

**REF.: APLICA SANCIÓN A BANCO SECURITY,  
SEGUROS VIDA SECURITY PREVISION S.A., Y  
CORREDORES DE SEGUROS SECURITY LTDA.**

---

**VISTOS**

1) Lo dispuesto en los artículos 3 N° 6 y 8, 5, 20 N°4, 36, 37, 38, 39 y 52 del Decreto Ley N°3.538 de 1980, que crea la Comisión para el Mercado Financiero; 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°7359 de 2023; en el Decreto Supremo N°1.500 del Ministerio de Hacienda de 2023; en el Decreto Supremo N° 478 del Ministerio de Hacienda de 2022; y en el Decreto Supremo N°1.430 del Ministerio de Hacienda de 2020.

2) Los artículos 513, 517, 519, 523 y 527 del Código de Comercio; los artículos 45 y 57 del D.F.L. N°251 de 1931, Ley de Seguros; los artículos 19 y 69 N°26 del D.F.L. N°3, Ley General de Bancos; los artículos 73 y 74 de la Ley N°18.046 sobre Sociedades Anónimas; el artículo 10 del Decreto Supremo N°1.055 de 2012, del Ministerio de Hacienda que “Aprueba nuevo reglamento de los auxiliares del comercio de seguros y procedimientos de liquidación de siniestros”; la Norma de Carácter General N°420; las Circulares N°2114 y N°2123; Capítulo 18-3 de la recopilación Actualizada de Normas, “Compendio de Normas Contables y Manual de Sistema de Información”; y el “Compendio de Normas Contables para Bancos”.

**CONSIDERANDO:**

**I. DE LOS HECHOS**

**I.1. ANTECEDENTES GENERALES**

1. **BANCO SECURITY, RUT N° 97.053.000-2**, en adelante el “Banco”, está inscrito bajo el Código 049 y sujeto a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (“CMF” o “Comisión”).
2. **SEGUROS VIDA SECURITY PREVISION S.A., RUT N° 99.301.000-6**, en adelante “Vida Security”, “Compañía” o “Aseguradora”, es una compañía de seguros de vida sujeta a la fiscalización de Comisión para el mercado Financiero.



3. **CORREDORES DE SEGUROS SECURITY LTDA., RUT N° 77.371.990-K**, en adelante “Corredores Security”, o “la Corredora” es una corredora de seguros inscrita bajo el número 5455, del Registro de Corredores de Seguros que lleva esta Comisión.

4. En virtud de una serie de antecedentes reunidos por la Unidad de Investigación, se pudo establecer que, a lo menos, entre enero de 2017 y julio de 2022 existieron deficiencias en los procedimientos del BANCO, VIDA SECURITY y CORREDORES SECURITY relacionados con el prepago total de créditos comerciales y de consumo y la correspondiente devolución de primas pagadas y no consumidas.

5. Con fecha 04 de enero de 2022, se inició investigación por medio de la Resolución UI N° 01/2022, con el objeto de esclarecer los hechos y determinar si existía alguna infracción a la legislación y normativa vigente.

## I.2. HECHOS.

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

### I. ASPECTOS GENERALES.

1. En el período comprendido entre enero de 2017 y enero de 2022, BANCO SECURITY, VIDA SECURITY y CORREDORES SECURITY, no realizaron las gestiones necesarias para efectuar la devolución de primas pagadas y no consumidas respecto de asegurados que prepagaron operaciones de crédito suscritas con el Banco.

2. Lo anterior se desprende de la siguiente cronología de hechos:

i. A partir del 1° de marzo de 2016, BANCO SECURITY ha contratado múltiples POLIZAS DE SEGURO COLECTIVO<sup>1</sup> de Desgravamen con la Compañía de Seguros, en virtud de las cuales ésta presta cobertura a personas naturales, deudoras y codeudoras del Banco, las que son ingresadas a solicitud de éste a las pólizas colectivas.

---

<sup>1</sup> POLIZA N° 282658 de Seguro Colectivo Desgravamen; POLIZA N° 282659 de Seguro Colectivo Desgravamen; POLIZA N° 282660 de Seguro Colectivo Desgravamen; POLIZA N° 282735 de Seguro Colectivo Desgravamen; POLIZA N° 282996 de Seguro Colectivo Desgravamen; POLIZA N° 282997 de Seguro Colectivo Desgravamen; POLIZA N° 282998 de Seguro Colectivo Desgravamen; POLIZA N° 283000 de Seguro Colectivo Desgravamen; POLIZA N° 283002 de Seguro Colectivo Desgravamen; POLIZA N° 283003 de Seguro Colectivo Desgravamen; POLIZA N° 283005 de Seguro Colectivo Desgravamen; POLIZA N° 283007 de Seguro Colectivo Desgravamen; POLIZA N° 283009 de Seguro Colectivo Desgravamen; POLIZA N° 283010 de Seguro Colectivo Desgravamen; POLIZA N° 283011 de Seguro Colectivo Desgravamen; POLIZA N° 283016 de Seguro Colectivo Desgravamen; POLIZA N° 450658 de Seguro Colectivo Desgravamen.



ii. Las referidas pólizas establecen en su N° 6 que *La prima es única y cubrirá todo el plazo de la deuda, considerando como plazo el máximo para la amortización del crédito 244 (doscientos cuarenta y cuatro) meses.*

*Para calcular el costo de la prima única a pagar por el asegurado, la tasa mensual debe ser amplificada por el plazo de la deuda aplicada por cada mil de capital asegurado, es decir:  $\text{capital} * (\text{tasa} * \text{plazo}(1)) / 1000^2$ .- (...)*

*- Respecto de los créditos pre pagados o reprogramados, se encuentran sujetos a la norma de la "Comisión para el Mercado Financiero," Circular N° 2.114 de fecha 26 de julio del 2013, por consiguiente 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<sup>3</sup>.*

iii. Con fecha 1 de diciembre de 2018, BANCO SECURITY, SEGUROS VIDA SECURITY PREVISION S.A. y CORREDORES DE SEGUROS SECURITY LTDA. celebraron un Convenio de Contratación de Seguros, en virtud del cual la Compañía de Seguros se obligaba a otorgar seguros con coberturas por fallecimiento natural o accidental o invalidez permanente dos tercios a los clientes con productos crediticios del Banco, encomendándose a la Corredora la intermediación de dichos seguros.

iv. También con fecha 1 de diciembre de 2018, BANCO SECURITY y SEGUROS VIDA SECURITY PREVISION S.A. celebraron un Convenio de Recaudación de Prima Mensual, en virtud del cual el Banco se obliga a recaudar y percibir las sumas que, habiéndose enterado en el Banco por los deudores de las carteras de créditos adjudicadas, deban imputarse al pago de las primas por los Seguros en que la Compañía figure como asegurador.

v. De conformidad con lo dispuesto en la Cláusula Sexta del Convenio de Recaudación de Prima Mensual, *En el evento que un asegurado pre pague su crédito, en consecuencia renunciando al seguro anticipadamente, la Compañía procederá a devolver al asegurado el cien por ciento (100%) de la prima no consumida de acuerdo a la normativa vigente. En dicho caso, el Banco debe restituir a la Compañía la Comisión de recaudación asociadas a dicha devolución, todo lo cual según lo establecido en el procedimiento operacional del Anexo I, letra "E" del Convenio de Contratación de Seguros suscrito entre las mismas partes del presente convenio.*

vi. Por su parte, el procedimiento operacional del Anexo I, letra E del Convenio de Contratación de Seguros, establece lo siguiente:

---

<sup>2</sup> Para las Pólizas N° 282658, N° 282659, N° 282660, N° 282735 y N° 450658 la redacción de la referida cláusula cambia levemente.

<sup>3</sup> El precio de la prima y de la comisión varían dependiendo de la póliza que se trate. El resto de las condiciones establecidas en las primas son casi idénticas.



*E. Pago comisión de recaudación, descuentos por devolución de primas o por prepagos, y deducible:*

*Responsabilidad del Banco*

*1. Notificar al área de producción de la Compañía la emisión de la factura para el pago de la Comisión de Recaudación a más tardar el día 10 del mes posterior al pago de la prima, siendo el monto del documento aquel señalado en el archivo de asegurados aprobado previamente por la Compañía, contemplando los ajustes correspondientes a las devoluciones de prima o prepagados y deducibles.*

*Responsabilidades de la Compañía*

*1. Validar que el cálculo de la comisión informada por el Banco esté correcto y sea en base a los asegurados vigentes validados según lo indicado en la letra B del presente anexo: Asegurados en vigencia.*

*2. Revisar todos aquellos casos cuya solicitud de devolución de prima haya sido informada durante el mes anterior y que se encuentren aprobadas por la Compañía. Se determinarán los montos de la Comisión de Recaudación asociada a la prima no consumida.*

*3. Descontar de la comisión de recaudación el monto deducible por los siniestros de Invalidez cuando corresponda según el Convenio de Deducible, en el período inmediatamente siguiente al pago del siniestro.*

*4. Descontar el costo de los servicios adicionales requeridos por el Banco, correspondientes a convenios de Asistencia a los clientes en el período inmediatamente siguiente al pago de los costos correspondientes a los servicios.*

*5. Informar el monto final de comisión de recaudación al banco, considerando los puntos 1,2 y 3 anteriores, para que una vez el banco envíe la factura correspondiente, entreguemos la instrucción de transferencia dentro de los siguientes tres días hábiles.*

*g) En consecuencia, en virtud de los contratos suscritos por las tres Compañías, éstas debían cumplir con ciertas obligaciones establecidas en los mismos a fin de posibilitar la devolución de las primas no consumidas, para lo cual debían contar con procedimientos adecuados para ello.*

*vii. Es así que, en virtud de las pólizas de seguro colectivas en las que BANCO SECURITY es prestador de servicios financieros encomendados por parte de la Aseguradora, y de los contratos a que se hizo referencia precedentemente, en el caso de prepago de los créditos otorgados por el Banco a sus clientes que adhirieron a las pólizas de seguros colectivas, este se encontraba obligado a: (i) Contar con mecanismos y protocolos necesarios para dar cumplimiento a la Circular N° 2.114 de fecha 26 de julio del 2013 e informar oportunamente a la Aseguradora las operaciones de crédito prepagadas totalmente, para que así pudiera generarse la devolución de las primas pagadas y no consumidas a los asegurados y (ii) devolver a la Compañía aseguradora la comisión de recaudación asociada a dichas primas.*

*viii. Por su parte SEGUROS VIDA SECURITY PREVISION S.A., en virtud de las pólizas de seguro colectivas, de los contratos a que se hizo referencia precedentemente y lo dispuesto en la Circular N° 2.114 de fecha 26 de julio del 2013 -en caso de prepago de los créditos otorgados*



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y      SGD: 2023120565611*

por el Banco a sus clientes que adhirieron a las pólizas de seguros colectiva- se encontraba obligada a devolver al asegurado, dentro del plazo normativo, el cien por ciento (100%) de la prima no consumida.

ix. A su turno, CORREDORES DE SEGUROS SECURITY LTDA., en virtud de las pólizas de seguro colectivas que intermedió, de los contratos a que se hizo referencia precedentemente y de lo dispuesto en el artículo 57 del D.F.L N°251 y en los números 2 y 3 del artículo 10 del D.S. N°1055, se encontraba obligada a informar y asistir a los asegurados en su calidad de intermediario de los seguros ofrecidos por el Banco respecto de lo dispuesto en la Circular N° 2.114 de fecha 26 de julio del 2013.

x. No obstante lo anterior, conforme a los antecedentes recopilados al efecto por la Unidad de Investigación, el BANCO no realizó las gestiones necesarias para que se materializara la oportuna devolución de un número relevante de primas pagadas y no consumidas, lo que afectó todo el proceso de devolución de primas pagadas y no devengadas, proceso en el que, además del BANCO, participan la CORREDORA DE SEGUOS y la COMPAÑÍA DE SEGUROS.

Lo anterior se habría producido debido a que, hasta junio de 2020, el proceso interno de solicitud de devolución de primas no consumidas del BANCO se realizaba caso a caso por parte de los ejecutivos comerciales, sin control que permitiera contrastar dichas solicitudes con la información de los créditos prepagados, situación que supuestamente se habría remediado a partir de julio de 2020 y como medida de contingencia ante la pandemia. En efecto, a partir de dicha fecha, el proceso se habría centralizado en el área de Operaciones, la cual se encargaría de rescatar la información de prepagos de los sistemas del Banco para posteriormente reportarla a la Corredora que se encargaría de solicitar la devolución de primas no consumidas a la Aseguradora.

#### **A) INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR BANCO SECURITY, SEGUROS VIDA SECURITY PREVISION S.A. Y CORREDORES DE SEGUROS SECURITY LTDA.**

a) BANCO SECURITY, en respuesta fechada el día 11 de enero de 2022 a los antecedentes solicitados por medio del Oficio Reservado UI N°1280/2021, de fecha 26 de noviembre de 2021, indicó, lo siguiente: *“Debo hacerle presente que, a propósito de su oficio, y con motivo de la recolección y revisión de los antecedentes solicitados, se gatilló una revisión preliminar en la que se detectó que había incidentes en el proceso de devolución de seguros, pues no se habían comunicado a la Compañía de Seguros prepagos efectuados por clientes. Por ello, no se había efectuado la devolución de la parte no consumida de la prima de seguro de desgravamen en algunos casos. Se está terminando el trabajo de estimación del impacto global, concluyéndose el proceso con el pago a los clientes con devolución rezagada apenas se identifiquen, y no más allá del 31 de marzo de 2022.”*

b) Luego, Banco Security, mediante carta de fecha 11 de marzo de 2022 y en respuesta al Oficio Reservado UI N° 77/2022 de fecha 21 de enero del mismo año, informó lo siguiente: *“Por último, acerca de su solicitud contemplada en el número 4) de su Oficio, concerniente a informar el número total de casos en que no se ha devuelto la prima no consumida de los seguros de*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y      SGD: 2023120565611

*desgravamen dentro de los 10 días de acuerdo con lo dispuesto en la Circular N° 2114 (para compañías de seguro), así como el monto total asociado a estos casos, informo a usted que Banco Security efectúa las comunicaciones o requerimientos relacionados con los créditos que cuentan con seguros directamente a través de la corredora de seguros, entidad con la que el banco no comparte equipamientos y sistemas en forma integrada por no estar permitido normativamente al no ser ella una filial bancaria. Dado lo anterior, y sumado al hecho que la devolución de estas primas es una obligación de la compañía de seguros, según lo dispone expresamente la Circular N° 2.114, es que Banco Security sólo registra la fecha en que se comunica el prepago a la corredora de seguros como se muestra en la columna P del archivo Excel adjunto. Por las razones expuestas, no poseemos registro del momento exacto en el que comienza a correr el plazo de 10 días hábiles al que hace alusión la referida circular, y, por tanto, no es posible proporcionar a usted la información que solicita en el número 4 de su Oficio.”*

c) Adicionalmente, como parte de la presentación mencionada en el punto anterior, BANCO SECURITY adjuntó una base de datos que incluía las operaciones de crédito aseguradas con pólizas de seguros de desgravamen y que habían sido prepagadas por los clientes en el periodo 2017-2021, la que comprendía 21.312 operaciones para las cuales se podía identificar, entre otro tipo de información, el cliente, el crédito prepago, la fecha en que ocurrió el prepago, la fecha en que informó a la Corredora el prepago y la fecha en que procedió a la devolución de la prima no consumida a los asegurados.

d) Por su parte, la Compañía de Seguros mediante carta de fecha 4 de marzo de 2022, en respuesta al Oficio Reservado UI N° 78/2022 de fecha 21 de enero del mismo año, indicó lo siguiente: Asimismo, podemos informar que en la Compañía el proceso de devolución de primas asociado a prima pagada no ganada comienza cuando nos llega la solicitud de devolución de primas por prepagos totales por parte del contratante a través de su corredor, y dentro de un plazo máximo de 6 días hábiles la compañía devuelve la prima no consumida, sin deducciones, al contratante tal como se describe en procedimiento adjunto, con lo cual se ha dado cumplimiento a lo dispuesto en la Circular 2114 de 26 de julio de 2013.

*Finalmente le informo que el procedimiento establecido en la Compañía para gestionar las devoluciones por primas no consumidas consiste en lo siguiente:*

- 1. Nuestra compañía recibe solicitud de devolución de primas no consumidas asociadas a seguros de desgravamen, del corredor y/o contratante, por prepagos del crédito asociado.*
- 2. Una vez recibido el archivo, se realiza la validación de solicitudes de devolución (N° de operación, fechas, primas)*
- 3. Terminada la revisión, se envía información validada al corredor y/o contratante*
- 4. Finalmente se realiza abono al contratante, correspondiente a devoluciones informadas en archivo indicado en punto 3.*

e) Adicionalmente, como parte de la presentación indicada en la letra anterior, la Compañía de Seguros adjuntó una base de datos que incluía las operaciones de crédito que le habían sido informadas como prepagadas por parte de la CORREDORA DE SEGUROS en el período 2017-2021, la que comprendía 19.164 operaciones en la cual se podía identificar, entre otro tipo de



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y      SGD: 2023120565611

información, el cliente, el crédito prepago, la fecha en que fue informada del prepago y la fecha en que procedió a la devolución de la prima no consumida a BANCO SECURITY.

De la revisión de la base de datos remitida por la Aseguradora, se detectó un grupo de casos de primas pagadas y no consumidas derivadas de prepagos totales realizados por asegurados en el período enero de 2017 y octubre de 2021, en los que ésta, tardó más de 10 días hábiles en realizar la devolución a los asegurados. En esta base se puede apreciar que, de un total de 19.164 devoluciones, en 3.923 operaciones de crédito con prepagos totales, correspondientes a 2.982 asegurados, las devoluciones fueron realizadas fuera del plazo normativo, considerando el momento en que la Compañía tomó conocimiento del prepago.

f) En tanto, la Corredora de Seguros, mediante carta de fecha 25 de febrero de 2022 en la que respondió el Oficio Reservado UI N° 79/2022 de fecha 21 de enero de 2022, en el que se le solicitó informara respecto del procedimiento de devolución de primas pagadas y no consumidas y el cumplimiento a la Circular N° 2.114 de fecha 26 de julio de 2013, indicó lo siguiente:

*1. En relación con las pólizas de desgravamen asociadas a los créditos de consumo y/o comerciales que el Banco otorga a sus clientes, Corredora Security Limitada (“la Corredora”) ha dado cumplimiento a lo dispuesto en la Circular N° 2.114, de fecha 26.07.2013, prestando su apoyo tanto al Banco como a la Aseguradora, que consiste en desarrollar y supervisar gestiones administrativas encaminadas a obtener la devolución de primas no consumidas, cuando fuere procedente, de modo que los clientes puedan acceder a su devolución oportunamente.*

*La Circular que ha motivado el requerimiento de esa Comisión establece en lo medular 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”.*

*Es necesario dejar constancia que la Corredora no participa en la recaudación de las primas ni recibe las devoluciones efectuadas por la Aseguradora, siendo ésta, conforme a dicha Circular, la que se encuentra obligada a “poner a disposición de quien corresponda” el monto a devolver e informar de su existencia. Sin perjuicio de lo anterior, con el propósito de colaborar activamente en el proceso de devolución de primas y generar condiciones de satisfacción para nuestros clientes, la Corredora ha estado asumiendo ciertas tareas o funciones que se describen en el procedimiento que acompañamos como respuesta al punto 3. de su Oficio.*

*En este sentido, podemos informar que el Banco envía periódicamente las solicitudes de devolución de prima a la Corredora y ésta se encarga de registrar cada requerimiento, revisar la consistencia y suficiencia de la información, y canalizarlo hacia la respectiva Compañía de*



*Seguros, haciendo el seguimiento posterior encaminado a que la devolución de prima se efectúe y sea puesta a disposición de quien corresponda en el menor tiempo posible.*

*2. Conforme a lo solicitado por esa Comisión, adjuntamos un archivo Excel Anexo 1 con pólizas contratadas por Banco Security entre los periodos 1 de enero 2017 hasta 18 de octubre 2021.*

*3. Se adjunta archivo con el procedimiento vigente Anexo 2 que mi representada utiliza para gestionar las respectivas devoluciones, en el cual se describen en detalle las actividades realizadas, cargos involucrados, medios de comunicación y registros utilizados.*

*A modo de resumen podemos comentar que la Corredora recibe los requerimientos de devolución de prima desde Banco Security -contratante de las pólizas- por dos vías:*

*a) La renuncia de un determinado seguro es canalizada por el Banco quien ingresa la renuncia y la solicitud de devolución de prima a través de una plataforma web que la Corredora pone a disposición del Banco para consultas y otros requerimientos asociados a pólizas de desgravamen. Cada requerimiento queda asignado de manera automática a un asistente de la Corredora quien se encarga de gestionarlo con la Aseguradora, haciendo seguimiento y controlando los plazos a través de sistema workflow. El asistente se comunica a través de esta plataforma con el Banco en caso de que falte información y se encarga además de comunicarle el resultado de la solicitud una vez que la Aseguradora procede a realizar la devolución. Anexo 2 (A)*

*b) Tratándose de pagos anticipados o prepagos de créditos con seguro de desgravamen, las devoluciones de primas se solicitan por el Banco a la Corredora a través de correos electrónicos con nóminas 2 veces por semana, que son recibidas y gestionadas por un asistente comercial de la Corredora junto con las devoluciones por renuncia, utilizando el procedimiento establecido para ello. Anexo 2 (B)*

*Es importante enfatizar que en ambos casos -a pesar de haberse producido el término de la póliza o de la cobertura individual del asegurado- mi representada cumple funciones de soporte administrativo en el proceso de devolución de primas entre el Banco y la respectiva Compañía de Seguros, realizando un seguimiento para que se respeten los plazos establecidos vía SLA y la devolución de prima no ganada que haga la Aseguradora sea puesta a disposición del interesado en forma oportuna.*

*4. La sociedad que represento también ha dado cumplimiento a lo dispuesto en los numerales 3 y 5 del artículo 10 del D.S. N° 1.055 en relación con los seguros que intermedia y especialmente respecto de las pólizas de desgravamen especificadas en el Oficio Reservado de esa Comisión, en los siguientes términos:*

*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."*

*La Corredora participa regularmente en la elaboración y/o revisión de la "Propuesta de Seguro" o "Solicitud de Incorporación" que describe las condiciones, coberturas, límites y/o exclusiones del respectivo seguro, copia de la cual recibe el asegurable, como también en la preparación y actualización del "Informativo" disponible en su plataforma web, especialmente diseñado para atender requerimientos o consultar detalles de los seguros de desgravamen ofrecidos.*



*Adicionalmente, la Corredora analiza, gestiona y responde las solicitudes o consultas de los asegurados que normalmente son presentadas a través de los ejecutivos comerciales o del servicio de atención a clientes del Banco por la relación más cercana o frecuente que los clientes tienen con el personal del Banco. Sin embargo, mi representada está en condiciones de recibir directamente toda clase de consultas o requerimientos de los asegurados, sea por mail o teléfono.*

*Respecto de los siniestros que puedan ocurrir, el personal del Banco ingresa el siniestro denunciado a través de una plataforma diseñada especialmente para estos fines, la que está conectada con un sistema de gestión que permite un control de todas las etapas del siniestro hasta su liquidación. Este sistema cuenta con mecanismos de control de plazos y genera alertas respecto de siniestros que presenten algún retraso o problema en su tramitación.*

*Cuando la Compañía Aseguradora confirma la recepción del aviso de siniestro, la Corredora toma contacto con alguno(s) de los herederos o familiares del asegurado para solicitar antecedentes e informarle(s) sobre el avance del proceso hasta su conclusión. Nuestra gestión termina con el envío de un correo electrónico a la(s) persona(s) interesada(s) en el cual se adjunta liquidación y comprobante de pago del respectivo siniestro. En caso de que la Aseguradora haya rechazado el siniestro, la Corredora brinda su apoyo a los interesados en el proceso de impugnación del informe de liquidación.*

**b) “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.”**

*A este respecto, la Corredora desarrolla funciones de coordinación y apoyo para la evaluación del estado de salud de las personas que desean contratar un seguro de desgravamen.*

*Por otro lado, al término de cada mes el Banco genera una base de datos con el resumen de todas las operaciones de crédito que contemplan un seguro de desgravamen, que contiene un detalle de asegurados y la prima asociada a cada operación, que se remite a la Corredora para su revisión y posterior envío a la Compañía de Seguros. Una vez aceptada esta información por parte de la Compañía de Seguros, la Corredora informa al Banco para que proceda a realizar el pago de las primas mediante transferencia electrónica de fondos.*

g) Posteriormente, el 18 de abril de 2022, la Corredora de Seguros como respuesta al oficio reservado UI N°388/2022 de fecha 11 de abril de 2022, envió una base de datos que incluía las operaciones de crédito aseguradas que le habían sido informadas como prepagadas por parte del Banco en el período 2017-2021, la que comprendía 19.140 operaciones en la cual se podía identificar, entre otro tipo de información, el cliente, el crédito prepagado, la fecha del prepago.

h) Luego, la Compañía de Seguros mediante carta de fecha 5 de mayo de 2022, en respuesta al Oficio Reservado UI N° 417/2022 de fecha 21 de abril de 2022, en virtud del cual se solicitaba informar respecto de una nómina de clientes personas naturales que registraban prepagos entre el 1 de enero de 2017 al 18 de octubre de 2021, señaló que *La gran mayoría de las operaciones vinculadas a los rut indicados, corresponden a dos procesos de devolución solicitados por Banco Security, a través de Corredora Security, de fecha 11 de febrero de 2022 y 28 de marzo de 2022.*



Al respecto podemos señalar que se nos ha informado por la Corredora de Seguros Security que las devoluciones de primas por prepagos del proceso solicitado a la Compañía con fecha 11 de febrero, habrían sido devueltas a los asegurados.

En relación con la observación 1, le podemos comentar que le informamos al Banco Security en su calidad de contratante de las pólizas involucradas, que la compañía no devolverá la prima solicitada, puesto que la fecha de término del crédito es anterior a la fecha de solicitud de la devolución de la prima consumida informado por el banco y por ende, la Compañía a esos asegurados les otorgó cobertura durante todo el período del crédito contratado inicialmente, corriendo el riesgo, contabilizándolo, incorporado a los EEFF, efectuando los gastos administrativos correspondientes.

i) A su vez, Banco Security, mediante carta de fecha 28 de julio de 2022 y en respuesta a los puntos 10 y 11 del Oficio Reservado UI N° 718/2022 de fecha 04 de julio del mismo año, cuantificó las nóminas de prepagos que solicitó tardíamente a la Aseguradora -con fecha 11/02/2022 y 28/03/2022 respectivamente- entregando las siguientes 2 tablas de información:

	Año del prepago					Total
	2017	2018	2019	2020	2021	
N° op. Prepagadas:	611	2.316	3.114	1.161	30	7.232
N° rut asociados (sin repetir) (*)	543	1.907	2.305	849	24	5.628
Monto primas no consumidas en UF	9.056	40.624	59.714	23.551	496	133.441
Monto sujeto a devolución por parte del banco en \$	282.760.228	1.268.573.975	1.864.861.622	735.599.358	15.495.785	4.167.290.968

	Año del prepago						Total
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
N° op. Prepagadas	3.045	1.853	776	142	12	1	5.829
N° rut asociados (sin repetir) (*)	2.563	1.613	707	127	9	1	5.020
Monto primas no consumidas en UF	47.556	29.552	12.148	3.425	336	4	93.021
Monto sujeto a devolución por parte del banco en \$ (**)	1.568.199.446	974.057.079	400.103.162	112.769.247	11.017.071	145.842	3.066.291.847

j) De la información obtenida de ambas tablas, se tiene que para un universo de 13.061 operaciones prepagadas en el periodo 2017-2022, la devolución de las primas no consumidas a los asegurados se realizó en los meses de enero, febrero, junio o julio del año 2022. Dichas primas (pactadas en UF), valorizadas a la fecha de pago efectivo equivalen a MM\$7.234 aproximadamente, monto que, distribuido según el año del prepago, equivalen a MM\$1.851 para el año 2017, MM\$2.243 para el año 2018, MM\$2.265 para el año 2019, MM\$848 para el año 2020, MM\$26 para el año 2021 y M\$145 en 2022, según se observa en el siguiente cuadro resumen:

Año del prepago	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Total
N°OP prepagadas	3.656	4.169	3.890	1.303	42	1	13.061
N° rut asociados	3.106	3.520	3.012	976	33	1	10.648
Monto PNC UF	56.612	70.176	71.862	26.976	832	4	226.462
Monto sujeto a dev. en \$	1.850.959.674	2.242.631.054	2.264.964.784	848.368.605	26.512.856	145.842	7.233.582.815



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
**FOLIO: RES-10100-23-25046-Y**      **SGD: 2023120565611**

k) Adicionalmente, la COMPAÑÍA DE SEGUROS, mediante carta de fecha 30 de diciembre de 2022 en respuesta al Oficio Reservado UI N°1.506/2022 del 27 de diciembre de 2022, acompañó un archivo Excel señalando que no remitió los certificados de cobertura al tomador en los casos identificados en la referida planilla, y que corresponden a los casos en los que no se devolvió oportunamente la prima no consumida, siendo estos 13.061 certificados de cobertura correspondientes a 9.654 asegurados que ingresaron a pólizas colectivas de seguros de desgravamen asociados a créditos que fueron prepagados en el periodo comprendido entre enero de 2017 y enero de 2022.

l) Posteriormente, BANCO SECURITY, mediante presentación de fecha 26 de abril de 2023 como respuesta al Oficio Reservado N° UI N°343/2023, informó que para el periodo 2017-2022 había identificado nuevos casos de primas pagadas de seguros de desgravamen para las cuales no había sido posible verificar su completa o parcial devolución a los clientes (adicionales a las 13.061 operaciones antes descritas), señalando que corresponderían por una parte a prepagos parciales de créditos de consumo y comerciales (1.510 operaciones con primas no consumidas por UF 34.480) y por otra, a líneas de sobregiro en cuenta corriente que fueron cerradas o disminuidos sus cupos (23.341 casos cuya prima no consumida ascendía a UF 8.729).

Al respecto, el Banco informó que había procedido a la devolución de las primas no consumidas a los clientes entre abril de 2022 y abril de 2023, las que totalizaron 24.851 operaciones por UF 43.209 monto que en un 60% fue asumido por el Banco y en un 40% por la COMPAÑÍA DE SEGUROS. Respecto a las comisiones que el Banco debe devolver a la Aseguradora por estos casos, estas se limitan a las asociadas a la parte de primas en que la Aseguradora financiará la devolución y totalizan UF 12.800.

## **B) HECHOS CONSTATADOS EN LA INVESTIGACIÓN:**

a) En atención al proceso de recopilación de antecedentes efectuado por la Unidad de Investigación, el Banco se percató de la existencia de créditos prepagados totalmente en el periodo comprendido entre enero de 2017 y enero de 2022 respecto de los cuales no se había devuelto la prima pagada y no consumida a los clientes, por lo que con fechas 11 de febrero 2022 y 28 de marzo de 2022 solicitó a través de la Corredora la devolución por dicho concepto de un monto total de 7.233.582.815 pesos, asociados a 13.061 operaciones a Compañía de Seguros de Vida Security Previsión S.A.

b) Es así como el 11 de febrero de 2022, de forma extraordinaria, la CORREDORA DE SEGUROS - a requerimiento de Banco Security- solicitó a la Compañía de Seguros, como consecuencia de pre pagos totales realizados en el periodo 2017-2021 de créditos otorgados por Banco Security, el pago de MM\$4.167 por concepto de devolución de primas pagadas y no consumidas, ya que éste no había gestionado la devolución de primas de dichas operaciones.

c) De la misma manera, con fecha 28 de marzo del 2022, y también de forma extraordinaria, la CORREDORA DE SEGUROS nuevamente a requerimiento de BANCO SECURITY, solicitó a la Compañía el pago de MM\$3.066 por concepto de devolución de primas pagadas y no



consumidas por pre pagos totales realizados en el periodo comprendido entre enero de 2017 y enero de 2022 asociados a créditos otorgados por Banco Security en años anteriores al 2017.

d) Con fecha 28 de abril de 2022, la COMPAÑÍA DE SEGUROS pagó al Banco únicamente la suma de MM\$2.984 del total de lo señalado en la primera solicitud (MM\$4.167), dado que la diferencia correspondía a créditos cuyo término era anterior a la fecha de solicitud de devolución de las primas pagadas y no consumidas, por lo que a su entender había otorgado a esos asegurados la correspondiente cobertura durante todo el período del crédito contratado.

e) Con fecha 09 de mayo de 2022, la COMPAÑÍA DE SEGUROS pagó al Banco todas aquellas primas pagadas y no consumidas asociadas a créditos vigentes, por un monto de MM\$542 de un total de MM\$3.066 requeridos por el Banco en la segunda solicitud antes mencionada.

En consecuencia, en el período comprendido entre enero de 2017 y enero de 2022, la Compañía de Seguros, en su calidad de asegurador de pólizas colectivas de seguros asociados a créditos otorgados por Banco Security, no devolvió oportunamente 7.233.582.815 pesos pertenecientes a 9.654 clientes, dentro del plazo que prevé la normativa, correspondientes a las primas pagadas y no consumidas respecto de 13.061 operaciones de crédito. Dichos 9.654 clientes prepagaron totalmente sus respectivos créditos al Banco que, a su vez, había tomado los respectivos seguros colectivos de desgravamen en la Compañía de Seguros con la intermediación de la Corredora.

Por su parte, BANCO SECURITY, en su calidad de prestador de servicios financieros por cuenta de la Aseguradora, no realizó las gestiones necesarias para materializar la oportuna devolución de, al menos, 7.233.582.815 pesos, correspondientes a primas pagadas y no consumidas por 9.654 asegurados que prepagaron 13.061 operaciones de crédito entre enero de 2017 y enero de 2022, en la forma y condiciones que determinó esta Comisión, según lo establecido en la Circular 2.114.

