii. Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en el inciso final de la Circular N° 2.114, en relación con lo establecido en el artículo 527 del Código de Comercio, toda vez que, en 2.256 seguros, asociados a igual número de créditos prepagados por 2.217 clientes, entre enero de 2018 y diciembre de 2023, la devolución de primas pagadas y no devengadas se realizó según el valor en pesos de la Unidad de Fomento a la fecha de inicio del respectivo contrato de seguro y no a su valor a la fecha del pago efectivo de la devolución.*

**D) Chubb Seguros de Vida Chile S.A. ha incurrido en las siguientes infracciones:**

- i. Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en los incisos primero y segundo de la Circular N° 2.114, en relación con lo establecido en el artículo 527 del Código de Comercio, toda vez que, habiendo tomado conocimiento del término anticipado de 570 seguros, asociados a 570 créditos prepagados por igual número de clientes, entre octubre de 2020 y abril de 2024, incumplió su obligación de poner a disposición de quien correspondía la devolución de las primas pagadas y no devengadas a que tenían derecho en el plazo de 10 días hábiles establecido para ello, las que ascendían a UF 2.938.-*
- ii. Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en los incisos primero y segundo de la Circular N° 2.114, en relación con lo establecido en el artículo 527 del Código de Comercio, por las gestiones encomendadas a Tanner Servicios Financieros S.A., toda vez que, habiendo tomado dicha entidad conocimiento del término anticipado de 434 seguros, asociados a igual número de créditos prepagados por 433 clientes, entre julio de 2020 y abril de 2024, adicionales a los referidos en la letra i. anterior, incumplió su obligación de poner a disposición de quien correspondía la devolución de las primas pagadas y no devengadas a que tenían derecho en el plazo de 10 días hábiles establecido para ello, las que ascendían a UF 2.684.-*
- iii. Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en el inciso final de la Circular N° 2.114, en relación con lo establecido en el artículo 527 del Código de Comercio, toda vez que, en 6.375 seguros, asociados a 6.371 créditos prepagados por 6.332 clientes, entre julio de 2018 y abril de 2024, la devolución de primas pagadas y no devengadas se realizó según el valor en pesos de la Unidad de Fomento a la fecha de inicio del respectivo contrato de seguro y no a su valor a la fecha del pago efectivo de la devolución.*

**E) Chubb Seguros Chile S.A. ha incurrido en las siguientes infracciones:**



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

- i. *Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en los incisos primero y segundo de la Circular N° 2.114, en relación con lo establecido en el artículo 527 del Código de Comercio, toda vez que, habiendo tomado conocimiento del término anticipado de 215 seguros, asociados a 215 créditos prepagados por igual número de clientes, entre junio de 2020 y abril de 2024, incumplió su obligación de poner a disposición de quien correspondía la devolución de las primas pagadas y no devengadas a que tenían derecho en el plazo de 10 días hábiles establecido para ello, las que ascendían a UF 1.171.-*
- ii. *Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en los incisos primero y segundo de la Circular N° 2.114, en relación con lo establecido en el artículo 527 del Código de Comercio, por las gestiones encomendadas a Tanner Servicios Financieros S.A., toda vez que, habiendo tomado dicha entidad conocimiento del término anticipado de 260 seguros, asociados a igual número de créditos prepagados por 259 clientes, entre junio de 2020 y abril de 2024, adicionales a los referidos en la letra i. anterior, incumplió su obligación de poner a disposición de quien correspondía la devolución de las primas pagadas y no devengadas a que tenían derecho en el plazo de 10 días hábiles establecido para ello, las que ascendían a UF 1.718.-*
- iii. *Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en el inciso final de la Circular N° 2.114, en relación con lo establecido en el artículo 527 del Código de Comercio, toda vez que, en 2.044 seguros, asociados a 2.044 créditos prepagados por 2.008 clientes, entre enero de 2018 y abril de 2024, la devolución de primas pagadas y no devengadas se realizó según el valor en pesos de la Unidad de Fomento a la fecha de inicio del respectivo contrato de seguro y no a su valor a la fecha del pago efectivo de la devolución.*

2. Que, por las razones indicadas en la Sección **IV.2.1** se levantará el cargo formulado a **TANNER SERVICIOS FINANCIEROS S.A.**

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

#### **2.1. La gravedad de la conducta:**

En este aspecto, debe destacarse que las infracciones imputadas a las compañías de seguros investigadas y a la Corredora, deben ser estimadas como muy graves, atendido que dan cuenta de vulneraciones manifiestas a las regulaciones del mercado de seguros, reiteradas en diversas oportunidades y por un largo período de tiempo, que implicaron, por una parte, no restituir las primas no devengadas en los plazos correspondientes claramente establecidos en normativa, no pagar los montos a los que tenían derecho los clientes reajustados en unidades de fomento, y no realizar las gestiones necesarias para materializar dicha obligación oportunamente, incumpliendo deberes de remitir información y en su caso, de asesoría.