En tanto, para ese mismo universo de operaciones, la Corredora no cumplió con su obligación de informar y prestar asistencia a los asegurados en su calidad de intermediario de los seguros ofrecidos por el Banco, en particular respecto de las condiciones de sus pólizas colectivas y del proceso de restitución de primas pagadas y no consumidas.

En adición a la anterior, de acuerdo a lo informado por el BANCO en abril de 2023, existe un grupo adicional de primas no consumidas de los seguros de desgravamen cuyo término anticipado, ocurrido en el período comprendido entre enero de 2017 y diciembre de 2022, no fueron devueltas oportunamente a los asegurados. En efecto, la devolución a los clientes fue realizada entre abril de 2022 y abril de 2023 y ascendió a UF 43.209, el cual fue asumido por el BANCO en un 60% y por la COMPAÑÍA DE SEGUROS en un 40%, lo que corrobora el hecho que no se efectuó una devolución oportuna de las primas no consumidas a los clientes de Banco Security por parte de éste y la Compañía de Seguros; y además, la Corredora no cumplió con su obligación de informar y prestar asistencia a la Compañía y los asegurados en su calidad de intermediario de seguros.

De lo antes expuesto, y conforme a los antecedentes recabados y declaraciones obtenidas, se pudo constatar que, a lo menos en el período comprendido entre enero de 2017 y junio de 2020, el procedimiento de devolución de primas no consumidas se realizaba caso a caso por parte de



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y      SGD: 2023120565611

los ejecutivos comerciales del BANCO, sin control que permitiera contrastar dichas solicitudes con la información de los créditos prepagados. En consecuencia, este proceso en el BANCO: (i) no contaba con políticas ni procedimientos formales al respecto; (ii) no contaba con registros y sistemas auxiliares; (iii) no disponía de adecuados procesos de verificación y supervisión; (iv) no se efectuaban auditorías internas para verificar el adecuado apego a los controles.

f) A consecuencia de lo anterior, se puede afirmar que los Estados de Financieros de BANCO SECURITY para el periodo 2017-2021, no reflejaron debidamente los efectos de los prepagos, ya que no se consideraron los egresos correspondientes a la devolución que, por concepto de la comisión de recaudación asociada a las primas no consumidas, debía realizar a la Aseguradora.

De acuerdo a la información remitida por el Banco en sus respuestas a los Oficios Reservados UI N° 718/2022, 1.478/2022 y 93/2023, las comisiones de recaudación -establecidas en función del valor de las primas conforme los respectivos contratos- que se debieron haber restituido en los ejercicios 2017 a 2021 ascenderían a un monto aproximado de MM\$6.190.

En efecto, el Banco en su respuesta al oficio Reservado UI N° 1.478/2022, indica que con fecha 31 de mayo de 2022 devolvió a la Compañía un monto de MM\$ 2.484 por concepto de comisiones de recaudación, el que corresponde únicamente a la porción de primas no consumidas cuya restitución a los asegurados fue asumida por la Aseguradora (MM\$3.526), pues el resto de las primas no consumidas debió asumirlas en su totalidad, lo que ascendió a MM\$3.706.

Es así que para los años 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021 el Banco no consideró las comisiones que debían devolverse a la Compañía producto de las primas pagadas y no consumidas, ante el prepago de créditos de consumo y comerciales, según lo establecido en la cláusula Sexta del Convenio de Recaudación de Prima Mensual, afectando así la información presentada en sus estados financieros con un efecto de sobreestimación de la utilidad de los respectivos ejercicios. Las comisiones que debieron haber sido restituidas en el periodo 2017-2021, se puede estimar en un monto aproximado de MM\$6.190.

La situación descrita derivó en que entre noviembre de 2021 y julio de 2022 el Banco reconociera mediante diversos asientos contables la constitución de provisiones y egresos en sus estados financieros, como consecuencia de no informar oportunamente la devolución de primas no consumidas.

g) La COMPAÑÍA DE SEGUROS, mediante carta de fecha 30 de diciembre de 2022 en respuesta al Oficio Reservado UI N°1.506/2022 del 27 de diciembre de 2022, acompañó un archivo Excel señalando que no remitió los certificados de cobertura al tomador en los casos identificados en la referida planilla, y que corresponden a los casos en los que no se devolvió oportunamente la prima no consumida, siendo estos 13.061 certificados de cobertura correspondiente a 9.654 asegurados que ingresaron a pólizas colectivas de seguros de desgravamen asociados a créditos que fueron prepagados en el periodo comprendido entre enero de 2017 y enero de 2022.



### I.3 ANTECEDENTES RECOPIADOS DURANTE LA INVESTIGACIÓN

Durante la investigación, se recopilaron los siguientes elementos probatorios:

1.- Mediante Oficio Reservado UI N°1.089/2021 de fecha 18 de octubre de 2021, se solicitó a Banco Security información respecto de los créditos de consumo y/o comerciales que realizaron prepagos totales de los mismos desde el 01 de enero de 2017 a 18 de octubre de 2021.

2.- Mediante carta de fecha 16 de noviembre de 2021, el Banco remite la información solicitada en el Oficio señalado en el número anterior.

3.- Mediante Oficio Reservado UI N°1.280/2021 de fecha 26 de noviembre de 2021, se solicitó a Banco Security remitir lo siguiente:

*“1) Copia de toda la documentación asociada a los contratos de crédito individualizados en Anexo adjunto a este Oficio. La referida documentación deberá contener copia de los contratos de crédito, pólizas de seguros asociados a dichos contratos, liquidación del contrato, comprobante de pago de prima y, en caso que se haya efectuado una devolución de la prima no devengada por el asegurado, los comprobantes de la misma.*

*2) Informar sobre la existencia de cualquier contrato, convención o acuerdo de voluntades entre el Banco, Corredores de Seguros Security Ltda y Seguros Vida Security Previsión S.A. relativos a los seguros asociados a los contratos de crédito individualizados en el Anexo que justifique las comisiones pagadas por concepto de seguros; y remitir copia de los mismos en caso que sea pertinente.”*

4.- Mediante carta de fecha 11 de enero de 2022, el Banco remite la información solicitada en el Oficio señalado en el número anterior.

5.- Mediante Oficio Reservado UI N°77/2022 de fecha 21 de enero de 2022, se solicitó a Banco Security remitir lo siguiente:

*“1.- En relación a su respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.280/2021:*

*a) Copia de los Contratos de Crédito asociados a los Pagarés ya remitidos.*

*b) Certificados de cobertura de las pólizas asociadas a los referidos créditos.*

*Adicionalmente en relación a esta respuesta, se le solicita explicar el motivo por el cual para los siguientes casos, y de acuerdo a la planilla enviada por ese Banco, la devolución de la prima se realizó con fecha previa a la del prepago del crédito.*



RUT	DV	NOMBRE CLIENTE	FECHA DE CONTRATACION	PLAZO POR EL QUE FUERON CONTRATADOS	FECHA PREPAGO	ID POLIZA ASOCIADA AL SEGURO	NRO. OPERACIÓN	PRIMA DEVUELTA POR BANCO	FECHA DE PAGO O DEVOLUCION
10372696	4	KARIN NATALI BAEZA VASQUEZ	02/07/2020	18	07-07-2021	282997	619408	112.195	03-02-2021
10529236	8	FREDDY ALEXIS VIVEROS CONTRERAS	30/11/2017	48	30-07-2021	282658	533162	88.106	07-05-2021
10654046	2	MARIA SOLEDAD PIZARRO FLORES	07/02/2020	24	17-06-2021	283000	607272	127.600	08-10-2020
10829701	8	WEINER RICHARD BIGGEMANN MORA	25/11/2020	12	07-04-2021	282996	627326	51.968	09-03-2021
12844876	4	INGRID PAMELA OLEA GOMEZ	24/06/2019	60	06-05-2021	282996	586959	115.072	28-08-2020
14168988	6	CARLOS IGNACIO SEBASTIAN BRAVO BOSSELIN	29/05/2019	36	17-02-2021	282996	584567	109.875	28-08-2020
14746807	5	BEATRIZ BELTRAN GAMACHO	31/07/2020	48	09-06-2021	283000	623455	378.624	18-11-2020
15520915	1	ISRAEL ALEJANDRO COLLAO MATURANA	26/09/2019	33	01-07-2021	282998	596486	161.983	15-04-2021
15680009	0	JOSE SANTOS ORELLANA OCAYO	15/12/2020	48	06-04-2021	282996	628292	200.448	10-03-2021
15959444	0	DOMINIQUE CHATEAU LINDURRAGA	03/10/2019	48	16-04-2021	283000	597174	133.632	15-09-2020
16098391	4	fernando andres diaz gonzalez	13/11/2019	29	28-04-2021	283000	600573	105.068	10-08-2020
16765180	1	ROCIO DEL PILAR OSSES ARZOLA	08/08/2019	60	25-03-2021	283000	591774	334.080	24-09-2020
18450242	9	LUCAS MARTIN ZAWELS ROJAS	06/01/2020	24	30-12-2020	282996	604643	103.925	10-08-2020

2.- En relación a su respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.089/2021, se solicita reenviar planilla Excel agregando para cada una de las operaciones, la siguiente información:

- Si se ha realizado la devolución de la prima no consumida.
- Fecha de pago de la devolución de la prima no consumida.
- Monto a que asciende lo devuelto o adeudado por devolución de prima.
- Fecha en que se comunicó en cada uno de los casos el prepago del crédito a la Compañía Aseguradora.

3.- Informar el procedimiento establecido por la sociedad de su gerencia para gestionar las devoluciones por primas no consumidas en los seguros de desgravamen asociadas a créditos de consumo y/o comerciales, incluyendo comunicaciones con Corredores de Seguros Security Ltda y Seguros de Vida Security Previsión S.A., adjuntando copia de las políticas, manuales y/o instructivos en los que dicho procedimiento conste e indicando las áreas involucradas y personas responsables, con sus respectivas funciones, exponiendo de forma clara, y detallando paso a paso, la forma en que opera cada área y profesional involucrado en dicho proceso.

4.- Informar el número total de casos en que no se ha devuelto la prima no consumida de los seguros de desgravamen dentro de los 10 días de acuerdo con lo dispuesto en la Circular N° 2.114, así como el monto total asociado a estos casos."

6.- Mediante carta de fecha 12 de marzo de 2022, el Banco remite la información solicitada en el Oficio señalado en el número anterior.

7.- Mediante Oficio Reservado UI N°78/2022 de fecha 21 de enero de 2022, se solicitó a SEGUROS VIDA SECURITY PREVISION S.A. remitir lo siguiente:

"1) Remitir una nómina en formato Excel que especifique los clientes que han contratado con Seguros Vida Security Previsión S.A., en adelante "Seguros Vida Security", pólizas de desgravamen asociadas a créditos de consumo y/o comerciales de Banco Security que hayan realizado prepagos totales de los mismos en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2017 al 18 de octubre de 2021, y que hubiesen generado la devolución de la prima pagada no devengada en los términos de la Circular N° 2.114, de 26 de julio de 2013. Dicha nomina deberá contener los siguientes campos:

- Nombre o Razón Social



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y      SGD: 2023120565611

b) RUT

c) Número o identificación del crédito asociado.

d) Fecha de contratación del seguro de desgravamen.

e) Fecha en que se le informó a Seguros Vida Security el prepago del crédito de consumo y/o comercial

f) Fecha en que devolvió la prima pagada no devengada.

g) Monto de la prima pagada no devengada que se devolvió al cliente y en caso de que la prima pagada no devengada no hubiese sido devuelta al cliente, explique los motivos de dicha situación.

h) Prima cobrada.

i) Comisión pagada al Banco.

j) Comisión pagada a Corredores de Seguros Security Ltda.

2) Informe 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 los plazos que ahí se señalan en relación a las pólizas de desgravamen contratadas para cubrir los créditos de consumo y/o comerciales que Banco Security otorga a sus clientes.

3) Señale el procedimiento establecido por la Seguros Vida Security, para gestionar las devoluciones por primas no consumidas en los seguros de desgravamen asociadas a créditos de consumo y/o comerciales de Banco Security, incluyendo comunicaciones con el Banco y Corredores de Seguros Security Ltda, adjuntando copia de las políticas, manuales y/o instructivos en los que dicho procedimiento conste e indicando las áreas involucradas y personas responsables, con sus respectivas funciones, exponiendo de forma clara, y detallando paso a paso, la forma en que opera cada área y profesional involucrado en dicho proceso."

8.- Mediante carta de fecha 4 de marzo de 2022, SEGUROS VIDA SECURITY PREVISION S.A. remite la información solicitada en el Oficio señalado en el número anterior.

9.- Mediante Oficio Reservado UI N°79/2022 de fecha 21 de enero de 2022, se solicitó a CORREDORES DE SEGUROS SECURITY LTDA. remitir lo siguiente:

"1) Informe 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 los plazos que ahí se señalan en relación a las pólizas de desgravamen contratadas por Banco Security con Seguros de Vida Security Previsión S.A. e intermediadas por la sociedad de su gerencia para cubrir los créditos de consumo y/o comerciales que el Banco otorga a sus clientes.

2) Remitir una nómina que especifique la cantidad de pólizas de seguros de desgravamen contratadas por Banco Security para créditos de consumo y créditos comerciales con Seguros de Vida Security Previsión S.A. e intermediadas por la Corredora en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2017 al 18 de octubre de 2021.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y      SGD: 2023120565611

3) Señale el procedimiento establecido por la sociedad de su gerencia, para gestionar las devoluciones por primas no consumidas en los seguros de desgravamen asociadas a créditos de consumo y/o comerciales de Banco Security , incluyendo comunicaciones con el Banco Security y Seguros de Vida Security Previsión S.A., adjuntando copia de las políticas, manuales y/o instructivos en los que dicho procedimiento conste e indicando las áreas involucradas y personas responsables, con sus respectivas funciones, exponiendo de forma clara, y detallando paso a paso, la forma en que opera cada área y profesional involucrado en dicho proceso.

4) Informe la forma en que da cumplimiento a lo dispuesto en los números 3 y 5 del artículo 10 del D.S. N° 1.051 respecto de las pólizas de desgravamen que contrató Banco Security e intermedió la sociedad de su gerencia con Seguros de Vida Security Previsión S.A., respecto de las siguientes pólizas:

- a) POLIZA N° 282658
- b) POLIZA N° 282659
- c) POLIZA N° 282.659
- d) POLIZA N° 282660
- e) POLIZA N° 282735
- f) POLIZA N° 282996
- g) POLIZA N° 282997
- h) POLIZA N° 282998
- i) POLIZA N° 283000
- j) POLIZA N° 283002
- k) POLIZA N° 283003
- l) POLIZA N° 283005
- m) POLIZA N° 283007
- n) POLIZA N° 283009
- o) POLIZA N° 283010
- p) POLIZA N° 283.016
- q) POLIZA N° 450658”

10.- Mediante carta de fecha 25 de febrero de 2022, CORREDORES DE SEGUROS SECURITY LTDA. remite la información solicitada en el Oficio señalado en el número anterior.

11.- Mediante Oficio Reservado UI N°388/2022 de fecha 11 de abril de 2022, se solicitó a CORREDORES DE SEGUROS SECURITY LTDA. remitir: “una nómina en formato Excel que especifique los beneficiarios de seguros de desgravamen asociados a créditos de consumo y/o comerciales contratados entre Banco Security y Seguros Vida Security Previsión S.A., en adelante “Seguros Vida Security”, que hayan realizado prepagos totales de los mismos en el periodo



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y      SGD: 2023120565611

*comprendido entre el 1 de enero de 2017 al 18 de octubre de 2021, y que hubiesen generado la devolución de la prima pagada no devengada en los términos de la Circular N° 2.114, de 26 de julio de 2013.”*

12.- Mediante carta de fecha 18 de abril de 2022, CORREDORES DE SEGUROS SECURITY LTDA. remite la información solicitada en el Oficio señalado en el número anterior.

13.- Mediante Oficio Reservado UI N°417/2022 de fecha 21 de abril de 2022, se solicitó a SEGUROS VIDA SECURITY PREVISION S.A. remitir lo siguiente:

*“1.- Especificar si, en los registros de esa Compañía, consta que los asegurados individualizados en las hojas 1 y 2 del Anexo N°1 adjunto al presente Oficio, registran prepago total de sus créditos comerciales y/o de consumo contratados con Banco Security en el período comprendido entre el 01 de enero de 2017 y el 18 de octubre de 2021.*

*2.- En caso afirmativo, se solicita complementar dicho listado Excel con la siguiente información:*

*a) Número o identificación del crédito asociado (formato de número).*

*b) Fecha de contratación del seguro de desgravamen (dd-mm-aaaa).*

*c) Fecha del prepago total del crédito (dd-mm-aaaa).*

*d) Fecha en que se le informó a Seguros Vida Security el prepago del crédito de consumo y/o comercial (dd-mm-aaaa).*

*e) Fecha en que devolvió la prima pagada no devengada (dd-mm-aaaa).*

*f) Monto de la prima pagada no devengada que se devolvió al cliente (monto en \$) y en caso de que la prima pagada no devengada no hubiese sido devuelta al cliente, explique los motivos de dicha situación.*

*g) Prima cobrada (monto en \$).*

*h) Comisión pagada al Banco (monto en \$).*

*i) Comisión pagada a Corredores de Seguros Security Ltda. (monto en \$).”*

14.- Con fecha 02 de mayo de 2022, a las 10:02 horas, mediante la plataforma Zoom, prestó declaración doña Carolina Staforelli Constanzo, Subgerente de operaciones empresa en la Compañía Seguros Visa Security Previsión S.A.

15.- Mediante carta de fecha 5 de mayo de 2022, SEGUROS VIDA SECURITY PREVISION S.A. remite la información solicitada en el Oficio Reservado UI N°417/2022.

16.- Con fecha 10 de mayo de 2022, a las 11:04 horas, mediante la plataforma Zoom, prestó declaración doña Ana María Jothier Magalhaes, Jefa de área de banca seguros en Corredores de Seguros Security Ltda.

17.- Con fecha 08 de junio de 2022, a las 11:06 horas, mediante la plataforma Zoom, prestó declaración doña Ana María Londoño Hurtado, Subgerente de operaciones centrales y sucursales en Banco Security.



18.- Con fecha 20 de junio de 2022, a las 10:32 horas, mediante la plataforma Zoom, prestó declaración don Eduardo Olivares Veloso, Gerente General de Banco Security.

19.- Mediante Oficio Reservado UI N°718/2022 de fecha 04 de julio de 2022, se solicitó a Banco Security remitir lo siguiente:

1. *“Actas y presentaciones de las sesiones ordinarias y extraordinarias del Directorio u otro Comité interno realizadas desde enero de 2020 a la fecha, en que se haya tratado algún aspecto relacionado con dicho proceso de devolución.”*
2. *Identificación de la gerencia de tercera línea responsable de seguros perteneciente a la Banca de Personas de la División Comercial, indicando nombre y datos de contacto del ejecutivo responsable.*
3. *Manuales internos relacionados con el rol del Banco en la emisión de la póliza o certificado de cobertura y el procedimiento mediante el cual éste gestiona el envío de dichos documentos al asegurado.*
4. *Informes desarrollados por el área de auditoría interna o externa en el periodo 2017 a la fecha, relacionados con este proceso.*
5. *Nombre de la empresa externa contratada para revisar este proceso, indicando el alcance, fecha de inicio, fecha de término y estado de avance de la revisión. En caso que existan diagnósticos o conclusiones preliminares, adjuntarlos.*
6. *Monto de ingresos anuales por comisiones de recaudación de primas de seguros de desgravamen asociados a créditos de consumo y comerciales para los años 2020 y 2021, indicando el nombre y código de la cuenta contable en que se registran.*
7. *Sistemas dispuestos por el Banco para que el asegurado consulte la póliza contratada.*
8. *Respecto a la nómina de devoluciones de primas no devengadas solicitada a la Compañía de Seguros Vida Security Previsión S.A. el 11 de febrero de 2022, indicar: (I) Monto total y N° de casos solicitados para devolución, (II) Fecha de devolución a los asegurados (meses), (III) Monto asumido por la aseguradora y (IV) Monto asumido por el banco, indicando forma de contabilización del egreso.*
9. *Respecto a la nómina de devoluciones de primas no devengadas solicitada a la Compañía de Seguros Vida Security Previsión S.A. el 28 de marzo de 2022, indicar: (I) Monto total y N° de casos solicitados para devolución, (II) Fecha de devolución a los asegurados (meses), (III) Monto asumido por la aseguradora y (IV) Monto asumido por el banco, indicando forma de contabilización del egreso.*
10. *De acuerdo a lo informado por Ud., en enero de 2022 para un universo aproximado de 27.600 operaciones de crédito cursadas y prepagadas entre el 01/01/2017 y el 31/12/2021 no fue posible verificar la devolución de primas para cerca de 8.000 operaciones, por un monto aproximado de MM\$4.100. Al respecto se requiere:*
  - a) *Ratificar o rectificar los datos antes indicados y estructurarlos según lo siguiente:*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y      SGD: 2023120565611

	Año del prepago					Total
	2017	2018	2019	2020	2021	
N° op. prepagadas						
N° rut asociados (sin repetir)						
Monto primas no consumidas en UF						
Monto sujeto a devolución por parte del banco en MM\$						

- b) *Indicar forma de contabilización del monto sujeto a devolución, señalando el nombre y código de cuentas contable(s) y fecha del (los) registro(s).*
- c) *Señalar el monto en pesos efectivamente devuelto a los asegurados al cierre de mayo de 2022.*
- d) *Enviar base de datos sustento a lo indicado en el cuadro "10.a" según el formato del archivo Excel adjunto "Base créd. cursados entre 2017-2021".*

11. *De acuerdo a lo informado por Ud., de la revisión de créditos cursados con anterioridad al 2017 y que fueron prepagados entre el 01/01/2017 y el 31/12/2021 no fue posible verificar la devolución de primas por un monto cercano a los MM\$2.300. Al respecto se requiere:*

- a) *Ratificar o rectificar los datos antes indicados y estructurarlos según lo siguiente:*

	Año del prepago					Total
	2017	2018	2019	2020	2021	
N° op. prepagadas						
N° rut asociados (sin repetir)						
Monto primas no consumidas en UF						



Monto sujeto a devolución por el banco en MM\$						
--	--	--	--	--	--	--

- b) *Indicar forma de contabilización del monto sujeto a devolución, señalando el nombre y código de cuentas contable(s) y fecha del (los) registro(s).*
- c) *Señalar el monto en pesos efectivamente devuelto a los asegurados al cierre de mayo de 2022.*
- d) *Enviar base de datos sustento a lo indicado en el cuadro "11.a" según el formato del archivo Excel adjunto "Base créd. cursados antes de 2017".*

12. *Explicar la relación entre las nóminas enviadas a la aseguradora con fecha 11 de febrero y 28 de marzo y la información de las consultas N°10 y 11."*

20.- Mediante Oficio Reservado UI N°779/2022 de fecha 13 de julio de 2022, se concede prórroga a Banco Security para la entrega de los antecedentes solicitados en el oficio UI N°718/2022 anteriormente señalado.

21.- Mediante carta de fecha 28 de julio de 2022, BANCO SECURITY, remite la información solicitada en el Oficio Reservado UI N°718/2022.

22.- Mediante Oficio Reservado UI N°896/2022 de fecha 05 de agosto de 2022, se solicitó a Banco Security complementar su respuesta al Oficio Reservado UI N°718/2022 según lo siguiente:

*"1.- En su respuesta a la pregunta N°1, se indica que el valor acumulado neto para el evento relacionado con los seguros es de MM\$5.837:*

*En relación a lo anterior:*

- a) *Explicar cómo se determina dicha suma, explicitando los montos por pérdidas y recuperaciones y los meses en que éstos se contabilizaron.*
- b) *Indicar, cómo se condice ese monto con los egresos reconocidos por el banco, según su respuestas N° 9.iv y 10.iv.*

2.- *Indicar las razones del cambio de criterio en la contabilización de los egresos asociados a la devolución de las nóminas de primas no consumidas de fechas 11 de febrero y del 28 de marzo, teniendo presente que, para la primera nómina, los egresos se distribuyen en tres cuentas contables, mientras que para el segundo caso, se utilizó sólo una.*

3.- *En relación a sus respuestas N°: 9.iv, 10.iv, 10.b y 11.b. se requiere:*

- a) *Explicar cómo se condicen dichos registros con la existencia de una provisión por un monto aproximado de MM\$4.000 al 31 de diciembre de 2021, según lo descrito en el acta de la sesión extraordinaria del Comité de Auditoría de fecha 23 de febrero de 2022.*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y      SGD: 2023120565611

- b) *Adjuntar un esquema cronológico que ilustre los asientos contables empleados en el registro de los movimientos de cada cuenta contable involucrada con la devolución de primas no consumidas. Explicitar nombres y códigos de cuentas contables, montos en pesos, fecha y tipo de movimiento (cargo/abono).*

4.- *Explicar las diferencias en la distribución de los montos pagados por la aseguradora y lo asumido por el Banco, observada entre lo informado en su carta de respuesta versus lo reportado en los archivos Excel y en caso que sea necesario rectificar lo informado. Al respecto:*

- a) *- Según su respuesta N° 9.iii, para la nómina enviada el 11 de febrero de 2022 la aseguradora pagó \$2.906.012.620, mientras que del archivo Excel se desprende que dicho monto, pagado el 28 de abril de 2022, asciende a \$2.984.290.118.*
- b) *- Según su respuesta N° 10.iii, de la nómina enviada el 28 de marzo de 2022 la aseguradora pagó \$534.996.073, mientras que del archivo Excel se desprende que dicho monto, pagado el 09 de mayo de 2022, asciende a \$542.327.772.”*

23.- Con fecha 09 de agosto de 2022, a las 15:02 horas, mediante la plataforma Zoom, prestó declaración don Nicolás Moreno Delpiano, Gerente de Productos de la División Personas de Banco Security.

24- Mediante carta de fecha 17 de agosto de 2022, Banco Security, remite la información solicitada en el Oficio Reservado UI N°896/2022.

25.- Mediante Oficio Reservado UI N°1.270/2022 de fecha 07 de noviembre de 2022, se solicitó a SEGUROS VIDA SECURITY PREVISION S.A. el envío de los siguientes antecedentes respecto a las 13.061 operaciones de crédito otorgadas por Banco Security que cuentan con seguro de desgravamen emitido por Seguros de Vida Security Previsión S.A. e intermediado por la Corredora:

- a) *Completar el archivo en formato Excel que se adjunta con la siguiente información: i) fecha en que remitió la póliza o certificado de cobertura; y ii) si la póliza o certificado de cobertura fue enviado al asegurado o a Corredores de Seguros Security Ltda.*
- b) *Informar de qué manera la sociedad de su gerencia ha dado y/o está dando cumplimiento a lo dispuesto en los Articulo 517 y 519 del Código de Comercio, particularmente en lo referido a la entrega de póliza o certificado de cobertura al asegurado o a Corredores de Seguros Security Ltda, según corresponda.*

26.- Mediante Oficio Reservado UI N°1.271/2022 de fecha 07 de noviembre de 2022, se solicitó a CORREDORES DE SEGUROS SECURITY LTDA. el envío de los siguientes antecedentes respecto de las 13.061 operaciones de crédito otorgadas por Banco Security que cuentan con seguro de desgravamen emitido por Seguros de Vida Security Previsión S.A. e intermediado por ésta:

- a) *Completar el archivo en formato Excel que se adjunta con la siguiente información: i) fecha en que recibió de Seguros Vida Security Previsión S.A la póliza o certificado de cobertura de los seguros identificados, si corresponde; y ii) fecha en que la sociedad de su gerencia remitió dichos documentos a los asegurados.*



b) *Informar de qué manera la sociedad de su gerencia ha dado y/o está dando cumplimiento a lo dispuesto en los Artículo 517 y 519 del Código de Comercio, particularmente en lo referido a la entrega de póliza o certificado de cobertura al asegurado.*

27.- Mediante carta de fecha 11 de noviembre de 2022, SEGUROS VIDA SECURITY PREVISION S.A., remite la información solicitada en el Oficio Reservado UI N°1.270/2022, señalando:

*“1.- No se remitió a los asegurados de la nómina adjunta un certificado de cobertura, por cuanto a la Compañía no cuenta con los datos del domicilio y/o correos electrónicos de los asegurados, no obstante, lo cual, siempre han estado disponibles para quien lo requiera;*

*2.- Cabe señalar que ninguno de los asegurados de la nómina adjunta, solicitó a la Compañía copia del certificado de cobertura y/o de la póliza contratada bajo cuyo alero se encontraban o encuentran asegurados;*

*3.- A la fecha de la contratación del seguro de desgravamen o su renovación, al contratante dentro del plazo legal, se le ha remitido por intermedio de la Corredora de Seguros interviniente la póliza respectiva;*

*4.- Por su parte el banco contratante, según nos ha informado, dispone de las pólizas colectivas en los mesones de atención a público en todas sus sucursales. Adicionalmente tiene a disposición del asegurado una copia de las pólizas colectivas vigentes en su sitio web y en el caso que el cliente solicite certificado de cobertura u otro documento relativo a su seguro de desgravamen, puede hacerlo a través de su ejecutivo de cuentas, lo que ha ocurrido en algunos casos, extendiéndose el certificado de cobertura.*

*5.- De la nómina adjunta que contempla 13.061 asegurados, solo se encuentran vigentes como asegurados 168 clientes;*

*6.- En la actualidad, se emiten regularmente todos los certificados de cobertura de los asegurados de las pólizas colectivas de desgravamen asociadas a créditos de consumo y/o comerciales de Banco Security. Dichos certificados de cobertura se envían directamente a los asegurados.”*

28.- Mediante carta de fecha 11 de noviembre de 2022, CORREDORES DE SEGUROS SECURITY LTDA, remite la información solicitada en el Oficio Reservado UI N°1.271/2022, señalando:

*“a) Como corredores no hemos recibido, de parte de la compañía de seguros, los certificados de cobertura correspondientes a los asegurados de la nómina adjunta.*

*b) La Corredora solo a solicitud específica de algún asegurado, gestiona con la compañía de seguros, la emisión de certificado de cobertura para su posterior envío al cliente.*

*c) De los 13.061 asegurados identificados en la planilla Excel adjunta, a la fecha solo se encuentran vigentes 168 clientes.*

*d) La Corredora cumple con las normas vigente respecto a la entrega de la póliza colectiva al contratante. Banco Security disponibiliza a los clientes en todas sus sucursales una copia de las pólizas colectivas vigentes.”*



29.- Con fecha 14 de noviembre de 2022, a las 12:03 horas, mediante la plataforma Zoom, prestó declaración don Enrique Menchaca Olivares, Fiscal de Banco Security.

30.- Con fecha 12 de diciembre de 2022, a las 09:03 horas, mediante la plataforma Zoom, prestó declaración don Francisco Armando Silva Silva, Ex director de Seguros Vida Security Previsión S.A. y Banco Security.

31.- Mediante Oficio Reservado UI N°1.478/2022 de fecha 16 de diciembre de 2022, se solicitó a BANCO SECURITY, lo siguiente:

*“1. Respecto a la aplicación de la NIIF15 y del Compendio de Normas Contables versión 2022 durante el periodo enero a septiembre de 2022, en particular respecto al tratamiento de las comisiones de recaudación de primas de seguros de desgravamen:*

*a. Indicar si el banco registra los “Ingresos por comisiones de recaudación de primas de seguros” (código 42245.01.07) bajo un modelo de diferimiento (se percibe 100% de las comisiones asociadas a la recaudación de las primas de seguro por todo el plazo del crédito en el reconocimiento inicial del crédito) o de forma mensual al prestar el servicio de recaudación (se percibe la comisión que corresponde a la recaudación de la prima de seguro mes a mes).*

*b. En caso de aplicar un modelo de diferimiento, confirmar si los “Ingresos diferidos por comisiones de recaudación de primas de seguros no devengadas” se registran en el código 29000.08.03 y su devengo mensual del ingreso diferido en “Cobranza o recaudación de primas de seguros” en el código 42245.01.07. De lo contrario, señalar el nombre y código de todas las cuentas utilizadas en el registro contable.*

*c. En caso de percibir el ingreso por comisiones de recaudación de forma mensual, confirmar si se registra en el código 42245.01.07. De lo contrario, señalar el nombre y código de todas las cuentas utilizadas en el registro.*

*2. Informar el asiento contable con sus respectivos nombres, códigos de cuentas y movimientos (cargo/abono) bajo las normas antes mencionadas, cuando ocurre un prepago de un crédito de consumo o comercial en cuotas y se genera una obligación por devolver las eventuales comisiones por recaudación de primas de seguros de desgravamen diferidos y no devengados. En el caso que se aplique un modelo de diferimiento de ingresos, indicar si se realiza una provisión de los efectos esperados señalando el nombre y código de las cuentas utilizadas para tal registro, tanto en el estado de resultados como en el pasivo.*

*3. Respecto su respuesta al punto 3.b del Oficio reservado UI N° 896/2022, indicar las razones de por qué en el asiento contable por la devolución al cliente de las primas del seguro de desgravamen se utilizó como contrapartida “Otras cuentas y documentos por cobrar a terceros” (código 19000.05.09) en vez de registrar su efecto en el haber en “Efectivo y depósitos en bancos” (código 10500.00.00), considerando que la devolución al cliente significó una salida de efectivo por el pago realizado.*

*4. Para el periodo 2017-2021, en que se utilizaba el Compendio de Normas Contables vigente hasta diciembre de 2021, detallar el registro contable aplicado para las situaciones descritas en los puntos 1.a, 1.b y 1.c., señalando los asientos contables tipo con el nombre y códigos de las respectivas cuentas de balance y resultados.*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y      SGD: 2023120565611

5. Respecto a su respuesta al Oficio reservado UI N° 718/2022:

a. Reenviar las tablas N°11.a y N°12.a, agregando el monto que el Banco debió haber restituido a Compañía de Seguros Vida Security Previsión S.A. por concepto de comisión de recaudación asociada a la prima no consumida según lo siguiente:

	Año del prepago					Total
	2017	2018	2019	2020	2021	
N° op. prepagadas						
N° rut asociados (sin repetir)						
Monto primas no consumidas en UF						
Monto sujeto a devolución por parte del banco en MM\$						
Comisiones de recaudación sujetas a devolución(\$)						
Comisiones de recaudación sujetas a devolución (UF)						

b. Respecto a la nómina de devoluciones de primas no devengadas solicitada a Compañía de Seguros Vida Security Previsión S.A. el 11 de febrero de 2022, indicar el monto de comisiones por recaudación efectivamente devuelto, adjuntando el esquema cronológico con los asientos contables que registraron los movimientos de cada cuenta involucrada (nombres y códigos), montos en pesos, fecha y tipo de movimiento (cargo/abono).

c. Respecto a la nómina de devoluciones de primas no devengadas solicitada a la Compañía de Seguros Vida Security Previsión S.A. el 28 de marzo de 2022, indicar el monto de comisiones que efectivamente devuelto, adjuntando el esquema cronológico con los asientos contables que registraron los movimientos de cada cuenta involucrada (nombres y códigos), montos en pesos, fecha y tipo de movimiento (cargo/abono).

d. En cuanto los montos devueltos a los asegurados por concepto de primas no consumidas, que de acuerdo con sus respuestas 9.i y 10.i ascienden a \$4.167.290.968 y \$3.066.291.847 respectivamente, indicar detalladamente la forma de cálculo utilizada para el caso de cada cliente (qué sociedad y área los realizó, qué información se utilizó y las fórmulas aplicadas especialmente en cuanto a los reajustes, compensaciones, deducciones y/o eventuales intereses aplicados).

6. Enviar la(s) política(s) de operaciones con partes relacionadas vigente(s) en el periodo 2017-2021, indicando instancia y fecha de su aprobación.

7. Agregar en las columnas designadas para tales efectos en el Excel adjunto al presente Oficio, el nombre y correo de los ejecutivos comerciales que participaron en el curso de los créditos comerciales y/o de consumo y la suscripción de los seguros de desgravamen asociados a dichas operaciones.

8. Señalar si, en el período comprendido entre los años 2017 a 2021, los ejecutivos recibían comisiones u otros incentivos asociados a la suscripción de seguros, en caso afirmativo, indicar



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y SGD: 2023120565611

*como se calculan y/o en qué consisten. Señalar si, en esta materia, se ha implementado algún cambio durante el año 2022.*

*9. Informar si la entidad de su gerencia realiza cursos de capacitación para sus ejecutivos en materia de seguros, en caso afirmativo, indicar en qué consisten dichas capacitaciones.”*

32.- Mediante Oficio Reservado UI N°1.479/2022 de fecha 16 de diciembre de 2022, se solicitó a SEGUROS VIDA SECURITY PREVISION S.A., lo siguiente:

*“1- Copia de las sesiones de Directorio –tanto ordinarias como extraordinarias- en las que se haya tratado la situación derivada de la no devolución por parte de Banco Security de las primas pagadas y no consumidas asociadas a créditos otorgados por éste. Asimismo, deberá informar si dicho tema fue tratado en algún comité, especificándolo e indicando en los términos en que fue tratado.*

*2- Copia de los “Registros de Atención de Consultas y Reclamos” exigido por a Circular 2131 del 28 de noviembre de 2013, de los años 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021. Adicionalmente, se solicita identificar en dichos registros los reclamos efectuados por no devolución de las primas pagadas y no consumidas derivados de pre pagos de créditos de Banco Security.”*

33.- Mediante Oficio Reservado UI N°1.480/2022 de fecha 16 de diciembre de 2022, se solicitó a CORREDORES DE SEGUROS SECURITY LTDA., lo siguiente:

*“1- Señale los comités de la sociedad de su gerencia en los que se haya tratado la situación derivada de la no devolución por parte de Banco Security de las primas pagadas y no consumidas asociadas a créditos otorgados por éste y que se encontraban asegurados por Seguros Vida Security Previsión S.A.*

*2- Copia de los “Registros de Atención de Consultas y Reclamos” exigido por la Circular 2131 del 28 de noviembre de 2013, de los años 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021. Adicionalmente, se solicita identificar en dichos registros los reclamos efectuados por no devolución de las primas pagadas y no consumidas derivados de pre pagos de créditos de Banco Security.”*

34.- Con fecha 19 de diciembre de 2022, a las 09:30 horas, mediante la plataforma Zoom, prestó declaración don Juan Cristobal Pavez Recart, director de Seguros Vida Security Previsión S.A. y Banco Security.

35.- Con fecha 21 de diciembre de 2022, a las 10:00 horas, mediante la plataforma Zoom, prestó declaración don Renato Peñafiel Muñoz, director de Seguros Vida Security Previsión S.A. y Banco Security.

36.- Mediante carta de fecha 21 de diciembre de 2022, SEGUROS VIDA SECURITY PREVISION S.A. remite la información solicitada en el Oficio Reservado UI N°1.479/2022.

37.- Mediante carta de fecha 23 de diciembre de 2022, CORREDORES DE SEGUROS SECURITY LTDA remite la información solicitada en el Oficio Reservado UI N°1.480/2022.

38.- Mediante Oficio Reservado UI N°1.506/2022 de fecha 27 de diciembre de 2022, se solicitó a SEGUROS VIDA SECURITY PREVISION S.A. lo siguiente: *“Completar el archivo en formato Excel*



*que se adjunta con la fecha en que remitió los certificados de cobertura al tomador (Banco Security).”*

39.- Mediante Oficio Reservado UI N°1.507/2022 de fecha 27 de diciembre de 2022, se solicitó a Banco Security, lo siguiente: *“Completar el archivo en formato Excel que se adjunta con: (i) La fecha en que Seguros Vida Security Previsión S.A. remitió los certificados de cobertura a Banco Security en su calidad de tomador. (ii) La fecha en que la sociedad de su gerencia remitió los certificados de cobertura de los seguros colectivos de desgravamen a los asegurados.”*

40.- Mediante carta de fecha 30 de diciembre de 2022, SEGUROS VIDA SECURITY PREVISION S.A. remite la información solicitada en el Oficio Reservado UI N°1.506/2022.

41.- Mediante carta de fecha 03 de enero de 2023, BANCO SECURITY remite la información solicitada en el Oficio Reservado UI N°1.507/2022.

42.- Mediante carta de fecha 05 de enero de 2023, BANCO SECURITY remite la información solicitada en el Oficio Reservado UI N°1.478/2022.

43.- Mediante Oficio Reservado UI N°66/2023 de fecha 12 de enero de 2023, se solicitó a BANCO SECURITY lo siguiente:

*“1.- Respecto a su respuesta al punto 8 del Oficio Reservado UI N° 1.478/2022, se solicita:*

- a) *Explique detalladamente a qué corresponde la sub-variable “seguros” que aparece en las tablas de comisiones e incentivos de los años 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022, indicando a aspectos como: el tipo de seguro asociado; si corresponde a una meta de venta, permanencia u otra; tipo de indicador (N° de pólizas, monto en UF o \$, % de los créditos cursados, etc.); si el término anticipado de seguros tiene incidencia en su resultado y otros antecedentes que considere relevantes.*
- b) *En relación al punto anterior, señale para cada tipo de seguro, si las comisiones e incentivos que generan son de pago único o comisiones periódicas durante el transcurso de duración del seguro.*
- c) *Informe si ha variado en el tiempo el sistema de comisiones e incentivos que tienen los ejecutivos para vender seguros de desgravamen asociados a créditos de consumo y/o comerciales de Banco Security.*

*2.- Adicionalmente, se solicita que Informe el cumplimiento del presupuesto anual de ingresos por comisiones de recaudación de seguros de desgravamen asociados a créditos de consumo y comerciales (cuenta contable 4200.5.22) para el periodo 2017-2021, explicitando la meta presupuestada (\$) y lo realmente obtenido (\$) en cada año.”*

44.- Mediante carta de fecha 17 de enero de 2023, BANCO SECURITY remite la información solicitada en el Oficio Reservado UI N°66/2023.

45.- Mediante Oficio Reservado UI N°93/2023 de fecha 20 de enero de 2023, se solicitó a Banco Security lo siguiente:



*“...Se requiere a Ud. la siguiente información relacionada con las tablas 11.a y 12.a enviadas en su respuesta al punto 5.a, en las cuales informa montos de “Comisión devuelta Banco a Compañía”, expresadas tanto en \$ y en UF:*

- a) Describir a nivel general el proceso de cálculo de dichos montos, indicando los ítems o variables utilizadas y el área o entidad que lo realizó.*
- b) Explicitar si los montos corresponden a la comisión que debió haber sido restituida en cada uno de los ejercicios contables (asociada a la devolución de primas pagadas y no consumidas gatillada por los prepagos, según lo establece el párrafo sexto del Convenio de Recaudación de Prima “Mensual” celebrado entre el Banco y Seguros de Vida Security Previsión S.A.) o si existe algún tipo de neteo o ajuste en el cálculo. En caso de esto último, explicar detalladamente los ajustes aplicados.*
- c) Explicar a qué obedece la diferencia en las comisiones de recaudación que se observa respecto de las primas de las pólizas colectivas, con los montos informados en las tablas. En efecto, en la mayoría de las pólizas se aprecia que las comisiones de recaudación superan el 70% del valor de la prima, mientras que de la información contenida en las tablas estos porcentajes son considerablemente inferiores.”*

46.- Mediante carta de fecha 25 de enero de 2023, BANCO SECURITY remite la información solicitada en el Oficio Reservado UI N°93/2023.

47.- Mediante Oficio Reservado UI N°116/2023 de fecha 26 de enero de 2023, se solicitó a SEGUROS VIDA SECURITY PREVISION S.A. *indicar si la propuesta de dichos seguros cumple con el supuesto planteado en el Punto III N°5 de la Circular N°2123 de fecha de 22 de octubre 2013, la cual prescribe lo siguiente: “5. En caso de aceptación inmediata de la propuesta por el asegurador se hará constar ésta en el mismo documento, mediante cualquier medio fehaciente. En este caso, la propuesta podrá hacer las veces de certificado de cobertura. La compañía asumirá los riesgos en los términos y condiciones propuestas por el asegurable.”*

48.- Mediante carta de fecha 31 de enero de 2023, SEGUROS VIDA SECURITY PREVISION S.A. remite la información solicitada en el Oficio Reservado UI N°116/2023.

49.- Mediante Oficio Reservado UI N°343/2023 de fecha 28 de marzo de 2023, se solicitó a BANCO SECURITY lo siguiente:

*“Informar si Banco Security ha identificado la existencia de nuevos casos de primas pagadas y no consumidas que no hayan sido devueltas oportunamente a sus clientes respecto de créditos de consumo, comerciales u otros, tales como, líneas de créditos, asociadas a cuentas corrientes o tarjetas de crédito, distintos a los 13.061 casos ya reportados.*

*En caso afirmativo, se solicita:*

- 1. Describir dicho hallazgo, indicando al menos el universo de casos detectados, el número de clientes y productos crediticios asociados, las causas que determinaron el término anticipado del seguro de desgravamen, el periodo en que esto ocurrió, el nombre de la(s) compañía(s) aseguradora(s) involucradas, el monto de primas no consumidas sujetas a devolución, el monto*



*de comisiones de recaudación sujetas a devolución (en caso que corresponda), así como cualquier elemento adicional que considere relevante de mencionar.*

*2. Enviar el archivo Excel adjunto, completando la información allí solicitada.”*

50.- Mediante presentación de fecha 26 de abril de 2023 Banco Security da respuesta al Oficio Reservado N° UI N°343/2023, la que en términos generales indicaba que se habían identificado nuevos casos de primas pagadas de seguros de desgravamen para las cuales no había sido posible verificar su completa o parcial devolución a los clientes. Estos casos correspondían al periodo 2017-2022 y estarían asociados por una parte a prepagos parciales de créditos de consumo y comerciales (1.510 operaciones con primas no consumidas por UF34.480) y por otra, a líneas de sobregiro en cuenta corriente que fueron cerradas o disminuidos sus cupos (23.341 casos cuya prima no consumida ascendía a UF8.729). Al respecto, el Banco informó que había procedido a la devolución de las primas no consumidas a los clientes entre abril de 2022 y abril de 2023.

## II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

### II.1. FORMULACIÓN DE CARGOS

En mérito de los hechos descritos precedentemente, a través del **Oficio Reservado UI N°850** de fecha **30 de junio de 2023**, en adelante “el Oficio de Cargos”, el Fiscal de la Unidad de Investigación formuló cargos a **Banco Security, Seguros Vida Security Previsión S.A. y Corredores de Seguros Security Ltda.**, en los siguientes términos:

*“1.- Respecto de Banco Security:*

*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, por un monto de 7.233.582.815 pesos, correspondientes a 13.061 operaciones de crédito prepagadas totalmente entre enero de 2017 y enero de 2022, por parte de 9.654 clientes quienes no recibieron oportunamente dicha devolución, según se detalla en el Anexo I del presente Oficio Reservado.*

*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, por cuanto, respecto al prepagado de créditos y la correspondiente devolución de primas pagadas y no devengadas, BANCO SECURITY, a lo menos en el período comprendido entre enero de 2017 y junio de 2020, no dio cumplimiento a las siguientes obligaciones:*

*(i) contar con registros o sistemas auxiliares que le permitan un adecuado control sobre sus operaciones diarias;*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y      SGD: 2023120565611

*(ii) mantener políticas y procedimientos que contemplen controles que aseguren que todas las transacciones se registren oportunamente y que resguarden la integridad de los datos almacenados; y*

*(iii) disponer de adecuados procesos de verificación y supervisión y/o auditorías internas para verificar el apego a los controles establecidos y la confiabilidad de los distintos tipos de informes que emanan de la contabilidad.*

*2.- Respecto de Seguros Vida Security Previsión S.A.:*

*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 517 y 527 del Código de Comercio, por las gestiones encomendadas a BANCO SECURITY en la oportuna devolución de las primas pagadas y no devengadas, por un monto de 7.233.582.815 pesos, correspondientes a 13.061 operaciones de crédito prepagadas totalmente entre enero de 2017 y enero de 2022, por parte de 9.654 asegurados quienes no recibieron oportunamente dicha devolución, según se detalla en el Anexo I del presente Oficio Reservado.*

*b) Infracción grave y reiterada a la obligación de devolver la prima pagada no devengada dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde que tomó conocimiento del término del seguro, prevista en la Circular N° 2.114 de fecha 27 de julio de 2013, por cuanto, en el período comprendido entre enero de 2017 y octubre de 2021 no dio cumplimiento a la obligación previamente descrita respecto de 2.982 asegurados, correspondientes a 3.923 operaciones de crédito de consumo y/o comerciales prepagados totalmente en ese período cuyas primas pagadas y no devengadas ascendían a \$ 2.628.108.753, según se detalla en el Anexo II del presente Oficio Reservado.*

*c) Infracción grave y reiterada a la obligación establecida en la Circular N° 2.123 de 22 de octubre de 2013, y los artículos 517 inciso 3 y 519, ambos del Código de Comercio, en orden a entregar a cada uno de los asegurados incorporados al contrato de seguro colectivo una copia de la póliza o, al menos, un certificado que acredite cobertura, en el plazo de 5 días hábiles, contado desde la perfección del contrato, por cuanto, respecto de los 9.654 asegurados individualizados en el Anexo III del presente Oficio Reservado, no entregó 13.061 copias de la póliza respectiva, o, al menos, certificados que acreditaran la cobertura correspondiente.*

*3.- Respecto de CORREDORES DE SEGUROS SECURITY LTDA.:*

*a) Infracción grave y reiterada a las obligaciones de informar y asistir a los asegurados en pólizas colectivas de seguros asociados a créditos de consumo y comerciales, previstas en el artículo 10 N° 2 y 3 del D.S N° 1.055 del Ministerio de Hacienda, de 29 de diciembre de 2012, y al Capítulo III N°7 de la Circular N° 2.123, de 22 de octubre de 2013, en relación a las condiciones de las pólizas colectivas asociadas a operaciones de créditos otorgadas por Banco Security, en particular respecto al proceso de restitución de primas pagadas y no devengadas, en conformidad con lo señalado en la Circular N° 2.114, de 26 de julio de 2013, y lo dispuesto por los artículos 517 y 527 del Código de Comercio, lo que se tradujo en la falta de oportuna devolución de, al menos, 7.233.582.815 pesos, correspondientes a primas pagadas y no devengadas de 9.654 asegurados que prepagaron totalmente 13.061 operaciones de crédito, en el período comprendido entre*



enero de 2017 y enero de 2022. Dichas operaciones se encuentran identificadas en el Anexo I del presente Oficio Reservado.”

## II.2. LOS HECHOS

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

*“A partir de los hechos descritos en el Capítulo II, los elementos probatorios mencionados en el Capítulo III, en relación con las normas citadas en el Capítulo IV de este oficio reservado, es posible observar lo siguiente:*

1- BANCO SECURITY, *contrató con SEGUROS VIDA SECURITY PREVISION S.A. múltiples pólizas colectivas de desgravamen<sup>4</sup>, intermediadas por CORREDORES DE SEGUROS SECURITY LTDA, en virtud de las cuales la Compañía prestó cobertura a personas naturales, deudoras y codeudoras del Banco que suscribían las pólizas.*

2.- *En el N° 6 de las pólizas previamente referidas se señala que: Respecto de los créditos pre pagados o reprogramados, se encuentran sujetos a la norma de Superintendencia de Valores y Seguros Circular 2114 de fecha 26 de julio del 2013, por consiguiente. 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.*

3.- *En relación a lo previamente expuesto, debe tenerse presente que 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 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.” y por su parte la Circular N° 2.114, establece en armonía con el citado artículo 527 del Código de Comercio, 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.*

---

4 POLIZAS N° 282658, N° 282659, N° 282660, N° 282735, N° 282996, N° 282997, N° 282998, N° 283000, N° 283002, N° 283003, N° 283005, N° 283007, N° 283009, N° 283010, N° 283011, N° 283016, N° 450658.



*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.”*

*4.- Con fecha 1° de diciembre de 2018, BANCO SECURITY y SEGUROS VIDA SECURITY PREVISION S.A. celebraron un Convenio de Recaudación de Prima Mensual, en virtud del cual el Banco se obligó a recaudar y percibir las sumas que, habiéndose enterado en el Banco por los deudores de las carteras de créditos adjudicadas, debían imputarse al pago de las primas por los Seguros en que la Compañía figuraba como asegurador.*

*5.- Conforme a lo establecido en Cláusula Sexta del Convenio de Recaudación de Prima Mensual En el evento que un asegurado prepague su crédito, en consecuencia renunciando al seguro anticipadamente, la Compañía procederá a devolver al asegurado el cien por ciento (100%) de la prima no consumida de acuerdo a la normativa vigente. En dicho caso, el Banco debe restituir a la Compañía la Comisión de recaudación asociada a dicha devolución, todo lo cual según lo establecido en el procedimiento operacional del Anexo I, letra E del Convenio de Contratación de Seguros suscrito entre las mismas partes del presente convenio.*

*6.- Por su parte el Anexo I Letra E del Convenio de Contratación de Seguros suscrito entre BANCO SECURITY, SEGUROS DE VIDA SECURITY PREVISION S.A y por CORREDORES DE SEGUROS SECURITY LTDA., establece lo siguiente:*

*“E. Pago comisión de recaudación, descuentos por devolución de primas o prepagos, y deducible:*

*Responsabilidades del Banco*

*1. Notificar al área de Producción de la Compañía la emisión de la factura para el pago de la Comisión de Recaudación a más tardar el día 10 del mes posterior al pago de la prima, siendo el monto del documento aquel señalado en el archivo de asegurados aprobados previamente por la Compañía, contemplando los ajustes correspondientes a las devoluciones de prima o prepagos y deducibles”*

*7.- De lo señalado precedentemente se sigue que el prepago de un crédito por parte de los clientes implica el término anticipado del seguro de desgravamen asociado al respectivo crédito, cuestión que a su vez obligaba a BANCO SECURITY a comunicar dicha circunstancia a SEGUROS VIDA SECURITY PREVISION S.A a través de la CORREDORA DE SEGUROS, a fin de que la Aseguradora restituyera, a quien correspondiere, la prima pagada y no consumida, en el plazo de 10 días hábiles.*

*8.- No obstante lo anterior, en los contratos de crédito y comerciales que se detallan en el Anexo I de este Oficio Reservado, aun cuando los clientes del BANCO realizaron pre pagos totales de los referidos créditos, el BANCO, por carecer de sistemas adecuados de registro de los prepagos efectuados, no comunicó oportunamente dicha circunstancia a SEGUROS DE VIDA SECURITY PREVISION S.A. impidiéndose la devolución de, al menos 7.233.582.815 pesos, correspondientes a primas pagadas y no consumidas de 9.654 asegurados que prepagaron totalmente 13.061 operaciones de crédito entre enero de 2017 y enero de 2022. Asimismo, y en relación con esta misma circunstancia, la CORREDORA que participó de las labores de intermediación de los*



*seguros, no realizó la asesoría necesaria para que los clientes fueran informados de la devolución que les correspondía.*

*9.- Por su parte, de conformidad a lo establecido en el artículo 69 N° 26 de la LGB, en el evento que un Banco preste a sus clientes servicios financieros por cuenta de terceros, debe hacerlo conforme a la forma y condiciones que haya determinado la Comisión, de manera tal que, si el Banco se encuentra canalizando la contratación de seguros para sus clientes, éste debe dar cumplimiento a las instrucciones relativas a la devolución de la prima pagada no ganada por el asegurado establecidas en la Circular N° 2.114.*

*10.- De las pólizas tenidas a la vista en el curso de la investigación, se sigue que el Banco actúa en calidad de mandatario de los asegurados, para ante la Compañía de Seguros y que son éstos quienes financian en un 100% el pago de la póliza; asimismo, de conformidad al Convenio de Recaudación de Prima Mensual, el Banco, por encargo de la compañía de seguros se obliga a recaudar y percibir las sumas que deban imputarse al pago de las primas por los seguros en que la Aseguradora figure como asegurador, obteniendo una comisión por la prestación de este servicio, la que está determinada como un porcentaje de dicha prima.*

*11.- Así, la incorporación de los clientes deudores de BANCO SECURITY a las pólizas de seguros colectivas contratadas por este con SEGUROS DE VIDA SECURITY PREVISION S.A. constituyen una actividad comercial de gestión de servicios financieros en virtud de la cual el BANCO actúa tanto en representación de sus clientes, como de la compañía de SEGUROS, cuestión que en virtud de lo establecido en el artículo 69 N° 26 de la LGB lo obliga directamente a dar cumplimiento a la normativa sectorial establecida por la Comisión, para el caso en particular, la Circular N° 2.114 que obliga a la devolución de la prima pagada y no consumida dentro de 10 días hábiles.*

*12.- Desde otra perspectiva, la no devolución de la prima pagada y no consumida implicó que en su información financiera de los años 2017-2021 el BANCO no reconociera el importe asociado a su obligación de devolver a la Aseguradora las comisiones de recaudación de primas no consumidas ante el prepago de los créditos debido a que, en lo atinente a este ámbito, no contaba con registros o sistemas auxiliares que le permitan un adecuado control sobre sus operaciones diarias, ni tampoco tenía políticas y procedimientos que contemplen controles que aseguren que todas las transacciones se registren oportunamente.*

*13.- En tal sentido, el número 1 del capítulo D-1 del Compendio (Sistemas contables internos) señala que “Los registros o sistemas auxiliares establecidos por el banco y sus filiales deberán permitir, entre otras cosas: la generación de los distintos estados financieros a que se refieren los Capítulos C-1, C-2 y C-3 de este Compendio, con su información de detalle o sus notas; la preparación de las diversas declaraciones o información específica solicitada por las entidades facultadas para exigirlos; un adecuado control sobre sus operaciones diarias y el fiel cumplimiento de las regulaciones que rigen su actividad; y, la obtención de información analítica suficiente para su gestión, por ejemplo en cuanto a riesgos, costos y rendimientos de sus productos, segmentos operativos y unidades o líneas de negocios.”*

*14.- Asimismo, el 4.1 del mismo capítulo requiere que los bancos mantengan políticas y procedimientos que contemplen, entre otros, “controles que aseguren que todas las transacciones se registren oportunamente” y “adecuados procesos de verificaciones y*



*supervisión (...) para verificar el apego a los controles establecidos y la confiabilidad de los distintos tipos de informes que emanan de la contabilidad.” Al respecto, se debe mencionar que de los antecedentes recopilados por esta Unidad de Investigación, se pudo constatar que, en el período materia de la imputación, el proceso de devolución de primas no consumidas carecía de procedimientos y controles que permitieran asegurar su adecuado desarrollo y que nunca había sido auditado por el área de auditoría interna del BANCO.*

*15.- En consecuencia, el BANCO no dio cumplimiento las disposiciones establecidas en el Compendio de Normas Contables para Bancos de esta CMF, al no considerar oportunamente los egresos que correspondía desembolsar producto de la devolución de las comisiones de recaudación asociadas a las primas pagadas y no consumidas como consecuencia de pre pagos totales realizados por clientes del Banco de sus créditos de consumo o comerciales individualizados en el Anexo I del presente Oficio Reservado.*

*16.- Por su parte la COMPAÑÍA DE SEGUROS en virtud de lo previsto en el artículo 517 del Código de Comercio es responsable de las gestiones que encomendó en el tomador de los seguros e intermediador financiero– en este caso el Banco. En efecto la Aseguradora, mediante la suscripción del “Convenio de recaudación de prima mensual” y el “Convenio de contratación de seguros” previamente citados, encomendó al Banco, entre otras cosas, recaudar las primas de los seguros de desgravamen, gestionar la suscripción del seguro, determinar la vigencia tanto de inicio como de termino cobertura de las pólizas de desgravamen, informar a la Aseguradora cuando se produjo un siniestro que debe pagar, informar a la Aseguradora los créditos prepagados para generar la devolución de la prima no devengada. Teniendo presente lo anterior, la circunstancia de haber encomendado al BANCO la realización de servicios financieros por su cuenta, no exime de responsabilidad a la Aseguradora por la falta de oportuna devolución de las primas pagadas y no consumidas.*

*17.- Además, al analizar la base de datos remitida por la COMPAÑÍA DE SEGUROS en respuesta al oficio reservado UI N° 78/2022, se detectó un grupo adicional a los 13.061 operaciones previamente indicadas, de casos de primas pagadas y no consumidas derivadas de prepagos totales realizados por asegurados en el periodo enero de 2017 y octubre de 2021, en los que ésta, por su exclusiva responsabilidad, si bien efectuó la devolución de las primas pagadas y no consumidas, tardó más de 10 días hábiles en realizar la devolución al Contratante y, por ende, infringió el plazo normativo exigido por la Circular N°2.114. En la base remitida por la Aseguradora se puede apreciar que, de un total de 19.164 devoluciones, en 3.923 operaciones de crédito prepagadas totalmente, correspondientes a 2.982 asegurados, las devoluciones fueron realizadas fuera del plazo normativo, considerando la fecha en que la Compañía fue informada del prepago. Estos casos se encuentran detallados en el Anexo II del presente Oficio Reservado.*

*18.- Por otra parte, de acuerdo con lo previsto en el inciso 3 del artículo 517 del Código de Comercio, “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...”. Por su parte, el artículo 519 del mismo Código “El asegurador deberá entregar la póliza, o el certificado de cobertura, en su caso, al contratante*



*del seguro o al corredor que la hubiera intermediado, dentro del plazo de cinco días hábiles contado desde la perfección del contrato”.*

*Teniendo presente las normas previamente señaladas y que la COMPAÑÍA DE SEGUROS, en su respuesta de 30 de diciembre de 2022 al Oficio Reservado UI N°1.506/2022, reconoce no haber enviado al tomador o Banco los 13.061 certificados de cobertura correspondiente a 9.654 asegurados que ingresaron a pólizas colectivas de seguros de desgravamen asociados a créditos que, a su vez, fueron prepagados en el periodo comprendido entre enero de 2017 y enero de 2022. En consecuencia, debido a que la Aseguradora no envió los certificados de cobertura en el plazo normativo de 5 días hábiles, es posible afirmar que incumplió la obligación prevista en el inciso 3 del artículo 517 y el artículo 519 del Código de Comercio. Estos casos se encuentran identificados en el Anexo III del presente Oficio Reservado.*

*19.- Además, en relación a la CORREDORA DE SEGUROS, debe tenerse presente que, en virtud de lo establecido en el artículo 57 del D.F.L. N° 251 y en el artículo 10 del Decreto Supremo N° 1.055, 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 y en las modificaciones que eventualmente correspondan. Sumado a ello, los números 2) y 3) del artículo 10 del Decreto Supremo N° 1.055 disponen que la Corredora debe “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.”*

*20.- Teniendo presente la normativa previamente citada y los hechos y antecedentes mencionados en el presente Oficio de Cargos, es posible establecer que la CORREDORA DE SEGUROS no cumplió su obligación de informar e ilustrar a los clientes sobre su derecho a devolución de la prima no consumida, para que pudieran exigirlos de forma clara e inequívoca luego de prepagar sus créditos, y no se preocupó de que el proceso de devolución de primas no consumidas se estuviese desarrollando de forma correcta.*

*21.- A raíz de los argumentos previamente señalados, es que se estima que la CORREDORA DE SEGUROS infringió lo dispuesto en el artículo 57 del D.F.L N°251 y en los números 2 y 3 del artículo 10 del D.S. N°1055, ya que no asesoró ni informó, a los asegurados sobre el cumplimiento de la Circular N°2.114 y sus labores no fueron ejercidas respetando los principios dispuestos en la Norma de Carácter General N°420, que, entre otros, incluye otorgar un trato justo a los asegurados. Este hecho se evidencia en los casos detallados en el Anexo I del presente Oficio Reservado.*

*22.- En relación a todo lo señalado precedentemente, y lo dispuesto en el Convenio de Contratación de Seguros y el Convenio de Recaudación de Prima Mensual, ambos de fecha 1° de diciembre de 2018, las pólizas colectivas previamente identificadas, así como lo previsto en el artículo 69 N.º 26 de la LGB y lo dispuesto en la Circular N° 2.114, la no devolución de la prima pagada y no consumida respecto de los contratos establecidos en el Anexo I del presente Oficio*



*Reservado, constituye una infracción atribuible tanto al BANCO, la COMPAÑÍA DE SEGUROS y la CORREDORA DE SEGUROS sancionable por esta Comisión en la forma en que se indica en el punto VI del presente Oficio Reservado.*

*23.- Para la atribución de responsabilidad debe tomarse en especial consideración que BANCO SECURITY, SEGUROS VIDA SECURITY PREVISION S.A. y CORREDORES DE SEGUROS SECURITY LTDA son compañías controladas por la sociedad Grupo Security S.A. y por tanto forman un Grupo Empresarial de conformidad a lo dispuesto en los artículos 96 y siguientes de la Ley N° 18.045 de Mercado de Valores, por lo que su actuación se encuentra guiada por intereses comunes, obteniendo todas ellas beneficios de las infracciones que por el presente Oficio se imputan.*

*24.- En este sentido, los formulados de cargo, en su calidad de miembros del Grupo SECURITY, actúan conjunta e interdependientemente, ya que es precisamente dicha condición –la pertenencia al Grupo SECURITY- lo que permite a la COMPAÑÍA DE SEGUROS acceder a la colocación de Pólizas de Seguros entre los clientes del BANCO SECURITY, mediando la correspondiente intermediación de la CORREDORA DE SEGUROS y lo que hace pertinente el reproche conjunto de las infracciones imputadas, en conformidad con lo señalado en el punto VI del presente Oficio Reservado.*

*25.- También es preciso señalar que la conducta infraccional tiene su origen en la falta de controles y deficientes procesos operativos en el cual participan las tres sociedades y el desempeño de cada una de ellas, tiene un impacto determinante en el cumplimiento del plazo establecido por la normativa respectiva.*

*26.- De igual manera, las tres compañías se encuentran dentro del perímetro regulatorio de esta Comisión, por lo que la normativa particular y específica de cada una de las sociedades involucradas no puede operar como un obstáculo para la atribución de responsabilidad administrativa en virtud de un posible regateo normativo.*

*27.- Finalmente, desde una perspectiva sistémica, las conductas reprochadas pugnan con el correcto funcionamiento del mercado financiero, por cuanto, atentan contra la fe pública, daña a los clientes del Banco y asegurados e importa la obtención de beneficios indebidos para todos los formulados de cargos.”*

### II.3. DESCARGOS.

Mediante presentaciones de fecha **31 de julio de 2023**, Banco Security, Seguros Vida Security Previsión S.A. y Corredores de Seguros Security Ltda., evacuaron sus descargos.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y      SGD: 2023120565611

#### II.4. MEDIOS DE PRUEBA APORTADOS AL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO.

Mediante Oficio Reservado UI N° 1.025/2023 de fecha 03 de agosto de 2023, se tuvieron por formulados los descargos y se abrió un término probatorio por el plazo de 10 días hábiles. Posteriormente, mediante Oficio Reservado UI N° 1.080/2023 de fecha 16 de agosto de 2023, se aumentó el término probatorio hasta el día 31 de agosto de 2023.

Con fecha 31 de agosto de 2023, a las 15:00 horas, mediante la plataforma Zoom, a solicitud de Corredora Security prestó declaración en calidad de testigo doña Daniella Pierattini Gallegos, Gerente de Seguros Masivos de dicha sociedad.

#### II.5. INFORME DEL FISCAL.

Mediante Oficio Reservado **UI N°1250** de fecha **12 de octubre de 2023**, de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 51 del Decreto Ley N°3.538, habiéndose realizado todos los actos de instrucción y vencido el término probatorio, el Fiscal de la Unidad de Investigación remitió al Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero el expediente sancionatorio, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas.