Por su parte, las compañías de seguros no pueden liberarse de la responsabilidad que les cabe en saber que seguros tienen vigentes y cuales no, lo que constituye parte esencial de su giro, y de las cargas que les impone el artículo 517 del Código de Comercio, norma que les obliga a



tener control de las relaciones con el contratante colectivo, y por lo mismo, asumir la responsabilidad última de la oportuna devolución de primas.

En su caso, resulta reprochable la acción de la Corredora, al no contactar a sus clientes para asesorarles del proceso de restitución de primas que se había iniciado. El hecho de ser un seguro colectivo no puede implicar que la Corredora se entienda liberada de sus responsabilidades con los asegurados. Tampoco es admisible que la Corredora funde su actuar negligente en que otra entidad le entrega instrucciones, sin efectuar por su parte la debida revisión de si los lineamientos entregados se ajustan a la normativa aplicable y que rige su actuar. También resulta grave, que no cumpla con los requerimientos de información de cambio de gerentes, más aún cuando ellos se encuentran sujetos a cumplir estándares mínimos de idoneidad y conocimiento que deben ser verificados.

Finalmente, en el caso de todas las Investigadas, las irregularidades y actuaciones ante la forma de cálculo del monto de devolución que correspondía efectuar, demuestra un desconocimiento de la normativa que rige la actividad de las compañías de seguros como de los intermediarios de seguros, teniendo especial consideración que, en el presente caso, son los principales intervinientes del mercado de seguros los que demuestran dicho desconocimiento. Lo anterior, sumado a una interpretación antojadiza de la normativa en desmedro de los clientes.

## **2.2. El beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, en caso de que lo hubiere:**

Cabe destacar que las compañías de seguros investigadas se beneficiaron de la devolución tardía al mantener primas que no les correspondían, por más del tiempo que contempla la normativa, y por no devolver a sus clientes el reajuste en unidades de fomento al que tienen derecho.

En similares términos, la corredora se demoró en devolver comisiones que debían ser restituidas a los aseguradores.

## **2.3. El daño o riesgo causado al correcto funcionamiento del mercado financiero, a la fe pública y a los intereses de los perjudicados con la infracción:**

Que, en lo que se refiere al riesgo o daño al mercado, ha de considerarse que los incumplimientos normativos antes indicados ponen en riesgo el correcto funcionamiento del mercado, por cuanto la demora en la devolución de los montos a los que tienen derecho los clientes, la falta de información, el que éstos no cuenten con la debida asistencia del corredor de seguros, lleva a que los asegurados no cuenten oportunamente con recursos a los que tienen derecho, y particularmente carezcan de la información mínima y esencial que requiere su calidad de cliente, lo que finalmente merma la confianza en las instituciones y en el mercado.

A su vez, el desconocimiento de los seguros vigentes y terminados indudablemente puede impactar la situación financiera de los aseguradores, al desconocer los riesgos a que están expuestos y las contingencias que de estos se derivan para su situación financiera y de solvencia.

Por otra parte, que la corredora no cumpla con los requerimientos de información de cambio de gerentes, impacta en la función fiscalizadora de esta CMF, en particular, el control de los estándares mínimos de idoneidad y conocimiento que para ellos exige la normativa vigente.

## **2.4. La participación de los infractores en la misma:**



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

No se ha desvirtuado la participación que cabe a las Investigadas en las infracciones imputadas.

**2.5. El haber sido sancionados previamente por infracciones a las normas sometidas a su fiscalización:**

Revisados los registros llevados por esta Comisión no se encontraron sanciones previas impuestas a las Investigadas en los últimos 5 años.

**2.6. La capacidad económica de los infractores:**

Según información disponible en esta Comisión, se ha podido verificar que el patrimonio de los infractores es el siguiente:

- **Tanner Corredora de Seguros Limitada**, periodo 12/2024: M\$ 1.990.192
- **BCI Seguros Vida S.A.**, periodo 12/2024: M\$ 80.676.600
- **BCI Seguros Generales S.A.**, periodo 12/2024: M\$ 231.762.879
- **Chubb Seguros de Vida Chile S.A.** periodo 12/2024: M\$ 111.997.793
- **Chubb Seguros Chile S.A.**, periodo 12/2024: M\$ 177.317.331

**2.7. Las sanciones aplicadas con anterioridad por esta Comisión en similares circunstancias:**

Que, de acuerdo con la información que consta en esta Comisión, es posible advertir las siguientes sanciones por infracciones similares:

1. Resolución Exenta N° 5.265 de 2022, que impuso sanción de multa de UF 300 a Scotia Corredora de Seguros Chile Limitada por infracción a lo dispuesto en el artículo 10 números 3 y 6 del Decreto Supremo de Hacienda N° 1.055 de 2012, al artículo 537 del Código de Comercio, a la Circular N° 2114 y a la Norma de Carácter General N° 420.