#### II.6. OTROS ANTECEDENTES.

Por Oficio Reservado **N°93.640**, de fecha **18 de octubre de 2023**, se citó a audiencia a las defensas de los formulados de cargos de conformidad a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Ley N°3.538, la que fue reprogramada por Oficio Reservado **N°96.513**, de fecha **31 de octubre de 2023**, celebrándose finalmente el **9 de noviembre de 2023**.

Mediante presentación de fecha 31 de octubre de 2023, la Corredora acompañó “Informe Pericial sobre la gestión de atención al cliente por devoluciones de primas de seguros”.

#### III. NORMAS APLICABLES

Se extractan las normas aplicables, en la parte que resulta pertinente a las infracciones imputadas:

##### III.1. Artículo 513 del Código de Comercio, que dispone:

*“Definiciones. Para los efectos de la normativa sobre seguros se entenderá por:*



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y SGD: 2023120565611*

- a) *Asegurado: aquel a quien afecta el riesgo que se transfiere al asegurador.*
- b) *Asegurador: el que toma de su cuenta el riesgo.*
- c) *Beneficiario: el que, aun sin ser asegurado, tiene derecho a la indemnización en caso de siniestro.*
- d) *Certificado de cobertura o certificado definitivo: documento que da cuenta de un seguro emitido con sujeción a los términos de una póliza de seguro colectivo o flotante.*
- e) *Certificado provisorio: documento que da cuenta de los términos de un contrato de seguro cuya celebración está sujeta a la condición de que el asegurado cumpla con los requisitos estipulados, dentro de un plazo.*
- f) *Contratante, contrayente o tomador: el que celebra el seguro con el asegurador y sobre quien recaen, en general, las obligaciones y cargas del contrato.*
- g) *Cotización: la oferta escrita del asegurador para celebrar un contrato de seguro.*
- h) *Deducible: la estipulación por la que asegurador y asegurado acuerdan en que este último soportará a todo evento hasta el monto de la pérdida que se hubiere pactado.*
- i) *Dejación: la transferencia del objeto del seguro en favor del asegurador, en caso de pérdida total.*
- j) *Endoso: la modificación escrita de la póliza, a menos que aparezca que dicho término ha sido empleado en su acepción común.*
- k) *Franquicia: la estipulación por la que asegurador y asegurado acuerdan que aquél soportará la totalidad del daño cuando éste exceda del monto que se hubiere pactado.*
- l) *Garantías: los requisitos destinados a circunscribir o disminuir el riesgo, estipulados en un contrato de seguro como condiciones que deben cumplirse para que haya lugar a la indemnización en caso de siniestro.*
- m) *Infraseguro o seguro insuficiente: aquel en que la cantidad asegurada es inferior al valor del objeto asegurado al momento del siniestro.*
- n) *Interés asegurable: aquel que tiene el asegurado en la no realización del riesgo, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 589 en relación a los seguros de personas.*
- ñ) *Pérdida total asimilada o constructiva: el abandono razonable del objeto asegurado, ya sea porque la pérdida total efectiva parezca ineludible o porque no es posible evitarla sin incurrir en gastos que excedan las tres cuartas partes de su valor después de efectuado el desembolso.*
- o) *Pérdida total real o efectiva: la que destruye completamente o priva irremediamente del bien asegurado, o de tal modo lo daña que lo hace perder definitivamente la aptitud para el fin a que estaba destinado. Constituirá pérdida total del bien asegurado el siniestro que ocasione un daño de a lo menos tres cuartas partes de su valor.*
- p) *Póliza: el documento justificativo del seguro.*
- q) *Propuesta: la oferta escrita de contratar el seguro, formulada al asegurador por el contratante, el asegurado o por un tercero a su nombre.*
- r) *Póliza de seguro flotante: el contrato normativo que da cuenta, en términos generales, de estipulaciones pactadas para relaciones específicas de seguros que van a ser objeto de formalización posterior.*
- s) *Prima: la retribución o precio del seguro.*
- t) *Riesgo: la eventualidad de un suceso que ocasione al asegurado o beneficiario una pérdida o una necesidad susceptible de estimarse en dinero.*



u) Seguro a primera pérdida: aquel en el que se estipula que, aun cuando exista infraseguro, el asegurado no soportará parte alguna de la pérdida, salvo en el caso que ésta exceda de la suma asegurada.

v) Seguro celebrado a distancia: aquel que se ha convenido entre las partes mediante cualquier sistema de transmisión y registro digital o electrónico de la palabra escrita o verbal.

w) Seguros colectivos: aquellos que mediante una sola póliza cubren contra los mismos riesgos, a un grupo determinado o determinable de personas.

x) Siniestro: la ocurrencia del riesgo o evento dañoso contemplado en el contrato.

y) Sobreseguro: aquel en que la cantidad asegurada excede del valor del objeto asegurado al momento del siniestro.”

### **III.2. Artículo 517 del Código de Comercio, que previene:**

“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.”

### **III.3. Artículo 519 del Código de Comercio, que señala:**

“Entrega de la póliza. El asegurador deberá entregar la póliza, o el certificado de cobertura, en su caso, al contratante del seguro o al corredor que la hubiera intermediado, dentro del plazo de cinco días hábiles contado desde la perfección del contrato. El corredor deberá entregar la póliza al asegurado dentro de los cinco días hábiles siguientes a su recepción. El incumplimiento de la obligación de entrega de la póliza dará derecho al asegurado a reclamar daños y perjuicios al asegurador, o al corredor en su caso.”



**III.4. Artículo 523 del Código de Comercio, que establece:**

*“Vigencia de la cobertura. Los términos de la vigencia del contrato serán fijados en la póliza. En defecto de estipulación sobre el inicio de la cobertura, los riesgos serán de cargo del asegurador a partir del momento en que se perfeccione el contrato. A falta de estipulación sobre su extinción, corresponderá al tribunal competente determinar hasta cuándo correrán los riesgos por cuenta del asegurador, tomando en consideración la naturaleza del seguro, las cláusulas del contrato, los usos y costumbres y las demás circunstancias pertinentes.”*

**III.5. Artículo 527 del Código de Comercio, que prescribe:**

*“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.”*

**III.6. Artículo 45 del Decreto con Fuerza de Ley N° 251, sobre “Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio”, que dispone:**

*“La Comisión para el Mercado Financiero podrá sancionar a los agentes de ventas de las compañías y a los corredores de seguros en los casos y la forma establecida en el artículo 37 del decreto ley N° 3.538, del Ministerio de Hacienda, de 1980, cuyo texto fue reemplazado por el artículo primero de la ley N° 21.000, que crea la Comisión para el Mercado Financiero.”*

**III.7. Artículo 57 del Decreto con Fuerza de Ley N° 251, sobre “Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio”, que señala:**

*“Los seguros pueden ser contratados ya sea directamente con la entidad aseguradora, a través de sus agentes de ventas, o por intermedio de corredores de seguros independientes de éstas. Podrán ser agentes de ventas las personas que se dediquen a la comercialización o venta de seguros por cuenta de una compañía, no pudiendo prestar tales servicios en más de una entidad aseguradora en cada grupo de seguros a excepción de los agentes de ventas de compañías que, conforme a lo señalado en el artículo 11 de esta ley, cubran riesgos de crédito, los que podrán, a su vez, prestar servicios en una entidad aseguradora del primer grupo que no esté facultada para cubrir estos riesgos. Tales agentes deberán inscribirse en el registro especial que llevará la Comisión para el Mercado Financiero; quedarán sujetos a su fiscalización, y podrá exigírseles los mismos requisitos establecidos para los corredores de seguros en los artículos 58 y 59 siguientes.”*



*Serán de responsabilidad de la entidad aseguradora las infracciones, errores u omisiones en que puedan incurrir los agentes de ventas en el desempeño de su actividad.*

*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.*

*Los corredores deberán entregar a todos sus clientes información respecto de la diversificación de sus negocios y de las compañías con que trabajen, en la forma que determine la Comisión para el Mercado Financiero.*

*Para la intermediación de seguros previsionales se requerirá la inscripción en el registro de Asesores Previsionales a que se refiere el Título XVII del decreto ley N° 3.500, de 1980. Dichos intermediarios quedarán sujetos a las exigencias y requisitos que para los Asesores Previsionales se establecen en el mencionado decreto ley.*

*Queda prohibido a las compañías de seguros entregar, directa o indirectamente, a los asesores previsionales que intermedien contratos de seguros previsionales a que se refiere el decreto ley N° 3.500, de 1980, incentivos que se determinen en función del volumen intermediado de dicho tipo de seguros con cada una de ellas.*

*Las compañías de seguros podrán ofrecer, cotizar y convenir contratos de seguro, utilizando los mecanismos continuos de subasta pública de las entidades que autorice la Comisión para el Mercado Financiero y que se regirán por las normas que ésta determine.*

*La utilización de mecanismos continuos de subasta pública no excluye la participación, ni la responsabilidad de los auxiliares del comercio de seguros, en la asesoría e intermediación de los seguros.”*

**III.8. Artículo 19 del Decreto con Fuerza de Ley N° 3, que fija texto refundido, sistematizado y concordado de la Ley General de Bancos”, que preceptúa:**

*“Las sociedades, personas o entidades sometidas a la fiscalización de la Comisión, en virtud de la presente ley, que incurrieren en infracciones de las leyes, reglamentos, estatutos y demás normas que las rijan o incumplieren las instrucciones u órdenes legalmente impartidas por la Comisión, podrán ser sancionadas conforme a las reglas establecidas en el título III de la ley N° 21.000, que crea la Comisión para el Mercado Financiero, sin perjuicio de las sanciones especiales contenidas en este u otros cuerpos legales. Estas resoluciones podrán ser impugnadas de conformidad con lo establecido en el título V de la precitada ley.”*

**III.9. Artículo 69 N°26, del Decreto con Fuerza de Ley N° 3, que fija texto refundido, sistematizado y concordado de la Ley General de Bancos”, que preceptúa:**

*Los bancos podrán efectuar las siguientes operaciones: (...)*

*26) Otorgar a sus clientes servicios financieros por cuenta de terceros, en la forma y condiciones que determine la Comisión. Tratándose de servicios prestados o encargados por instituciones*



*sujetas a la fiscalización de otra entidad fiscalizadora, la autorización deberá ser otorgada por todas ellas por norma de carácter general conjunta.*

**III. 10. Artículo 73 de la Ley N°18.046, “Ley sobre Sociedades Anónimas”, que establece:**

*“Los asientos contables de la sociedad se efectuarán en registros permanentes, de acuerdo con las leyes aplicables, debiendo llevarse éstos de conformidad con principios de contabilidad de aceptación general.”*

**III. 11. Artículo 74 de la Ley N°18.046, “Ley sobre Sociedades Anónimas”, que establece:**

*“Las sociedades anónimas confeccionarán anualmente su balance general al 31 de Diciembre o a la fecha que determinen los estatutos.*

*El directorio deberá presentar a la consideración de la junta ordinaria de accionistas una memoria razonada acerca de la situación de la sociedad en el último ejercicio, acompañada del balance general, del estado de ganancias y pérdidas y del informe que al respecto presenten los auditores externos o inspectores de cuentas, en su caso. Todos estos documentos deberán reflejar con claridad la situación patrimonial de la sociedad al cierre del ejercicio y los beneficios obtenidos o las pérdidas sufridas durante el mismo.*

*En las sociedades abiertas, la memoria incluirá como anexo una síntesis fiel de los comentarios y proposiciones que formulen el comité de directores, en su caso, y accionistas que posean o representen el 10% o más de las acciones emitidas con derecho a voto, relativas a la marcha de los negocios sociales, siempre que dichos comité o accionistas así lo soliciten.*

*Asimismo, en toda información que envíe el directorio de las sociedades abiertas a los accionistas en general, con motivo de citación a junta, solicitudes de poder, fundamentación de sus decisiones u otras materias similares, deberán incluirse los comentarios y proposiciones pertinentes que hubieren formulado el comité y los accionistas mencionados en el inciso anterior. El Reglamento determinará la forma, plazo y modalidades a que deberá sujetarse este derecho y las obligaciones de información de la posición de las minorías a que se refieren los incisos anteriores.”*

**III.12. Artículo 10° del Decreto Supremo N° 1.055, de 2012, del Ministerio de Hacienda, que “Aprueba Nuevo Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimientos de Liquidación de Siniestros”, que establece:**

*“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.”*

*(...)*



*“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.”*

**III.13. 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”, que establece:**

**“A todas las entidades aseguradoras**

*Esta Superintendencia, en uso de sus facultades legales, especialmente lo dispuesto en la letra m) del artículo 3° del D.F.L. N° 251, de 1931, en la letra a) del artículo 4° del D.L. N° 3.538, de 1980, y en la Ley 20.667 que reemplazó el Título VIII del Libro II del Código de Comercio, ha resuelto dictar las presentes instrucciones:*

*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.*

**III.14. Circular N° 2.123 de 22 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.”:**



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y      SGD: 2023120565611

(...) “III. REGLAS PARA SEGUROS CONTRATADOS EN FORMA COLECTIVA.(...)”

3. A través del tomador, la compañía de seguros 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 este último caso, tanto el asegurador como el tomador y el corredor de seguros, deberán mantener a disposición de los interesados una copia de la póliza. A solicitud expresa del asegurado o de las personas que sin ser asegurados tengan interés en el seguro en razón de concurrir a financiar el pago de la prima, encontrarse afecto al cumplimiento de determinadas obligaciones o cargas contempladas en la póliza u otra causa análoga, la compañía deberá entregar, sin cargo, copia de las condiciones generales y particulares del seguro contratado en un plazo no superior a cinco días hábiles de su solicitud.

(...)

6. En el Certificado de Cobertura deberán constar las condiciones especiales de asegurabilidad que se hayan establecido para el riesgo del asegurado. Será responsabilidad de la compañía tener constancia fehaciente de la aceptación de asegurado de las condiciones referidas.

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.”

**III.15. Sección II de la Norma de Carácter General N°420, que “Establece Autoevaluación de Principios de Conducta de Mercados en Entidades Aseguradoras y Corredores de Seguros”, que señala:**

“II. PRINCIPIOS BÁSICOS DE SUPERVISIÓN DE CdM

Los principios de conducta de mercado que las aseguradoras y corredoras de seguros, en adelante “las entidades”, deberán aplicar en la gestión de sus negocios, para un adecuado financiamiento y desarrollo del mercado y la debida protección a los asegurados y público en general, son los siguientes:

1. Trato justo a los Clientes.
2. Gestión de conflictos de interés.
3. Protección de la información de los clientes.
4. Promoción del desarrollo del mercado a través de la transparencia.

El Directorio y la alta gerencia son los responsables del cumplimiento de los principios arriba mencionados, para lo cual el directorio deberá aprobar las políticas que implementan los principios arriba mencionados en la compañía y monitorear el cumplimiento de estos principios, de modo de velar por que los clientes reciban un trato justo, mientras la administración deberá establecer los procedimientos para una correcta implementación de dichos principios. En caso que la entidad no cuente en su estructura organizacional con un directorio, el encargado de aprobar las mencionadas políticas y verificar su cumplimiento será el gerente general, o en su defecto el representante legal. Lo anterior, de manera que se manejen adecuadamente los conflictos de interés que puedan surgir, que la información del asegurado tenga el debido resguardo y que al asegurado se le proporcione la información necesaria para comprender las características del seguro que se está contratando.

A continuación, se entrega una descripción de los principios básicos antes señalados:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y      SGD: 2023120565611

### 1. *Trato Justo a los clientes.*

*Este principio es fundamental en las prácticas de CdM e implica que las entidades consideren los intereses de sus clientes en la realización de sus negocios, velando siempre porque éstos reciban un producto apropiado a sus necesidades, y se les proporcione en todas las etapas de su relación con ellos, una correcta y transparente atención y/o asesoría.*

*El trato justo de los clientes incluye lo siguiente:*

- 1. Desarrollar y comercializar productos en forma tal que tome en cuenta los intereses de los clientes;*
- 2. Proporcionar a los clientes información adecuada, lo que implica que ésta sea clara, oportuna y veraz para una correcta comprensión de los productos y servicios ofrecidos, antes, durante y después de la venta;*
- 3. Ofrecer productos que resulten adecuados o cubran las necesidades de los clientes;*
- 4. Adoptar medidas para garantizar que toda asesoría brindada sea de calidad y permita a los clientes adoptar decisiones informadas; y*
- 5. Abordar los reclamos y controversias con los clientes de un modo transparente y adecuado.*

*Los anteriores 5 principios enumerados son los principios básicos que deberán imperar siempre en la relación de las entidades con sus clientes, los cuales deben ser parte integral de un adecuado gobierno corporativo, de sus políticas comerciales y de su relación con los clientes, y en general de su cultura organizacional.*

*Los 5 principios antes señalados implican que la entidad, entre otros aspectos, considere en sus políticas lo siguiente:*

#### *1.1 Actuar con la debida idoneidad, cuidado y diligencia en el trato hacia los clientes.*

*Esto significa que las entidades deberán desempeñar sus funciones con el cuidado y diligencia que los hombres emplean ordinariamente en sus propios negocios. Las entidades deberán actuar con la debida idoneidad, cuidado y diligencia en el trato hacia los clientes. Para ello, deberán contar con políticas y procedimientos para alcanzar dichos resultados, y velar porque sus empleados y agentes cumplan con estándares de ética e integridad establecidos por las compañías e intermediarios en sus Códigos de Ética, en caso de tenerlos.*

*Las entidades deben adoptar los principios señalados como parte integrante de su estrategia comercial y contar con políticas y procedimientos necesarios en su organización para aplicar y monitorear el cumplimiento de estos principios contemplando para ellos al menos los siguientes aspectos:*

- Estrategia: El diseño de la estrategia comercial y las decisiones respecto de productos o servicios ofrecidos al público, deben considerar los principios de trato justo hacia los clientes.*
- Controles internos: El monitoreo del trato justo de los clientes requiere que se identifique, recopile y evalúe información relevante. El establecimiento de los controles internos debe incluir dicha información para que el Directorio y la alta gerencia puedan evaluar el desempeño de la aseguradora o de los corredores con respecto al trato justo de los clientes. En caso que la entidad no cuente en su estructura organizacional con un*



*directorio, el encargado de realizar dicha evaluación será el gerente general o en su defecto, el representante legal. También deberán establecerse mecanismos y controles a fin de asegurar que todo incumplimiento con respecto a las políticas y procedimientos, así como otras situaciones que pongan en riesgo la protección de los intereses de los clientes sean subsanados rápidamente por las personas facultadas para la toma de decisiones.*

- *Personal Idóneo y Evaluación de desempeño: Se deberá prestar especial atención a la incorporación de personal y agentes que cumplan con los estándares éticos y de integridad definidos por la compañía en su código de ética. Asimismo, será importante que el personal relevante se encuentre capacitado para alcanzar los objetivos relacionados con el trato justo de los clientes. La evaluación de desempeño deberá incluir los aportes realizados el personal y agentes para alcanzar estos objetivos. Algunas prácticas que pueden ayudar a mantener estos estándares son, por ejemplo, la revisión curricular y de referencias, la aplicación de baterías de pruebas psicométricas y la entrevista por competencias en el proceso de selección.*

## *1.2 Desarrollar los productos y servicios teniendo en cuenta los intereses y las necesidades de los potenciales asegurados.*

*Las aseguradoras y corredores deben desarrollar sus productos y servicios y ofrecerlos al público, teniendo en cuenta el marco legal y normativo y los intereses y las necesidades de los potenciales asegurados.*

*Antes de comercializar un producto o servicio, la aseguradora deberá llevar a cabo una cuidadosa revisión del producto en relación con su modelo de negocio, las normas y regulaciones existentes y sus políticas de trato justo establecidas.*

*La aseguradora deberá monitorear sus productos después de su lanzamiento a fin de asegurar que aún cumplen con las necesidades de los clientes a los que apuntan y evaluar el desempeño de los diversos métodos de distribución utilizados con respecto a prácticas comerciales sólidas y, de ser necesario, tomar las acciones correctivas necesarias.*

*Las aseguradoras deben transmitir adecuadamente las características de los productos a los intermediarios para que entiendan el mercado a que se apunta y, de este modo, reducir el riesgo de una venta que no cubra adecuadamente las necesidades del cliente.*

*Lo anterior, se asocia al concepto conocido como "Suitability" y considera tres aspectos:*

*a) El diseño de productos de seguros que cubra las necesidades de un segmento o grupo de clientes. Los productos que tienen en cuenta las necesidades de los clientes son aquellos que otorgan una protección efectiva, es decir, aquellos donde existe una probabilidad de que ocurra el siniestro y que se encuentre en relación a la tarifa que se cobra.*

*b) La oferta de seguros estará dirigida al segmento de clientes para el cual se diseñó el producto, y con una estrategia de venta apropiada a este segmento (por ejemplo, a través de los canales adecuados).*

*c) En su diseño, los productos deberán considerar las características particulares de los potenciales asegurados y el nivel de complejidad del tipo de seguro en cuestión; esto con el fin de escoger adecuados canales de distribución que les permitan obtener información sobre los seguros que más se ajusten a sus necesidades. perfil de riesgos, objetivos financieros, etc.*



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y      SGD: 2023120565611*

*d) Los textos de las pólizas y cláusulas adicionales de seguros que se comercialicen, incluyendo sus condiciones generales y particulares, deben cumplir las disposiciones legales y normativas vigentes, y no ser inductivos a error a los asegurados. Las aseguradoras deben adoptar todas las medidas necesarias para evitar contratar con textos de pólizas que no cumplan con la exigencia indicada en el párrafo anterior, tanto en la forma como en el fondo, esto es, se debe respetar el espíritu de las disposiciones regulatorias y evitar buscar mecanismos indirectos que en definitiva puedan ser una forma de vulnerar dicha disposición.*

*1.3. Promocionar los productos y servicios de manera clara y no engañosa, utilizando un lenguaje que facilite su comprensión.*

*La promoción y venta de los seguros se debe efectuar en forma transparente y clara, proporcionando a los clientes toda la información necesaria para tener cabal entendimiento del producto que están contratando y, por lo tanto, para una decisión informada.*

*Si posteriormente, la aseguradora o el corredor advierten que la información suministrada no es precisa y clara, o se presta a confusión, deberá retirar la información y notificar a toda persona que utilice dicha información, sea personal de la fuerza de ventas, agentes, asesores previsionales o corredores, tan pronto como sea posible. Para ello se deberán considerar los siguientes aspectos:*

*a) La publicidad y promoción de los seguros no debe ser inductiva a error o generar falsas expectativas respecto al seguro que se promociona.*

*b) El diseño de la información y los medios que se utilicen para proporcionarla, deberán ser acordes al nivel de complejidad del producto y tomar en cuenta las necesidades particulares de información del segmento de clientes al cual va dirigido. En otras palabras, se debería establecer una estrategia de información al cliente, especialmente diseñada para el tipo de producto y asegurado objetivo.*

*c) La información proporcionada al cliente debería permitirle entender las características del producto que se le ofrece y cómo este producto satisface sus necesidades particulares. En especial, la información debe describir en forma fácil de entender, dentro del marco regulatorio establecido, los principales aspectos de la cobertura del seguro. Eventuales limitaciones a ésta y los derechos y obligaciones del asegurado. No se deben ocultar ni minimizar afirmaciones o advertencias importantes, y si se detectara que la información no es precisa o clara se la debe corregir e informar al cliente oportunamente.*

*d) La aseguradora o el corredor, según el caso, deberán tomar medidas razonables a fin de velar para que se proporcione al cliente información apropiada sobre la póliza durante un tiempo adecuado y en forma tal que resulte comprensiva, de modo que el cliente pueda tomar una decisión informada acerca de los productos propuestos.*

*e) La entidad debe adoptar medidas para controlar que la información al cliente se esté proporcionando de acuerdo a las políticas definidas por ella, y para testear la efectividad de la información, debiendo ésta ser probada y actualizada periódicamente (ejemplo: aplicación de encuestas de calidad, realización de focus group, etc.).*

*1.4. Brindar asesoría de calidad antes, durante y después de la contratación.*



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y      SGD: 2023120565611*

*La asesoría que brinden las aseguradoras y corredores de seguros, antes, durante y después de la venta del seguro, debe ser de calidad, ofreciéndole los productos más convenientes a sus necesidades e intereses, ilustrándolo sobre las condiciones del contrato y asistiéndolo durante toda la vigencia, modificación y renovación del contrato y al momento del siniestro. Lo antes expresado se encuentra recogido en la nueva obligación de asesoría para las aseguradoras que establece el N° 1 del artículo 529 del Código de Comercio, cuando el seguro fuere contratado de forma directa, sin intermediación de un corredor de seguros.*

*Lo anterior, sin perjuicio de que cuando la aseguradora opere con un corredor de seguros la responsabilidad de brindar una asesoría de calidad recae en el corredor. Esto implica que los principios señalados deben ser cumplidos por el corredor, sin perjuicio que la compañía monitoree el cumplimiento de dichos principios por parte de los corredores con los que opera. Una forma de hacerlo es analizar los reclamos que provienen de los asegurados que fueron asesorados por los distintos corredores con que opera la compañía.*

*La aseguradora y corredor serán responsables de promover una asesoría de calidad. Para lo anterior, la aseguradora y el corredor deberán establecer programas de capacitación continua y posibilitar que la persona que brinde asesoría cumpla con lo siguiente:*

- *Esté en conocimiento de las características, innovaciones y modificaciones efectuadas en relación con los productos y servicios que comercializa;*
- *Mantenga un adecuado nivel de conocimiento sobre su segmento comercial, incluso sobre las características y riesgos inherentes a los productos y servicios;*
- *Conozca los requisitos legales y regulatorios aplicables; y*
- *Esté familiarizado con la documentación relacionada con los productos y servicios, y responda preguntas que puedan ser razonablemente previsibles.*

*Para lograr que la asesoría que se brinde sea de calidad, debería considerarse, al menos, lo siguiente:*

*a) La asesoría de calidad va más allá de entregar información al cliente; implica efectuar una oferta que sea la adecuada a sus necesidades e intereses. Para ello deberán considerarse, entre otros aspectos, las necesidades y prioridades del cliente, su nivel de conocimiento y experiencia en materias financieras y de seguros, su perfil de riesgo, y su intención y capacidad de afrontar los costos del seguro y las obligaciones que éste pueda imponerle.*

*b) Las aseguradoras e intermediarios deberán adoptar las medidas necesarias para garantizar la entrega de asesoría de calidad, enfocada en los intereses de los clientes. Es su responsabilidad que las personas que actúan por su cuenta en la entrega de asesoría, tengan los conocimientos y habilidades necesarias para esta tarea, así como establecer mecanismos para evaluar la calidad de la asesoría. Especialmente importante en este contexto es la entrega de capacitación continua a las personas que realizan la asesoría.*

*1.5. El cumplimiento de las obligaciones del seguro por parte de las aseguradoras, debe efectuarse en forma justa, transparente y oportuna, tomando en consideración el fiel cumplimiento de los compromisos asumidos con los clientes. En este contexto, aspectos relevantes a considerar son:*



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y      SGD: 2023120565611*

a) Es responsabilidad de las aseguradoras establecer un procedimiento de tramitación y liquidación de los siniestros, que sea transparente de cara al cliente, adecuadamente informado en todas sus etapas y que contemple mecanismos expeditos para la denuncia de los siniestros, la atención de consultas relativas al proceso de liquidación y su estado de avance, y el pago de las indemnizaciones o la entrega de los beneficios o servicios contemplados en el seguro.

b) Se entiende por un fiel cumplimiento de los compromisos con los clientes, el respeto de las condiciones del seguro, considerando el objetivo de protección que el cliente tuvo al contratarlo, en otras palabras, considerando lo ofrecido al cliente en términos de protección. En este contexto, se estiman contrarias a este principio, prácticas que tiendan a evitar o dilatar el cumplimiento de las obligaciones del seguro, fundadas en aspectos de forma o en requerimientos excesivos de información, que no fueran sustanciales para la evaluación del siniestro, evitando el desincentivo al ejercicio de los derechos de los asegurados.

En otras palabras, un adecuado proceso de liquidación de los siniestros implica:

- Evitar requerir documentación innecesaria o ya presentada por el asegurado;
- Informar el grado de avance del proceso e;
- Indemnizar oportunamente, cuando corresponda.

c) Las aseguradoras y los corredores deben contemplar mecanismos de resolución de discrepancias o diferencias que se presenten entre el cliente y la aseguradora, que sean claramente informados, fácil de acceder para el cliente y que garanticen un tratamiento ecuánime e imparcial de su caso. Deben establecer políticas y procesos adecuados para atender y responder las consultas y reclamos de los asegurados, los que deberán ser simples y fáciles de acceder. Se deben llevar estadísticas sobre los reclamos y monitorear su resolución con el fin de garantizar un trato justo a los asegurados y otros legítimos interesados. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 543 del Código de Comercio.”

### **III.16. Capítulo 18-3 de la Recopilación Actualizada de Normas, “Compendio de Normas Contables y Manual de Sistema de Información”, que previene:**

“Las instrucciones contables impartidas por este Organismo se encuentran contenidas en el “Compendio de Normas Contables”. Las modificaciones a las disposiciones de ese Compendio serán comunicadas mediante Circular, entregando las hojas de reemplazo.

Para la preparación y entrega de información periódica a esta Superintendencia a través de archivos o mediante formularios, los bancos deberán atenerse a las instrucciones contenidas en el “Manual del Sistema de Información”. Las modificaciones a sus instrucciones serán comunicadas mediante una “Carta Circular - Manual Sistema Información”, adjuntando las respectivas hojas que contienen las modificaciones.

Los documentos que modifican o complementan las instrucciones del Compendio de Normas Contables y del Manual del Sistema de Información serán acompañados de las hojas que contienen los nuevos textos.

Las disposiciones del Compendio de Normas Contables y del Manual del Sistema de Información, al igual que las contenidas en esta Recopilación Actualizada de Normas, constituyen para todos los efectos normas legalmente impartidas por esta Superintendencia.



### **III.17. Compendio de Normas Contables para Bancos, que señala:**

*(...) Capítulo D-1: SISTEMAS CONTABLES INTERNOS*

#### *1 Configuración de los sistemas de contabilidad interna*

*Los registros o sistemas auxiliares establecidos por el banco y sus filiales deberán permitir, entre otras cosas: la generación de los distintos estados financieros a que se refieren los Capítulos C-1, C-2 y C-3 de este Compendio, con su información de detalle o sus notas; la preparación de las diversas declaraciones o información específica solicitada por las entidades facultadas para exigirlos; un adecuado control sobre sus operaciones diarias y el fiel cumplimiento de las regulaciones que rigen su actividad; y, la obtención de información analítica suficiente para su gestión, por ejemplo en cuanto a riesgos, costos y rendimientos de sus productos, segmentos operativos y unidades o líneas de negocios.*

*Todas las operaciones que dan origen a los saldos de los componentes de activos, pasivos, patrimonio, resultados y cuentas de orden para el control de compromisos o responsabilidades, como asimismo sus movimientos, deberán quedar perfectamente identificadas, de modo que en cualquier momento se pueda conocer la composición de los saldos y su documentación de respaldo. (...)*

#### *4 Alcance de las normas del presente Compendio en relación con el manejo de la base contable*

##### *4.1 Normas de administración*

*Por corresponder a asuntos técnicos de buena administración, en las presentes normas no se tratan materias referidas al manejo de la contabilidad interna tales como la autorización de comprobantes de contabilización, conciliaciones de cuentas corrientes, o la correspondencia de cargos y abonos con bancos corresponsales.*

*Lo anterior no es óbice para que esta Comisión, desde la perspectiva de la evaluación de los riesgos, examine materias de esa índole en sus visitas de inspección.*

*En ese sentido, se da por sobreentendido que los bancos mantendrán políticas y procedimientos que contemplan, por ejemplo, aspectos tales como: controles que aseguren que todas las transacciones se registren oportunamente y que resguarden la integridad de los datos almacenados; asignación de autoridad y responsabilidades; adecuados procesos de verificaciones y supervisión (autorizaciones, chequeos cruzados, conciliaciones de procesos y cuentas, información para la administración, etc.) o auditorías internas para verificar el apego a los controles establecidos y la confiabilidad de los distintos tipos de informes que emanan de la contabilidad. En este contexto, se debe realizar la depuración oportuna de las cuentas "operaciones pendientes" para que los movimientos por tales operaciones, no permanezcan más allá del plazo definido por el banco para su regularización.*



## IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS

### IV.A. DESCARGOS

#### 1.- BANCO SECURITY:

Señala, por una parte, que los cargos derivan de una única conducta, no siendo procedente sancionar dos veces por exactamente el mismo hecho, señalando, que descansan en una serie de imputaciones que parecen sancionar “diversas conductas”, pero que se reconducen a una única actuación, sí como que éstos se fundan en supuestos de hecho imprecisos y no consideran diversos antecedentes, como la colaboración prestada durante la etapa de investigación, entregando toda la información a partir de la cual se sustentan los Cargos formulados.

A continuación hace presente que cuando detectó “... un déficit en uno de sus procesos internos que provocó un retraso en las devoluciones de las primas pagadas no consumidas a los clientes que prepagaron sus créditos, ello fue inmediatamente subsanado por Security, con cargo a su patrimonio...”. en forma previa a la formulación de cargos. A ese respecto, indica que ninguno de los hechos que motivan los Cargos implicó perjuicio para terceros o para el mercado, ni un beneficio económico para el Banco, situación que debe considerarse para determinar su responsabilidad, pues afirma que el daño constituye un presupuesto esencial para toda responsabilidad, sin importar su naturaleza.

A continuación, expone que el Grupo Security es un grupo financiero constituido por 13 empresas que ofrecen soluciones integrales en la industria bancaria, de seguros, inversiones y servicios, agregando que las distintas empresas que lo integran son totalmente independientes unas de las otras, compartiendo a la filial del Grupo, Capital S.A., como empresa centralizadora de servicios comunes, como por ejemplo, de tecnología, publicidad y contabilidad, a todas las empresas a través de una relación directa de cada empresa con la filial, sin que exista un sistema operacional compartido. Señala que entre las empresas que forman parte del grupo están las formuladas de Cargos, esto es, el Banco, Seguros Vida Security Previsión S.A. y Corredores de Seguros Security Limitada.

Respecto del Banco, señala que es una entidad bancaria que ofrece servicios financieros a empresas grandes y medianas e individuos de ingresos crecientes y que todas las operaciones que ha realizado en conjunto con otras empresas del grupo, han dado cumplimiento a la normativa que rige a las operaciones con partes relacionadas, sujetándose siempre a precios de mercado, indica que las operaciones objeto de los cargos dieron cumplimiento a la “Política de habitualidad para operaciones con partes relacionadas” del Banco, que exige, conforme a la normativa, que (i) contribuyan al interés social; (ii) se ajusten en precio, términos y condiciones a aquellas que prevalecen en el mercado; y, (iii) sean informadas anualmente en la junta de accionistas. En ese sentido, y ante ciertas afirmaciones del oficio de cargos en cuanto a que existiría una especie de actuación coordinada por parte de las filiales del Grupo Security, señala que de la revisión de los contratos celebrados entre las partes, puede advertirse que se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 147 de la Ley N°18.046 y a la demás normativa



aplicable, de forma que no existió actuación conjunta que haya sido determinante respecto de las infracciones imputadas.

Señala que el público objetivo de las empresas del grupo son clientes educados financieramente y que pudieron comparar opciones analizando el costo anual total de los créditos (“CAE”) en cuestión, costo que incluye los seguros asociados; optando por el producto ofrecido por el Banco, lo que confirma que los convenios celebrados se enmarcaron en una relación netamente comercial, insertándose como un producto competitivo en el mercado.

Expone que el retraso en la devolución de primas pagadas y no devengadas a clientes que prepagaron sus créditos, no obedece al hecho de tratarse de empresas de un mismo Grupo, ni mucho menos a una eventual actuación concertada, sino que deriva del déficit respecto al procedimiento, que podría haber ocurrido con cualquier otra compañía de seguros o corredora, concluyendo que la circunstancia que todas las formuladas de Cargos formen parte del grupo no tiene incidencia en la cadena causal de acontecimientos, pues esta situación se habría verificado en cualquier caso, aunque los convenios hubiesen sido suscritos por el Banco con otras compañías o corredoras de seguros del mercado, por lo que no es procedente aludir a una actuación coordinada para perseguir un beneficio del Grupo en detrimento de sus clientes.

En ese orden de consideraciones, y demostrando lo anterior, precisa que el Directorio del Banco, apenas tomó conocimiento del objeto de los Cargos, ordenó la devolución inmediata de todas las primas no consumidas con cargo al patrimonio del Banco, demostrando, además, que la relación del Banco con la Compañía de Seguros y la Corredora es meramente comercial, sin intención de beneficiarse a costa de los clientes, pues las decisiones que motivaron la relación entre las partes se basaron en decisiones de negocios que, como se expresara, se guiaron por las políticas de habitualidad de cada uno, respetando la normativa de operaciones con partes relacionadas.

Enseguida, hace presente que el 1 de diciembre de 2018, celebró diversos convenios mediante los que contrató con la Compañía diferentes pólizas colectivas de desgravamen, con la intermediación de la Corredora, para sus clientes. Entre los referidos convenios se encontraban: (i) el Convenio de Contratación de Seguros entre el Banco, la Compañía y la Corredora; (ii) el Convenio de Recaudación de Prima Mensual, entre el Banco y la Compañía; y (iii) el Convenio de Servicio de Asistencia entre el Banco y la Compañía.

Respecto del “Convenio de Contratación de Seguros”, señala que dicho pacto establece que la Compañía de Seguros otorga cobertura de seguros conforme a las condiciones que el Banco ha requerido para cubrir a sus clientes, operando la primera como aseguradora de dichos contratos y emitiendo las respectivas pólizas a nombre del Banco, agregando que el Anexo I contempla el Procedimiento Operacional para las pólizas, indicando las responsabilidades de cada parte.

Señala que en virtud del “Convenio de Recaudación de Prima Mensual”, la Compañía se adjudicó el otorgamiento de los seguros de desgravamen a que acceden ciertas carteras de créditos del Banco, procediendo a operar como aseguradora de dichos contratos, emitiendo las respectivas pólizas a los productos de créditos otorgados por el Banco, el que, por encargo de la Compañía de Seguros, se obligó a recaudar y percibir el pago de las primas y poner a disposición dichas sumas. Su Cláusula Quinta preceptúa que *“se entiende que el Banco cumple fiel, oportuna y*



*diligentemente sus obligaciones derivadas de este contrato por la sola recaudación de las primas que los deudores de los créditos señalados paguen junto a la primera cuota, mensualmente una vez al año o una vez para todo el plazo del crédito por concepto de los seguros referidos [...]*, estipulando su Cláusula Sexta que *“En el evento que un asegurado prepague su crédito, en consecuencia, renunciando al seguro anticipadamente, la Compañía procederá a devolver al asegurado el cien por ciento (100%) de la prima no consumida de acuerdo a la normativa vigente. En dicho caso, el Banco debe restituir a la Compañía la comisión de recaudación asociadas a dicha devolución, todo lo cual, según lo establecido en el procedimiento operacional del Anexo I, letra E del Convenio de Contratación de Seguros suscrito entre las mismas partes”*.

Expresa que de existir un prepago del crédito, se activaban una serie de procedimientos internos para efectos de realizar la devolución de la prima respectiva, precisando que con anterioridad al año 2020, el procedimiento de devolución de primas no consumidas por concepto de prepago de crédito era de carácter manual, desarrollado por los ejecutivos, lo que implicaba un nivel de error que, parcialmente, explica la existencia de retrasos en la devolución de las primas, detallando a continuación el procedimiento en comento.

Enseguida, indica que con ocasión de la pandemia por Covid-19, el Banco implementó un sistema que permitiera el trabajo a distancia, presentándose, por ello, la imposibilidad de continuar con la operación manual que realizaban los ejecutivos, lo que motivó que dicho procedimiento se automatizara, detallando dicho procedimiento.

De acuerdo a lo anterior, señala que el flujo de información entre las tres empresas implicaba que, en caso de prepago del crédito, el Banco debía informar a la Corredora para que ésta notificara a la Compañía de Seguros, para que realizara la devolución de la prima no consumida y, asimismo, restituir la comisión de recaudación a la Compañía. Señala que lo anterior demuestra la existencia de procedimientos y la intención de devolver la prima y restitución de comisión, en caso de resultar, reconociendo, que el procedimiento era perfectible, y que una falencia en éste implicó casos de no devolución oportuna de prima y comisión, de forma que concluye que el reproche, en definitiva, se traduce en no contar con un procedimiento infalible, lo que es contrario a la naturaleza de cualquier creación humana.

Por otra parte, señala que no debe incurrirse en “sesgo retrospectivo”, que consiste en *“... creer que luego de ocurrido un evento, era más evitable incurrir en él, de lo que realmente era al momento en que se produjo”*, a cuyo efecto indica que la falencia no respondió a una decisión del Banco, que no pudo percatarse prontamente de ésta, por cuanto no registró ningún reclamo por parte de sus clientes, de forma que no pudo advertirlo con anterioridad, situación confirmada por la Compañía, que mediante respuesta de Oficio Reservado N°1479, informó que *“la copia de los Registros de Atención de Consultas y Reclamos, de los años 2017 a 2021, estos se encuentran disponibles para la CMF en la carpeta compartida ya enviada a esa repartición pública. Se informa que revisados dichos registros se ha constatados que no figuran reclamos efectuados sobre las devoluciones de primas por prepagos de créditos del Banco Security”*.

Señala que tomó conocimiento de la existencia de retrasos en la devolución de las primas, con motivo del Oficio N°1280 de 26 de noviembre de 2021, mediante el cual se solicitó, entre otros, *“copia de los contratos de crédito de pólizas de seguros asociadas, liquidación de contrato,*



*comprobante de pago de prima y en caso de que se haya efectuado una devolución de la prima no devengada por el asegurado, los comprobantes de la misma”, requerimiento respondido mediante carta de 11 de enero de 2022, expresando que: “Con motivo de la recolección y revisión de los antecedentes solicitados, se gatilló una revisión preliminar en la que se detectó que había incidentes en el proceso de devolución de seguros, pues no se habían comunicado a la Compañía de Seguros prepagos efectuados por clientes. Por ello, no se había efectuado la devolución de la parte no consumida de la prima de seguro de desgravamen en algunos casos. Se está terminando el trabajo de estimación del impacto global, concluyéndose el proceso con el pago a los clientes con devolución rezagada apenas se identifiquen y no más allá del 31 de marzo de 2022. Asimismo, puedo informarle que desde mediados de 2020 se incorporaron mejoras para robustecer el proceso de seguros y su control y a contar de enero 2022 se resolvió proceder de inmediato a la devolución de primas no consumidas en caso de prepagos sin esperar el pago de la Compañía de Seguros y de la Corredora para agilizar el proceso (...)”.*

Señala que lo anterior fue informado al Directorio en sesión N°491 de 13 de enero de 2022, que acordó:

- (i) Realizar la devolución de las primas no consumidas en los casos que corresponda a la mayor prontitud, incluso en aquellos casos en que la Compañía de Seguros no pagará por haber asumido el riesgo.
- (ii) Revisar el proceso de devolución de dichas primas para evitar la repetición de la presente situación.
- (iii) Entregar toda la información posible del caso a esta Comisión y auditoría.
- (iv) Reconocer el riesgo o una estimación del mismo en la contabilidad.

Enseguida hace presente que este Servicio efectuó nuevas solicitudes, las que fueron respondidas, e incluso informó casos de devoluciones de prima en igual situación, que se encontraban fuera del período inicial de investigación. En ese sentido, señala que en Sesión de Directorio N°492 de 24 de febrero de 2022, se precisó que se encontraban “revisando todos los casos de primas no consumidas, además de los solicitados por la CMF”, agregando que “se han devuelto las primas de aquellos casos en que se ha establecido que no se había devuelto y que se han efectuado cambios en los procesos a fin de asegurar la corrección del proceso de devolución de primas no consumidas en lo que al Banco se refiere”, acordándose, además, la “contratación de un asesor externo experto que revise los procedimientos y procesos del área de seguros y proponga mejoras en su caso”.

Señala que respondió de manera oportuna e íntegra cada uno de los 10 Oficios que formulaban requerimientos, que implicaron acompañar una cantidad considerable de antecedentes, agregando que constituye un ejemplo de su colaboración y proactividad la presentación de fecha 26 de abril de 2023, respondiendo el Oficio N°343 de 2023, en la que se informó que se habían identificado nuevos casos de primas pagadas no consumidas de seguros de desgravamen para los cuales no había sido posible verificar su completa o parcial devolución, de forma adicional a las operaciones ya informadas, los que corresponden a prepagos parciales de créditos de consumo y comerciales y a líneas de sobregiro en cuenta corriente que fueron



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y      SGD: 2023120565611

cerradas o disminuidos sus cupos. Asimismo, se indicó que *“en relación a la devolución efectuada con motivo de la disminución de los cupos de las líneas de sobregiro en cuenta corriente, cabe mencionar que no es clara la procedencia de dicha devolución, en atención a no haber terminado necesariamente el contrato de seguro, según se exige en la Circular N°2114. No obstante, por una decisión comercial, el Banco ha decidido realizar la devolución como una práctica en favor de sus clientes”*. Asimismo, expone que la auditoría acordada por el Directorio se encuentra en curso.

En relación con los cargos formulados, plantea que el Oficio de Cargos pretende plantear los dos cargos como si fueran dos imputaciones independientes entre sí, aunque una revisión de ambos permite concluir lo contrario, pues el reproche realizado se remite a una única conducta consistente en no contar con procedimientos suficientemente robustos para efectos de realizar la devolución de las primas pagadas y no consumidas por créditos prepagados.

En efecto, señala que acuerdo al Oficio de Cargos el Banco, *“(i) no contaba con políticas ni procedimientos formales al respecto; (ii) no contaba con registros y sistemas auxiliares; (iii) no disponía de adecuados procesos de verificación y supervisión; (iv) no se efectuaban auditorías internas para verificar el adecuado apego a los controles”*, lo que explica que (i) no se hayan realizado oportunamente las respectivas devoluciones a los clientes y pago de comisiones por recaudación asociadas a las primas no consumidas a la Compañía de Seguros y (ii) que no se haya contabilizado a dicha fecha la situación en los Estados Financieros.

En atención a lo antes expuesto, sostiene que debería existir solo un reproche, por estar frente a un mismo hecho respecto del cual se derivan una serie de consecuencias y, por tanto, existir una única sanción aparejada. En otras palabras, la autoridad no puede separar las consecuencias que se derivan de la conducta reprochada, asociando a cada una de ellas una sanción en particular, toda vez que tal situación contraviene el “principio non bis in ídem”.

A dicho efecto, hace presente que el mencionado principio procura impedir que un hecho que ha sido sancionado o que ha servido de base para la agravación de una pena, sea utilizado nuevamente como causa o fundamento de otra sanción, por lo que si un hecho ya ha sido tomado en consideración para la aplicación de una pena o como circunstancia modificatoria de responsabilidad penal o administrativa, no es lícito volver a tenerlo en cuenta por segunda o ulterior vez para los mismos efectos, agregando que éste se encuentra consagrado en el ordenamiento jurídico chileno tanto a nivel supra legal como legal, y que la Excma. Corte Suprema y el Excmo. Tribunal Constitucional han resuelto que el *non bis in ídem* forma parte de la garantía del debido proceso, consagrada en el artículo 19 N°3 de la Constitución.

Cita el artículo 1° del Código Procesal Penal que contempla el principio de única persecución, que se operativiza mediante la cosa juzgada y litis pendencia consagrados en el artículo 264 de dicho Código y menciona que el artículo 63 del Código Penal impide la doble valoración de una misma circunstancia como fundamento de la imposición de una sanción y el artículo 75 proscribire la imposición de sanciones múltiples cuando un hecho constituya dos o más delitos o cuando uno de ellos sea el medio necesario para cometer el otro, precisando que si bien las normas citadas aluden a principios y garantías del orden penal, éstos resultan aplicables al derecho administrativo sancionador en cuanto manifestaciones de un mismo ius puniendi estatal, según



han resuelto en reiteradas ocasiones tanto la Excm. Corte Suprema como el Excmo. Tribunal Constitucional y la Contraloría General de la República, sin que se discuta la aplicación del principio *non bis in ídem* en materia administrativa sancionatoria.

En ese sentido, afirma que el principio *non bis in ídem* ha sido definido como “*la prohibición de sancionar simultánea o sucesivamente dos o más veces por un mismo hecho, cuando las normas sancionatorias posean un mismo fundamento o base racional*”, señalando que “*el principio se traduce en una exclusión de la posibilidad de juzgamiento de un hecho ante la existencia de otro juzgamiento (anterior o simultáneo) relativo al mismo hecho*”. Acota que la formulación de Cargos acumula imputaciones y sanciones por los mismos hechos, lo que vulnera el referido principio, pues como expresara, el reproche objeto de los cargos es no haber contado con un procedimiento robusto para notificar a la Corredora –para que informe a la Compañía de Seguros– el prepago de los créditos para efectos de la devolución de la prima no consumida, agregando que de ese hecho se derivan el resto de las imputaciones que se formulan, pues de haber existido un procedimiento más robusto se habría notificado a tiempo el prepago de los créditos y no existiría un retraso en la devolución de las primas y restitución de las respectivas comisiones y las operaciones de devolución de prima habrían sido ingresadas a los sistemas contables del Banco.

A continuación, expone respecto del Cargo N°1, que éste pretende sancionarlo por infringir una normativa que no le resulta aplicable, lo que vulnera los principios de legalidad, tipicidad y de confianza legítima. Lo anterior, pues dicho cargo imputa una infracción a la Circular N°2114 en relación con lo dispuesto en el artículo 19 y 69 N°26 de la Ley General de Bancos, por la falta de devolución de las primas pagadas y no devengadas, no obstante, dicha Circular no aplica al Banco, porque está dirigida a las compañías chilenas de seguros.

En efecto, señala que la Circular N°2114 imparte instrucciones a “*todas las entidades aseguradoras*” sobre la devolución de la prima pagada no ganada por el asegurador, del siguiente tenor: “*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 [...]”.*

En ese orden de consideraciones, manifiesta que, de acuerdo al tenor literal de la referida circular, los destinatarios de la instrucción son las compañías de seguros, las que deben “*poner la suma a devolver a disposición de quien corresponda*” dentro de determinado plazo, no obligándose al Banco, de forma que éste no pudo vulnerar una obligación impuesta a otra entidad.

Señala que la tipificación de la conducta exige un incumplimiento por parte de determinada entidad, esto es, quien está obligada a devolver la prima, no cumpliendo el Banco los supuestos de la Circular. En ese sentido, reitera que el derecho administrativo sancionador constituye una manifestación del *ius puniendi* estatal, de forma que los principios inspiradores de orden penal,



entre los que se encuentran el de legalidad y el de tipicidad, deben aplicarse en esta sede y ser considerados en la actividad sancionadora de los órganos administrativos.

Agrega que el principio de legalidad es aquel según el cual *“todas las infracciones, así como sus correspondientes sanciones deben estar necesariamente establecidas por la ley, según el aforismo nulla poena sine lege. A este principio, nacido en el seno del derecho penal, actualmente se le reconoce plena aplicación en el derecho administrativo sancionador, en tanto manifestación del ius puniendi estatal”*.

A su vez, expresa que una de las manifestaciones de éste es el principio de tipicidad, que exige que la conducta sancionada esté especificada de manera clara en la ley, esto es, *“la exigencia de descripción específica y precisa, por la norma creadora de las infracciones y las sanciones, de las conductas concretas que pueden ser sancionadas, y del contenido material de las sanciones que puede imponerse por la comisión de cada conducta, así como la correlación entre unas y otras (lex certa)”*.

Respecto de lo anterior, resalta la relevancia que tiene para las instituciones fiscalizadas el poder predecir la sanción que se impondrá en caso de que se incurra en una conducta tipificada, pues *“los principios de legalidad y tipicidad se fundan en la certeza o seguridad jurídica que deben tener los ciudadanos, para efectos de desenvolverse de la manera lo más libre posible en sus actuaciones, en el sentido de contar con certeza suficiente de qué conductas les están prohibidas y cuáles no”*.

Insiste en que puede reprocharse no contar con un procedimiento robusto para comunicar el prepago, pero que tal conducta no es susceptible de ser subsumida en los presupuestos contemplados en la Circular, por lo que, no estando la conducta específica descrita en la norma, no es posible conducir a la imposición de una sanción, mucho menos cuando ésta última es entendida como: *“aquella pena asignada a la comisión de un hecho típico y antijurídico, calificado como tal en virtud de una ley, e impuesta por la Administración al sujeto a quien pueda imputársele responsabilidad como autor del mismo, con sujeción a las limitaciones a que se encuentra sometido el ejercicio del ius puniendi estatal, y siempre, en todo caso, con pleno respeto de los derechos que la Constitución establece”*.

En ese sentido, sostiene que el Oficio de Cargos incurre en un error al señalar que el Banco se encontraba *“Obligado a contar con mecanismos y protocolos necesarios para dar cumplimiento a la Circular N°2114 [...]”*, pues tal obligación no se infiere de la Circular, al no encontrarse obligado a dar cumplimiento a la misma. Es más, señala que esta Comisión, consciente de la inaplicabilidad de la Circular N°2114, para subsanar dicha situación, acude a los Contratos celebrados entre los formulados de cargos y los artículos 19 y 69 N°26 de la Ley General de Bancos para vincularlo a dicha Circular, al señalar que: *“En consecuencia, en virtud de los contratos suscritos por las tres Compañías, éstas debían cumplir con ciertas obligaciones establecidas en los mismos a fin de posibilitar la devolución de las primas no consumidas, para lo cual debían contar con procedimientos adecuados para ello”*, concluyendo, sin fundamentos, que *“En virtud de las pólizas de seguro colectivas en las que BANCO SECURITY es prestador de servicios financieros encomendados por parte de la Aseguradora, y de los contratos a que se hizo referencia precedentemente, en el caso de prepago de los créditos otorgados por el Banco a sus*



*clientes que adhirieron a las pólizas de seguros colectivas, este se encontraba obligado a (i) contar con mecanismos y protocolos necesarios para dar cumplimiento a la Circular N°2114 de fecha 16 de julio del 2013 e informar oportunamente a la Aseguradora de las operaciones de crédito prepagadas totalmente [...]”.*

Expone que el Oficio de Cargos incurre en confusiones, pues, de acuerdo a los contratos, debía “*contar con procedimientos adecuados*” para que cada uno de los contratantes cumpliera con sus obligaciones, no debiendo contar con mecanismos para “*dar cumplimiento a la Circular N°2114*”. Afirma que el Oficio de Cargos se inmiscuye en relaciones contractuales entre particulares, con el objeto de inferir supuestas obligaciones, no acordadas en esas condiciones, que se encuadren en la Circular N°2114, señalando que pudo haber incurrido en incumplimiento contractual, consistente únicamente en “no contar con un procedimiento adecuado” para dar aviso a la Compañía, lo que en modo alguno configura una infracción normativa. Agrega que aun cuando las partes hubieran pactado, lo que no ocurrió en el caso en comento, que debía cumplir dicha normativa, tal estipulación no permite configurar el incumplimiento, toda vez que las cláusulas contractuales no pueden modificar la normativa vigente.

A continuación, expone que los artículos de la Ley General de Bancos en los que se pretende basar el incumplimiento a la referida Circular, no establecen que el Banco se encuentra regido por la Circular N°2114, dirigida expresa y exclusivamente a las compañías de seguros. En efecto, su artículo 19 no establece que el Banco debe devolver las primas pagadas no consumidas, ni tampoco que le resulte aplicable la Circular N°2114, disponiendo que las sociedades anónimas fiscalizadas por esta Comisión pueden ser sancionadas en caso de infringir instrucciones u órdenes dictadas por ésta, en tanto sean destinatarios de la norma u obligados por ella y tales instrucciones u órdenes tengan algún grado de relación con el desarrollo de su giro, lo que no tiene lugar en el presente caso.

A su vez, y en torno a su artículo 69 N°26, el Oficio de Cargos realiza una interpretación errada al señalar que: “*Por su parte, de conformidad a lo establecido en el artículo 69 N°26 de la LGB, en el evento que un Banco preste a sus clientes servicios financieros por cuenta de terceros, debe hacerlo conforme a la forma y condiciones que haya determinado la Comisión, de manera tal que, si el Banco se encuentra canalizando la contratación de seguros para sus clientes, éste debe dar cumplimiento a las instrucciones relativas a la devolución de la prima pagada no ganada por el asegurado establecidas en la Circular N°2114*”, precisando que dicha norma contiene un catálogo de operaciones que el Banco está autorizado a efectuar, indicando su N°26 que cuando preste servicios financieros por cuenta de terceros, éstos deben prestarse de acuerdo a las instrucciones de la Comisión, que no ha emitido Circulares o Instrucciones respecto al proceso de devolución de primas que impliquen una obligación que deba ser cumplida por el Banco.

Además, precisa que los servicios financieros que el Banco puede prestar a sus clientes por cuenta de terceros, en ningún caso pueden consistir en el aseguramiento de riesgos a base de primas, pues con arreglo a lo previsto en el artículo 4, inciso primero del Decreto con Fuerza de Ley N°251, tal actividad es un giro exclusivo de las sociedades anónimas chilenas aseguradoras.

Concluye afirmando que no existe norma legal ni instrucción emitida por esta Comisión que le haga aplicable la Circular N°2114, de modo que considerar que es posible sancionar sin que la



conducta se encuentre claramente especificada, infringiría el mandato de tipicidad establecido en el inciso final del numeral tercero del artículo 19 de la Constitución Política de la República, que establece que “ninguna ley podrá establecer penas sin que la conducta que se sanciona esté expresamente descrita en ella”, añadiendo, que se requiere para el adecuado funcionamiento del mercado y del ordenamiento jurídico que las entidades fiscalizadas puedan predecir con alguna certeza que se impondrá una sanción sólo cuando se incurra en una conducta tipificada, obligándose la Administración a ser consistente y ajustar su actuar con las normas que regulan su competencia, facultades y ámbito de aplicación, actuando el principio de legalidad como “una limitación jurídica del poder público [...] Se trata de una concreción del principio del Estado de Derecho, que exige la limitación jurídica del poder del Estado [...] impone, por tanto, la existencia de normas jurídicas que vinculan a la Administración cuando actúa y que de este modo la someten a Derecho”, por cuanto la decisión o posición administrativa debe fundarse en una norma que tipifique con claridad la conducta que pretende sancionarse. Esa es, quizás, la más fundamental manifestación de la seguridad jurídica, entendida como aquella garantía que permite a los administrados planificar, valorar y proyectar sus decisiones futuras sobre la base, debidamente resguardada por el ordenamiento, de la confianza legítima depositada en la autoridad.

Por otra parte, y en torno al Cargo N°2, consistente en haber infringido lo previsto en la Recopilación Actualizada de Normas (“RAN”) 18-3 en relación con los números 1 y 4.1 D-1 del Compendio de Normas Contables, luego de transcribir parcialmente su texto, hace presente que el Oficio de Cargos señala que habría infringido de forma “grave y reiterada” dicha normativa, toda vez que: *“en el período comprendido entre enero de 2017 y junio de 2020, no dio cumplimiento a (i) contar con registros; (ii) mantener políticas y procedimientos que contemplen controles que aseguren que todas las transacciones se registren oportunamente y que resguarden la integridad de los datos almacenados; (iii) disponer de adecuados procesos de verificación y supervisión y/o auditorías internas para verificar el apego a los controles establecidos y la confiabilidad de los distintos tipos de informes que emanan de contabilidad”*.

Expone que lo indicado en los puntos (i) y (ii) no es efectivo, pues contaba y cuenta con procedimientos que aseguran que las transacciones se encuentren debidamente registradas, afirmando que todos los créditos y prepagos de los mismos se encontraban bien registrados. Sin embargo, no contaba con un procedimiento lo suficientemente robusto para notificar el prepagado de los créditos a la Corredora y dar paso a la devolución de las primas no consumidas y la respectiva comisión de recaudación. Dichas operaciones consistentes en la (i) devolución de la prima a los clientes y (ii) la devolución de la comisión de recaudación a la Compañía de Seguros, no quedaron registradas en el subsistema respectivo, especificando que la falencia consistió en no haber contado con el registro de un subsistema, que no abarca todo el sistema de contabilidad en general.

En ese sentido, afirma que en el presente caso se trata de seguros de prima única, registrando el Banco al recibir la comisión de recaudación, reflejándola como un ingreso percibido en los Estados Financieros y en el evento de ocurrir el prepagado de un crédito, ello también era registrado. La falencia solo se refirió a un subconjunto de los prepagos recibidos, impidiendo el



registro que permitiera notificar a la Corredora y por consiguiente a la Compañía de Seguros, por lo que no se realizó el cargo de devolución de la comisión en los estados de resultado.

Acota que lo anterior fue corregido, siendo reflejados todos esos gastos durante el año 2022, por lo que la utilidad del Banco analizada al día de hoy, contempla los cargos que debió haber tenido, con la diferencia que no se realizaron año a año, por no haberse devuelto en esos años las comisiones respectivas, devoluciones que, con todo, representaron tan solo un 3,5% de la utilidad del Banco, señalando que constituyó una contingencia menor. En ese sentido, señala que en respuesta del Oficio N°1.478 de 2022 de 16 de diciembre de 2022, precisó que *“durante el año se analizó la forma de abordar el diferimiento de los ingresos asociados a las comisiones de recaudación de primas de seguro, y se trabajó en el desarrollo e implementación de un modelo estadístico para determinar la probabilidad de prepago de los créditos, y con ello poder estimar las devoluciones a clientes de primas de seguros de desgravamen asociadas a colocaciones prepagadas, permitiéndole al Banco cuantificar y provisionar el valor esperado de las devoluciones de comisiones de recaudación a la Compañía de Seguros. Este modelo se fundamenta en el marco normativo de la NIIF 15, específicamente en el párrafo 55 sobre “pasivos por reembolsos” y en las Guías de Aplicación de NIIF 15, párrafos B20 a B27, la provisión que se calcula a partir de este modelo se registra en la cuenta 2900 08 03 “Ingresos diferidos por comisiones de recaudación de primas de seguros no devengadas”, y el saldo de la provisión al cierre de diciembre de 2022 es \$2.077 millones de pesos”*.

En ese sentido, expresa que durante los meses de octubre y noviembre de 2022 se constituyeron provisiones para dicho efecto y en diciembre de 2022, se reclasificó la provisión a la cuenta de “Ingresos Diferidos por Comisiones de Recaudación de Primas de Seguros”, realizándose la constitución de provisiones. A su vez, para proceder con las devoluciones de primas no consumidas a los clientes, se utilizó una cuenta puente denominada “Otras cuentas y documentos por cobrar a terceros”, la que finalmente quedó *“con saldo igual a cero al término o finalización del proceso de devoluciones, ya que los abonos a las cuentas corrientes de los clientes o las emisiones de los Vales Vistas correspondientes se hicieron contra dicha cuenta contable”*.

Sostiene que la presente situación no puede ser considerada como una conducta “reiterada”, pues obedece al déficit en un subsistema de los registros, el que fue corregido a contar de mediados del 2020, así como también fueron corregidas las consecuencias contables del error de procedimiento al momento de realizar las devoluciones a todos los clientes, habiéndose contabilizado el gasto en los estados financieros correspondientes al año 2022.

Por otra parte, hace presente que las acciones u omisiones objeto de la formulación de cargos, habrían tenido lugar entre enero de 2017 y enero de 2022 y que la notificación del Oficio de Cargos se practicó con fecha 30 de junio de 2023, de forma que de acuerdo a lo prescrito en el artículo 61 del DL N°3538, la acción administrativa sancionatoria de esta Comisión se encontraría prescrita respecto de todas aquellas conductas u omisiones realizadas con anterioridad al día 30 de junio de 2019, por lo que si se estimara que incurrió en las infracciones imputadas, al momento de resolver el presente procedimiento, deberá considerarse únicamente las supuestas infracciones consumadas después del 30 de junio de 2019, lo que limita la cantidad de clientes afectados y el monto involucrado en tales operaciones.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y      SGD: 2023120565611

Lo anterior, pues las supuestas infracciones por las que se pretende sancionar al Banco, se habrían ejecutado y consumado en el mismo instante que los clientes prepagaron sus créditos, pues en ese momento se habría configurado la falta que se imputa, lo que resulta relevante, pues del total de 13.061 operaciones indicadas en el oficio de cargos, un importante número se concentra en los años 2017, 2018 y 2019, señalando, por ejemplo, que entre 2017 y 2018, se prepagaron y no informaron 7.825 créditos por parte de los clientes, que alcanzan la suma de \$4.093.590.728, en tanto que en el primer semestre de 2019, se cursaron 1.951 operaciones, que implicaron un monto de primas no consumidas por \$1.094.597.276.

En ese orden de consideraciones, plantea que la acción sancionatoria se encuentra prescrita para más del 60% de los casos contemplados en el Oficio de Cargos.

Por otra parte, y si bien expresa que no incurrió en incumplimientos legales que ameriten sanción, reconoce la existencia de un déficit de procedimiento, reiterando que se trató de una situación que apenas fue pesquisada, fue debidamente abordada y solucionada en beneficio de los clientes, por lo que el caso particular no amerita la imposición de sanciones.

Ahora bien, en el evento de desestimar los planteamientos precedentes, hace presente que para la determinación de la sanción deberá ponderarse lo siguiente:

En relación con la afirmación en cuanto a que habría incurrido en una “infracción grave y reiterada a lo dispuesto en la Circular N°2114”, en este caso no existió infracción, por lo que no puede ser ni grave ni reiterada, sin perjuicio de manifestar que su conducta, que no constituye infracción a dicha Circular, no satisface los criterios establecidos por la Política Sancionatoria de esta Comisión para estimar que esta fue “grave y reiterada”, pues el retraso en la devolución de las primas no obedeció a una decisión de no realizar dichas gestiones, ni que pretendiera beneficiarse a costa de sus clientes, sino que se dio en un contexto en el que estaba realizando esfuerzos para mejorar sus índices de riesgos operacionales, los que, parcialmente, se materializaron en la digitalización y automatización de una serie de procedimientos, entre los cuales estaba el proceso de devolución de prima pagada no consumida.

Además, expone que dicha conducta fue remediada apenas se advirtieron los problemas procedimentales, de manera que hoy no existe ningún cliente que haya sufrido un perjuicio, lo que determina que el reproche no se ajuste a lo establecido para la calificación de la gravedad de la conducta, esto es, haber impactado en el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, ni tampoco atentado contra la fe pública. Asimismo, precisa que los hechos imputados no se encuentran considerados a su respecto en la Circular N°2114, y tampoco son constitutivos de delito.

Enseguida, y en torno a la materialidad de la infracción, precisa que debe considerarse que cuando advirtió la existencia de primas que no habían sido oportunamente devueltas, dicha situación fue debidamente monitoreada, gestionada y resuelta, adoptando todas las medidas para solucionar el problema de manera rápida y eficiente, acordando el Directorio, la devolución inmediata de todas las primas no consumidas, aun cuando la Compañía de Seguros no se hiciera cargo de las mismas, y ordenó investigar para efectos de descartar la existencia de nuevos casos y de haberlos, solucionarlos a la brevedad. De ese modo, habiendo restituido, a costa de su propio patrimonio, en parte, las primas prepagadas no consumidas, como también las



comisiones por recaudación a la Compañía de Seguros y habiendo luego registrado todas las operaciones en sus sistemas de contabilidad, concluye que la infracción que se imputa no puede ser catalogada de material.