**2. Resolución Exenta N° 10.100 de 2023**, que impuso sanción de multa de:

- UF 2.500 a Banco Security por infracción a la Circular N° 2.114, en relación con el artículo 19 y 69 N° 26 de la Ley General de Bancos y a la RAN 18-3, en relación con lo señalado en los números 1 y 4.1 del capítulo D-1 del Compendio de Normas Contables
- UF 3.000 a Seguros Vida Security Previsión S.A. por infracción a los artículos 517, 519 y 527 del Código de Comercio y las Circulares N° 2.114 y N° 2.123.
- UF 500 a Corredores de Seguros Security Ltda. por infracción al artículo 10 N° 2 y 3 del D.S N° 1.055 del Ministerio de Hacienda de 2012, y al Capítulo III N°7 de la Circular N° 2.123, en relación con la Circular N°2.114 y los artículos 517 y 527 del Código de Comercio

**2.8. La colaboración que los infractores hayan prestado a esta Comisión antes o durante la investigación que determinó la sanción:**

Que, no se acreditó en este Procedimiento Sancionatorio una colaboración especial de las Investigadas, que no fuera responder los requerimientos del Fiscal y de esta Comisión a los que legalmente se encuentran obligadas.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

En particular y tratándose de las compañías de seguro, se ha de considerar que no devolvieron la prima no devengada, debidamente reajustada en unidades de fomento, a los asegurados que terminaron anticipadamente sus seguros, privándolos de recursos a los que tenían derecho por una regulación expresa.

3. Que, en virtud de todo lo anterior y las disposiciones señaladas en los vistos, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, **en Sesión Ordinaria N°438 de 3 de abril de 2025, dictó esta Resolución.**

#### EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO

#### FINANCIERO RESUELVE:

1. Aplicar a **TANNER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA** la **sanción de multa**, a beneficio fiscal, ascendente a **10.000 Unidades de Fomento** por infracción a lo dispuesto en el artículo 57 del DFL N° 251 y en el número 3) del artículo 10 del D.S. N° 1.055, en relación con lo establecido en la Circular N° 2.114 y en el artículo 527 del Código de Comercio; y por infracción al artículo 7 punto (iii) del D.S. N° 1.055.
2. Aplicar a **BCI SEGUROS VIDA S.A.** la **sanción de multa**, a beneficio fiscal, ascendente a **5.000 Unidades de Fomento** por infracción a lo dispuesto en la Circular N° 2.114, en relación con lo establecido en el artículo 527 del Código de Comercio.
3. Aplicar a **BCI SEGUROS GENERALES S.A.** la **sanción de multa**, a beneficio fiscal, ascendente a **1.000 Unidades de Fomento** por infracción a lo dispuesto en la Circular N° 2.114, en relación con lo establecido en el artículo 527 del Código de Comercio.
4. Aplicar a **CHUBB SEGUROS DE VIDA CHILE S.A.** la **sanción de multa**, a beneficio fiscal, ascendente a **2.000 Unidades de Fomento** por infracción a lo dispuesto en la Circular N° 2.114, en relación con lo establecido en el artículo 527 del Código de Comercio.
5. Aplicar a **CHUBB SEGUROS CHILE S.A.** la **sanción de multa**, a beneficio fiscal, ascendente a **1.250 Unidades de Fomento** por infracción a lo dispuesto en la Circular N° 2.114, en relación con lo establecido en el artículo 527 del Código de Comercio.
6. **Cerrar sin sanción** el Procedimiento Sancionatorio iniciado en contra de **Tanner Servicios Financieros S.A.**
7. Remítase a las sancionadas, copia de la presente Resolución, para los efectos de su notificación y cumplimiento.
8. El pago de la multa deberá efectuarse en la forma prescrita en el artículo 59 del Decreto Ley N°3.538. Para ello, deberá ingresar al sitio web de la Tesorería General de la República, y pagar a través del el Formulario N°87. El comprobante de pago deberá ser ingresado utilizando el módulo “CMF sin papeles”, y enviado, además, a la casilla de correo electrónico [multas@cmfchile.cl](mailto:multas@cmfchile.cl), para su visado y control, dentro del plazo de cinco días hábiles de efectuado el pago. De no remitirse, la Comisión informará a la Tesorería General de la Republica que no cuenta con el respaldo de pago de la multa respectiva, a fin de que ésta efectúe su cobro. Sus



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H      SGD: 2025040258165

consultas sobre pago de la multa puede efectuarlas a la casilla de correo electrónico antes indicada.

9. En caso de ser aplicable lo previsto en el Título VII del D.L. 3.538, díctese la resolución respectiva.

10. Contra la presente Resolución 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.



Solange Michelle Berstein Jáuregui  
Presidente  
Comisión para el Mercado Financiero



Bernardita Piedrabuena Keymer  
Comisionada  
Comisión para el Mercado Financiero



Catherine Tornel León  
Comisionada  
Comisión para el Mercado Financiero



Beltrán De Ramón Acevedo  
Comisionado  
Comisión para el Mercado Financiero



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3278-25-99734-H SGD: 2025040258165