Finaliza respecto de los criterios referidos a *“la existencia de acciones destinadas a obstaculizar la labor de fiscalización, la entrega de información por parte del investigado, entre otros”*, que el Banco respondió todos y cada uno de los oficios de investigación dentro de los plazos otorgados y que entregó más información de la requerida, como asimismo, que incluyó en el conjunto de operaciones que generaron devolución de primas, a un grupo relevante de situaciones distintas del prepago y que no estaban siendo consideradas por esta Comisión.

En relación con la *“reiteración”* de la conducta, y luego de indicar que ni la Ley N°21.000 ni la Política Sancionatoria de la CMF entrega una definición al respecto, y luego de acudir a las reglas de interpretación, concluye que una conducta será reiterada *“toda vez que se trate de dos conductas independientes entre sí, de una misma naturaleza y entre las que medie un período no superior a 12 meses.”*, aludiendo, a continuación, a la Política Sancionatoria, que si bien no contempla una definición de qué se entiende por una conducta *“reiterada”*, consagra como agravante de responsabilidad el hecho de haber sido *“sancionado previamente por infracciones a las normas sometidas a su fiscalización”*, lo que a su juicio, implica haber incurrido reiteradas veces en una conducta, requiriendo que tales conductas hayan sido (i) sancionadas por la Comisión, (ii) durante los últimos cinco años; y (iii) que se encuentren ejecutoriadas las resoluciones respectivas.

En mérito de lo antes expuesto, sostiene que no es la multiplicidad de eventuales afectados lo que determina la existencia de *“reiteración”* o no en una conducta, sino que lo que la determina, es la existencia de conductas independientes entre sí, de igual o similar naturaleza, entre las cuales haya ocurrido un lapso de tiempo. En otras palabras, habiendo advertido una conducta reprochable, volver luego a incurrir en ella, situación que no tiene lugar en el presente caso, pues, tal como expuso precedentemente, existe una única conducta consistente en no haber dado aviso oportuno a la Compañía de Seguros para efectos de realizar la devolución de las primas pagadas no consumidas, no pudiendo entenderse que cada vez que no se registró oportunamente el prepago existe una situación independiente, haciendo presente que no ha sido sancionado previamente por las mismas conductas en los últimos cinco años.

Adicionalmente, precisa que no obtuvo beneficio por no haber devuelto oportunamente las primas pagadas no devengadas, al haber asumido a costa de su patrimonio todas aquellas devoluciones que no habían sido notificadas oportunamente, sin exigir a la Compañía hacerse cargo de aquellas en que el riesgo había sido conceptualmente asumido. En consecuencia, a propósito de la no devolución oportuna de primas, a la fecha no existe una *“sobreestimación de utilidades”* al haberse contabilizado íntegramente como pasivo el pago de las comisiones por recaudación.

Enseguida, y a diferencia de lo expuesto en el Oficio de Cargos que señala que *“las conductas reprochadas pugnan con el correcto funcionamiento del mercado financiero, por cuanto, atentan contra la fe pública, dañan a los clientes del Banco y asegurados e importa la obtención de beneficios indebidos para todos los formulados de cargos”*, en este caso no existió ningún cliente



del Banco que haya reclamado por la no oportuna devolución y que una vez detectada dicha situación, el Directorio ordenó devolver a los clientes, incluso en casos en que no resultaba tan clara la terminación del contrato de seguros, los montos correspondientes de manera inmediata y considerando montos debidamente reajustados, de modo que no puede existir un daño real y cierto a los clientes.

Además, precisa que no obtuvo beneficio por el hecho de no haber realizado la devolución de manera oportuna, sino que más bien, le implicó un detrimento patrimonial, pues asumió las devoluciones, sin que la no devolución oportuna de la comisión de recaudación determinara una sobreestimación de las utilidades, toda vez que éstas ya fueron registradas en la contabilidad, habiéndose neteado la diferencia.

Agrega que en el presente caso, ha colaborado con esta Comisión mediante la entrega de toda la información que le ha sido requerida por la Unidad de Investigación, reiterando que aportó información adicional que no le había sido solicitada, así como identificó nuevos casos en que las primas pagadas y no consumidas no habían sido devueltas oportunamente, informando, además, sobre casos que decían relación con las líneas de sobregiro en cuenta corriente que fueron cerradas o “disminuidos sus créditos”. En ese sentido, afirma que los hechos en los que se funda la formulación de cargos derivan de la información contenida en las respuestas a los requerimientos formulados. Agregando que la Subgerente de Operaciones, Centrales y Sucursales, el Gerente General, el Fiscal y tres directores, prestaron declaración en el procedimiento, respondiendo todas las preguntas que les fueron formuladas, lo que demuestra una actitud proactiva. Finalmente, hace presente que ilustra ese ánimo colaborativo la circunstancia de no solicitar la apertura de un término probatorio.

En mérito de lo precedentemente expuesto, solicitan se desestimen los cargos y en subsidio de lo anterior, que se opte por la sanción de menor entidad posible.

## **2.- SEGUROS VIDA SECURITY PREVISIÓN S.A.**

Luego de analizar los cargos formulados, la Compañía señala que los hechos relevantes en que se fundamentan los cargos formulados dicen relación con lo siguiente:

En primer término, se alude a una relación entre los distintos actores del “Grupo Security” para la intermediación de seguros de desgravamen, reconociendo que Banco Security, Vida Security y Corredores Security son compañías controladas por la sociedad Grupo Security S.A. formando un Grupo Empresarial de conformidad a lo dispuesto en los artículos 96 y siguientes de la Ley N° 18.045 Ley de Mercado de Valores, y que en dicho marco, el Banco, a partir del 1 de marzo de 2016, contrató varias pólizas de seguro colectivo de desgravamen con Vida Security.

En ese orden de consideraciones, se refiere a dos acuerdos para entender la relación entre los distintos actores, señalando que el 1 de diciembre de 2018, se suscribieron: “(i) Un Convenio de Contratación de Seguros (el “Convenio de Contratación”), mediante el cual Vida Security se obligaba a otorgar seguros con coberturas por fallecimiento natural o accidental o invalidez permanente dos tercios a los clientes con productos crediticios del Banco, encomendándose a la Corredora Security la intermediación de dichos seguros; y; (ii) un Convenio de Recaudación de



*Prima Mensual (el “Convenio de Recaudación”), en virtud del cual el Banco se obligaba a recaudar y percibir las sumas que, habiéndose enterado en el Banco por los deudores de las carteras de créditos adjudicadas, deban imputarse al pago de las primas por los Seguros en que Vida Security figure como asegurador.”*

Además, alude a la verificación de incidencias en la devolución de primas no consumidas en los Contratos de Seguro, a cuyo efecto señala que, con motivo del Oficio Reservado UI N°1280/2021, de 2021, el Banco informó que: *“Debo hacerle presente que, a propósito de su oficio, y con motivo de la recolección y revisión de los antecedentes solicitados, se gatilló una revisión preliminar en la que se detectó que había incidentes en el proceso de devolución de seguros, pues no se habían comunicado a la Compañía de Seguros prepagos efectuados por clientes. Por ello, no se había efectuado la devolución de la parte no consumida de la prima de seguro de desgravamen en algunos casos. Se está terminando el trabajo de estimación del impacto global, concluyéndose el proceso con el pago a los clientes con devolución rezagada apenas se identifiquen, y no más allá del 31 de marzo de 2022”,* agregando que luego de lo anterior, el Banco acompañó detalles de la nómina de asegurados cuyas primas de seguro de desgravamen no consumidas no fueron oportunamente devueltas, de lo cual fue notificado, coordinándose con el Banco y la Corredora para dar una pronta solución a la situación.

Ahora bien, señala que, a su respecto, el Oficio de Cargos contempla dos situaciones distintas, en que se habrían detectado atrasos en la devolución de primas no consumidas por concepto de los Contratos de Seguros.

(i) Incidencias producidas por la demora en información del Banco respecto de renuncias a los Contratos de Seguros por los clientes, manifestando que mediante carta de fecha 4 de marzo de 2022, se detalló el procedimiento existente para la devolución de primas no consumidas de la siguiente forma:

*“...podemos informar que en la Compañía el proceso de devolución de primas asociado a prima pagada no ganada comienza cuando nos llega la solicitud de devolución de primas por prepagos totales por parte del contratante a través de su corredor, y dentro de un plazo máximo de 6 días hábiles la compañía devuelve la prima no consumida, sin deducciones, al contratante tal como se describe en procedimiento adjunto, con lo cual se ha dado cumplimiento a lo dispuesto en la Circular 2114 de 26 de julio de 2013.*

*Finalmente le informo que el procedimiento establecido en la Compañía para gestionar las devoluciones por primas no consumidas consiste en lo siguiente:*

- 1. Nuestra compañía recibe solicitud de devolución de primas no consumidas asociadas a seguros de desgravamen, del corredor y/o contratante, por prepagos del crédito asociado.*
- 2. Una vez recibido el archivo, se realiza la validación de solicitudes de devolución (N° de operación, fechas, primas)*
- 3. Terminada la revisión, se envía información validada al corredor y/o contratante.*
- 4. Finalmente se realiza abono al contratante, correspondiente a devoluciones informadas en archivo indicado en punto 3.”*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y      SGD: 2023120565611

De ese modo, expone que acompañó toda la información con que contaba, la que incluyó una base de datos que detallaba las operaciones de crédito que le habían sido informadas como prepagadas por parte de la Corredora Security en el período 2017-2021, dando cuenta de 19.164 operaciones en la cual se podía identificar, entre otro tipo de información, el cliente, el crédito prepagado, la fecha en que fue informada del prepago y la fecha en que procedió a la devolución de la prima no consumida al Banco.

Agrega que tal información resulta concordante con la que brindó la Corredora, mediante carta de fecha 25 de febrero de 2022 que respondió el Oficio Reservado UI N° 79/2022 de fecha 21 de enero de 20223, indicando que el Banco, en su calidad de contratante de los Contratos de Seguro, cumplía una labor fundamental en el flujo de información para gatillar devoluciones de primas no consumidas en situaciones de renuncia: *"...podemos informar que el Banco envía periódicamente las solicitudes de devolución de prima a la Corredora y ésta se encarga de registrar cada requerimiento, revisar la consistencia y suficiencia de la información, y canalizarlo hacia la respectiva Compañía de Seguros, haciendo el seguimiento posterior encaminado a que la devolución de prima se efectúe y sea puesta a disposición de quien corresponda en el menor tiempo posible. (...)*

*A modo de resumen podemos comentar que la Corredora recibe los requerimientos de devolución de prima desde Banco Security -contratante de las pólizas- por dos vías:*

*a) La renuncia de un determinado seguro es canalizada por el Banco quien ingresa la renuncia y la solicitud de devolución de prima a través de una plataforma web que la Corredora pone a disposición del Banco para consultas y otros requerimientos asociados a pólizas de desgravamen. Cada requerimiento queda asignado de manera automática a un asistente de la Corredora quien se encarga de gestionarlo con la Aseguradora, haciendo seguimiento y controlando los plazos a través de sistema workflow. El asistente se comunica a través de esta plataforma con el Banco en caso de que falte información y se encarga además de comunicarle el resultado de la solicitud una vez que la Aseguradora procede a realizar la devolución. Anexo 2 (A)*

*b) Tratándose de pagos anticipados o prepagos de créditos con seguro de desgravamen, las devoluciones de primas se solicitan por el Banco a la Corredora a través de correos electrónicos con nóminas 2 veces por semana, que son recibidas y gestionadas por un asistente comercial de la Corredora junto con las devoluciones por renuncia, utilizando el procedimiento establecido para ello. Anexo 2 (B)*

*Es importante enfatizar que en ambos casos -a pesar de haberse producido el término de la póliza o de la cobertura individual del asegurado- mi representada cumple funciones de soporte administrativo en el proceso de devolución de primas entre el Banco y la respectiva Compañía de Seguros, realizando un seguimiento para que se respeten los plazos establecidos vía SLA y la devolución de prima no ganada que haga la Aseguradora sea puesta a disposición del interesado en forma oportuna. (...)*

*Por otro lado, al término de cada mes el Banco genera una base de datos con el resumen de todas las operaciones de crédito que contemplan un seguro de desgravamen, que contiene un detalle de asegurados y la prima asociada a cada operación, que se remite a la Corredora para su revisión y posterior envío a la Compañía de Seguros. Una vez aceptada esta información por*



*parte de la Compañía de Seguros, la Corredora informa al Banco para que proceda a realizar el pago de las primas mediante transferencia electrónica de fondos.”*

Agrega que mediante la respuesta al Oficio Reservado UI N° 417/2022, hizo presente lo siguiente: *“La gran mayoría de las operaciones vinculadas a los rut indicados, corresponden a dos procesos de devolución solicitados por Banco Security, a través de Corredora Security, de fecha 11 de febrero de 2022 y 28 de marzo de 2022. Al respecto podemos señalar que se nos ha informado por la Corredora de Seguros Security que las devoluciones de primas por prepagos del proceso solicitado a la Compañía con fecha 11 de febrero, habrían sido devueltas a los asegurados.*

*En relación con la observación 1, le podemos comentar que le informamos al Banco Security en su calidad de contratante de las pólizas involucradas, que la compañía no devolverá la prima solicitada, puesto que la fecha de término del crédito es anterior a la fecha de solicitud de la devolución de la prima consumida informado por el banco y por ende, la Compañía a esos asegurados les otorgó cobertura durante todo el período del crédito contratado inicialmente, corriendo el riesgo, contabilizándolo, incorporado a los EEFF, efectuando los gastos administrativos correspondientes.”*

En ese sentido, advierte que el Banco hizo presente que para un universo de 13.061 operaciones prepagadas en el periodo 2017-2022, la devolución de las primas no consumidas a los asegurados se realizó, de forma tardía, en los meses de enero, febrero, junio o julio del año 2022, y que dicho universo de primas (pactadas en UF), valorizadas a la fecha de pago efectivo equivalen a MM\$7.234 aproximadamente, monto que, distribuido según el año del prepago, equivalen a MM\$1.851 para el año 2017, MM\$2.243 para el año 2018, MM\$2.265 para el año 2019, MM\$848 para el año 2020, MM\$26 para el año 2021 y M\$145 en 2022

(ii) Incidencias detectadas en la nómina enviada por la Compañía en la que el Banco habría informado oportunamente, en las que se advierte una demora no atribuible al Banco en la devolución de primas no consumidas a 2.982 asegurados, pues de la base de datos remitida por la Compañía, se habría detectado un grupo de casos de primas pagadas y no consumidas derivadas de prepagos totales realizados por asegurados en el período enero de 2017 y octubre de 2021, en los que habría incurrido en una demora de más de 10 días hábiles en realizar la devolución a los asegurados, considerando el momento en que tomó conocimiento del prepago.

Por otra parte, también se señala que se detectaron casos en que no se habría enviado certificados de cobertura a los asegurados por parte de Vida Security, pues en respuesta al Oficio Reservado UI N°1.506/2022 de 2022, acompañó un archivo Excel señalando que no remitió los certificados de cobertura al tomador en los casos identificados en la referida planilla, y que corresponden a los casos en los que no se devolvió oportunamente la prima no consumida, siendo estos 13.061 certificados de cobertura correspondientes a 9.654 asegurados que ingresaron a pólizas colectivas de seguros de desgravamen asociados a créditos prepagados en el periodo comprendido entre enero de 2017 y enero de 2022. A este respecto, hace presente que lo anterior no implica un incumplimiento normativo, pues, mediante carta de fecha 11 de noviembre de 2022, informó a esta Comisión que *“1.- No se remitió a los asegurados de la nómina adjunta un certificado de cobertura, por cuanto a la Compañía no cuenta con los datos*



*del domicilio y/o correos electrónicos de los asegurados, no obstante, lo cual, siempre han estado disponibles para quien lo requiera;*

*2.- Cabe señalar que ninguno de los asegurados de la nómina adjunta, solicitó a la Compañía copia del certificado de cobertura y/o de la póliza contratada bajo cuyo alero se encontraban o encuentran asegurados;*

*3.- A la fecha de la contratación del seguro de desgravamen o su renovación, al contratante dentro del plazo legal, se le ha remitido por intermedio de la Corredora de Seguros interviniente la póliza respectiva;*

*4.- Por su parte el banco contratante, según nos ha informado, dispone de las pólizas colectivas en los mesones de atención a público en todas sus sucursales. Adicionalmente tiene a disposición del asegurado una copia de las pólizas colectivas vigentes en su sitio web y en el caso que el cliente solicite certificado de cobertura u otro documento relativo a su seguro de desgravamen, puede hacerlo a través de su ejecutivo de cuentas, lo que ha ocurrido en algunos casos, extendiéndose el certificado de cobertura.*

*5.- De la nómina adjunta que contempla 13.061 asegurados, solo se encuentran vigentes como asegurados 168 clientes;*

*6.- En la actualidad, se emiten regularmente todos los certificados de cobertura de los asegurados de las pólizas colectivas de desgravamen asociadas a créditos de consumo y/o comerciales de Banco Security. Dichos certificados de cobertura se envían directamente a los asegurados.”*

Señala, asimismo, que no existió perjuicio para los asegurados, haciendo presente que el Oficio de Cargos plantea la ausencia de primas no consumidas por devolver a los asegurados, según lo informado por el Banco, mediante respuesta al Oficio Reservado N° UI N°343/2023, en la que señala que luego de las labores desarrolladas conjuntamente con la Corredora, se había procedido a la devolución de todas las primas no consumidas a los clientes afectados por la situación antes descrita entre abril de 2022 y abril de 2023, las que totalizaron 24.851 operaciones por UF43.209, monto que en un 60% fue asumido por el Banco y en un 40% por la Compañía, concluyendo que existió una incidencia en el proceso de devolución de primas no consumidas, pero que fue corregida, procediendo a la devolución de las primas no consumidas detectadas.

Por otra parte, y en relación con los atrasos a que alude el Cargo N°2, manifiesta que se trata de casos en que los asegurados, a la fecha, ya recibieron la devolución de lo que les correspondía percibir, agregando que, respecto de la falta de entrega de pólizas o certificados de cobertura, no es posible atribuir perjuicio a los asegurados.

Enseguida, ha presente que el artículo 4 del D.F.L. N°251, de 1931 contempla el que el comercio de asegurar riesgos a base de primas, sólo podrá hacerse en Chile por sociedades anónimas nacionales de seguros y reaseguros, que tengan por objeto exclusivo el desarrollo de dicho giro y las actividades que sean afines o complementarias a éste, que autorice la Superintendencia mediante norma de carácter general, agregando que la Compañía se constituyó por escritura pública otorgada en la ciudad de Santiago, con fecha 24 de agosto de 1981, y que su objeto



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y      SGD: 2023120565611

consiste en asegurar a base de primas o en la forma que autorice la ley, los riesgos que se comprenden dentro del segundo grupo de la clasificación del artículo 8 de la Ley de Seguros, es decir: *“los riesgos de las personas o que garanticen a éstas, dentro o al término de un plazo, un capital, una póliza saldada o una renta para el asegurado o sus beneficiarios”*.

En ese orden de ideas, expone que los Cargos se enmarcan en las relaciones que mantienen los distintos intervinientes de un contrato de seguro, a cuyo efecto alude al artículo 512 del Código de Comercio, que previene que *“[p]or el contrato de seguro el asegurado transfiere al asegurador uno o más riesgos a cambio del pago de una prima. De esta forma, el asegurador queda obligado a indemnizar el daño que sufriere el asegurado, o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones pactadas”*, agregando que la Excm. Corte Suprema ha señalado que dentro de las características del contrato de seguro se encuentran que es un contrato bilateral, consensual, nominado, oneroso, de tracto sucesivo, de adhesión, dirigido, principal y generalmente individual, de máxima buena fe.

A continuación, señala que en todo contrato de seguro aparecen como intervinientes: el asegurado, el asegurador, el beneficiario y el contratante, contrayente o tomador, siendo el asegurado a quien le afecta el o los riesgos de los cuales quiere precaverse transfiriendo su carga al asegurador, quien acepta cubrirlos a cambio del pago de una prima. En efecto, el asegurado debe estar individualizado en la póliza y debe tener un interés en el bien asegurado, lo que es refrendado por la doctrina, entre otros, por el profesor Fernando Sánchez Calero.

A su vez, el asegurador, de conformidad al artículo 513 letra b) del Código de Comercio, es quien toma de su cuenta el riesgo, en tanto que el beneficiario tiene el carácter de tercero interesado en cuyo provecho se conviene el contrato y que, en caso de materializarse el riesgo (siniestro), tiene derecho a cobrar la indemnización, no siendo parte del contrato, por lo que no debe cumplir con obligaciones ni está sujeto a cargas, a diferencia del contratante, contrayente o tomador, quien celebra el contrato con la compañía aseguradora y sobre quien recaen generalmente las obligaciones y cargas del contrato y que es entendido como la contraparte de la compañía aseguradora y, por regla general, es el mismo asegurado.

Agrega que la contratación de un seguro puede darse de forma colectiva, modalidad regulada en el artículo 517 del Código de Comercio, en aquellos casos en que mediante una sola póliza se cubre a un grupo determinado o determinable de personas vinculadas con o por el tomador del seguro, estableciendo, además, que, en este caso, el asegurador debe entregar a cada uno de los asegurados – a medida que se incorporen al contrato de seguro colectivo- una copia de la póliza, o, al menos, un certificado que acredite la cobertura, agregando, que el asegurador, el tomador y el corredor del seguro, deben mantener a disposición de los interesados una copia de la póliza.

Finalmente, señala que especialmente tratándose de contratos de seguro colectivos, puede ocurrir que, cuando se termine la cobertura por motivos distintos al pago del siniestro y el asegurado haya pagado una prima por la vigencia total del seguro, reste un saldo de prima no devengado que debe ser devuelto por el asegurador, tal como se ha establecido mediante la Circular N° 2.114, que previene 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. (...)*

*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.(...)"*

De acuerdo a lo precedentemente expuesto, hace presente que le correspondió el rol de asegurador, mientras que Banco Security tenía el rol de contratante, y los clientes tenían la calidad de asegurados, relaciones que tuvieron como facilitador a la Corredora Security, en su calidad de corredora de seguros.

En ese sentido, precisa que a cada parte de un contrato de seguro le asisten distintos deberes y derechos, correspondiendo al tomador o contratante y el asegurado obligaciones que resultan esenciales a cuyo efecto, señala que el artículo 524 del Código de Comercio contiene una lista de obligaciones que el asegurado debe cumplir en el marco de un contrato de seguro.

A su vez, y en los casos en que el Contratante es distinto del Asegurado, el Contratante también debe cumplir ciertas obligaciones para que el Asegurador pueda, a su vez, cumplir con las suyas hacia el Asegurado, indicando que si el Contratante no informa al Asegurador del término anticipado del Contrato de Seguro, malamente podría el Asegurador devolver primas insolutas al Asegurado, resultando necesario que el Contratante informe del término anticipado de la relación por una causa que sólo el Contratante o Corredor tienen en su esfera de conocimiento, como el prepago de un crédito.

Reitera la relevancia de la figura del contratante en los casos en que no es el asegurado, particularmente en lo que refiere a los deberes de información que el primero tiene con el Asegurador, aludiendo, nuevamente, al artículo 517 del Código de Comercio, que contempla que el Asegurador, a través del tomador, 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, lo que resulta concordante con lo previsto en el artículo 519 de dicho Código, en cuanto a que el asegurador deberá entregar la póliza, o el certificado de cobertura, en su caso, al contratante del seguro o al corredor que la hubiera intermediado, dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde la perfección del contrato.

A mayor abundamiento, señala que esta Comisión también ha establecido que el Tomador o Contratante tiene deberes de información tanto hacia el Asegurado como hacia el Asegurador, citando el caso de los seguros de desgravamen y de desgravamen más invalidez asociados a créditos hipotecarios, disponiendo que las entidades crediticias, durante la vigencia del contrato y mientras existan primas por pagar a la aseguradora, mensualmente, y en el mismo día que se efectúe el pago de la prima a la aseguradora, deben remitir electrónicamente, a las entidades



que señala, un archivo con una nómina que contenga información detallada de cada uno de los asegurados por los que se recaudó o se debió recaudar prima en el mes informado.

Por otra parte, expone que el proceso y la resolución final que se dicte, deben ajustarse a los principios que rigen la aplicación de sanciones en el orden administrativo sancionador, entre los cuales menciona a los de legalidad, tipicidad, irretroactividad, culpabilidad, proporcionalidad, personalidad, non bis in ídem y la prohibición de analogía in mala partem, y además, debe considerar las garantías que tienen los administrados, que redundan en contar con un procedimiento previo, legal, justo y racional, dentro del cual se entiende comprendido el derecho a la defensa jurídica, la presunción de inocencia, la congruencia entre los cargos formulados e infracciones imputadas, las sanciones impuestas, el acceso a la justicia sin impedimentos (*solve et repete*) y la prohibición de *reformatio in peius*.

Expone que los Cargos vulneran algunos de los principios antes señalados, a cuyo efecto, solicita que en la resolución del presente caso se pondere: (i) La situación concreta que se le presente y los descargos presentados, (ii) El debido proceso, la presunción de inocencia, culpabilidad, legalidad y tipicidad, entre muchos otros ya nombrados, (iii) Considerar la actividad desarrollada para reparar el mal causado, y (iv) Respetar la proporcionalidad en caso que se decida sancionar a la Compañía.

Asimismo, señala que esta Comisión cuenta con una política de actuación que debe aplicarse, contemplando que el ejercicio de facultades sancionatorias no constituye un fin en sí mismo, sino que se encuentra el servicio del cumplimiento de los fines propios que este Servicio debe cautelar, de modo que se promueve la implementación de mecanismos eficientes de gestión de riesgos que permitan a los sujetos regulados cumplir con las exigencias normativas y cautelar la fe pública, transparencia, eficiencia e integridad de los mercados. Asimismo, dicha política, ha establecido diversos principios que deben servir de base para determinar cuándo sancionar una determinada conducta.

Señala que gran parte de las supuestas infracciones imputadas tuvieron lugar en una fecha que supera el plazo de prescripción para perseguir su responsabilidad administrativa, de acuerdo a lo previsto en el artículo 61 de la Ley N°21.000, que establece un plazo de 4 años desde la fecha en que se hubiere terminado de cometer el hecho constitutivo de una infracción o de ocurrir la omisión que se pretende sancionar. Señala que la prescripción constituye una forma de extinción de la responsabilidad administrativa o infraccional en la que ha incurrido una persona por el transcurso del tiempo y que ésta no puede ser obviada ni por el juez, ni por el llamado a resolver un procedimiento administrativo sancionador, como ha resuelto la Excm. Corte Suprema al fallar que *“la prescripción extintiva constituye un principio general de derecho que adquiere presencia plasmándose positivamente en todo el espectro de los distintos ordenamientos jurídicos, resultando excluida sólo en aquellos casos donde por ley o atendida la naturaleza de la materia, se establece la imprescriptibilidad de las acciones.”*

En ese sentido, afirma que la prescripción en los procedimientos administrativos tiene un doble carácter, entendiéndose *“como un mandato dirigido a las autoridades administrativas para responder de forma eficaz y celera, y paralelamente, como un derecho del administrado a la no continuación del procedimiento sancionador.”*



Señala que la prescripción en un procedimiento administrativo, se entiende interrumpida desde que se han formulado cargos al presunto infractor, lo que se confirma por lo dispuesto en el citado artículo 61 del DL N° 3538, que dispone que se interrumpe la prescripción al formularse cargos.

Señala que mediante los Cargos N°1 y N°2 se imputa la omisión en el deber de devolver las primas no consumidas a sus asegurados en el plazo de 10 días hábiles de haber tomado conocimiento del término anticipado o extinción de los Contratos de Seguro y en el Cargo N°3, se imputa la omisión del deber de entregar a cada uno de los asegurados de los Contratos de Seguro una copia de la póliza o un certificado que acredite cobertura, en el plazo de 5 días hábiles, contado desde el perfeccionamiento del contrato.

Respecto de tales cargos, y no obstante negar haber incurrido en tales infracciones, sostiene que resulta incongruente que se impute a Vida Security la comisión de “múltiples” omisiones en sus deberes para con sus asegurados, pero se considere como hechos que motivan la infracción casos que datan desde hace más de 10 años.

En ese sentido, expone respecto del Cargo N°1, que deben considerarse como prescritas todas aquellas devoluciones de primas no consumidas en que Vida Security no haya devuelto hasta el 14 de junio de 2019. Atendido lo anterior, deben excluirse 9.612 casos de devolución de primas no consumidas, lo que implica que de los 9.654 asegurados, correspondientes a 13.061 operaciones de crédito de consumo y/o comerciales prepagados totalmente en el período que abarca el Cargo N°1, cuyas primas pagadas y no devengadas ascendían a \$7.233.582.815, según se detalla en el Anexo I del Oficio N°850, deben computarse como hechos infraccionales sancionables únicamente 2.812 asegurados, correspondientes a 3.449 operaciones de crédito de consumo y/o comerciales prepagados totalmente en el período no prescrito que media entre el 14 de junio de 2019 y el 30 de junio de 2023, cuyas primas pagadas y no devengadas ascendían a \$2.137.373.448, según se detalla a continuación.

CONCEPTO	OPERACIONES	MONTOS
Operaciones con fecha de prepago igual o anterior al 14 de junio de 2019	9.612	\$5.096.209.367
Operaciones con fecha de prepago superior al 14 de junio de 2019	3.449	\$2.137.373.448
Total	13.061	\$7.233.582.815

Cientes con fecha de prepago igual o anterior al 14 de junio de 2019	6.842
Cientes con fecha de prepago superior al 14 de junio de 2019	2.812
Total	9.654

A su vez, respecto del Cargo N°2, señala que deben considerarse como prescritas todas aquellas devoluciones de primas no consumidas en que Vida Security no haya devuelto la prima hasta el 14 de junio de 2019, por lo que deben excluirse 2.797 casos de devolución de primas no consumidas. Ello supone que de 2.982 asegurados, correspondientes a 3.923 operaciones de



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y SGD: 2023120565611

crédito de consumo y/o comerciales prepagados totalmente en el período que abarca el Cargo N°2, cuyas primas pagadas y no devengadas ascendían a \$2.628.108.753, según se detalla en el Anexo II del Oficio N°850, deben computarse como hechos infraccionales sancionables únicamente 918 asegurados, correspondientes a 1.126 operaciones de crédito de consumo y/o comerciales prepagados totalmente en el período no prescrito que media entre el 14 de junio de 2019 y el 30 de junio de 2023, cuyas primas pagadas y no devengadas ascendían a \$ 764.330.839., según se detalla a continuación.

CONCEPTO	OPERACIONES	MONTOS
Operaciones con fecha de prepago igual o anterior al 14 de junio de 2019	2.797	\$764.330.839
Operaciones con fecha de prepago superior al 14 de junio de 2019	1.126	\$1.863.777.914
Total	3.923	\$2.628.108.753

Cientes con fecha de prepago igual o anterior al 14 de junio de 2019	2.069
Cientes con fecha de prepago superior al 14 de junio de 2019	918
Total	2.987

Finalmente, y en relación con el Cargo N°3, señala que deben considerarse como prescritos todos aquellos casos en que no se haya enviado póliza o certificado de cobertura hasta el 14 de junio de 2019, lo que supone que de 9.654 asegurados en los que el Cargo N°3 indica que se habría omitido enviar póliza o certificado de cobertura contabilizando un total de 13.061 copias no enviadas, según se detalla en el Anexo III del Oficio N°850, deben computarse como hechos infraccionales sancionables únicamente 495 asegurados, correspondientes a 545 copias supuestamente no enviadas.

Operaciones con inicio de vigencia igual o anterior al 14 de junio de 2019	12.516
Operaciones con inicio de vigencia superior al 14 de junio de 2019	545
Total	13.061

De acuerdo a lo antes expuesto, es posible concluir que la responsabilidad que le cabe se encuentra parcialmente prescrita, de forma que esta Comisión debe declarar la prescripción administrativa de las infracciones en que haya transcurrido el plazo legal de 4 años establecido en la norma antes citada.

Por otra parte, sostiene que las omisiones que se imputan a Vida Security no pueden ser consideradas como graves, pues para considerar la graduación de una infracción administrativa deben ponderarse todos los conceptos que califican una infracción, para luego, considerando la



intensidad de la lesión producida, graduar que la multa asignada a la conducta típica sancionada sea proporcional al mal causado.

En ese sentido, manifiesta que con el objeto de determinar la gravedad de una infracción debe tenerse presente el concepto de infracción administrativa, la que es definida como una *“conducta tipificada legal o infralegamente, de acción (ejecución de un acto) u omisión (incumplimiento de un deber), y antijurídica, esto es, contraria a las normas administrativas, la cual tiene como correlato una sanción que es impuesta por la autoridad competente, previo procedimiento administrativo sancionatorio, a una persona natural o jurídica, a la que se le ha atribuido responsabilidad en su ocurrencia.”*

Concluye que una infracción administrativa constituye una *“conducta típica, antijurídica, responsable y sancionable, cuya ejecución faculta a la autoridad competente para imponer una sanción administrativa.”*, de forma que para calificar una conducta como infracción administrativa, ésta debe ser típica, es decir, debe encontrarse prevista como una acción u omisión en el antecedente de una norma legal o infralegal que otorga competencia a una autoridad para imponer una sanción administrativa; debe ser antijurídica, esto es debe constituir la violación o contravención de una norma administrativa que impone un mandato o una prohibición; debe ser dolosa, o, a lo menos, culpable en otras palabras, debe suponer directa o indirecta reprochabilidad de la conducta a un sujeto responsable y, debe ser necesaria de ser sancionada, esto es, que en el caso concreto exista la conveniencia, necesidad u oportunidad de imponer la sanción por el órgano competente.

Agrega que la Política Sancionadora considera que “hechos” y que “efectos” son aquellos que configuran una “Infracción Administrativa”, concluyendo, que, de conformidad a dichos criterios, no concurre una infracción administrativa, atendida su participación en los hechos materia de los Cargos, y que tampoco puede calificarse de “grave” la conducta.

En ese sentido, señala respecto del Cargo N°1, que devolvió la totalidad de las primas no consumidas en el plazo de 10 días desde que tuvo conocimiento de las incidencias reportadas por Banco Security a la CMF.

Hace presente que la demora en la gestión de las devoluciones se debió a una incidencia no reportada por el Banco Security, y que ella misma informó a esta Comisión, de modo que no tenía forma de saber que existían asegurados que habían dado de baja sus seguros con el contratante, para proceder a efectuar las devoluciones de prima no consumida. Tampoco concurre culpabilidad en lo que refiere a la configuración de una infracción, no pudiendo, tampoco calificarse como “grave” esta situación.

En torno al Cargo N°2, expone que éste se enmarca en demoras de corto plazo (en ningún caso se superó en 9 días de promedio en el plazo normativo), y que, además, se trata de casos en el que todos los asegurados cuentan con sus devoluciones de primas ya efectuadas o a su disposición. Lo anterior implica que en este caso no existió perjuicio a los clientes, pues se enmendó la infracción y reparó el mal causado, no concurriendo, por tanto, necesidad de sancionar en el caso concreto, requisito para configurar una infracción.



Finalmente, respecto del Cargo N°3, señala que tal como se manifestara a esta Comisión, no se remitió a los asegurados indicados por esta Comisión un certificado de cobertura, pues no contaba con los datos del domicilio y/o correos electrónicos de los asegurados, haciendo presente que los certificados de cobertura y pólizas estuvieron disponibles para quien lo requiriese en los mesones de atención al público de las sucursales de Banco Security.

Señala que respecto de esta infracción tampoco concurre el supuesto de culpabilidad en lo que refiere a la configuración de una infracción, pues no recibió de parte del contratante o del corredor los datos necesarios para poder remitir los certificados de cobertura o pólizas, no pudiendo, de ese modo, calificarse como “grave” su conducta. Manifiesta, además, que hizo llegar la documentación al tomador, quien era quien debía cumplir con sus deberes de información para con los asegurados.

Agrega que no es posible desvincular de la calificación de una conducta el daño real que esta puede haber producido en el mercado regulado, como también las actuaciones realizadas por el sujeto regulado frente a la autoridad, a cuyo efecto manifiesta que dio cumplimiento a las observaciones formuladas y/o exigencias impuestas por esta Comisión en el marco de la investigación, lo que implica que no exista daño alguno a los asegurados de los Contratos de Seguro, al haberse puesto a su disposición las primas de seguro no consumidas.

Por otra parte, señala que la Ley N°21.000 no establece que debe entenderse por “reiteración”, debiendo tal concepto ser esclarecido mediante las reglas de interpretación general, conforme a la cual los pasajes oscuros de una ley pueden ser ilustrados por medio de otras leyes, a cuyo efecto, señala que el segundo numeral del artículo 33 de la ley N° 18.010, indica que, para la determinación del monto de las multas que establece, se entenderá que una infracción es reiterada cuando se produzca en los doce meses anteriores, citando, además, la Ley N°19.913 que señala que “*Se entenderá que hay reiteración, cuando se cometan dos o más infracciones de la misma naturaleza entre las cuales no medie un período superior a doce meses.*” y la Ley N°21.091 que también dispone que las infracciones son reiteradas cuando se incurre en ellas dos o más veces en un plazo de doce meses.

Ahora bien, en este Caso se ha entendido que la multiplicidad de asegurados que se vieron afectados por las omisiones señaladas en los Cargos, supone una reiteración en las infracciones. Sin embargo, y en atención a lo ya expuesto, “reiteración” es la comisión de una infracción de la misma naturaleza que una anterior, respecto de la cual se ha sancionado al infractor por resolución ejecutoriada en un periodo de 12 meses, condiciones que no se verifican en este caso.

Ahora bien, si lo anterior no resultara aplicable, en la Política Sancionadora se establece que existe reiteración si existe una “sanción previa” “dictada por la Comisión durante los últimos 5 años” y “ejecutoriada”, de forma que en atención a que esta es la única oportunidad en que se ha imputado a la Compañía una infracción sancionable en lo que refiere a devolución de primas no consumidas o no entrega de certificados de cobertura o pólizas, las conductas que se imputan no pueden ser calificadas de reiteradas.

En otro orden de consideraciones, señala que las infracciones imputadas constituyen supuestas vulneraciones a regulación administrativa sin afectar el mercado financiero y/o de seguros, pues



los cargos se refieren a eventuales incumplimientos de instrucciones contenidas en circulares de esta Comisión, que establecen plazos para la devolución de primas pagadas y no devengadas por el asegurador (Circular N° 2114) y la obligación de remitir antecedentes a los asegurados (Circular N° 2123). Agrega que en todas las operaciones las devoluciones de primas, ya fueron reembolsadas a los clientes y se prestó cooperación durante la investigación desarrollada por la Unidad de Investigación.

Manifiesta que en el derecho administrativo sancionador cobran especial relevancia los principios de necesidad y el de proporcionalidad, precisando respecto del primero que éste consiste en determinar “cuándo” es realmente necesario castigar o persuadir al infractor, principio que tiene su fundamento en el segundo mencionado, esto es en la eficacia y proporcionalidad administrativa, cuyo objetivo es reemplazar la eventual sanción administrativa por otra medida, procurando cumplir con ella el mandato legal, señalando que el principio de proporcionalidad, además, implica que, al momento de adoptar una determinación en el orden sancionador se deba ponderar: (i) la necesidad de la medida que se pretende imponer, (ii) la idoneidad para el fin que se pretende alcanzar y (iii) la proporcionalidad en sentido estricto en relación con la carga regulatoria que se impone.

En ese sentido, y en torno a la necesidad de aplicar una medida sancionatoria, ésta no concurre, al haberse cumplido los fines previstos en la normativa y con la colaboración prestada. Respecto de la idoneidad, señala que la aplicación de una sanción no se ajusta a los criterios contenidos en la Política Sancionadora y finalmente, precisa que la proporcionalidad se determina en base a la relación existente entre la gravedad de las conductas imputadas, los efectos de las infracciones a la normativa y la necesidad de su sanción.

Señala que, para la aplicación del principio de proporcionalidad, deben considerarse los criterios establecidos en la Política Sancionadora, que establece que el objetivo subyacente a la aplicación de sanciones es promover el cumplimiento de la normativa, disuadir futuras infracciones por parte de los regulados y evitar la obtención de ganancias o beneficios ilícitos o la afectación de los intereses de los inversionistas, asegurados, depositantes o clientes financieros como resultado de infracciones a la normativa vigente, lo que se logra con la imposición de sanciones que resulten óptimas, adecuadas y proporcionales a la infracción de que se trate.

Hace presente que la Política Sancionadora señala que se alentarán a los fiscalizados a que se hagan responsables por sus infracciones, colaborando con la labor de supervisión y el proceso de investigación o bien enmendando su conducta o las consecuencias perjudiciales de éstas para con los inversionistas, asegurados, depositantes o clientes financieros, lo que será ponderado por el Consejo al momento de definir la imposición de sanciones, agregando que se evaluará particularmente la presentación de denuncias respecto de aquellas conductas eventualmente infraccionales que no tengan efecto alguno o que, teniéndolo, sea identificado, corregido o reparado por la persona o entidad responsable.

Finaliza indicando que, para la determinación del beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, se considerarán las medidas adoptadas por el infractor para la reparación total o parcial de los perjuicios producidos por su conducta y se señala que el Consejo determinará la



sanción aplicable considerando, a lo menos, la absorción o eliminación del beneficio, ganancia o utilidad derivado de la conducta materia de la infracción respectiva.

En torno a lo anterior, señala que no obtuvo beneficios económicos o ganancias como resultado de las infracciones imputadas, que colaboró en la investigación, aportando toda la información necesaria para el éxito de la investigación, que podría asimilarse a una autodenuncia, pues de no ser por los antecedentes entregados voluntariamente, no habría sido posible sustentar los Cargos, y enmendando de inmediato las omisiones vinculadas a las devoluciones de primas, resarcando completamente a los asegurados y eliminando cualquier beneficio o utilidad derivada de la conducta investigada.

En mérito de lo antes expuesto, señala que no existe la necesidad de aplicar una sanción administrativa en atención a los nulos efectos económicos o perjuicios provocados a los asegurados, la pronta corrección de la omisión, y la colaboración sustancial asimilable a una autodenuncia, y si no obstante lo anterior se decidiera aplicar una sanción, deberá ponderarse la gravedad de las conductas con los nulos efectos causados al mercado, determinando, por aplicación del principio de proporcionalidad, la sanción menos gravosa.

A mayor abundamiento, expone que la culpabilidad es uno de los elementos de la infracción administrativa y su objeto es ocuparse de las condiciones que permiten imputar un comportamiento antijurídico concreto al autor, precisando que la culpabilidad es un presupuesto irrenunciable de toda manifestación punitiva, sea esta administrativa o penal. Por lo tanto, no es posible sostener un sistema de responsabilidad objetiva o por resultado, soslayando la participación y culpabilidad del sancionado, amparado en la necesidad de un actuar eficaz y oportuno de la Administración, exponiendo que en el presente caso, y especialmente en lo que respecta al Cargo N°1, las conductas investigadas carecen de toda intencionalidad y obedecen únicamente a brechas en procesos de traspaso de información que no le son reprochables. Acota que este cargo le imputa responsabilidad por las omisiones en los pagos de las primas respecto de diversas operaciones de prepago de crédito que no fueron informadas oportunamente por parte del Banco, infringiéndose el principio de culpabilidad al imputar responsabilidad por hechos ajenos.

Asimismo, en el Cargo N°2, se le imputa no haber reembolsado oportunamente primas no consumidas a sus asegurados, sin tener en cuenta que se trata de casos ocurridos hace más de 10 años en algunas operaciones, en que los plazos no fueron superiores en la mayoría de los casos a 9 días sobre el plazo normativo, y la ocurrencia de ellos escapó al control de Vida Security por la cantidad del flujo de información que se debía procesar en escaso tiempo. Por lo demás, a la fecha no existe perjuicio alguno para los asegurados, por lo que no existe culpabilidad en este caso.

Señala que en el Cargo N°3, la culpabilidad tampoco se verifica, pues se encontraba impedida de remitir certificados de cobertura o pólizas pues no recibía de la Corredora y el Banco las direcciones de correo electrónico de los asegurados, antecedentes que, con todo, estaban a su disposición en las sucursales del Banco Security, al margen de reiterar que la entrega a los asegurados de la citada documentación dependía del tomador.



Adicionalmente a la falta de culpabilidad, hace presente que debe considerarse el grado de participación en la acción u omisión materia de sanción, aspecto que también se contempla en la Política Sancionatoria, la que atiende entre otras, a las siguientes circunstancias:

- i) Intervención, conocimiento e involucramiento de la persona que incurre en la infracción materia de la sanción.
- ii) Tratándose de personas jurídicas, se considerará el nivel de intervención, conocimiento e involucramiento de directores y ejecutivos principales.
- iii) Existencia de elementos que permitan identificar conocimiento previo, o representación de los efectos nocivos de la conducta materia de la infracción.

Ahora bien, expone que su participación en las omisiones de que dan cuenta los cargos tiene el carácter de indirecta, pues, a la fecha de ocurrencia de las operaciones de prepago de créditos, no estaba en conocimiento de tales prepagos, por lo que su intervención se encuentra atenuada o disminuida, al no haberse comprobado conocimiento previo o representación de la infracción, al no haber sido notificada de las operaciones involucradas.

En ese sentido, reitera que una vez que tomó conocimiento de la situación, procedió a la devolución inmediata de las primas de seguros no devengadas y colaboró en la investigación desarrollada por esta Comisión.

De ese modo, expone que en el presente caso no existe un incumplimiento directo, doloso o culpable en las omisiones imputadas, precisando, además, que plantear que las conductas imputadas se basan en supuestos incumplimientos a sus obligaciones contractuales en el marco de la relación con sus comisionistas, excede el marco de la potestad fiscalizadora de esta Comisión.

Finalmente, reitera que resulta imposible dar cumplimiento a obligaciones que se gatillan una vez que toma conocimiento de las obligaciones de información correlativas que tienen el Contratante y la Corredora de Seguros, pues no podía obtener los datos de Banco Security si este no los envía voluntariamente, sin que le corresponda tampoco supervigilar la actividad del Banco.

En ese sentido, reitera que el deber de la Aseguradora de entregar pólizas o certificados de cobertura se realiza a través del tomador o corredora, y son estos últimos los que hacen llegar el documento al Asegurado, precisando, nuevamente, que entregó dicha documentación al tomador, y que ésta siempre estuvo a disposición de los asegurados en las sucursales bancarias con que dispone el Banco Security.

Concluye señalando respecto al Cargo N°1, que no sabía, ni podía saber, de la existencia de asegurados que habían dado de baja sus seguros con el contratante, de modo de haber procedido con las devoluciones de primas no consumidas, para agregar en relación con el Cargo N°2, que éste se refiere a demoras de corto plazo, no superior a 9 días de promedio, en que todos los asegurados cuentan con sus devoluciones de primas ya efectuadas o a su disposición; no existiendo perjuicio, y en torno al Cargo N°3, los certificados de cobertura y pólizas estuvieron siempre disponibles para quien lo requiriese en los mesones de atención al público de todas las sucursales de Banco Security, pues no recibió de parte del contratante o del corredor los datos



necesarios para remitir al asegurado los certificados de cobertura o pólizas, documentación que entregó al tomador, quien era quien debía cumplir con sus deberes de información para con los asegurados.

Asimismo, alude a la prescripción parcial de su responsabilidad administrativa, agregando que las infracciones no tienen carácter de graves ni reiteradas, y que éstas han sido corregidas, procediendo a las devoluciones pertinentes y rectificando los mecanismos de flujo de información. Además, reitera que la imposición de una sanción implicaría vulnerar el principio de proporcionalidad, que los incumplimientos imputados carecen de intencionalidad, que no tuvo participación directa en las omisiones formuladas y su nivel de intervención es menor, en cuyo mérito, solicita eximirla de cualquier sanción, multa o reproche, y, en subsidio, requiere que aplique la sanción de censura o la multa económica de menor entidad.

### **3.- CORREDORA SECURITY:**

En primer término, se refiere a los antecedentes del presente proceso y al cargo formulado, para señalar enseguida la improcedencia de éste, a cuyo efecto manifiesta que su intervención en la provisión de sus servicios y su interacción con el Banco, la Compañía y con los asegurados de esta última, es absolutamente marginal, no correspondiéndole, por tanto, responsabilidad alguna en los hechos materia del cargo formulado. A ese respecto señala que en diversas comunicaciones con esta Comisión acompañó diversos antecedentes, en lo que consta que poseía un proceso estructurado para proceder a la devolución de primas no utilizadas por los asegurados de Vida Security.

A continuación, expresa en relación con el seguro colectivo de desgravamen tomado por los clientes de Banco, que su rol era marginal, tal como puede advertirse del Convenio de Seguros, que establecía que las actividades asignadas eran menores, fundamentalmente relacionadas con canalizar información desde el Banco a la Compañía. En ese sentido, señala que durante el proceso de evaluación del seguro, le correspondía asistir a los funcionarios del Banco en el acceso a una intranet. Además, respecto de asegurados vigentes, debía mantenerlos registrados en su sistema, para lo cual se requería que la corredora estuviera copiada en cada etapa del proceso de revisión. Por lo tanto la compañía y el banco lo debían considerar en sus envíos, y para el caso de liquidación de siniestros, su responsabilidad era *“[g]estionar con la compañía la tramitación de los siniestros denunciados”*.

El rol secundario, también se manifiesta en la forma en que debía intervenir de cara a los asegurados, considerando la naturaleza del seguro colectivo, que, en el caso de los clientes del Banco, se hace cuando éstos realizan la solicitud de crédito ante dicha institución, por lo que al momento de contratar el seguro, el Corredor no interviene. En ese sentido, hace presente que la solicitud de incorporación de un cliente al seguro colectivo, que completa el Banco y suscribe el cliente, considera como partes al cliente, al Banco y a Vida Security.

En ese sentido, afirma que para el cliente, la relación era con el Banco, quien a su vez realizaba los contactos con la Compañía, tal como se infiere del Oficio de Cargos, que señala: *“De las pólizas tenidas a la vista en el curso de la investigación, se sigue que el Banco actúa en calidad*



*de mandatario de los asegurados, para ante la Compañía de Seguros y que son éstos quienes financian en un 100% el pago de la póliza [...] el Banco actúa tanto en representación de sus clientes, como de la compañía de seguros”.*

Expone que dicho oficio contemplaba que el Banco canalizaba la contratación de los seguros de los clientes: *“si el Banco se encuentra canalizando la contratación de seguros para sus clientes, éste debe dar cumplimiento a las instrucciones relativas a la devolución de la prima pagada no ganada por el asegurado establecidas en la Circular N° 2.114”*, lo se desprende de la naturaleza del seguro colectivo, pues, a diferencia de otros tipos de seguros, en que los asegurados consultan y se hacen asesorar directamente con una corredora, con la que tienen una relación respecto al seguro, en el caso del seguro colectivo, y especialmente en este seguro, la relación era con el Banco, que, de acuerdo al Oficio de Cargos, actuaba como “mandatario” de los asegurados.

A su vez, en atención a que la contratación del seguro la realiza materialmente un ejecutivo del Banco con su cliente, cuando éste solicita un crédito, su rol es de menor relevancia, ofreciendo funciones de soporte, pues el seguro es accesorio a un crédito. Expresa que dispone de un sistema en intranet, utilizado por el Banco, denominado “Plataforma Banca Seguros”, en el que éste dispone de varios documentos informativos en que se explican las condiciones del seguro, para ser entregado al cliente y/o utilizado por el ejecutivo de Banco.

Hace presente que, con arreglo al Convenio de Seguros, debía recibir desde el Banco los requerimientos de devolución de primas pagadas y no utilizadas, precisando que hasta comienzos de 2020, un ejecutivo del Banco informaba al área correspondiente, en tanto que a contar de mayo de ese año, los requerimientos eran canalizados en los sistemas centralizados.

Agrega que, en caso de asegurados que prepagaron sus créditos con seguro de desgravamen, el procedimiento implicaba el envío por el Banco de correos electrónicos dos veces a la semana, en los que se indicaban los nombres de los asegurados a quienes debía procederse al reintegro de las primas, datos que una vez validados, se incorporaban a una solicitud de devolución a la Compañía, a su vez, y respecto de asegurados que renunciaron a un seguro, correspondía al Banco ingresar la solicitud de devolución a través de un sitio web, el que era asignado a un ejecutivo, quien lo gestionaba con la Compañía.

Hace presente que no le correspondía recaudar las primas ni recibir las devoluciones de las primas efectuadas por la Compañía ni tampoco la entrega las primas no devengadas a los asegurados, operaciones en las que solo intervienen el Banco, el asegurado y la Compañía.

A mayor abundamiento expone que salvo disponer de una intranet relativa a la contratación de seguros, no tiene interconexión de sus sistemas con el Banco, por lo que, a menos que el Banco le comunique, no cuenta con medios para saber si se ha realizado un prepago o renuncia del crédito.

Señala, además, que en el período de que se trata canalizó 19.164 casos de devolución de primas no devengadas entre el Banco y la compañía, lo que implica que existía un ritmo normal y constante de miles de devoluciones por primas no devengadas, que el procedimiento operaba y que no existían indicios que dieran cuenta de una inactividad del Banco en informar los casos



de prepago o renuncia, lo que se confirma por la circunstancia que la tasa de devoluciones por primas no devengadas tendió a ser más pronunciada durante 2020 a 2021, no resultando posible suponer que habían devoluciones de primas que no estuvieran siendo informadas.

Enseguida, expone que el cargo formulado no resulta procedente pues la primera norma citada, esto es, el artículo 10 N° 2 y N° 3 del DS 1055, que contiene el Reglamento de Auxiliares del Comercio de Seguros dispone que:

*“Obligaciones de corredores de seguros. Los corredores estarán obligados a: [...]*

*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”.*

En ese sentido, manifiesta en primer término, que al momento en que el asegurado firma la solicitud de incorporación al seguro colectivo de desgravamen, éste declara conocer que puede solicitar la devolución de primas no devengadas, pues el formulario respectivo establece:

*Sin perjuicio a lo señalado, el presente contrato de seguro finalizará antes de la edad de término automático de la cobertura, conforme se extinga la obligación de crédito que éste cauciona. Adicionalmente, el cliente podrá poner término anticipado a la cobertura de seguro vía pago anticipado de la obligación de crédito. La devolución de la prima no consumida para aquellos seguros a prima única, procederá de acuerdo a lo establecido en la circular 2.114 de la CMF, que señala: “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 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.”*

En ese orden de consideraciones, indica que verificó que el referido formulario, y en especial el derecho a solicitar la devolución, esté redactado en términos claros y precisos, agregando que, al solicitar el crédito y la incorporación al seguro, el ejecutivo del Banco hace presente este derecho al asegurado.

Asimismo, señala que no obstante que la relación entre el asegurador y el asegurado se realizaba a través del Banco, atendido que el seguro es accesorio a un crédito otorgado por éste, disponía de diferentes canales de atención, como oficinas, teléfono, formulario de contacto en su sitio web, un sitio en internet y una App móvil, disponible para todos los asegurados desde noviembre de 2018, canales en los que exclusivamente un cliente, durante el período en comento, solicitó información en torno a primas no devengadas, referida a la fecha de término de vigencia del seguro, la que fue resuelta satisfactoriamente, en tanto que en otros períodos, se efectuaron tres consultas relativas al asunto, las que fueron resueltas lo que demuestra la operatividad de esos canales.

Reitera que la intranet que disponía para los asegurados y el Banco, contenía un instructivo que explicaba las condiciones de la póliza de seguro de desgravamen, de forma que



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y      SGD: 2023120565611

permanentemente informó a los asegurados, información que contenía una sección sobre la devolución de primas no devengadas en caso de término anticipado o extinción del seguro.

Señala que, también se le reprocha no haberse preocupado que el proceso de devolución de primas estuviese siendo desarrollado en forma correcta, a cuyo efecto señala que no poseía ninguna obligación de “fiscalizar” el proceso de devolución de primas, pues las normas del DS 1055, dicen relación con la relación entre una corredora y un asegurado, en tanto que la supuesta obligación de “fiscalizar” o “supervisar” dicho proceso involucra al tomador del seguro y al asegurador, de forma que de existir, debiera ser contemplada por el DS 1055, al suponer un deber de actuación hacia otros intervinientes del mercado de seguros, como sería el Banco y la Compañía, en las que no cuenta con atribuciones. En ese orden de consideraciones precisa que atendido que el banco y la Compañía son empresas independientes, cualquier “fiscalización” equivaldría a una intervención respecto de las operaciones de otra compañía, lo que debe ser expresamente autorizado por ley.

Manifiesta que tal como no se obliga a un corredor a inspeccionar la materia asegurada para determinar si hay siniestros, debiendo esperar la denuncia realizada por asegurado, tampoco está obligado a revisar los procesos de una tercera compañía para determinar si concurren los requisitos para la devolución de primas, pues para actuar en esa materia, debe ser informada del prepago. En ese sentido, acota que el Banco no puede interconectar sus sistemas con la Corredora, que no es una sociedad de apoyo al giro regida por la Ley General de Bancos, lo que hace imposible realizar labores de fiscalización.

En relación con la eventual infracción al artículo III.7 de la Circular N° 2123, que imparte instrucciones sobre una serie de asuntos relativos al mercado de seguros, hace presente que el Oficio de Cargos no menciona por qué invoca esta disposición y de qué manera ésta resulta infringida, lo que determina la falta de fundamentación de esta supuesta infracción, lo que impide que esta Comisión analice tal infracción, debido a que no puede agregar hechos, circunstancias o antecedentes no previstos en la formulación de cargos.

Con todo, señala que ha dado cumplimiento a las obligaciones de informar y asesorar a los asegurados, sin perjuicio de hacer presente que de acuerdo a lo señalado en la Circular N°2123 “[e]n la contratación colectiva de una póliza, el corredor o la compañía de seguros, en su caso”, existe una alternativa prevista por la norma, que, para el caso de este seguro colectivo, por su naturaleza, la relación existía entre el Banco y el asegurado, y éste en representación de la Compañía.

A su vez, y respecto de la mención a la Circular N° 2114, en relación con los artículos 517 y 527 del Código de Comercio, señala que no resulta claro si son citadas a modo de contexto o como infringidas, acotando que en este último caso, que no las ha vulnerado, pues respecto de la Circular 2114, no se especifica la norma vulnerada, existiendo, por tanto, una falta de especificidad en la conducta imputa, lo hace improcedente que sea considerada una infracción. Además, hace presente que la Circular 2114, está dirigida “A todas las entidades aseguradoras”, las que son el sujeto pasivo de tales instrucciones, no resultando aplicable a los auxiliares del comercio de seguros, como el caso de las corredoras de seguro.



En relación con las eventuales infracciones a los artículos 517 y 527 del Código de Comercio, señala que el primero, denominado “Contratación colectiva de seguros”, se refiere a cuestiones generales de este tipo de contratación, sin regular la situación de los auxiliares del comercio de seguros, sino únicamente la relación entre asegurado, tomador y asegurador y el segundo, denominado “De la prima”, únicamente resulta aplicable a la relación entre asegurado, tomador y asegurador, por lo que no puede ser infringido por Corredora Security.

Señala que el Oficio de Cargos le imputa responsabilidad por hechos que están fuera de su control, pues el único modo en que habría podido actuar en este caso requería que el Banco le informara el prepago o renuncia del crédito por parte de los asegurados. En ese sentido, señala que el ejercicio de la potestad sancionatoria del Estado, debe ajustarse al principio de responsabilidad personal que implica que sólo puede atribuirse responsabilidad personal a quien pueda tener control de la cadena causal. Ahora bien, y tal como expuso, en el caso en comento, le correspondió una intervención muy limitada, atendido que se trataba de un seguro al cual el solicitante de un crédito se incorporaba al pedir dicho crédito ante el Banco, sin mayor intervención de la Corredora.

Finalmente, y en subsidio de lo antes expuesto, solicita la aplicación de la pena menos lesiva, correspondiente a la de censura, pues concurren a su respecto, de acuerdo a diversos antecedentes, entre ellos la Política Sancionatoria de esta Comisión, irreprochable conducta anterior, inexistencia de beneficio económico, que su participación resultó marginal, así como que brindó colaboración con esta Comisión durante la investigación. Tampoco existen pérdidas ni daños causados a ningún tercero, asociados con los hechos materia del Cargo y que la conducta no puede ser estimada grave.

A su vez, concluye señalando que el artículo 38, contempla como un criterio a considerar para la determinación de la sanción que *“su aplicación resulte óptima para el cumplimiento de los fines que la ley le encomienda”*, de modo que esta Comisión debe considerar los efectos de una eventual sanción, versus el daño o afectación que la misma causaría, pues la imposición de una multa podría implicar la imposibilidad de participar en licitaciones para la contratación individual y colectiva de seguros asociados a créditos hipotecarios del artículo 40 del DFL 251.

## IV.B. ANÁLISIS

### I. 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 tres compañías del Grupo Security, esto es, Banco Security, Seguros Vida Security Previsión S.A. y Corredores de Seguros Security Ltda., sin efectuar imputación alguna a otra entidad perteneciente a dicho grupo.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y      SGD: 2023120565611

Enseguida, y sin perjuicio del análisis por separado de los descargos formulados por cada una de las formuladas de cargos, cabe hacer presente que ni Banco Security ni la Compañía de Seguros ni la Corredora controvirtieron en autos que hubo demora en la devolución de las primas pagadas y no devengadas.

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 respecto de operaciones anteriores a la formulación de cargos, lo dispuesto en el artículo 61 del DL N° 3538, norma que señala:

*“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”.*

## II. SOBRE LOS DESCARGOS DE BANCO SECURITY:

En relación con la vulneración al principio *non bis in ídem* que expone en su presentación, cabe precisar en primer término que los cargos, a diferencia de lo afirmado, constituyen infracciones diversas, tanto normativa como fácticamente, pues el primer cargo da cuenta de las demoras en la adopción de medidas tendientes a devolver las primas pagadas y no devengadas, en tanto que el segundo dice relación con las deficiencias en sus sistemas internos, sin que en ningún momento pueda considerarse que se trata de una única conducta consistente en no contar con procedimientos robustos para efectuar la devolución de las primas antes mencionadas.

En efecto, según puede concluirse del Oficio de Cargos, se imputó a Banco Security *“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, por un monto de 7.233.582.815 pesos, correspondientes a 13.061 operaciones de crédito prepagadas totalmente entre enero de 2017 y enero de 2022, por parte de 9.654 clientes quienes no recibieron oportunamente dicha devolución, según se detalla en el Anexo I del presente Oficio Reservado.”* e *“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, por cuanto, respecto al prepago de créditos y la correspondiente devolución de primas pagadas y no devengadas, BANCO SECURITY, a lo menos en el período comprendido entre enero de 2017 y junio de 2020, no dio cumplimiento a las siguientes obligaciones: (i) contar con registros o sistemas auxiliares que le permitan un adecuado control sobre sus operaciones diarias; (ii) mantener políticas y procedimientos que contemplen controles que aseguren que todas las transacciones se registren oportunamente y que resguarden la integridad de los datos almacenados; y (iii) disponer de adecuados procesos de verificación y supervisión y/o auditorías internas para verificar el apego a los controles establecidos y la confiabilidad de los distintos tipos de informes que emanan de la contabilidad.”*

En ese sentido, puede concluirse que las conductas responden a distintas circunstancias fácticas, pues la primera dice relación con la no adopción de medidas para que pudiera ser cumplido el



proceso de devolución de las primas pagadas y no consumidas, en tanto que la otra dice relación con no contar con sistemas adecuados que permitieran el registro de las operaciones diarias, así como la carencia de políticas y procedimientos que consideren controles que aseguren el registro oportuno de transacciones, cautelando la integridad de los datos, y no contar con procesos de verificación y supervisión y/o auditorías internas para verificar el apego a los controles establecidos y la confiabilidad de los distintos tipos de informes que emanan de la contabilidad. Dichos cargos además descansan en presupuestos normativos diferentes, tal como se infiere con arreglo a las normas invocadas en cada incumplimiento, esto es la Circular N°2114 y los artículos 19 y 69, número 26, de la Ley General de Bancos, para el primer cargo, y la Recopilación Actualizada de Normas, Capítulo 18-3 y los números 1 y 4.1 del capítulo D-1 del Compendio de Normas Contables, para el segundo.

En este punto cabe hacer presente que, de acuerdo a los antecedentes del expediente, el Banco no registró el término anticipado de 19.164 operaciones, lo que demuestra que sus sistemas no operaban adecuadamente, pues si éstos hubieran operado correctamente, habrían registrado la totalidad de las operaciones terminadas anticipadamente, lo que no ocurrió en la especie, generándose déficit en la información y la incorrecta contabilización de las operaciones terminadas anticipadamente.

Atendido lo antes expuesto, esto es la circunstancia de fundamentarse en hechos diversos, así como a que los hechos que configuran cada incumplimiento son diferentes, tal como se expresara previamente, y a que estas conductas constituyen incumplimientos a normativas distintas, en la especie no puede existir vulneración al principio invocado por Banco Security, **debiendo, por tanto, desestimarse en esta parte los descargos formulados.**

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, cumple manifestar que tal norma previene, en lo que interesa: *“A todas las entidades aseguradoras.... Esta Superintendencia.... ha resuelto dictar las presentes instrucciones:*

*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...*

*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...”*



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.

Con todo, y en atención a lo dispuesto en el numeral 26 del artículo 69 de la Ley General de Bancos, que dispone *“Los bancos podrán efectuar las siguientes operaciones... 26) Otorgar a sus clientes servicios financieros por cuenta de terceros, en la forma y condiciones que determine la Comisión. Tratándose de servicios prestados o encargados por instituciones sujetas a la fiscalización de otra entidad fiscalizadora, la autorización deberá ser otorgada por todas ellas por norma de carácter general conjunta”*, 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, lo que implica adoptar las medidas necesarias, en cuanto actividad sujeta a regulación, para que dicha actividad cumpla la forma y condiciones que establece esta Comisión, entre las que se encuentra la Circular N°2114, de forma tal que el Banco se encontraba obligado a implementar medidas para que cada uno de los intervinientes en la relación antes citada pudiera cumplir con los deberes normativos que les resultan aplicables.

En efecto, tal fue el entendimiento de las partes de esta obligación que, de acuerdo a los antecedentes que obran en el expediente administrativo, particularmente en los descargos formulados por el Banco, señala:

*“El “Convenio de Contratación de Seguros” establece que la Compañía de Seguros otorga cobertura de seguros conforme a las condiciones que el Banco ha requerido para cubrir a sus clientes, operando la primera como aseguradora de dichos contratos y emitiendo las respectivas pólizas a nombre del Banco. En el Anexo I se estableció el Procedimiento Operacional para las pólizas, indicando las responsabilidades de cada parte. En relación con el “Pago comisión de recaudación, descuentos por devolución de primas o por prepagos y deducible”, se estableció lo siguiente:*



Responsabilidades del Banco

1. Notificar al área de Producción de la Compañía la emisión de la factura para el pago de la Comisión de Recaudación a más tardar el día 10 del mes posterior al pago de la prima, siendo el monto del documento aquel señalado en el archivo de asegurados aprobado previamente por la Compañía, contemplando los ajustes correspondientes a las devoluciones de prima o prepagos y deducibles.

Responsabilidades de la Compañía

1. Validar que el cálculo de la comisión informada por el banco esté correcto y sea en base a los asegurados vigentes validados según lo indicado en la letra B del presente anexo: Asegurados en vigencia.
2. Revisar todos aquellos casos cuya solicitud de devolución de prima haya sido informada durante el mes anterior y que se encuentren aprobadas por la Compañía. Se determinarán los montos de la Comisión de Recaudación asociada a la prima no consumida
3. Descotar de la comisión de recaudación el monto de deducible por los siniestros de Invalidez cuando corresponda según el Convenio de Deducible, en el periodo inmediatamente siguiente al pago del siniestro.
4. Descotar el costo de servicios adicionales requeridos por el Banco, correspondientes a convenios de Asistencia a los clientes, en el periodo inmediatamente siguiente al pago de los costos correspondientes a los servicios.
5. Informar el monto final de comisión de recaudación al banco, considerando los puntos 1, 2 y 3 anteriores, para que una vez el banco envíe la factura correspondiente, entreguemos la instrucción de transferencia dentro de los siguientes 3 días hábiles.

”

Agrega respecto del denominado “Convenio de Recaudación de Prima Mensual” que su cláusula sexta estipulaba *“En el evento que un asegurado prepague su crédito, en consecuencia, renunciando al seguro anticipadamente, la Compañía procederá a devolver al asegurado el cien por ciento (100%) de la prima no consumida de acuerdo a la normativa vigente. En dicho caso, el Banco debe restituir a la Compañía la comisión de recaudación asociadas a dicha devolución, todo lo cual, según lo establecido en el procedimiento operacional del Anexo I, letra E del Convenio de Contratación de Seguros suscrito entre las mismas partes”*.

Así, el Banco se encontraba obligado a dirigir su actuar de forma tal que informara a la Compañía, para que ésta procediera a efectuar las devoluciones de primas no consumidas a que se ha hecho referencia, acorde a la normativa aplicable en la especie.

Tal obligación no fue satisfecha respecto de los casos objeto de la formulación de cargos, donde no se dio cumplimiento a la exigencia legal de ajustar la prestación de sus servicios financieros a las instrucciones impartidas por esta Comisión, de modo que todas las obligaciones normativas pudieran ser cumplidas.

Cabe señalar, que en los mismos descargos se reconoce que:

*“Con motivo de la recolección y revisión de los antecedentes solicitados, se gatilló una revisión preliminar en la que se detectó que había incidentes en el proceso de devolución de seguros, pues no se habían comunicado a la Compañía de Seguros prepagos efectuados por clientes. Por ello, no se había efectuado la devolución de la parte no consumida de la prima de seguro de desgravamen en algunos casos. Se está terminando el trabajo de estimación del impacto global, concluyéndose el proceso con el pago a los clientes con devolución rezagada apenas se identifiquen y no más allá del 31 de marzo de 2022. Asimismo, puedo informarle que desde mediados de 2020 se incorporaron mejoras para robustecer el proceso de seguros y su control y a contar de enero 2022 se resolvió proceder de inmediato a la devolución de primas no consumidas en caso de prepagos sin esperar el pago de la Compañía de Seguros y de la Corredora para agilizar el proceso (...).”*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y      SGD: 2023120565611

*“En Sesión de Directorio N°492 de 24 de febrero de 2022, a propósito del Oficio Reservado N°77, en donde la CMF solicitó nuevos antecedentes, se indicó que se estaban “revisando todos los casos de primas no consumidas, además de los solicitados por la CMF”, señalando además que “se han devuelto las primas de aquellos casos en que se ha establecido que no se había devuelto y que se han efectuado cambios en los procesos a fin de asegurar la corrección del proceso de devolución de primas no consumidas en lo que al Banco se refiere”. Finalmente, en dicha sesión se acordó la “contratación de un asesor externo experto que revise los procedimientos y procesos del área de seguros y proponga mejoras en su caso”.*

En mérito de lo antes expuesto, debe concluirse que, en la medida que una entidad bancaria brinde servicios financieros a sus clientes, con arreglo a lo previsto en el artículo 69, número 26, de la Ley General de Bancos, debe adoptar las medidas pertinentes para que los que participan en estos servicios puedan dar cabal cumplimiento a sus obligaciones, lo que no ocurrió en la especie, **de forma que esta alegación debe ser desestimada.**

En otro orden de consideraciones, y en relación con la afirmación en cuanto a que no resulta efectivo que exista una conducta reiterada por parte del banco que infrinja el compendio de normas contables, existiendo deficiencias únicamente en un subsistema de los registros, cabe hacer presente que el Banco señala que *“... no se contaba un procedimiento lo suficientemente robusto para efectos únicamente de notificar el prepago de los créditos a la Corredora y dar paso a la devolución de las primas no consumidas y la respectiva comisión de recaudación; dichas operaciones consistentes en la (i) devolución de la prima a los clientes y (ii) la devolución de la comisión de recaudación a la Compañía de Seguros, no quedaron registradas en el subsistema respectivo”.* En particular a esta infracción, reconoce que *“En definitiva, la falencia se reconduce a no haber contado oportunamente con el registro de un subsistema, lo que no abarca todo el sistema de contabilidad en general como pretende asentar el Oficio de Cargos”.*

Tal reconocimiento implica que el Banco adoleció de deficiencias que implicaron no registrar en un subsistema la devolución de la prima y de la comisión a la Compañía de Seguros, lo que, de acuerdo a lo señalado por el propio Banco, generó un efecto en las utilidades.

Asimismo, señala que una vez que *“tal situación fue subsanada, siendo reflejados todos esos gastos durante el año 2022, por lo que la utilidad del Banco analizada al día de hoy tiene efectivamente los cargos que debió haber tenido, con la diferencia que no se realizaron año a año, por no haberse devuelto en esos años las comisiones respectivas. Cabe destacar que la devolución de las comisiones a la Compañía de Seguros representó tan solo un 3,5% de la utilidad del Banco, siendo por tanto una contingencia menor.”*

De lo anteriormente expuesto, puede inferirse que, efectivamente, el Banco no dio cabal cumplimiento a las exigencias contempladas en la normativa aplicable, lo que implicó, por una parte, que sus sistemas de contabilidad registraran las cantidades indicadas en un forma que no se ajustaba a su real situación, reflejándolas como una utilidad, que debió ser reversada, y por la otra que no contaba con políticas y procedimientos que consideren controles tendientes a asegurar que todas las transacciones sean registradas oportunamente y tampoco dispuso de procesos de verificación y supervisión y/o auditorías internas para verificar el apego a los controles establecidos y la confiabilidad de los distintos tipos de informes que emanan de la



contabilidad, toda vez que, como se expresara, las comisiones no devueltas no fueron correctamente registradas, sin que ningún sistema del banco pudiera advertir el error.

En ese sentido, cabe precisar que, en atención al reconocimiento de deficiencias efectuado por el propio Banco, y especialmente al hecho de los efectos en la contabilidad del Banco, que implicaron ajustar las utilidades para el período comprendido entre los años 2017 a 2021, reflejados el año 2022, puede afirmarse que el Banco incurrió en la conducta imputada en el denominado Cargo N°2, **por lo que deben desestimarse los planteamientos formulados en sus descargos sobre este punto.**

En torno a la prescripción alegada, cabe hacer presente que para los efectos de la presente Resolución se considerarán las operaciones prepagadas o renunciadas con posterioridad al 30 de junio de 2019, las que, de acuerdo al análisis del Anexo I del Oficio de Cargos, corresponden a 3285 operaciones, por un monto de \$2.045.394.811.

Respecto de las restantes consideraciones contenidas en los descargos, y en atención a que dicen relación con la determinación de la sanción aplicable, éstas serán analizadas más adelante.

### III. SOBRE DESCARGOS DE SEGUROS VIDA SECURITY PREVISIÓN S.A.

En relación con lo planteado por la Compañía, en cuanto a que el ejercicio de las facultades sancionatorias no constituye un fin en sí mismo, sino que se encuentra el servicio del cumplimiento de los fines propios de este Servicio debe cautelar, de modo que se promueve la implementación de mecanismos eficientes de gestión de riesgos que permitan a los sujetos regulados cumplir con las exigencias normativas y cautelar la fe pública, transparencia, eficiencia e integridad de los mercados, cabe hacer presente que el presente proceso se ajusta a lo previsto en dicha preceptiva, pues lo que pretende cautelar es precisamente el cumplimiento de los fines propios de esta Comisión, que consisten en velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero.

Asu vez, respecto de la afirmación en cuanto a que en el presente caso no existiría una infracción administrativa, atendida su participación en los hechos materia de los Cargos, pues por una parte, no tenía forma de saber que existían asegurados que habían dado de baja sus seguros con el contratante, para proceder a efectuar las devoluciones de prima no consumida, así como que, en los casos que tuvo conocimiento, se trató de demoras de corto plazo y que no remitió a los asegurados copia de la póliza o un certificado de cobertura, al no contar con los datos del domicilio y/o correos electrónicos de los asegurados; cabe manifestar que, a diferencia de lo señalado por la defensa, tales conductas constituyen infracciones administrativas, pues contravienen la normativa aplicable en la especie, pues tales incumplimientos implican vulnerar por una parte la Circular N°2114 al no proceder a efectuar las devoluciones de las primas pagadas y no devengadas en el plazo de 10 días, en aquellos casos en que la Compañía fue informada por el Banco, o no remitir a los asegurados el certificado de cobertura o copia de la póliza, en aquellos casos en que constaba a la Compañía que el banco no había hecho dicha entrega, caso en que la Compañía se limita a señalar que *“siempre los certificados de cobertura y pólizas estuvieron disponibles para quien lo requiriese en los mesones de atención al público*



*de las sucursales de Banco Security a lo largo de todo el país”, lo que manifiesta que ellos no eran entregados a sus destinatarios ni se adoptaban medidas para verificar que ello ocurriera.*

Así también, la Compañía es responsable, a la luz del artículo 517 del Código de Comercio, de no haber restituido la prima no consumida en aquellos casos en que el asegurado prepagó o renunció al seguro, dado que por una parte *“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”* y que *“El asegurador no podrá oponer al asegurado los errores, omisiones o deficiencias del tomador”*, de modo que a la compañía de seguros le ha sido impuesta la carga de tomar conocimiento de las terminaciones de seguros, sea que las conozca directamente o a través del contratante colectivo.

A su vez, y en relación con lo planteado en torno a que las infracciones no tienen carácter de grave ni reiterado, debe manifestarse que, de los antecedentes que constan en el expediente administrativo, y particularmente de la presentación que se analiza en este punto, puede concluirse que la Compañía incurrió en múltiples incumplimientos, los que se verificaron en diversas oportunidades respecto de una gran cantidad de clientes, de forma que en la especie se encuentra acreditado lo siguiente:

i. Que la Compañía incurrió en infracción al no efectuar la oportuna devolución de las primas pagadas y no devengadas ya sea porque no había sido informada por el Banco de la terminación del seguro, como por no devolver la prima pagada no devengada dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde que tomó conocimiento del término del seguro.

iii.- Que la Compañía es responsable de que no se entregara a cada uno de los asegurados incorporados al contrato de seguro colectivo una copia de la póliza o, al menos, un certificado que acredite cobertura, en el plazo de 5 días hábiles, contado desde el perfeccionamiento del contrato, teniendo conocimiento que el contratante colectivo no había efectuado esa gestión.

Lo anterior, a diferencia de lo aseverado, constituye un incumplimiento grave, pues, por una parte, implicó la vulneración de diferentes obligaciones, afectando a diversos clientes, quienes sufrieron las consecuencias de las infracciones, viéndose impedidos de acceder en forma oportuna a los fondos que debieron serles restituidos.

En ese sentido, además, debe hacerse presente que los diversos incumplimientos se repitieron en el plazo indicado en los cargos respectivos, respecto de diferentes clientes, de forma que en la especie existió reiteración, al haberse repetido en diversas oportunidades cada una de las infracciones imputadas, sin perjuicio de lo que se expondrá más adelante en torno a la prescripción alegada.

Por otra parte, y respecto de lo señalado en cuanto a que en este caso no existiría infracción, pues no habría sido informado por el Banco, cabe manifestar que la Compañía resulta responsable a la luz del artículo 517 del Código de Comercio, en los términos antes indicados, que le impone el conocimiento las operaciones realizadas a través del contratante colectivo, y por lo mismo, dar oportuno cumplimiento a las exigencias previstas en la Circular N°2114.



Además, en relación con la demora en la devolución de las primas no pagadas incluidas en el Cargo N°2, debe manifestarse que la Compañía reconoce haber incurrido en tal incumplimiento, sin que las alegaciones que pretenden justificar tal atraso permitan desvirtuarlo.

En torno a la prescripción alegada, debe hacer presente que, de conformidad a lo expuesto en el numeral i. Consideraciones Generales, para el Cargo I se considerarán las operaciones prepagadas o renunciadas con posterioridad al 14 de junio de 2019, del Anexo I del Oficio de Cargos, que ascienden a 3.449 operaciones, por un monto de \$2.137.373.448.

A su vez, en relación con el Cargo II, se considerarán las operaciones prepagadas o renunciadas con posterioridad al 14 de junio de 2019 del Anexo II del Oficio de Cargos, en las que la Compañía no devolvió la prima pagada no devengada dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde que tomó conocimiento del término del seguro, que ascienden a 1126 operaciones por un monto de \$764.330.839.

Por otra parte, y respecto del Cargo III, se considerarán los seguros contratados con posterioridad al 14 de junio de 2019 del Anexo N° III del Oficio de Cargos, respecto de los cuales la Compañía no remitió la póliza o certificado de cobertura, que ascienden a 545 casos, según alega ésta en sus descargos.

Finalmente, debe asentarse que la Compañía reconoce los hechos que fundamentan los incumplimientos imputados, como señala en sus descargos:

*“Como se señaló, en este caso nuestra parte devolvió la totalidad de las primas no consumidas en el plazo de 10 días desde que tuvo conocimiento de las incidencias reportadas por Banco Security a la CMF.*

*En efecto, la demora en la gestación de las devoluciones se debió a una incidencia no reportada por el Banco Security a nuestra parte, y que ella misma acusó ante la CMF. Por ello, nuestra parte no tenía como saber que existían asegurados que habían dado de bajas sus seguros con el contratante, de modo de haber procedido con las devoluciones de prima no consumida”.*

*“En cuanto al Cargo N°2, cabe tener en cuenta que el mismo se enmarca en demoras de corto plazo (en ningún caso se superó en 9 días de promedio en el plazo normativo), y que, además, se trata de casos en el que todos los asegurados cuentan con sus devoluciones de primas ya efectuadas o a su disposición; no existiendo perjuicio.*

*En cuanto al Cargo N°3, los certificados de cobertura y pólizas estuvieron siempre disponibles para quien lo requiriese en los mesones de atención al público de todas las sucursales de Banco Security. Lo anterior, en virtud que Vida Security no recibió de parte del contratante o del corredor los datos necesarios para remitir al asegurado, por otra vía, los referidos certificados de cobertura o pólizas. Por lo demás, nuestra parte siempre hizo llegar la documentación al tomador, quien era quien debía cumplir con sus deberes de información para con los asegurados”.*

Así también, reconoce en su carta de 11 de noviembre de 2022 que:



*“1.- No se remitió a los asegurados de la nómina adjunta un certificado de cobertura, por cuanto a la Compañía no cuenta con los datos del domicilio y/o correos electrónicos de los asegurados, no obstante, lo cual, siempre han estado disponibles para quien lo requiera;*

*(...)*

*4.- Por su parte el banco contratante, según nos ha informado, dispone de las pólizas colectivas en los mesones de atención a público en todas sus sucursales. Adicionalmente tiene a disposición del asegurado una copia de las pólizas colectivas vigentes en su sitio web y en el caso que el cliente solicite certificado de cobertura u otro documento relativo a su seguro de desgravamen, puede hacerlo a través de su ejecutivo de cuentas, lo que ha ocurrido en algunos casos, extendiéndose el certificado de cobertura.*

*(...)*

*6.- En la actualidad, se emiten regularmente todos los certificados de cobertura de los asegurados de las pólizas colectivas de desgravamen asociadas a créditos de consumo y/o comerciales de Banco Security. Dichos certificados de cobertura se envían directamente a los asegurados.”*

Esta carta da cuenta por lo demás, que los certificados de cobertura no eran remitidos, pese a que finalmente, la compañía adoptó medidas, lo que demuestra que la entrega era posible, para que los asegurados recibieran su certificado de cobertura.

**En mérito de lo antes expuesto, se desestimarán los planteamientos expuestos en los descargos de la Compañía, salvo lo señalado precedentemente en torno a la prescripción alegada.**

Respecto de las restantes consideraciones contenidas en los descargos, y en atención a que dicen relación con la determinación de la sanción aplicable, éstas serán tratados en el numeral siguiente.

#### **IV. DESCARGOS DE CORREDORES DE SEGUROS SECURITY LTDA.**

En relación con haber informado a los clientes, al momento de incorporarse al seguro, respecto al procedimiento de devolución de la prima no consumida, cabe hacer presente que, de acuerdo a los antecedentes que constan en el expediente, en la información que puso a disposición del Banco, para ser entregada a los clientes, se señala que en caso de terminación anticipada de los créditos a los que accedían las pólizas respectivas, existía el derecho a ser restituido de los montos no consumidos. Sin embargo, esta información previa no libera a la corredora de su deber de asesorar a cada cliente que, por terminación de su seguro, tenga derecho a la devolución de la prima no consumida, de las acciones que debe ejercer para acceder a esa devolución y de los plazos para ello.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y      SGD: 2023120565611

Enseguida, y en relación con el deber de asistencia que le corresponde a la Corredora en virtud del artículo 10 del Decreto de Hacienda N° 1055 de 2012, debe manifestarse que consta en autos que, si bien existieron diversos canales de atención a los clientes, ello no obsta a que en el ejercicio de dicho deber, la Corredora, además debió informar a cada asegurado, individualmente considerado, el derecho a recibir la devolución de la prima no consumida.

En ese sentido, sin perjuicio de la información genérica y haber dispuesto de canales de atención, cabe precisar que del análisis del Anexo I del Oficio de Cargos ha podido detectarse que, de las operaciones prepagadas o renunciadas con posterioridad al 30 de junio de 2019 informadas por el Banco el 28 de marzo de 2022, la Corredora no realizó gestión alguna para informar o brindar asistencia a sus clientes en torno a la devolución de las primas pagadas y no devengadas, cuya información ya estaba retrasada.

En efecto, se ha podido verificar que en 3285 operaciones por un monto de \$2.045.394.811, la Corredora no realizó actividad alguna tendiente a informar y asistir a sus clientes en torno al derecho que les asistía.

A su vez, y en relación a lo señalado en cuanto a que existiría indeterminación del cargo, pues no indica cómo se infringe el punto III.7 de la Circular N° 2123, relativo a los seguros colectivos, cabe hacer presente que tal normativa, hace aplicables las exigencias del artículo 10 del decreto antes citado, a los seguros colectivos, como el caso de los seguros de que se trata este procedimiento, de modo que la circunstancia que se trate de un seguro colectivo, no libera a la corredora de su deber de asesoría a cada asegurado individualmente considerado, que no fue cumplido en este caso, particularmente si se atiende a que la información que recibió con retraso, hacía más imperiosa su obligación de asistencia a sus clientes.

En ese contexto, no resulta aceptable la alegación en cuanto a que *“Si se aprecia dicho documento, es posible determinar que las actividades asignadas a Corredora Security eran menores, fundamentalmente relacionadas con canalizar información desde el Banco a Vida Security o viceversa”*, toda vez que las obligaciones de la corredora vienen impuestas por el DFL N°251 y el Decreto Supremo N°1055 de 2012, normas que priman sobre cualquier convenio particular.

Así, en virtud de lo precedentemente expuesto, se ha podido determinar que la Corredora tuvo participación en la conducta reprochada, omitiendo el cumplimiento de sus deberes de información y asistencia, configurándose de ese modo la infracción imputada.

**En este sentido, los descargos serán rechazados.**

## V. CONCLUSIONES

En el presente caso, ha sido posible constatar diversas deficiencias tanto del Banco Security como de Seguros de Vida Security Previsión S.A. y Corredores de Seguros Security Ltda., en la



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y      SGD: 2023120565611

gestión de la devolución de primas pagadas y no devengadas en los seguros asociados a operaciones de crédito otorgados por la primera de las entidades.

En ese sentido, ha podido establecerse que, pese a encontrarse obligada por la normativa aplicable a efectuar las devoluciones de las primas no consumidas, la Compañía no adoptó medidas apropiadas para dar cumplimiento a dicha exigencia, no contemplando, por una parte, sistemas o procedimientos adecuados que le permitieran conocer la situación de los asegurados, 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, ha sido posible concluir, por otra parte, que existieron falencias en la contabilización y registro de las operaciones de prepago o renuncia de los seguros por el Banco, así como la no realización por parte del Banco de gestiones tendientes a que la Compañía procediera a la devolución de dichas primas, de acuerdo a lo previsto en la normativa aplicable.

Además, se pudo detectar que la Corredora infringió el deber de información y asistencia a los clientes que le corresponde, al no haber informado a los asegurados que el Banco informó, que tenían derecho a la devolución de las primas no consumidas y no los asistió en dicho proceso.

De acuerdo a lo precedentemente expuesto, tales incumplimientos y deficiencias impidieron que los clientes pudieran recibir oportunamente las devoluciones a que tenían derecho, fondos que, además, fueron erróneamente contabilizados como utilidad en los estados financieros del Banco y que fueron reversados en los estados financieros del año 2022.

Lo anterior implicó que las infracciones derivaron en que los clientes recibieran en forma extemporánea 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

**VI.1.** Que, conforme a lo dispuesto por el artículo 52 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha considerado y ponderado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidos y hechos valer en el procedimiento administrativo, llegando al convencimiento que:

1. **BANCO SECURITY** incurrió en las siguientes infracciones:

*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, por un monto de **\$2.045.394.811 pesos, correspondientes a 3285 operaciones de crédito prepagadas totalmente entre julio de 2019 y enero de 2022, por parte de aproximadamente 2689 clientes** quienes no recibieron oportunamente dicha devolución.*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y      SGD: 2023120565611

*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, por cuanto, respecto al prepago de créditos y la correspondiente devolución de primas pagadas y no devengadas, BANCO SECURITY, a lo menos en el período comprendido entre julio de 2019 y junio de 2020, no dio cumplimiento a las siguientes obligaciones:*

*(i) contar con registros o sistemas auxiliares que le permitan un adecuado control sobre sus operaciones diarias;*

*(ii) mantener políticas y procedimientos que contemplen controles que aseguren que todas las transacciones se registren oportunamente y que resguarden la integridad de los datos almacenados; y*

*(iii) disponer de adecuados procesos de verificación y supervisión y/o auditorías internas para verificar el apego a los controles establecidos y la confiabilidad de los distintos tipos de informes que emanan de la contabilidad.*

**2.- SEGUROS VIDA SECURITY PREVISIÓN S.A.** incurrió en las siguientes infracciones:

*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 517 y 527 del Código de Comercio, por las gestiones encomendadas a BANCO SECURITY en la oportuna devolución de las primas pagadas y no devengadas, por un monto de **\$2.137.373.448, correspondientes a 3449 operaciones de crédito prepagadas totalmente entre junio de 2019 y enero de 2022, por parte de 2.812 asegurados quienes no recibieron oportunamente dicha devolución.***

*b) Infracción grave y reiterada a la obligación de devolver la prima pagada no devengada dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde que tomó conocimiento del término del seguro, prevista en la Circular N° 2.114 de fecha 27 de julio de 2013, por cuanto, en el período comprendido entre junio de 2019 y octubre de 2021 no dio cumplimiento a la obligación previamente descrita respecto de **918 asegurados, correspondientes a 1126 operaciones de crédito de consumo y/o comerciales prepagados totalmente en ese período cuyas primas pagadas y no devengadas ascendían a \$764.330.839.***

*c) Infracción grave y reiterada a la obligación establecida en la Circular N° 2.123 de 22 de octubre de 2013, y los artículos 517 inciso 3 y 519, ambos del Código de Comercio, en orden a entregar a cada uno de los asegurados incorporados al contrato de seguro colectivo una copia de la póliza o, al menos, un certificado que acredite cobertura, en el plazo de 5 días hábiles, contado desde la perfección del contrato, por **cuanto respecto de 495 asegurados no entregó 545 copias de la póliza respectiva, o, al menos, certificados que acreditaran la cobertura correspondiente.***

**3. CORREDORES DE SEGUROS SECURITY LTDA.** incurrió en el siguiente incumplimiento:

*a) Infracción grave y reiterada a las obligaciones de informar y asistir a los asegurados en pólizas colectivas de seguros asociados a créditos de consumo y comerciales, previstas en el artículo 10 N° 2 y 3 del D.S N° 1.055 del Ministerio de Hacienda, de 29 de diciembre de 2012, y al Capítulo III*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y      SGD: 2023120565611

*N°7 de la Circular N° 2.123, de 22 de octubre de 2013, en relación a las condiciones de las pólizas colectivas asociadas a operaciones de créditos otorgadas por Banco Security, en particular respecto al proceso de restitución de primas pagadas y no devengadas, en conformidad con lo señalado en la Circular N° 2.114, de 26 de julio de 2013, y lo dispuesto por los artículos 517 y 527 del Código de Comercio, lo que se tradujo en la falta de oportuna devolución de, al menos, \$2.045.394.811 pesos, correspondientes a primas pagadas y no devengadas de aproximadamente 2689 asegurados que prepagaron **totalmente 3285 operaciones de crédito**, en el período comprendido entre julio de 2019 y enero de 2022.”*

**VI.2** Que, para efectos de la determinación de la sanción que se resuelve aplicar, además de la consideración y ponderación de todos los antecedentes incluidos y hechos valer en el procedimiento administrativo, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha tenido especialmente en consideración las siguientes circunstancias:

### **2.1. La gravedad de la conducta:**

En este aspecto, debe destacarse que las infracciones imputadas al Banco, la Compañía y a la Corredora, deben ser estimadas como graves, atendido que dan cuenta de vulneraciones manifiestas a las regulaciones de esta Comisión, repetidas en diversas oportunidades, que implicaron, por una parte, no restituir en los plazos correspondientes los montos a los que tenían derecho los clientes, no realizar las gestiones necesarias para materializar dicha obligación por parte de todos los formulados de cargos, y también, por no contar con sistemas adecuados que permitieran desarrollar tales gestiones por parte del Banco, e incumpliendo deberes de remitir información a los asegurados por parte de la Compañía.

En ese contexto, ha de considerarse particularmente relevante que las deficiencias del Banco, afectaron a un gran número de clientes, que carecieron de la oportuna restitución de la prima no devengada, por una falta de diligencia imputable a esta institución, que se manifestó en la falta de control de los prepagos, y en la falta de diligencia para que esta información fuera procesada en los plazos que permitieran cumplir con la Circular N° 2114.

Por su parte, la Compañía no puede liberarse de la responsabilidad y presunción de conocimiento que le impone el artículo 517 del Código de Comercio, norma que le obliga a tener control del actuar del contratante colectivo, y por lo mismo, asumir la responsabilidad última de la oportuna devolución de primas y entrega de pólizas y certificados de cobertura. Tampoco gestionó oportunamente la entrega de pólizas y certificados de cobertura, sabiendo que el Banco no lo estaba haciendo, y particularmente, se retrasó en la devolución de primas en casos de terminación que le fueron informados.

Finalmente, resulta reprochable la acción de la Corredora, al no contactar a sus clientes para informarles del proceso de restitución de primas que se había iniciado, y que derivaba en un atraso importante en el proceso. El hecho de ser un seguro colectivo, no puede implicar que la Corredora se entienda liberada de sus responsabilidades con los asegurados.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y      SGD: 2023120565611

En ese sentido, todos los formulados de cargos infringieron diversas obligaciones en múltiples oportunidades con muchos clientes, que se vieron impedidos de acceder a los fondos a que tenían derecho.

## **2.2. El beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, en caso que lo hubiere:**

Respecto del Banco y la Compañía, es posible señalar que dispusieron indebidamente de recursos de sus clientes durante un tiempo mayor al previsto por la normativa aplicable, sin tener que pagar intereses por esos recursos, así como mostraron una mejor posición en su información financiera derivada del negocio, lo que es ciertamente un beneficio derivado de la infracción.

Este beneficio no resulta desvirtuado por la circunstancia que, cumpliendo una obligación propia de su actividad, las primas pagadas y no devengadas hayan sido finalmente restituidas a los clientes.

## **2.3. El daño o riesgo causado al correcto funcionamiento del Mercado, 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 implican un riesgo al 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 de las entidades del mercado, llevan a que 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 daña la confianza en las instituciones afectadas y en el mercado.

## **2.4. La participación de los infractores en las infracciones:**

La participación de los investigados en las infracciones imputadas, ha sido acreditada a través de los medios de prueba aportados al proceso.

## **2.5. El haber sido sancionado previamente por infracciones a las normas sometidas a fiscalización:**

La Corredora no ha sido objeto de sanciones previas por esta Comisión.

Por su parte, el Banco ha sido sancionado con multa de 140 UF por Resolución Exenta N°557 de 2022 y 100 UF por Resolución Exenta N°6587 de 2023.

A su vez, la Compañía fue sancionada con 900 UF mediante Resolución Exenta N°4079 de 2020.

## **2.6. La capacidad económica de las infractoras:**

Según información disponible en esta Comisión, se ha podido verificar que el patrimonio de los infractores es el siguiente:

- Banco Security, período 10/2023: \$ 861.318.584.152.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y      SGD: 2023120565611

- Seguros de Vida Security Previsión S.A., período 09/2023: M\$ 201.001.958.
- Corredores de Seguros Security Ltda., período 06/2023: M\$ 2.314.206.

**2.7. Las sanciones aplicadas con anterioridad por esta Comisión en similares circunstancias:**

Esta Comisión no ha aplicado sanciones previas en similares circunstancias.

**2.8. La colaboración que la infractora haya prestado a esta Comisión antes o durante la investigación que determinó la sanción:**

No se ha constatado colaboración especial de las Investigadas, habiéndose limitado a cumplir con los requerimientos a que están obligadas en su calidad de entidades fiscalizadas.

**VI.3.** Que, en virtud de todo lo antes expuesto, y habiendo considerado y ponderado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidos y hechos valer en el procedimiento administrativo, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, en **Sesión Ordinaria N° 371 de 21 de diciembre de 2023**, dictó esta Resolución.

**EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO CON EL VOTO DE SU PRESIDENTA SOLANGE BERSTEIN JÁUREGUI Y LOS COMISIONADOS BERNARDITA PIEDRABUENA KEYMER Y BELTRÁN DE RAMÓN ACEVEDO, RESUELVE:**

1. Aplicar a **BANCO SECURITY**, la sanción de **multa** a beneficio fiscal de **2500 Unidades de Fomento**, pagaderas en su equivalente en pesos a la fecha efectiva de su pago, por infracción a la Circular N° 2.114, en relación al 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.
2. Aplicar a **SEGUROS VIDA SECURITY PREVISIÓN S.A.** la sanción de **multa** a beneficio fiscal de **3000 Unidades de Fomento**, pagaderas en su equivalente en pesos a la fecha efectiva de su pago, por infracción a los artículos 517, 519 y 527 del Código de Comercio y las Circulares N° 2.114 y N° 2.123.
3. Aplicar a **CORREDORES DE SEGUROS SECURITY LTDA.** la sanción de **multa** a beneficio fiscal de **500 Unidades de Fomento**, pagaderas en su equivalente en pesos a la fecha efectiva de su pago, 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.
4. Remítase a los sancionados, copia de la presente Resolución, para los efectos de su notificación y cumplimiento.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y      SGD: 2023120565611

5. En caso de ser aplicable lo previsto en el Título VII del D.L. 3.538, díctese la resolución respectiva.

6. El pago de la multa deberá efectuarse en la forma prescrita en el artículo 59 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980. Para ello, deberá ingresar al sitio web de la Tesorería General de la República, y pagar a través del 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 dicho comprobante, la Comisión informará a la Tesorería General de la Republica que no cuenta con el respaldo de pago de la multa respectiva, a fin que ésta efectúe el cobro de la misma. Sus consultas sobre pago de la multa puede efectuarlas a la casilla de correo electrónico antes indicada.

7. 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.

8. Lo anterior fue acordado con el voto disidente de los Comisionados señora Catherine Tornel y señor Augusto Iglesias, quienes fueron del parecer que Banco Security no pudo incurrir en la infracción imputada en el primer cargo formulado a esa institución, por cuanto no era destinatario de la Circular N°2114, por encontrarse dirigida a compañías de seguros.

No obstante, coinciden con la decisión de mayoría en cuanto estiman que el Banco incurrió en el segundo cargo que le fuera imputado.

Con la prevención anterior, estiman que el Banco amerita por esa infracción, una sanción de **500 UF**.

Asimismo, los Comisionados Tornel e Iglesias consideraron que no existen infracción imputable a la Corredora, que realizó las gestiones que eran esperables por la naturaleza de su actividad en este negocio en particular, por lo que estimaron que, a su respecto, debiera cerrarse el presente procedimiento sin sanción.

Finalmente, los Comisionados Tornel e Iglesias concuerdan con los demás Comisionados, en las infracciones imputadas a la Compañía de Seguros y el monto de la sanción que se le impone.

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-10100-23-25046-Y      SGD: 2023120565611

  
  
Solange Michelle Berstein Jáuregui  
Presidente  
Comisión para el Mercado Financiero

  
  
Bernardita Piedrabuena Keymer  
Comisionada  
Comisión para el Mercado Financiero

  
  
Augusto Iglesias Palau  
Comisionado  
Comisión para el Mercado Financiero

  
  
Catherine Tornel León  
Comisionada  
Comisión para el Mercado Financiero

  
  
Beltrán De Ramón Acevedo  
Comisionado  
Comisión para el Mercado Financiero

